

Vertrag zur Software-Nutzung - SaaS-Dienste („AGB-SaaS“)

der
OMNIVOLUTION GmbH
Frohsinnstr. 19
DE-63739 Aschaffenburg
Deutschland

im Folgenden als „**Gesellschaft**“ bezeichnet.

(Stand: 28.05.2024)

§ 1	GELTUNGSBEREICH	2
§ 2	ALLGEMEINES	2
§ 3	ÜBERLASSUNG DER VERTRAGS-SOFTWARE	2
§ 4	NUTZUNG DER VERTRAGS-SOFTWARE	3
§ 5	VERGÜTUNG	3
§ 6	ZUSATZLEISTUNGEN	3
§ 7	PFLEGE	3
§ 8	LEISTUNGSMERKMALE DES SAAS-DIENSTES	4
§ 9	NUTZUNGSANPASSUNGEN	4
§ 10	DATENSCHUTZ UND -VERARBEITUNG	5
§ 11	PFLICHTEN DES KUNDEN	5
§ 12	MÄNGEL/FEHLER	5
§ 13	DAUER DES VERTRAGS, KÜNDIGUNG	7

§ 1 Geltungsbereich

- § 1.1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen („**AGB-SaaS**“) gelten für Verträge zwischen dem Kunden der Gesellschaft („**Kunde**“) und der Gesellschaft für Dienste im Bereich Software as a Service („**SaaS**“).
- § 1.1.2 Der Geltungsbereich der AGB-SaaS ist beschränkt auf den Bereich B2B und ist auf Verträge mit Verbrauchern nur insoweit anzuwenden, als die AGB-SaaS zur Auslegung des jeweiligen Individualvertrages im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen herangezogen werden können.
- § 1.1.3 Soweit nicht anders angegeben, beziehen sich Verweisungen in diesem Vertrag immer auf die AGB-SaaS.
- § 1.1.4 Ergänzend gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Gesellschaft allgemeiner Teil („**AGB-AT**“) sowie die jeweils zusätzlich einschlägigen besonderen AGB.

§ 2 Allgemeines

§ 2.1 Vertragsgegenstand

- § 2.1.1 Die Gesellschaft erbringt für ihre Kunden Dienste im Bereich Software as a Service (SaaS).
- § 2.1.2 Dabei stellt die Gesellschaft dem Kunden für die vereinbarte Nutzungsdauer die Vertrags-Software durch ein externes Rechenzentrum über das Internet zur Verfügung („**SaaS-Dienst**“).
- § 2.1.3 Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass die Gesellschaft nicht die Herstellung und Aufrechterhaltung der Datenverbindung zwischen dem IT-System des Kunden und dem externen Rechenzentrum schuldet.

§ 2.2 Definition der Vertrags-Software

- § 2.2.1 Die Vertragssoftware („**Vertrags-Software**“) besteht aus den vom Kunden gewählten OMNITRACKER Komponenten der OMNITRACKER Plattform i.S.d § 2.2.3 und den gewählten OMNITRACKER Applikationen i.S.d § 2.2.4 soweit nicht ausdrücklich etwas anderes Gegenstand des Vertrags ist (z.B. Individualsoftware)
- § 2.2.2 „**OMNITRACKER**“ besteht aus der OMNITRACKER Plattform und den OMNITRACKER Applikationen.
- § 2.2.3 Die „**OMNITRACKER Plattform**“ beinhaltet alle Komponenten, die in der jeweils aktuellen Preisliste der Gesellschaft unter den Artikelgruppen „OMNITRACKER Lizenz-Pakete“, „OMNITRACKER Individual-Lizenzierung“, „OMNITRACKER Interface Bus“ und „Fremd-Lizenzen“ aufgeführt sind.
- § 2.2.4 Die „**OMNITRACKER Applikationen**“ beinhalten alle Komponenten, die in der aktuellen Preisliste der Gesellschaft unter der Artikelgruppe „OMNITRACKER Applikationen“ in der von der Gesellschaft überlassenen, unveränderten Fassung („**Standardapplikationen**“) aufgeführt sind.

