

VERTRAGSBEDINGUNGEN SAAS- UND CLOUDSOFTWARE

Vertragsbedingungen für die Überlassung von Standardsoftware zwischen dem
im Auftragsblatt genannten Kunden im Folgenden: „Kunde“

und der

CAI GmbH, Roonstraße 23A, DE-76137 Karlsruhe im Folgenden: „Anbieter“

1. Vertragsgegenstand

1.1 Diese Vertragsbedingungen gelten für die Nutzung der Software des Anbieters gemäß der aktuellen Leistungsbeschreibung und dem Auftragsblatt als „Software as a Service“ („SaaS“) bzw. Cloud-Angebot.

1.2 Die Software wird vom Anbieter als SaaS- bzw. Cloud-Lösung betrieben. Dem Kunden wird ermöglicht, die auf den Servern des Anbieters bzw. eines vom Anbieter beauftragten Dienstleisters gespeicherte und ablaufende Software über eine Internetverbindung während der Laufzeit dieses Vertrags für eigene Zwecke zu nutzen und seine Daten mit ihrer Hilfe zu speichern und zu verarbeiten.

1.3 Diese Vertragsbedingungen gelten ausschließlich. Vertragsbedingungen des Kunden finden keine Anwendung. Gegenbestätigungen des Kunden unter Hinweis auf seine eigenen Geschäftsbedingungen wird ausdrücklich widersprochen.

2. Art und Umfang der Leistung, Nutzungsrechte

2.1 Der Anbieter stellt dem Kunden die Software in der jeweils vereinbarten Version am Routerausgang des Rechenzentrums, in dem der Server mit der Software steht („Übergabepunkt“), zur Nutzung bereit. Die Software, die für die Nutzung erforderliche Rechenleistung und der erforderliche Speicher- und Datenverarbeitungsplatz werden vom Anbieter bereitgestellt. Der Anbieter schuldet nicht die Herstellung und Aufrechterhaltung der Datenverbindung zwischen den IT-Systemen des Kunden und dem beschriebenen Übergabepunkt.

2.2 Da die Software ausschließlich auf den Servern des Anbieters oder von diesem beauftragten Dienstleistern abläuft, bedarf der Kunde keiner urheberrechtlichen Nutzungsrechte an der Software, und der Anbieter räumt auch keine solchen Rechte ein. Der Anbieter räumt dem Kunden (je „lizenznehmende Person“, siehe Auftragsblatt sowie Anlage A) aber für die Laufzeit des Vertrags das nicht ausschließliche, nicht übertragbare und zeitlich auf in diesem Auftragsblatt vereinbarte Dauer beschränkte Recht ein, die Software für die vertragsgemäßen Zwecke gemäß der Funktionsbeschreibung zu nutzen. Das Nutzungsrecht wird als „lizenznehmende Person“ vergeben.

2.3 Der Kunde (jeder „lizenznehmende Person“) ist berechtigt, Dritten, z.B. seinen Vertragspartnern, seinen Erfüllungsgehilfen, (sog. „Kontakte“) einen eingeschränkten Funktionsumfang der Software einzuräumen; die Nutzungsrechte gelten entsprechend 2.1.

2.4. Der Kunde ist insbesondere nicht berechtigt, die Software über den erlaubten Umfang hinaus zu nutzen, sie zu kopieren oder die Software zu ändern oder sonst umzuarbeiten. Der Kunde ist insbesondere nicht berechtigt, die Software zu „reverse engineeren“, zu dekompileieren, zu disassemblieren, zu vervielfältigen oder jeglichen Teil der Software zu benutzen, um eine separate Applikation oder Software zu erstellen.

2.5 Der Kunde erkennt hiermit den Anbieter als Lizenzgeber der Software und die damit verbundenen Urheberrechte an. CAIs Rechte als Lizenzgeber beziehen sich auch auf Erweiterungen der Software, die vom Anbieter dem Kunden bereitgestellt werden, falls dies nicht schriftlich anderweitig geregelt ist.

