

AGB SaaS ab 01.02.2025



AGB SaaS ab 01.02.2025

Änderungsübersicht:

Version	Datum	Grund	Beschreibung der Änderung	Bearbeiter
1.5	01.02.2025	Neuauflage		GL/QM

AGB SaaS ab 01.02.2025	1
Allgemeine Geschäftsbedingungen.....	3
über Software-as-a-Service Leistungen (SaaS).....	3
der C&S Computer und Software GmbH.....	3
(im Weiteren C&S genannt)	3
1 Präambel.....	3
2 Vertragsgegenstand, Leistungsbeschreibung.....	4
3 Bereitstellung der Software, Verfügbarkeit, Wartungsarbeiten, Störungen	5
4 Funktionsumfang und Weiterentwicklung/Leistungsänderung.....	6
5 Nichterfüllung von Hauptleistungspflichten	7
6 Supportleistungen	8
7 Vertragspflichten des Kunden	9
8 Zugangsdaten	11
9 Vergütung, Verzug	12
10 Nutzungsrecht und Nutzungsbeschränkungen	13
11 Gewährleistung für bezahlte Lizenzen	14
12 Gewährleistung für Test-Lizenzen	15
13 Haftung	16
14 Datenschutz und Datensicherheit	17
15 Vertragslaufzeit, Kündigung	18
16 Nebenabreden, Schriftformerfordernis	19
17 Anwendbares Recht, Gerichtsbestand	20

**Allgemeine Geschäftsbedingungen
über Software-as-a-Service Leistungen (SaaS)
der C&S Computer und Software GmbH
(im Weiteren C&S genannt)**

Dies sind die aktuellen Allgemeinen Geschäftsbedingungen über Software-as-a-Service Leistungen (SAAS) der C&S Computer und Software GmbH. Sie gelten für alle abgeschlossenen Verträge.

1 Präambel

Die C&S ist der Entwickler und urheberrechtliche Eigentümer der modularen Software-Lösung ManagingCare Digital (nachfolgend „Software“). Hierbei handelt es sich um Softwarelösungen mit denen verschiedene Geschäftsprozesse über das Internet (C&S Portal - ManagingCare Digital, im Weiteren C&S Portal benannt) unterstützt werden. C&S stellt die Software sowie den erforderlichen Speicherplatz als Software-as-a-Service Lösung per Fernzugriff über das Internet bereit.

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln die Nutzung der Software als SaaS-Lösung durch den Kunden.

Der Vertragsabschluss wird erst durch elektronische Bestätigung von C&S verbindlich. Die Bestätigung enthält Angaben zum Namen der Software und zum Nutzungsumfang sowie gegebenenfalls zur Dauer des Testzeitraums.

2 Vertragsgegenstand, Leistungsbeschreibung

Vertragsgegenstand ist die Gestattung der Nutzung der Software als SaaS-Lösung sowie die Ermöglichung der Speicherung von Daten durch den Kunden auf Servern von Microsoft Azure Deutschland, die von C&S gemietet („Hosting“) und gegenüber dem Kunden gegen Zahlung des vereinbarten Entgelts bereitgestellt werden. Individuelle Erweiterungen und Anpassungen der Funktionalität der Software sind nicht Gegenstand des Leistungsumfangs und dieser Vereinbarung und müssen separat vereinbart werden.

Die vertragsgegenständlichen Leistungen im Einzelnen ergeben sich aus der Beschreibung der Software. Insbesondere werden nur die Module geschuldet, welche im Angebot definiert wurden. Die Übernahme einer Garantie für bestimmte Eigenschaften (Beschaffenheit) bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Bestätigung durch C&S in Textform.

C&S ist berechtigt, die Leistungen in Übereinstimmung mit der Datenschutzvereinbarung ganz oder teilweise durch Dritte als Unterauftragnehmer (Subunternehmer) zu erbringen, hier insbesondere Microsoft. Unterlagen, Informationen und Daten des Kunden und der Nutzer dürfen zur Leistungserfüllung durch C&S - soweit erforderlich - diesen Subunternehmern zugänglich gemacht werden.

