

Allgemeine Geschäftsbedingungen für den

business manager als Software as a Service (SaaS)

pirAMide Informatik GmbH
Tempowerkring 1a
21079 Hamburg
(nachstehend SaaS-Lieferant)

I. Vertragsgegenstand

1. Der SaaS-Lieferant erbringt für seine Kunden SaaS-Dienstleistungen über das Medium Internet für das Produkt „business manager“.
2. Gegenstand des Vertrages ist
 - a) Überlassung von Software des SaaS-Lieferanten zur Nutzung über das Internet
 - b) Speicherung von Daten des Kunden (Data-Hosting)
 - c) Datensicherung
 - d) Wartung und Hotline

II. Softwareüberlassung

1. Der SaaS-Lieferant stellt dem Kunden für die Dauer dieses Vertrages die Software „business manager“ in der jeweils aktuellen Version über das Internet entgeltlich zur Nutzung zur Verfügung. Zu diesem Zweck speichert der SaaS-Lieferant die Software auf einem Server der über das Internet für den Kunden erreichbar ist.
2. Nach Weiterentwicklung ergibt sich der jeweils aktuelle Funktionsumfang der Software aus der Leistungsbeschreibung auf der Web-Site des SaaS-Lieferanten unter: www.bm-od.com
3. Der SaaS-Lieferant überwacht laufend die Funktionstüchtigkeit der Software und beseitigt nach Maßgabe der technischen Möglichkeiten zügig sämtliche Softwarefehler. Ein Fehler liegt insbesondere vor, wenn die Software die in der Leistungsbeschreibung angegebenen Funktionen nicht erfüllt, falsche Ergebnisse liefert, den Lauf unkontrolliert abbricht oder in anderer Weise nicht funktionsgerecht arbeitet, so dass die Nutzung der Software unmöglich oder eingeschränkt ist.
4. Der SaaS-Lieferant entwickelt die Software laufend weiter und wird diese durch laufende Updates und Upgrades verbessern.

III. Software- und Hardware-Nutzung

1. Die Nutzung folgender Hard- und Software-Produkte ist im SaaS-Umfang enthalten:

- a) business manager in aktueller Version
- b) Datenbank (mySQL oder Informix)
- c) Betriebssystem RedHat Enterprise Linux
- d) Server mit gespiegelten Platten
- e) Server-Internetanbindung mit synchronem Breitbandanschluss.
- f) Router
- g) Serverraum und Stromkosten
- h) Wartung und Ersatzteile
- i) Ersatz-Server mit identischer Ausstattung

2. Der SaaS-Lieferant räumt dem Kunden das nicht ausschließliche und nicht übertragbare Recht ein, die in diesem Vertrag angeführte Software während der Dauer des Vertrages im Rahmen der SaaS-Dienste bestimmungsgemäß zu nutzen.
3. Der Kunde ist nicht berechtigt, diese Software Dritten entgeltlich oder unentgeltlich zur Nutzung zur Verfügung zu stellen. Eine Weitervermietung der Software wird dem Kunden daher ausdrücklich untersagt.

IV. Data-Hosting

1. Der SaaS-Lieferant überlässt dem Kunden einen definierten Speicherplatz auf einem Server zur Speicherung seiner Daten. Sofern der Speicherplatz zur Speicherung der Daten nicht mehr ausreichen sollte, wird der SaaS-Lieferant den Kunden davon rechtzeitig verständigen und im Falle der Bestellung weiteren Speicherplatzes diesen ehest möglich zur Verfügung stellen. Sollte der Speicherplatz ausgeschöpft sein, werden keine weiteren Daten mehr gespeichert.
2. Der SaaS-Lieferant trägt dafür Sorge, dass die gespeicherten Daten über das Internet abrufbar sind.
3. Der Kunde ist nicht berechtigt, diesen Speicherplatz einem Dritten teilweise oder vollständig, entgeltlich oder unentgeltlich zur Nutzung zu überlassen.
4. Der Kunde verpflichtet sich, keine Inhalte auf dem Speicherplatz zu speichern, deren Bereitstellung, Veröffentlichung oder Nutzung gegen geltendes Recht oder Vereinbarungen mit Dritten verstößt.
5. Der SaaS-Lieferant ist verpflichtet, geeignete Vorkehrungen gegen Datenverlust und zur Verhinderung unbefugten Zugriffs Dritter auf die Daten des Kunden zu treffen. Zu diesem Zweck wird der SaaS-Lieferant folgende Leistungen erbringen:

