

Vertragsbedingungen der Simon-Kucher Engine GmbH für SaaS und Customization

Stand: 17.11.2023

Diese *Vertragsbedingungen der Simon-Kucher Engine GmbH für SaaS und Customization* (die „**SaaS-AGB**“) gelten für alle Verträge zwischen der Simon-Kucher Engine GmbH, Willy-Brandt-Allee 13, 53113 Bonn („**SKE**“) und ihren Kunden (jeweils „**Kunde**“) über die Bereitstellung von Softwarefunktionen als Software-as-a-Service (SaaS) und vom Kunden dafür gegebenenfalls beauftragte Customization-Leistungen (jeweils „**Kundenvertrag**“). SKE und der Kunde werden einzeln auch als „**Partei**“ und gemeinsam als „**Parteien**“ bezeichnet.

1. Gegenstand und Geltungsrangfolge

- 1.1 Gegenstand dieser SaaS-AGB ist die entgeltliche Bereitstellung der im Kundenvertrag näher bezeichneten Softwarefunktionen (der „**SaaS-Dienst**“) zum Zugriff und zur Nutzung durch den Kunden über das Internet.
- 1.2 Die Regelungen der SaaS-AGB gelten auch für vom Kunden beauftragte Anpassungsleistungen (vgl. Ziffer 3) sowie für Änderungen des SaaS-Dienstes, die SKE während Vertragslaufzeit vornimmt und dem Kunden als Bestandteil des SaaS-Dienstes zur Verfügung stellt, etwa durch Patches, Updates oder Upgrades (gemeinsam „**Updates**“).
- 1.3 Die Überlassung von Software zur Installation beim Kunden (on-premise) oder bei Dritten für den Kunden ist nicht Gegenstand dieser SaaS-AGB. Vorbehaltlich einer ausdrücklichen abweichenden Vereinbarung im Kundenvertrag hat der Kunde insbesondere auch im Fall von beauftragten Anpassungsleistungen (vgl. Ziffer 3.1) keinen Anspruch auf die Übergabe von Objekt- oder Quellcode.
- 1.4 Soweit nicht ausdrücklich abweichend vereinbart, gelten die SaaS-AGB nachrangig gegenüber allen weiteren vertraglichen Abreden im Kundenvertrag. Insbesondere gehen leistungsspezifische Vereinbarungen im Kundenvertrag diesen SaaS-AGB bei Widersprüchen vor.
- 1.5 Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden finden auf den Kundenvertrag keine, auch keine ergänzende Anwendung, außer soweit SKE ihrer Geltung ausdrücklich in Text- oder Schriftform zustimmt.

2. Allgemeine Bestimmungen zur Leistungserbringung

- 2.1 Einzelheiten zum SaaS-Dienst und den von SKE gegebenenfalls darüber hinaus zu erbringenden Leistungen (insgesamt „**Vertragsleistungen**“) sowie zu der vom Kunden hierfür zu entrichtenden Vergütung ergeben sich aus dem Kundenvertrag.
- 2.2 SKE erbringt die Vertragsleistungen in der vereinbarten Qualität. Angegebene Liefer- und Leistungszeiten und -termine sind unverbindlich, außer soweit sie ausdrücklich als verbindlich vereinbart sind. Sie verlängern beziehungsweise verschieben sich automatisch um den Zeitraum, für den SKE an der Leistungserbringung gehindert ist, zuzüglich einer angemessenen Wiederanlaufzeit nach Wegfall des Hinderungsgrundes; das gilt nicht, soweit SKE die Leistungshinderung selbst zu vertreten hat.
- 2.3 SKE kann zur Erbringung der Vertragsleistungen Subunternehmer als Erfüllungsgehilfen einsetzen. Für eingesetzte Erfüllungsgehilfen haftet SKE wie für eigenes Handeln.
- 2.4 SKE wird den Kunden über Störungen, Beeinträchtigungen, Hindernisse und sonstige Einschränkungen angemessen unterrichten, soweit diese Auswirkungen auf die vertragsgemäße Erbringung der Vertragsleistungen haben. Erkennt SKE, dass verbindlich vereinbarte Liefer- oder Leistungstermine nicht eingehalten werden können, wird SKE den Kunden auch hierüber informieren.
- 2.5 Soweit nicht ausdrücklich abweichend vereinbart, ist Erfüllungsort für die Vertragsleistungen der Geschäftssitz / die Geschäftssitze von SKE von dem/denen aus die jeweiligen Vertragsleistungen erbracht werden.

3. Anpassungsleistungen für den SaaS-Dienst (Customization)

- 3.1 Bei dem SaaS-Dienst handelt es sich um ein standardisiertes Produkt und/oder um standardisierte Komponenten von SKE. Entwicklungs-, Konfigurations- und Anpassungsleistungen (insgesamt „**Anpassungsleistungen**“) nimmt SKE nur vor, soweit diese Leistungen im Kundenvertrag ausdrücklich vereinbart sind. Anpassungsleistungen erfolgen dabei stets nach den Standards von SKE (Technologien, Methoden). Ergebnisse der Anpassungsleistungen stellt SKE dem Kunden als Bestandteil des SaaS-Dienstes nach Maßgabe dieser SaaS-AGB zur Nutzung über das Internet zur Verfügung.
- 3.2 Erfolgen Anpassungsleistungen werkvertraglich, unterliegen die Ergebnisse der Anpassungsleistungen der Abnahme durch den Kunden. Zur Abnahmeprüfung stellt SKE dem Kunden die Ergebnisse der Anpassungsleistungen als Bestandteil des SaaS-Dienstes zum Zugriff über das Internet zur Verfügung. Der Kunde wird die Abnahmeprüfung unverzüglich nach Bereitstellung beginnen und zügig durchführen. Er ist nach Maßgabe von § 640 Abs. 1 BGB zur Abnahme der Anpassungsleistungen verpflichtet.
- 3.3 Der Kunde kann die Abnahme ausdrücklich oder durch schlüssiges Handeln erklären. Die Anpassungsleistungen gelten insbesondere auch als abgenommen, wenn der Kunde
 - a) den SaaS-Dienst über einen Zeitraum von mindestens fünf (5) Werktagen im operativen Betrieb oder mit Echtdateien verwendet, ohne die Abnahme wegen nicht unwesentlicher Mängel ausdrücklich zu verweigern; oder

