STANDARD-VERTRAGSBEDINGUNGEN SAAS- UND CLOUDSOFTWARE

1. Geltungsbereich

1.1. Die nachfolgenden Bedingungen gelten für sämtliche - auch künftigen - Leistungen der CAI GmbH, Erbprinzenstraße 4-12, DE-76133 Karlsruhe (im Folgenden "CAI" genannt) gegenüber ihren Kunden (im Folgenden "Nutzer" genannt) im Zusammenhang mit der Bereitstellung und Erbringung von SaaS-Lösungen und dem damit zusammenhängenden Service. CAI und Nutzer werden nachfolgen auch „Parteien“ genannt.

1.2. Die Mitarbeiter der CAI sind nicht berechtigt, von diesen Bedingungen abweichende Vereinbarungen, Nebenabreden, individuelle Garantiezusagen oder Zusicherungen zu treffen, es sei denn, sie sind hierzu ausdrücklich bevollmächtigt oder kraft ihrer Organstellung, Prokura oder allgemeiner Handlungsvollmacht berechtigt.

1.3. Das Waren- und Dienstleistungsangebot der CAI nach diesen Bestimmungen richtet sich ausschließlich an Unternehmer im Sinne von § 14 BGB, d. h. natürliche oder juristische Personen oder rechtsfähige Personengesellschaften, die bei der Bestellung in Ausübung einer gewerblichen oder selbstständigen Tätigkeit handeln. Nur diese sind Nutzer im Sinne dieser Geschäftsbedingungen. Die CAI lehnt insoweit unter Geltung dieser Bestimmungen den Vertragsschluss mit einem Verbraucher ab. Der Nutzer erklärt bei Abschluss des Vertrags, dass er den Vertrag zu Zwecken abschließt, die überwiegend seiner gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können.

1.4. Einkaufs- oder Geschäftsbedingungen des Nutzers haben nur Gültigkeit, sofern CAI diese gesondert schriftlich anerkannt hat. Jedenfalls gilt unter den einzelnen Vereinbarungen folgende Hierarchie der Festlegungen:

- Änderungen entsprechend Ziffer 1.2.
- diese Bedingungen
- Einkaufs- oder Geschäftsbedingungen des Nutzers

Die zuerst genannten Bestimmungen haben bei Widersprüchen oder Unklarheiten stets Vorrang vor den nachfolgend genannten Bestimmungen.

2. Leistungen

2.1. Leistungsgegenstand ist das Computerprogramm, das im Auftragsblatt von CAI zur jeweiligen Leistung im Detail beschreiben wird (im Folgenden „Dienst“ oder „Software“ genannt). Der Dienst wird als Software-as-a-Service -Leistung zur Nutzung über das Internet angeboten.

2.2. Maßgebend für Umfang, Art und Qualität der Leistungen der CAI sind die Leistungsbeschreibung der CAI (Anlage 1) und dieser Vertrag.

2.3. Produktbeschreibungen, Darstellungen, Dokumentationen und vergleichbare Unterlagen sind Leistungsbeschreibungen, jedoch keine Garantien. Eine Garantie bedarf der schriftlichen Erklärung der CAI.

2.4. Der Nutzer hat vor Vertragsabschluss überprüft, ob die Spezifikationen des Dienstes seinen Wünschen und Bedürfnissen entsprechen. Ihm sind die wesentlichen Funktionsmerkmale und -bedingungen bekannt.

2.5. Die Leistungen von CAI bei der Übermittlung von Daten beschränken sich allein auf die Datenkommunikation zwischen dem von CAI betriebenen Übergabepunkt des eigenen Datenkommunikationsnetzes an das Internet und dem für den Nutzer bereitgestellten Server. Eine Einflussnahme auf den Datenverkehr außerhalb des eigenen Kommunikationsnetzes ist CAI nicht möglich. Eine erfolgreiche Weiterleitung von Informationen von oder zu einem die Inhalte abfragenden Rechner ist daher nicht geschuldet. Die Internetverbindung selbst ist nicht Leistungsgegenstand von CAI. Der Nutzer kann den Dienst nur nutzen, wenn er über eine ausreichend leistungsfähige Internetverbindung verfügt. Die erforderliche Bandbreite hängt von der Intensität der Nutzung und der Datenmenge des Nutzers ab.

2.6. Der Nutzer hat die Möglichkeit, die Software selbst zu konfigurieren. Er erhält selbst aber keinen unmittelbaren Zugriff auf den Server.

2.7. CAI erbringt die in den Ziffern 2.1. bis 2.6. genannten Leistungen mit einer Gesamtverfügbarkeit von 99,0 % im Jahresmittel. Die Verfügbarkeit berechnet sich auf der Grundlage der auf ein Jahr entfallenden Zeit abzüglich der nachfolgend definierten Wartungszeiten (Ziffern 2.7.1.) und abzüglich der nachfolgend definierten Zeiten der Störung des Geschäftsbetriebs (Ziffern 2.7.2.).

2.7.1. CAI ist berechtigt, für 4 Stunden im Quartal in der Zeit von 5.00 –7:00 Uhr (MEZ / MESZ) Wartungsarbeiten durchzuführen. Während der Wartungsarbeiten stehen die vorgenannten Leistungen nicht zur Verfügung.

