

Allgemeine Geschäftsbedingungen



für SaaS-Leistungen („SaaS-Bedingungen“)

der Firma Uniserv GmbH, Rastatter Str. 13, 75179 Pforzheim
Stand: September 2012

UNISERV als Provider ermöglicht dem NUTZER zu den nachfolgenden SaaS-Bedingungen die Inanspruchnahme von Serviceleistungen (Nutzung von Anwendungsdiensten bzw. „Software-Applikation“):

1. Allgemein

- 1.1 Die „SaaS-Bedingungen“ von UNISERV gelten ausschließlich; entgegenstehende oder von den „SaaS-Bedingungen“ von UNISERV abweichende Bedingungen des NUTZERS erkennt UNISERV nicht an, es sei denn, UNISERV hätte ausdrücklich schriftlich ihrer Geltung zugestimmt. Die „SaaS-Bedingungen“ von UNISERV gelten auch dann, wenn UNISERV in Kenntnis entgegenstehender oder von den „SaaS-Bedingungen“ abweichender Bedingungen des NUTZERS die Leistung an den NUTZER vorbehaltlos ausführt
- 1.2 Alle Vereinbarungen, die zwischen UNISERV und dem NUTZER zwecks Ausführung dieses Vertrages getroffen werden, sind in diesem Vertrag schriftlich niedergelegt.
- 1.3 UNISERV behält sich eine Änderung dieser „SaaS-Bedingungen“ vor. Bei einer Änderung der „SaaS-Bedingungen“ wird UNISERV dem NUTZER schriftlich oder auf elektronischem Weg Änderungen der „SaaS-Bedingungen“ mitteilen. Der Nutzer hat daraufhin die Möglichkeit, innerhalb von 6 Wochen den Änderungen zu widersprechen. Bei einem Widerspruch gelten die bisherigen „SaaS-Bedingungen“ fort. Der Nutzer erhält einen deutlichen Hinweis auf die Änderung; die Änderungen werden konkret angezeigt

2. Vertragsgegenstand, Leistungsbeschreibung

- 2.1 Vertragsgegenstand ist die Einräumung einer Nutzungsmöglichkeit der Software von UNISERV durch den NUTZER über einen Internetzugang als Software as a Service (SaaS). Im Falle des Tarifs „Prepaid“ besteht die Nutzungsmöglichkeit der Software für die Dauer von 12 Monaten ab Freischaltung des erworbenen Guthabens. UNISERV hat die Software-Applikation auf dem eigenen Server abgelegt und hält diese für den NUTZER für die Laufzeit dieses Vertrages zum Abruf bereit. Der NUTZER darf diese zur Bearbeitung seiner Daten nutzen.
- 2.2 Soweit urheberrechtliche Interessen von UNISERV als Provider oder Dritter berührt sein sollten, wird dem NUTZER diesbezüglich ein einfaches, nicht übertragbares, zeitlich auf die Dauer dieses Vertrages begrenztes Nutzungsrecht (einfache Lizenz) eingeräumt. Die Erteilung von Unterlizenzen ist nicht gestattet.
- 2.3 Die Nutzung bestimmter Leistungen (z.B. Umzugs- und Sterbefallprüfung) erfordert die vorherige Unterzeichnung gesonderter Verträge bzw. die Annahme der AGB von Dritten durch den NUTZER.
- 2.4 Die für die Nutzung der Software-Applikation erforderlichen Zugangsdaten zur Identifikation und Authentifikation werden dem NUTZER von UNISERV per e-mail in der Regel innerhalb von fünf Werktagen nach Vertragsschluss mitgeteilt.
- 2.5 Eine Nutzung der Software-Applikation darf nur von dem im SaaS-Vertrag aufgeführten NUTZER erfolgen. Zur Nutzung berechtigt sind auch Arbeitnehmer oder andere vom NUTZER mit der vertragsgemäßen Nutzung der Softwareapplikation Beauftragte.

