

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) für die Endereco Adressmanagement Services

§ 1 Geltungsbereich und Vertragsinhalt

Die Endereco UG (haftungsbeschränkt) (nachfolgend „Anbieter“) ist Entwicklerin und Betreiberin der Endereco Adressmanagement Services (nachfolgend „Software“). Eine nähere Beschreibung der Software ist in der Anlage „Leistungsbeschreibung“ enthalten.

Gegenstand dieses Vertrages ist die Nutzung dieser Software durch den Kunden.

Kunde kann nur ein Unternehmer sein, also eine natürliche oder juristische Person oder eine rechtsfähige Personengesellschaft, die bei Abschluss eines Rechtsgeschäfts in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handelt (§ 14 BGB).

Der Nutzungsvertrag zwischen Anbieter und Kunde setzt sich zusammen aus:

- Vom Anbieter übermitteltes und vom Kunden angenommenes Angebot oder Sonderkonditionen (falls vorhanden)
- Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB)
- Leistungsbeschreibung für die Endereco Adressmanagement Services (siehe Anlage „Leistungsbeschreibung“)
- Allgemeine Vertragsbedingungen des Bitkom e. V. (siehe Anlage „AV-Bitkom“)
- Vertragsbedingungen des Bitkom e. V. für die Nutzung von Software über das Internet (Software as a Service) (siehe Anlage „SaaS Bitkom“)

Bei Widersprüchen zwischen einzelnen Vertragsbestandteilen gehen die in obiger Aufzählung früher genannten den später genannten vor.

Der Nutzungsvertrag ist auf der Website des Anbieters im Bereich AGB für Sie jederzeit einsehbar.

Mit der Nutzung der Services stimmt Kunde diesen AGB und den übrigen Bestimmungen des Nutzungsvertrages zu.

Anbieter gewährleistet, dass die Leistungserbringung nicht durch KI erfolgt. Soweit dies in der Zukunft dennoch stattfinden sollte, wird Anbieter dies seinen Kunden rechtzeitig vorher anzeigen.

§ 2 Pflichten des Kunden

Der Kunde verpflichtet sich bei technischen und fachlichen Änderungen der Software sein System in einem Zeitraum von maximal 3 Monaten anzupassen. Dies kann durch Aktualisierung der API-Anbindung bzw. durch Aktualisierung der bereitgestellten Software erfolgen.

Endereco UG (haftungsbeschränkt)
Gesellschaft für Master Data Quality Management
Balthasar-Neumann-Str. 4b, 97236 Randersacker
Ust.-ID: DE297464149
Registriert am Amtsgericht Würzburg HBR 12543

+49(0) 931 - 663 98 39-0
+49(0) 931 - 663 98 39-9
info@endereco.de
www.endereco.de

Geschäftsführer: Robert Rieser
Bankverbindung
SPK Erlangen
DE89 7635 0000 0060 0636 09
BYLADEM1ERH

§ 3 Nutzungseinschränkung

Dem Kunden ist es untersagt, vom Anbieter gelieferte Daten außerhalb des in diesem Vertrag und seinen Anlagen geregelten Nutzungsumfangs zu nutzen. Ihm ist es insbesondere untersagt, die Daten Dritten zu überlassen, die Daten an Dritte zu verkaufen oder Dritten sonst wie Nutzungsrechte unter Umgehung dieses Vertrages einzuräumen.

§ 4 Vertragslaufzeit und Testmonat

Für die ersten 30 Kalendertage bzw. bis zum Erreichen einer Anzahl von 5000 Adressprüfungen, soweit nicht abweichend vereinbart, ist die Nutzung der Software kostenfrei. In dieser Zeit kann der Kunde die Software testen. Dabei steht ihm der volle Funktionsumfang zur Verfügung. Das Anfragevolumen im Testzeitraum ist auf maximal 5000 Adressprüfungen begrenzt.

Der Testzeitraum endet nach 30 Kalendertagen oder dem Erreichen von 5000 Prüfungen.

Die kostenpflichtige Weiternutzung muss der Kunde mindestens in Textform (Formular, ggf. E-Mail) bestätigen und dabei den AGB und den übrigen Vertragsbestimmungen zustimmen.

Eine Mindestvertragslaufzeit besteht nicht und der Nutzungsvertrag kann von beiden Vertragsparteien jederzeit mit einer einmonatigen Frist gekündigt werden.

§ 5 Gebühren und Abrechnungen

Soweit nicht anders vereinbart, gelten für die Zurverfügungstellung der Software die aktuellen Preise. Diese sind auf der Webseite des Anbieters abrufbar (www.endereco.de/preise/).

Von den Nutzungsentgelten nicht umfasst sind Mehraufwendungen für nachfolgend genannte Services oder solche, die nicht explizit in der Preisliste oder in der Anlage „Leistungsbeschreibung“ enthalten sind. Für deren Inanspruchnahme behält sich der Anbieter den Abschluss eines gesonderten Dienstleistungsvertrages mit dem Kunden zu nachfolgenden Konditionen vor:

Dienstleistung	Preis
Consulting / Projektstätigkeiten Remote	100,00 €
Consulting / Projektstätigkeiten vor Ort	Nach Vereinbarung
Erstberatung und Integrationsunterstützung	Kostenfrei
Support vor Ort	120,00 €
Technischer Support / Entwicklersupport	Nach Angebot – Stundensatz 100,00 €

Sämtliche Preise verstehen sich als Nettopreise zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer (derzeit 19 %).