2.7.2. Als Störungen des Geschäftsbetriebs gelten die folgenden Umstände:

- Unterbrechungen der Erreichbarkeit durch Störungen im Bereich Dritter, auf die CAI keinen Einfluss hat und dessen Verhalten CAI sich nicht zurechnen lassen muss
- Unterbrechungen durch höhere Gewalt
- kurzfristige Unterbrechungen des Betriebes, die erforderlich sind, um konkrete Gefährdungen durch einen möglichen Missbrauch durch Dritte (sog. Exploits) vorzubeugen oder zu verhindern (z.B. durch Updates)

2.8. Die Inhalte des für den Nutzer bestimmten Speicherplatzes werden von CAI täglich gesichert. Die Datensicherung erfolgt rollierend in der Weise, dass die für einen Wochentag gesicherten Daten bei der für den nachfolgenden gleichen Wochentag erfolgenden Datensicherung überschrieben werden. Nach dem gleichen Prinzip erfolgt eine wöchentliche Datensicherung, bei der die Daten ebenfalls rollierend nach Ablauf von vier Wochen überschrieben werden. Die Sicherung erfolgt stets für den gesamten Serverinhalt und umfasst unter Umständen auch die Daten von Dritten, z.B. anderen Nutzern. Der Nutzer hat daher keinen Anspruch auf Herausgabe eines der Sicherungsmedien, sondern lediglich einen Anspruch auf Rückübertragung der gesicherten Inhalte auf den Server.

2.9. Als Dokumentation liefert CAI eine Online-Hilfe, die es erlaubt, Erläuterungen zu den Funktionalitäten während des Betriebs der Software abzurufen und auszudrucken. Eine weitergehende Dokumentation schuldet CAI nicht.

2.10. Änderungen, Ergänzungen und Einschränkungen des Bestands der Software, insbesondere die Abkündigung einzelner Teile der Software, sind bei neuen Programmversionen im Rahmen einer allgemeinen Produktpolitik von CAI erlaubt. Ist mit den Änderungen, Ergänzungen und Einschränkungen des Bestands der Software auch eine Abweichung von der Leistungsbeschreibung verbunden, so gilt Ziffer 10 entsprechend.

3. Nutzungsrechte

3.1. Der Nutzer erwirbt mit Vertragsschluss an der Software ein zeitlich auf die Dauer des Vertrags beschränktes Nutzungsrecht, wobei sich dies Recht allein darauf beschränkt, die Software als Application-Service über das Internet auf dem von CAI zur Verfügung gestellten Server zu nutzen.

3.2. Die Anzahl der User, die gleichzeitig die Software nutzen können, hängt von der Anzahl der gebuchten User oder von dem Leistungspaket ab, das der Nutzer gebucht hat.

3.3. CAI wird neue Programmversionen der Software für den Nutzer auf dem Server bereitstellen und diese neuen Programmversionen dann dem Nutzer zur Nutzung überlassen. Eine Installation der neuen Programmversion erfolgt durch CAI.

3.4. Ein Recht des Nutzers auf Einsichtnahme in den Quelltext der Software besteht nicht. CAI kann insbesondere auch die Einsichtnahme durch Dritte, z.B. Sachverständige im Rahmen eines gerichtlichen Verfahrens, verwehren, wenn die Gefahr besteht, dass hierdurch berechtigte Interessen von CAI verletzt werden, insoweit insbesondere die Verletzung von Betriebs- und Geschäftsgeheimnissen droht.

3.5. Der Nutzer ist berechtigt, seinen Vertragspartnern bzw. seinen Erfüllungsgehilfen (sog. „Kontakte“) einen eingeschränkten Funktionsumfang der Software zur Nutzung entsprechend dem Nutzungsumfang nach Ziffer 3.1. zu überlassen. Art, Inhalt und Umfang der Unterlizenzierungsmöglichkeit richten sich nach den individuellen Vereinbarungen der Parteien.

4. Sach- und Rechtsmängelhaftung

4.1. Technische Daten, Spezifikationen und Leistungsangaben in öffentlichen Äußerungen, insbesondere in Werbemitteln sind keine Beschaffenheitsangaben. Die Funktionalität der Software richtet sich nach der Beschreibung in der Leistungsbeschreibung. Im Übrigen muss sich die Software für die nach diesem Vertrag vorausgesetzte Verwendung eignen und ansonsten eine Beschaffenheit aufweisen, die bei Software der gleichen Art üblich ist.

4.2. CAI wird die Software in einem zum vertragsgemäßen Gebrauch geeigneten Zustand zur Verfügung stellen und sie in diesem Zustand erhalten. Die Pflicht zur Erhaltung beinhaltet nicht die Anpassung der Software an veränderte Einsatzbedingungen und technische und funktionale Entwicklungen, wie etwa die Anpassung an den Funktionsumfang konkurrierender Produkte oder die Herstellung der Kompatibilität zu neuen Datenformaten.

5. Support

5.1. Supportleistungen vor Ort, d.h. am Sitz des Nutzers, sind nicht Bestandteil dieses Vertrages.

5.2. Der Support von CAI erfolgt montags bis freitags von 9.00 Uhr bis 17.00 Uhr, ausgenommen an Feiertagen in Baden-Württemberg und ausgenommen des 24.12. und 31.12. eines Jahres (im Folgenden "Dienstzeit" genannt). Eine Zusatzvereinbarung über erweiterte Supportzeiten kann zwischen den Vertragsparteien zu besonderen Konditionen vereinbart werden. Ein Anspruch auf Abschluss einer solchen Vereinbarung besteht nicht.