- b) nicht innerhalb angemessener Frist ab Bereitstellung der Anpassungsleistungen die Abnahmeverweigerung erklärt. In der Regel soll die angemessene Frist zwei (2) Wochen nicht überschreiten.

§ 640 Abs. 2 und 3 BGB bleiben unberührt.

- 3.4 Verweigert der Kunde die Abnahme der Anpassungsleistungen, wird er SKE mit Mitteilung der Abnahmeverweigerung in Text- oder Schriftform auch die wesentlichen Mängel mitteilen, derentwegen der Kunde die Abnahme verweigert. Verweigert der Kunde trotz Abnahmereife die Abnahme, gerät er in Annahmeverzug. Die Pflicht des Kunden zur Zahlung der laufenden Vergütung für Betrieb und Bereitstellung des SaaS-Dienstes bleibt davon unberührt.

4. Betrieb und Bereitstellung des SaaS-Dienstes

- 4.1 SKE wird den SaaS-Dienst innerhalb der im SLA (vgl. Ziffer 6) vorgesehenen „**Bedienten Betriebszeit**“ auf hierfür eingerichteten Servern betreiben und dem Kunden während der Bedienten Betriebszeit im Rahmen der im SLA vereinbarten Verfügbarkeit zum Zugriff und zur Verwendung über das Internet zur Verfügung stellen. SKE sagt einen Betrieb des SaaS-Dienstes nach anerkanntem Stand der Technik gemäß dem SLA (vgl. Ziffer 6.1) zu.
- 4.2 SKE räumt dem Kunden die Möglichkeit zur Verwendung des SaaS-Dienstes ein, indem SKE entweder Benutzername nebst Passwort (gemeinsam „Zugangsdaten“) zur Verfügung stellt oder dem Kunden die Möglichkeit einräumt, Zugangsdaten selbst für sich einzurichten. Soweit nicht abweichend vereinbart, erfolgt der Zugriff auf den SaaS-Dienst mittels gängigem Browser.
- 4.3 Der Kunde wird Zugangsdaten ausschließlich für zur Nutzung des SaaS-Dienstes durch ihn autorisiertes Personal (gemeinsam „Autorisierte Nutzer“) einrichten und nur diesen gegenüber offenlegen. Er wird Zugangsdaten angemessen gegen unberechtigten Zugriff schützen. Jede, auch vertragswidrige und sonst unberechtigte Verwendung der Zugangsdaten und des SaaS-Dienstes gilt im Verhältnis zu SKE als Verwendung im Auftrag des Kunden, außer soweit dieser die unberechtigte Verwendung nicht zu vertreten hat.
- 4.4 Zugangsdaten und die zugehörigen Accounts sind individuell an den jeweiligen Autorisierten Nutzer gebunden und nicht übertragbar. Der Kunde kann einem Autorisierten Nutzer jedoch jederzeit die Befugnis zur Nutzung des SaaS-Dienstes dauerhaft entziehen und die Befugnis stattdessen einer anderen Person erteilen, die dadurch anstelle dieses Autorisierten Nutzers tritt.
- 4.5 Erlangt der Kunde Kenntnis von einem unberechtigten Zugriff auf Zugangsdaten oder den SaaS-Dienst, wird er SKE unverzüglich in Text- oder Schriftform darüber informieren und betroffene Zugangsdaten ändern oder ändern lassen.
- 4.6 Hat SKE aufgrund tatsächlicher Anhaltspunkte den Verdacht, dass Zugangsdaten missbraucht oder vertragswidrig genutzt werden, kann SKE diese Zugangsdaten sperren und ersetzen. Dabei wird SKE berechnete Interessen des Kunden angemessen berücksichtigen. Leistungsverweigerungsrechte von SKE bleiben davon unberührt.

5. Beschaffenheit des SaaS-Dienstes

- 5.1 Der SaaS-Dienst stellt die im Kundenvertrag beschriebenen Funktionen zur Verfügung. Dem Kunden ist bekannt und er ist damit einverstanden, dass die vertragsgemäße Verwendung des SaaS-Dienstes die Einhaltung der Mindestvoraussetzungen (vgl. Ziffer 7.2a) und eine hinreichend dimensionierte Internetverbindung voraussetzt.
- 5.2 SKE kann den SaaS-Dienst während der Betriebszeit auch ohne gesonderte Zustimmung des Kunden aktualisieren und sonst angemessen ändern, insbesondere zur Anpassung an eine geänderte Rechtslage, technische Entwicklungen oder zur Verbesserung der IT-Sicherheit. SKE wird berechnete Interessen des Kunden dabei angemessen berücksichtigen.