3 Bereitstellung der Software, Verfügbarkeit, Wartungsarbeiten, Störungen

C&S ermöglicht dem Kunden die Nutzung der Software 7 Tage die Woche / 24 h täglich mit einer mittleren Verfügbarkeit gemäß den jeweils gültigen Bedingungen der Microsoft Azure Deutschland (gem. <https://azure.microsoft.com/de-de/support/legal/> und <https://azure.microsoft.com/de-de/overview/clouds/germany/>) auf ein Jahr der Leistung am Übergabepunkt (siehe § 10). Ausgenommen sind Zeitaufwände für die erforderliche regelmäßige Wartung und Pflege bzw. Verbesserung von Hardware und Software (geplante „Down-Zeit“) sowie Fälle gemäß nachfolgend § 13 (Haftung - Höhere Gewalt und sonstige von C&S 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.

C&S kann seine Leistungen, insbesondere die Einhaltung der nachstehend vereinbarten Verfügbarkeit, nur vertragsgemäß erbringen, wenn der Kunde die vereinbarten Schwellenwerte (Menge an Usern) einhält. Bei einer Nutzung oberhalb dieser Schwellenwerte ist mit einer geringeren Verfügbarkeit bis zu einer Nichtverfügbarkeit der Applikation und/oder der Server zu rechnen.

Unter Verfügbarkeit versteht sich die Möglichkeit des Anwenders, die gesamten Funktionalitäten der betreffenden Anwendung sowie die Anwendungsdaten am Leistungsübergabepunkt zu nutzen.

C&S ist in Zeiten der geplanten Nichtverfügbarkeit berechtigt, die Anwendung und/oder die Server zu warten, zu pflegen, Datensicherungen oder sonstige Arbeiten vorzunehmen. Geplante Nichtverfügbarkeiten sind mit dem Kunden zu vereinbaren. Bei wichtigen Gründen wird der Kunde seine Zustimmung nicht unbillig verweigern. Der Kunde erteilt bereits jetzt seine Zustimmung dazu, dass während der gesamten Vertragslaufzeit eine geplante Nichtverfügbarkeit einmal im Monat ca. 2 Stunden, maximal 20-mal jährlich besteht.

Wenn und soweit der Kunde in Zeiten der geplanten Nichtverfügbarkeit die Anwendung nutzen kann, so besteht hierauf kein Rechtsanspruch. Kommt es bei der Nutzung einer Anwendung in Zeiten der geplanten Nichtverfügbarkeit zu einer Leistungsreduzierung oder -einstellung, besteht für den Kunden kein Anspruch auf Mangelhaftung oder Schadensersatz.

Beeinträchtigungen der Datenübertragung, die ihre Ursache im lokalen IT-System des Kunden bzw. in einer Störung der Anbindung des Kunden an den vereinbarten Übergabepunkt (z.B. Leitungsausfall oder -störung bei anderen Providern oder Telekommunikationsanbietern) haben, stellen keine Störung im vorgenannten Sinne dar.

Für Testzwecke eingerichtete Accounts können jederzeit ohne Einhaltung einer Frist durch C&S gesperrt werden.

4 Funktionsumfang und Weiterentwicklung/Leistungsänderung

Der Funktionsumfang der Software-Applikation(en) ergibt sich aus Veröffentlichungen auf der C&S Website zu den jeweiligen Produkten oder Produktgruppen. Der Kunde kann auf Anforderung den Funktionsumfang im Rahmen des Testzeitraumes testen. Die Nutzung der Funktionen der Software durch den Kunden setzt eine Zugriffsberechtigung auf die Software voraus, die ihrerseits den für den Anwender zur Verfügung stehenden Funktionsumfang beeinflusst. Zusätzlich gebuchte Optionen sind im Informationsbereich des Kunden einsehbar.

Eine über den genannten Funktionsumfang hinausgehende Beschaffenheit der Software ist nicht geschuldet. Technische Daten, Spezifikationen und Leistungsangaben in öffentlichen Äußerungen, insbesondere in Werbemitteln, sind keine Garantien oder Beschaffenheitsangaben.

