

# Besondere Vertragsbedingungen SaaS-pds-Software der CP Artis GmbH (BV-SaaS-pds)

## 1. Allgemeines, Geltungsbereich und Vertragsschluss

- 1.1 Die nachfolgenden Besonderen Vertragsbedingungen für SaaS-Leistungen („BV-SaaS-pds“) finden auf alle Vertragsbeziehungen zwischen der C&P Capeletti & Perl Gesellschaft für Datentechnik mbH (C&P) und dem jeweiligen Kunden Anwendung, die die Bereitstellung von pds Software des Softwareherstellers pds GmbH („pds“) als SaaS-Software-Lösung (nachfolgend „SaaS-Software“), einschließlich der Erbringung von zugehörigen IT-Services, beinhalten. Die IT-Services beinhalten insbesondere die Bereitstellung der SaaS-Software in einem von der pds GmbH („pds“) bereitgestellten Rechenzentrum („pds Cloud“). Die Bereitstellung der SaaS-Software und die Erbringung der zugehörigen IT-Services wird nachfolgend zusammengefasst als „SaaS-Leistungen“ bezeichnet. Diese BV-SaaS-pds gelten als Vertragsbestandteil, soweit nicht in einer Individualvereinbarung zwischen C&P und dem Kunden schriftlich etwas anderes vereinbart ist und ergänzen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von C&P für die Erbringung von IT-Leistungen („AGB“), die neben diesen BV-SaaS-pds ebenfalls Vertragsbestandteil sind. Rangfolge der Dokumente: 1. SaaS-Vertrag-pds, 2. BV-SaaS-pds, 3. AGB der C&P, 4. Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung.
- 1.2 In diesen BV-SaaS-pds in Bezug genommenen Dokumente, z.B. ein mögliches Angebot von C&P, sind integrale Bestandteile des zwischen den Parteien geschlossenen SaaS-Vertrages. Bezugnahmen auf Dokumente betreffen, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes bestimmt ist, die jeweils geltende Fassung der Dokumente.
- 1.3 Der Vertrag über die Erbringung der SaaS-Leistungen („SaaS-Vertrag-pds“) kommt mit dem Kunden unter Einbeziehung dieser BV-SaaS-pds sowie der AGB der C&P durch die Vertragsunterschrift beider Parteien zustande.
- 1.4 Alle Zeitangaben entsprechen der Mitteleuropäischen Zeit MEZ/MESZ.

## 2. Leistungsumfang

### 2.1 Allgemeiner Leistungsumfang, Leistungsübergabepunkt

- 2.1.1 Die von C&P zu erbringenden SaaS-Leistungen beinhalten die Bereitstellung der technischen Möglichkeit und Berechtigung auf die SaaS-Leistungen, insbesondere die SaaS-Software, mittels Internet zuzugreifen und die Funktionalitäten der SaaS-Software im Rahmen des SaaS-Vertrages zu nutzen.
- 2.1.2 Der Funktionsumfang der SaaS-Leistungen, die Service Level, die technischen Nutzungsvoraussetzungen und weitere Details zu den vom Kunden erworbenen Zugriffsrechten sind nachfolgend in dieser Ziff. 2. der BV-SaaS-pds festgelegt. C&P wird die SaaS-Leistungen gegenüber dem Kunden auf der Grundlage der hierin festgelegten Servicequalität und Service Level erbringen.
- 2.1.3 Die SaaS-Leistungen werden in der pds Cloud zur Nutzung und zum Abruf durch den Kunden bereitgestellt. Der maßgebliche Leistungsübergabepunkt für die SaaS-Leistungen ist der Routerausgang des pds Rechenzentrums. Für Ausfälle oder die Nicht-Verfügbarkeit von Hard- und Softwarekomponenten, des Internets oder sonstigen Netzwerken nach diesem Leistungsübergabepunkt ist C&P nicht verantwortlich. Die Anbindung des Kunden an das Internet, die Aufrechterhaltung der Netzverbindung sowie die Beschaffung und Bereitstellung der auf Seiten des Kunden erforderlichen Hard- und Software ist nicht Gegenstand des SaaS-Vertrages und liegt allein in der Verantwortung des Kunden.
- 2.1.4 Soweit nicht ausdrücklich vereinbart, schuldet C&P keine weiteren Leistungen, insbesondere keine Installations-, Einrichtungs-, Beratungs-, Anpassungs- und/ oder Schulungsleistungen. Beauftragt der Kunde solche nicht vertragsgegenständlichen Leistungen, werden diese dem Kunden, soweit nicht abweichend vereinbart, nach Aufwand zu den Vergütungssätzen der C&P Preisliste für Dienstleistungen gesondert in Rechnung gestellt.
- 2.1.5 C&P ist berechtigt, die SaaS-Leistungen an die aktuelle technische Entwicklung oder aufgrund von Gesetzesänderungen, Änderungen der Rechtsprechung, Änderungen bei den Leistungen von Unterauftragnehmern oder Veränderungen der wirtschaftlichen Verhältnisse anzupassen und in diesem Rahmen die technischen Eigenschaften und Funktionalitäten der jeweiligen SaaS-Leistungen zu verändern. Soweit eine solche Anpassung die SaaS-Leistungen aus der Sicht des Kunden nicht nur verbessert, sondern hierdurch der Leistungsumfang reduziert oder für den Kunden in unzumutbarer Weise geändert wird, hat C&P die Anpassung spätestens sechs Wochen vor ihrer Durchführung dem Kunden in Textform anzukündigen.
- 2.1.6 Für die Nutzung der SaaS-Software wird Speicherplatz im Rechenzentrum zur Verfügung gestellt. Für die pds-Programme wird ein zentrales Speichervolumen von 50 GB bereitgestellt. Weiterhin kommen max. 20 GB pro gebuchtem Benutzer (20 GB/User) hinzu. Bei einem Kunden mit 5 Benutzern ergibt das z.B. ein Speicherplatz von gesamt 150 GB. Sollte durch die Archivierung von großen Datenmengen (z.B. Bilder+Belege) mehr Speicherplatz benötigt werden, ist dieser Speicherplatz kostenpflichtig nach zu buchen.