- a) SSL-Zertifikat: gesicherter Internet-Zugang und Verschlüsselung der zu übertragenden Daten
- b) URL-Encryption: Verschlüsselung der URL bei jedem Seitenaufruf
- c) Firewall
- d) Tägliche automatische Datensicherung
- e) Tägliche Kontrolle der Protokolldatei
- f) Wöchentliches externes Backup

6. Der Kunde bleibt in jedem Fall Alleinberechtigter an den Daten und kann daher jederzeit, insbesondere nach Kündigung des Vertrages, seine Daten aus dem *business manager* exportieren. Die Exportfunktionalität und Umfang beschränken sich auf die im Modul „Berichte“ vorhandenen Programme und da-

zugehörigen Listen-Formate. Es besteht kein Zurückbehaltungsrecht des SaaS-Lieferanten auf die Kundendaten. Der Kunde hat keinen Anspruch darauf, auch die zur Verwendung der Daten geeignete Software zu erhalten.

V. Wartung, Service-Hotline und Kundendienst

1. Der SaaS-Lieferant wird Anfragen (per E-Mail, Fax oder telefonisch) des Kunden zur Anwendung der vertragsgegenständlichen Software und der weiteren SaaS-Dienste innerhalb nachstehender Geschäftszeiten so rasch wie möglich nach Eingang der jeweiligen Frage telefonisch oder schriftlich beantworten.
2. Updates und Upgrades der SaaS-Software: jede Erweiterung, Fehlerbeseitigung und Anpassungen an der SaaS-Software ist in der monatlichen Nutzungsgebühr enthalten.
3. Hotline: Hilfestellung (keine Schulung) per E-Mail, Fax oder telefonisch innerhalb der Geschäftszeiten

VI. Unterbrechung/Beeinträchtigung der Erreichbarkeit

1. Anpassungen, Änderungen und Ergänzungen der vertragsgegenständlichen SaaS-Dienste sowie Maßnahmen, die der Feststellung und Behebung von Funktionsstörungen dienen, werden nur dann zu einer vorübergehenden Unterbrechung oder Beeinträchtigung der Erreichbarkeit führen, wenn dies aus technischen Gründen zwingend notwendig ist.
2. Die Überwachung der Grundfunktionen der SaaS-Dienste erfolgt täglich. Die Wartung der SaaS-Dienste erfolgt grundsätzlich von Montag bis Freitag 09:00- 18:00 Uhr. Bei schweren Fehlern - die Nutzung der SaaS-Dienste ist nicht mehr möglich bzw. ernstlich eingeschränkt - erfolgt die Bearbeitung binnen 2 Stunden ab Kenntnis oder Verständigung durch den Kunden. Der SaaS-Lieferant wird den Kunden von den Wartungsarbeiten rechtzeitig verständigen und diese schnellstmöglich durchführen.
3. Sofern die Fehlerbehebung nicht innerhalb von 12 Stunden möglich sein sollte, wird der SaaS-Lieferant den Kunden davon binnen 24 Stunden unter Angabe von Gründen sowie des Zeitraums, der für die Fehlerbeseitigung voraussichtlich zu veranschlagen ist, verständigen. Der SaaS-Lieferant wird alle Mittel einsetzen, um dem Kunden eine Umgehungslösung anzubieten.
4. Die Mindestverfügbarkeit des SaaS-Dienstes beträgt 98,5% im Jahresdurchschnitt.
5. In dringenden Fällen (z.B. Server-Ausfall) können Sie uns am Wochenende oder an Feiertagen von 9.00 - 17.00 (MEZ) per SMS benachrichtigen. Diese dringenden Meldungen werden mit einer Reaktionszeit von 2 Stunden bearbeitet.