5.3. Nicht erfasst vom Support von CAI werden dabei Softwareprobleme, die durch eine der folgenden Handlungen des Nutzers oder eines von ihm eingeschalteten Dritten verursacht werden:

- Fehlerhafte Konfiguration der Software,
- Veränderung oder Beschädigung der Software,
- Veränderung der Software durch sich selbst vervielfältigende Programme (Viren),

- Gebrauch der Software zu anderen Zwecken als den in der Softwarebeschreibung vorgesehenen,
- Nichtbeachtung der in der Programmdokumentation vorgegebenen Anweisungen zur Bedienung der Software

5.4. Sofern CAI Support leistet und sich im Nachhinein herausstellt, dass die Softwareprobleme durch die unter Ziffer 5.3. dieses Vertrages aufgeführten Handlungen des Nutzers oder eines Dritten, dessen Verhalten sich der Nutzer zurechnen lassen muss, verursacht wurden, ist CAI berechtigt, diese Leistungen gemäß dem Support-Stundensatz abzurechnen. Hierfür werden 10,00 € je angefangene 5 Minuten Support-Leistung berechnet.

6. Fehlerbeseitigung, Fehlerklassen und Anzeigepflicht des Nutzers

6.1. CAI wird mit der Behebung von Fehlern der Software binnen der Reaktionszeit (Zeitspanne während der Dienstzeit ab der Mängelrüge, bis zu deren Ablauf CAI dem Nutzer den Beginn der Beseitigungstätigkeiten berichtet haben muss) beginnen und die Fehler binnen der Beseitigungszeit (Zeitspanne während der Dienstzeit ab der Mängelrüge, bis zu deren Ablauf CAI den Mangel behoben haben muss) beheben. Die Reaktions- und Beseitigungszeiten bemessen sich für jeden Fehler getrennt.

6.2. Bei betriebsverhindernden Fehlern (Fehlerklasse 1: Der Fehler verhindert die Nutzung des Vertragsgegenstands oder wesentlicher Teile des Vertragsgegenstands) wird CAI binnen 4 Stunden mit der Beseitigung beginnen und den Fehler in angemessener Zeit beheben.

6.3. Bei betriebsbehindernden Fehlern (Fehlerklasse 2: Der Fehler behindert die Nutzung des Vertragsgegenstands schwerwiegend, d.h. die Nutzung des Vertragsgegenstands ist nur mit erheblichem Aufwand möglich oder die Nutzung des Vertragsgegenstands stellt ein nicht zumutbares Risiko für die ordnungsgemäße Funktion anderer Systeme des Lizenznehmers da) wird CAI binnen 8 Stunden mit der Beseitigung beginnen und den Fehler in angemessener Zeit beheben.

6.4. Bei Sonstigen Fehlern (= Fehlerklasse 3: Die Nutzung ist nicht wesentlich beeinträchtigt) wird CAI binnen angemessener Frist mit deren Beseitigung beginnen und diese beheben, sobald interne Prozesse bei CAI (z.B. das nächste Update der CAI-Software) eine effiziente Beseitigung ermöglichen.

6.5. Ein Fehler kann nach teilweiser Nachbesserung oder nach Aufzeigen einer Umgehungslösung von CAI in eine niedrigere Kategorie eingeordnet werden.

6.6. Die Mängelrüge des Nutzers kann zunächst auch (fern-)mündlich erfolgen. Sie ist jedoch spätestens am nächsten Werktag in Textform zu wiederholen und hat den als Fehler gerügten Tatbestand so detailliert wie möglich und auch möglichst reproduzierbar zu beschreiben (Fehlermeldung). CAI kann den Nutzer verpflichten, für die Mängelrüge eine von CAI vorgegebene Kundensupportsoftware zu nutzen.

6.7. Der Nutzer hat CAI bei der Mängelbeseitigung zu unterstützen (z.B. durch das Abschalten einzelner Maschinen bzw. deren Trennung von der Software) und Vorkehrungen für den Fall zu treffen, dass die Mängelbeseitigung nicht bzw. nicht fristgerecht durchgeführt werden kann.

6.8. Der Nutzer ist verpflichtet, Funktionsausfälle, -störungen oder -beeinträchtigungen der Software unverzüglich und so präzise wie möglich gegenüber CAI anzuzeigen.

7. Vertragslaufzeit / Folgen der Vertragsbeendigung

7.1. Die Mindestvertragslaufzeit des Vertrags richtet sich nach dem jeweiligen Paket, das der Nutzer bucht. Vereinbaren die Parteien keine andere Mindestvertragslaufzeit, so beträgt die Mindestvertragslaufzeit 12 Monate.

7.2. Alle Verträge verlängern sich automatisch nach Laufzeitende um ein Jahr, sofern nicht 30 Tage vor Laufzeitende eine Kündigung erfolgt. Maßgeblich für die Rechtzeitigkeit der Kündigung ist der Zugang der Erklärung bei dem Vertragspartner.

7.3. Die Kündigung bedarf der Textform.

7.4. Bei Ablauf des Vertrags ist CAI berechtigt, die Einstellungen des Nutzers und auch alle Backups unwiderruflich zu löschen.

