

Besondere Vertragsbedingungen Software as a Service

Einleitung

Diese besonderen Vertragsbedingungen für Software-as-a-Service (SaaS) ("Vertrag") werden geschlossen zwischen der cobago GmbH, ("Anbieter") und dem Anwender des SaaS-Angebots, nachfolgend als "Kunde" bezeichnet.

Der Anbieter erbringt webbasierte Dienste, während der Kunde Produkte und Services vermarktet. Der Vertrag regelt die Bereitstellung der webbasierten Dienste, die das Management der Produkte und Services des Kunden in Bezug auf Nachhaltigkeit und Digitalisierung umfassen. Der Vertrag gilt für alle Kunden und ist Anlage eines entsprechenden Angebot

1. Beschreibung der SaaS-Dienste

1.1 Dienstleistungen

Der Anbieter stellt dem Kunden die folgenden webbasierten Dienste zur Verfügung, um Nachhaltigkeit und Digitalisierung der Produkte und Services von Unternehmen und öffentlichen Organisationen sowie deren Lieferanten zu unterstützen:

1. Verwaltung und Analyse von Nachhaltigkeitsdaten
2. Berichtserstellung und Visualisierung von Nachhaltigkeitsmetriken
3. Tools für Service-Management, Audits und Reporting
4. Tools zur Information verschiedener Stakeholder
5. Weitere Tools auf Basis individueller Projekte

1.2 Verfügbarkeit

Die SaaS-Dienste sind über das Internet zugänglich und können über unterstützte Webbrowser genutzt werden. Der Anbieter bemüht sich, eine Verfügbarkeit der Dienste von 99,9 % während eines Kalendermonats sicherzustellen, vorbehaltlich geplanter Wartungsarbeiten und unvorhersehbarer Ausfälle.

1.3 Support und Schulung

Der Anbieter stellt dem Kunden während der Laufzeit dieses Vertrags Support und Schulung zur Verfügung, um die effektive Nutzung der SaaS-Dienste zu gewährleisten.

Details zu den Supportdiensten und Schulungsangeboten sind im Anhang 1 dieses Vertrags beschrieben.

2. Lizenzbedingungen

2.1 Lizenzgewährung

Der Anbieter gewährt dem Kunden eine nicht-exklusive, nicht-übertragbare Lizenz zur Nutzung der SaaS-Dienste gemäß den Bestimmungen dieses Vertrags. Diese Lizenz berechtigt den Kunden zur Nutzung der Dienste ausschließlich für eigene geschäftliche Zwecke.

2.2 Nutzungsbeschränkungen

Der Kunde darf die Dienste nicht für andere Zwecke als die in diesem Vertrag festgelegten verwenden. Insbesondere ist es dem Kunden nicht gestattet, die Dienste weiterzuverkaufen, unterzulizenzieren oder Dritten zugänglich zu machen. Der Wiederverkauf der Dienste ist ausschließlich Partnern vorbehalten, die einen gesonderten Wiederverkäufervertrag mit dem Anbieter abgeschlossen haben. Ein solcher Wiederverkäufervertrag ist nicht Gegenstand dieser Vereinbarung.

2.3 Verbotene Handlungen

Der Kunde verpflichtet sich, keine Handlungen vorzunehmen, die:

- gegen geltende Gesetze oder Vorschriften verstoßen,
- die Sicherheit, Integrität oder Verfügbarkeit der Dienste beeinträchtigen,

- die Dienste kopieren, modifizieren, zurückentwickeln oder anderweitig versuchen, den Quellcode der Software abzuleiten.

2.4 Benutzerkonten

Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass die Nutzung der Dienste durch seine Mitarbeiter oder andere autorisierte Benutzer in Übereinstimmung mit den Bestimmungen dieses Vertrags erfolgt. Der Kunde ist weiterhin verantwortlich für die Sicherheit und Vertraulichkeit der Benutzerkonten und Zugangsdaten.