3. Durchführung des Vertrages

- 3.1 UNISERV ermöglicht dem NUTZER die Nutzung der Anwendungsdienste in der Regel sieben Tage die Woche (24 Stunden). Ausgenommen sind der Zeitaufwand für die erforderliche regelmäßige Wartung und Pflege bzw. technische Verbesserung von Hardware und Software (geplante „Down-Zeit“) sowie Fälle gemäß nachfolgend Ziff. 13 (Höhere Gewalt und sonstige von UNISERV nicht zu vertretende Leistungshindernisse). Die geplanten „Down-Zeiten“ sind bei der Bemessung der Vergütung bereits berücksichtigt; eine Minderung der geschuldeten Vergütung wegen geplanter „Down-Zeiten“ kommt nicht in Betracht.
- 3.2 Die Verfügbarkeit der Software-Applikation beträgt 98 % pro Jahr. In die Verfügbarkeitsberechnung fließen geplante und/oder mit dem NUTZER vereinbarte „Down-Zeiten“ nicht mit ein.
- 3.3 UNISERV wird den NUTZER über eine Unterbrechung der Verfügbarkeit wegen geplanter „Down-Zeiten“ rechtzeitig im Voraus (schriftlich/per e-mail) informieren.
- 3.4 Für Testzwecke eingerichtete accounts können jederzeit ohne Einhaltung einer Frist durch UNISERV gesperrt werden.

4. Weiterentwicklungen/Leistungsänderungen

- 4.1 UNISERV behält sich im Zuge des technischen Fortschritts und einer Leistungsoptimierung nach Vertragsschluss Leistungsänderungen (z. B. durch Verwendung neuerer bzw. anderer Technologien, Systeme, Verfahren oder Standards) vor. Bei wesentlichen Leistungsänderungen wird rechtzeitig eine entsprechende Mitteilung von UNISERV an den NUTZER erfolgen. Entstehen für den NUTZER durch die Leistungsänderungen wesentliche Nachteile, so steht diesem das Recht zur außerordentlichen Kündigung dieses Vertrages zum Änderungstermin zu. Die Kündigung muss durch den NUTZER innerhalb von zwei Wochen nach Erhalt der Mitteilung über die Leistungsänderungen erfolgen.
- 4.2 UNISERV darf die Ausführung der Anwendungsdienste ganz oder teilweise an Dritte vergeben. Unterlagen, Informationen und Daten des NUTZERS dürfen durch UNISERV – soweit erforderlich – Dritten zugänglich gemacht werden, denen UNISERV zulässigerweise Leistungen übertragen hat. UNISERV ist berechtigt, die verwendete Internet-Infrastruktur und mit der Durchführung beauftragte Dritte jederzeit zu wechseln.
- 4.3 UNISERV darf einzelne Leistungen der Software-Applikation mit einer Frist von grundsätzlich 1 Jahr kündigen.

5. Serviceleistungen

UNISERV richtet eine Hotline ein. Diese steht für die Annahme von Problemstellungen, welche die Nutzung der Software-Applikation betreffen, während der üblichen Geschäftszeit (derzeit an Werktagen von Montag – Freitag jeweils

zwischen 8:00 und 17:00 Uhr Greenwich Mean Time + 1) zur Verfügung. UNISERV erteilt anwendungsbezogene Auskünfte. Eine anwendungsbezogene Unterstützung, die über eine direkt beantwortbare Anfrage hinausgeht, erfolgt nicht. Anfragen an die Hotline sind ausschließlich über das entsprechende Kontaktformular im SaaS-Portal zu stellen.

6. Mitwirkungspflichten/Verantwortung des NUTZERS

Zu den dem NUTZER in eigener Verantwortung obliegenden Mitwirkungspflichten, die zu einer effektiven Erbringung der Anwendungsdienste erforderlich sind, gehören insbesondere:

- die Schaffung der Voraussetzungen für die Nutzung der Anwendungsdienste;
- die Maßnahmen zur Sicherung seiner Daten und Programme (Back-up), insbesondere die regelmäßige und gefahrenentsprechende Anfertigung von Sicherungskopien;
- der Einsatz von Virenschutzprogrammen auf dem eigenen Computer in jeweils aktueller Version.

Der NUTZER übernimmt grundsätzlich die alleinige Verantwortung für

- die Auswahl der Software-Applikation sowie die damit von ihm beabsichtigten Ergebnisse;
- von ihm stammende Informationen und Daten;
- die von ihm eingesetzten Geräte (Hardware und Software) und ihre Tauglichkeit zur Datenübertragung mit UNISERV;
- die Funktionsfähigkeit seines Internetzugangs einschließlich der Übertragungswege.