VII. Pflichten des Kunden

1. Der Kunde ist verpflichtet, den unbefugten Zugriff Dritter auf die Software durch geeignete Vorkehrungen zu verhindern. Zu diesem Zwecke wird der Kunde, soweit erforderlich, seine Mitarbeiter auf die Einhaltung des Urheberrechts hinweisen.
2. Der Kunde ist selbst für die Eingabe und Pflege seiner zur Nutzung der SaaS-Dienste erforderlichen Daten und Informationen - unbeschadet der Verpflichtung des SaaS-Lieferanten zur Datensicherung - verantwortlich.
3. 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.
4. Der Kunde ist verpflichtet, „Benutzername“ und „Kennwort“ geheim zu halten und Dritten gegenüber nicht zugänglich zu machen.

VIII. Entgelt

1. Der Kunde verpflichtet sich, an den SaaS-Lieferant für die SaaS-Dienste das vereinbarte monatliche Entgelt zzgl. gesetzlicher Umsatzsteuer zu bezahlen.
2. Der SaaS-Lieferant wird dem Kunden eine Rechnung über das vertraglich geschuldete Entgelt übersenden. Der fällige Rechnungsbetrag wird per Lastschrift-Verfahren eingezogen.
3. Der SaaS-Lieferant ist dazu berechtigt, durch schriftliche Mitteilung an den Kunden mit einer Ankündigungsfrist von 1 Monat eine Anpassung der Entgelte und Leistungsinhalte vorzunehmen, sofern diese für den Kunden zumutbar ist. Voraussetzung und Gründe für eine solche Leistungsänderung sind insbesondere der technische Fortschritt, die Weiterentwicklung der Software und die Inflationsrate. Die Änderung erfolgt in der Art und in dem Ausmaß, wie der Umfang und die Leistungsfähigkeit der Software geändert werden. Will der Kunde den Vertrag nicht zu den geänderten Tarifen fortführen, ist er zur außerordentlichen, schriftlichen Kündigung mit einer Frist von 14 Tagen zum Änderungszeitpunkt berechtigt.

IX. Haftungsbeschränkung, Schadenersatzansprüche und Verjährung

1. Der SaaS-Lieferant haftet nur für Schäden, die von ihm, seinen gesetzlichen Vertretern oder seinen Erfüllungsgehilfen grob fahrlässig oder vorsätzlich verursacht wurden, es sei denn der SaaS-Lieferant verletzt eine wesentliche Vertragspflicht. Die vorstehende Haftungsbeschränkung gilt für vertragliche wie auch außervertragliche Ansprüche; sie gilt nicht für eine Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz.
2. Außer in den Fällen der Haftung aufgrund grob fahrlässigen oder vorsätzlichen Handelns oder der Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht oder bei einer leicht fahrlässigen Verletzung von Leben, Körper und/oder Gesundheit ist die Haftung der Höhe

nach auf die bei Vertragschluss typischerweise vorhersehbaren Schäden und auf das insgesamt geleistete Entgelt, höchstens auf den jeweiligen Vertragswert für ein Jahre begrenzt. In jedem Fall ist die Gesamthaftung je Kunde und Schadenfall auf 5.000,00 € begrenzt.

3. Sämtliche Ansprüche auf Schadenersatz verjähren nach einem Zeitraum von zwei Jahren ab Kenntnis des schadenverursachenden Ereignisses, ausgenommen hiervon ist die Haftung wegen vorsätzlichen Verhaltens.