6. Service Level (Verfügbarkeit, Support, Backups)

- 6.1 SKE sagt eine Verfügbarkeit des SaaS-Dienstes nach Maßgabe des Service Level Agreements („SLA“) zu, welches Bestandteil des Kundenvertrages ist.
- 6.2 SKE unterstützt den Kunden bei der Verwendung des SaaS-Dienstes durch die im SLA beschriebenen Supportleistungen.
- 6.3 SKE erstellt Backups nach Maßgabe der im SLA vereinbarten Periodizität und hält angefertigte Backups für die im SLA vereinbarte Dauer vor.
- 6.4 Für die zugesagte Verfügbarkeit, Inhalt und Umfang der Supportleistungen und für Periodizität und Aufbewahrung von Backups ist jeweils der vom Kunden gebuchte Service Level (Basis/Standard/Erweitert) maßgeblich. Ist im Kundenvertrag nicht ausdrücklich Abweichendes vereinbart, gilt der Service Level „Basis“.

7. Mitwirkungspflichten und Verantwortlichkeiten des Kunden

- 7.1 Allgemeine Mitwirkungspflichten und Verantwortlichkeiten des Kunden

- a) Der Kunde wird von SKE zur Erbringung der Vertragsleistungen angeforderte Unterlagen, Daten und sonstige Informationen aus der Sphäre des Kunden kostenfrei, vollständig und unverzüglich zur Verfügung stellen. Er stellt sicher, dass Rückfragen von SKE binnen angemessener Zeit fachgerecht und qualifiziert beantwortet werden. SKE darf von der Vollständigkeit und Richtigkeit vom Kunden zur Verfügung gestellter Informationen ausgehen, außer soweit SKE erkennt oder bei Anwendung der Sorgfalt eines ordentlichen Kaufmanns erkennen muss, dass die Informationen unvollständig oder unrichtig sind.
- b) Der Kunde wird in seiner Betriebssphäre alle zur ordnungsgemäßen Erbringung der Vertragsleistungen erforderlichen Voraussetzungen schaffen. Dazu wird der Kunde SKE insbesondere notwendige Zugänge zu seinen IT-Systemen zur Verfügung stellen und nach Möglichkeit überdies einen Remotezugang auf das Kundensystem ermöglichen. Soweit aus Sicherheitsgründen oder sonstigen Gründen ein Remotezugang nicht möglich ist, verlängern sich davon betroffene Fristen angemessen.
- c) Soweit vereinbart ist, dass Vertragsleistungen vor Ort beim Kunden erbracht werden, stellt der Kunde SKE unentgeltlich ausreichend Arbeitsplätze und Arbeitsmittel zur Verfügung.
- d) Der Kunde wird den SaaS-Dienst sowie alle ihm im Zuge der Vertragsleistungen überlassenen Arbeitsergebnisse, einschließlich der Ergebnisse von Anpassungsleistungen vor ihrem operativen Einsatz, angemessen auf Verwendbarkeit und Eignung für seine Zwecke testen und die operative Nutzung nur bei positivem Testergebnis beginnen. Gesetzliche und vertragliche Untersuchungs- und Rügeobliegenheiten des Kunden bleiben hiervon unberührt.
- e) Macht der Kunde einen Mangel der Vertragsleistungen geltend, obwohl tatsächlich kein Mangel vorliegt, wird er SKE dadurch entstandene Aufwände und Kosten erstatten, außer es war für den Kunden mit der im Verkehr üblichen Sorgfalt nicht erkennbar, dass der behauptete Mangel nicht vorliegt.
- f) Der Kunde benennt SKE einen Hauptansprechpartner sowie einen Stellvertreter für die Durchführung des Kundenvertrags (gemeinsam „Ansprechpartner“). Die Kontaktinformationen der Ansprechpartner sollen Name, Telefonnummer und E-Mail-Adresse beinhalten. Die Ansprechpartner sollen in der Lage sein, für den Kunden erforderliche Entscheidungen rechtsverbindlich zu treffen und zeitnah herbeizuführen.
- g) Der Kunde ist verpflichtet, SKE unverzüglich zumindest in Textform über Änderungen seines Firmennamens, seiner Firmenanschrift, der Ansprechpartner und über sonstige Änderungen zu informieren, die für die Durchführung des Kundenvertrages relevant sind.
- h) Der Kunde erbringt zudem alle im Kundenvertrag zusätzlich vereinbarten Mitwirkungsleistungen. Er erbringt alle Mitwirkungsleistungen ausschließlich durch fachkundiges und für die jeweilige Mitwirkungsleistung hinreichend qualifiziertes Personal.

7.2 SaaS-spezifische Mitwirkungsleistungen und Verantwortlichkeiten des Kunden

- a) Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für die Erfüllung der von SKE kommunizierten technischen Mindestvoraussetzungen für die Verwendung des SaaS-Dienstes, etwa hinsichtlich Internetbrowser und Betriebssystem (die „Mindestvoraussetzungen“), sowie für die Funktionsfähigkeit und hinreichende Dimensionierung seiner Internetverbindung zum Zugriff und zur Nutzung auf den SaaS-Dienst.
- b) Der Kunde ist für die ordnungsgemäße Übergabe von Kundeninhalten (vgl. Ziffer 13.1) an den SaaS-Dienst über angebundene Schnittstellen verantwortlich. Er wird geeignete Maßnahmen treffen, um Richtigkeit und Vollständigkeit der Kundeninhalte sowie deren ordnungsgemäße technische Übergabe sicherzustellen.
- c) Der Kunde ist für die Sicherheit seiner Systeme und deren Schutz vor Schadsoftware und Angriffen verantwortlich.
- d) Der Kunde wird den SaaS-Dienst nur im vertraglich zulässigen Rahmen verwenden und alle für ihn geltenden gesetzlichen und behördlichen Vorgaben einhalten. Der Kunde wird von ihm autorisierte Nutzer entsprechend verpflichten und angemessen kontrollieren.
- e) Hat der Kunde den Verdacht oder erlangt der Kunde Kenntnis von (i) einer unberechtigten Nutzung des Zugangs des Kunden; (ii) einem Verlust oder Diebstahl von Zugangsdaten des Kunden; (iii) Umständen oder Vorfällen, welche die Sicherheit des SaaS-Dienstes oder sonst von Vertragsleistungen beeinträchtigen; oder (iv) behördlichen Maßnahmen oder Gerichtsentscheidungen, die sich auf die Nutzung des SaaS-Dienstes oder der gehosteten Kundensoftware durch den Kunden beziehen, wird er SKE hierüber unverzüglich zumindest in Textform unterrichten.
- f) Haben die Parteien für die Nutzung des SaaS-Dienstes oder der von SKE gehosteten Kundensoftware Nutzungsbeschränkungen vereinbart (z.B. eine maximale Anzahl Autorisierter Nutzer), wird der Kunde die Einhaltung der vereinbarten Nutzungsbeschränkungen durch geeignete Maßnahmen sicherstellen.