Als wesentlichen Bestandteil des SaaS Angebots wird C&S die Software kontinuierlich weiterentwickeln. Im Rahmen der Weiterentwicklung der Software können Teilfunktionen verändert werden oder wegfallen, sofern dadurch für den Kunden die Erreichung des Vertragszwecks nicht gefährdet wird.

Bei wesentlichen Leistungsänderungen wird rechtzeitig eine entsprechende Mitteilung von C&S an den Kunden elektronisch erfolgen.

Entstehen für den Kunden durch die Leistungsänderungen wesentliche Nachteile, so steht diesem das Recht zur außerordentlichen Kündigung dieses Vertrages zum Änderungstermin zu. Die Kündigung muss durch den Kunden innerhalb von zwei Wochen nach Veröffentlichung der Mitteilung im C&S Kundenforum über die Leistungsänderungen erfolgen.

5 Nichterfüllung von Hauptleistungspflichten

Kommt C&S seinen vereinbarten Verpflichtungen nicht vollständig nach, gelten die folgenden Regelungen. Gerät C&S mit der erstmaligen betriebsfähigen Bereitstellung der Software in Verzug, so richtet sich die Haftung nach § 13. Der Kunde ist zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt, wenn C&S eine vom Kunden gesetzte zweiwöchige Nachfrist nicht einhält, d.h. innerhalb der Nachfrist nicht die volle vereinbarte Funktionalität der ANWENDUNG zur Verfügung stellt. Kommt C&S nach betriebsfähiger Bereitstellung der Software den vereinbarten Verpflichtungen ganz oder teilweise nicht nach, so verringert sich die monatliche Nutzungs-pauschale anteilig für die Zeit, in der die Software und/oder die Anwendungsdaten dem Kunden nicht in dem vereinbarten Umfang bzw. der Speicherplatz nicht in dem vereinbarten Umfang zur Verfügung standen.

C&S hat darzulegen, dass es den Grund für die verspätete Bereitstellung oder den Leistungsausfall nicht zu vertreten hat. Hat der Kunde den Leistungsausfall C&S nicht angezeigt, so hat er im Bestreitensfall zu beweisen, dass C&S anderweitig Kenntnis davon erlangt hat.

6 Supportleistungen

Die Support-Anfragen sind über das im C&S Portal integrierte Support-Ticketing-Systems zu stellen. Zum Support gehören Fragen zur richtigen Anwendung und Einstellung, sowie Hilfeleistung zu technischen Problemen der Software. Jede Support-Anfrage entspricht einem kostenpflichtigen Support-Ticket. In Fällen, in denen die Support-Anfrage zur Mitteilung eines verifizierbaren und gravierenden Mangels der Software verwendet wird, wird C&S das verbrauchte Support-Ticket nicht berechnen.

Bei Vertragsabschluss erhält jeder Kunde ein, in der Leistungsbeschreibung definiertes Support Kontingent von Support-Tickets pro Monat kostenlos gutgeschrieben. Diese in der Mietgebühr enthaltene Support-Tickets sind nicht auf andere Monate übertragbar und verfallen daher am Monatsende.

Die Supportanfragen können durch den Kunden oder einem vom Kunden bestimmten Administrator nur im Administrationsbereich des jeweiligen Kundensystems gestellt werden. Hierzu steht dem Kunden ein Supportbereich zum Absenden von Support-Anfragen zur Verfügung. Erst nach Bearbeitung einer solchen Anfrage wird dem Kunden ein Support-Ticket berechnet.

Jedes Support-Ticket gewährleistet eine 48 Stunden Reaktionszeit. Bei der Berechnung der Reaktionszeit werden Samstage, Sonntage und Feiertage nicht mit berechnet. Es gelten die Feiertage am Standort Augsburg. Das Ticket ist für einen Support Fall gültig

Durch ein Supportticket nicht abgedeckt sind Support per Telefon, eine Remote Support Session, die Erstellung von Konfigurationsdateien, Analyse von Programmcode oder Schulungen. Hier fallen ggf. Kosten für weiterführende Dienstleistungen an.