§ 2.3 Funktionsumfang

- § 2.3.1 Der „**Funktionsumfang**“ der Vertrags-Software ergibt sich aus
 - a.) der dem Kunden vor Vertragsabschluss zugänglich gemachten Test-Version,
 - b.) dem der Nutzung zugrundeliegenden und im Angebot beschriebenen Lizenzmodell sowie
 - c.) der Benutzerdokumentation in ihrer jeweils aktuellen Fassung.
- § 2.3.2 Die in der Vertrags-Software beinhaltete OMNITRACKER Client-Software ist, soweit sie Gegenstand des Vertrages ist, im Angebot beschrieben.

§ 2.4 Weitere Vertragsbestandteile

- § 2.4.1 Die „**Service Parameter**“ für den SaaS-Dienst sind Bestandteil des Vertrages und, soweit nicht Teil des dem Vertrag zugrundeliegenden Angebots, unter folgendem Link abrufbar:
<https://www.omnitracker.com/de/ressourcen/dokumentendatenbank/>
- § 2.4.2 Die „OMNITRACKER Preisliste“, die „OMNITRACKER System Requirements“ und die „Technisch-Organisatorischen Maßnahmen der Gesellschaft“ gelten, soweit einschlägig, in der jeweils aktuellen Version und können bei Bedarf bei der Gesellschaft angefordert werden.

§ 3 Überlassung der Vertrags-Software

§ 3.1 Zugriffsregelung

- § 3.1.1 Während der Vertragslaufzeit ermöglicht die Gesellschaft dem Kunden einen „Cloud“-basierten Zugriff auf die Vertrags-Software. Die Vertrags-Software selbst befindet sich auf dem Server der in den Service Parametern beschriebenen Rechenzentrumsinfrastruktur und wird dem Kunden von dort aus zur Nutzung zur Verfügung gestellt. Zudem wird dem Kunden der Gesellschaft das zur Nutzung der Vertrags-Software obligatorische Datenbanksystem zur Verfügung gestellt sowie alle für den Betrieb der Datenbank notwendigen Wartungsaufgaben konfiguriert. Alle für die Überwachung durch die Gesellschaft notwendigen Monitore werden vorbereitet.
- Die Aufwände hierfür sind in den im Angebot genannten Setup-Gebühren berücksichtigt.

§ 3.2 Bereitstellung der OMNITRACKER Zugänge

- § 3.2.1 Die Bereitstellung der zur Softwarenutzung erforderlichen Zugänge, z.B. lokale OMNITRACKER Client-Software und Web-Access, sowie Datenanbindung ist in den Service Parametern beschrieben.

§ 4 Nutzung der Vertrags-Software

§ 4.1 Nutzungsrecht

- § 4.1.1 Die Gesellschaft räumt dem Kunden das nicht ausschließliche und nicht übertragbare Recht ein, die Vertrags-Software und ggfs. Applikationen während der jeweils vereinbarten Nutzungsdauer im Rahmen des SaaS-Dienstes, bestimmungsgemäß zu nutzen.
- § 4.1.2 Veränderungen jeglicher Art der Vertrags-Software sind nur für die OMNITRACKER Applikationen und nur durch die von der Gesellschaft bereitgestellten und dokumentierten Mechanismen und Verfahren zulässig.

§ 4.2 Nutzungsumfang

- § 4.2.1 Der Kunde wird die Vertrags-Software nur im vertragsgemäßen Umfang nutzen. Eine Vervielfältigung der Vertrags-Software über Nachstehendes hinaus ist nicht erlaubt.
- § 4.2.2 Der Kunde darf die Benutzerdokumentation nur für betriebseigene Zwecke vervielfältigen.
- § 4.2.3 Der Kunde ist nicht berechtigt, die Vertrags-Software inklusive der Benutzerdokumentation und etwaiges sonstiges Begleitmaterial Dritten entgeltlich oder unentgeltlich zur Nutzung zur Verfügung zu stellen. Dies gilt insbesondere für eine Weitervermietung.
- § 4.2.4 Im Falle eines Verstoßes gegen § 4.2.3
- a) wird für jeden Fall der Zuwiderhandlung eine Vertragsstrafe von 25.000 € vereinbart, ohne dass es eines besonderen Schadensnachweises durch die Gesellschaft bedarf. Mehrere Fälle der Zuwiderhandlung liegen auch dann vor, wenn alle Zuwiderhandlungen von einem einheitlichen Vorsatz des Kunden umfasst sind;
 - b) ist die Gesellschaft berechtigt Schadenersatz insbesondere die hierfür üblichen Lizenzgebühren vom Kunden zu verlangen
- § 4.2.5 Soweit die Höhe der Vertragsstrafe einer AGB-Kontrolle nach § 307 BGB nicht standhält, ist § 343 BGB mit der Maßgabe anzuwenden, dass ausschließlich in diesem Fall § 348 HGB keine Anwendung findet.