8. Vergütung, Zahlungsbedingungen, Steuern

- 8.1 Der Kunde ist zur rechtzeitigen Zahlung der für die Vertragsleistungen vereinbarten Vergütung verpflichtet. Soweit nicht ausdrücklich abweichend vereinbart, gelten dabei die folgenden Maßgaben:

- a) Ist eine Vergütung nach Aufwand vereinbart, etwa für Anpassungsleistungen, ist der Kunde zur Zahlung der vereinbarten Stunden- und Tagesätze nach angefallenem Aufwand verpflichtet. SKE wird die ausgeführten Tätigkeiten und Aufwendungen dokumentieren. Reisezeit gilt dabei als Arbeitszeit. Soweit nicht abweichend vereinbart, erfolgt die Abrechnung des geleisteten Aufwandes monatlich. Der Kunde leistet mit Abschluss des Kundenvertrages eine Anzahlung von 25% des von SKE unverbindlich veranschlagten Aufwandes als anrechenbare Vorauszahlung.
 - b) Für die Bereitstellung des SaaS-Dienstes ist der Kunde ab dem Zeitpunkt zur Zahlung der vereinbarten laufenden Vergütung verpflichtet, ab dem SKE dem Kunden Zugang zu dem SaaS-Dienst zur Verfügung stellt. Der Kunde ist jeweils zur Vorauszahlung für die kommenden zwölf (12) Monate verpflichtet. Vereinbaren die Parteien stattdessen eine monatliche Zahlung, kann SKE dafür je Monat eine Servicegebühr in Höhe von 20% auf den auf einen Monat entfallenden Anteil erheben, maximal jedoch EUR 2.000,00 je Monat.
- 8.2 Soweit nicht abweichend vereinbart, werden von SKE in Rechnung gestellte Beträge am Tag der Rechnungstellung (Rechnungsdatum) zur Zahlung fällig. Fällige Forderungen sind vom Kunden binnen vierzehn (14) Tagen ab Fälligkeit in EUR an SKE zu entrichten, außer soweit abweichende Zahlungsziele vereinbart sind. Rechnungsempfänger und Vergütungsschuldner ist stets der Kunde.
- 8.3 Geldschulden sind während des Verzugs zu verzinsen. Der Verzugszinssatz beträgt für das Jahr neun (9) Prozentpunkte über dem jeweils aktuell von der Deutschen Bundesbank veröffentlichten Basiszinssatz.
- 8.4 Alle Entgelte verstehen sich zuzüglich gesetzlich geltender Umsatzsteuer und ohne Abzug etwaiger Quellensteuern oder sonstiger Abzugssteuern, die von einer Steuerbehörde oder einem sonstigen Hoheitsträger festgesetzt werden und/oder aufgrund Rechtsvorschriften geschuldet werden. Der Kunde bleibt auch im Fall anfallender Abzugssteuern zur Entrichtung der vereinbarten Vergütung in voller Höhe verpflichtet.

9. Nutzungsbefugnisse und -beschränkungen

- 9.1 Im Verhältnis zwischen den Parteien verbleiben alle ausschließlichen Rechte und Befugnisse am SaaS-Dienst, an Updates und an Anpassungsleistungen sowie deren Ergebnissen vollständig bei SKE. Dem Kunden ist die Verwendung des SaaS-Dienstes, einschließlich etwaiger Updates und Ergebnisse etwaiger Anpassungsleistungen nach Maßgabe von Ziffer 9.2 gestattet. Darüberhinausgehende Rechte erwirbt der Kunde am SaaS-Dienst, Updates, Anpassungsleistungen oder der zugrundeliegenden Software nicht.
- 9.2 SKE gestattet dem Kunden, während der Vertragslaufzeit über das Internet auf den SaaS-Dienst zuzugreifen und die Funktionen des SaaS-Dienstes bestimmungsgemäß für eigene interne Zwecke des Kunden zu verwenden. Haben die Parteien Nutzungsbeschränkungen vereinbart (etwa eine maximale Anzahl Autorisierter Nutzer), gestattet SKE dem Kunden die Verwendung des SaaS-Dienstes nur im Rahmen dieser Nutzungsbeschränkungen.
- 9.3 Eine über Ziffer 9.2 hinausgehende Verwendung des SaaS-Dienstes ist dem Kunden durch SKE nicht gestattet. Insbesondere ist der Kunde nicht befugt,
- a) den SaaS-Dienst oder Teile davon zu vervielfältigen, zu verbreiten oder öffentlich zugänglich zu machen, außer soweit dies für seine vertragsgemäße Verwendung durch den Kunden erforderlich ist;
 - b) auf andere Weise als durch Verwendung der Zugangsdaten Zugriff auf den SaaS-Dienst zu nehmen;
 - c) unbefugten Dritten Zugriff auf den SaaS-Dienst zu gewähren oder einen solchen Zugriff zu dulden;
 - d) zur Bereitstellung des SaaS-Dienstes verwendete oder ihm zugrundeliegende Software ganz oder teilweise auf eigene Systeme zu kopieren, zu laden oder offen zu legen; oder
 - e) Handlungen vorzunehmen, zu fördern oder zu dulden, durch welche der SaaS-Dienst gestört wird, oder durch welche seine Verwendung durch andere Kunden vorübergehend oder dauerhaft beeinträchtigt oder verunmöglicht wird.

