

1. Geltungsbereich

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Software as a Service (SaaS) (nachfolgend „AGB SaaS“ genannt) gelten für die zeitlich befristete Zurverfügungstellung von standardisierten Computerprogrammen samt Dokumentation (nachfolgend zusammen „Software“ genannt) durch die GeCOSOft Gesellschaft für Computertechnik, Organisation und Software mbH (nachfolgend „GeCOSOft“ genannt), die Einräumung des hierfür notwendigen Speicherplatzes und die Einräumung von entsprechenden Nutzungsrechten an Vertragspartner (nachfolgend „Kunden“ genannt) im In- und Ausland.

Diese AGB SaaS gelten ergänzend zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Lieferungen und Leistungen (nachfolgend „AGB Lieferungen und Leistungen“ genannt) der GeCOSOft, auf die hiermit vollumfänglich verwiesen wird (abrufbar unter https://gecosoft.com/agb_lieferungen-leistungen_stand-01-11-2024/).

Die AGB von GeCOSOft gelten ausschließlich; Gegenbestätigungen oder Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kunden wird hiermit ausdrücklich widersprochen. Dies gilt auch dann, wenn die Angebotsabgabe oder Angebotsannahme des Kunden unter dem Hinweis der vorrangigen Geltung der eigenen Allgemeinen Geschäftsbedingungen erfolgt.

2. Inhalt der Leistungen

Art und Umfang der zu liefernden Software ergeben sich aus dem Angebot und den technischen Leistungsbeschreibungen (abrufbar im Kundenportal) hierzu. Leistungsbeschreibungen im Sinne dieser AGB SaaS sind nur diejenigen Dokumente, welche explizit als Leistungsbeschreibung bezeichnet sind.

GeCOSOft stellt dem Kunden für die im jeweiligen Angebot bestimmte Dauer die Software in der jeweils aktuellen Version über das Internet mittels Zugriffs über eine Web Application („Web App“) zur Verfügung. Zu diesem Zweck unterhält GeCOSOft serverseitig die erforderliche Hardware-Struktur und richtet die Software auf einem Server ein, der über das Internet für den Kunden erreichbar ist. GeCOSOft übermittelt dem Kunden die erforderlichen Zugangsdaten und stellt dem Kunden für den Zugriff auf die Software eine „User ID“ zur Verfügung. Der Kunde vergibt sich selbst ein Passwort, welches zur weiteren Nutzung der Software unter seiner „User ID“ erforderlich ist. Eine körperliche Überlassung der Software erfolgt nicht.

GeCOSOft schuldet die in einem Service Level Agreement (nachfolgend „SLA“ genannt, abrufbar unter: <https://gecosoft.com/sla/>) vereinbarte Verfügbarkeit der Software und der Daten an den Internetknotenpunkten des Rechenzentrums von GeCOSOft bzw. des jeweiligen Host-Providers von GeCOSOft.

GeCOSOft stellt dem Kunden zusätzlich zur Software den zur vertragsgemäßen Nutzung erforderlichen Speicherplatz für die vom Kunden durch Nutzung der Software erzeugten und/oder die zur Nutzung der Software erforderlichen Daten mit dem im Angebot vereinbarten Volumen zur Verfügung. Der Kunde ist gehalten, Daten bei Erreichen der vereinbarten Speichergrenze zu löschen. GeCOSOft treffen hinsichtlich der Kundendaten über die vertraglich im jeweiligen SLA vereinbarten Backup- und Sicherungsdienste hinaus keine Verwahrungs- und Obhutspflichten.

GeCOSOft ist berechtigt, kurzfristig und ohne Vorankündigung Änderungen an der Software vorzunehmen, sofern diese der Erhaltung und/oder Verbesserung dienen. GeCOSOft wird die Software im Übrigen nach eigenem Ermessen aktualisieren und weiterentwickeln. GeCOSOft ist insofern berechtigt, die Software im Rahmen des Zumutbaren zu modifizieren. GeCOSOft wird den Kunden dazu auf wesentliche Änderungen der Software mit angemessenem Vorlauf hinweisen.

