

## **Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Erbringung von Software-as-a-Service Leistungen („AGB SaaS“)**

### **§ 1 Sachlicher Geltungsbereich und Vertragsgegenstand**

Die nachstehenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB-SaaS“) gelten für die Nutzung und Betriebsunterstützung von Standard-Softwareprogrammen (die „Software“), die von der REALTECH AG, nachfolgend REALTECH genannt, hergestellt und als Software-as-a-Service (SaaS) bereitgestellt werden.

Gegenstand des Vertrages sind:

- die Überlassung der auf der REALTECH SaaS Plattform bereitgestellten Softwareprogramme und
- die Speicherung von Daten des Kunden im entsprechenden Rechenzentrum.

Individuell entwickelte Softwareprogramme sind nicht Gegenstand dieses Vertrages.

### **§ 2 Art und Umfang der Leistungen**

Art und Umfang der beiderseitigen Leistungen werden durch die vertraglichen Abmachungen geregelt. Der im Vertrag definierte Leistungsumfang gilt als vereinbarte Beschaffenheit. Maßgebend dafür ist der Leistungsumfang der im Vertrag aufgeführten Cloud Software, welche dem jeweils aktuellen Softwarestand der REALTECH SaaS Plattform entspricht.

Bei Unstimmigkeiten gelten die vertraglichen Abmachungen in der vorstehenden Reihenfolge.

Weitergehende Bedingungen insbesondere allgemeine Geschäftsbedingungen des Vertragspartners kommen nicht zur Anwendung, auch wenn REALTECH diesen nicht ausdrücklich widerspricht. Es gelten ausschließlich die AGB-SaaS der REALTECH.

### **§ 3 Nutzungsbedingungen**

#### **3.1. Rechte des Kunden an der Software**

REALTECH räumt dem Kunden für die Dauer des Vertrages ein nicht ausschließliches, nicht übertragbares und nicht unterlizenzierbares Recht zur Nutzung der im Vertrag genannten Software und der zugehörigen Anwenderdokumentation ein. Die Bereitstellung der Software erfolgt über das Internet. Übergabepunkt für die SaaS-Leistungen ist der Router-Ausgang des von REALTECH beauftragten Rechenzentrums. Der Kunde verpflichtet sich, die Software ausschließlich vertragsgemäß zu nutzen und weder an Dritte weiterzugeben, noch sie in sonstiger Art und Weise Dritten zugänglich zu machen. Der Kunde ist nicht zu „Reverse Engineering“, zu „Dekompilierung“ oder zur Vervielfältigung der gesamten oder Teilen der Software berechtigt.

Der Kunde erkennt hiermit REALTECH als alleinigen Lizenzgeber der Software und die damit verbundenen Urheberrechte an. REALTECHs Rechte als alleiniger Lizenzgeber beziehen sich auch auf Erweiterungen der

Software, die von REALTECH dem Kunden bereitgestellt werden.

Der Kunde erkennt hiermit REALTECHs Marken, Namen und Patentrechte in Bezug auf die Software und die zugehörige Dokumentation an. Der Kunde darf Copyright-Informationen oder sonstige ähnliche Eigentumshinweise in den Programmen und der zugehörigen Dokumentation weder entfernen, ändern oder anderweitig modifizieren.

#### **3.2. Rechte des Kunden an den Daten**

Die durch die Software erfassten, verarbeiteten und erzeugten Daten werden auf den Servern des Rechenzentrums gespeichert. Der Kunde bleibt in jedem Fall Alleinberechtigter an den Daten und kann daher von REALTECH jederzeit, insbesondere nach Kündigung des Vertrages, die Herausgabe einzelner oder sämtlicher Daten verlangen, ohne dass ein Zurückbehaltungsrecht von REALTECH besteht. Die Herausgabe der Daten erfolgt durch elektronische Übersendung über ein Datennetz oder nach gesonderter Vereinbarung durch Übergabe von Datenträgern. Der Kunde hat keinen Anspruch darauf, auch die zur Verwendung der Daten geeignete Software zu erhalten. Die Verantwortung für die Zulässigkeit der Erfassung, Verarbeitung und Nutzung der Daten sowie für die Wahrung der Rechte der Betroffenen (Auskunft, Verwendung, Berichtigung, Sperrung, Löschung) liegt beim Kunden.