### 2.2 Bereitstellung von Zugriffs- und Nutzungsrechten

- 2.2.1 Der Kunde erhält für die Anzahl der vereinbarten Nutzer für die Vertragslaufzeit die folgenden Zugriffs- und Nutzungsrechte:
  - aktuelle Version von der pds Handwerkersoftware **pds Software Branche**
- 2.2.2 Die SaaS-Leistungen dürfen nur durch den Kunden und nur zu den im SaaS-Vertrag vereinbarten Zwecken verwendet werden. Der Kunde darf während der Laufzeit des SaaS-Vertrages auf die SaaS-Leistungen zugreifen und die vereinbarten Funktionalitäten vertragsgemäß nutzen. Darüberhinausgehende Rechte, insbesondere an der SaaS-Software oder den ggf. bereitgestellten Infrastrukturleistungen im jeweiligen Rechenzentrum erhält der Kunde nicht. Jede weitergehende Nutzung der SaaS-Leistungen bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung von C&P.
- 2.2.3 Der Kunde darf die SaaS-Leistungen insbesondere nicht über den vereinbarten Nutzungsumfang hinaus in Anspruch nehmen oder von Dritten nutzen lassen oder Dritten zugänglich machen. Insbesondere ist es dem Kunden nicht gestattet, die SaaS-Software oder Teile davon zu vervielfältigen oder die SaaS-Leistungen zu veräußern, zeitlich begrenzt zu überlassen, zu vermieten oder zu verleihen. C&P ist berechtigt, angemessene technische Maßnahmen zum Schutz vor einer nicht vertragsgemäßen Nutzung zu treffen.

## 2.3 Datensicherung, Support für SaaS-Software, Verfügbarkeit

2.3.1 Der Hersteller übernimmt während der in Ziffer 2.3.9 festgelegten Wartungsfenster für den Kunden die nachfolgenden Datensicherungen:

- Tägliche Durchführung einer Sicherung aller zur Wiederherstellung benötigten Komponenten (u.a. Betriebssystem, Applikationen, Anwendungsdaten) des Serversystems in den nachfolgend in Ziffer 2.3.9 festgelegten Wartungsfenstern und Übertragung auf einen externen Server in einer anderen unabhängigen Sektion des pds Rechenzentrums (anderer Brandabschnitt). Darüber hinaus wird dieser Bereich einmal täglich repliziert in ein anderes externes deutsches Rechenzentrum (außerhalb des pds Rechenzentrums). Ausgenommen sind Tage, an denen ein Update der SaaS-Software oder des Betriebssystems eine Sicherung technisch oder zeitlich nicht zulassen oder der Rechenzentrumsbetreiber aus technischen Gründen das Backup-System nicht zur Verfügung stellt.
- Wöchentliche Sicherung der Anwendungsdaten als Backup der Datenbank. Aufbewahrung der letzten sieben (7) Sicherungen auf einen weiteren externen Server in einem Drittrechenzentrum, außerhalb der o.g. Rechenzentren. Ausgenommen sind Tage, an denen ein Update der SaaS-Software oder des Betriebssystems eine Sicherung technisch oder zeitlich nicht zulassen oder der externe Server aus technischen Gründen nicht zur Verfügung steht.

2.3.2 pds GmbH (Unterauftragnehmer) und C&P (zusammen „Support“) unterstützen bei der Überwachung der SaaS-Leistungen, der Annahme von Störungsmeldungen und der Behebung einer Störung der SaaS-Leistungen. Sonstige Störungen von Hard- oder Software des Kunden (primär lokale beim Kunden befindlichen Systeme) fallen nicht in den Bereich der vertraglich geschuldeten SaaS-Leistungen.

2.3.3 Der Support nimmt während der nachfolgend definierten Servicezeit Störungsmeldungen des Kunden wie folgt entgegen:

- Störungsmeldung per E-Mail oder telefonisch: Unter hotline-pds@cpgmbh.de kann sich der Kunde in Textform an den C&P Support sowie unter +49 (0) 40 23 622 150 telefonisch wenden.

Der Support ist während der folgenden Geschäftszeiten erreichbar:

Servicezeit: Montag - Donnerstag von 8.00 Uhr bis 16.45 Uhr, sowie Freitag von 8.00 Uhr bis 15.30 Uhr mit Ausnahme der gesetzlichen Feiertage in Hamburg, sowie dem 24.12. und 31.12. eines jeden Jahres.

2.3.4 Tritt während der Vertragslaufzeit eine Störung der SaaS-Leistungen auf, die zu Ausfallzeiten führt oder führen kann, so kann der Kunde dieses nach Maßgabe der untenstehenden Klassifizierungen anzeigen.