Bestimmte Komponenten innerhalb der Software befinden sich in der vom Kunden kostenlos nutzbaren und besonders kenntlich gemachten so genannten Preview. In der Preview sind wesentliche Funktionen der Software zwar implementiert, jedoch noch nicht vollständig getestet.

Der Kunde ist darüber informiert, dass die als Preview gekennzeichneten Komponenten ohne Gewährleistung in Bezug auf die Funktionsfähigkeit und Sachmangelfreiheit mit dem Zweck bereitgestellt werden, sich einen persönlichen Eindruck von neuen Komponenten zu machen, zu testen und ggf. an GeCOSOft Rückmeldungen zur Qualität zu geben. Ein Anspruch auf die Nutzung und Weiterführung von Komponenten in der Preview, auch in zukünftigen Releases, besteht nicht. Komponenten in der Preview können jederzeit im alleinigen Ermessen von GeCOSOft in ein Release überführt werden. Der Zeitraum der Beta-Phase kann jederzeit von GeCOSOft verändert oder ganz eingestellt werden. Die in der Preview enthaltenen Daten kann GeCOSOft jederzeit ohne vorherige Mitteilung an den Kunden löschen, bearbeiten oder anderweitig verändern.

Anpassungen bzw. Änderungen der Software sowie die Erstellung von Schnittstellen zu Dritt-Programmen durch GeCOSOft sind nur geschuldet, soweit diese zur Instandhaltung bzw. Instandsetzung der Software bzw. zur Sicherung des vertragsgemäßen Gebrauchs erforderlich sind. Im Übrigen ist GeCOSOft zu Anpassungen bzw. Änderungen nur verpflichtet, wenn dies ausdrücklich in einem Angebot vereinbart wurde.

Sofern auch Softwareprodukte von Drittanbietern als Leistungsbestandteil bereitgestellt werden, wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass GeCOSOft zu liefernde Software, die von Dritten stammt (nachfolgend „Drittsoftware“ genannt), weder selbst programmiert noch individuell auf Kundenbedürfnisse anpasst, sofern dies nicht Bestandteil des Angebots ist.

2.1 Nutzungsrechte

a. Drittsoftware

Die sich originär aus den Urheberrechten ergebenden Nutzungs- und Verwertungsrechte liegen bei nicht von GeCOSOft erstellter Software beim Ersteller der Software, der seinerseits die Übertragung der Nutzungs- und Verwertungsrechte an Dritte vertraglich regelt. Sofern keine ausdrückliche anderweitige Regelung zwischen den Parteien besteht, richten sich die Art und der Umfang der Übertragung der Nutzungs- und Verwertungsrechte an der Software ausschließlich nach den Lizenzbestimmungen des jeweiligen Erstellers der Software, die GeCOSOft dem Kunden zusammen mit der Drittsoftware zur Verfügung stellt. Eine Garantie für das tatsächliche Bestehen dieser Nutzungs- und Verwertungsrechte auf Seiten des Erstellers wird von GeCOSOft nicht abgegeben. Ansprüche hinsichtlich derartiger Nutzungs- und Verwertungsrechte sind ausschließlich an den jeweiligen Ersteller der Software zu richten.

b. GeCOSOft Software

Bei Software, die von GeCOSOft programmiert wurde, räumt GeCOSOft dem Kunden während der Laufzeit das nicht ausschließliche und nicht übertragbare Recht ein, die Software während der Dauer des Vertrages bestimmungsgemäß selbst zu nutzen. Soweit nichts anderes im Angebot vereinbart wird, ist eine Überlassung der Software gegen fortlaufende wiederkehrende Zahlungen vereinbart.