Dem Kunden gesetzlich zwingend zustehende Rechte bleiben unberührt.

- 9.4 Der Kunde wird SKE unverzüglich in Text- oder Schriftform informieren, wenn er Kenntnis von einem Verstoß gegen diese Ziffer 9 erlangt.

10. Drittnutzungsberechtigte

- 10.1 Der Kunde darf Dritten, einschließlich verbundenen Unternehmen des Kunden nur Zugang zu dem SaaS-Dienst gewähren und diesen Dritten eine Verwendung des SaaS-Dienstes in dem in Ziffer 9.2 beschriebenen Umfang nur gestatten, wenn SKE der Verwendung des SaaS-Dienstes durch den Dritten ausdrücklich zugestimmt hat (solche Dritte gemeinsam „**Drittnutzungsberechtigte**“).
- 10.2 Vor Gewährung des Zugriffs wird der Kunde den Drittnutzungsberechtigten schriftlich zur Einhaltung der Nutzungsbeschränkungen gemäß Ziffer 9.3 sowie dazu verpflichtet,
- a) die Mindestvoraussetzungen zu erfüllen und eine hinreichend dimensionierte Internetverbindung zu unterhalten;
 - b) den SaaS-Dienst lediglich für eigene Daten des Drittnutzungsberechtigten zu verwenden;

- c) Zugangsdaten angemessen gegen Zugriff durch unberechtigte Dritte zu schützen und vom Drittnutzungsberechtigten dazu berechnigte Nutzer auf die vertrauliche Behandlung der Zugangsdaten zu verpflichten; und
 - d) den Kunden unverzüglich in Text- oder Schriftform über einen unberechnigten Zugriff auf Zugangsdaten oder den SaaS-Dienst zu informieren.
- 10.3 Der Kunde haftet für Handlungen von Drittnutzungsberechnigten wie für eigene Handlungen. Insbesondere ist der Kunde gegenüber SKE auch für Handlungen des Drittnutzungsberechnigten verantwortlich, die eine Verletzung des Kundenvertrages darstellen würden, wenn der Kunde sie selbst vorgenommen hätte.
- 10.4 Der Kunde ist für von oder für Drittnutzungsberechnigte eingegebene, hochgeladene oder sonst zur Verfügung gestellte Inhalte wie für eigene Inhalte gegenüber SKE verantwortlich. Ansprüche und Rechte, die SKE im Hinblick auf „Kundeninhalte“ zustehen, stehen SKE gegenüber dem Kunden auch im Hinblick auf solche Inhalte zu.

11. Sach- und Rechtsmängel

- 11.1 SKE gewährleistet die vertragsgemäße Bereitstellung des SaaS-Dienstes ohne Sachmängel und ohne Rechtsmängel. Für die vereinbarte Verfügbarkeit des SaaS-Dienstes gilt Ziffer 6.
- 11.2 Sach- und Rechtsmängel wird SKE binnen angemessener Zeit nach ordnungsgemäßer Mangelanzeige durch den Kunden beseitigen. Die Mangelbeseitigung kann auch durch ein Update erfolgen.
- 11.3 Soweit dem Kunden der vertragsgemäße Gebrauch des SaaS-Dienstes durch einen Rechtsmangel des SaaS-Dienstes ganz oder teilweise entzogen ist, kann SKE diesen Mangel nach eigener Wahl auch beseitigen, indem SKE
- a) dem Kunden die erforderlichen Rechte zur vertragsgemäßen Verwendung des SaaS-Dienstes verschafft; oder
 - b) den SaaS-Dienst so ändert, dass das Recht des Dritten der vertragsgemäßen Nutzung durch den Kunden nicht mehr entgegensteht.

SKE wird berechnigte Interessen des Kunden dabei angemessen berücksichtigen. Gelingt es SKE trotz angemessener Anstrengungen nicht binnen angemessener Zeit, einen Rechtsmangel zu beseitigen, kann jede Partei den Kundenvertrag aus wichtigem Grund kündigen.

- 11.4 Im Übrigen gelten bei Mängeln des SaaS-Dienstes die §§ 535 ff. BGB mit der Maßgabe, dass die verschuldensunabhängige Haftung für bei Vertragsschluss vorhandene Mängel gemäß § 536a Abs. 1, 1. Alt. BGB ausgeschlossen ist.

12. Rechte Dritter

- 12.1 Macht ein Dritter gegenüber dem Kunden eine Rechtsverletzung durch den SaaS-Dienst geltend, wird der Kunde SKE unverzüglich in Text- oder Schriftform hierüber in Kenntnis setzen.
- 12.2 SKE wird den Kunden bei der Verteidigung gegen solche Ansprüche Dritter angemessen unterstützen und relevante Informationen zur Verfügung stellen. Die Pflicht von SKE, Mängel nach Maßgabe von Ziffer 11 zu beseitigen, bleibt hiervon unberührt.

