

Vertragsbedingungen für die Nutzung von Software über das Internet (Software as a Service)

-SaaS trinnovative-, Version 1.1

Seite 1

§ 1 Leistungen

1)

Der Anbieter stellt die vertragsgegenständlichen Leistungen, insbesondere den Zugang zur Software, in seinem Verfügungsbereich (ab Schnittstelle Rechenzentrum zum Internet) bereit. Der Leistungsumfang, die Beschaffenheit, der Verwendungszweck und die Einsatzbedingungen der vertragsgegenständlichen Leistungen ergeben sich aus der jeweiligen Leistungsbeschreibung, ergänzend aus der Bedienungsanleitung der Software.

2)

Darüber hinausgehende Leistungen, etwa die Entwicklung kundenindividueller Lösungen oder erforderliche Anpassungen bedürfen eines gesonderten Vertrages.

3)

Der Anbieter kann aktualisierte Versionen der Software bereitstellen. Der Anbieter wird den Kunden über aktualisierte Versionen und entsprechende Nutzungshinweise auf elektronischem Wege informieren und diese entsprechend verfügbar machen.

§ 2 Nutzungsumfang

1)

Die vertragsgegenständlichen Leistungen dürfen nur durch den Kunden und nur zu den im Vertrag vereinbarten Zwecken verwendet werden. Der Kunde darf während der Laufzeit des Vertrages auf die vertragsgegenständlichen Leistungen mittels Tele-kommunikation (über das Internet) zugreifen und mittels eines Browsers oder einer anderen geeigneten Anwendung (z.B. „App“) die mit der Software verbundenen Funktionalitäten vertragsgemäß nutzen. Darüber hinausgehende Rechte, insbesondere an der Software oder den ggf. bereitgestellten Infrastrukturleistungen im jeweiligen Rechenzentrum erhält der Kunde nicht. Jede weitergehende Nutzung bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung des Anbieters.

Vertragsbedingungen für die Nutzung von Software über das Internet
(Software as a Service)

-SaaS trinnovative-, Version 1.1

Seite 2

2)

Der Kunde darf die Software insbesondere nicht über den vereinbarten Nutzungs-umfang hinaus in Anspruch nehmen oder von Dritten nutzen lassen oder sie Dritten zugänglich machen. Insbesondere ist es dem Kunden nicht gestattet, Software oder Teile davon zu vervielfältigen, zu veräußern oder zeitlich begrenzt zu überlassen, zu vermieten oder zu verleihen.

3)

Der Anbieter ist berechtigt, angemessene technische Maßnahmen zum Schutz vor einer nicht vertragsgemäßen Nutzung zu treffen. Der vertragsgemäße Einsatz der Leistungen darf dadurch nicht mehr als nur unwesentlich beeinträchtigt werden.

4)

Der Anbieter begrenzt die Anzahl an Berechnungen, die der Kunde pro Monat ausführen kann, auf 10.000 Stück. Zusätzlich begrenzt der Anbieter die maximale Anzahl an gleichzeitig laufenden Berechnungen auf fünf Stück.

Falls der Kunde ein kostenloses Angebot nutzt, ist die monatliche Anzahl an Berechnungen auf 1.000 Stück beschränkt. Bei den kostenlosen Angeboten ist die maximale Anzahl an gleichzeitig laufenden Berechnungen auf eins beschränkt.

5)

Im Falle eines vertragswidrigen Überschreitens des Nutzungsumfangs durch einen Nutzer oder im Falle einer unberechtigten Nutzungsüberlassung hat der Kunde dem Anbieter auf Verlangen unverzüglich sämtliche ihm verfügbaren Angaben zur Geltendmachung der Ansprüche wegen der vertragswidrigen Nutzung zu machen, insbesondere Name und Anschrift des Nutzers mitzuteilen.

6)

Der Anbieter kann die Zugangsberechtigung des Kunden widerrufen und / oder den Vertrag kündigen, wenn der Kunde die ihm gestattete Nutzung erheblich überschreitet oder gegen Regelungen zum Schutz vor unberechtigter Nutzung verstößt. Damit verbunden kann der Anbieter den Zugriff auf die vertraglichen Leistungen unterbrechen bzw. sperren.

Vertragsbedingungen für die Nutzung von Software über das Internet
(Software as a Service)

-SaaS trinnoactive-, Version 1.1

Seite 3

Der Anbieter hat dem Kunden vorher grundsätzlich eine angemessene Nachfrist zur Abhilfe zu setzen. Der alleinige Widerruf der Zugangsberechtigung gilt nicht zugleich als Kündigung des Vertrages. Den Widerruf der Zugangsberechtigung ohne Kündigung kann der Anbieter nur für eine angemessene Frist, maximal 3 Monate, aufrechterhalten.