3. Zahlungsbedingungen

3.1 Preise

Die Preise für die Nutzung der SaaS-Dienste sind im jeweiligen Angebot festgelegt. Dieser Vertrag ist als Anhang zum Angebot zu verstehen. Alle Preise verstehen sich zzgl. der jeweils geltenden gesetzlichen Mehrwertsteuer.

3.2 Abrechnungszyklus

Die Abrechnung erfolgt jährlich im Voraus. Der Kunde erhält eine Rechnung, die innerhalb von 14 Tagen ab Rechnungsdatum zu bezahlen ist.

3.3 Zahlungsmethoden

Der Anbieter akzeptiert die Zahlung per Banküberweisung.

3.4 Zahlungsverzug

Bei Zahlungsverzug des Kunden ist der Anbieter berechtigt, Verzugszinsen in Höhe von 5 % p.a. über dem jeweiligen Basiszinssatz zu berechnen. Der Anbieter behält sich das Recht vor, den Zugang zu den Diensten bei Zahlungsverzug auszusetzen, bis die vollständige Zahlung eingegangen ist.

3.5 Preisänderungen

Der Anbieter behält sich das Recht vor, die Preise für die SaaS-Dienste mit einer Ankündigungsfrist von 30 Tagen zu ändern. Im Falle einer Preiserhöhung hat der Kunde das Recht, den Vertrag innerhalb von 14

Tagen nach Bekanntgabe der Preisänderung zu kündigen.

4. Verfügbarkeit und Service-Level-Vereinbarung (SLA)

4.1 Verfügbarkeit der Dienste

Der Anbieter strebt eine Verfügbarkeit der SaaS-Dienste von 99,9 % während eines Kalendermonats an, vorbehaltlich geplanter Wartungsarbeiten und unvorhersehbarer Ausfälle. Die Verfügbarkeit wird auf Basis der gesamten Minuten eines Kalendermonats berechnet, abzüglich der Ausfallzeiten aufgrund geplanter Wartungsarbeiten und unvorhersehbarer Ausfälle.

4.2 Geplante Wartungsarbeiten

Geplante Wartungsarbeiten werden nach Möglichkeit außerhalb der Hauptgeschäftszeiten durchgeführt. Der Anbieter wird den Kunden mindestens 7 Tage im Voraus über geplante Wartungsarbeiten informieren.

4.3 Service-Level-Vereinbarung (SLA)

Die SLA umfasst die folgenden Leistungsindikatoren:

- Reaktionszeit bei Supportanfragen: Der Anbieter verpflichtet sich, auf Supportanfragen innerhalb von 48 Stunden während der Arbeitstage (Montag bis Freitag, 9-17 Uhr, außer an bundeseinheitlichen Feiertagen in Deutschland) zu reagieren.
- Fehlerbehebung: Kritische Fehler, die den Betrieb der Dienste erheblich beeinträchtigen, werden innerhalb von 8 Stunden nach Meldung begonnen zu beheben. Die Arbeiten zur Behebung nicht-kritischer Fehler werden innerhalb von 48 Stunden begonnen.

4.4 Ausschlüsse

Die Verfügbarkeit der Dienste wird nicht beeinträchtigt durch:

- Geplante Wartungsarbeiten, über die der Kunde im Voraus informiert wurde.
- Ereignisse höherer Gewalt, die außerhalb der Kontrolle des Anbieters liegen, wie Naturkatastrophen, Krieg, Terrorakte, Aufruhr oder andere ähnliche Ereignisse.
- Probleme, die durch die IT-Infrastruktur des Kunden oder durch Internetdienste Dritter verursacht werden.

5. Datenschutz, Datensicherheit und Vertraulichkeit

5.1 Einhaltung der Datenschutzgesetze

Der Anbieter verpflichtet sich, alle anwendbaren Datenschutzgesetze und -vorschriften einzuhalten, einschließlich der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) der Europäischen Union.