Sofern im Rahmen der Leistungserbringung eine Erhebung, Verarbeitung oder Nutzung personenbezogener Daten (nachstehend „Daten“ genannt) durch die REALTECH für den Kunden im Sinne des anwendbaren Datenschutzrechts erfolgt, ist der Kunde verpflichtet, eine Vereinbarung zur Auftragsdatenverarbeitung zu unterzeichnen und REALTECH zu überlassen. Die Vereinbarung gilt entsprechend für die (Fern-) Prüfung und Wartung automatisierter Verfahren oder von Datenverarbeitungsanlagen, wenn dabei ein Zugriff auf personenbezogene Daten nicht ausgeschlossen werden kann.

REALTECH wird den Kunden informieren, wenn die Datenverarbeitung nach Ansicht REALTECHs gegen datenschutzrechtliche Vorschriften verstößt. REALTECH ist berechtigt, die Durchführung der entsprechenden Datenverarbeitung solange auszusetzen, bis sie durch den Kunden bestätigt oder geändert wird.

#### **3.3. Zuwiderhandlung gegen die Nutzungsbedingungen**

Bei Zuwiderhandlungen gegen die genannten Nutzungsbedingungen ist REALTECH berechtigt, den Vertrag ganz oder teilweise fristlos zu kündigen. REALTECH behält sich in diesem Fall zusätzlich die Geltendmachung der sich aus der vertragswidrigen Handlung ergebenden Schadensersatzansprüche gegen den Kunden vor.

#### **3.4. Vertragsdauer und Kündigung**

Die Mindestlaufzeit für die Bereitstellung des SaaS wird im Vertrag geregelt. Das Vertragsverhältnis ist, soweit

für das jeweilige Vertragsverhältnis keine Mindestvertragslaufzeit vereinbart wurde, für beide Vertragspartner zum Ende eines jeden Monats kündbar. Die Kündigung muss REALTECH mindestens vier Wochen vor dem Tag, an dem sie wirksam werden soll, zugehen. Vertragsverhältnisse über Leistungen, für die eine Mindestvertragslaufzeit vereinbart wurde, welche mit dem Tag der betriebsfähigen Bereitstellung bzw. Download beginnt, sind für beide Vertragspartner mit einer Frist von 3 Monaten frühestens zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit kündbar.

REALTECH ist berechtigt aus wichtigem Grund zu kündigen, insbesondere z.B. bei Zahlungsrückständen oder z.B. bei anhaltender Inaktivität bei kostenlosen Leistungen, die REALTECH zu dem Schluss kommen lässt, dass die Dienstleistung nicht mehr in Anspruch genommen wird.

#### **§ 4 Wartungsbedingungen und Service Level**

##### **4.1. Weiterentwicklungen/Leistungsänderung**

REALTECH behält sich im Zuge des technischen Fortschritts und einer Leistungsoptimierung nach Vertragsschluss Weiterentwicklungen und Leistungsänderungen (z.B. durch Verwendung neuerer oder anderer Technologien, Systeme, Verfahren oder Standards) vor. Zur Optimierung der Software und Services beabsichtigt REALTECH unter anderem, Nutzungsdaten in anonymisierter Form zu erheben. Dem kann durch den Kunden schriftlich widersprochen werden.

Bei wesentlichen Leistungsänderungen wird rechtzeitig eine entsprechende Mitteilung von REALTECH an den Kunden erfolgen. Entstehen für den Kunden durch die Leistungsänderungen wesentliche Nachteile, so steht diesem das Recht zur außerordentlichen Kündigung des Vertrages zum Änderungstermin zu. Die Kündigung muss durch den Kunden innerhalb von zwei Wochen nach Erhalt der Mitteilung über die Leistungsänderung erfolgen.

Bei Bereitstellung neuer Versionen der Software räumt REALTECH dem Kunden die in Abschnitt 3 aufgeführten Rechte entsprechend auch für die jeweilige neue Version ein.

##### **4.2. Systembetrieb**

REALTECH stellt sicher, dass die bereitgestellte Software in für die Anforderungen des Kunden geeigneter Umgebung und Ausprägung sowie auf für den Verwendungszweck des Kunden geeigneter Hardware betrieben wird. Hierzu zählen Anzahl und Art der Server, regelmäßige Backups, Skalierbarkeit, Stromversorgung, Klimatechnik, Firewalling, Viruschecking und breitbandige Internetanbindung.