Der Kunde darf die Software nicht vervielfältigen. Eine Nutzung der Software ist nur im Rahmen dieser AGB SaaS zulässig. Eine Installation oder das Speichern der Software auf Datenträgern (wie etwa Festplatten o.Ä.) oder sonstiger Hardware ist nicht gestattet, hierfür werden keine Rechte eingeräumt.

Der Kunde ist nicht berechtigt, die Software Dritten entgeltlich oder unentgeltlich zur Nutzung zur Verfügung zu stellen. Eine Weitervermietung der Software wird dem Kunden somit ausdrücklich nicht gestattet.

Dem Kunden ist gestattet, Erweiterungen (Skripte, Plugins, BI (Business Intelligence), etc.) an die Software anzubinden. GeCOSoft behält sich das Recht vor, die Erweiterungen technisch zu prüfen und im Fehlerfall auch zu deaktivieren. Weiterhin sind Eigenentwicklungen nicht durch das SLA abgedeckt.

Unbeschadet der nach diesen AGB SaaS eingeräumten Nutzungsrechte behält GeCOSoft sämtliche Urheberrechte, Patent- und Markenrechte sowie alle sonstigen Schutzrechte an der Software; soweit diese Rechte Dritten zustehen, hat GeCOSoft entsprechende Verwertungsrechte.

2.2 Supportleistungen

GeCOSoft leistet nach Maßgabe des SLA ohne zusätzliche Vergütung einen Hotline-Service, über den der Kunde eine Beratung zur Behebung von Problemen telefonisch oder die Übersendung von Informationen per E-Mail abrufen kann. GeCOSoft wird diesen Support für namentlich benannte und ausreichend geschulte Nutzer zu den im SLA angegebenen Zeiten und in deutscher Sprache erbringen.

GeCOSoft wird Supportanfragen, die auf Mängeln oder Fehlfunktionen der Software beruhen, dokumentieren und gemäß der in dem SLA vereinbarten Reaktionszeiten einer Fehlerlösung zuführen. Die im Rahmen des SLA vereinbarten Zeiten stellen keine Zusicherungen im Rechtssinne dar.

GeCOSoft wird entsprechend dem anerkannten Stand der Technik Updates der Software ohne zusätzliche Vergütung zur Verfügung zu stellen. Updates sind gekennzeichnet durch Fehlerkorrekturen oder kleinere sonstige Verbesserungen ohne wesentliche neue Funktionalitäten. Von der Updateverpflichtung nicht umfasst ist die Auslieferung oder Zur-Verfügung-Stellung zusätzlich angebotener, neuer Funktionalitäten bzw. von Zusatzkomponenten.

3. Unterauftragnehmer

GeCOSoft darf zur Erbringung seiner vertragsgegenständlichen Leistungen u.a. auf die Leistungen eines kompetenten Anbieters von Rechenzentrumsleistungen (nachfolgen: Hosting-Provider) zurückgreifen. Dieser gewährleistet die Datensicherheit nach dem Stand der Technik und den datenschutzkonformen Betrieb der Software in der von ihm betriebenen Infrastruktur, d.h. insbesondere die technischen und organisatorischen Sicherheitsvorkehrungen und Maßnahmen zur Einhaltung der gesetzlichen Datenschutzbestimmungen. GeCOSoft und der Hosting-Provider gewährleisten ferner, dass personenbezogene Daten, die der Kunde mittels der Software verarbeitet, ausschließlich im Gebiet der Bundesrepublik Deutschland, in einem Mitgliedsstaat der Europäischen Union oder in einem Drittstaat unter den zusätzlichen Voraussetzungen der Art. 44 – 49 DSGVO gespeichert werden. GeCOSoft hat mit dem Hosting-Provider diesbezüglich vertragliche Vereinbarungen getroffen, durch die die Rechte des Kunden als datenschutzrechtlich Verantwortlicher gewahrt bleiben.