Klassifikation	Kriterium
Kategorie 1: Erhebliche betriebsverhindernde Störung	Die operative Nutzung der SaaS-Leistungen ist unmöglich oder unzumutbar. Dies ist z.B. dann der Fall, wenn der Aufruf der SaaS-Leistungen bei <u>allen</u> Benutzern nicht möglich ist oder schwerwiegende Dateninkonsistenzen auftreten.
Kategorie 2: Betriebsbehindernde Störung	Die operative Nutzung ist möglich und zumutbar, aber durch eine Störung merklich eingeschränkt. Eine Störung, die das Arbeiten mit den SaaS-Leistungen einschränkt; ein manueller Workaround erlaubt dem Nutzer jedoch, die SaaS-Leistungen auf akzeptable Weise zu benutzen (z.B. Fehlen oder Unvollständigkeit nicht wesentlicher Funktionen der SaaS-Software; unangemessen lange Wartezeiten, mit extremen Geschwindigkeitseinbußen).
Kategorie 3: Sonstige Störung	Alle weiteren Störungen, die das Arbeiten mit den SaaS-Leistungen nur auf unwesentliche Weise einschränken.

Bei der Anzeige der Störung hat der Kunde anzugeben, welche Personen als Ansprechpartner in dieser Angelegenheit zur Verfügung stehen und wie diese Ansprechpartner zumindest werktags zwischen 08.00 Uhr und 16.45 Uhr sowohl telefonisch als auch per E-Mail zu erreichen sind. Ferner hat die Störungsmeldung inhaltlich den Anforderungen gemäß Ziffer 4.4 dieser BV-SaaS-pds zu entsprechen.

2.3.5 Der Support wird bei Eingang einer ordnungsgemäßen und vollständigen Störungsmeldung innerhalb der Servicezeit mit der Fehleranalyse beginnen. Der Beginn der Arbeiten erfolgt innerhalb der unten angegebenen Reaktionszeiten. Die Arbeiten zur Beseitigung der Störung erfolgen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Die folgende Tabelle bezeichnet die jeweiligen Reaktionsstufen, innerhalb der Support sich mit den spezifischen Anzeigen/Störungen befasst. Der Support bestätigt das Erkennen der Störung und beginnt mit der Informationssammlung und Analyse zur Ermittlung der jeweiligen Ursachen.

Je nach Einordnung gelten folgende Reaktionszeiten:

Klassifikation	Schritt 1 (Identifikation)
Kategorie 1	2,0 Stunden
Kategorie 2	4,0 Stunden
Kategorie 3	Bis zu 24 Stunden

Stunden im Sinne der vorgenannten Tabelle beziehen sich ausschließlich auf Stunden innerhalb der Servicezeit. Beide Parteien informieren sich regelmäßig über den Stand der Störungsbehebung.

- 2.3.6 Die Verfügbarkeit der SaaS-Software beträgt im Jahresmittel pro Kalenderjahr (12 Monate) mindestens neunundneunzigkommanull Prozent (99,00%) („Verfügbarkeit“ oder kurz „V“). Die Verfügbarkeit bezieht sich ausschließlich auf die für die SaaS-Software am Leistungsübergabepunkt des Servers (Ausgang Router Rechenzentrum) geschuldete Verfügbarkeit. Beeinträchtigungen im Bereich der Datenübertragung von diesem Leistungsübergabepunkt zum Kunden und/oder im Bereich der IT-Anlage des Kunden selbst bleiben außer Betracht. Bei unterjährigem Vertragsbeginn werden die anteiligen Monate für die Berechnung der Verfügbarkeit ausgewertet.
- 2.3.7 „Verfügbarkeit“ meint das Verhältnis (i) der Differenz von Systembetriebszeit und Nichtverfügbarkeit während eines Vertragsjahres zu (ii) der Systembetriebszeit während dieses Vertragsjahres, angegeben in Prozent.

Die „Systembetriebszeit“ („SL“) ist dabei die Gesamtsumme an Zeit während eines Vertragsjahres (in Minuten), während der Kunde vertragsgemäß in der Lage ist, auf die SaaS-Software gemäß den Zugangsprotokollen und den Bedingungen des Vertrages zuzugreifen. Geschuldet ist zunächst eine Systembetriebszeit von 24 Stunden pro Tag, 365 Tage im Jahr. Bei der Bestimmung der Systembetriebszeit sind jedoch die nachfolgend bezeichneten Zeiträume nicht mit zu berücksichtigen:

- Störungen in oder aufgrund des Zustandes der nicht von C&P bzw. den C&P Unterauftragnehmern bereit zu stellenden Infrastruktur oder Software, insbesondere Störungen, die seitens des Kunden zu vertreten sind, wie beispielsweise Ausfälle, die durch ein-/ausgehende Hackangriffe (DDoS) wegen fehlerhafter und/oder unzureichender Wartung der kundeneigenen Hard- und Software verursacht wurden;
- Störungen oder sonstige Ereignisse, die nicht von C&P bzw. den C&P Unterauftragnehmern zu vertreten sind, insbesondere externe DNS- und Routing-Störungen, Angriffe auf die Netz- bzw. Mail-Infrastruktur (DDoS/Viren) und Ausfälle von Teilen des Internets außerhalb der Kontrolle von C&P bzw. den C&P Unterauftragnehmern;
- Zeiträume der geplanten Nichtverfügbarkeiten gemäß Ziffer 2.3.9;
- in Fällen höherer Gewalt; sowie
- bei Beeinträchtigungen der Datenübertragung außerhalb des von C&P oder den C&P Unterauftragnehmern betriebenen Datennetzes, z.B. durch Leitungsausfall oder -störungen bei anderen Providern oder Telekommunikationsanbietern; sowie
- Störungen, die darauf beruhen, dass Hard- oder Software des Kunden unsachgemäß genutzt oder repariert wurde, oder Systeme sowie Software nicht den Richtlinien bzw. Vorgaben des Herstellers entsprechend installiert, betrieben und/oder gepflegt wurden.