13. Kundeninhalte

- 13.1 Der Kunde ist für Vollständigkeit, Richtigkeit und Rechtmäßigkeit der von ihm bei Verwendung des SaaS-Dienstes eingegebenen, hochgeladenen oder sonst gespeicherten Informationen (insgesamt „Kundeninhalte“) alleine verantwortlich.
- 13.2 Der Kunde räumt SKE mit Eingabe, Upload oder sonstiger Form der Überlassung von Kundeninhalten bis zur vollständigen Abwicklung des Kundenvertrags ein nicht-ausschließliches, unwiderrufliches, weltweites Recht ein, die Kundeninhalte zur Erfüllung des Kundenvertrags zu verwenden, insbesondere zu vervielfältigen, zu verarbeiten und als Bestandteil des SaaS-Dienstes anzuzeigen. SKE kann dieses Recht durch Dritte für sich ausüben lassen, etwa durch eingesetzte Hosting-Dienstleister. Der Kunde sichert zu, über alle erforderlichen Rechte an den Kundeninhalten, insbesondere erforderliche Bild-, Marken-, Urheberrechte zu verfügen und alle erforderlichen Zustimmungen und Einwilligungen, insbesondere zur Verarbeitung personenbezogener Daten, wirksam eingeholt zu haben.
- 13.3 Der Kunde muss dafür Sorge tragen und sichert zu, dass weder Kundeninhalte selbst, noch deren Eingabe oder Verarbeitung Rechte Dritter verletzen oder gegen Gesetze verstoßen, und dass Kundeninhalte keine Viren oder sonst Schadsoftware wie Würmer oder Spyware enthalten oder verbreiten. Er übernimmt alleine und unbegrenzt die Haftung gegenüber denjenigen, die eine Verletzung von Rechten im Zusammenhang mit Kundeninhalten gegenüber SKE oder von SKE eingesetzten Subunternehmern geltend machen. Alle weiteren Rechte und Ansprüche von SKE bleiben davon unberührt.
- 13.4 Dem Kunden ist bewusst und er ist damit einverstanden, dass SKE sowie von SKE eingesetzte technische Dienstleister insbesondere im Zusammenhang mit der Wartung der zum Betrieb der Vertragsleistungen eingesetzten Systeme die Möglichkeit zur Kenntnisnahme von Kundeninhalten haben können. Es gilt Ziffer 17.

- 13.5 Hat SKE aufgrund tatsächlicher Anhaltspunkte Grund zur Annahme, dass der Kunde Kundeninhalte vertragswidrig, insbesondere entgegen Ziffer 13.3 eingegeben hat oder verarbeitet, kann SKE den Kunden hierüber informieren und ihm Gelegenheit geben, entweder (i) die betreffenden Kundeninhalte zu entfernen oder (ii) nachzuweisen, dass Eingabe und Verarbeitung vertragsgemäß erfolgen. Falls der Kunde keine dieser Optionen binnen angemessener Frist erfüllt, kann SKE die Kundeninhalte entfernen oder sperren.

14. Professional Services (Unterstützungsleistungen)

- 14.1 Soweit im Kundenvertrag vereinbart, erbringt SKE Dienstleistungen zur Unterstützung des Kunden („Professional Services“). Professional Services können insbesondere Leistungen zur Beratung, Konzeptionierung, Einweisung, Konfigurationsunterstützung und/oder Schulung umfassen. Inhalt und Umfang beauftragter Professional Services ergeben sich aus der Vereinbarung im Kundenvertrag. Für Professional Services gelten die Regelungen dieser Ziffer 14 vorrangig.
- 14.2 Sind Training-Sessions oder sonst Schulungen durch SKE vereinbart, ist der Kunde alleine dafür verantwortlich, dass die Teilnehmer an dem dafür vereinbarten Tag zur vereinbarten Uhrzeit an der jeweiligen Schulung teilnehmen. SKE ist nicht verpflichtet, eine weitere Schulung anzubieten, wenn Teilnehmer des Kunden nicht an einer Schulung teilnehmen.
- 14.3 Überlässt SKE dem Kunden im Zuge der Professional Services daraus hervorgehende, durch Rechte des geistigen Eigentums geschützte Arbeitsergebnisse (z.B. Algorithmen, Konfigurationen, Konzepte, Präsentationen), verschafft SKE dem Kunden an im Zuge der Professional Services neu geschaffenen Bestandteilen des Arbeitsergebnisses mit Übergabe das ausschließliche, inhaltlich, zeitlich und örtlich unbeschränkte Recht zur Verwertung der neu geschaffenen Bestandteile des Arbeitsergebnisses. An vorbestehenden Bestandteilen des Arbeitsergebnisses erhält der Kunde mit Übergabe ein nicht-ausschließliches, dauerhaftes und inhaltlich beschränktes Recht, diese für eigene Geschäftszwecke innerhalb des Unternehmens des Kunden und seinen verbundenen Unternehmen (§ 15 AktG) zu nutzen.
- 14.4 SKE erbringt Professional Services mit verkehrsüblicher Sorgfalt. Zur Erreichung eines bestimmten Erfolgs oder zur Überlassung eines bestimmten Arbeitsergebnisses ist SKE dabei nicht verpflichtet. SKE ist insbesondere auch nicht dafür verantwortlich, dass der Kunde durch oder aufgrund der Professional Services einen bestimmten wirtschaftlichen Erfolg erzielt.
- 14.5 Erbringt SKE Professional Services nicht vertragsgemäß und hat SKE dies zu vertreten, wiederholt SKE die betreffenden Professional Services ohne zusätzliche Vergütung durch den Kunden. Der Kunde wird SKE dazu eine angemessene Frist setzen. Weitere Ansprüche des Kunden bleiben im Rahmen der vertraglich vereinbarten Haftungsbeschränkungen unberührt.