5.2 Datenverarbeitung

Der Anbieter verarbeitet personenbezogene Daten des Kunden ausschließlich im Rahmen der Erbringung der SaaS-Dienste und gemäß den Anweisungen des Kunden. Der Anbieter nutzt die Daten nicht für eigene Zwecke und gibt sie nicht an Dritte weiter, es sei denn, dies ist zur Erfüllung der vertraglichen Pflichten erforderlich oder gesetzlich vorgeschrieben.

5.3 Datensicherheit

Der Anbieter ergreift angemessene technische und organisatorische Maßnahmen, um die Sicherheit der vom Kunden bereitgestellten Daten zu gewährleisten und sie vor unbefugtem Zugriff, Verlust oder Zerstörung zu schützen. Zu diesen Maßnahmen gehören unter anderem:

- Verschlüsselung der Datenübertragung
- Regelmäßige Sicherheitsaudits

- Zugangskontrollen und Authentifizierungsverfahren

5.4 Meldung von Datenschutzvorfällen

Im Falle eines Datenschutzvorfalls, der personenbezogene Daten des Kunden betrifft, wird der Anbieter den Kunden unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von 48 Stunden nach Bekanntwerden des Vorfalls, informieren. Der Anbieter wird alle zumutbaren Anstrengungen ("best efforts") unternehmen, um den Vorfall zu untersuchen, zu beheben und künftige Vorfälle zu verhindern.

5.5 Auftragsverarbeitungsvertrag

Soweit der Anbieter personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet, schließen die Parteien einen Auftragsverarbeitungsvertrag gemäß Art. 28 DSGVO ab. Dieser ist als Anhang 3 diesem Vertrag beigefügt.

5.6 Rechte der betroffenen Personen

Der Anbieter unterstützt den Kunden bei der Erfüllung der Rechte der betroffenen Personen gemäß DSGVO, einschließlich Auskunftsrecht, Recht auf Berichtigung, Recht auf Löschung und Recht auf Datenübertragbarkeit. Anfragen von betroffenen Personen werden vom Anbieter unverzüglich an den Kunden weitergeleitet.

5.7 Vertraulichkeitsvereinbarung

Bezüglich der Vertraulichkeit gilt die beidseitige Vertraulichkeitsvereinbarung aus Anhang 4.

6. Änderungen der Dienste und der Vereinbarung

Der Anbieter behält sich das Recht vor, die Dienste und die Bedingungen dieses Vertrags zu ändern. Der Kunde wird über wesentliche Änderungen rechtzeitig informiert. Wesentliche Änderungen treten frühestens 30 Tage nach deren Ankündigung in Kraft.

Sollte der Kunde den Änderungen nicht innerhalb dieser Frist widersprechen, gelten die Änderungen als akzeptiert. Bei Widerspruch des Kunden hat der Anbieter das Recht, den Vertrag außerordentlich zu kündigen.

7. Haftung und Gewährleistung

7.1 Haftungsausschluss

Der Anbieter haftet nicht für indirekte, zufällige, spezielle oder Folgeschäden, einschließlich, aber nicht beschränkt auf entgangenen Gewinn, Datenverlust oder Geschäftsunterbrechung, die aus der Nutzung oder der Unfähigkeit zur Nutzung der SaaS-Dienste entstehen, soweit dies gesetzlich zulässig ist.

7.2 Haftungsbeschränkung

Die Haftung des Anbieters ist in jedem Fall auf den Betrag begrenzt, den der Kunde in den zwölf Monaten vor dem Schadensereignis an den Anbieter gezahlt hat.

7.3 Gewährleistung

Der Anbieter gewährleistet, dass die SaaS-Dienste im Wesentlichen in Übereinstimmung mit der Dokumentation funktionieren. Bei Mängeln hat der Kunde Anspruch auf Nachbesserung. Schlägt die Nachbesserung fehl, kann der Kunde den Vertrag kündigen oder eine Minderung des Entgelts verlangen.

