

Nutzungsbedingungen der HIRSCHTEC Automation GmbH (Anbieter) für die Nutzung der SaaS Software „happyCRM“

1. Vertragsgegenstand

1.1. Diese Nutzungsbedingungen gelten für die Nutzung der Software des Anbieters gemäß der aktuellen Produktkonfiguration.

1.2 Die Software wird vom Anbieter als SaaS- bzw. Cloud-Lösung betrieben. Dem Kunden wird ermöglicht, die auf den Servern des Anbieters bzw. eines vom Anbieter beauftragten Dienstleisters gespeicherte und ablaufende Software über eine Internetverbindung während der Laufzeit dieses Vertrags für eigene Zwecke zu nutzen und seine Daten mit ihrer Hilfe zu speichern und zu verarbeiten.

1.3 Diese Nutzungsbedingungen gelten ausschließlich. Nutzungsbedingungen des Kunden finden keine Anwendung. Gegenbestätigungen des Kunden unter Hinweis auf seine eigenen Geschäftsbedingungen wird ausdrücklich widersprochen.

2. Art und Umfang der Leistung

2.1 Der Anbieter stellt dem Kunden die Software in der jeweils vereinbarten Version am Routerausgang des Rechenzentrums, in dem der Server mit der Software steht („Übergabepunkt“), zur Nutzung bereit. Die Software, die für die Nutzung erforderliche Rechenleistung und der erforderliche Speicher- und Datenverarbeitungsplatz werden vom Anbieter im Rahmen des vom Kunden ausgewählten Tarifes bereitgestellt. Der Anbieter schuldet nicht die Herstellung und Aufrechterhaltung der Datenverbindung zwischen den IT-Systemen des Kunden und dem beschriebenen Übergabepunkt.

2.2 Der Kunde erhält an der Software ein auf die Laufzeit des vorliegenden Vertrages beschränktes Nutzungsrecht.

2.3 Es erfolgt keine körperliche Überlassung der Software. Die Software bleibt jederzeit auf dem Server des Anbieters.

2.4 Die Nutzung der Software wird festgelegten Nutzern des Kunden gestattet.

2.5 Nutzer erhalten eine Zugriffsberechtigung in Form eines Benutzernamen und eines Passworts. Benutzername und Passwort können vom jeweiligen Nutzer geändert werden.

2.6 Der Anbieter verpflichtet sich zur ständigen Pflege und Aktualisierung der Software. Der Anbieter ist berechtigt, die Software ohne jeglicher Abstimmung mit Kunden zu ändern, insbesondere um sie dem technologischen Fortschritt oder Verbesserung der Software anzupassen.

3. Trial Version

3.1 Diese Nutzungsbedingungen gelten auch entsprechend für die Dauer einer kostenlosen Bereitstellung der SaaS-Lösung („**Trial-Periode**“) in Form einer Testversion („**Trial-Version**“). Die Bereitstellung der Trial-Version soll es dem Kunden ermöglichen, den Umgang mit der SaaS-Lösung und deren Funktionsumfang während der Trial-Periode zu testen und eine Entscheidungsgrundlage dafür zu schaffen, ob der Kunde die SaaS-Lösung im Anschluss an die Trial-Periode kostenpflichtig nutzen möchte.

3.2 Dauer der Trial-Periode und erlaubte Nutzeranzahl kann jederzeit durch den Anbieter ohne Zustimmung des Kunden angepasst werden.

3.3 Der Anbieter übernimmt für die Trial-Version keinerlei Wartungs- und/oder Supportverpflichtungen. Es wird keine Datensicherung der Trial Instanzen durchgeführt.

3.4 Plattformen im Status „Trial Version“ insbesondere Plattformen mit der abgelaufenen Zeitperiode können jederzeit vom Anbieter deaktiviert und gelöscht werden.

3.5 Jegliche Haftung vom Anbieter aus und im Zusammenhang mit dem Einsatz der Trial Version ist ausgeschlossen.

4. Verfügbarkeit der Software

4.1 Der Anbieter weist den Kunden darauf hin, dass Einschränkungen oder Beeinträchtigungen der erbrachten Dienste entstehen können, die außerhalb des Einflussbereichs des Anbieters liegen. Hierunter fallen insbesondere Handlungen von Dritten, die nicht im Auftrag des Anbieters handeln, vom Anbieter nicht beeinflussbare technische Bedingungen des Internets sowie höhere Gewalt. Auch die vom Kunden genutzte Hard- und Software und technische Infrastruktur kann Einfluss auf die Leistungen des Anbieters haben. Soweit derartige Umstände Einfluss auf die Verfügbarkeit oder Funktionalität der vom Anbieter erbrachten Leistung haben, hat dies keine Auswirkung auf die Vertragsgemäßheit der erbrachten Leistungen.