7)

Der Anspruch des Anbieters auf eine Vergütung für die über die vereinbarte Nutzung hinausgehende Nutzung bleibt unberührt.

8)

Der Kunde hat einen Anspruch auf Wiedereinräumung der Zugangsberechtigung und der Zugriffsmöglichkeit, nachdem er nachgewiesen hat, dass er die vertragswidrige Nutzung eingestellt und eine zukünftige vertragswidrige Nutzung unterbunden hat.

§ 3 Verfügbarkeit, Leistungsmängel

1)

Die Verfügbarkeit der bereitgestellten Leistung beträgt mindestens 98,5% pro Monat im Falle eines monatlichen Nutzungsplans bzw. 98,5% pro Jahr im Falle eines jährlichen Nutzungsplanes. Die zugesicherte Verfügbarkeit kann von den genannten 98,5% abweichen, wenn dies in einem Nutzungsplan abweichend geregelt ist. Bei kostenlosen Nutzungsplänen (z.B. Testnutzung) garantiert trinnoactive grundsätzlich keine Verfügbarkeit.

2)

Trinnoactive ist berechtigt, Wartungsarbeiten an jedem Sonntag zwischen 08:00 und 10:00 durchzuführen (lokale Zeit, Deutschland). Eingeschränkte Verfügbarkeiten aufgrund dieser Wartungsarbeiten werden nicht auf die oben beschriebene Verfügbarkeit angerechnet.

3)

Sollte die tatsächliche Verfügbarkeit unter die zugesicherte Verfügbarkeit fallen, so erhält der Kunde eine Kostenerstattung auf den monatlichen bzw. jährlichen Nutzungspreis:

Vertragsbedingungen für die Nutzung von Software über das Internet (Software as a Service)

-SaaS trinnovative-, Version 1.1

Seite 4

- Fällt die tatsächliche Verfügbarkeit unter die zugesicherte, ist aber noch größer als 90%: Kunde erhält 50% des Nutzungspreises zurück (für den entsprechenden Monat bzw. das entsprechende Jahr)
- Fällt die tatsächliche Verfügbarkeit auf 90% oder weniger: Kunde erhält 100% des Nutzungspreises zurück (für den entsprechenden Monat bzw. das entsprechende Jahr)

§ 4 Datenschutz

1)

Soweit der Anbieter auf personenbezogene Daten des Kunden oder aus dessen Bereich zugreifen kann, wird er ausschließlich als Auftragsverarbeiter tätig und diese Daten nur zur Vertragsdurchführung verarbeiten und nutzen. Der Anbieter wird Weisungen des Kunden für den Umgang mit diesen Daten beachten. Der Kunde trägt etwaige nachteilige Folgen solcher Weisungen für die Vertragsdurchführung. Der Kunde wird mit dem Anbieter die Details für den Umgang des Anbieters mit den Daten des Kunden nach den datenschutzrechtlichen Anforderungen vereinbaren.

2)

Der Kunde bleibt sowohl allgemein im Auftragsverhältnis als auch im datenschutzrechtlichen Sinne der Verantwortliche. Verarbeitet der Kunde im Zusammenhang mit dem Vertrag personenbezogene Daten (einschließlich Erhebung und Nutzung), so steht er dafür ein, dass er dazu nach den anwendbaren, insbesondere datenschutzrechtlichen Bestimmungen berechtigt ist und stellt im Falle eines Verstoßes den Anbieter von Ansprüchen Dritter frei.

3)

Für das Verhältnis zwischen Anbieter und Kunde gilt: Gegenüber der betroffenen Person trägt die Verantwortung für die Verarbeitung (einschließlich Erhebung und Nutzung) personenbezogener Daten der Kunde, außer soweit der Anbieter etwaige Ansprüche der betroffenen Person wegen einer ihm zuzurechnenden Pflichtverletzung zu vertreten

Vertragsbedingungen für die Nutzung von Software über das Internet
(Software as a Service)

-SaaS trinnoactive-, Version 1.1

Seite 5

hat. Der Kunde wird etwaige Anfragen, Anträge und Ansprüche der betroffenen Person verantwortlich prüfen, bearbeiten und beantworten. Das gilt auch bei einer Inanspruchnahme des Anbieters durch die betroffene Person. Der Anbieter wird den Kunden im Rahmen seiner Pflichten unterstützen.

4)

Der Anbieter gewährleistet, dass Daten des Kunden ausschließlich im Gebiet der Bundesrepublik Deutschland, in einem Mitgliedsstaat der Europäischen Union oder in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum gespeichert werden, soweit nichts anderes vereinbart ist.