4. Besondere Mitwirkungspflichten des Kunden

Neben den in den AGB Lieferungen & Leistungen beschriebenen allgemeinen Mitwirkungspflichten des Kunden gilt folgendes:

Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass seine Hard- und Softwareumgebungen den Systemanforderungen der Software entsprechen; im Zweifel hat er sich vor Vertragsschluss durch GeCOSoft bzw. durch fachkundige Dritte beraten zu lassen.

Der Kunde ist nicht berechtigt, absichtlich Geräte, Software oder Routinen zu nutzen die sich störend auf die Applikationen, Funktionen oder die Nutzbarkeit der Software auswirken oder Daten, Systeme und Kommunikation vorsätzlich zerstören, übermäßige Last generieren, schädlich eingreifen, betrügerisch abfangen oder übernehmen.

Der Kunde ist verpflichtet,

- die Zustimmung zu kundenspezifischen Penetrationstests durch GeCOSoft einzuholen;
- sämtliche Kopien der Dokumentation an einem geschützten Ort zu verwahren; und
- vor der Übermittlung von Kundendaten und Nutzerinhalten an GeCOSoft diese auf Viren oder sonstige Schadsoftware zu prüfen und dem Stand der Technik entsprechende Virenschutzprogramme einzusetzen.

Die von dem Kunden auf dem für ihn bestimmten Speicherplatz abgelegten Inhalte können urheber- und datenschutzrechtlich geschützt sein. Der Kunde räumt GeCOSoft hiermit das Recht ein, die auf dem Server abgelegten Inhalte dem Kunden bei dessen Abfragen über das Internet zugänglich machen zu dürfen. Hierunter fällt insbesondere auch das Recht die Daten zu übermitteln sowie zum Zwecke der Datensicherung zu vervielfältigen. Der Kunde versichert, dass er berechtigt ist, die Kundendaten und Nutzerinhalte im Rahmen der Software zu nutzen, GeCOSoft zur Verfügung zu stellen und die in diesen AGB SaaS beschriebenen Nutzungs- und Verwertungsrechte einzuräumen. Der Kunde wird gegebenenfalls erforderliche Autorisierungen/Einwilligungen einholen.

Der Kunde verpflichtet sich, auf der von GeCOSoft zur Verfügung gestellten IT-Infrastruktur keine rechtswidrigen, die Gesetze, behördlichen Auflagen oder Rechte Dritter verletzenden Inhalte abzuladen und die Software nur für rechtmäßige Zwecke zu nutzen. Der Kunde stellt GeCOSoft von sämtlichen Ansprüchen frei, die Dritte (einschließlich staatlicher Stellen) infolge einer Verletzung dieser Pflichten durch den Kunden gegen GeCOSoft geltend machen.

Der Kunde ist verpflichtet, den unbefugten Zugriff Dritter auf die geschützten Bereiche der Software durch geeignete Vorkehrungen zu verhindern. Der Kunde ist insbesondere verpflichtet, „User ID“ und Passwort geheim zu halten und Dritten gegenüber nicht zugänglich zu machen. Er wird nur solchen Mitarbeitern den Zugang zu den vertragsgegenständlichen Leistungen ermöglichen, die mit dem bestimmungsgemäßen Gebrauch beauftragt sind.

Der Kunde hat die zur Verfügung stehenden Möglichkeiten zu nutzen, seine Daten zusätzlich zu den Sicherungsmaßnahmen des Rechenzentrums regelmäßig in seinem originären Verantwortungsbereich außerhalb des Rechenzentrums zu sichern. Die regelmäßige Datensicherung und -sicherheit stellt insoweit eine eigene Obliegenheit des Kunden dar.

Bei der Feststellung, Eingrenzung und Meldung von Fehlern oder sonstigen Mängeln hat der Kunde die zur Software gehörige Dokumentation und eventuelle Hinweise von GeCOSoft zu beachten. Der Kunde trifft im Rahmen des Zumutbaren die erforderlichen Maßnahmen zur Feststellung, Eingrenzung und Dokumentation von Fehlern oder der sonstigen Mängeln. Der Kunde verpflichtet sich insbesondere zur sofortigen Beantwortung von Rückfragen und zur Weitergabe aller relevanten Informationen zu einer Fehlermeldung. Kommt der Kunde auch nach dreimaliger Aufforderung seinen Mitwirkungspflichten zu einer Fehlermeldung nicht nach, ist die GeCOSoft bezüglich dieser Meldung von ihren Verpflichtungen aus dem Vertrag entbunden.