##### **4.3. Systemverfügbarkeit**

Die Verfügbarkeit des Netzwerks des Rechenzentrums am Router-Ausgang beträgt 99% im Jahresmittel. Die Client-seitige Anbindung an das Internet liegt im Verantwortungsbereich des Kunden. Diese ist nicht Bestandteil des SaaS-Leistungsumfangs. Die Ausfallzeit wird in vollen Minuten ermittelt und errechnet sich aus der Summe der Entstörungszeiten pro Jahr. Hiervon

ausgenommen sind diejenigen Zeiträume, die REALTECH als sogenannte Wartungsfenster zur Optimierung und Leistungssteigerung kennzeichnet sowie Zeitverlust bei der Störungsbeseitigung durch Gründe, die nicht durch REALTECH zu vertreten sind und Ausfälle aufgrund höherer Gewalt.

##### **4.4. Störungen der Systemverfügbarkeit**

Störungen der Systemverfügbarkeit müssen vom Kunden unverzüglich nach Bekanntwerden gemeldet werden. Vor der Störungsmeldung hat der Kunde seinen Verantwortungsbereich zu überprüfen. Bei Störungsmeldungen, die innerhalb der Supportzeiten eingehen, beginnt die Entstörung innerhalb von zwei Stunden. Bei Störungsmeldungen, die außerhalb der Supportzeiten eingehen, beginnt die Entstörung am folgenden Werktag. Verzögerungen der Entstörung, die vom Kunden zu vertreten sind (z.B. durch Nichtverfügbarkeit eines Ansprechpartners auf Kundenseite), werden nicht auf die Entstörungszeit angerechnet.

#### **§ 5. Gewährleistung**

Es ist nach dem Stand der Technik nicht möglich, Fehler in Software unter allen Anwendungsbedingungen auszuschließen. REALTECH gewährleistet jedoch, dass die REALTECH SaaS Plattform grundsätzlich einsetzbar ist. Die Verjährungsfrist beträgt ein Jahr.

Fehler in der Software und der zugehörigen Dokumentation werden innerhalb angemessener Frist unentgeltlich von REALTECH beseitigt. Voraussetzung für diesen Fehlerbeseitigungsanspruch ist, dass der Fehler reproduzierbar ist. REALTECH kann zur Erfüllung der Gewährleistungspflicht nach eigener Wahl entweder nachbessern oder Ersatz liefern. Insbesondere kann REALTECH zur Erfüllung der Gewährleistungspflicht dem Kunden eine neue Version der Software zur Verfügung stellen. Einer Fehlerbeseitigung steht es gleich, wenn REALTECH eine alternative Lösung zur fehlerhaften Funktion liefert, die dem Kunden die vertragsgemäße Nutzung erlaubt.

Die Gewährleistungsansprüche sind ausgeschlossen, wenn die Software nicht vertragsgemäß eingesetzt wird. Des Weiteren sind die Gewährleistungsansprüche ausgeschlossen, wenn der Kunde Änderungen oder Erweiterungen an der im Vertrag genannten Software durchführt.

REALTECH gewährleistet nicht die Erfüllung der individuellen Anforderungen des Kunden durch die im Vertrag genannte Software. Dies gilt insbesondere für die Nichterreichung des angestrebten wirtschaftlichen Erfolges. Gewährleistungsansprüche gegen REALTECH stehen lediglich dem unmittelbaren Kunden zu und können nicht abgetreten werden.

#### **§ 6. Haftung**

Überlässt REALTECH dem Kunden Software, ohne dass hierfür eine Vergütung anfällt, haftet REALTECH insoweit nur für vorsätzliche und grob fahrlässige Pflichtverletzungen.

Im Übrigen leistet REALTECH Ersatz für Sach- und Vermögensschäden sowie für vergebliche

Aufwendungen, gleich aus welchem Rechtsgrund, nur in folgendem Umfang:

- Bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit sowie bei der Übernahme einer Garantie in voller Höhe;

in allen anderen Fällen nur bei der Verletzung einer vertragswesentlichen Pflicht, ohne die das Erreichen des Vertragszwecks gefährdet wäre und auf deren Erfüllung der Kunde deshalb regelmäßig vertrauen darf (sog. Kardinalpflicht), und zwar auf den Ersatz des typischen und vorhersehbaren Schadens, dabei jedoch in der Höhe beschränkt auf maximal eine SaaS Jahresmiete des betroffenen Bezugsvertrages, bei

- einer Jahresmiete des Bezugsvertrages von unter EUR 250.000,- jedoch mindestens auf EUR 250.000,- (als maximaler Obergrenze).

Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten auch zugunsten der gesetzlichen Vertreter, Erfüllungsgehilfen und Mitarbeiter von REALTECH. Die Haftung für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt von den vorstehenden Regelungen unberührt.