- 2.3.8 „Nichtverfügbarkeit“ („NV“) bedeutet die Zeit während eines Vertragsjahres (in Minuten), während der Kunde bzw. ein Nutzer, obwohl Systembetriebszeit gegeben sein sollte, nicht in der Lage ist, auf die Serversysteme gemäß den Zugangsprotokollen und Bedingungen dieses SLA zuzugreifen.

Die Verfügbarkeit errechnet sich dabei wie folgt:

$$V \text{ (in \%)} = (SL - NV) : (SL) \times 100$$

Rechenergebnisse sind auf eine Nachkommastelle auf- bzw. abzurunden.

- 2.3.9 Für periodische, geplante oder ungeplante Wartungsarbeiten an der SaaS-Software oder der Infrastruktur, die für den Erhalt und die Sicherheit des laufenden Betriebes erforderlich sind, sowie für die Durchführung der Datensicherungen gemäß Ziffer 4.1 und dem Einspielen der Updates oder Upgrades der SaaS-Software werden die folgenden Wartungsfenster vereinbart:

Geplante Wartungsfenster: Montag bis Samstag, 22.00 bis 06.00 Uhr sowie an Sonn- und Feiertagen in Niedersachsen ganztägig.

Ungeplante Wartungsfenster: Ferner können zwischen C&P und dem Kunden weitere Wartungsfenster nach Bedarf vereinbart werden.

Die Zeiträume der geplanten und der ungeplanten Wartungsfenster werden zusammenfassend als „Geplante Nichtverfügbarkeiten“ bezeichnet.

- 2.3.10 Wenn und soweit der Kunde in Zeiten der geplanten Nichtverfügbarkeiten die SaaS-Software nutzen kann, so besteht hierauf kein Rechtsanspruch. Kommt es bei einer Nutzung der SaaS-Software in Zeiten der geplanten Nichtverfügbarkeiten zu einer Störung oder einem Ausfall, so besteht für den Kunden insbesondere kein Anspruch auf Gewährleistung oder Schadensersatz.

- 2.3.11 Im Falle eines katastrophalen Ausfalls der SaaS-Software und/oder vollständigen Datenverlusts beträgt die Wiederherstellungszeit (Neuinstallation auf lauffähiger Infrastruktur) nicht mehr als 48 Stunden. Die Wiederherstellung erfolgt auf Basis des letzten Standes der vorhandenen Backup Daten.

## 2.4 Bereitstellung des Supports für SaaS-Software

- 2.4.1 Für die Einreichung von Supportanfragen und Störungsmeldungen kann der vom Kunden benannte Ansprechpartner („Key User“) Emailnachrichten und/oder die Telefonhotline nutzen. Die Telefonhotline jedoch nur während der Servicezeit. C&P behält sich vor, eventuell alternativ ein Supportportal anzubieten. Alle Supportanfragen werden nur während der Servicezeit durch qualifiziertes Fachpersonal bearbeitet.

- 2.4.2 Die Inanspruchnahme der Supportkanäle und der Telefonhotline setzt voraus, dass die Key User des Kunden nicht in der Lage sind, die festgestellten Anwendungsprobleme, Störungen oder sonstigen Schwierigkeiten selbständig zu beheben. Nur für diesen Fall ermöglicht C&P für die Key User des Kunden die Inanspruchnahme der Supportkanäle und/oder der Telefonhotline. Die Inanspruchnahme der Telefonhotline ist hierbei auf eine durchschnittliche Anrufdauer von fünf (5) bis zehn (10) Minuten je Supportanfrage (nachfolgend „Regel-Anrufdauer“) beschränkt.

- 2.4.3 Die im Leistungsumfang enthaltenen Supportanfragen umfassen einfache Funktions- und Bedienungsanfragen, die die maximale Regel-Anrufdauer nicht überschreiten sollten, sowie kurze Funktionserklärungen als Hilfestellung zu Funktionen und deren Anwendung nach einer abgeschlossenen Projekteinführung und den entsprechenden Schulungen. Darüber hinaus ist stets die Bearbeitung von automatisch generierten Meldungen des Programmes in Form von möglichen Error- oder Hinweismeldungen enthalten.

- 2.4.4 C&P wird, bei Eingang einer ordnungsgemäßen und vollständigen Supportanfrage, innerhalb einer angemessenen Frist mit der Bearbeitung der Supportanfrage beginnen. Die Bearbeitung der Supportanfrage erfolgt nur während der Servicezeit und im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten von C&P.

**Die Inanspruchnahme der Telefonhotline oder des Supportkanals darf ausschließlich durch die Mitarbeiter des Kunden erfolgen, die nachweislich und erfolgreich als Key User für SaaS-Leistungen geschult und gegenüber C&P benannt wurden. Die Inanspruchnahme des Supports durch andere Mitarbeiter des Kunden oder in einem nicht vereinbarten Umfang (z.B. Überschreitung der maximalen Regel-Anrufdauer für die Telefonhotline, Projektanfragen, Organisationsfragen, usw.) wird nicht durch die vereinbarte Vergütung abgegolten und ist daher gesondert vom Kunden nach Aufwand zu den jeweils gültigen Aufwandssätzen gemäß der C&P Preisliste für Dienstleistungen zu vergüten.**