Unabhängig vom Ticketing-System sind reine Feedback-Meldungen. Diese können jederzeit im C&S Kundenforum oder C&S Portal abgegeben werden ohne, dass hierfür ein Support-Ticket berechnet wird. Für diese reinen Meldungen wird keine Reaktionszeit garantiert. Gemeldete und verifizierte Fehler sind unabhängig von der jeweiligen Meldung so bald wie möglich im Rahmen eines Systemupdates zu beheben.

Des Weiteren bietet C&S über geeignete Kundenplattformen für alle NUTZER der Software kostenlosen Zugriff auf ein digitales Handbuch, Trainings-Videos (Screencasts), Antworten zu häufig gestellten Fragen (FAQ) sowie ein Hilfe-Forum. Die Anmeldung zu Webinaren ist auf der C&S Website (www.managingcare.de) möglich.

Die Rechte des Kunden auf Gewährleistung für Sach- und Rechtsmängel werden hierdurch nicht berührt.

7 Vertragspflichten des Kunden

Der Kunde wird alle zur Leistungserbringung und -abwicklung dieses Vertrages notwendigen Pflichten rechtzeitig, vollständig und fachlich ordnungsgemäß erfüllen.

Dem Kunden obliegt es in eigener Verantwortung,

- die angebotenen Leistungen hinsichtlich seiner Anforderungen zu prüfen und sich
- dabei ggf. fachkundig beraten zu lassen; o dafür zu sorgen, dass die für die vertragsgemäße Inanspruchnahme der Leistungen von C&S erforderlichen Mindestanforderungen der C&S an die vom Kunden eingesetzte Hard- und Software erfüllt sind;
- die Vorgaben in Dokumentationen und sonstigen Hinweisen der C&S zu den eingesetzten Produkten zu beachten;
- Hinweisen von C&S zur Fehlervermeidung Folge zu leisten;
- seine lokalen IT-Systeme vor einem Befall durch Viren, Trojaner oder ähnlicher Schadsoftware durch den Einsatz entsprechender Software zu schützen.

Der Kunde wird die Software in keiner Weise missbräuchlich nutzen oder durch Dritte nutzen lassen, insbesondere keine Inhalte mit rechtswidrigen Inhalten übermitteln. Der Kunde wird auch jeden Versuch unterlassen, selbst oder durch nicht autorisierte Dritte Informationen oder Daten unbefugt abzurufen oder in Programme, die von C&S betrieben werden, einzugreifen oder eingreifen zu lassen oder einzudringen.

Der Kunde soll Fehler der vertragsgegenständlichen Leistungen C&S unverzüglich schriftlich melden und dabei angeben, wie und unter welchen Umständen der Fehler bzw. der Mangel auftritt und C&S bei der Fehlersuche aktiv unterstützen. Eine unterlassene Meldung hat keinerlei Einfluss auf die Gewährleistungsrechte des Kunden.

Macht ein Dritter eine Rechtsverletzung durch die vom Kunden bereitgestellten Daten oder Inhalte geltend, ist C&S berechtigt, die Inhalte ganz oder vorläufig zu sperren, wenn ein durch objektive Anhaltspunkte gerechtfertigter Zweifel an der Rechtmäßigkeit der Daten

und/oder Inhalte bestehen. C&S wird den Kunden in diesem Fall auffordern, binnen einer angemessenen Frist den Rechtsverstoß einzustellen oder die Rechtmäßigkeit der Inhalte nachzuweisen sowie Weisungen zu erteilen, ob C&S sich gegen die Ansprüche verteidigen oder die Ansprüche anerkennen soll. Kommt der Kunde dieser Aufforderung nicht nach, ist C&S unbeschadet weiterer Rechte und Ansprüche berechtigt, den Vertrag aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Frist außerordentlich zu kündigen sowie den geltend gemachten Ansprüchen nach eigenem Ermessen zu begegnen. Aufwendungen, die C&S durch die genannten Maßnahmen entstehen, kann C&S dem Kunden zu den jeweils bei C&S gültigen Preisen in Rechnung stellen. Hat der Kunde die Rechtsverletzung zu vertreten oder keine fristgerechte Weisung über das weitere Vorgehen erteilt, wird er C&S die daraus entstehenden Schäden und Aufwendungen ersetzen und C&S insoweit von etwaigen Ansprüchen Dritter freistellen. Weitergehende Rechte bleiben vorbehalten.