15. Haftungsbeschränkung

- 15.1 SKE haftet unbeschränkt bei Vorsatz, grober Fahrlässigkeit sowie bei schuldhafter Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit.
- 15.2 Bei leichter Fahrlässigkeit haftet SKE nur bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, also Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Kundenvertrages überhaupt erst ermöglichen oder deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährden und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf. Die Haftung von SKE ist in diesen Fällen auf den bei Vertragsabschluss vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden beschränkt.
- 15.3 Über Ziffer 15.1 und Ziffer 15.2 hinaus haftet SKE nicht für leichte Fahrlässigkeit.
- 15.4 Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten nicht für die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz sowie im Rahmen schriftlich von SKE im Kundenvertrag übernommener Garantien.
- 15.5 Ziffer 15 gilt auch zugunsten der Mitarbeiter, Vertreter, Organe und Erfüllungsgehilfen von SKE.

16. Vertragslaufzeit und Kündigung

- 16.1 Soweit nicht ausdrücklich abweichend vereinbart, wird der Kundenvertrag auf unbestimmte Zeit geschlossen und endet nach Maßgabe der folgenden Regelungen.
- 16.2 Jede Partei kann den Kundenvertrag mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Ende eines Kalenderhalbjahres ordentlich kündigen. Ist eine Mindestvertragslaufzeit vereinbart, ist eine ordentliche Kündigung allerdings frühestens zum Ablauf der vereinbarten Mindestvertragslaufzeit möglich.
- 16.3 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt.
- 16.4 Jede Kündigung bedarf zur Wirksamkeit der Textform.

17. Vertraulichkeit

- 17.1 „**Vertrauliche Informationen**“ einer Partei sind Informationen zu wettbewerbsrelevantem Know-how, als vertraulich gekennzeichnete oder sonst auf Grundlage eines objektiven Empfängerhorizonts als vertraulich erkennbare Informationen sowie Geschäftsgeheimnisse einer Partei. Zu den Vertraulichen Informationen von SKE zählen jeweils auch Preise und mit dem Kunden vereinbarte Vergütungssätze. Die Parteien verpflichten

sich nach Maßgabe dieser Ziffer 17 zur vertraulichen Behandlung Vertraulicher Informationen der jeweils anderen Partei.

- 17.2 Die Parteien werden Vertrauliche Informationen der jeweils anderen Partei
- vertraulich behandeln und ausschließlich zur Vertragsdurchführung verwenden;
 - ihren Arbeitnehmern und Dritten nicht offenlegen oder zugänglich machen, außer soweit dies für die Vertragsdurchführung zwingend erforderlich ist (*need-to-know*) und nur wenn diese Arbeitnehmer oder Dritte zur Vertraulichkeit verpflichtet wurden; und
 - durch angemessene und geeignete Maßnahmen gegen den Zugriff durch unberechtigte Personen schützen (z. B. Zugangskontrolle, Verschlüsselung).
- 17.3 Ziffer 17.2 gilt nicht für Vertrauliche Informationen, die
- eine Partei von Dritten rechtmäßig, insbesondere ohne Verstoß gegen eine Vertraulichkeitsverpflichtung erhalten hat oder erhält;
 - bei Vertragsschluss bereits allgemein bekannt waren oder nachträglich ohne Verstoß gegen die in diesem Vertrag enthaltenen Verpflichtungen allgemein bekannt werden;
 - bei einer Partei bereits vor Aufnahme der Geschäftsbeziehungen vorhanden waren und keiner Verschwiegenheitsverpflichtung unterliegen; oder
 - durch eine Partei unabhängig entwickelt werden.
- 17.4 Ferner sind die Parteien zur Offenlegung Vertraulicher Informationen berechtigt, soweit sie hierzu gesetzlich oder behördlich verpflichtet sind. In einem solchen Fall wird die betreffende Partei die andere Partei unverzüglich schriftlich über Umfang und Grundlage der Offenlegung informieren.
- 17.5 Die Regelungen zur Vertraulichkeit gelten für die Dauer von fünf (5) Jahren ab Vertragsbeendigung fort.

18. Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag des Kunden

- 18.1 Soweit SKE bei Erbringung von Vertragsleistungen personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet, erfolgt dies nach Maßgabe der zwischen den Parteien abgeschlossenen Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung (die „**AVV**“). In ihrem Anwendungsbereich gilt die AVV stets vorrangig.
- 18.2 Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für die Zulässigkeit der Verarbeitung der personenbezogenen Daten im Auftragsverhältnis und für die Erfüllung der maßgeblichen Anforderungen des anwendbaren Datenschutzrechts, insbesondere die ordnungsgemäße Information Betroffener (Art. 12 ff. DSGVO).
- 18.3 Der Kunde stellt SKE von sämtlichen Forderungen und behördlichen Maßnahmen und Sanktionen im Zusammenhang mit der Verarbeitung personenbezogener Daten vollumfänglich frei, außer soweit SKE die unzulässige Verarbeitung zu vertreten und entgegen den rechtmäßigen Weisungen des Kunden vorgenommen hat. Alle weiteren Ansprüche und Rechte von SKE bleiben unberührt.