§ 5 Vergütung

§ 5.1 Vergütungsberechnung / Preisanpassung

- § 5.1.1 Die Gesellschaft ist berechtigt, die Vergütung auch ohne eine vorgenommene Nutzungsanpassung (siehe § 9 und das Angebot) zu Beginn einer Vertragsverlängerung entsprechend seiner aktuellen Preisliste anzupassen. Die Gesellschaft teilt dem Kunden eine solche Änderung der Vergütung mindestens 3 Monate vorher in Textform (auch per E-Mail) mit. Erhöht sich die Vergütung um mehr als 15%, ist der Kunde berechtigt, innerhalb einer Frist von einem Monat nach Eingang des Erhöhungsverlangens den SaaS-Vertrag zum Ende des Vertragsjahres zu kündigen.
- § 5.1.2 Im Übrigen wird auch auf § 1.4 AGB-AT ausdrücklich verwiesen.

§ 5.2 Maßnahmen bei Verzug

- § 5.2.1 Sollte der Kunde mit seiner Zahlungsverpflichtung in Verzug geraten, ist die Gesellschaft berechtigt den Zugang zum SaaS-Dienst bis zum Nachweis der Erfüllung der offenen Zahlungsverpflichtungen zu sperren.

§ 6 Zusatzleistungen

- § 6.1.1 Alle Leistungen, die auf Wunsch des Kunden erbracht werden, aber nicht ausdrücklich in diesem Vertrag und seinen Anlagen enthalten sind, gelten als „Zusatzleistungen“.
- § 6.1.2 Zusatzleistungen sind vom Kunden gesondert zu vergüten.
- § 6.1.3 Sofern die Parteien hierüber keine explizite schriftliche Vereinbarung getroffen haben, sind Zusatzleistungen einschließlich etwaiger Nebenkosten nach der jeweils gültigen Preisliste der Gesellschaft zu vergüten.

§ 7 Pflege

§ 7.1 Leistungsumfang

- § 7.1.1 Die Gesellschaft erbringt für die Vertrags-Software die im Folgenden beschriebenen Pflegeleistungen.

§ 7.2 Support

- § 7.2.1 Die Gesellschaft wird die innerhalb der Testumgebung der Gesellschaft reproduzierbaren Fehler der Vertrags-Software und der zur Verfügung gestellten Benutzerdokumentation aufgrund von Fehlermeldungen des Kunden innerhalb der in den Service Parametern genannten Frist bearbeiten. Dabei wird sich die Gesellschaft nach besten Kräften bemühen, entweder dem Kunden mitzuteilen, wie der Fehler beseitigt werden kann und wann dies erfolgen wird (insbesondere durch ein Update) oder dem Kunden Maßnahmen zur Umgehung oder temporären Überbrückung von Fehlern nennen.
- § 7.2.2 Die Gesellschaft erbringt Software-Support ausschließlich für die Vertrags-Software, sowie für die im Rahmen der Update-Subskription (siehe Ziffer § 7.3) bereitgestellten Versionen der OMNITRACKER Plattform, soweit nicht schriftlich explizit etwas anderes vereinbart ist.

- § 7.2.3 Der Software-Support umfasst die Beantwortung von Fragen des Kunden zu den von der Gesellschaft bereitgestellten und dokumentierten Mechanismen und Verfahren, im Fall des OMNITRACKER der OMNITRACKER Plattform zur Anpassung der OMNITRACKER Applikationen.
- § 7.2.4 Im Falle ungeplanter ad-hoc Abrufe von Kurzaufgaben, die auf Wunsch des Vertragspartners unverzüglich zu bearbeiten sind und von der Gesellschaft auch unverzüglich bearbeitet werden, berechnet sich die Zeitdauer je angefangene zwei Arbeitsstunden pro Abruf, soweit keine ausdrückliche, anderslautende Vereinbarung vorliegt. Hierdurch wird dem für die Gesellschaft anfallenden Mehraufwand Rechnung getragen. Kurzaufgaben, die in der Verantwortungssphäre von der Gesellschaft liegen und zu mehreren Mindestabrufen führen oder fakturierbare geplante Projektregeltätigkeiten (z.B. Meeting-Teilnahmen), bleiben hierbei unberücksichtigt.