4.2 Der Kunde ist verpflichtet, Funktionsausfälle, -störungen oder -beeinträchtigungen der Software unverzüglich und so präzise wie möglich beim Anbieter anzuzeigen.

5. Rechte zur Datenverarbeitung, Datensicherung

5.1 Der Anbieter hält sich an die gesetzlichen Datenschutzbestimmungen in Deutschland.

5.2 Der Kunde räumt dem Anbieter für die Zwecke der Vertragsdurchführung das Recht ein, die vom Anbieter für den Kunden zu speichernden Daten vervielfältigen zu dürfen, soweit dies zur Erbringung der nach diesem Vertrag geschuldeten Leistungen erforderlich ist. Der Anbieter ist auch berechtigt, die Daten in einem Ausfallsystem bzw. separaten Ausfallrechenzentrum vorzuhalten. Zur Beseitigung von Störungen ist der Anbieter ferner berechtigt, Änderungen an der Struktur der Daten oder dem Datenformat vorzunehmen.

5.3 Wenn und soweit der Kunde auf vom Anbieter technisch verantworteten IT-Systemen personenbezogenen Daten verarbeitet oder verarbeiten lässt, kann eine Auftragsdatenverarbeitungsvereinbarung abgeschlossen werden.

6. Support

6.1 Ein Supportfall liegt vor, wenn die Software die Funktionen gemäß Standard Funktionsumfang nicht erfüllt. Der Anbieter reagiert auf Supportfälle möglichst zeitnah. Es sind keine festdefinierten Reaktionszeiten definiert.

6.2 Meldet der Kunde einen Supportfall, so hat er eine möglichst detaillierte Beschreibung der jeweiligen Funktionsstörung sowie den Zugang zum eigenen System zu liefern, um eine möglichst effiziente Fehlerbeseitigung zu ermöglichen.

6.3 Die Parteien können eine gesonderte Vereinbarung über die Zurverfügungstellung von Support-, Wartungs- und Pflegeleistungen treffen. Die gesonderte Vereinbarung wird gegen Aufpreis abgeschlossen. Der Preis, SLAs und weitere Abläufe werden in diesem Fall individuell festgelegt.

7. Vergütung

7.1 Zahlungszeitraum und Höhe der Vergütung richten sich ebenso wie die Zahlungsweise nach den zum dem Zeitpunkt vom Anbieter definierten und geltenden Tarifen und Bedingungen.

7.2 Verzögert der Kunde die Zahlung einer fälligen Vergütung, ist der Anbieter zur Sperrung des Zugangs und zur Software und ggf. Löschung der Plattform jederzeit berechtigt.

7.3 Der Vergütungsanspruch des Anbieters bleibt von der Sperrung und ggf. Löschung unberührt.

7.4 Der Anbieter kann nach Ablauf der Erstlaufzeit die Preise wie auch die Sätze für eine vereinbarte Vergütung nach Aufwand der allgemeinen Preisentwicklung anpassen.

7.5 Die Vergütung sonstiger Leistungen richtet sich nach dem jeweils gültigen Angebot des Anbieters.

8. Mitwirkungspflichten des Kunden

8.1 Der Kunde wird den Anbieter bei der Erbringung der vertraglichen Leistungen in angemessenem Umfang unterstützen.

8.2 Die ordnungsgemäße und regelmäßige Sicherung seiner Daten obliegt dem Kunden.

8.3 Für die Nutzung der Software müssen entsprechende technische und organisatorische Voraussetzungen beim Kunden erfüllt sein. Der Kunde trägt hierfür selbst die Verantwortung.

8.4 Der Kunde hat die ihm zur Verfügung gestellten Zugangsdaten geheim zu halten und dafür zu sorgen, dass etwaige Mitarbeiter, denen Zugangsdaten zur Verfügung gestellt werden, dies ebenfalls tun. Die Leistung des Anbieters darf Dritten nicht zur Verfügung gestellt werden, soweit das nicht von den Parteien ausdrücklich vereinbart wurde.