Die Abrechnung über die tatsächliche Nutzung erfolgt rückwirkend je Kalendermonat. Stichtag ist der erste Tag des Kalendermonats.

Eine Rechnung wird per E-Mail versandt. Rechnungsbeträge können direkt auf das Konto des Anbieters überwiesen werden oder per SEPA-Firmenlastschrift-Mandat eingezogen werden.

Bei Überschreitung des Zahlungsziels können dem Kunden Verzugszinsen in Höhe von bis zu 9 Prozentpunkten über dem jeweiligen Basiszinssatz (§ 247 BGB) berechnet werden. Der Anbieter kann aus einem anderen Rechtsgrund höhere Zinsen verlangen.

Endereco UG (haftungsbeschränkt) Gesellschaft für Master Data Quality Management Balthasar-Neumann-Str. 4b, 97236 Randersacker Ust.-ID: DE297464149 Registriert am Amtsgericht Würzburg HBR 12543	+49(0) 931 - 663 98 39-0 +49(0) 931 - 663 98 39-9 info@endereco.de www.endereco.de	Geschäftsführer: Robert Rieser Bankverbindung SPK Erlangen DE89 7635 0000 0060 0636 09 BYLADEM1ERH
---	--	--

§ 6 Änderungen des Nutzungsvertrages

Der Anbieter behält sich vor, diese AGB oder die übrigen Bestimmungen des Nutzungsvertrages zu ändern oder zu ergänzen. Über Änderungen wird der Anbieter den Kunden in Textform unter der beim Anbieter hinterlegten E-Mail-Adresse informieren. Änderungen werden dem Kunden mindestens sechs (6) Wochen im Voraus mitgeteilt. Sofern der Kunde den geänderten Vertragsbestimmungen nicht innerhalb von sechs (6) Wochen widerspricht, gelten diese als akzeptiert. Das Recht des Anbieters, für den Fall eines Widerspruchs das Vertragsverhältnis ordentlich zu kündigen, bleibt unberührt.

Unter diese Änderungen des Nutzungsvertrages fallen auch Änderungen an der Preisliste des Anbieters (www.endereco.de/preise/), wobei sich der Anbieter diesbezüglich lediglich vorbehält, preiserhöhende Änderungen maximal einmal pro Kalenderjahr und maximal um 10 % vorzunehmen.

§ 7 Weitere Vertragsbestimmungen

Im Übrigen gelten die Allgemeinen Vertragsbedingungen des Bitkom e. V. (Anlage „BK-AV-Bitkom“) und die Vertragsbedingungen des Bitkom e. V. für die Nutzung von Software über das Internet (Software as a Service) (Anlage „BK-SaaS Bitkom“), soweit nicht in diesen AGB oder in gesonderten Vereinbarungen zwischen den Vertragsparteien etwas Abweichendes geregelt ist.

Stand: 27.04.2026

Version: 1.1

Endereco UG (haftungsbeschränkt)
Gesellschaft für Master Data Quality Management
Balthasar-Neumann-Str. 4b, 97236 Randersacker
Ust.-ID: DE297464149
Registriert am Amtsgericht Würzburg HBR 12543

+49(0) 931 - 663 98 39-0
+49(0) 931 - 663 98 39-9
info@endereco.de
www.endereco.de

Geschäftsführer: Robert Rieser
Bankverbindung
SPK Erlangen
DE89 7635 0000 0060 0636 09
BYLADEM1ERH

LEISTUNGSBESCHREIBUNG

§ 1 Beschreibung

Die Endereco UG (der „Anbieter“) ist in den Geschäftsbereichen der Adressvalidierung und Optimierung tätig. Im Rahmen der Kundendatenvalidierung in elektronischen Geschäftsprozessen sowie in Apps und anderer Softwareanwendungen, bietet der Anbieter mit den „Adressmanagement Services“ eine Lösung für professionelle Stammdatenvalidierung.

§ 2 Funktionalität

Die „Adressmanagement Services“ stellen folgende Funktionen über die internetbasierte API zur Verfügung :

- Adressvalidierung (international)
- Adress-Eingabeassistent (international)
- Anredeprüfung
- Namensprüfung
- E-Mail Validierung
- IBAN Check
- Telefonnummernprüfung
- USt.-IdNr. Prüfung

Der Funktionsumfang kann bei den vom Anbieter oder einem Drittanbieter bereitgestellten Modulen für verschiedene Plattformen (z.B. Shopsysteme) ggf. eingeschränkt sein.

§ 3 Kundenseitige Voraussetzungen

Für die Nutzung der Software ist eine bestehende, verlässliche und adäquat dimensionierte Internetverbindung erforderlich. Eine Nutzung der Software ohne Internetverbindung ist nicht möglich.

Weiterhin muss kundenseitig eine Anbindung an die API erfolgen. Dies kann über eine eigenständige Softwareimplementierung erfolgen, oder durch die Nutzung einer bereits fertig implementierten Softwarelösung für verschiedene Plattformen (siehe www.endereco.de/integrationen).

§ 4 Zugänge

Die Einräumung der Nutzung der Software erfolgt durch Freischaltung der Services durch den Anbieter. Mit der Freischaltung erhält der Kunde die erforderlichen Zugangsdaten (API Key) per E-Mail zugesandt. Die Zugangsdaten sind nicht übertragbar und dürfen nicht veräußert werden.

§ 5 Leistungen / SLA (Service-Level-Agreement)

Der Anbieter stellt zur Nutzung der Services eine API zur Verfügung. Diese wird regelmäßig aktualisiert und weiterentwickelt.