8. Untervermietung

8.1. Der Nutzer darf nur mit voriger schriftlicher Zustimmung von CAI und im Falle der Zustimmung nur zu den von CAI dabei bekannt gegebenen oder von ihr mit der Zustimmung aus gebilligten Bedingungen eine Untervermietung der Software an Dritte vornehmen. Eine solche Untervermietung ist nur dann anzunehmen, wenn der Dritte ein selbstständiges Gebrauchsrecht der Software erhält, was jedenfalls dann nicht der Fall ist, wenn der Dritte Arbeitnehmer des Nutzers ist oder der Dritte die Nutzungsberechtigung nur erhält, um Leistungen des Nutzers in Anspruch zu nehmen, bei denen sich die Nutzungsmöglichkeit der Software als reine Nebenleistung darstellt. Die Zustimmung durch CAI ist im Übrigen zu erteilen, wenn berechtigte Belange von CAI durch die

Untervermietung/Gebrauchsüberlassung oder deren Konditionen nicht beeinträchtigt werden.

8.2. Eine erteilte Zustimmung kann aus wichtigem Grund widerrufen werden. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn die Voraussetzungen, die zur Erteilung der Zustimmung geführt haben, nachträglich wegfallen. Im Falle einer berechtigten Verweigerung der Zustimmung ist der Nutzer zu einer Kündigung des Vertrags nicht berechtigt.

8.3. Der Nutzer hat CAI eine Kopie des abgeschlossenen Unternutzungsvertrags vorzulegen. Sofern das Entgelt gemäß Unternutzungsvertrag das nach diesem Vertrag zu zahlenden Entgelt (zeitanteilig) übersteigt, erhält CAI den übersteigenden Betrag.

8.4. Jeglicher Untervermietung oder sonstige Gebrauchsüberlassung lässt die Verpflichtung des Nutzers aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag unberührt.

9. Entgelt/Übertragbarkeit/Fälligkeit/Zahlungsverzug

9.1. Die Höhe und die Fälligkeit der Vergütung für die Leistungen von CAI ergeben sich aus dem Angebot von CAI bzw. den Preislisten von CAI.

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

9.3. CAI stellt zu jedem Zahlungsvorgang eine elektronische Rechnung entweder per E-Mail-Versand an die angegebene Nutzer-E-Mail oder im jeweiligen Kundenservicebereich bereit. Aktuelle und frühere Rechnungen können vom Nutzer im PDF-Format eingesehen und heruntergeladen bzw. per E-Mail neu angefordert werden. Ein Rechnungsversand per E-Mail bzw. Download ist kostenlos. Verlangt der Nutzer die postalische Zusendung einer Rechnung, kann CAI hierfür ein Entgelt von 2,50 € je Rechnung verlangen.

9.4. Alle Preise verstehen sich netto in Euro zzgl. der gesetzlichen MwSt.

9.5. Erteilte Aufträge oder Bestellungen des Nutzers sind nicht übertragbar und können nur vom intendierten Leistungsempfänger innerhalb des Auftragszeitraums genutzt werden. Der intendierte Leistungsempfänger ist der Nutzer bzw. das Unternehmen, der die Bestellung tätigt. Soll ein abweichender

Leistungsempfänger bestimmt werden, so kann dies mit dem Auftrag entsprechend vermerkt werden.

9.6. Geldforderungen des Nutzers gegen CAI kann der Nutzer an Dritte nur abtreten, soweit das jeweils zugrunde liegende Rechtsgeschäft für beide Teile ein Handelsgeschäft ist.

10. Änderung der Vertragsbedingungen

10.1. CAI ist berechtigt, die hier vereinbarten Preise anzupassen und/oder die Bedingungen diese Vertragsverhältnisses zu verändern, wenn

- die Änderungen erst zwei Monate nach Zugang einer entsprechenden Erklärung beim Nutzer wirksam werden sollen,
- CAI die Änderungen dem Nutzer in Textform unter Hinweis auf die Möglichkeit eines Widerspruchs sowie unter Hinweis auf eine einmonatige Frist des Widerspruchs nach Zugang der entsprechenden Erklärung mitteilt und
- der Nutzer nicht binnen eines Monats nach Zugang der entsprechenden Erklärung widerspricht.

10.2. Erfolgt ein Widerspruch nach Ziffer 10.1., wird der Vertrag unverändert fortgesetzt. Das Recht der Vertragspartner zur Kündigung des Vertrages bleibt hiervon unberührt.

11. Haftung von CAI

11.1. CAI haftet gegenüber dem Nutzer nur für vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachte Schäden. Dies gilt nicht, soweit wesentliche Pflichten des Vertrags durch CAI verletzt werden. Wesentlichen Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglichen und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertraut und vertrauen darf.

11.2. Im Falle leichter Fahrlässigkeit ist eine Haftung von CAI bei Vermögensschäden hinsichtlich mittelbarer Schäden, insbesondere Mangelfolgeschäden, unvorhersehbarer Schäden oder untypischer Schäden sowie entgangenen Gewinns ausgeschlossen.

11.3. Eine gesetzlich vorgeschriebene verschuldensunabhängige Haftung von CAI - insbesondere eine Haftung nach Produkthaftungsgesetz sowie eine gesetzliche Garantiehaftung - bleibt von den vorstehenden Haftungseinschränkungen unberührt. Gleiches gilt für die Haftung von CAI bei schuldhafter Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit.

11.4. Die Haftungsbeschränkungen bzw. -ausschlüsse nach Ziffern 11.1. bis 11.3. gelten auch für persönliche Haftung der Arbeitnehmer, Angestellten, Vertreter, Organe und Erfüllungsgehilfen von CAI, soweit diese unmittelbar in Anspruch genommen werden.