- 2.4.5 C&P unterstützt den Kunden während der Servicezeit innerhalb angemessener Frist bei der Beseitigung von gemeldeten Störungen der SaaS-Software, die vom Key User des Kunden nicht selbständig behoben werden kann. Eine Störung der SaaS-Software liegt vor, wenn die Software bei vertragsgemäßem Einsatz die in der Release- und Anwendungsdokumentation der Software festgelegten Funktionalitäten nicht erbringt. Eine Störung liegt (insbesondere) nicht vor, wenn
- sich das Vorliegen einer Störung nur unwesentlich auf die Nutzung der SaaS-Software auswirkt;
  - eine Störung durch unsachgemäße Anwendung der SaaS-Software (z.B. Nichtbeachtung der Anwendungsdokumentation) hervorgerufen wurde;
  - die Ursache für eine Störung nicht in der SaaS-Software liegt, sondern durch sonstige Ursachen hervorgerufen wird, die nicht in der Sphäre von C&P liegen (z.B. Systemabsturz einer Drittsoftware).
- 2.4.6 Nach Eingang einer Störungsmeldung wird C&P die Störung analysieren und Hinweise auf die vermutliche Störungsursache geben. Bei festgestellten Störungen der SaaS-Software erhält der Kunde Informationen zur Störungsbeseitigung oder Hinweise zur Störungsumgehung. C&P wird umgehend den Softwarehersteller pds über die festgestellte Störung informieren, damit dieser gegebenenfalls im Rahmen des nächsten Programmupdates der Software eine Korrektur zur Verfügung stellt.
- 2.4.7 Art und Weise der Unterstützung zur Störungsbeseitigung stehen im billigen Ermessen von C&P. Zur Vermeidung oder Beseitigung von Störungen kann C&P insbesondere Programmupdates, Patches, Bugfixes, für die SaaS-Software installieren. Die Beseitigung einer Störung kann darüber hinaus auch in der Form von Handlungsanweisungen gegenüber dem Kunden erfolgen. Der Kunde hat derartige Handlungsanweisungen zu befolgen.
- 2.4.8 Sofern eine vom Kunden gemeldete Störung der SaaS-Software nicht besteht, ist C&P berechtigt, den im Rahmen der Störungsanalyse verursachten Aufwand gesondert abzurechnen, wenn der Kunde das Nichtvorliegen einer Störung mindestens grob fahrlässig verkannt hat.
- 2.4.9 C&P wird die Unterstützung der Störungsbeseitigung remote (Remote Desktop Steuerung) durchführen. Eine Störungsbeseitigung vor Ort beim Kunden ist nicht geschuldet; der Kunde kann jedoch eine Störungsbeseitigung vor Ort gegen gesonderte Vergütung zu den jeweils gültigen Aufwandssätzen gesondert beauftragen.
- 2.4.10 Jegliche Unterstützung des Kunden in den Bereichen Customizing, Beratung, Druckerkonfiguration, Installationsarbeiten für Hardware und Systemssoftware, individuelle BI-Tool Auswertungen, sonstige Auftragsarbeiten usw. gehören nicht zum Leistungsumfang der Pflegeleistungen und werden von C&P nur gegen entsprechende Vergütung zu den jeweils gültigen Aufwandssätzen erbracht.

### 3. Leistungsmängel

- 3.1 Der Kunde wird C&P unverzüglich beim Auftreten von Leistungsmängeln informieren. C&P wird mit der Analyse eines Leistungsmangels und der Untersuchung der Ursache für den Leistungsmangel unmittelbar nach Kenntnisnahme beginnen sowie alle angemessenen Maßnahmen ergreifen, die erforderlich sind, um ein erneutes Auftreten des Leistungsmangels in Zukunft zu verhindern.
- 3.2 C&P wird den Kunden über den Stand und den Erfolg der Beseitigung informieren. Sofern sich ein Leistungsmangel nicht innerhalb einer angemessenen Frist beheben lässt, wird sich C&P bemühen, eine Behelfslösung bereitzustellen.
- 3.3 In den Vertragsunterlagen möglicherweise enthaltene technische Daten, Spezifikationen, Leistungsbeschreibungen und Leistungszusagen verstehen sich ausschließlich als Beschaffenheitsangaben im Sinne des § 434 Abs. 1 S. 1 BGB/ § 633 Abs. 2 S. 1 BGB und nicht als selbständige Garantie, Beschaffenheits- oder Haltbarkeitsgarantie. Selbständige Garantieverprechen, Beschaffenheits- oder Haltbarkeitsgarantien im Rechtssinne liegen nur vor, wenn diese ausdrücklich und schriftlich als „selbständige Garantie“, „Beschaffenheitsgarantie“ oder „Haltbarkeitsgarantie“ bezeichnet sind.
- 3.4 Eine Kündigung des Kunden gem. § 543 BGB wegen Nichtgewährung des vertragsmäßigen Gebrauchs ist erst zulässig, wenn C&P ausreichende Gelegenheit zur Mängelbeseitigung gegeben wurde und diese fehlgeschlagen ist. Die verschuldensunabhängige Haftung von C&P für bereits bei Vertragsabschluss vorhandene Mängel nach § 536a Abs. 1 BGB wird ausdrücklich ausgeschlossen. Des Weiteren kann der Kunde seine gesetzlichen Rechte gemäß §§ 536, 536a BGB wegen eines Mangels der SaaS-Leistungen erst dann geltend machen, wenn die Beseitigung eines Mangels fehlgeschlagen ist. Von einem Fehlschlagen der Mängelbeseitigung ist erst auszugehen, wenn C&P hinreichende Gelegenheit zur Mängelbeseitigung eingeräumt wurde, ohne dass der gewünschte Erfolg erzielt wurde, wenn die Mängelbeseitigung unmöglich ist, wenn sie von C&P verweigert oder unzumutbar verzögert wird oder wenn eine Unzumutbarkeit aus sonstigen Gründen vorliegt. Es gilt auch als Behebung des Mangels, wenn C&P dem Kunden Wege aufzeigt, den Mangel der Leistungen durch eine Umgehungslösung zu umgehen (sog. „Workaround“), soweit die Nutzung der geschuldeten Leistung durch die Umgehung nur unwesentlich beeinträchtigt wird.
- 3.5 Wird die Erbringung der SaaS-Leistungen durch Umstände verzögert oder vorübergehend unmöglich, die für C&P auch unter Anwendung äußerster billigerweise zu erwartender Sorgfalt nicht vorhersehbar waren (z.B. Brände, Explosionen, Stromausfälle, Erdbeben, Überschwemmungen, schwere Stürme, Streiks, Embargos, Handlungen von Zivil- oder Militärbehörden, Krieg, Terrorismus (einschließlich Cyber-Terrorismus), Pandemien, ein nicht von C&P zu vertretender Netzwerkausfall (nachfolgend „höhere Gewalt“), so verlängern sich Leistungsfristen um einen der Dauer des Vorliegens der höheren Gewalt entsprechenden Zeitraum. C&P wird den Kunden über die Unmöglichkeit der Leistungserbringung unverzüglich informieren.
- 3.6 Eine sofortige Minderung der laufenden Vergütung für die SaaS-Leistungen ist nur zulässig, soweit die Minderungsforderung unstreitig oder rechtskräftig festgestellt ist; dem Kunden bleibt das Recht vorbehalten, etwaig überbezahlte Beträge nach den Grundsätzen der ungerechtfertigten Bereicherung (§§ 812 ff. BGB) zurückzufordern.