Der Telefon- und E-Mail-Support wird vom Anbieter durchgeführt. Supportzeiten sind:

Telefon	Montags bis Freitag, außer an gesetzlichen Feiertagen in Bayern zwischen 9:30 und 14:00, je nach Verfügbarkeit der Mitarbeiter Tel: 0931 / 66398390
E-Mail/Ticket	Montags bis Freitag, außer an gesetzlichen Feiertagen in Bayern

Endereco UG (haftungsbeschränkt)
Gesellschaft für Master Data Quality Management
Balthasar-Neumann-Str. 4b, 97236 Randersacker
Ust.-ID: DE297464149
Registriert am Amtsgericht Würzburg HBR 12543

+49(0) 931 - 663 98 39-0
+49(0) 931 - 663 98 39-9
info@endereco.de
www.endereco.de

Geschäftsführer: Robert Rieser
Bankverbindung
SPK Erlangen
DE89 7635 0000 0060 0636 09
BYLADEM1ERH



MASTER DATA QUALITY EXPERTS

zwischen 8:30 und 17:30

support@endereco.de

Die Supportanfragen per E-Mail werden innerhalb von 72 Stunden nach Eingang bearbeitet.

Die Verfügbarkeit der Software wird von mindestens 98 % jährlich (bezogen auf 24Std/Tag) angegeben. Hiervon ausgenommen sind Zeiten, in denen der Server des Anbieters aufgrund technischer oder sonstiger Probleme, die nicht im Einflussbereich des Anbieters liegen (z.B. höhere Gewalt, Verschulden Dritter etc.), nicht zu erreichen ist, oder in der geplante Wartungsarbeiten vorgenommen werden.

Eine vorübergehende Unterbrechung oder Beeinträchtigung der Erreichbarkeit der Software ist zulässig, wenn dies aus technischen Gründen zwingend notwendig ist, wobei Unterbrechungen oder Beeinträchtigungen der Erreichbarkeit auf maximal 24 Stunden im Monat zu beschränken sind, und zwar werktags in der Zeit von 8:00 bis 12:00 Uhr oder nach Absprache. Der Anbieter informiert den Kunden in diesem Zusammenhang spätestens 3 Werktage vor einer geplanten Einschränkung der Services.

Stand: 19.12.2021

Version: 1.0

Endereco UG (haftungsbeschränkt)
Gesellschaft für Master Data Quality Management
Balthasar-Neumann-Str. 4b, 97236 Randersacker
Ust.-ID: DE297464149
Registriert am Amtsgericht Würzburg HBR 12543

+49(0) 931 - 663 98 39-0
+49(0) 931 - 663 98 39-9
info@endereco.de
www.endereco.de

Geschäftsführer: Robert Rieser
Bankverbindung
SPK Erlangen
DE89 7635 0000 0060 0636 09
BYLADEM1ERH

Allgemeine Vertragsbedingungen des Bitkom

-AV Bitkom-

(AV Bitkom, Version 3.0)

Seite 1

1. Vergütung, Zahlung, Leistungsschutz, Termine

- 1.1** Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird die Vergütung nach Aufwand zu den bei Vertragsschluss allgemein gültigen Preisen des Anbieters berechnet. Vergütungen sind grundsätzlich Netto-Preise zuzüglich gesetzlich anfallender Umsatzsteuer.

Der Anbieter kann monatlich abrechnen. Werden Leistungen nach Aufwand vergütet, dokumentiert der Anbieter die Art und Dauer der Tätigkeiten und übermittelt diese Dokumentation mit der Rechnung.

- 1.2** Alle Rechnungen sind grundsätzlich spätestens 14 Kalendertage nach Zugang frei Zahlstelle ohne Abzug zu zahlen.

- 1.3** Der Kunde kann wegen Mängeln nur aufrechnen oder Zahlungen zurückbehalten, soweit ihm tatsächlich Zahlungsansprüche wegen Sach oder Rechtsmängeln der Leistung zustehen. Wegen sonstiger Mängelansprüche kann der Kunde Zahlungen nur zu einem unter Berücksichtigung des Mangels verhältnismäßigen Teil zurückbehalten. Ziffer 4.1 gilt entsprechend. Der Kunde hat kein Zurückbehaltungsrecht, wenn sein Mangelanspruch verjährt ist. Im Übrigen kann der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen oder eine Zurückbehaltung ausüben.

- 1.4** Der Anbieter behält sich das Eigentum und einzuräumende Rechte an den Leistungen bis zur vollständigen Bezahlung der geschuldeten Vergütung vor, berechnete Mängeleinbehalte gemäß Ziffer 1.3. Satz 2 werden berücksichtigt. Weiterhin behält sich der Anbieter das Eigentum vor bis zur Erfüllung aller seiner Ansprüche aus der Geschäftsbeziehung mit dem Kunden.

Der Anbieter ist berechtigt, für die Dauer eines Zahlungsverzugs des Kunden diesem die weitere Nutzung der Leistungen zu untersagen. Dieses Recht kann der Anbieter nur für einen angemessenen Zeitraum geltend machen, in der Regel höchstens für 6 Monate. Darin liegt kein Rücktritt vom Vertrag. § 449 Abs. 2 BGB bleibt unberührt.

Geben der Kunde oder dessen Abnehmer die Leistungen zurück, liegt in der Entgegennahme der Leistungen kein Rücktritt des Anbieters, außer er hat den Rücktritt ausdrücklich erklärt. Gleiches gilt für die Pfändung der Vorbehaltsware oder von Rechten an der Vorbehaltsware durch den Anbieter.