Im Übrigen ist der Kunde verpflichtet, alle sachdienlichen Mitwirkungsleistungen unverzüglich und kostenlos vorzunehmen, insbesondere, wenn C&S ihn dazu auffordert und die erforderlichen Maßnahmen einen angemessenen Aufwand nicht übersteigen.

Bei einem schwerwiegenden oder anderen Verstoß des Kunden gegen seine Verpflichtungen aus diesem Vertrag sowie bei wiederholten Verstößen ist C&S berechtigt, nach ihrer Wahl die Nutzung der vertragsgegenständlichen Leistungen durch den Kunden ganz oder teilweise vorübergehend einzustellen oder das Vertragsverhältnis aus wichtigem Grund und ohne

Einhaltung einer Frist zu kündigen. Hat der Kunde die Rechtsverletzung zu vertreten, so ist er C&S gegenüber zum Ersatz des daraus entstehenden Schadens verpflichtet.

Ist der Kunde kein Verbraucher, steht der diesen Vertrag abschließende Mitarbeiter des Kunden C&S als direkter Ansprechpartner zur Verfügung. Er wird insbesondere die zur Durchführung dieses Vertrages erforderlichen Auskünfte erteilen und gilt als berechtigt, Entscheidungen rechtsverbindlich zu treffen. Änderungen in der Person des Ansprechpartners sind C&S unverzüglich in Textform mitzuteilen. C&S weist darauf hin, dass elektronische Mitteilung zum Vertrag an die im Vertrag benannte Person versendet werden.

8 Zugangsdaten

Der Kunde wird die ihm bzw. den Nutzern zugeordneten Nutzungs- und Zugangsberechtigungen sowie sonstige vereinbarte Identifikations- und Authentifikations-Sicherungen geheim halten, vor dem Zugriff durch Dritte schützen und nicht an unberechtigte Dritte weitergeben. Diese Daten sind durch geeignete und übliche Maßnahmen zu schützen. Kennwort und Passwort müssen zur Sicherheit nicht nur vor der erstmaligen Benutzung der Software, sondern auch sonst in regelmäßigen Abständen geändert werden. Die Nutzungs- und Zugangsdaten sind als Geschäftsgeheimnis iSd. Geschäftsgeheimnisgesetzes geschützt.

Der Kunde wird C&S unverzüglich unterrichten, wenn der Verdacht besteht, dass die Zugangsdaten und/oder Kennwörter nicht berechtigten Dritten bekannt geworden sein könnten.

9 Vergütung, Verzug

Die Höhe des für die vertragsgegenständlichen Leistungen monatlich geschuldeten Entgelts (Gebühr) ist im Vertrag ausgewiesen. Die Gebühr wird monatlich im Voraus in Rechnung gestellt.

C&S ist berechtigt, die SaaS-Gebühr an die aktuelle Preisliste anzupassen. Insbesondere für Anwendungsdienste, bei denen C&S auf andere Lieferanten zurückgreift, ist C&S im Falle von Preisänderungen durch den Lieferanten, z.B. Microsoft, berechtigt, die SaaS-Gebühren für die betroffenen Anwendungsdienste angemessen anzupassen. C&S wird die Preiserhöhungen durch die Lieferanten an den Kunden zur Begründung der Preiserhöhung mitteilen.

Eine solche Preisänderung ist jedoch frühestens zwölf Monate nach Vertragsschluss und nur einmal jährlich zulässig. C&S wird dem Kunden die Änderung spätestens sechs Wochen vor ihrem Wirksamwerden schriftlich ankündigen. Für den Fall, dass der Kunde die Preiserhöhung nicht akzeptiert, ist C&S berechtigt, den Vertrag im Ganzen mit einer Frist von einem Monat zum Ende des Kalendermonats zu kündigen. Im Fall der Kündigung gelten die bis zum Wirksamwerden der Kündigung nicht erhöhten Preise.