X. Laufzeit/Kündigung/Auflösung

1. Der SaaS-Vertrag wird auf unbestimmte Zeit geschlossen. Das Vertragsverhältnis beginnt ab dem im Bestellformular festgelegten „Anfangsdatum“. Der Vertrag kann von beiden Parteien mit einer Frist von 6 Wochen zum Quartalsende gekündigt werden.
2. Die sofortige Auflösung des Vertrages aus wichtigem Grund bleibt den Parteien unbenommen. Ein wichtiger Grund zur sofortigen Auflösung dieses Vertrages liegt für den SaaS-Lieferant insbesondere dann vor, wenn der Kunde
 - a) in Konkurs fällt oder die Konkursöffnung mangels Masse abgelehnt wurde,
 - b) mit Zahlungsverpflichtungen aus diesem Vertragsverhältnis im Ausmaß von mindestens einem Monatsentgelten im Verzug ist und er unter Setzung einer Nachfrist von zwei Wochen und unter Androhung der Vertragsauflösung erfolglos gemahnt wurde,
 - c) fahrlässig oder vorsätzlich datenschutzrechtliche Bestimmungen verletzt, die nach dem Datenschutzgesetz oder dem Strafgesetz eine gerichtlich strafbare Tat oder eine Verwaltungsübertretung darstellen, oder schuldhaft gegen Gesetze verstößt, die Daten Dritter schützen sollen oder
 - d) bei Nutzung der vertragsgegenständlichen Dienste schuldhaft Rechtsvorschriften verletzt oder in Urheberrechte, gewerbliche Schutzrechte oder Namensrechte Dritter eingreift
 - e) bei Nutzung der vertriebenen Dienste zum Zwecke der Förderung krimineller, gesetzwidriger und ethisch bedenklicher Handlungen.

XI. Datenschutz und Geheimhaltung

1. Der Kunde ist selbst für die nach den Bestimmungen des Datenschutzgesetzes zur Nutzung der SaaS-Dienste durch den Kunden und seine Vertragspartner allenfalls erforderlichen Zustimmungserklärungen verantwortlich.
2. Der SaaS-Lieferant verpflichtet sich, über alle ihm im Rahmen der Vorbereitung, Durchführung und Erfüllung dieses Vertrages zur Kenntnis gelangten vertraulichen Vorgänge, insbesondere Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse des Kunden, strengstes Stillschweigen zu bewahren und diese weder weiterzugeben noch auf sonstige Art zu verwerten. Dies gilt gegenüber jeglichen unbefugten Dritten, d.h. auch gegenüber unbefugten Mitarbeitern sowohl des SaaS-Lieferanten als auch des Kunden, sofern die

Weitergabe von Informationen nicht zur ordnungsgemäßen Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen des SaaS-Lieferanten erforderlich ist. In Zweifelsfällen ist der SaaS-Lieferant verpflichtet, den Kunden vor einer solchen Weitergabe um Zustimmung zu bitten.

3. Der SaaS-Lieferant verpflichtet sich, mit allen von ihm im Zusammenhang mit der Vorbereitung, Durchführung und Erfüllung dieses Vertrages eingesetzten Mitarbeitern und Subunternehmern eine mit vorstehendem Absatz 2 dieses Vertragspunktes inhaltsgleiche Regelung zu vereinbaren.

XII. Änderungen/Ergänzungen

1. Neben diesem Vertrag bestehen keinerlei mündliche oder schriftliche Abreden. Allfällige vor Abschluss dieses Vertrages getroffene schriftliche oder mündliche Vereinbarungen, die im Widerspruch zu diesem Vertrag stehen, verlieren bei Vertragsabschluss ihre Gültigkeit.
2. Änderungen oder Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen in jedem einzelnen Fall bei sonstiger Rechtswirksamkeit der Schriftform; die Übersendung via Fax oder E-Mail genügt der Schriftform. All dies gilt auch für das Abgehen von der Schriftform.

XIII. Mitteilungen

1. Sämtliche Mitteilungen sind, sofern in diesem Vertrag oder von Gesetzes wegen nicht zwingend eine strengere Form vorgesehen ist, schriftlich an die angegebenen Adressen zu richten. Die Übersendung via Fax oder E-Mail genügt jeweils dem Schriftlichkeitserfordernis.
2. Die Vertragspartner sind verpflichtet, dem anderen Vertragspartner Adressenänderungen unverzüglich bekannt zu geben, widrigenfalls Mitteilungen an der zuletzt schriftlich bekannt gegebenen Adresse als rechtswirksam zugegangen gelten.

XIV. Salvatorische Klausel

1. Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages ungültig sein oder werden, so berührt dies nicht die Gültigkeit des restlichen Vertragsinhaltes. Ungültige Bestimmungen des Vertrages sind durch solche zu ersetzen, die dem Vertragswillen der Parteien in wirtschaftlicher Hinsicht am ehesten entsprechen.

XV. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

1. Zwischen den Vertragsteilen wird deutsches Recht vereinbart. Als Gerichtsstand wird ausschließlich Hamburg vereinbart.

Hamburg Dezember 2008