Gegenstände unter Eigentums oder Rechtsvorbehalt darf der Kunde weder verpfänden noch sicherungsübereignen. Dem Kunden ist nur als Wiederverkäufer eine Weiterveräußerung im gewöhnlichen Geschäftsgang unter der Bedingung gestattet, dass dem Anbieter vom Kunden dessen Ansprüche gegen seine Abnehmer im Zusammenhang mit der Weiterveräußerung wirksam abgetreten worden sind und der Kunde seinem Abnehmer das Eigentum unter Vorbehalt der Zahlung überträgt. Der Kunde tritt durch den vorliegenden Vertragsabschluss seine künftigen Ansprüche im Zusammenhang mit solchen Veräußerungen gegen seine Abnehmer sicherungshalber an den Anbieter ab, der diese Abtretung hiermit annimmt.

Soweit der Wert der Sicherungsrechte des Anbieters die Höhe der gesicherten Ansprüche um mehr als 20 % übersteigt, wird der Anbieter auf Wunsch des Kunden einen entsprechenden Anteil der Sicherungsrechte freigeben.

Allgemeine Vertragsbedingungen des Bitkom

-AV Bitkom-

(AV Bitkom, Version 3.0)

Seite 2

- 1.5** Der Kunde ist verpflichtet, bei einer zulässigen Übertragung von Nutzungsrechten an Lieferungen und Leistungen dem Empfänger deren vertraglich vereinbarte Beschränkungen aufzuerlegen.
- 1.6** Gleichet der Kunde eine fällige Forderung zum vertragsgemäßen Zahlungstermin ganz oder teilweise nicht aus, kann der Anbieter vereinbarte Zahlungsziele für alle Forderungen widerrufen. Der Anbieter ist ferner berechtigt, weitere Leistungen nur gegen Vorkasse oder gegen Sicherheit durch Erfüllungsbürgschaft eines in der Europäischen Union zugelassenen Kreditinstituts oder Kreditversicherers vorzunehmen. Die Vorkasse hat den jeweiligen Abrechnungszeitraum oder – bei Einmalleistungen – deren Vergütung zu umfassen.
- 1.7** Bei wirtschaftlichem Unvermögen des Kunden, seine Pflichten gegenüber dem Anbieter zu erfüllen, kann der Anbieter bestehende Austauschverträge mit dem Kunden durch Rücktritt, Dauerschuldverhältnisse durch Kündigung fristlos beenden, auch bei einem Insolvenzantrag des Kunden. § 321 BGB und § 112 InsO bleiben unberührt. Der Kunde wird den Anbieter frühzeitig schriftlich über eine drohende Zahlungsunfähigkeit informieren.
- 1.8** Feste Leistungstermine sollen ausschließlich ausdrücklich in dokumentierter Form vereinbart werden. Die Vereinbarung eines festen Leistungstermins steht unter dem Vorbehalt, dass der Anbieter die Leistungen seiner jeweiligen Vorlieferanten rechtzeitig und vertragsgemäß erhält.

2. Zusammenarbeit, Mitwirkungspflichten, Vertraulichkeit

- 2.1** Kunde und Anbieter benennen jeweils einen verantwortlichen Ansprechpartner. Die Kommunikation zwischen dem Kunden und dem Anbieter erfolgt, soweit nichts anderes vereinbart ist, über diese Ansprechpartner. Die Ansprechpartner haben alle mit der Vertragsdurchführung zusammenhängenden Entscheidungen unverzüglich herbeizuführen. Die Entscheidungen sind verbindlich zu dokumentieren.
- 2.2** Der Kunde ist verpflichtet, den Anbieter soweit erforderlich zu unterstützen und in seiner Betriebssphäre alle zur ordnungsgemäßen Auftragsausführung erforderlichen Voraussetzungen zu schaffen. Dazu wird er insbesondere notwendige Informationen zur Verfügung stellen und nach Möglichkeit einen Remotezugang auf das Kundensystem ermöglichen. Soweit aus Sicherheitsgründen oder sonstigen Gründen ein Remotezugang nicht möglich ist, verlängern sich davon betroffene Fristen angemessen; für weitere Auswirkungen werden die Vertragspartner eine angemessene Regelung vereinbaren. Der Kunde sorgt ferner dafür, dass fachkundiges Personal für die Unterstützung des Anbieters zur Verfügung steht.
- Soweit im Vertrag vereinbart ist, dass Leistungen vor Ort beim Kunden erbracht werden können, stellt der Kunde auf Wunsch des Anbieters unentgeltlich ausreichende Arbeitsplätze und Arbeitsmittel zur Verfügung.
- 2.3** Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird der Kunde für eine ordnungsgemäße Datensicherung und Ausfallvorsorge für Daten und Komponenten (etwa Hardware, Software) sorgen, die deren Art und Bedeutung angemessen ist.