7. Vertragspflichten des NUTZERS

- 7.1 Der NUTZER verpflichtet sich, ab Kenntnis von einer Störung der Software-Applikation dies UNISERV unverzüglich anzuzeigen. Bei der Umschreibung, Eingrenzung, Feststellung und Meldung von Störungen wird der NUTZER die von UNISERV erteilten Hinweise befolgen. Der NUTZER muss seine Störungsmeldungen und Fragen nach Kräften präzisieren und hierfür ggf. auf kompetente Mitarbeiter zurückgreifen.
- 7.2 Der NUTZER verpflichtet sich, UNISERV unverzüglich mitzuteilen, sofern eine Änderung in der Person (Erbfall oder sonstige Gesamtrechtsnachfolge), der Anschrift, des Namens, der Rechtsform oder der Firma eintritt.

8. Zugangsdaten

- 8.1 Der NUTZER ist verpflichtet, seine Zugangsdaten vor Unbefugten geheimzuhalten, sie sorgfältig und vor dem Zugriff Unbefugter sicher aufzubewahren sowie sie vor Missbrauch und Verlust zu schützen.
- 8.2 Der NUTZER ist grundsätzlich für die Zahlung sämtlicher Entgelte für die Nutzung der Anwendungsdienste über seine Zugangskennung verantwortlich. Erhebt der NUTZER einen Einwand gegen seine Zahlungsverpflichtung wegen von ihm behaupteter unbefugter Nutzung über seine Zugangskennung, so ist er, wenn ausgeschlossen werden kann, dass unbefugte Dritte außerhalb des Einflussbereichs des NUTZERS tätig waren, nur dann nicht zur Zahlung verpflichtet, falls er den Nachweis erbringt, dass eine unbefugte, von ihm nicht zu vertretende Nutzung der Anwendungsdienste über seine Zugangskennung erfolgt ist.

9. Vergütung, Vertragslaufzeit

- 9.1 UNISERV erhebt für die Nutzung der Software-Applikation eine Vergütung („SaaS-Gebühr“) entsprechend dem SaaS-Vertrag, welcher den Tarif („Prepaid“ oder „Pay-as-you-go“) festlegt.
- 9.2 Im Falle des Tarifs „Pay-as-you-go“ beginnt der Vertrag mit der Freischaltung und läuft auf unbestimmte Zeit. Die Frist für eine ordentliche Kündigung beträgt 3 Monate zum Ende des Vertragsjahres. Die Kündigung muß schriftlich erfolgen und uns spätestens am dritten Werktag des ersten Monats der Kündigungsfrist zugehen.
- 9.3 UNISERV ist berechtigt, die SaaS-Gebühr an die aktuelle Preisliste

anzupassen. Insbesondere für Anwendungsdienste, bei denen sich UNISERV auf Daten der jeweiligen Postanstalten oder anderer Datenlieferanten stützt, ist UNISERV im Falle von Preisänderungen durch den Lieferanten berechtigt, die SaaS-Gebühren für die betroffenen Anwendungsdienste angemessen anzupassen.

- 9.4 Aufrechnungsrechte stehen dem NUTZER nur zu, wenn seine Gegenansprüche rechtskräftig festgestellt, unbestritten oder anerkannt sind. Zur Ausübung eines Zurückbehaltungsrechts ist der NUTZER nur insoweit befugt, als sein Gegenanspruch auf dem gleichen Vertragsverhältnis beruht.