§ 7.3 Update-Subskription (gilt nur für den OMNITRACKER)

- § 7.3.1 Die einem Versions-Update zugehörige Benutzerdokumentation erhält der Kunde jeweils in elektronischer, ausdrückbarer Form.
- § 7.3.2 Die Gesellschaft garantiert Release-Kompatibilität der OMNITRACKER Plattform derart, dass bei einem Versions-Update der OMNITRACKER Plattform alle in der Benutzerdokumentation beschriebenen Funktionen früherer Versionen der OMNITRACKER Plattform und dadurch die Funktionalität aller OMNITRACKER Applikationen (Standardapplikationen, von der Gesellschaft oder dem Kunden bzw. Dritten neu erstellte Applikationen, von der Gesellschaft oder dem Kunden bzw. Dritten angepasste Applikationen), kompatibel, d.h. funktionsgleich, erhalten bleiben. Hiervon ausgenommen sind solche Komponenten der OMNITRACKER Plattform, die von der Gesellschaft im Rahmen seiner Produktstrategie dauerhaft aus dem Sortiment genommen oder nicht mehr unterstützt/aktualisiert werden.
- § 7.3.3 Fehlerbereinigungen innerhalb der OMNITRACKER Plattform sowie Veränderungen der Benutzerschnittstelle, beispielsweise in Form von Anpassungen zur Verbesserung der Handhabbarkeit (Usability), Visualisierung oder Ähnliches, stellen keine Verletzung der Release-Kompatibilität dar. Dies gilt auch dann, wenn die Aufrechterhaltung der Funktionen nur durch zusätzlichen Anpassungsaufwand möglich ist. Ein Anspruch auf Wiederherstellung eines Fehlers ist ausgeschlossen.
- § 7.3.4 Bezüglich der Fremdlizenzen (Artikelgruppe „Fremd-Lizenzen“ in der jeweils aktuellen Preisliste der OMNIVOLUTION) gilt die Zusicherung der Release-Kompatibilität nur für die im Dokument „OMNITRACKER System Requirements“ - in dessen jeweils gültiger versionsabhängiger Ausprägung - benannten Produkte und die dort spezifizierten Versionen. Dies gilt nur so lange, wie das entsprechende Produkt tatsächlich vom jeweiligen Hersteller angeboten bzw. von diesem hierfür Support geleistet wird.
- § 7.3.5 Ein Versions-Update wird im Rahmen der Programminstallation des Versions-Updates automatisiert durchgeführt. Voraussetzung für die Release-Kompatibilität ist, dass bei der Anpassung („Customizing“) ausschließlich die in der Benutzerdokumentation beschriebenen Leistungsmerkmale genutzt werden.
- § 7.3.6 Im Übrigen wird auf den Vertrag zur Softwarepflege („AGB-SP“) verwiesen.

§ 7.4 Nutzungsrechte

- § 7.4.1 An den im Rahmen von § 7.2 und § 7.3 durch die Gesellschaft gelieferten Versionen und Dokumentationen erhält der Kunde ein Nutzungsrecht zur bestimmungsgemäßen Nutzung gemäß § 4.

§ 8 Leistungsmerkmale des SaaS-Dienstes

§ 8.1 Service Parameter

- § 8.1.1 Details zu den einzelnen technischen Leistungsmerkmalen des vertragsgegenständlichen SaaS-Dienstes insbesondere in Bezug auf Verfügbarkeit, Kontinuität und Sicherheit sowie die zugehörige Überwachung inklusive Reporting sind in den „Service Parametern“ beschrieben. Dies gilt auch für zulässige Service-Unterbrechungen bzw. Beeinträchtigungen des SaaS Dienstes.

§ 9 Nutzungsanpassungen

§ 9.1 Serverseitige Lizenzkomponenten

- § 9.1.1 Eine Erhöhung der serverseitigen Lizenzkomponenten ist grundsätzlich möglich. In diesem Fall wird die monatliche Nutzungsgebühr sowie ggf. die Setup-Kosten (siehe Angebot), abhängig von einer notwendig werdenden Erweiterung der bestehenden Infrastruktur neu berechnet.