8. Nutzungsrechte und Lizenzen

8.1 Umfang der Lizenz

Der Kunde erhält das nicht ausschließliche, nicht übertragbare Recht, die SaaS-Dienste während der Laufzeit dieses Vertrags zu nutzen.

8.2 Unterlizenzierung und Weitergabe

Der Kunde ist nicht berechtigt, die ihm gewährten Nutzungsrechte ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Anbieters an Dritte zu übertragen oder zu unterlizenzieren.

8.3 Eigentum an Daten

Alle vom Kunden in die SaaS-Dienste eingegebenen Daten bleiben Eigentum des Kunden. Der Anbieter hat kein Nutzungsrecht an diesen Daten, außer zur Erfüllung der vertraglichen Pflichten.

9. Laufzeit und Kündigung

9.1 Laufzeit

Dieser Vertrag tritt am Tag der beidseitigen Unterzeichnung in Kraft und läuft für eine Dauer von 12 Monaten. Der Vertrag verlängert sich automatisch um jeweils 12 Monate, sofern er nicht von einer Partei mit einer Frist von 30 Tagen vor Ablauf der Laufzeit schriftlich gekündigt wird.

9.2 Ordentliche Kündigung

Der Vertrag kann von beiden Parteien mit einer Frist von 30 Tagen zum Ende eines Kalendermonats gekündigt werden.

9.3 Außerordentliche Kündigung

Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn:

- Der Kunde mit der Zahlung des Entgelts mehr als 30 Tage in Verzug ist.
- Der Anbieter gegen wesentliche Vertragspflichten verstößt und diesen Verstoß trotz schriftlicher Abmahnung nicht innerhalb einer angemessenen Frist behebt.

9.4 Rückgabe von Daten

Nach Beendigung des Vertrags ist der Anbieter verpflichtet, alle vom Kunden bereitgestellten Daten in einem gängigen Format herauszugeben und alle Kopien dieser Daten zu löschen, es sei denn, eine gesetzliche Aufbewahrungspflicht besteht.

10. Allgemeine Vertragsbestimmungen

10.1 Änderungen der Dienste und Vertragsbedingungen

Der Anbieter behält sich das Recht vor, die Dienste und die Bedingungen dieses Vertrags zu ändern. Der Kunde wird über wesentliche Änderungen rechtzeitig informiert. Wesentliche Änderungen treten frühestens 30 Tage nach deren Ankündigung in Kraft. Sollte der Kunde den Änderungen nicht innerhalb dieser Frist widersprechen, gelten die Änderungen als akzeptiert. Bei Widerspruch des Kunden hat der Anbieter das Recht, den Vertrag außerordentlich zu kündigen.

10.2 Rechtswahl

Dieser Vertrag unterliegt dem Recht der Bundesrepublik Deutschland. Die Anwendung des UN-Kaufrechts (CISG) ist ausgeschlossen.

10.3 Gerichtsstand

Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist, soweit gesetzlich zulässig, der Sitz des Anbieters.

11. Schlussbestimmungen

11.1 Salvatorische Klausel

Sollte eine Bestimmung dieses Vertrags ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, so berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht. Anstelle der unwirksamen Bestimmung gilt diejenige wirksame Bestimmung als vereinbart, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt.

11.2 Schriftform

Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrags bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für die Aufhebung des Schriftformerfordernisses

© cobago GmbH, Juni.2024

Anhang 1: Supportdienste und Schulungsangebote

Basis-Unterstützungspaket

Beschreibung: Das Basis-Unterstützungspaket umfasst grundlegende Supportdienste und Schulungen, die dem Kunden helfen, die SaaS-Dienste effektiv zu nutzen.