19. Auditierung

- 19.1 Der Kunde ist zur Durchführung von Audits nur befugt, soweit dies im Kundenvertrag ausdrücklich vereinbart ist oder SKE der Durchführung eines Audits im Einzelfall vorab ausdrücklich zugestimmt hat. Soweit nicht abweichend vereinbart, erfolgt die Auditierung – vorbehaltlich Ziffer 19.6 – in diesen Fällen nach Maßgabe dieser Ziffer 19.
- 19.2 Der Kunde ist verpflichtet, SKE rechtzeitig (regelmäßig zwei Wochen vorher) über alle Umstände im Zusammenhang mit der Durchführung des Audits zu informieren. Soweit nicht abweichend vereinbart ist der Kunde pro Kalenderjahr zur Durchführung maximal eines (1) Audits befugt.
- 19.3 Nach rechtzeitiger Ankündigung kann der Kunde auf seine eigenen Kosten die Geschäftsräume, in denen Vertragsleistungen im Auftrag des Kunden erbracht werden, während der normalen Geschäftszeiten von SKE – ohne Beeinträchtigung des Geschäftsbetriebes von SKE – betreten (montags bis freitags, von 10:00 Uhr bis 18:00 Uhr), jedoch ausschließlich zu dem vom Kunden angekündigten Zweck des Audits.
- 19.4 Der Zugang zu Informationen von oder über andere Kunden von SKE, Kosteninformationen, Qualitätskontroll- und Vertragsmanagementberichte oder andere Vertraulichen Informationen von SKE ist dem Kunden im Rahmen eines Audits nicht gestattet. SKE kann dem Kunden den Zugang zu solchen Informationen verweigern. Erlangt der Kunde im Zuge eines Audits Kenntnis von solchen Vertraulichen Informationen gilt Ziffer 17.
- 19.5 Der Kunde darf Dritte mit der Durchführung des Audits nur beauftragen, wenn diese in der gleichen Weise wie der Kunde selbst zur Vertraulichkeit verpflichtet sind und der Kunde dies gegenüber SKE nachweist. Es ist dem Kunden nicht gestattet, das Audit durch Konkurrenten oder Mitbewerber von SKE durchführen zu lassen.
- 19.6 Dem Kunden gesetzlich zwingend zustehende Auskunfts- oder Prüfungsrechte bleiben von dieser Ziffer 19 unberührt. Für die Bereitstellung von Informationen und Überprüfung nach Maßgabe von Art. 28 Abs. 3 lit. h) DSGVO gelten ausschließlich die Regelungen der AVV.

20. Marketing und Referenz

- 20.1 SKE kann den Namen und das Logo des Kunden in Pressemitteilungen und sonstigen Marketingmaterialien sowie zu Werbezwecken auf Social-Media Plattformen und sonst im Internet veröffentlichen und verwenden, auch als Referenz und im Zusammenhang mit Produkten und Leistungen von SKE. SKE wird vom Kunden dafür zur Verfügung gestellte Designvorgaben dabei möglichst berücksichtigen.
- 20.2 Der Kunde kann die Gestattung gemäß Ziffer 20.1 durch Mitteilung gegenüber SKE in Text- oder Schriftform widerrufen. Mit Zugang des Widerrufs endet die Berechtigung von SKE nach Ziffer 20.1 mit Wirkung für die Zukunft. Insbesondere ist SKE nicht verpflichtet, vor Zugang des Widerrufs bereits gedruckte oder erstellte Marketingmaterialien oder Mitteilungen zu vernichten oder veröffentlichte Marketingmaterialien oder Mitteilungen zu entfernen oder zurückzurufen.

21. Abtretung, Aufrechnung, Zurückbehaltung

- 21.1 Die Parteien dürfen Ansprüche aus dem Kundenvertrag nur mit Zustimmung der jeweils anderen Partei abtreten. § 354a HGB bleibt hiervon unberührt.
- 21.2 Der Kunde kann nur mit unstreitigen oder rechtskräftig festgestellten Ansprüchen aus dem jeweiligen Kundenvertrag gegenüber SKE aufrechnen und nur aufgrund solcher Ansprüche von einem Zurückbehaltungsrecht Gebrauch machen.

22. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

- 22.1 Für den Kundenvertrag sowie alle Ansprüche, Rechte und Pflichten aus oder im Zusammenhang mit dem Kundenvertrag gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Das UN-Kaufrecht (CISG) ist ausgeschlossen.
- 22.2 Ausschließlicher Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten der Parteien aus oder im Zusammenhang mit dem Kundenvertrag ist Bonn, Deutschland.

23. Schlussbestimmungen

- 23.1 Der Kundenvertrag, einschließlich aller darin einbezogener Unterlagen und Anlagen enthält die abschließende vertragliche Regelung aller Rechte und Pflichten der Parteien in Bezug auf den Vertragsgegenstand. Nebenabreden bestehen nicht.
- 23.2 Sollten einzelne Regelungen des Kundenvertrages unwirksam oder nicht durchführbar sein, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Regelungen des Kundenvertrages hiervon unberührt. Die Parteien werden solche Regelungen durch wirksame und durchführbare Regelungen ersetzen, die dem Sinn und wirtschaftlichen Zweck sowie dem Willen der Parteien möglichst gleichkommen. Entsprechendes gilt für unbeabsichtigte Regelungslücken.
- 23.3 Änderungen und Ergänzungen des Kundenvertrages bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform, auch der Verzicht auf dieses Schriftformerfordernis.
- 23.4 Soweit nicht ausdrücklich abweichend vereinbart, ist Schriftform im Sinne des Kundenvertrages nur durch postalische Übermittlung einer unterzeichneten Erklärung im Original gewahrt. Elektronische Form oder Textform (E-Mail oder Fax) erfüllt das Schriftformerfordernis nicht.