Allgemeine Vertragsbedingungen des Bitkom

-AV Bitkom-

(AV Bitkom, Version 3.0)

Seite 3

- 2.4** Der Kunde hat Mängel unverzüglich in nachvollziehbarer und detaillierter Form unter Angabe aller für die Mängelerkennung und analyse zweckdienlichen Informationen schriftlich zu melden. Anzugeben sind dabei insbesondere die Arbeitsschritte, die zum Auftreten des Mangels geführt haben, die Erscheinungsform sowie die Auswirkungen des Mangels. Soweit nichts anderes vereinbart ist, werden dafür die entsprechenden Formulare und Verfahren des Anbieters verwendet.
- 2.5** Der Kunde wird den Anbieter bei Prüfung und Geltendmachung von Ansprüchen gegenüber anderen Beteiligten im Zusammenhang mit der Leistungserbringung angemessen auf Anforderung unterstützen. Dies gilt insbesondere für Rückgriffsansprüche des Anbieters gegen Vorlieferanten.
- 2.6** Die Vertragspartner sind verpflichtet, über Geschäftsgeheimnisse sowie über sonstige als vertraulich bezeichnete Informationen (z.B. in Unterlagen, Dokumenten, Datenbeständen), die im Zusammenhang mit der Vertragsdurchführung bekannt werden, Stillschweigen zu wahren und diese ohne schriftliche Einwilligung des anderen Vertragspartners weder über den Vertragszweck hinaus zu nutzen noch offen zu legen.

Der jeweils empfangende Vertragspartner ist verpflichtet, für Geschäftsgeheimnisse und für als vertraulich bezeichnete Informationen angemessene Geheimhaltungsmaßnahmen zu treffen. Die Vertragspartner sind nicht berechtigt, Geschäftsgeheimnisse des anderen Vertragspartners durch Beobachten, Untersuchen, Rückbau oder Testen des Vertragsgegenstands zu erlangen. Gleiches gilt für sonstige bei Vertragsdurchführung erhaltene Informationen oder Gegenstände.

Die Weitergabe von Geschäftsgeheimnissen sowie sonstigen als vertraulich bezeichneten Informationen an Personen, die nicht an dem Abschluss, der Durchführung oder Abwicklung des Vertrags beteiligt sind, darf nur mit schriftlicher Einwilligung des jeweils anderen Vertragspartners erfolgen.

Soweit nichts anderes vereinbart ist, endet die Verpflichtung zur Geheimhaltung für sonstige als vertraulich bezeichnete Informationen nach Ablauf von fünf Jahren nach Bekanntwerden der jeweiligen Information, bei Dauerschuldverhältnissen jedoch nicht vor deren Beendigung. Geschäftsgeheimnisse sind zeitlich unbegrenzt geheim zu halten.

Die Vertragspartner werden diese Verpflichtungen auch ihren Mitarbeitern und eventuell eingesetzten Dritten auferlegen.

- 2.7** Den Vertragspartnern ist bekannt, dass eine elektronische und unverschlüsselte Kommunikation(z.B. per E-Mail) mit Sicherheitsrisiken behaftet ist. Bei dieser Art der Kommunikation werden sie daher keine Ansprüche geltend machen, die durch das Fehlen einer Verschlüsselung begründet sind, außer soweit zuvor eine Verschlüsselung vereinbart worden ist.

Allgemeine Vertragsbedingungen des Bitkom

-AV Bitkom-

(AV Bitkom, Version 3.0)

Seite 4

3. Störungen bei der Leistungserbringung

3.1 Wenn eine Ursache, die der Anbieter nicht zu vertreten hat, einschließlich Streik oder Aussperrung, die Termineinhaltung beeinträchtigt („Störung“), verschieben sich die Termine um die Dauer der Störung, erforderlichenfalls einschließlich einer angemessenen Wiederanlaufphase. Ein Vertragspartner hat den anderen Vertragspartner über die Ursache einer in seinem Bereich aufgetretenen Störung und die Dauer der Verschiebung unverzüglich zu unterrichten.

3.2 Erhöht sich der Aufwand aufgrund einer Störung, kann der Anbieter auch die Vergütung des Mehraufwands verlangen, außer der Kunde hat die Störung nicht zu vertreten und deren Ursache liegt außerhalb seines Verantwortungsbereichs.

3.3 Wenn der Kunde wegen nicht ordnungsgemäßer Leistung des Anbieters vom Vertrag zurücktreten und / oder Schadensersatz statt der Leistung verlangen kann oder solches behauptet, wird der Kunde auf Verlangen des Anbieters innerhalb angemessen gesetzter Frist schriftlich erklären, ob er diese Rechte geltend macht oder weiterhin die Leistungserbringung wünscht. Bei einem Rücktritt hat der Kunde dem Anbieter den Wert zuvor bestehender Nutzungsmöglichkeiten zu erstatten; gleiches gilt für Verschlechterungen durch bestimmungsgemäßen Gebrauch.

Gerät der Anbieter mit der Leistungserbringung in Verzug, ist der Schadens und Aufwendungsersatz des Kunden wegen des Verzugs für jede vollendete Woche des Verzugs beschränkt auf 0,5 % des Preises für den Teil der vertraglichen Leistung, der auf Grund des Verzugs nicht genutzt werden kann. Die Verzugshaftung ist begrenzt auf insgesamt höchstens 5 % der Vergütung für sämtliche, vom Verzug betroffene vertragliche Leistungen; bei Dauerschuldverhältnissen bezogen auf die Vergütung für die jeweils betroffenen Leistungen für das volle Kalenderjahr. Ergänzend und vorrangig gilt ein bei Vertragsabschluss vereinbarter Prozentsatz der bei Vertragsabschluss vereinbarten Vergütung. Dies gilt nicht, soweit ein Verzug auf grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz des Anbieters beruht.