11.5. Die verschuldensunabhängige Haftung der CAI für bereits bei Vertragsabschluss vorhandene Fehler nach § 536 a Absatz 1 des Bürgerlichen Gesetzbuchs wird ausdrücklich ausgeschlossen.

12. Pflichten des Nutzers

12.1. Der Nutzer darf den Dienst nur im Einklang mit den vertraglichen Vereinbarungen und den gesetzlichen Bestimmungen nutzen.

12.2. Es ist Pflicht des Nutzers, sicherzustellen, dass er die technischen Voraussetzungen für die Nutzung des Dienstes erfüllt, die unter https://www.cai-world.com/systemvoraussetzungen beschrieben sind.

12.3. Die Nutzung des Dienstes durch den Nutzer, insbesondere die Inhalte, die der Nutzer einstellt, verlinkt, einbettet oder auf andere Weise zugänglich macht, liegt im alleinigen Verantwortungsbereich des Nutzers. Der Nutzer gewährleistet, dass alle von ihm eingestellten Inhalte („Inhalte des Nutzers“) nicht gegen die einschlägigen inländischen und ausländischen gesetzlichen Regelungen, insbesondere des Verbraucherschutzrechts, des Urheberrechts, des Markenrechts, des Wettbewerbsrechts und des Datenschutzrechts sowie die guten Sitten oder Rechte Dritter verstoßen. Die Einstellung von Inhalten des Nutzers, die

a) diskriminierender, rassistischer, gewaltverherrlichender oder menschenverachtender Art sind,

b) zu Straftaten aufrufen oder diese gutheißen,

c) Pornographie beinhalten oder gegen das Jugendschutzrecht verstoßen oder

d) Persönlichkeitsrechte und/oder Urheberrechte Dritter verletzen,

ist unzulässig.

12.4. Der Nutzer darf keine Software oder andere technische Einrichtungen verwenden, die das Funktionieren des Dienstes ändern, erweitern oder gefährden. Insbesondere darf der Nutzer nicht versuchen, mit anderen als den vorgesehenen technischen Mitteln auf den Dienst zuzugreifen, die Software zu vervielfältigen und eigene separate Applikationen oder Software zu erstellen.

12.5. Der Nutzer behandelt Zugangsdaten zu dem Dienst streng vertraulich. Er darf Zugangsdaten nur denjenigen eigenen Mitarbeitern zugänglich machen, die den

Dienst im Rahmen ihrer Dienstaufgaben gemäß den vereinbarten Beschränkungen nutzen dürfen. Der Nutzer übernimmt die volle Verantwortung für sämtliche Handlungen, die unter Verwendung der ihm zugewiesenen Zugangsdaten vorgenommen werden. Der Nutzer verpflichtet sich, CAI unverzüglich jede missbräuchliche Benutzung seiner Zugangsdaten in Textform (z.B. per E-Mail) mitzuteilen, sobald ihm diese bekannt geworden ist. Im Falle einer missbräuchlichen Benutzung verpflichtet sich der Nutzer seine Zugangsdaten unverzüglich zu ändern.

12.6. Der Nutzer 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.

12.7. Hat der Nutzer den Verdacht, dass seine Zugangsdaten einem Dritten bekannt geworden sind oder dass ein Dritter unbefugt den Zugang des Nutzers zu dem Dienst nutzt, so ist der Nutzer verpflichtet, CAI unverzüglich hierüber zu informieren.

12.8. Hat CAI konkrete Anhaltspunkte dafür, dass der Nutzer den Dienst entgegen den Bestimmungen dieses Vertrags oder den sonstigen vertraglichen Vereinbarungen der Vertragspartner nutzt oder ein unberechtigter Dritter mit den Zugangsdaten des Nutzers unbefugt auf den Dienst zugreift, so ist CAI berechtigt, den Zugang des Nutzers zu dem Dienst bis zur Klärung der Angelegenheit zu sperren. Außer bei Gefahr im Verzug wird CAI dem Nutzer vor einer solchen Maßnahme Gelegenheit zur Stellungnahme geben. Der Nutzer bleibt während der Zeit der Sperrung zur Zahlung der vereinbarten Vergütung verpflichtet, es sei denn, er hatte die Umstände, die zu der Sperrung geführt haben, nicht zu vertreten.

12.9. Der Nutzer stellt CAI von allen Ansprüchen Dritter frei und ersetzt CAI alle Schäden, die CAI durch eine rechts- oder vertragswidrige Nutzung des Dienstes entstehen, es sei denn, der Nutzer weist nach, dass er die jeweilige Rechtsverletzung nicht zu vertreten hat. Zu den erstattungsfähigen Schäden zählen auch die angemessenen Kosten einer Rechtsverteidigung, die CAI bei der Abwehr von Ansprüchen Dritter entstehen sollten. CAI wird den Nutzer jedoch unverzüglich von vorzunehmenden Maßnahmen der Rechtsverteidigung informieren. CAI darf bei solchen Auseinandersetzungen mit Dritten Vergleiche nur nach Rücksprache mit dem Nutzer schließen. Andernfalls trägt CAI sämtliche Kosten der Auseinandersetzung selbst.

13. Geheimhaltung, Datenschutz

13.1. Die Vertragspartner verpflichten sich, alle ihnen bei der Vertragsdurchführung von dem jeweils anderen Vertragspartner bekannt werdende Betriebsgeheimnisse des anderen Vertragspartners vertraulich zu behandeln. Auch vereinbaren die Parteien, über den Inhalt dieses Vertrags Stillschweigen zu bewahren.