- 3.7 Die Rechte des Kunden wegen Mängeln der SaaS-Leistungen sind ausgeschlossen, soweit dieser ohne Zustimmung von C&P Änderungen an den SaaS-Leistungen vornimmt oder vornehmen lässt, es sei denn, der Kunde weist nach, dass die Änderungen keine für C&P unzumutbaren Auswirkungen auf Analyse und Beseitigung der Mängel haben.
- 3.8 Erbringt C&P Leistungen bei der Mängelermittlung oder -beseitigung, ohne hierzu verpflichtet zu sein, kann C&P eine Vergütung nach Aufwand verlangen, wenn der Kunde das Nichtvorliegen eines Mangels mindestens grob fahrlässig verkannt hat.

#### **4. Mitwirkungs- und Beistellpflichten des Kunden**

- 4.1 Der Kunde wird C&P bei der Erfüllung der SaaS-Leistungen auf eigene Kosten angemessen unterstützen. Für die Leistungserbringung ist eine enge Zusammenarbeit zwischen dem Kunden und C&P notwendig. C&P und der Kunde werden sich daher über alle Umstände aus ihrer Sphäre informieren, die eine Auswirkung auf die Leistungserbringung durch C&P haben können.
- 4.2 Falls der Kunde sich entschließen sollte, den Ansprechpartner und/ oder den Key User auszuwechseln, wird er C&P schriftlich rechtzeitig darüber und über den Zeitpunkt in Kenntnis setzen.
- 4.3 Der Kunde wird die für den Zugang zur SaaS-Software benötigten Leitungen (z.B. WAN/LAN), Netzwerkkomponenten und die sonstige notwendige technische Infrastruktur bis zum vereinbarten Leistungsübergabepunkt (Router-Ausgang des pds Rechenzentrums) in eigener Verantwortung beistellen oder durch Dritte beistellen lassen. Für Ausfälle oder die Nicht-Verfügbarkeit von Hard- und Softwarekomponenten, des Internets oder sonstigen Netzwerken nach diesem Leistungsübergabepunkt ist C&P nicht verantwortlich. Die Anbindung des Kunden an das Internet, die Aufrechterhaltung der Netzverbindung sowie die Beschaffung und Bereitstellung der auf Seiten des Kunden erforderlichen Hard- und Software ist nicht Gegenstand der Leistungen von C&P und liegt allein in der Verantwortung des Kunden.
- 4.4 Zu den weiteren Mitwirkungspflichten des Kunden zählt vor allem, sämtliche Voraussetzungen im Bereich seiner Betriebssphäre zu schaffen, die für C&P zur ordnungsgemäßen Erbringung der SaaS-Leistungen erforderlich sind. Soweit nichts Abweichendes vereinbart ist, wird der Kunde insbesondere:
  - soweit dies für die Leistungserbringung erforderlich ist, rechtzeitig notwendige Softwarelizenzen für Drittsoftware oder Hardware beschaffen;
  - sicherstellen, dass Supportanfragen und Störungsmeldungen nur durch den Key User erfolgen;
  - bei Störungsmeldungen die aufgetretenen Symptome, die SaaS-Software sowie die System- und Hardwareumgebung detailliert beobachten und C&P einen Störungsbericht unter Angabe von für die Störungsbeseitigung zweckdienlichen Informationen, beispielsweise Anzahl der betroffenen User, Schilderung der System- und Hardwareumgebung sowie ggf. simultan geladener Drittsoftware und Unterlagen überlassen sowie festgestellte Fehlfunktionen in reproduzierbarer Form auf einem geeigneten Datenträger zur Verfügung zu stellen; ferner stellt der Kunde C&P Systemprotokolle und Speicherauszüge, betroffene Eingabe- und Ausgabedaten, Zwischen- und Testergebnisse und andere zur Veranschaulichung der Störung geeignete Unterlagen zur Verfügung;
  - C&P bei der Suche nach der Störungsursache unverzüglich und im erforderlichen Umfang unterstützen und seine Mitarbeiter zur Zusammenarbeit mit den von C&P beauftragten Mitarbeitern anhalten;
  - den für die Durchführung von SaaS-Leistungen von C&P beauftragten Mitarbeitern sowie ggf. den Mitarbeitern des jeweiligen Softwareherstellers (während der Servicezeit) Zugang zu den Rechnern gewähren.
- 4.5 Für sämtliche SaaS-Leistungen gilt, dass sich diese ausschließlich auf die pds Softwarelösung beziehen. Soweit C&P für den Kunden im Rahmen der Leistungserbringung in kaufmännischen Programmen Schlüsselungen, Kontenzuweisungen oder sonstige Parameter anpasst, die steuerrechtliche oder sozialversicherungsrechtliche Auswirkungen haben oder haben könnten, so erfolgt dies nur auf Anweisung des Kunden. Der Kunde ist für die Anweisung und die richtige Schlüsselung sowie die Überprüfung immer selbst verantwortlich und hat ggf. seinen steuerlichen Berater oder Rechtsbeistand hinzuzuziehen.
- 4.6 Der Kunde wird dafür Sorge tragen, dass alle zugeordneten Nutzungs- und Zugangsberechtigungen sowie Identifikations- und Authentifikations-Sicherungen vor dem Zugriff durch Dritte geschützt und nicht an unberechtigte Nutzer weitergegeben werden. Der Kunde wird seine Benutzerkonten und Passwörter in eigener Verantwortung verwalten.
- 4.7 Solange Mitwirkungsleistungen nicht vertragsgemäß erbracht sind, ist C&P von der eigenen Leistungspflicht ganz oder teilweise insoweit befreit, wie C&P auf die jeweilige Mitwirkung oder Beistellung angewiesen ist. C&P ist nicht verantwortlich für Leistungsstörungen, die durch die nicht vertragsgemäße Erbringung von Mitwirkungsleistungen entstehen. Durch die nicht vertragsgemäße Erbringung der Mitwirkungsleistungen entstehender Mehraufwand kann von C&P gesondert nach Aufwand in Rechnung gestellt werden. Ggf. weitergehende Ansprüche von C&P bleiben unberührt.