Im Falle etwaiger Mängelrügen durch den Kunden ermöglicht und gewährt dieser GeCOSoft und dessen Personal ungehinderten Zutritt zu den entsprechenden Produkten und Räumlichkeiten.

5. Gewährleistung

GeCOSoft wird die Software während der Laufzeit in einem zum vertragsgemäßen Gebrauch geeigneten Zustand überlassen und erhalten. GeCOSoft wird hierzu auftretende Sach- und Rechtsmängel an der Software nach entsprechender unverzüglicher Mitteilung des Mangels durch den Kunden, innerhalb der im SLA festgelegten Reaktionszeiten bearbeiten und in angemessener Zeit beseitigen.

Die Pflicht zur Erhaltung beinhaltet grundsätzlich nicht die Anpassung der Software an veränderte Einsatzbedingungen und technische und funktionale Entwicklungen, wie Veränderungen der IT-Umgebung, insbesondere Änderung der Hardware oder

des Betriebssystems, Anpassung an den Funktionsumfang konkurrierender Produkte oder Herstellung der Kompatibilität zu neuen Datenformaten.

Ist die Software mangelhaft, erfolgt zunächst nach Wahl von GeCOSoft die Nacherfüllung durch Mängelbeseitigung oder Ersatzlieferung. Eine Kündigung des Kunden gem. § 543 Abs. 2 Satz 1 Nr. 1 BGB wegen Nichtgewährung des vertragsgemäßen Gebrauchs ist erst zulässig, wenn GeCOSoft ausreichende Gelegenheit zur Mängelbeseitigung gegeben wurde und diese fehlgeschlagen ist. Von einem Fehlschlagen der Mängelbeseitigung ist erst auszugehen, wenn diese unmöglich ist, wenn sie von GeCOSoft verweigert oder in unzumutbarer Weise verzögert wird, wenn begründete Zweifel bezüglich der Erfolgsaussichten bestehen oder wenn aus anderen Gründen eine Unzumutbarkeit für den Kunden gegeben ist.

Die verschuldensunabhängige Haftung von GeCOSoft nach § 536 a Abs. 1, 1. Alternative BGB wegen Mängeln, die bereits zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses vorhanden sind, ist ausgeschlossen.

GeCOSoft leistet zudem keine Gewähr für Mängel, die

- durch Anwendungsfehler des Kunden verursacht worden sind und die bei sorgfältiger Hinzuziehung der Dokumentation hätten vermieden werden können (hierzu zählen auch nicht vorhandene oder unzureichende Backup-Maßnahmen nach Ziffer 4, die einen Datenverlust vermieden hätten);
- aufgrund von Virenbefall oder sonstigen äußeren, von GeCOSoft nicht zu vertretenden Einwirkungen wie Feuer, Unfällen, Stromausfall etc.; oder
- die darauf beruhen, dass die Software vom Kunden oder Dritten eigenmächtig geändert oder anderweitig manipuliert wurde.

GeCOSoft weist darauf hin, dass es nach dem Stand der Technik nicht möglich ist, Software vollständig fehlerfrei zu erstellen. Sofern nicht ausdrücklich anderweitig vereinbart, übernimmt GeCOSoft keine Gewährleistung dafür, dass die Software den speziellen Erfordernissen des Kunden entspricht oder mit Programmen des Kunden oder der beim Kunden bereits vorhandenen Hardware zusammenarbeitet.