13.2. Soweit der Nutzer mit Hilfe des Dienstes von CAI Daten verarbeitet, die einer bestimmten oder bestimmbaren Person zuzuordnen sind (personenbezogene Daten i. S. v. § 3 Abs. 1 BDSG), so ist der Nutzer allein dafür verantwortlich, dass der jeweils Betroffene in diese Verarbeitung seiner Daten eingewilligt hat oder eine gesetzliche Erlaubnis vorliegt. Der Nutzer bleibt in Bezug auf solche personenbezogenen Daten stets die verantwortliche Stelle. Der Nutzer stellt CAI von allen Ansprüchen des Betroffenen frei und ersetzt CAI alle Schäden, die CAI durch eine datenschutzrechtswidrige Nutzung von personenbezogenen Daten entstehen, es sei denn, der Nutzer weist nach, dass er den Verstoß nicht zu vertreten hat.

13.3. Auf schriftliches Verlangen des Nutzers schließen die Vertragspartner eine Vereinbarung über die Auftragsdatenverarbeitung nach § 11 BDSG, soweit dies nach den gesetzlichen Bestimmungen erforderlich ist. CAI wird in diesen Fällen einen Vorschlag für eine Vereinbarung über die Auftragsdatenverarbeitung unterbreiten.

14. Leistung und Fakturierung durch Dritte

14.1. CAI ist berechtigt, die vertraglich geschuldeten Leistungen durch Dritte, insbesondere durch mit ihm verbundene Unternehmen, zu erbringen.

14.2. CAI ist berechtigt, jegliche Ansprüche aus diesem Vertrag an Dritte, insbesondere mit CAI verbundene Unternehmen, abzutreten oder Dritte zur Geltendmachung im eigenen Namen zu ermächtigen.

14.3. Der Nutzer darf nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen. Der Nutzer kann ein Zurückbehaltungsrecht nur in den Fällen unbestrittener oder rechtskräftig festgestellter Ansprüche geltend machen. Ein Zurückbehaltungsrecht oder die Einrede des nicht erfüllten Vertrages stehen dem Nutzer nur innerhalb dieses Vertragsverhältnisses zu.

15. Allgemeines

15.1. Änderungen, Kündigungen und Ergänzungen dieses Vertrags bedürfen der Textform (z.B. Fax, E-Mail); dies gilt auch für eine Aufhebung dieses Textformerfordernisses.

15.2. Für das Vertragsverhältnis gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

15.3. Ist der Nutzer ein Kaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen, wird als ausschließlicher Gerichtsstand der Geschäftssitz von CAI für alle Ansprüche, die sich aus oder aufgrund dieses Vertrages ergeben, vereinbart. Gleiches gilt gegenüber Personen, die keinen allgemeinen Gerichtsstand in Deutschland haben oder Personen, die nach Abschluss des Vertrages ihren Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsort außerhalb von Deutschland verlegt haben oder deren Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthaltsort im Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt ist.

15.4. Die Nichtigkeit oder Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen berührt die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht.

Stand März 2026

ANLAGE 1: LEISTUNGSBESCHREIBUNG

CAI bietet verschiedene SaaS- und Cloudlösungen an, die miteinander integrierbar sind. Diese Dienste werden im Regelfall auf Infrastruktur der CAI GmbH bzw. deren Auftragsverarbeitern betrieben. Ergänzende individuelle Vereinbarungen erfolgen für den Fall, dass die Software „On Premises“ beim Kunden selbst installiert wird. Der gebuchte Leistungsinhalt der Dienste wird in Auftragsblättern bzw. individuell abzuschließenden Verträgen definiert. Die nachfolgende Beschreibung bietet einen Überblick der insgesamt verfügbaren Leistungen, um eine Einordnung im Rahmen der Standard-Vertragsbedingungen zu ermöglichen.

CAI® World (Online-Sitzungen)

Die CAI® World ist eine Plattform für Online-Meetings, die per Browser genutzt werden kann. Die für die Meetings genutzten Sitzungen bieten Möglichkeiten zur Sprach- und Bildübertragung. Verschiedene Formate und Tools unterstützen die inhaltliche Gestaltung der Sitzungen. In Tools eingegebene Informationen werden gespeichert und stehen beim nächsten Öffnen der Sitzung wieder zur Verfügung – bis sie von Lizenznehmenden gelöscht werden. Lizenznehmende können auch andere Personen in Sitzungen einladen: weitere Lizenznehmende, Kontakte mit eigenen (eingeschränkten) Konten und Gäste ohne feste Konten. Dadurch ergeben sich auch verschiedene Möglichkeiten zeitversetzter Arbeitsformen. Die Anzahl von Sitzungsteilnehmenden, Kontakten und verfügbaren Formaten/Tools sind wesentliche Kriterien zur Unterscheidung der Editionen und Funktionsumfänge.
Es werden die nachfolgenden Editionen der CAI® World unterschieden:

CAI® Coach Small

Sitzungen	**Features**	**Support**
Chat, Audio- und Videokommunikation	Integrierter Coaching-Prozesse	Interaktives Hilfe-Center
Ad-hoc-Sitzungen	Fragevorlagen	E-Mail-Support
Bis zu 3 Teilnehmende (Kontakte und Ad-hoc-Teilnehmende je Sitzung)	Synchrones und asynchrones Arbeiten	
	Kontaktverwaltung	
Tools	Sitzungsverwaltung	
Soziogramm	Ergebnissicherung	
Systembild	Dokumentenmanagement	
Whiteboard	Ad-hoc-Sitzungen	
Bildergalerie	Breakout-Rooms	
Ressourcenbaum	Zeitenübersicht	
Inneres Team	Coach on Demand	
Tetralemma		
Präsentation		
Auswertung		
Aufgabenliste		

CAI® Coach Medium

Sitzungen	**Features**	**Support**
Chat, Audio- und Videokommunikation Gruppen- und Ad-hoc-Sitzungen Bis zu 16 Teilnehmende (Kontakte und Ad-hoc-Teilnehmende je Sitzung) **Tools** Alle Tools aus CAI® Coach Small Alle Tools aus CAI® Room Sowie das Format CAI® Business Coaching Inklusive Systembrett 3D **Plus 2 zusätzliche Formate** (bitte auswählen) CAI® Coaching Conference CAI® Transfercoaching CAI® Teamdevelopment CAI® Konfliktmanagement	Integrierte Coaching-Prozesse Fragevorlagen Synchrones und asynchrones Arbeiten Kontaktverwaltung Sitzungsverwaltung Dokumentenmanagement Ad-hoc-Sitzungen Breakout-Rooms Ergebnissicherung Zeitenübersicht Coach on Demand	Interaktives Hilfe-Center E-Mail-Support

CAI® Coach Large

Sitzungen	**Features**	**Support**
Chat, Audio- und Videokommunikation Gruppen- und Ad-hoc-Sitzungen Anzahl der Teilnehmenden nicht vorgegeben (Kontakte und Ad-hoc-Teilnehmende je Sitzung) **Tools** Alle Tools aus CAI® Coach Small Alle Tools aus CAI® Room Sowie das Format CAI® Business Coaching Inklusive Systembrett 3D **Plus 4 zusätzliche Formate** (bitte auswählen) CAI® Coaching Conference CAI® Transfercoaching CAI® Teamdevelopment CAI® Konfliktmanagement	Integrierte Coaching-Prozesse Fragevorlagen Integration eigener Fragevorlagen Synchrones und asynchrones Arbeiten Kontaktverwaltung Sitzungsverwaltung Dokumentenmanagement Ad-hoc-Sitzungen Breakout-Rooms Ergebnissicherung Zeitenübersicht Coach on Demand	Interaktives Hilfe-Center E-Mail-Support Telefon-Support

CAI® Leader Small

Sitzungen	Features	Support
Chat, Audio- und Videokommunikation Gruppen- und Ad-hoc-Sitzungen Bis zu 16 Teilnehmende (Kontakte und Ad-hoc-Teilnehmende je Sitzung) **Tools** Whiteboard Präsentation Desktop-Sharing Medienwiedergabe Aufgabenliste	Synchrones und asynchrones Arbeiten Kontaktverwaltung Sitzungsverwaltung Dokumentenmanagement Ad-hoc-Sitzungen Breakout-Rooms Ergebnissicherung Zeitenübersicht	Interaktives Hilfe-Center E-Mail-Support

CAI® Leader Medium

Sitzungen	Features	Support
Chat, Audio- und Videokommunikation Gruppen- und Ad-hoc-Sitzungen Bis zu 16 Teilnehmende (Kontakte und Ad-hoc-Teilnehmende je Sitzung) **Tools** Alle Tools aus CAI® Room **Plus 1 Format** mit zusätzlichen Tools CAI® Mitarbeitendengespräch **Plus 2 zusätzliche Formate** (bitte auswählen) CAI® Situation Room CAI® Design Thinking CAI® Value Proposition Canvas CAI® Retrospektive CAI® Teamdevelopment CAI® Konfliktmanagement	Integrierte Leadership-Prozesse Fragevorlagen Synchrones und asynchrones Arbeiten Kontaktverwaltung Sitzungsverwaltung Dokumentenmanagement Ad-hoc-Sitzungen Breakout-Rooms Ergebnissicherung Zeitenübersicht	Interaktives Hilfe-Center E-Mail-Support

CAI® Leader Large

Sitzungen	Features	Support
Chat, Audio- und Videokommunikation Gruppen- und Ad-hoc-Sitzungen Anzahl der Teilnehmenden nicht vorgegeben (Kontakte und Ad-hoc-Teilnehmende je Sitzung) **Tools** Alle Tools aus CAI® Room **Plus 1 Format** mit zusätzlichen Tools CAI® Mitarbeitendengespräch **Plus 4 zusätzliche Formate** (bitte auswählen) CAI® Situation Room CAI® Design Thinking CAI® Value Proposition Canvas CAI® Retrospektive CAI® Teamdevelopment CAI® Konfliktmanagement	Integrierte Leadership-Prozesse Fragevorlagen Integration eigener Fragevorlagen Synchrones und asynchrones Arbeiten Kontaktverwaltung Sitzungsverwaltung Dokumentenmanagement Ad-hoc-Sitzungen Breakout-Rooms Ergebnissicherung Zeitenübersicht	Interaktives Hilfe-Center E-Mail-Support Telefon-Support