#### **5. Preise und Zahlungsbedingungen**

- 5.1 Die Vergütung für die vertragsgegenständlichen SaaS-Leistungen ist im SaaS-Vertrag festgelegt. Alle dort genannten Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer.
- 5.2 Soweit keine abweichende Regelung getroffen ist, ist die zu zahlende Vergütung für die SaaS-Leistungen monatlich im Voraus zahlbar und wird am Anfang des Monats zur Zahlung fällig. Die jeweilige Vergütung wird zu Beginn eines jeden Monats vom Konto des Kunden abgebucht. Der Kunde hat ein entsprechendes Lastschriftmandat zu erteilen.
- 5.3 C&P ist berechtigt, die Vergütung mit einer schriftlichen Ankündigung von zwei (2) Monaten zu Beginn eines Vierteljahres anzupassen. Eine solche Anpassung ist jedoch frühestens zwölf (12) Monate nach Abschluss des SaaS-Vertrags zulässig und darf die Vergütung des vorausgehenden 12-Monats-Zeitraums nicht um mehr als 10% übersteigen. Soweit eine Erhöhung der Vergütung von mehr als 7,5% des vorausgehenden 12-Monats-Zeitraums erfolgt, kann der Kunde den SaaS-Vertrag schriftlich mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Erhöhungszeitpunkt kündigen.

#### **6. Datenschutz**

- 6.1 Der Kunde ist für die Einhaltung aller einschlägigen gesetzlichen Datenschutzbestimmungen, insbesondere für die Rechtmäßigkeit der Datenweitergabe und Datenverarbeitung von personenbezogenen Daten seiner Mitarbeiter und der sonstigen Betroffenen im Zusammenhang mit der Nutzung der SaaS-Leistungen verantwortlich.
- 6.2 Soweit C&P im Rahmen der Erbringung der SaaS-Leistungen personenbezogene Daten des Kunden verarbeitet, wird C&P im Auftrag des Kunden tätig. C&P wird die personenbezogenen Daten daher nur im Rahmen der vertraglich geschuldeten Leistungserbringung oder anderer schriftlicher Weisungen des Kunden und gemäß den datenschutzrechtlichen Bestimmungen verarbeiten. Die Einzelheiten der Auftragsverarbeitung werden die Parteien in einer gesonderten „Vereinbarung über eine Verarbeitung von personenbezogenen Daten im Auftrag“ festlegen. Diese geht in ihrem Anwendungsbereich zum Datenschutz den Regelungen des SaaS-Vertrages vor.