6. Sperre

GeCOSoft ist zur sofortigen Sperre der Nutzung der Software und des Speicherplatzes berechtigt, wenn der begründete Verdacht besteht, dass die gespeicherten Kundendaten oder Nutzerinhalte rechtswidrig sind und/oder Rechte Dritter verletzen. Ein begründeter Verdacht für eine Rechtswidrigkeit und/oder eine Rechtsverletzung liegt insbesondere dann vor, wenn Gerichte, Behörden und/oder sonstige Dritte GeCOSoft davon in Kenntnis setzen. GeCOSoft wird den Kunden über die Sperre und den Grund hierfür benachrichtigen. Die Sperre ist aufzuheben, sobald der Kunde den Verdacht zur Zufriedenheit von GeCOSoft entkräftet oder nachgewiesen hat, dass er die vertragswidrige Nutzung eingestellt und wirksame Vorkehrungen gegen eine zukünftige vertragswidrige Nutzung getroffen hat. Es besteht kein Anspruch des Kunden auf Rückerstattung der bereits gezahlten Lizenzvergütung.

7. Pflichten bei Beendigung

Jede Nutzung der Software nach Beendigung des Vertragsverhältnisses ist unzulässig. Der Zugriff auf die Nutzung der Software ist nicht mehr möglich. Der Kunde wird daher rechtzeitig vor Beendigung des Vertrages seine Datenbestände eigenverantwortlich sichern (etwa durch Download). Eine Zugriffsmöglichkeit des Kunden auf diese Datenbestände ist nach Beendigung des Vertrages nicht mehr gegeben; die Daten werden nicht wiederherstellbar gelöscht.

GeCOSoft wird sich bemühen, den Kunden auf Wunsch und gegen separate Vergütung bestmöglich bei der Umstellung auf einen anderen Dienstleister zu unterstützen. Details vereinbaren die Parteien in einer gesonderten Migrationsvereinbarung.

8. Vergütung

Die im Angebot ausgewiesene Vergütung ist monatlich im Voraus bis spätestens zum fünften Werktag eines jeden Monats zu zahlen.

Für jeden angebrochenen Monat wird die volle monatliche Vergütung berechnet; eine zeitanteilige Abrechnung erfolgt nicht.

9. Audit

Der Kunde ist einverstanden, dass die Einhaltung des vereinbarten Nutzungsumfangs der Software automatisch oder individuell durch GeCOSoft überprüft wird. Der Kunde wird GeCOSoft für die Dauer einer von solchen Kriterien abhängigen Vergütungspflicht den Zugriff auf die hierfür vom System gespeicherten Daten ermöglichen und alles unterlassen, was eine Umgehung oder Ausschaltung von Protokollmechanismen zur Folge hat oder darauf abzielt. Der Kunde wird die ihm von GeCOSoft übermittelten Lizenzschlüssel jeweils unverzüglich in das System einspielen und bei von GeCOSoft durchgeführten Lizenz-Audits in angemessenem Umfang mitwirken. Hierzu wird der Kunde dem Verkäufer Auskunft erteilen, Einsicht in relevante Dokumente und Unterlagen gewähren sowie eine Überprüfung der eingesetzten Hardware- und Softwareumgebung durch GeCOSoft oder eine von GeCOSoft benannte Wirtschaftsprüfungsgesellschaft ermöglichen. GeCOSoft darf die Prüfung in den Räumen des Kunden zu dessen regelmäßigen Geschäftszeiten durchführen oder durch zur Verschwiegenheit verpflichtete Dritte durchführen lassen. GeCOSoft wird darauf achten, dass der Geschäftsbetrieb des Kunden durch seine Tätigkeit vor Ort so wenig wie möglich gestört wird. Ergibt die Überprüfung eine Überschreitung der erworbenen Lizenzanzahl um mehr als 5% (fünf Prozent) oder eine anderweitige nicht-vertragsgemäße Nutzung, so trägt der Kunde die Kosten der Überprüfung, ansonsten trägt GeCOSoft die Kosten. Alle sonstigen Rechte bleiben vorbehalten.