Bei Zahlungsverzug kann C&S die Leistungserbringung temporär bis zum Eingang der Zahlung einstellen. Die Daten des Kunden bleiben für eine angemessene Frist von mindestens drei Monaten erhalten.

Kommt der Kunde,

- für zwei aufeinanderfolgende Monate mit der Zahlung der Gebühr oder
- in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei Monate erstreckt, mit der Bezahlung der Gebühr in Höhe von zwei Monatsgebühren

in Verzug, so kann C&S das Vertragsverhältnis ohne Einhaltung einer Frist kündigen. In diesem Fall besteht keine Pflicht von C&S zum Erhalt der Daten.

Der Kunde kann nur mit rechtskräftig festgestellten oder unbestrittenen Gegenforderungen aufrechnen. Ein Zurückbehaltungsrecht kann der Kunde nur wegen Gegenansprüchen aus diesem Vertragsverhältnis geltend machen.

10 Nutzungsrecht und Nutzungsbeschränkungen

Die Software ist urheberrechtlich geschützt. Das Urheberrecht, Patentrechte, Markenrechte und alle sonstigen Leistungsschutzrechte an der Software sowie an sonstigen Gegenständen, die C&S dem Kunden im Rahmen der Vertragsanbahnung und -durchführung zugänglich macht, stehen ausschließlich C&S zu. Soweit die Rechte Dritten zustehen, hat C&S entsprechende Nutzungs- und Verwertungsrechte.

Soweit C&S während der Laufzeit dieses Vertrages neue Versionen, Updates oder Upgrades der Vertragssoftware bereitstellt, gilt das nachstehende Nutzungsrecht für diese in gleicher Weise. C&S ist zur Bereitstellung neuer Versionen, Upgrades oder Updates jedoch nicht verpflichtet, soweit dies nicht zur Mängelbeseitigung zwingend erforderlich ist, die Software auf dem Stand der allgemein anerkannten Regeln der Technik hält oder an anderer Stelle in diesem Vertrag abweichend vereinbart wurde.

C&S 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 im Rahmen des im Vertrag festgelegten Umfangs ein. Die Nutzung erfolgt durch Zugriff auf die Softwarefunktionalitäten via Internet. Übergabepunkt für die SaaS-Leistungen ist der Router-Ausgang des von C&S genutzten Rechenzentrums zum Internet. Darüberhinausgehende Rechte erhält der Kunde nicht.

Eine Nutzung der Software, über die nach Maßgabe dieses Vertrags erlaubte Nutzung hinaus ist nicht gestattet. Der Kunde ist nicht berechtigt, die Software von Dritten nutzen zu lassen oder Dritten zugänglich zu machen, insbesondere ist es dem Kunden nicht erlaubt, die Software oder Teile hiervon zu vervielfältigen oder zu veräußern. Der Kunde hat auch die Gebühren zu zahlen, soweit ein Dritter die Software nutzt, wenn und soweit der Kunde die Nutzung zu vertreten hat. Der Kunde ist nicht berechtigt, die Software zu dekompileieren, zu reengineerieren, zu disassemblieren, oder jeglichen Teil der Software zu benutzen, um eine separate Applikation zu erstellen oder diese Handlungen durch Dritte durchführen zu lassen, soweit es das Urheberrechtsgesetz nicht gestattet.

Falls der Kunde ein Testnutzer ist, gewährt C&S eine einfache Lizenz, die nicht übertragen, nicht abgetreten und nicht unterlizenziert werden darf.

Der Kunde kann eine bezahlte Lizenz für die Software erwerben, indem er per Mail den Bestellvorgang ausführt und seine Zahlungsdaten und/oder das SEPA-Lastschriftmandat ausgefüllt und rechtsverbindlich unterschrieben an C&S zurückschickt.

11 Gewährleistung für bezahlte Lizenzen

C&S gewährleistet, dass während der Laufzeit die Funktionsweise der Software im Wesentlichen der betreffenden Dokumentation entspricht und die Software frei von Produktionsfehlern ist.