§ 5 Pflichten des Kunden

1)

Der Kunde hat die ihm bzw. den Nutzern zugeordneten Zugangsberechtigungen sowie Identifikations- und Authentifikationsinformationen vor dem Zugriff durch Dritte zu schützen und nicht an Unberechtigte weiterzugeben.

2)

Der Kunde ist verpflichtet, den Anbieter von sämtlichen Ansprüchen Dritter aufgrund von Rechtsverletzungen freizustellen, die auf einer rechtswidrigen Verwendung des Leistungsgegenstands durch ihn beruhen oder mit seiner Billigung erfolgen. Erkennt der Kunde oder muss er erkennen, dass ein solcher Verstoß droht, besteht die Pflicht zur unverzüglichen Unterrichtung des Anbieters.

3)

Der Kunde hat vom Anbieter zur Verfügung gestellte Möglichkeiten zu nutzen, seine Daten in seinem originären Verantwortungsbereich zu sichern.

Vertragsbedingungen für die Nutzung von Software über das Internet (Software as a Service)

-SaaS trinnovative-, Version 1.1

Seite 6

§ 6 Vertragswidrige Nutzung, Schadensersatz

Für jeden Fall, in dem im Verantwortungsbereich des Kunden unberechtigt eine vertragsgegenständliche Leistung in Anspruch genommen wird, hat der Kunde jeweils Schadensersatz in Höhe derjenigen Vergütung zu leisten, die für die vertragsgemäße Nutzung im Rahmen der für diese Leistung geltenden Mindestvertragsdauer angefallen wäre. Der Nachweis, dass der Kunde die unberechtigte Nutzung nicht zu vertreten hat oder kein oder ein wesentlich geringerer Schaden vorliegt, bleibt dem Kunden vorbehalten. Der Anbieter bleibt berechtigt, einen weitergehenden Schaden geltend zu machen.

§ 7 Störungsmanagement

1)

Der Anbieter wird Störungsmeldungen des Kunden entgegennehmen, den vereinbarten Störungskategorien (Ziffer 7.3) zuordnen und anhand dieser Zuordnung die vereinbarten Maßnahmen zur Analyse und Bereinigung von Störungen durchführen.

2)

Der Anbieter wird während seiner üblichen Geschäftszeiten ordnungsgemäße Störungsmeldungen des Kunden entgegennehmen und jeweils mit einer Kennung versehen. Auf Anforderung des Kunden bestätigt ihm der Anbieter den Eingang einer Störungsmeldung unter Mitteilung der vergebenen Kennung.

3)

Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird der Anbieter entgegenkommene Störungsmeldungen nach erster Sichtung einer der folgenden Kategorien zuordnen:

3.1)

Schwerwiegende Störung

Die Störung beruht auf einem Fehler der vertragsgegenständlichen Leistungen, der die Nutzung der vertragsgegenständlichen Leistungen,

Vertragsbedingungen für die Nutzung von Software über das Internet (Software as a Service)

-SaaS trinnoVative-, Version 1.1

Seite 7

insbesondere der Software, unmöglich macht oder nur mit schwerwiegenden Einschränkungen erlaubt. Der Kunde kann dieses Problem nicht in zumutbarer Weise umgehen und deswegen unaufschiebbare Aufgaben nicht erledigen.

3.2)

Sonstige Störung

Die Störung beruht auf einem Fehler der vertragsgegenständlichen Leistungen, der die Nutzung der vertragsgegenständlichen Leistungen, insbesondere der Software, durch den Kunden mehr als nur unwesentlich einschränkt, ohne dass eine schwerwiegende Störung vorliegt.

3.3)

Sonstige Meldung

Störungsmeldungen, die nicht in die Kategorien 3.1 und 3.2 fallen, werden den sonstigen Meldungen zugeordnet. Sonstige Meldungen werden vom Anbieter nur nach den dafür getroffenen Vereinbarungen behandelt.

4)

Bei Meldungen über schwerwiegende Störungen und sonstige Störungen wird der Anbieter unverzüglich anhand der vom Kunden mitgeteilten Umstände entsprechende Maßnahmen einleiten, um zunächst die Störungsursache zu lokalisieren.

Stellt sich die mitgeteilte Störung nach erster Analyse nicht als Fehler der vertragsgegenständlichen Leistungen, insbesondere der bereitgestellten Software, dar, teilt der Anbieter dies dem Kunden unverzüglich mit.

Sonst wird der Anbieter entsprechende Maßnahmen zur weitergehenden Analyse und zur Bereinigung der mitgeteilten Störung veranlassen oder – bei Drittsoftware – die Störungsmeldung zusammen mit seinen Analyseergebnissen dem Vertreiber oder Hersteller der Drittsoftware mit der Bitte um Abhilfe übermitteln.