2.6 Der Kunde erkennt hiermit die gewerblichen Schutzrechte des Anbieters wie z.B. „CAI“s Marke, Name und Patentrechte etc. 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. Verfügbarkeit und Aktualität der Software

3.1 Der Anbieter wird sich bemühen, die Nutzung der Software möglichst unterbrechungsfrei anzubieten. Der Anbieter weist den Kunden darauf hin, dass auch bei aller Sorgfalt Einschränkungen oder Beeinträchtigungen der erbrachten Dienste entstehen können und Ausfallzeiten nicht ausgeschlossen werden, in denen die Webserver auf Grund von technischen oder sonstigen Problemen, die nicht im Einflussbereich vom Anbieter liegen. Hierunter fallen insbesondere Handlungen von Dritten, die nicht im Auftrag des Anbieters handeln, vom Anbieter nicht beeinflussbare technische Bedingungen des Internets, höherer Gewalt, Angriffe gegen die Infrastruktur durch Hacker, Fehlbedingung, fehlerhafter technischer Ausstattung oder unzulässige Nutzungshandlungen des Nutzers. Auch die vom Kunden
Stand November 2021

genutzte Hard- und Software und technische Infrastruktur kann Einfluss auf die Leistungen des Anbieters haben. Soweit derartige Umstände Einfluss auf die Verfügbarkeit oder Funktionalität der vom Anbieter erbrachten Leistung haben, hat dies keine Auswirkung auf die Vertragsgemäßheit der erbrachten Leistungen

3.2 Die Verfügbarkeit der Software beträgt 99% pro Jahr abzüglich der für das Einspielen von Updates, Upgrades, neuen Releases und/oder sonstigen Modifikationen und Wartungsarbeiten notwendigen Zeit. Die vorgenannten Arbeiten werden nach Möglichkeit in einem Zeitraum zwischen 5:30 Uhr und 7:00 Uhr vorgenommen und übersteigen in der Regel eine Dauer von 60 Minuten pro Unterbrechung nicht.

3.3 Der Kunde ist verpflichtet, Funktionsausfälle, -störungen oder -beeinträchtigungen der Software unverzüglich und so präzise wie möglich nach den Vereinbarungen im Auftragsblatt beim Anbieter anzuzeigen.

3.4 Der Anbieter behält sich das Recht vor, Inhalt und Struktur der Plattform sowie die dazugehörigen Benutzeroberflächen zu ändern und zu erweitern, wenn hierdurch die Zweckerfüllung des mit dem Nutzer geschlossenen Vertrags nicht oder nur unerheblich beeinträchtigt wird. Der Anbieter wird die Nutzer entsprechend im Bereich „Ankündigungen“ über grundlegende Veränderungen informieren.

4. Rechte zur Datenverarbeitung, Datensicherung

4.1 Der Anbieter hält sich an die gesetzlichen Datenschutzbestimmungen.

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

4.3 Der Anbieter sichert die Daten des Kunden auf dem vom Anbieter verantworteten Server regelmäßig auf einem externen Backup-Server.

4.4 Wenn und soweit der Kunde auf vom Anbieter technisch verantworteten IT-Systemen personenbezogenen Daten verarbeitet oder verarbeiten lässt, ist eine Auftragsdatenverarbeitungsvereinbarung abzuschließen.

5. Support und Störungsmeldung

5.1 Ein Supportfall liegt vor, wenn die Software die vertragsgemäßen Funktionen gemäß der Produktbeschreibung nicht erfüllt. Die Art und Weise der Fehlermeldung richtet sich nach dem Auftragsblatt, ebenso wie der Umfang der Supportleistungen.

5.2 Die Meldung von Störungen in Bezug auf die Software erfolgt per E-Mail an support@cai-world.com oder telefonisch, falls vertraglich vereinbart. Meldet der Kunde einen Supportfall, so hat er eine möglichst detaillierte Beschreibung der jeweiligen Funktionsstörung zu liefern, um eine möglichst effiziente Fehlerbeseitigung zu ermöglichen.

5.3 Störungsmeldungen werden während folgender üblicher Geschäftszeiten des Anbieters angenommen: Montags bis freitags 9:00 Uhr bis 17:00 Uhr. Die Arbeiten finden nicht an den in Baden-Württemberg gültigen Feiertagen sowie jeweils nicht am 24.12. und 31.12. eines Jahres statt.

5.4 Die Parteien können eine gesonderte Vereinbarung über die Zurverfügungstellung von Service-, Wartungs- und Pflegeleistungen treffen.

6. Vergütung und Zahlungsbedingungen

6.1 Die Höhe und die Fälligkeit der Vergütung für die Leistungen des Anbieters ergeben sich aus dem Auftragsblatt. Ein Rabatt kann nicht mit anderen Rabatten oder Rabattaktionen kombiniert werden.

6.2 Zahlungen des Kunden erfolgen 14 Tage nach Rechnungsdatum oder durch Lastschriftinzug zu Beginn des auf den Abrechnungsmonat folgenden Monats. Sollen die Zahlungen per Lastschriftinzug erfolgen, so ermächtigt der Kunde den Anbieter, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses anfallenden Entgelte einzuziehen. Die Ermächtigung gilt auch für vom Kunden mitgeteilte neue Bankverbindungen. Der Kunde ist verpflichtet, für ausreichende Deckung des Kontos zu sorgen.