C&S übernimmt keine Gewährleistung für technische Einzelheiten oder die Eignung der Software für einen bestimmten Zweck, sofern in der betreffenden Dokumentation nichts anderes bestimmt ist. In der betreffenden Dokumentation oder sonstigen Dokumentationen festgelegte Spezifikationen umfassen weder ausdrückliche noch implizite Garantien.

Die Haftung von C&S erstreckt sich nicht auf Mängel, die durch Abweichen von den von C&S vorgegebenen Einsatzbedingungen verursacht werden.

Sind die von C&S nach diesem Vertrag zu erbringenden Leistungen mangelhaft, wird C&S innerhalb angemessener Frist und nach Zugang einer Mängelrüge die Leistungen nach Wahl von C&S nachbessern oder erneut erbringen.

Unwesentliche Mängel können im Rahmen des üblichen Geschäftsganges durch die Bereitstellung von Updates oder Releases einer neuen Version der Software behoben werden.

Bei Weiterbestand der Mängel nach der angemessenen Nachbesserungsfrist, steht es dem Kunden frei das Vertragsverhältnis ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen oder die Gebühren für die Nutzung der Software zu reduzieren.

Falls sich nach einer Mängelrüge herausstellt, dass ein Fehler der Software nicht vorgelegen hat, hat der Kunde die für die Prüfung der Fehlermeldung entstehenden Kosten der C&S zu erstatten.

12 Gewährleistung für Test-Lizenzen

Die Software wird in ihrem gegenwärtigen Zustand zur Verfügung gestellt. C&S übernimmt keine Gewähr dafür, dass die Software störungs- oder fehlerfrei verwendet werden kann. Sofern C&S Mängel der Software arglistig verschwiegen hat, ist C&S verpflichtet, den hierdurch entstehenden Schaden zu ersetzen. Sämtliche weiterreichende Gewährleistung von C&S für Test-Software bzw. Test-Lizenzen sind ausgeschlossen.

13 Haftung

C&S haftet dafür, dass die Software für die sich aus der Leistungsbeschreibung ergebenden Zwecke geeignet ist, während der gesamten Vertragslaufzeit frei von Mängeln ist, frei von Viren und ähnlichen Beschädigungen ist, welche die Tauglichkeit der Software zum vertragsgemäßen Gebrauch aufheben.

C&S haftet, gleich aus welchem Rechtsgrund, abschließend wie folgt:

C&S haftet für einen von C&S zu vertretenden Personenschaden, bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit sowie der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten unbeschränkt.

Bei einem von C&S zu vertretenden Sachschaden ersetzt C&S im Falle leicht fahrlässiger Haftung den Aufwand für die Wiederherstellung oder Neubeschaffung der Sachen bis zu einem Betrag in Höhe von einer jährlichen Nutzungsgebühr je Schadensereignis. Bei Beschädigung von Datenträgermaterial umfasst die Ersatzpflicht nicht den Aufwand für die Wiederbeschaffung verlorener Daten.

Aus der unterlassenen Datensicherung ergibt sich ein Mitverschulden des Kunden bei einem eventuell eintretenden Datenverlust.

Weitergehende und andere als in diesem Vertrag ausdrücklich genannte Ansprüche des Kunden, gleich aus welchem Recht, sind ausgeschlossen, soweit nicht im Rahmen zwingender gesetzlicher Vorschriften weitergehend gehaftet wird.

14 Datenschutz und Datensicherheit

C&S nutzt für die SaaS Anwendungen die Cloud Azure Deutschland mit Rechenzentren in Deutschland. Es gelten die jeweils gültigen Bedingungen, Zertifikate und Beschreibungen von Microsoft. Die Schlüssel für die Datenverschlüsselung werden durch C&S verwaltet (Azure SQL-Transparent Data Encryption).

Die Parteien werden die jeweils anwendbaren, insb. die in Deutschland gültigen, datenschutzrechtlichen Bestimmungen beachten und ihre im Zusammenhang mit dem Vertrag und dessen Durchführung eingesetzten Beschäftigten auf das Datengeheimnis verpflichten, soweit diese nicht bereits allgemein entsprechend verpflichtet sind.