10. Mängelansprüche

- 10.1 Dem NUTZER sind die Software-Applikation und ihre Leistungsfähigkeit in der Regel bekannt. Gewöhnlich hat UNISERV dem NUTZER vor Abschluss dieses Vertrages die Möglichkeit eröffnet, die Software-Applikation in einer Testphase für eigene Zwecke zu überprüfen. Ist bei vorausgehender Testphase keine wesentliche Beanstandung seitens des NUTZERS erfolgt, so gehen beide Vertragsparteien davon aus, dass die Software-Applikation grundsätzlich vertragsgemäß ist. Ein Mangel der Software-Applikation liegt grundsätzlich nur vor, wenn die Nutzung der Software-Applikation den NUTZER in unzumutbarer Weise behindert.
- 10.2 Dem NUTZER ist bewusst, dass UNISERV kein eigenes Netz betreibt und dem NUTZER nicht den Internetzugang zur Verfügung stellt. Aus diesem Grunde übernimmt UNISERV keine Verantwortung für die Funktionstüchtigkeit des jeweiligen Zugangs in das Internet.
- 10.3 Die Haftung von UNISERV erstreckt sich nicht auf Mängel, die durch Abweichen von den von UNISERV vorgegebenen Einsatzbedingungen verursacht werden.
- 10.4 UNISERV stützt sich bei bestimmten Serviceleistungen auf Daten der jeweiligen Postanstalt sowie anderer sorgfältig ausgewählter Datenlieferanten und ist somit hinsichtlich Vollständigkeit, Aktualität und der damit verbundenen Fehlerfreiheit von diesen Basisdaten abhängig. Dies trifft auch auf die Verfügbarkeit und den Aktualisierungstermin zu. UNISERV übernimmt daher keine Gewähr dafür, dass eine insoweit unzutreffende oder unvollständige Adresse im Rahmen der Adressprüfung berichtigt und aktualisiert wird.
- 10.5 Sofern die Funktionen der Software-Applikation von dem vertraglich Vorausgesetzten abweichen und/oder Mängel aufweisen, sind diese seitens des NUTZERS unverzüglich zu rügen.
- 10.6 Der NUTZER darf eine Minderung der Vergütung wegen Mängeln nur dann durch Abzug von der vereinbarten Vergütung durchsetzen, falls seine Forderung unstreitig oder von UNISERV anerkannt oder rechtskräftig festgestellt ist.
- 10.7 Ein Recht zur außerordentlichen Kündigung dieses Vertrages wegen Mängeln kommt erst in Betracht, sofern die Fortsetzung des Vertragsverhältnisses unzumutbar ist oder eine nicht nur unerhebliche Vertragspflichtverletzung trotz Abmahnung bzw. Fristsetzung fortbesteht. Eine Abmahnung ist nicht erforderlich, sofern die Vertragspflichtverletzung derart schwerwiegend ist, dass eine Abmahnung nicht tauglich erscheint, die Pflichtverletzung zu beenden und/oder das Vertrauen wieder herzustellen. UNISERV stehen vor einer solchen außerordentlichen Kündigung des Vertrages regelmäßig zwei Mangelbeseitigungsversuche bezogen auf den jeweiligen Mangel zu.

11. Haftung

- 11.1 Bei Fehlen zugesicherter Eigenschaften, Nichteinhaltung von Garantien und Arglist haftet UNISERV auf Schadensersatz entsprechend den gesetzlichen Bestimmungen. Die Haftung wegen schuldhafter Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit bleibt unberührt; dies gilt auch für die zwingende Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz.
- 11.2 Im Übrigen haftet UNISERV unbeschränkt für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit auch seiner gesetzlichen Vertreter und leitenden Angestellten. Für das Verschulden (Vorsatz, grobe und leichte Fahrläs-

sigkeit) sonstiger Erfüllungsgehilfen wird die Haftung auf die Höhe der Auftragssumme ohne Umsatzsteuer sowie auf solche Schäden begrenzt, mit deren Entstehung im Rahmen der Inanspruchnahme der Software-Applikation typischerweise gerechnet werden muss.

- 11.3 Für leichte Fahrlässigkeit auch seiner gesetzlichen Vertreter, leitenden Angestellten und sonstigen Erfüllungsgehilfen haftet UNISERV nicht, außer es wird eine Pflicht verletzt, deren Einhaltung für die Erreichung des Vertragszwecks von besonderer Bedeutung ist (Kardinalpflicht). Bei leicht fahrlässiger Verletzung einer Kardinalpflicht durch gesetzliche Vertreter oder leitende Angestellte von UNISERV gilt die Haftungsbeschränkung gemäß vorstehend Ziff. 11.2, zweiter Satz, entsprechend.
- 11.4 Für den Verlust von Daten und deren Wiederherstellung haftet UNISERV nach Maßgabe von Ziff. 11.1 bis 11.3 nur dann, wenn ein solcher Verlust durch die dem NUTZER obliegenden Datensicherungsmaßnahmen nicht vermeidbar gewesen wäre.
- 11.5 Die verschuldensunabhängige Haftung für bereits bei Vertragsabschluss vorhandene Fehler wird ausdrücklich ausgeschlossen.

12. Datenschutz

- 12.1 UNISERV erbringt die Anwendungsdienste für den NUTZER als Auftragsdatenverarbeiter gemäß § 11 Bundesdatenschutzgesetz. Die Verantwortung für die Zulässigkeit der Verarbeitung und Nutzung sowie die Wahrung der Rechte der Betroffenen (Auskunft, Berichtigung, Sperrung, Löschung) verbleiben bei dem NUTZER.
- 12.2 UNISERV wird die gesetzlichen Vorschriften zum Datenschutz beachten, insbesondere das Teledienstedatenschutzgesetz sowie das Bundesdatenschutzgesetz.
- 12.3 Der NUTZER erkennt an, dass er im Falle der Bearbeitung von britischen Adressen der Royal Mail, dem britischen Datenschutzbeauftragten oder jeder anderen berechtigten britischen Vollzugsbehörde unverzüglich Auskunft zu Fragen des Datenschutzes zu geben hat.