3.4 Bei einer Verzögerung der Leistung hat der Kunde im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen ein Rücktrittsrecht nur, wenn die Verzögerung vom Anbieter zu vertreten ist. Macht der Kunde wegen der Verzögerung berechtigt Schadens oder Aufwendungsersatz statt der Leistung geltend, so ist er berechtigt, für jede vollendete Woche der Verzögerung 1 % des Preises für den Teil der vertraglichen Leistung zu verlangen, der auf Grund der Verzögerung nicht genutzt werden kann, jedoch insgesamt höchstens 10 % dieses Preises; bei Dauerschuldverhältnissen bezogen auf die Vergütung für die jeweils betroffenen Leistungen für das volle Kalenderjahr. Ergänzend und vorrangig gilt ein bei Vertragsabschluss vereinbarter Prozentsatz der bei Vertragsabschluss vereinbarten Vergütung.

4. Sachmängel und Aufwendungsersatz

- 4.1** Der Anbieter leistet Gewähr für die vertraglich geschuldete Beschaffenheit der Leistungen. Für eine nur unerhebliche Abweichung der Leistungen des Anbieters von der vertragsgemäßen Beschaffenheit bestehen keine Ansprüche wegen Sachmängeln.

Ansprüche wegen Mängeln bestehen auch nicht bei übermäßiger oder unsachgemäßer Nutzung, natürlichem Verschleiß, Versagen von Komponenten der Systemumgebung. Gleiches gilt bei nicht reproduzierbaren oder anderweitig durch den Kunden nachweisbaren Softwarefehlern. Dies gilt auch bei Schäden aufgrund besonderer äußerer Einflüsse, die nach dem Vertrag nicht vorausgesetzt sind. Ansprüche wegen Mängeln bestehen ebenfalls nicht bei nachträglicher Veränderung oder Instandsetzung durch den Kunden oder Dritte, außer diese erschwert die Analyse und die Beseitigung eines Sachmangels nicht.

Für Schadensersatz und Aufwendungsersatzansprüche gilt Ziffer 6 ergänzend.

- 4.2** Die Verjährungsfrist für Sachmängelansprüche beträgt ein Jahr ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn. Die gesetzlichen Fristen für den Rückgriff nach § 478 BGB bleiben unberührt.

Gleiches gilt, soweit das Gesetz gemäß § 438 Abs. 1 Nr. 2 oder § 634a Abs. 1 Nr. 2 BGB längere Fristen vorschreibt, bei einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung des Anbieters, bei arglistigem Verschweigen eines Mangels sowie in den Fällen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie für Ansprüche aus dem Produkthaftungsgesetz.

Die Bearbeitung einer Sachmangelanzeige des Kunden durch den Anbieter führt nur zur Hemmung der Verjährung, soweit die gesetzlichen Voraussetzungen dafür vorliegen. Ein Neubeginn der Verjährung tritt dadurch nicht ein.

Eine Nacherfüllung (Neulieferung oder Nachbesserung) kann ausschließlich auf die Verjährung des die Nacherfüllung auslösenden Mangels Einfluss haben.

- 4.3** Rückgriffsansprüche bei Verträgen über digitale Produkte gemäß § 327u BGB bleiben von den Ziffern 4.1 und 4.2 unberührt.

Macht ein Abnehmer gegenüber dem Kunden einen etwaigen Anspruch geltend, der zu einem Rückgriffsanspruch führen kann, wird der Kunde den Anbieter unverzüglich über den geltend gemachten Anspruch und die für dessen Beurteilung notwendigen sowie nützlichen weiteren Informationen in Kenntnis setzen. Der Kunde wird dem Anbieter die Möglichkeit verschaffen, den vom Abnehmer des Kunden geltend gemachten Anspruch zu befriedigen, außer soweit dies für den Kunden unzumutbar ist. Der Kunde und der Anbieter werden sich mit dem Ziel abstimmen und zusammenarbeiten, einen berechtigten Anspruch des Abnehmers des Kunden möglichst aufwands- und kostengünstig zu befriedigen.

Allgemeine Vertragsbedingungen des Bitkom

-AV Bitkom-

(AV Bitkom, Version 3.0)

Seite 6

4.4 Der Anbieter kann Vergütung seines Aufwands verlangen, soweit

- a) er aufgrund einer Meldung tätig wird, ohne dass ein Mangel vorliegt, außer der Kunde konnte mit zumutbarem Aufwand nicht erkennen, dass kein Mangel vorlag, oder
- b) eine gemeldete Störung nicht reproduzierbar oder anderweitig durch den Kunden als Mangel nachweisbar ist, oder
- c) zusätzlicher Aufwand wegen nicht ordnungsgemäßer Erfüllung der Pflichten des Kunden (siehe auch Ziffern 2.2, 2.3, 2.4 und 5.2) anfällt.

5. Rechtsmängel

5.1 Für Verletzungen von Rechten Dritter durch seine Leistung haftet der Anbieter nur, soweit die Leistung vertragsgemäß und insbesondere in der vertraglich vereinbarten, sonst in der vorgesehenen Einsatzumgebung unverändert eingesetzt wird.

Der Anbieter haftet für Verletzungen von Rechten Dritter nur innerhalb der Europäischen Union und des Europäischen Wirtschaftsraumes sowie am Ort der vertragsgemäßen Nutzung der Leistung. Ziffer 4.1 Satz 1 gilt entsprechend.

5.2 Macht ein Dritter gegenüber dem Kunden geltend, dass eine Leistung des Anbieters seine Rechte verletzt, benachrichtigt der Kunde unverzüglich den Anbieter. Der Anbieter und ggf. dessen Vorlieferanten sind berechtigt, aber nicht verpflichtet, soweit zulässig die geltend gemachten Ansprüche auf eigene Kosten abzuwehren.

