

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



act smartware

Karlstraße 91
76137 Karlsruhe

Version 2.1.1
11.06.2019

1. Leistungen

- 1.1 Die ACT Smartware GmbH stellt die vertragsgegenständlichen Leistungen, insbesondere den Zugang zur Software, in ihrem 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 Darüberhinausgehende Leistungen, etwa die Entwicklung kundenindividueller Lösungen oder erforderliche Anpassungen bedürfen eines gesonderten Vertrages.
- 1.3 Die ACT Smartware GmbH kann aktualisierte Versionen der Software bereitstellen.

ACT Smartware 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. Darüberhinausgehende 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 durch die ACT Smartware GmbH.
- 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 ACT Smartware 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 der ACT Smartware GmbH auf Verlangen unverzüglich sämtliche ihm verfügbaren Angaben zur

Geltendmachung der Ansprüche wegen der vertragswidrigen Nutzung zu machen, insbesondere Name und Anschrift des Nutzers mitzuteilen.

- 2.5 ACT Smartware 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 ACT Smartware den Zugriff auf die vertraglichen Leistungen unterbrechen bzw. sperren. Die ACT Smartware GmbH 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 ACT Smartware nur für eine angemessene Frist, maximal 3 Monate, aufrechterhalten.
- 2.6 Der Anspruch der ACT Smartware GmbH 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 der ACT Smartware GmbH wegen Mängeln, die bereits zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses vorhanden waren, ist ausgeschlossen.

4. Datenschutz

- 4.1 Soweit die ACT Smartware GmbH auf personenbezogene Daten des Kunden oder aus dessen Bereich zugreifen kann, wird sie ausschließlich als Auftragsverarbeiter tätig und diese Daten nur zur Vertragsdurchführung verarbeiten und nutzen. ACT Smartware 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 ACT Smartware die Details für den Umgang 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 die ACT Smartware GmbH von Ansprüchen Dritter frei.
- 4.3 Für das Verhältnis zwischen ACT Smartware und Kunde gilt: Gegenüber der betroffenen Person trägt die Verantwortung für die Verarbeitung (einschließlich Erhebung und Nutzung) personenbezogener Daten der Kunde, außer soweit die ACT Smartware GmbH etwaige Ansprüche der betroffenen Person wegen einer ihr 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 der ACT Smartware GmbH durch die betroffene Person. Die ACT Smartware GmbH wird den Kunden im Rahmen ihrer Pflichten unterstützen.
- 4.4 ACT Smartware 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, ACT Smartware 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 der ACT Smartware GmbH.
- 5.3 Der Kunde hat von ACT Smartware 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. Die ACT Smartware GmbH bleibt berechtigt, einen weitergehenden Schaden geltend zu machen.

7. Störungsmanagement

- 7.1 Die ACT Smartware GmbH 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 Die ACT Smartware GmbH wird während ihrer üblichen Geschäftszeiten ordnungsgemäße Störungsmeldungen des Kunden entgegennehmen und jeweils mit einer Kennung versehen. Auf Anforderung des Kunden bestätigt ihm ACT Smartware den Eingang einer Störungsmeldung unter Mitteilung der vergebenen Kennung.
- 7.3 Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird die ACT Smartware GmbH 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 von ACT Smartware nur nach den dafür getroffenen Vereinbarungen behandelt.
- 7.4 Bei Meldungen über schwerwiegende Störungen und sonstige Störungen wird ACT Smartware 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 ACT Smartware dies dem Kunden unverzüglich mit.

Sonst wird die ACT Smartware GmbH 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.

Die ACT Smartware GmbH wird dem Kunden ihre vorliegenden 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 ACT Smartware bei deren Einsatz etwa verbleibende Störungen unverzüglich erneut melden.

8. Ansprechstelle

8.1 Vertragliche Leistungen

ACT Smartware richtet eine Ansprechstelle für den Kunden ein. 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 ACT Smartware 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 der ACT Smartware GmbH benannte Personal Anfragen an die Ansprechstelle zu richten. Die Ansprechstelle nimmt solche Anfragen per E-Mail, Telefax und Telefon während der üblichen Geschäftszeiten der ACT Smartware GmbH entgegen.

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

Weitergehende Leistungen der Ansprechstelle, etwa andere Ansprechzeiten und -fristen sowie Rufbereitschaften oder Einsätze 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.
- 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 der Allgemeinen Vertragsbedingungen der ACT Smartware GmbH.
- 9.5 Der Kunde wird rechtzeitig vor Beendigung des Vertrages seine Datenbestände eigenverantwortlich sichern (etwa durch Download). Auf Wunsch wird ACT Smartware den Kunden dabei unterstützen, es gilt Ziffer 4.3 der Allgemeinen Vertragsbedingungen der ACT Smartware GmbH. Eine Zugriffsmöglichkeit des Kunden auf diese Datenbestände wird nach Beendigung des Vertrages schon aus datenschutzrechtlichen Gründen regelmäßig nicht mehr gegeben sein.

10. Geltung der Allgemeinen Vertragsbedingungen der ACT Smartware GmbH

Ergänzend gelten die Allgemeinen Vertragsbedingungen der ACT Smartware GmbH.