

Allgemeine Vertragsbedingungen für SaaS- und Cloud-Angebote der IWW Analytik und Service GmbH

1. Vertragsgegenstand

1.1 Anbieter gemäß diesen Vertragsbedingungen ist die IWW Analytik und Service GmbH, Moritzstraße 26, 45476 Mülheim an der Ruhr.

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

1.3 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 eigenen Daten mit ihrer Hilfe zu speichern und zu verarbeiten.

1.4 Diese Vertragsbedingungen gelten ausschließlich gegenüber Unternehmen im Sinne des §14 des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB). Privatpersonen sind nicht berechtigt eine entgeltliche SaaS-Lösung zu nutzen.

1.5 Vorbehaltlich einer anderen Vereinbarung zwischen den Parteien ist es unzulässig, Dritten die Nutzung der Software zu ermöglichen. Ebenso ist es unzulässig, die Software für Dritte einzusetzen. Als Dritte gelten auch mit dem Kunden konzernverbundene Unternehmen gem. §15 AktG. Vertraglich ausgeschlossen ist die Nutzung des eingeräumten Rechts durch Dienstleister in Form der Nutzung des Rechts für die Erbringung von Leistungen an Dritte.

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

2. Art und Umfang der Leistung

2.1 Der Anbieter stellt dem Kunden die Software in der jeweils produktiven 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 im Rechenzentrum werden vom Anbieter bereitgestellt.

2.2 Der Anbieter schuldet nicht die Herstellung und Aufrechterhaltung der Datenverbindung zwischen den IT-Systemen des Kunden und dem beschriebenen Übergabepunkt. Die Beschaffung und Bereitstellung der auf Seiten des Kunden erforderlichen Hard- und Software gehört zu den Pflichten des Kunden und nicht des Anbieters.

3. Verfügbarkeit der Software

3.1 Der Anbieter weist den Kunden darauf hin, dass Einschränkungen oder Beeinträchtigungen der erbrachten Dienste entstehen können, die außerhalb des Einflussbereichs des Anbieters liegen. Hierunter fallen insbesondere Handlungen von Dritten, die nicht im Auftrag des Anbieters handeln, vom Anbieter nicht beeinflussbare technische Bedingungen des Internets sowie höhere Gewalt. Auch die vom Kunden 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 Der Kunde ist verpflichtet, Funktionsausfälle, -störungen oder -beeinträchtigungen der Software unverzüglich und so präzise wie möglich nach den Vereinbarungen im Nutzungsvertrag beim Anbieter anzuzeigen.

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 den gesamten Datenbestand auf dem vom Anbieter verantworteten Server regelmäßig auf einem externen Backup-Server. Eine kundenbezogene individuelle Datenwiederherstellung ist ausgeschlossen (z.B. bei versehentlichen Löschungen von Daten durch den Kunden).
- 4.4 Wenn und soweit der Kunde auf vom Anbieter technisch verantworteten IT-Systemen personenbezogene Daten verarbeitet oder verarbeiten lässt, ist er für die datenschutzrechtliche Einhaltung der entsprechenden Normen alleinverantwortlich. Insbesondere hat er eine Auftragsverarbeitungsvereinbarung abzuschließen.
- 5. Support**
- 5.1 Ein Anspruch auf Support-, Wartungs- und Pflegeleistungen besteht nur bei einem rechtsgültig abgeschlossenen Nutzungsvertrag, der die entgeltliche Nutzung der Software einschließt.
- 5.2 Ein Supportfall liegt vor, wenn die Software die vertragsgemäßen Funktionen gemäß dem Produkt- und Preisblatt nicht erfüllt und die Funktionsstörung dem Anbieter gemeldet wurde. Die Art und Weise der Fehlermeldung richtet sich nach dem Nutzungsvertrag, ebenso wie der Umfang der Supportleistungen.
- 5.3 Meldet der Kunde einen Supportfall, so hat er eine möglichst detaillierte Beschreibung der jeweiligen Funktionsstörung zu liefern, um eine möglichst effiziente Fehlerbeseitigung zu ermöglichen.
- 5.4 Die Parteien können eine gesonderte Vereinbarung über die Zurverfügungstellung von Support-, Wartungs- und Pflegeleistungen treffen.
- 6. Vergütung**
- 6.1 Zahlungszeitraum und Höhe der Vergütung richten sich ebenso wie die Zahlungsweise nach dem abgeschlossenen Nutzungsvertrag.
- 6.2 Verzögert der Kunde die Zahlung einer fälligen Vergütung um mehr als vier Wochen, ist der Anbieter nach 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 Zugangssperrung besteht als milderer Mittel auch dann, wenn der Anbieter ein Recht zur außerordentlichen Kündigung nach Ziffer 11.2 hat.
- 6.3 Der Anbieter kann nach Ablauf der Erstlaufzeit gemäß dem Nutzungsvertrag die Preise wie auch die Sätze für eine vereinbarte Vergütung anpassen. Liegt die Entgelterhöhung mehr als 5%-Punkte über der prozentualen Veränderung des Verbraucherpreisindex für Deutschland (erhoben durchs Statistische Bundesamt), kann der Kunde das Vertragsverhältnis zum Ende des laufenden Vertragsmonats kündigen.
- 6.4 Vorbehaltlich einer anderen Vereinbarung zwischen den Parteien, richtet sich die Vergütung sonstiger Leistungen nach dem jeweils gültigen Produkt- und 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 oder Dokumentation seiner Daten obliegt dem Kunden. Das gilt auch für dem Anbieter im Zuge der Vertragsabwicklung überlassene Unterlagen. Im Falle eines vermuteten Softwarefehlers ergreift er alle zumutbaren zusätzlichen Sicherungsmaßnahmen.
- 7.3 Für die Nutzung der Software müssen die sich aus dem Nutzungsvertrag ergebenden Systemvoraussetzungen beim Kunden erfüllt sein. Notwendige Änderungen der Systemvoraussetzungen werden dem Kunden rechtzeitig mitgeteilt. Für die Erfüllung der Systemvoraussetzungen trägt der Kunde selbst die Verantwortung.
- 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.
- 9. Haftung und Schadensersatz**
- 9.1 Der Anbieter haftet für Schäden des Kunden, die durch fehlende von ihm zugesicherte Ei-