§ 9.2 Verbindungslizenzen

- § 9.2.1 Darüber hinaus ist die Erhöhung oder Verringerung der bestehenden Anzahl an Verbindungslizenzen möglich.
- § 9.2.2 Die Gesellschaft kann im Fall einer Erhöhung der Verbindungslizenzen eine Neuberechnung der Kosten für die monatliche Client-Nutzung vornehmen. Dies ist abhängig von einer notwendig werdenden Erweiterung der bestehenden Infrastruktur.
- § 9.2.3 Im Fall einer Verringerung der Verbindungslizenzen darf während der initialen Vertragslaufzeit (siehe Ziffer § 13.1) nicht die Menge an Verbindungslizenzen unterschritten werden, die bei der Beauftragung der SaaS-Dienste initial festgelegt wurde.

§ 9.3 Fristen

- § 9.3.1 Der Kunde hat der Gesellschaft sämtliche gewünschten Nutzungsanpassungen schriftlich oder per E-Mail mitzuteilen.
- § 9.3.2 Im Falle einer Erhöhung der Verbindungslizenzen beträgt die Frist einen (1) Monat zum Monatsende, im Falle einer Verringerung der Verbindungslizenzen beträgt die Frist drei (3) Monate zum Monatsende. Die Änderung wird dann jeweils zum auf die Frist folgenden Monat wirksam.

§ 10 Datenschutz und -verarbeitung

§ 10.1 Vervielfältigung der Daten

- § 10.1.1 Der Kunde räumt der Gesellschaft das Recht ein, die von der Gesellschaft für den Kunden zu speichernden Daten vervielfältigen zu dürfen, soweit dies zur Erbringung der nach den jeweiligen Einzelverträgen geschuldeten Leistungen erforderlich ist. Die Gesellschaft ist auch berechtigt, die Daten in einem Ausfallrechenzentrum vorzuhalten.
- § 10.1.2 Der Zugriff auf die bei der Gesellschaft gespeicherten Daten nach Beendigung des Vertrags ist im Angebot beschrieben.

§ 11 Pflichten des Kunden

§ 11.1 Gewerbliche Nutzung

- § 11.1.1 Die Vertragssoftware ist für gewerbliche Kunden bestimmt (B2B). Der Kunde bestätigt, die Vertragssoftware ausschließlich für gewerbliche Zwecke zu nutzen.

§ 11.2 Netzwerkinfrastruktur

- § 11.2.1 Der Kunde ist für die ordnungsgemäße Funktion der eigenen Netzwerkinfrastruktur sowie der Netzwerk- bzw. Internetverbindungen verantwortlich, die zum Zugriff auf die Vertragssoftware vorausgesetzt werden. Dies beinhaltet insbesondere die Verfügbarkeit, Kontinuität, Sicherheit und Performance der beim Kunden vorhandenen Internetverbindung für den Zugriff auf die Vertragssoftware.
- § 11.2.2 Der Kunde stellt sicher, dass die von ihm eingesetzte Hard- und Software, einschließlich Arbeitsplatzrechnern, Netzwerkinfrastruktur, etc., den technischen Mindestanforderungen an die Nutzung der aktuell angebotenen Versionen der Vertrags-Software entsprechen. Der Kunde wird dabei, soweit dies für neue Versionen der Vertragssoftware erforderlich ist, Anpassungen der Hard- und Software-Systemumgebung auf seine Kosten rechtzeitig durchführen. Darunter fallen insbesondere Aktualisierungen des Betriebssystems oder der sonstigen erforderlichen Dritt-Software. Details hierzu sind, soweit der OMNITRACKER Gegenstand des Vertrags ist, dem Dokument „OMNITRACKER System Requirements“ in dessen jeweils gültiger versionsabhängiger Ausprägung zu entnehmen.

§ 11.3 Sicherheitsmaßnahmen

- § 11.3.1 Der Kunde ist verpflichtet, den unbefugten Zugriff Dritter auf die Vertrags-Software durch geeignete Vorkehrungen zu verhindern.
- § 11.3.2 Zu diesem Zweck wird der Kunde, soweit erforderlich, seine Mitarbeiter zur Einhaltung des Urheberrechts vertraglich verpflichten.
- § 11.3.3 Unbeschadet der Verpflichtung der Gesellschaft zur Datensicherung ist der Kunde selbst im Hinblick auf die Eingabe und Pflege seiner für die Nutzung des SaaS-Dienstes erforderlichen Daten und Informationen verantwortlich.
- § 11.3.4 Der Kunde ist verpflichtet, seine Daten und Informationen vor der Eingabe auf Viren oder sonstige schädliche Komponenten zu prüfen und hierzu dem Stand der Technik entsprechende Virenschutzprogramme einzusetzen.