## **7. Laufzeit, Kündigung, Zugangssperrung SaaS-Software**

- 7.1 Der SaaS-Vertrag wird zunächst für ein (1) Vertragsjahr („Mindestlaufzeit“) abgeschlossen. Die Laufzeit des SaaS-Vertrags beginnt nach Bereitstellung der SaaS-Leistungen. Nach Ablauf der Mindestlaufzeit oder einer nachfolgenden Vertragslaufzeit verlängert sich der SaaS-Vertrag um jeweils ein (1) weiteres Vertragsjahr, wenn er nicht vier (4) Monate vor Ablauf des jeweiligen Vertragsjahres von einer der Vertragsparteien schriftlich gekündigt wird. Das Schriftformerfordernis wird durch E-Mail nicht gewahrt. Das Recht zur Kündigung des SaaS-Vertrages aus wichtigem Grund (§ 314 BGB) bleibt unberührt. Soweit der Kunde nach Abschluss des SaaS-Vertrages zusätzliche Nutzungsrechte für weitere Anwender oder Module bei C&P bestellt, ist der bereits bestehende SaaS-Vertrag um die hinzuerworbenen Nutzungsrechte und/oder Module durch eine entsprechende Vertragsweiterung anzupassen.
- 7.2 Ein wichtiger Grund, der C&P zur Kündigung des SaaS-Vertrags berechtigt, liegt insbesondere dann vor,
  - wenn der Kunde ganz oder teilweise mit der Zahlung der Vergütung für mehr als zwei (2) Monate in Verzug ist;
  - mehrfach oder grob fahrlässig wesentliche Vertragspflichten verletzt und den Vertragsverstoß trotz schriftlicher Aufforderung von C&P nicht abstellt.
- 7.3 Für den Fall der Kündigung aus wichtigem Grund durch C&P behält C&P den Anspruch auf die bis zur Kündigung entstandene Vergütung. C&P kann zudem einen sofort fälligen Anspruch auf pauschalen Schadensersatz in Höhe der bis zu dem Zeitpunkt entstehenden Vergütung verlangen, zu dem der Kunde den SaaS-Vertrag hätte erstmals ordentlich kündigen können. Dem Kunden bleibt der Nachweis vorbehalten, dass C&P ein niedrigerer Schaden entstanden ist.
- 7.4 Nach Zugang einer Kündigung von C&P oder nach einer Eigenkündigung des Kunden wird der Kunde unverzüglich dafür Sorge tragen, dass die mit der SaaS-Software verwalteten Daten spätestens bei Beendigung des SaaS-Vertrags gesichert und auf ein eigenes System migriert worden sind. C&P wird hierbei auf rechtzeitige schriftliche Anfrage bestmöglich und gegen gesonderte Vergütung unterstützen.

Nach Beendigung des SaaS-Vertrags ist C&P nicht verpflichtet, die Daten und Programme weiterhin vorzuhalten. Der Kunde allein ist verantwortlich, alle Daten vor Vertragsende zu sichern. Nach Vertragsende wird C&P die Daten des Kunden entsprechend den gesetzlichen Verpflichtungen löschen.
- 7.5 C&P ist berechtigt, den Zugang des Kunden zur SaaS-Software vorübergehend oder dauerhaft zu sperren, wenn konkrete Anhaltspunkte vorliegen, dass der Kunde gegen diese BV-SaaS-pds, den SaaS-Vertrag oder sonstige Bedingungen von C&P und/oder geltendes Recht verstößt bzw. verstoßen hat, oder wenn C&P ein sonstiges berechtigtes Interesse an der Sperrung hat (z.B. Zahlungsverzug des Kunden, Verletzung von Nutzungsbedingungen). Bei der Entscheidung über eine Sperrung wird C&P die berechtigten Interessen des Kunden angemessen berücksichtigen und eine Sperrung vorab mit einem angemessenen Vorlauf schriftlich ankündigen. Im Einzelfall kann eine Sperrung auch ohne vorherige Ankündigung von C&P vorgenommen werden, um die von C&P mit der Sperrung verfolgten berechtigten Interessen zu wahren, soweit eine vorherige Ankündigung nicht gesetzlich oder aus anderen rechtlichen Gründen erforderlich ist. Die Sperrung des Zugangs zur SaaS-Software gilt nicht zugleich als Kündigung des SaaS-Vertrages. Die Zugangssperrung ohne Kündigung kann C&P nur für eine angemessene Frist, maximal drei (3) Monate, aufrechterhalten. Der Anspruch von C&P auf Zahlung der Vergütung für die SaaS-Leistungen bleibt während der Sperrung unberührt bestehen. Der Kunde hat einen Anspruch auf Wiedereinräumung des Zugangs, nachdem er nachgewiesen hat, dass er die vertragswidrige Nutzung eingestellt und eine zukünftige vertragswidrige Nutzung unterbunden hat.

## **8. Schlussbestimmungen, Geltung der C&P AGB, Vertragsübernahme pds**

- 8.1 Die Abtretung von Rechten des Kunden aus der Vertragsbeziehung mit C&P ist nur mit vorheriger Zustimmung von C&P zulässig.
- 8.2 Sollten einzelne Bestimmungen dieser BV-SaaS-pds unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon nicht berührt.
- 8.3 Änderungen und Ergänzungen dieser BV-SaaS-pds bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für Änderungen des Schriftformerfordernisses. Das Schriftformerfordernis wird durch E-Mail nicht gewahrt. Nebenabreden und besondere Vereinbarungen bedürfen der schriftlichen Bestätigung durch C&P.
- 8.4 Soweit in diesen BV-SaaS-pds keine abweichende Regelung getroffen ist, finden ergänzend die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von C&P für die Erbringung von IT-Leistungen Anwendung.
- 8.5 Mit Abschluss des SaaS-Vertrages erklärt sich der Kunde bereits jetzt damit einverstanden, dass der SaaS-Vertrag auf Verlangen der C&P auf den Softwarehersteller pds im Zuge einer Vertragsübernahme übertragen werden kann. C&P wird den Kunden, im Falle einer von C&P beabsichtigten Vertragsübergabe an die pds, rechtzeitig informieren.