- genschaften entstanden sind sowie für Schäden, die vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wurden oder die auf einer schuldhaften Verletzung wesentlicher Vertragspflichten beruhen.
- 9.2 Der Anbieter haftet nicht für leicht fahrlässig verursachte Schäden, er haftet jedoch bei leicht fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten für unmittelbare Schäden bis zu einem Betrag in Höhe des doppelten Betrages der vom Kunde bezahlten Lizenzgebühr. Der Anbieter haftet bei Fahrlässigkeit nicht für mittelbare Schäden und Folgeschäden.
- 9.3 Der Anbieter haftet nicht für die Wiederbeschaffung von Daten, es sei denn, dass der Anbieter deren Vernichtung grob fahrlässig oder vorsätzlich verursacht und der Kunde sicherstellt hat, dass diese Daten als Datenmaterial, das in verfügbarer Form bereitgehalten wird, mit vertretbarem Aufwand rekonstruiert werden kann.
- 9.4 Nach Ablauf der vertraglich vereinbarten Laufzeit kann der Anbieter die Leistung jederzeit einstellen. Schadenersatzansprüche sind in diesem Fall ausgeschlossen.
- 9.5 Im Übrigen ist die Haftung, gleich aus welchem Rechtsgrund, soweit rechtlich möglich, 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 von ihm verwendeten Inhalte und verarbeiteten Daten sowie die hierfür etwa erforderlichen Rechtspositionen allein verantwortlich. Der Anbieter ist für die Inhalte nicht verantwortlich und unterzieht sie keiner Prüfung.
- 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 Schadenersatzansprüche des Anbieters bleiben unberührt.
- 11. Vertragslaufzeit und Beendigung des Vertrags**
- 11.1 Die Vertragslaufzeit richtet sich nach dem Nutzungsvertrag.
- 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 3 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 bis zu dem Termin zu zahlen, an dem der Vertrag bei einer ordentlichen Kündigung frühestens enden würde. Ein wichtiger Grund liegt auch vor, wenn der Anbieter den Betrieb und Weiterentwicklung der Software vollständig einstellt und das Angebot vom Markt nimmt.
- 11.3 Kündigungserklärungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Textform. Die Einhaltung dieser Form ist Voraussetzung für die Wirksamkeit der Kündigung.
- 11.4 Nach Beendigung des Vertrags hat der Anbieter die beim Anbieter gespeicherten Daten nach angemessener Frist zu löschen.
- 11.5 Der Anbieter ist zur Kündigung berechtigt bei wesentlichen oder wiederholten Vertragsverletzungen des Kunden. Solche liegen insbesondere vor, wenn
- der Kunde mit der Zahlung der jährlichen Pauschale trotz Mahnung länger als 3 Monate in Verzug ist.
 - über das Vermögen des Kunden das Insolvenzverfahren eröffnet oder mangels Masse abgewiesen ist.
 - der Kunde entgegen den vertraglichen Verpflichtungen die ihm überlassene Software oder Teile davon unbefugt Dritten überlassen hat.