§ 12 Mängel/Fehler

§ 12.1 Fehlermeldungen

- § 12.1.1 Der Kunde hat der Gesellschaft Mängel bzw. Fehler („**Sachmangel**“ oder kurz „**Fehler**“) unverzüglich in leicht nachvollziehbarer und detaillierter Form unter Angabe aller für die Mängelerkennung und -analyse zweckdienlichen Informationen schriftlich zu melden und die Verwendung der Vertrags-Software und etwa auftretende besondere Vorkommnisse in geeigneter Weise zu protokollieren. Erfolgt die Erstmitteilung eines Fehlers telefonisch hat der Kunde die Fehlermeldung in der Form des Satzes 1 dieses Absatzes nachzureichen. Anzugeben sind dabei insbesondere die Arbeitsschritte, die zum Auftreten des Fehlers geführt haben, die Erscheinungsform sowie die Auswirkungen des Fehlers.
- § 12.1.2 Eine Protokollierung kann nur dann als geeignet gelten, wenn sie in einer für Dritte oder OMNIVOLUTION leicht nachvollziehbarer Art und Weise i.d.R. über das Portal der Gesellschaft und in einem gängigen Dateiformat (word/excel/pdf o.ä.) erfolgt.
- § 12.1.3 Meldungen etwaiger Fehler, die für einen unbeteiligten Dritten oder die Gesellschaft nicht leicht

nachvollziehbar sind, gelten nicht als Fehlermeldungen.

§ 12.2 Mängelbegriff

- § 12.2.1 Ein „**Sachmangel**“ oder „**Fehler**“ liegt dann vor, wenn die Vertrags-Software nicht die vertraglich vereinbarte Beschaffenheit aufweist oder sie sich nicht zu der vertraglich vorausgesetzten Verwendung eignet.
- § 12.2.2 Die vertraglich vereinbarte Beschaffenheit ergibt sich dabei aus dem Funktionsumfang gem. § 2.3.1
- § 12.2.3 Eine vertraglich vorausgesetzte Verwendung ist nur ausdrücklich zwischen den Vertragsparteien zulässig.
- § 12.2.4 Technische Daten, Spezifikationen und Leistungsangaben in öffentlichen Äußerungen, insbesondere in Werbemitteln, sind keine Beschaffenheitsangaben.

§ 12.3 Mitwirkungsleistungen des Kunden

- § 12.3.1 Der Kunde hat alle erforderlichen Unterlagen und Informationen zur Verfügung zu stellen, welche die Gesellschaft zur Diagnose des Fehlers und Behebung benötigt und Zugang zu den Räumen, Maschinen und zur Vertrags-Software auch durch Fernzugriff über WAN während der Leistungszeiten der Gesellschaft (siehe Produktschein) zu gewähren.
- § 12.3.2 Er hat darüber hinaus der Gesellschaft nach besten Kräften bei der Suche nach der Störungsursache zu unterstützen. Er wird auf Anforderung der Gesellschaft die fehlerhafte Software sowie die dazugehörigen Datenbestände bereithalten und gegebenenfalls unverzüglich an die Gesellschaft übersenden.
- § 12.3.3 Der Kunde hat sicherzustellen, dass die Inanspruchnahme des Service-Desks (siehe Ziffer § 7.2) der Gesellschaft („**Service-Desk**“) jeweils nur durch einen geeigneten Mitarbeiter erfolgt. Dieser Mitarbeiter muss im Anschluss auch während der Durchführung von Pflegeleistungen unterstützend zur Verfügung stehen. Auf Anforderung der Gesellschaft wird der Kunde die Inanspruchnahme des Service-Desks (siehe Ziffer § 7.2) ausschließlich über zwei vom Kunden zu benennende, geeignete Mitarbeiter ausüben.
- § 12.3.4 Die Gesellschaft ist berechtigt, nicht ausreichend qualifizierte Mitarbeiter als Ansprechpartner abzulehnen, insbesondere, wenn ansonsten vermeidbare Support-Anfragen gestellt werden.
- § 12.3.5 Ein Mitarbeiter ist geeignet, wenn er die erforderlichen Kenntnisse und Fähigkeiten besitzt die Vertrags-Software im Rahmen ihrer vertraglichen Verwendungsmöglichkeiten ohne Hilfeleistungen durch die Gesellschaft vollumfänglich und fehlerfrei einzusetzen und umfängliche Systemadministrations- und -Konfigurationskenntnisse, die Vertrags-Software betreffend („**geeigneter Mitarbeiter**“), aufweist. Die Eignung der Mitarbeiter kann durch eine erfolgreiche Teilnahme an den entsprechenden Trainings der Gesellschaft erreicht werden (siehe § 6).
- § 12.3.6 Soweit die Gesellschaft Pflegeleistungen durch Techniken der Datenfernübertragung (Remote) erbringt, stellt der Kunde auf seine Kosten, die für den Remote-Zugang durch die Gesellschaft benötigten und geeigneten Geräte, Einrichtungen und Programme - innerhalb des Verantwortungsbereiches des Kunden - betriebsbereit zur Verfügung und unterhält sie.
- § 12.3.7 Erhält der Kunde von der Gesellschaft eine neue Version der Vertrags-Software oder Teile dieser, spielt er diese selbst unverzüglich ein.
- § 12.3.8 Soweit die Gesellschaft die zur Erbringung der Pflegeleistungen erforderlichen Informationen zur Fehlerbeseitigung und -umgehung dem Kunden kurzfristig per Hotline/Service-Desk (siehe Ziffer § 7.2) mitteilt, wird der Kunde diese unverzüglich ausführen.