8.5 Der Kunde darf auf der Plattform ausschließlich Daten, Texte, und Dokumente und sonstige Inhalte einstellen, zu deren entsprechender Nutzung er berechtigt ist und die nicht gegen geltendes Recht oder Rechte Dritter verstoßen. Der Anbieter ist zur Sperrung von durch den Kunden eingestellten Inhalten berechtigt, wenn ein begründeter Verdacht besteht, dass diese Inhalte rechtswidrig sind, gegen diese Nutzungsbedingungen verstoßen oder Rechte Dritter verletzen.

8.6 Der Kunde stellt dem Anbieter von allen Ansprüchen Dritter, insbesondere von Ansprüchen wegen Urheber-, Wettbewerbs-, Marken- und Datenschutzrechtsverletzungen, die gegen den Anbieter in Zusammenhang mit der Nutzung der Plattform durch den Kunden erhoben werden sollten, frei. Diese Freistellung beinhaltet auch den Ersatz angemessener Kosten, die der Anbieter durch eine Rechtsverfolgung bzw. -verteidigung entstehen bzw. entstanden sind.

9. Gewährleistung

9.1 Es gelten grundsätzlich die gesetzlichen Regelungen zur Gewährleistung. Die §§ 536b (Kenntnis des Kunden vom Mangel bei Vertragsschluss oder Annahme), 536c (Während der Mietzeit auftretende Mängel; Mängelanzeige durch den Kunden) BGB finden Anwendung. Die Anwendung des § 536a Abs. 2 (Selbstbeseitigungsrecht des Kunden) ist jedoch ausgeschlossen. Ausgeschlossen ist auch die Anwendung von § 536a Abs. 1 BGB (Schadensersatzpflicht des Anbieters), soweit die Norm eine verschuldensunabhängige Haftung vorsieht.

9. Haftung und Schadensersatz

10.1 Der Anbieter haftet für Schäden des Kunden, die vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wurden, die Folge des Nichtvorhandenseins einer garantierten Beschaffenheit sind, die auf einer schuldhaften Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (so genannte Kardinalpflichten) beruhen, die Folge einer schuldhaften Verletzung der Gesundheit, des Körpers oder des Lebens sind, oder für die eine Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz vorgesehen ist, nach den gesetzlichen Bestimmungen.

10.2 Kardinalpflichten sind solche vertraglichen Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglichen und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertrauen darf, und deren Verletzung auf der anderen Seite die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet.

10.3 Bei Verletzung einer Kardinalpflicht ist die Haftung – soweit der Schaden lediglich auf leichter Fahrlässigkeit beruht – beschränkt auf solche Schäden, mit deren Entstehung beim Einsatz der vertragsgegenständlichen Software typischerweise gerechnet werden muss.

10.4 Im Übrigen ist die Haftung – gleich aus welchem Rechtsgrund – ausgeschlossen.

10.5 Resultieren Schäden des Kunden aus dem Verlust von Daten, so haftet der Anbieter hierfür nicht, soweit die Schäden durch eine regelmäßige und vollständige Sicherung aller relevanten Daten durch den Kunden vermieden worden wären.

11. Kundendaten und Freistellung von Ansprüchen Dritter

11.1 Der Anbieter speichert als technischer Dienstleister Inhalte und Daten für den Kunden, die dieser bei der Nutzung der Software eingibt und speichert und zum Abruf bereitstellt. Der Kunde verpflichtet sich gegenüber dem Anbieter, keine strafbaren oder sonst absolut oder im Verhältnis zu einzelnen Dritten rechtswidrigen Inhalte und Daten einzustellen und keine Viren oder sonstige Schadsoftware enthaltenden Programme im Zusammenhang mit der Software zu nutzen. Der Kunde bleibt im Hinblick auf personenbezogene Daten verantwortliche Stelle und hat daher stets zu prüfen, ob die Verarbeitung solcher Daten über die Nutzung der Software von entsprechenden Erlaubnistatbeständen getragen ist.

11.2 Der Kunde ist für sämtliche verwendete Inhalte und verarbeiteten Daten sowie die hierfür etwa erforderlichen Rechtspositionen allein verantwortlich. Der Anbieter nimmt von Inhalten des Kunden keine Kenntnis und prüft die vom Kunden mit der Software genutzten Inhalte grundsätzlich nicht.