Der Kunde ist nicht berechtigt, Ansprüche Dritter anzuerkennen, bevor er dem Anbieter angemessen Gelegenheit gegeben hat, die Rechte Dritter auf andere Art und Weise abzuwehren.

5.3 Werden durch eine Leistung des Anbieters Rechte Dritter verletzt, wird der Anbieter nach eigener Wahl und auf eigene Kosten

- a) dem Kunden das Recht zur Nutzung der Leistung verschaffen oder
- b) die Leistung rechtsverletzungsfrei gestalten oder
- c) die Leistung unter Erstattung der dafür vom Kunden geleisteten Vergütung (abzüglich einer angemessenen Nutzungsentschädigung) zurücknehmen, wenn der Anbieter keine andere Abhilfe mit angemessenem Aufwand erzielen kann.

Die Interessen des Kunden werden dabei angemessen berücksichtigt.

5.4 Ansprüche des Kunden wegen Rechtsmängeln verjähren entsprechend Ziffer 4.2. Für Schadensersatz und Aufwendungsersatzansprüche des Kunden gilt Ziffer 6 ergänzend, für zusätzlichen Aufwand des Anbieters gilt Ziffer 4.3 entsprechend.

Allgemeine Vertragsbedingungen des Bitkom

-AV Bitkom-

(AV Bitkom, Version 3.0)

Seite 7

6. Allgemeine Haftung des Anbieters

6.1 Der Anbieter haftet dem Kunden stets

- a) für die von ihm sowie seinen gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachten Schäden,
- b) nach dem Produkthaftungsgesetz und
- c) für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die der Anbieter, seine gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen zu vertreten haben.

6.2 Der Anbieter haftet bei leichter Fahrlässigkeit nicht, außer soweit er eine wesentliche Vertragspflicht verletzt hat, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht oder deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf.

Diese Haftung ist bei Sach und Vermögensschäden auf den vertragstypischen und vorhersehbaren Schaden beschränkt. Dies gilt auch für entgangenen Gewinn und ausgebliebene Einsparungen. Die Haftung für sonstige entfernte Folgeschäden ist ausgeschlossen.

Für einen einzelnen Schadensfall ist die Haftung auf den Vertragswert begrenzt, bei laufender Vergütung auf die Höhe der Vergütung pro Vertragsjahr, jedoch nicht auf weniger als € 50.000. Für die Verjährung gilt Ziffer 4.2 entsprechend. Die Vertragspartner können bei Vertragsabschluss eine weitergehende Haftung, üblicherweise gegen eine gesonderte Vergütung, schriftlich vereinbaren. Vorrangig ist eine individuell vereinbarte Haftungssumme. Die Haftung gemäß Ziffer 6.1 bleibt von diesem Absatz unberührt.

Ergänzend und vorrangig ist die Haftung des Anbieters wegen leichter Fahrlässigkeit aus dem jeweiligen Vertrag und seiner Durchführung auf Schadens und Aufwendungsersatz unabhängig vom Rechtsgrund insgesamt begrenzt auf den in diesem Vertrag vereinbarten Prozentsatz der bei Vertragsabschluss vereinbarten Vergütung. Die Haftung gemäß Ziffer 6.1 b) bleibt von diesem Absatz unberührt.

6.3 Aus einer Garantieerklärung haftet der Anbieter nur auf Schadensersatz, wenn dies in der Garantie ausdrücklich übernommen wurde. Diese Haftung unterliegt bei leichter Fahrlässigkeit den Beschränkungen gemäß Ziffer 6.2.

6.4 Bei notwendiger Wiederherstellung von Daten oder Komponenten (etwa Hardware, Software) haftet der Anbieter nur für denjenigen Aufwand, der für die Wiederherstellung bei ordnungsgemäßer Datensicherung und Ausfallvorsorge durch den Kunden erforderlich ist. Bei leichter Fahrlässigkeit des Anbieters tritt diese Haftung nur ein, wenn der Kunde vor dem Störfall eine der Art der Daten und Komponenten angemessene Datensicherung und Ausfallvorsorge durchgeführt hat. Dies gilt nicht, soweit dies als Leistung des Anbieters vereinbart ist.

6.5 Für Aufwendungsersatzansprüche und sonstige Haftungsansprüche des Kunden gegen den Anbieter gelten Ziffern 6.1 bis 6.4 entsprechend. Ziffern 3.3 und 3.4 bleiben unberührt.

Allgemeine Vertragsbedingungen des Bitkom

-AV Bitkom-

(AV Bitkom, Version 3.0)

Seite 8

7. Datenschutz

Der Kunde wird mit dem Anbieter datenschutzrechtlich notwendige Vereinbarungen für den Umgang mit personenbezogenen Daten abschließen.

8. Sonstiges

8.1 Der Kunde wird für die Lieferungen oder Leistungen anzuwendende Import-und Export-Vorschriften eigenverantwortlich beachten, insbesondere solche der USA. Bei grenzüberschreitender Lieferung oder Leistung trägt der Kunde anfallende Zölle, Gebühren und sonstige Abgaben. Der Kunde wird gesetzliche oder behördliche Verfahren im Zusammenhang mit grenzüberschreitenden Lieferungen oder Leistungen eigenverantwortlich abwickeln, außer soweit anderes ausdrücklich vereinbart ist.