6.3 Verursacht der Kunde im Lastschriftverfahren eine Rücklastschrift, z.B. durch ein nicht gedecktes Konto, so berechnet der Anbieter für den erhöhten Aufwand ein Entgelt von 10,00 € (netto).

6.4 Der Anbieter erstellt zu jedem Zahlungsvorgang eine elektronische Rechnung entweder per E-Mail-Versand an die angegebene Kunden-E-Mail oder im jeweiligen Kundenservicebereich bereit. Aktuelle und frühere Rechnungen

können vom Kunden im PDF-Format eingesehen und heruntergeladen bzw. per E-Mail neu angefordert werden. Ein Rechnungsversand per E-Mail bzw. Download ist kostenlos. Verlangt der Kunde die postalische Zusendung einer Rechnung, kann der Anbieter hierfür ein Entgelt von 2,50 € (netto) je Rechnung verlangen.

6.5 Der Anbieter kann die Vergütung mit einer schriftlichen Ankündigung von mindestens zwei (2) Monaten zum Ende eines Kalendermonats angemessen erhöhen. Kündigt der Kunde den Vertrag nicht ordentlich spätestens bis zu dem Zeitpunkt, zu dem die Erhöhung der Vergütung wirksam werden soll, so gilt ab diesem Zeitpunkt die erhöhte Vergütung. Zahlungszeitraum und Höhe der Vergütung richten sich ebenso wie die Zahlungsweise nach dem Auftragsblatt.

6.6 Verzögert der Kunde die Zahlung einer fälligen Vergütung um mehr als vier Wochen, ist der Anbieter nach 4 vorheriger Mahnung mit Fristsetzung und Ablauf der Frist zur Sperrung des Zugangs zur Software berechtigt. Der Vergütungsanspruch des Anbieters bleibt von der Sperrung unberührt. Der Zugang zur Software wird nach Begleichung der Rückstände unverzüglich wieder freigeschaltet. Das Recht zur Zugangssperre besteht als milderes Mittel auch dann, wenn der Anbieter ein Recht zur außerordentlichen Kündigung nach Ziffer 11.2 hat.

6.7 Die Vergütung sonstiger Leistungen richtet sich nach dem jeweils gültigen Preisblatt des Anbieters.

7. Mitwirkungspflichten des Kunden

7.1 Der Kunde wird den Anbieter bei der Erbringung der vertraglichen Leistungen in angemessenem Umfang unterstützen.

7.2 Die ordnungsgemäße und regelmäßige Sicherung seiner Daten obliegt dem Kunden. Das gilt auch für dem Anbieter im Zuge der Vertragsabwicklung überlassene Unterlagen.

7.3 Für die Nutzung der Software müssen die sich aus der Produktbeschreibung bzw. dem Auftragsblatt ergebenden Systemvoraussetzungen beim Kunden erfüllt sein. Insbesondere die Telekommunikationsverbindung zwischen dem Kunden und dem Anbieter bis zum Übergabepunkt (siehe 2.). Der Kunde trägt hierfür selbst die Verantwortung.

7.4 Der Kunde hat die ihm zur Verfügung gestellten Zugangsdaten geheim zu halten und dafür zu sorgen, dass etwaige Mitarbeiter, denen Zugangsdaten zur Verfügung gestellt werden, dies ebenfalls tun. Die Leistung des Anbieters darf Dritten nicht zur Verfügung gestellt werden, soweit das nicht von den Parteien ausdrücklich vereinbart wurde.

7.5 Der Kunde ist verpflichtet, seine Systeme und Programme so einzurichten (z.B. ausreichende Schutzeinrichtung gegen Computerviren, insbesondere deren Verbreitung), dass weder die Sicherheit, die Integrität noch die Verfügbarkeit der Systeme, die der Anbieter zur Erbringung seiner Dienste einsetzt, beeinträchtigt werden.

8. Gewährleistung

8.1 Es gelten grundsätzlich die gesetzlichen Regelungen zur Gewährleistung. Die §§ 536b (Kenntnis des Mieters vom Mangel bei Vertragsschluss oder Annahme), 536c (Während der Mietzeit auftretende Mängel; Mängelanzeige durch den Mieter) BGB finden Anwendung. Die Anwendung des § 536a Abs. 2 (Selbstbeseitigungsrecht des Mieters) ist jedoch ausgeschlossen. Ausgeschlossen ist auch die Anwendung von § 536a Abs. 1 BGB (Schadensersatzpflicht des Vermieters), soweit die Norm eine verschuldensunabhängige Haftung vorsieht.