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 die Informationen aufgrund Gesetzes, Gerichtsent-scheidung oder einer Verwaltungsentscheidung offengelegt werden müssen.
- 12.2 Der Anbieter ist berechtigt, die Daten anonymisiert zur Weiterentwicklung des Angebots zu nutzen und statistische Auswertungen auch für die wissenschaftliche Arbeit weiter zu verwenden ohne dass Rückschlüsse auf den einzelnen Kunden möglich sind.
- 12.3 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 Vertraulichkeitsverpflichtungen bekannt werden, der anderen Partei ohne Verletzung einer Vertraulichkeitsverpflichtung von einem Dritten offenbart werden.
- 12.4 Die Verpflichtungen nach dieser Ziffer 12 überdauern das Ende dieser Vereinbarung.

13. Übertragung der Rechte und Pflichten

- 13.1 Die Abtretung der Rechte und Pflichten des Kunden 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. Nutzungseinschränkung

- 14.1 Der Kunde ist nicht berechtigt Bildschirmabzüge (Screenshots) von Masken oder Fenstern an Dritte weiterzugeben.
Der Kunde ist nicht berechtigt auf Basis der Response-Header und Response-Bodies Reverse Engineering zu betreiben.

15. Sicherheitshinweise

- 15.1 Zur Sicherung der Datenübertragung zwischen den Parteien wird das SSL-Protokoll verwendet. Das SSL-Protokoll (Secure Socket Layer)

- 15.2 Der Kunde verwendet einen aktuellen Virens scanner. Der Rechner des Kunden ist durch eine Firewall und mit aktuellen Sicherheitspatches geschützt.
- 15.3 Der Kunde achtet darauf, auf seinem Endgerät stets einen namhaften Browser zu nutzen sowie diesen durch Updates stets aktuell zu halten. So kann gewährleistet werden, dass der Browser den aktuellen Sicherheitsstandards genügt.
- 15.4 Der Kunde achtet auf die Verwendung eines sicheren Passworts. Der Kunde behandelt seine Zugangsdaten vertraulich und gibt diese niemals an Dritte weiter.
- 15.5 Das Passwort ist durch den Kunden in regelmäßigen Abständen und bei Verdacht und Gewissheit, dass Dritte Kenntnis über das Passwort erlangt haben, unverzüglich zu ändern.
- 15.6 Der Kunde achtet darauf, dass die richtige Adresse in der Adressleiste des Browsers angezeigt wird – in grün und in Verbindung mit einem Schloss-Symbol.
- 15.7 Die Nutzung von JavaScript sowie das Speichern von Cookies auf Datenträgern des Kunden sind technisch notwendig und müssen seitens des Kunden erlaubt sein.
- 15.8 Der Kunde nutzt die Software nach Möglichkeit nicht in öffentlichen Bereichen wie Bahnhöfen oder Flughäfen, um das Risiko von Man-in-the-middle-Attacken zu reduzieren. Ferner dann achtet er darauf, dass der Bildschirm seines Endgerätes nicht einsehbar ist (z.B. durch Blickschutzfiltern).
- 15.9 Der Kunde ist achtsam. Er reagiert nicht auf Phishing-E-Mails und kennt das Risiko von gefälschten Anhängen.
- 16. Sonstiges**
- 16.1 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.
- 16.2 Der Vertrag untersteht dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des

Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf. Gerichtsstand ist der Sitz des Anbieters, soweit der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist.

- 16.3 Sollten einzelne Bestimmungen dieser Vereinbarung unwirksam sein, wird hierdurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Die Parteien werden in diesem Fall zusammenwirken, um unwirksame Regelungen durch solche Regelungen zu ersetzen, die den unwirksamen Bestimmungen soweit wie möglich entsprechen.

Hinweis:

Diese Vertragsbedingungen sind Abwandlungen der „Standard-Vertragsbedingungen SaaS- und Cloudsoftware“ der OSB Alliance e.V. abrufbar unter <https://osb-alliance.de/news/veroeffentlichungen/standard-vertragsbedingungen>.

Verwendung und Veröffentlichung gemäß Creative Commons CC BY 3.0 DE. Die Lizenz beinhaltet folgende Pflichten abrufbar unter <https://creativecommons.org/licenses/by/3.0/de/legalcode> und als Zusammenfassung abrufbar unter <https://creativecommons.org/licenses/by/3.0/de/>.

Copyright OSB Alliance e.V., Version 1/2015.