8.2 Es gilt deutsches Recht. Die Anwendung des UN-Kaufrechts ist ausgeschlossen.

8.3 Der Anbieter erbringt seine Leistungen unter Zugrundelegung seiner Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB). AGB des Kunden finden keine Anwendung, auch wenn der Anbieter solchen nicht ausdrücklich widersprochen hat.

Die Annahme der Leistungen durch den Kunden gilt als Anerkennung der AGB des Anbieters unter Verzicht auf AGB des Kunden.

Andere Bedingungen sind nur verbindlich, wenn der Anbieter sie schriftlich anerkannt hat; ergänzend gelten dann die AGB des Anbieters.

8.4 Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages sollen nur schriftlich vereinbart werden. Soweit Schriftform vereinbart ist (z.B. für Kündigungen, Rücktritt), genügt Textform nicht.

8.5 Gerichtsstand gegenüber einem Kaufmann, einer juristischen Person des öffentlichen Rechts oder einem öffentlichrechtlichen Sondervermögen ist der Sitz des Anbieters. Der Anbieter kann den Kunden auch an dessen Sitz verklagen.

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

-SaaS Bitkom-

(SaaS Bitkom, Version 3.0)

Seite 1

1. Leistungen

1.1 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.

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

1.3 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

2.1 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 Telekommunikation (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.

2.2 Der Kunde darf die Software insbesondere nicht über den vereinbarten Nutzungsumfang 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.

2.3 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.

2.4 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.

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

-SaaS Bitkom-

(SaaS Bitkom, Version 3.0)

Seite 2

- 2.5** 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. 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.
- 2.6** Der Anspruch des Anbieters auf eine Vergütung für die über die vereinbarte Nutzung hinausgehende Nutzung bleibt unberührt.
- 2.7** 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

- 3.1** Die Verfügbarkeit der bereitgestellten Leistungen ergibt sich aus der Leistungsbeschreibung.
- 3.2** Bei einer nur unerheblichen Minderung der Tauglichkeit der Leistungen zum vertragsgemäßen Gebrauch bestehen keine Ansprüche des Kunden wegen Mängeln. Die verschuldensunabhängige Haftung des Anbieters wegen Mängeln, die bereits zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses vorhanden waren, ist ausgeschlossen.
- 3.3** § 578b BGB bleibt unberührt.

4. Datenschutz

- 4.1** 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.
- 4.2** 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.

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

-SaaS Bitkom-

(SaaS Bitkom, Version 3.0)

Seite 3

- 4.3** 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 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.
- 4.4** 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

- 5.1** 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.
- 5.2** 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.
- 5.3** Der Kunde hat vom Anbieter zur Verfügung gestellte Möglichkeiten zu nutzen, seine Daten in seinem originären Verantwortungsbereich zu sichern.

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.

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

-SaaS Bitkom-

(SaaS Bitkom, Version 3.0)

Seite 4

7. Störungsmanagement

7.1 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.

7.2 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.

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

a) Schwerwiegende Störung

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

b) 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.

c) Sonstige Meldung

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

7.4 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 des Bitkom für die Nutzung von Software über das Internet (Software as a Service)

-SaaS Bitkom-

(SaaS Bitkom, Version 3.0)

Seite 5

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 (Hotline)

8.1 Vertragliche Leistungen

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

8.2 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 Hotline zu richten und dabei vom Anbieter gestellte Formulare zu verwenden. Die Hotline nimmt solche Anfragen per E-Mail, Telefax und Telefon während der üblichen Geschäftszeiten des Anbieters entgegen.

Die Hotline wird ordnungsgemäße Anfragen im üblichen Geschäftsgang bearbeiten und soweit möglich beantworten. Die Hotline kann zur Beantwortung auf dem Kunden zugängliche Dokumentationen und sonstige Ausbildungsmittel für die bereitgestellte Software verweisen. Soweit eine Beantwortung durch die Hotline nicht oder nicht zeitnah möglich ist, wird der Anbieter – soweit dies ausdrücklich vereinbart ist – die Anfrage zur Bearbeitung weiterleiten, insbesondere Anfragen zu nicht von ihm hergestellter Software.

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

9. Vertragslaufzeit und Vertragsbeendigung

9.1 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.

9.2 Der Vertrag kann mit einer Frist von drei Monaten gekündigt werden, frühestens zum Ablauf der Mindestlaufzeit. Geschieht dies nicht, verlängert sich der Vertrag jeweils um ein weiteres Jahr, sofern er nicht mit einer Frist von 3 Monaten zum Ablauf des jeweiligen Verlängerungszeitraums ordentlich gekündigt wurde.

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

-SaaS Bitkom-

(SaaS Bitkom, Version 3.0)

Seite 6

- 9.3** Das Recht jedes Vertragspartners zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- 9.4** Jede Kündigungserklärung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Es gilt Ziffer 8.4 AV Bitkom.
- 9.5** Der Kunde wird rechtzeitig vor Beendigung des Vertrages seine Datenbestände eigenverantwortlich sichern (etwa durch Download). Auf Wunsch wird der Anbieter den Kunden dabei unterstützen, es gilt Ziffer 4.3 AV Bitkom. Eine Zugriffsmöglichkeit des Kunden auf diese Datenbestände wird nach Beendigung des Vertrages schon aus datenschutzrechtlichen Gründen regelmäßig nicht mehr gegeben sein.

10. Geltung der AV Bitkom

Ergänzend gelten die Allgemeinen Vertragsbedingungen des Bitkom (AV Bitkom).