Vertragsbedingungen für die Nutzung von Software über das Internet (Software as a Service)

-SaaS trinnoactive-, Version 1.1

Seite 8

Der Anbieter wird dem Kunden ihm vorliegende Maßnahmen zur Umgehung oder Bereinigung eines Fehlers der vertragsgegenständlichen Leistungen, insbesondere der bereitgestellten Software, etwa Handlungsanweisungen oder Korrekturen der bereitgestellten Software, unverzüglich zur Verfügung stellen. Der Kunde wird solche Maßnahmen zur Umgehung oder Bereinigung von Störungen unverzüglich übernehmen und dem Anbieter bei deren Einsatz etwa verbleibende Störungen unverzüglich erneut melden.

§ 8 Ansprechstelle (Mail-Adresse)

1)

Vertragliche Leistungen

Der Anbieter richtet eine Ansprechstelle für den Kunden ein (Mail-Adresse). Diese Stelle bearbeitet die Anfragen des Kunden im Zusammenhang mit den technischen Einsatzvoraussetzungen und -bedingungen der bereitgestellten Software sowie zu einzelnen funktionalen Aspekten.

2)

Annahme und Bearbeitung von Anfragen

Voraussetzung für die Annahme und Bearbeitung von Anfragen ist, dass der Kunde gegenüber dem Anbieter fachlich und technisch entsprechend qualifiziertes Personal benennt, das intern beim Kunden mit der Bearbeitung von Anfragen der Anwender der bereitgestellten Software beauftragt ist. Der Kunde ist verpflichtet, nur über dieses dem Anbieter benannte Personal Anfragen an die Mail-Adresse zu richten und dabei vom Anbieter gestellte Formulare zu verwenden. Der Anbieter nimmt solche Anfragen per E-Mail während der üblichen Geschäftszeiten des Anbieters entgegen.

Der Anbieter wird ordnungsgemäße Anfragen im üblichen Geschäftsgang bearbeiten und soweit möglich beantworten. Der Anbieter kann zur Beantwortung auf dem Kunden zugängliche Dokumentationen und sonstige Ausbildungsmittel für die bereitgestellte Software verweisen. Soweit eine Beantwortung durch den Anbieter nicht oder nicht zeitnah möglich ist, wird der Anbieter – soweit dies

Vertragsbedingungen für die Nutzung von Software über das Internet
(Software as a Service)

-SaaS trinnoactive-, Version 1.1

Seite 9

ausdrücklich vereinbart ist – die Anfrage zur Bearbeitung weiterleiten, insbesondere Anfragen zu nicht von ihm hergestellter Software.

Weitergehende Leistungen, etwa andere Ansprechzeiten und -fristen sowie Rufbereitschaften oder Einsätze des Anbieters vor Ort beim Kunden sind vorab ausdrücklich zu vereinbaren.

§ 9 Vertragslaufzeit und Vertragsbeendigung

1)

Die Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistungen erfolgt ab dem im Vertrag bezeichneten Datum zunächst für die Dauer der im Vertrag vereinbarten Laufzeit. Während dieser Mindestlaufzeit ist eine vorzeitige ordentliche Kündigung beidseitig ausgeschlossen.

2)

Der Vertrag kann frühestens zum Ablauf der vereinbarten Mindestlaufzeit gekündigt werden unter Verwendung der entsprechenden Internetseite (www.getoptimum.de). Geschieht dies nicht, verlängert sich der Vertrag jeweils um die im Vertrag vereinbarte Mindestlaufzeit, sofern er nicht zum Ablauf der gegenwärtigen Laufzeit gekündigt wurde.

3)

Das Recht jedes Vertragspartners zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

4)

Schließt der Kunde einen weiteren Vertrag mit einer umfangreicheren Nutzung ab, so endet der bisherige Vertrag mit Inkrafttreten des weiteren Vertrages.

5)

Jede Kündigungserklärung muss über die entsprechende Internetseite erfolgen (www.getoptimum.de).

6)

Vertragsbedingungen für die Nutzung von Software über das Internet
(Software as a Service)

-SaaS trinnovative-, Version 1.1

Seite 10

Der Kunde wird rechtzeitig vor Beendigung des Vertrages seine Datenbestände eigenverantwortlich sichern (etwa durch Download). Auf Wunsch wird der Anbieter den Kunden dabei unterstützen. Eine Zugriffsmöglichkeit des Kunden auf diese Datenbestände wird nach Beendigung des Vertrages schon aus datenschutzrechtlichen Gründen regelmäßig nicht mehr gegeben sein.

§ 10 Geltung der AGB trinnovative

Ergänzend gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der trinnovative GmbH (AGB trinnovative).