§ 12.4 Fehlerbehebung

- § 12.4.1 Die Gesellschaft wird die innerhalb der Testumgebung der OMNIVOLUTION reproduzierbaren Fehler der Vertrags-Software und der zur Verfügung gestellten Benutzerdokumentation aufgrund von Fehlermeldungen des Kunden innerhalb der in den Service Parametern genannten Frist bearbeiten. Dabei wird sich die Gesellschaft nach besten Kräften bemühen, entweder dem Kunden mitzuteilen, wie der Fehler beseitigt werden kann und wann dies erfolgen wird (insbesondere durch ein Update nach Ziffer § 7.3) oder dem Kunden Maßnahmen zur Umgehung oder temporären Überbrückung der Fehler nennen. Gleiches gilt für sonstige Störungen der Möglichkeit zur Nutzung der Vertrags-Software.
- § 12.4.2 Für Fehler der Vertrags-Software, die bereits bei deren Überlassung an den Kunden vorhanden waren, haftet die Gesellschaft nur, wenn sie diese Fehler zu vertreten hat.
- § 12.4.3 Soweit der Kunde die Vertrags-Software selbst ändert oder durch Dritte ändern lässt, entfallen die Ansprüche wegen Mängeln, es sei denn, der Kunde weist nach, dass aufgetretene Fehler nicht auf diese Tatsache zurückzuführen sind und auch die Fehleranalyse und Beseitigung durch die Gesellschaft dadurch nicht beeinträchtigt wird. Dieser Nachweis kann dadurch erfolgen, dass der Kunde auf einem Referenzsystem den Fehler in der ursprünglich gelieferten, unveränderten Version der Vertrags-Software reproduziert.
- § 12.4.4 Soweit der Kunde die Vertrags-Software zusammen mit Hard- oder Software von Drittherstellern einsetzt, die (im Fall des OMNITRACKER im Dokument „OMNITRACKER System Requirements“ - in dessen jeweils gültiger versionsabhängiger Ausprägung), nicht ausdrücklich als mit der Vertrags-Software kompatibel beschrieben wurden und die den Betrieb der Vertrags-Software stören, gilt § 12.4.3 entsprechend.
- § 12.4.5 Der Kunde kann nur mit solchen Ansprüchen gegen die Gesellschaft aufrechnen, die unbestritten oder rechtskräftig festgestellt sind.

§ 12.4.6 Das Kündigungsrecht des Kunden wegen Nichtgewährung des Gebrauchs ist ausgeschlossen, sofern nicht die Herstellung des vertragsgemäßen Gebrauchs als fehlgeschlagen anzusehen ist.

§ 12.4.7 Der Kunde hat der Gesellschaft Mängel unverzüglich anzuzeigen. Die Mängelansprüche verjähren in einem (1) Jahr.