8.2 CAI erbringt die Gewährleistung durch Nacherfüllung oder dadurch dass dem Kunden eine Möglichkeit aufgezeigt wird, die Auswirkung des Mangels ohne nachteilige Beeinträchtigung der geschuldeten Funktionalität zu vermeiden.

8.3 Eine verschuldensunabhängige Haftung des Anbieters wegen anfänglicher Mängel ist ausgeschlossen.

9. Haftung und Schadensersatz

9.1 Der Anbieter leistet Schadensersatz, gleich aus welchem Rechtsgrund, nur bei Vorsatz, grober Fahrlässigkeit oder Fehlen einer garantierten Beschaffenheit in voller Höhe; in sonstigen Fällen bei Verletzung einer Pflicht, die für die Erreichung des Vertragszwecks wesentlich ist, und zwar beschränkt auf den Ersatz des vorhersehbaren und typischen Schadens, max. jedoch für Vermögens-, Sach- und Tätigkeitsschäden bis zu der 10-fachen sowie für Datenverlustschäden bis zu der 5-fachen monatlichen Vergütungssumme. Die Haftung für entgangenen Gewinn ist ausgeschlossen. Die Haftungsbegrenzung gilt nicht für Körper- und Personenschäden.

9.2 Resultieren Schäden des Kunden aus dem Verlust von Daten, so haftet der Anbieter hierfür nicht, soweit die Schäden durch eine regelmäßige und vollständige Sicherung aller relevanten Daten durch den Kunden vermieden worden wären. Der Kunde wird eine regelmäßige und vollständige Datensicherung selbst oder durch einen Dritten durchführen bzw. durchführen lassen und ist hierfür allein verantwortlich.

9.3 Für Störungen auf Telekommunikationsverbindungen, für Störungen auf Leitungswegen innerhalb des Internets, bei höherer Gewalt, bei Verschulden Dritter oder des Kunden selbst wird vom Anbieter keine Haftung übernommen.

Für Schäden, die entstehen, wenn der Kunde Passwörter oder Benutzerkennungen an Nichtberechtigte weitergibt, übernimmt der Anbieter keine Haftung.

9.4 Im Übrigen ist die Haftung – gleich aus welchem Rechtsgrund – ausgeschlossen.

10. Kundendaten und Freistellung von Ansprüchen Dritter

10.1 Der Anbieter speichert als technischer Dienstleister Inhalte und Daten für den Kunden, die dieser bei der Nutzung der Software eingibt und speichert und zum Abruf bereitstellt. Der Kunde verpflichtet sich gegenüber dem Anbieter, keine strafbaren oder sonst absolut oder im Verhältnis zu einzelnen Dritten rechtswidrigen Inhalte und Daten einzustellen und keine Viren oder sonstige Schadsoftware enthaltenden Programme im Zusammenhang mit der Software zu nutzen. Der Kunde bleibt im Hinblick auf personenbezogene Daten verantwortliche Stelle und hat daher stets zu prüfen, ob die Verarbeitung solcher Daten über die Nutzung der Software von entsprechenden Erlaubnistatbeständen getragen ist.

10.2 Der Kunde ist für sämtliche verwendeten Inhalte und verarbeiteten Daten sowie die hierfür etwa erforderlichen Rechtspositionen allein verantwortlich. Der Anbieter nimmt von Inhalten des Kunden keine Kenntnis und prüft die vom Kunden mit der Software genutzten Inhalte grundsätzlich nicht.

10.3 Der Kunde verpflichtet sich in diesem Zusammenhang, den Anbieter von jeder Haftung und jeglichen Kosten, einschließlich möglicher und tatsächlicher Kosten eines gerichtlichen Verfahrens, freizustellen, falls der Anbieter von Dritten, auch von Mitarbeitern des Kunden persönlich, infolge von behaupteten Handlungen oder Unterlassungen des Kunden in Anspruch genommen wird. Der Anbieter wird den Kunden über die Inanspruchnahme unterrichten und ihm, soweit dies rechtlich möglich ist, Gelegenheit zur Abwehr des geltend gemachten Anspruchs geben. Gleichzeitig wird der Kunde dem Anbieter unverzüglich alle ihm verfügbaren Informationen über den Sachverhalt, der Gegenstand der Inanspruchnahme ist, vollständig mitteilen.