13. Von UNISERV nicht zu vertretende Leistungshindernisse

- 13.1 Außer in den Fällen, in denen UNISERV ausnahmsweise ein Beschaffungsrisiko oder eine Garantie übernommen haben sollte, sind Leistungsausfälle bzw. -verzögerungen auf Grund der folgenden Umstände und Leistungshindernisse durch UNISERV nicht zu vertreten: Umstände höherer Gewalt sowie Leistungshindernisse,
- die nach Vertragsschluss eintreten oder UNISERV unverschuldet erst nach Vertragsschluss bekannt werden und
 - bezüglich derer von UNISERV der Nachweis geführt wird, dass sie auch durch die gebotene Sorgfalt von UNISERV nicht vorausgesehen und verhütet werden konnten und UNISERV insoweit auch

kein Übernahme-, Vorsorge- und Anwendungsverschulden trifft.

Unter den vorbenannten Voraussetzungen – Eintritt oder unverschuldetes Bekanntwerden erst nach Vertragsschluss, von UNISERV nachgewiesene Unvorhersehbarkeit und Unvermeidbarkeit – zählen hierzu insbesondere: Berechtigte Arbeitskämpfmaßnahmen (Streik und Aussperrung); Betriebsstörungen; Stromausfall (vorbehaltlich gängiger Sicherungs- und Notversorgungssysteme); Störungen bzw. Angriffe aus dem Internet. Für die Dauer dieser Umstände bzw. Leistungshindernisse ist UNISERV von der Leistungspflicht befreit. Schadensersatzansprüche des NUTZERS sind in Fällen der vorbenannten Art ausgeschlossen.

- 13.2 Bei einem endgültigen Leistungshindernis im Sinne von Ziff. 13.1 ist jede Vertragspartei zur sofortigen Vertragsbeendigung durch außerordentliche fristlose Kündigung berechtigt.
- 13.3 Bei einer unzumutbaren Leistungerschwerung ist UNISERV zur außerordentlichen fristlosen Kündigung berechtigt
- 13.4 Ist eine Nutzung der Software-Applikation länger als fünf Werktage hintereinander nicht möglich, so hat der NUTZER ein Recht zur außerordentlichen fristlosen Kündigung.
- 13.5 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus sonstigem wichtigen Grund bleibt beiden Vertragsparteien vorbehalten.

14. Gerichtsstand, anzuwendendes Recht, e-mail-Übermittlung, salvatorische Klausel

- 14.1 Ist der NUTZER Kaufmann im Sinne des Handelsgesetzbuches, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, so ist Gerichtsstand für alle Verpflichtungen aus dem Vertragsverhältnis – auch für Wechsel- und Schecksachen – der Sitz des Unternehmens von UNISERV oder nach Wahl von UNISERV auch der Sitz des NUTZERS. Vorstehende Gerichtsstandsvereinbarung gilt auch gegenüber NUTZERN mit Sitz im Ausland.
- 14.2 Für alle Rechte und Pflichten aus und in Zusammenhang mit dem zwischen UNISERV und dem NUTZER bestehenden Vertragsverhältnis kommt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland zur Anwendung.
- 14.3 Die nach den vertraglichen Regelungen vorgesehenen sowie im sonstigen Geschäftsverlauf notwendig werdenden Mitteilungen und Erklärungen einer Vertragspartei können grundsätzlich an die Online-Adresse der anderen Vertragspartei wirksam übermittelt werden. Sie gelten, sofern vertraglich nichts Abweichendes geregelt ist, mit dem auf den Eingang folgenden Werktag als zugestellt.
- 14.4 Sollte eine Bestimmung in diesem Vertrag unwirksam sein oder werden, so wird hiervon die Wirksamkeit aller sonstigen Bestimmungen oder Vereinbarungen nicht berührt.

UNISERV GmbH

Rastatter Str. 13, 75179 Pforzheim, Deutschland, T: +49 7231 936-0

F: +49 7231 936-3002, E: info@uniserv.com, www.uniserv.com

© Uniserv GmbH, Pforzheim, All rights reserved