1. Helpdesk-Support
 - Verfügbarkeit: Montag bis Freitag, 9:00 - 17:00 Uhr (außer an bundeseinheitlichen Feiertagen)
 - Kontaktmöglichkeiten: E-Mail
 - Reaktionszeit: Innerhalb von 48 Stunden
2. Schulungen
 - Einführungswebinar: 1-stündiges Webinar zur Einführung in die Nutzung der SaaS-Dienste
3. Regelmäßige Updates
 - Software-Updates: Automatische Updates mit Informationen zu neuen Funktionen und Verbesserungen

Anhang 2: Servicegutschriften und Verfügbarkeit

Basis-Servicegutschriften

Beschreibung: Dieses Beispiel beschreibt die Servicegutschriften und Verfügbarkeitsgarantien für Kunden, die das Basis-Unterstützungspaket nutzen.

1. Verfügbarkeitsgarantie
 - Zielverfügbarkeit: 99,5 % pro Kalendermonat
 - Berechnung: $\text{Verfügbarkeit} = \frac{\text{Gesamtminuten im Monat} - \text{Ausfallminuten}}{\text{Gesamtminuten im Monat}}$
2. Servicegutschriften bei Nichteinhaltung
 - Verfügbarkeit 99,0 % - 99,4 %: 5 % Gutschrift auf die monatliche Grundgebühr
 - Verfügbarkeit 98,0 % - 98,9 %: 10 % Gutschrift auf die monatliche Grundgebühr
 - Verfügbarkeit unter 98,0 %: 20 % Gutschrift auf die monatliche Grundgebühr
3. Ausschlüsse
 - Geplante Wartungsarbeiten: Vorab angekündigte Wartungsfenster
 - Höhere Gewalt: Ereignisse außerhalb der Kontrolle des Anbieters, wie Naturkatastrophen, Krieg, Terrorakte, Aufruhr oder ähnliche Ereignisse
 - Kundenverursachte Ausfälle: Ausfälle, die durch die IT-Infrastruktur des Kunden oder durch das Verhalten des Kunden verursacht werden

Anhang 3: Auftragsverarbeitungsvertrag

Beschreibung: Dieser Vertrag regelt die Auftragsverarbeitung personenbezogener Daten durch den Anbieter im Auftrag des Kunden gemäß Art. 28 DSGVO.

1. Gegenstand der Verarbeitung
 - Beschreibung: Verarbeitung personenbezogener Daten zur Erbringung der SaaS-Dienste
 - Datenkategorien: Kontaktdaten, Nutzungsdaten, Abrechnungsdaten
 - Betroffene Personen: Mitarbeiter des Kunden, Nutzer der SaaS-Dienste
2. Dauer der Verarbeitung
 - Dauer: Für die Laufzeit des SaaS-Vertrags
3. Pflichten des Anbieters
 - Weisungsgebundenheit: Der Anbieter verarbeitet die personenbezogenen Daten ausschließlich nach dokumentierten Weisungen des Kunden
 - Vertraulichkeit: Sicherstellung der Vertraulichkeit der verarbeiteten Daten durch geeignete technische und organisatorische Maßnahmen
 - Unterauftragsverarbeiter: Einschaltung von Unterauftragsverarbeitern nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung des Kunden
4. Pflichten des Kunden
 - Verantwortlichkeit: Der Kunde bleibt für die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften verantwortlich
 - Weisungen: Der Kunde erteilt dem Anbieter Weisungen zur Verarbeitung personenbezogener Daten
5. Rechte der betroffenen Personen
 - Unterstützung: Der Anbieter unterstützt den Kunden bei der Erfüllung der Rechte der betroffenen Personen gemäß DSGVO
6. Sicherheitsmaßnahmen
 - Technische und organisatorische Maßnahmen: Der Anbieter ergreift geeignete Maßnahmen zum Schutz der personenbezogenen Daten vor unbefugtem Zugriff, Verlust oder Zerstörung
7. Beendigung der Verarbeitung
 - Löschung und Rückgabe: Nach Beendigung des SaaS-Vertrags werden die personenbezogenen Daten nach Wahl des Kunden gelöscht oder zurückgegeben, sofern keine gesetzliche Aufbewahrungspflicht besteht