10.4 Darüber hinausgehende Schadensersatzansprüche des Anbieters bleiben unberührt.

11. Vertragslaufzeit und Beendigung des Vertrags

11.1 Die Vertragslaufzeit richtet sich nach dem Auftragsblatt.

11.2 Die außerordentliche Kündigung aus wichtigem Grund bleibt beiden Parteien bei Vorliegen der gesetzlichen Voraussetzungen vorbehalten. Ein wichtiger Grund für den Anbieter liegt insbesondere dann vor, wenn der Kunde trotz Mahnung mehr als zwei Monate mit der Zahlung einer fälligen Vergütung in Verzug ist. Sofern der Kunde den Kündigungsgrund zu vertreten hat, ist der Kunde verpflichtet, dem Anbieter die vereinbarte Vergütung abzüglich von vom Anbieter ersparter Aufwendungen bis zu dem Termin zu zahlen, an dem der Vertrag bei einer ordentlichen Kündigung frühestens enden würde.

11.3 Kündigungserklärungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Textform. Die Einhaltung dieser Form ist Voraussetzung für die Wirksamkeit der Kündigung; soweit der Anbieter über einen gesicherten Kundenservicebereich die Möglichkeit hierzu eröffnet, kann der Kunde eine Kündigung auch über eine dort vorgehaltene Eingabemaske erklären.

11.4 Nach Beendigung des Vertrags hat der Anbieter sämtliche vom Kunden überlassenen und sich noch im Besitz des Anbieters befindlichen Unterlagen sowie Datenträger, die im Zusammenhang mit dem vorliegenden Vertrag stehen, an den Kunden zurückzugeben und die beim Anbieter gespeicherten Daten zu löschen, soweit keine Aufbewahrungspflichten oder -rechte bestehen.

12. Vertraulichkeit

12.1 Die Parteien sind verpflichtet, alle ihnen im Zusammenhang mit diesem Vertrag bekannt gewordenen oder bekannt werdenden Informationen über die jeweils andere Partei, die als vertraulich gekennzeichnet werden oder anhand sonstiger Umstände als Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse (im Folgenden: „vertrauliche Informationen“) erkennbar sind, dauerhaft geheim zu halten, nicht an Dritte weiterzugeben, aufzuzeichnen oder in anderer Weise zu verwerten, sofern die jeweils andere Partei der Offenlegung oder Verwendung nicht ausdrücklich und schriftlich zugestimmt hat oder die Informationen aufgrund Gesetzes, Gerichtsentscheidung oder einer Verwaltungsentscheidung offengelegt werden müssen.

12.2 Die Informationen sind dann keine vertraulichen Informationen im Sinne dieser Ziffer 12, wenn sie

- der anderen Partei bereits zuvor bekannt waren, ohne dass die Informationen einer Vertraulichkeitsverpflichtung unterlegen hätten,
- allgemein bekannt sind oder ohne Verletzung der übernommenen Vertraulichkeitsverpflichtung bekannt werden,

- der anderen Partei ohne Verletzung der Vertraulichkeitsverpflichtung von einem Dritten offenbar werden.

12.3 In Falle von Supportunterstützung durch den Anbieter bei Problemen des Kunden kann es notwendig sein, auf Datensätze des Kunden zuzugreifen. Der Zugriff kann über ein Webmeeting mit dem Kunden erfolgen oder per Datenbankanalyse bzw. Freischaltung durch den Kunden für einzelne Kundendaten. Dieser Zugriff auf den Zugriff der jeweiligen Supportmaßnahme begrenzt. Der Anbieter verpflichtet sich in diesem Fall die Daten vertraulich zu behandeln. Dies gilt auch für die Erfüllungsgehilfen des Anbieters.

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

12.5 Die Verpflichtungen nach dieser Ziffer 12 überdauern das Ende dieser Vereinbarung.

13. Übertragung der Rechte und Pflichten

Die Abtretung der Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag ist nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung des Anbieters zulässig. Der Anbieter ist berechtigt, Dritte mit der Erfüllung der Pflichten aus diesem Vertrag zu betrauen.

14. Sonstiges

14.1 Diese Vereinbarung und ihre Änderungen sowie alle vertragsrelevanten Erklärungen, Mitteilungs- und Dokumentationspflichten bedürfen der Schriftform, soweit nicht eine andere Form vereinbart oder gesetzlich vorgeschrieben ist.

14.2 Der Vertrag untersteht dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf.

14.3 Gerichtsstand ist der Sitz des Anbieters, soweit der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist oder keinen allgemeinen Gerichtsstand im Inland hat.

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