11.3 Der Kunde verpflichtet sich in diesem Zusammenhang, den Anbieter von jeder Haftung und jeglichen Kosten, einschließlich möglicher und tatsächlicher Kosten eines gerichtlichen Verfahrens, freizustellen, falls der Anbieter von Dritten, auch von Mitarbeitern des Kunden persönlich, infolge von behaupteten Handlungen oder Unterlassungen des Kunden in Anspruch genommen wird. Der Anbieter wird den Kunden über die Inanspruchnahme unterrichten und ihm, soweit dies rechtlich möglich ist, Gelegenheit zur Abwehr des geltend gemachten Anspruchs geben. Gleichzeitig wird der Kunde dem Anbieter unverzüglich alle ihm verfügbaren Informationen über den Sachverhalt, der Gegenstand der Inanspruchnahme ist, vollständig mitteilen.

11.4 Darüber hinausgehende Schadensersatzansprüche des Anbieters bleiben unberührt.

12. Vertragslaufzeit und Beendigung des Vertrags

12.1 Die Vertragslaufzeit richtet sich nach dem aktuellen Preis-, Lizenz-, Nutzer- und Abrechnungsmodell.

12.2 Die außerordentliche Kündigung aus wichtigem Grund bleibt beiden Parteien bei Vorliegen der gesetzlichen Voraussetzungen vorbehalten. Ein wichtiger Grund für den Anbieter liegt insbesondere dann vor, wenn der Kunde trotz Mahnung mehr als zwei Monate mit der Zahlung einer fälligen Vergütung in Verzug ist. Sofern der Kunde den Kündigungsgrund zu vertreten hat, ist der Kunde verpflichtet, dem Anbieter die vereinbarte Vergütung abzüglich von vom Anbieter ersparter Aufwendungen bis zu dem Termin zu zahlen, an dem der Vertrag bei einer ordentlichen Kündigung frühestens enden würde.

12.3 Kündigungserklärungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Textform. Die Einhaltung dieser Form ist Voraussetzung für die Wirksamkeit der Kündigung. Telefax und E-Mail genügen dem Schriftformerfordernis nicht.

12.4 Nach Beendigung des Vertrags hat der Anbieter sämtliche vom Kunden überlassenen und sich noch im Besitz des Anbieters befindlichen Unterlagen sowie Datenträger, die im Zusammenhang mit dem vorliegenden Vertrag stehen, an den Kunden zurückzugeben und die beim Anbieter gespeicherten Daten zu löschen, soweit keine Aufbewahrungspflichten oder -rechte bestehen.

13. Vertraulichkeit

13.1 Die Parteien sind verpflichtet, alle ihnen im Zusammenhang mit diesem Vertrag bekannt gewordenen oder bekannt werdenden Informationen über die jeweils andere Partei, die als vertraulich gekennzeichnet werden oder anhand sonstiger Umstände als Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse (im Folgenden: „vertrauliche Informationen“) erkennbar sind, dauerhaft geheim zu halten, nicht an Dritte weiterzugeben, aufzuzeichnen oder in anderer Weise zu verwerten, sofern die jeweils andere Partei der Offenlegung oder Verwendung nicht ausdrücklich und schriftlich zugestimmt hat oder die Informationen aufgrund Gesetzes, Gerichtsentscheidung oder einer Verwaltungsentscheidung offengelegt werden müssen.

13.2 Die Informationen sind dann keine vertraulichen Informationen im Sinne dieser Ziffer 12, wenn sie

- pflichtung unterlegen hätten,
- bekannt werden,
- werden.

13.3 Die Verpflichtungen nach dieser Ziffer 12 überdauern das Ende dieser Vereinbarung.

14. Übertragung der Rechte und Pflichten

14.1 Die Abtretung der Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag ist nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung des Anbieters zulässig. Der Anbieter ist berechtigt, Dritte mit der Erfüllung der Pflichten aus diesem Vertrag zu betrauen.

15. Sonstiges

15.1 Diese Nutzungsbedingungen und ihre Änderungen sowie alle vertragsrelevanten Erklärungen, Mitteilungs- und Dokumentationspflichten treten bei direkt in Kraft und erfordern keine zusätzliche schriftliche Bestätigung. Der Kunde akzeptiert automatisch diese Nutzungsbedingungen und ihre Änderungen beim Anlegen des Accounts.

15.2 Diese Nutzungsbedingungen unterstehen dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf. Gerichtsstand ist der Sitz des Anbieters, soweit der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist.

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