CAI® Trainer Small

Sitzungen	Features	Support
Chat, Audio- und Videokommunikation Ad-hoc-Sitzungen Bis zu 16 Teilnehmende (Kontakte und Ad-hoc-Teilnehmende je Sitzung) **Tools** Whiteboard Präsentation Desktop-Sharing Medienwiedergabe Aufgabenliste Kraftfeldanalyse Zielgerade	Integrierter Transfercoaching-Prozess Fragevorlagen Ad-hoc-Sitzungen Breakout-Rooms Ergebnissicherung Zeitenübersicht	Interaktives Hilfe-Center E-Mail-Support

CAI® Trainer Medium

Sitzungen
Chat, Audio- und Videokommunikation
Gruppen- und Ad-hoc-Sitzungen
Anzahl der Teilnehmenden nicht vorgegeben (Kontakte und Ad-hoc-Teilnehmende je Sitzung)

Tools
Alle Tools aus CAI® Trainer Small
Sowie das Format CAI® Transfercoaching

Plus 2 zusätzliche Formate
(bitte auswählen)
- CAI® Konfliktmanagement
- CAI® Team Development
- CAI® Design Thinking
- CAI® Situation Room
- CAI® Retrospektive

- CAI® Value Proposition Canvas
- CAI® Coaching Conference

Features
Integrierte Prozesse
Fragevorlagen
Integration eigener Fragevorlagen
Synchrones und asynchrones Arbeiten
Kontaktverwaltung
Sitzungsverwaltung
Dokumentenmanagement
Ad-hoc-Sitzungen
Breakout-Rooms
Ergebnissicherung
Zeitenübersicht

Support
Interaktives Hilfe-Center
E-Mail-Support

CAI® Trainer Large

Sitzungen
Chat, Audio- und Videokommunikation
Gruppen- und Ad-hoc-Sitzungen
Anzahl der Teilnehmenden nicht vorgegeben (Kontakte und Ad-hoc-Teilnehmende je Sitzung)

Tools
Alle Tools aus CAI® Trainer Small
Sowie das Format CAI® Transfercoaching

Plus 4 zusätzliche Formate
(bitte auswählen)
- CAI® Konfliktmanagement
- CAI® Team Development
- CAI® Design Thinking
- CAI® Situation Room
- CAI® Retrospektive

- CAI® Value Proposition Canvas
- CAI® Coaching Conference

Features
Integrierte Prozesse
Fragevorlagen
Integration eigener Fragevorlagen
Synchrones und asynchrones Arbeiten
Kontaktverwaltung
Sitzungsverwaltung
Dokumentenmanagement
Ad-hoc-Sitzungen
Breakout-Rooms
Ergebnissicherung
Zeitenübersicht

Support
Interaktives Hilfe-Center
E-Mail-Support
Telefon-Support

CAI® Premium

Sitzungen	**Features**	**Support**
Chat, Audio- und Videokommunikation Gruppen- und Ad-hoc-Sitzungen Anzahl der Teilnehmenden nicht vorgegeben (Kontakte und Ad-hoc-Teilnehmende je Sitzung) **Tools** Alle Tools aus CAI® Coach Small Inklusive Systembrett 3D **Plus alle zusätzlichen Formate** CAI® Coaching Conference CAI® Transfercoaching CAI® Situation Room CAI® Design Thinking CAI® Value Proposition Canvas CAI® Retrospektive CAI® Teamdevelopment CAI® Konfliktmanagement	Integrierte Coaching- und Leadership-Prozesse Fragevorlagen Integration eigener Fragevorlagen Synchrones und asynchrones Arbeiten Kontaktverwaltung Sitzungsverwaltung Dokumentenmanagement Ad-hoc-Sitzungen Breakout-Rooms Ergebnissicherung Zeitenübersicht Coach on Demand	Interaktives Hilfe-Center E-Mail-Support Telefon-Support

CAI® Room

Sitzungen	**Features**	**Support**
Chat, Audio- und Videokommunikation Bis zu 16 Teilnehmende je Sitzung **Tools** Whiteboard Präsentation Desktop-Sharing Medienwiedergabe Aufgabenliste	Ad-hoc-Sitzungen Breakout-Rooms Zeitenübersicht	Interaktives Hilfe-Center E-Mail-Support

CAI® Education (Buchungsportal)

Diese Lösung erlaubt die Verwaltung von Terminen z.B. für Veranstaltungen und Seminare. Die Termine können auf verschiedene Arten dargestellt und Interessenten zur Buchung angeboten werden. Buchungen können durch die Interessenten selbst durchgeführt oder an zentrale Stellen delegiert werden, inklusive eines optionalen Freigabeprozesses. Weitere Möglichkeiten wie die Verwaltung von Wartelisten und eine Anbindung an Online-Sitzungen der CAI® World runden das Angebot ab.

CAI® Competence (Potenzialanalyse)

Eine Potenzialanalyse ermöglicht die Selbst- und Fremdeinschätzung ausgewählter Kompetenzen auf der Basis individuell angepasster Fragebögen. Die entstehenden Kompetenzprofile können mit einem Online-Coaching innerhalb von Sitzungen der CAI® World verknüpft werden.

CAI® Survey/Evaluation

Diese Lösung erlaubt die Gestaltung von Umfragen mit Multiple Choice Fragen (Einzelauswahl und Mehrfachauswahl), Bewertungsmatrix, Schieberegler-Fragen und Freitext-Fragen. Die Umfrage kann auch als Evaluationsinstrument genutzt werden, z.B. als Prä- und Post-Evaluation von Coachings, Trainings und Lehrgängen.

Stand März 2026