§ 12.5 Rechtsmängel

§ 12.5.1 Macht ein Dritter die Verletzung von Schutzrechten gegen den Kunden wegen der Nutzung des SaaS-Dienstes geltend, wird der Kunde die Gesellschaft darüber unverzüglich informieren und ihr, soweit wie möglich, die Verteidigung gegen diese Ansprüche überlassen. Dabei wird der Kunde der Gesellschaft jegliche zumutbare Unterstützung gewähren. Insbesondere wird der Kunde sämtliche erforderlichen Informationen über den Einsatz und eine eventuelle Bearbeitung der Vertrags-Software möglichst schriftlich übermitteln und erforderliche Unterlagen dazu überlassen.

§ 12.5.2 Unterlässt der Kunde die Gesellschaft unverzüglich über einen behaupteten Rechtsmangel zu informieren, trägt dieser alle hieraus entstehenden Aufwendungen und Kosten, die durch eine unverzügliche Mitteilung vermieden werden hätten können.

§ 12.5.3 Soweit Rechte Dritter verletzt sind, kann die Gesellschaft nach ihrer Wahl die Nachbesserung dadurch vornehmen, dass sie

- a) von dem über das Schutzrecht Verfügungsberechtigten zugunsten des Kunden ein für die Zwecke dieses Vertrags ausreichendes Nutzungsrecht erwirkt, oder
- b) die schutzrechtsverletzende Software ohne Auswirkungen bzw. nur mit für den Kunden akzeptablen Auswirkungen auf deren Funktion ändert, oder
- c) die schutzrechtsverletzende Software ohne Auswirkungen bzw. nur mit für den Kunden akzeptablen Auswirkungen auf deren Funktion gegen eine Software austauscht, deren vertragsgemäße Nutzung keine Schutzrechte verletzt oder
- d) einen neuen Programmstand liefert, bei dessen vertragsgemäßer Nutzung keine Schutzrechte Dritter verletzt werden.

§ 13 Dauer des Vertrags, Kündigung

§ 13.1 Laufzeit

§ 13.1.1 Die Laufzeit dieses Vertrags beginnt mit der Bereitstellung der Vertragssoftware durch die Gesellschaft und beträgt mindestens zwölf (12) Monate („**initiale Vertragslaufzeit**“). Die Kündigung nach § 648 BGB, insbesondere auch in entsprechender Anwendung, ist ausgeschlossen.

§ 13.2 Verlängerung

§ 13.2.1 Der Vertrag verlängert sich jeweils automatisch um die Laufzeit gem. § 13.1, wenn er nicht mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende der Vertragslaufzeit von einem der Vertragspartner gekündigt wird.

§ 13.3 Kopie der Datenbank

§ 13.3.1 Bei Vertragsende stellt die Gesellschaft dem Kunden eine Kopie der Datenbank samt Attachments zur Verfügung. Diese Datenbank kann vom Kunden oder einem von Ihm beauftragten Dritten in einer lokalen Installation der Vertrags-Software eingebunden werden und als mögliche Datenquelle zum Übertrag in eine Dritt-Software dienen. Alle erstellten Dokumentationen zu durchgeführten Konfigurationsänderungen in der Applikation werden von der Gesellschaft dem Kunden zur Verfügung gestellt.

§ 13.3.2 Die Gesellschaft unterstützt den Kunden in einem Übergabeprojekt bestmöglich, um eine reibungslose Übergabe zu ermöglichen.

§ 13.3.3 Die hierfür zu erbringenden Dienstleistungen werden separat auf der Basis der jeweils gültigen Preisliste gegenüber dem Kunden abgerechnet (siehe § 6).

§ 13.4 Schriftform

§ 13.4.1 Kündigungen haben schriftlich Kündigungen und durch den Kunden mittels Einschreiben/Rückschein zu erfolgen.

§ 13.5 Kündigung aus wichtigem Grund

§ 13.5.1 Das Recht jeder Partei, den Vertrag aus wichtigem Grund fristlos zu kündigen bleibt unberührt.

§ 13.5.2 Zur fristlosen Kündigung ist die Gesellschaft insbesondere dann berechtigt, wenn der Kunde fällige Zahlungen trotz Mahnung und Fristsetzung nicht leistet oder die vertraglichen Bestimmungen über die Nutzung des SaaS-Dienstes verletzt. Eine fristlose Kündigung setzt in jedem Fall voraus, dass die andere Partei schriftlich abgemahnt und aufgefordert wird, den vermeintlichen Grund der fristlosen Kündigung in angemessener Zeit zu beseitigen.