Erhebt, verarbeitet oder nutzt der Kunde personenbezogene Daten, so steht er dafür ein, dass er dazu nach den anwendbaren, insb. datenschutzrechtlichen, Bestimmungen berechtigt ist und stellt im Falle eines Verstoßes C&S von Ansprüchen Dritter frei. C&S ist in Bezug auf solche Daten ausschließlich im Rahmen der Auftragsdatenverarbeitung tätig.

C&S wird kundenbezogene Daten nur in dem Umfang erheben und nutzen, wie es die Durchführung dieses Vertrages erfordert. Der Kunde stimmt der Erhebung und Nutzung solcher Daten in diesem Umfang zu.

Die weiteren datenschutzrechtlichen Pflichten werden in einem Vertrag über die Auftragsverarbeitung geregelt.

Cookies, die für den Betrieb der Software erforderlich sind, auch unter dem Begriff „unbedingt erforderliche Cookies“ (Strictly Necessary Cookies) bekannt, ermöglichen Funktionen, ohne die Software durch den Anwender nicht wie vorgesehen genutzt werden kann. Der Einsatz von unbedingt erforderlichen Cookies bedarf keiner Einwilligung und deshalb können unbedingt erforderliche Cookies über die Funktionen oder Links der Software nicht deaktiviert werden. Der Anwender hat jedoch die Option, Cookies in seinem Browser jederzeit uneingeschränkt zu deaktivieren.

Die Verpflichtungen bestehen, so lange Anwendungsdaten im Einflussbereich von C&S liegen, auch über das Vertragsende hinaus.

15 Vertragslaufzeit, Kündigung

1. Der Vertrag tritt mit der Bestätigung durch C&S in Kraft. Die Laufzeit ist unbeschränkt und beginnt mit dem Tag der betriebsfähigen Bereitstellung.
2. Die Mindestvertragslaufzeit beträgt 1 Jahr und verlängert sich automatisch.
3. Nach Ablauf der initialen Laufzeit verlängert sich der Vertrag um zwölf (12) weitere Monate, sofern keine der Parteien den Vertrag mit einer Frist von 4 Monaten zum Ende der jeweiligen Laufzeit kündigt.
4. Für TiPaaS (Telematik Infrastruktur as a Service in der Pflege) beträgt die Vertragslaufzeit aufgrund der Finanzierungsvereinbarung 60 Monate.
5. Kündigt der Kunde einen Jahresvertrag vor Ablauf des jeweiligen Vertragsjahres, wird die Jahresgebühr nicht - auch nicht anteilig – erstattet.
6. Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
7. Alle Kündigungen nach diesem Vertrag haben in Textform oder über das C&S Portal, wenn diese Funktion freigeschaltet ist, zu erfolgen, um wirksam zu sein.

16 Nebenabreden, Schriftformerfordernis

Der Vertrag und seine Anlagen regeln abschließend und vollständig die gegenseitigen Vertragspflichten. Nebenabreden sind nicht getroffen.

Die nach den vertraglichen Regelungen vorgesehenen sowie im sonstigen Geschäftsverlauf notwendig werdenden Mitteilungen und Erklärungen einer Vertragspartei können grundsätzlich in Textform wirksam übermittelt werden.

Einseitige Änderungen dieser allgemeinen Vertragsbedingungen durch C&S werden auch dann Vertragsinhalt, wenn sie dem Kunden von C&S schriftlich bekannt gegeben worden sind, der Kunde nicht binnen sechs Wochen ab Zugang der Änderungsmitteilung ausdrücklich schriftlich widersprochen hat und in der Änderungsmitteilung auf diese Folge hingewiesen worden ist.

17 Anwendbares Recht, Gerichtsbestand

Es gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland, auch wenn zwischen ausländischen Gesellschaften der Vertragsparteien Rechtsstreitigkeiten aus und im Zusammenhang mit dem Rahmenvertrag entstehen. Die Anwendung des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG) wird ausgeschlossen.

Gerichtsstand ist Augsburg, wenn der Kunde Kaufmann ist und der Vertrag zum Betrieb seines Handelsgewerbes. Bei Nichtkaufleuten gelten die gesetzlichen Gerichtsstände.