Für Störungen auf Telekommunikationsverbindungen, für Störungen auf Leitungswegen innerhalb des Internet, bei höherer Gewalt, bei Verschulden nicht durch REALTECH vertraglich verbundener Dritter oder des Kunden selbst wird von REALTECH keine Haftung übernommen. Für Schäden, die entstehen, wenn der Kunde Passwörter oder Benutzerkennungen an Nichtberechtigte weitergibt, übernimmt REALTECH keine Haftung.

## § 7 Vergütung und Zahlungsbedingungen

Mangels anderslautender Vereinbarung im Bezugsvertrag oder im Angebot von REALTECH ergeben sich Höhe und Fälligkeit der Vergütung aus der zum Zeitpunkt des Abschlusses des Bezugsvertrages gültigen Preisliste von REALTECH. Die Vergütung von ergänzenden Leistungen erfolgt mangels anderslautender Vereinbarung nach Aufwand zu den vereinbarten Tages- bzw. Stundensätzen. Falls im Bezugsvertrag oder im Angebot von REALTECH keine Regelung zur Höhe der Vergütung getroffen wird, gilt die zum Zeitpunkt des Abschlusses des Bezugsvertrages gültige Preisliste von REALTECH. Alle Preise verstehen sich zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer. Zahlungen sind vom Kunden innerhalb von 14 Kalendertagen ab Rechnungsdatum ohne Abzug zu leisten. Der Kunde ist zur Aufrechnung nur berechtigt, wenn seine Gegenforderung unbestritten oder rechtskräftig festgestellt ist. Zur Ausübung eines Zurückbehaltungsrechts ist der Kunde nur insoweit befugt, als sein Gegenanspruch unbestritten oder rechtskräftig festgestellt ist und auf dem gleichen Vertragsverhältnis beruht.

## § 8 Vertraulichkeit, Datenschutz

Die Vertragsparteien verpflichten sich, die im Rahmen des Vertragsgegenstandes gewonnenen Erkenntnisse - insbesondere technische oder wirtschaftliche Daten sowie sonstige Kenntnisse - geheim zu halten und sie

ausschließlich für die Zwecke des Gegenstands des Vertrages zu verwenden. Dies gilt auch für Service Partner und sonstige Dienstleister von REALTECH, die zur Erbringung der vertragsgemäßen Dienstleistung benötigt werden (z.B. dem Betreiber des Rechenzentrums); eine entsprechende Vertraulichkeitserklärung hat REALTECH abgeschlossen.

Dies gilt nicht für Informationen, die öffentlich zugänglich sind oder ohne unberechtigtes Zutun oder Unterlassen der Vertragsparteien öffentlich zugänglich werden oder aufgrund richterlicher Anordnung oder eines Gesetzes zugänglich gemacht werden müssen.

Im Falle von Supportunterstützung bei Problemen des Kunden kann es notwendig werden auf Datensätze des Kunden zuzugreifen. Der Zugriff kann über ein Webmeeting mit dem Kunden erfolgen oder per Datenbankanalyse. Dieser Zugriff ist auf den Zeitraum der jeweiligen Supportmaßnahme begrenzt.

Sofern im Rahmen des Vertragsgegenstandes personenbezogene Daten verarbeitet werden müssen, werden REALTECH und der Kunde die gesetzlichen Datenschutzbestimmungen einhalten.

REALTECH weist den Kunden gemäß Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) darauf hin, dass Daten des Kunden gespeichert werden.

## § 9 Schlussbestimmungen

Eine Abtretung oder Übertragung von vertraglichen Rechten und Pflichten durch den Kunden an Dritte - einschließlich verbundener Unternehmen des Kunden - bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung von REALTECH.

Alle Änderungen und Ergänzungen des Vertrages bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Das Schriftformerfordernis kann selbst nur schriftlich aufgehoben werden.

Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss der Kollisionsnormen des internationalen Privatrechts und unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Gerichtsstand für alle im Zusammenhang mit dem Vertrag sich ergebenden Streitigkeiten ist das für den Sitz von REALTECH zuständige Gericht. REALTECH hat das Recht, auch an jedem anderen national oder international zuständigen Gericht Klage zu erheben.

Die Software kann den Exportkontrollgesetzen verschiedener Länder unterliegen, insbesondere den Gesetzen der USA und der Bundesrepublik Deutschland. Der Kunde ist für die Einhaltung aller anwendbaren Vorschriften zur Exportkontrolle in Bezug auf seine Nutzung der Software verantwortlich.