

## Besonderen Geschäftsbedingungen für SaaS und Online-Services der NAVAX Online GmbH

Durch die Unterzeichnung eines SaaS oder Online-Services Vertrages mit der NAVAX Customer Experience GmbH (Auftragnehmer) akzeptieren Sie die folgenden „Besonderen Geschäftsbedingungen für SaaS und Online-Services“ des Auftragnehmers. Sie ergänzen die *Allgemeinen Geschäftsbedingungen* (AGB) des Auftragnehmers in der jeweils geltenden Fassung.

### 1. Geltungsbereich

Diese „Besonderen Geschäftsbedingungen für SaaS und Online-Services“ sind auf alle Verträge mit folgendem Inhalt anzuwenden,

- Verträge welche die Überlassung von Software des Auftragnehmers oder Drittherstellern zur Nutzung über das Internet betreffen;
- Verträge welche die Speicherung von Daten des Kunden (Data-Hosting) auf Servern betreffen.

### 2. Leistungen

Vertragsgegenstand ist die Gestattung der bestimmungsgemäßen Nutzung der im Vertrag aufgeführten Software, die durch die Leistungsbeschreibung und diese Vertragsbedingungen näher bestimmt ist, im Wege des Fernzugriffs über das Internet („Software-as-a-Service“) sowie die Ermöglichung der Speicherung von Daten durch den Kunden auf Servern („Hosting“) welche durch Datendienstleister entgeltlich zur Verfügung gestellt werden.

Individuelle Erweiterungen und Anpassungen der Funktionalität der Software müssen gesondert vereinbart werden und sind nicht Gegenstand des Leistungsumfanges.

An Software des Auftragnehmers erhält der Kunde das auf die Dauer des abgeschlossenen Vertrages das zeitlich beschränkte, nicht ausschließliche und nicht übertragbare Recht, die Software gemäß den Bestimmungen des jeweiligen Vertrages zu verwenden. Dafür stellt der Auftragnehmer dem Kunden für die Dauer des abgeschlossenen Vertrages die jeweils gemietete Software über das Internet entgeltlich zur Verfügung. Zu diesem Zweck wird der Auftragnehmer die Software bei einem Datendienstleister nach den Anforderungen des Kunden einrichten lassen. Dafür ist der Auftragnehmer berechtigt, Leistungen durch Subunternehmer erbringen zu lassen.

Der jeweils aktuelle Funktionsumfang der Software ergibt sich aus Leistungsbeschreibung des Herstellers.

Die Installation der Software durch den Auftragnehmer ist nicht geschuldet. Die Anbindung des Kunden an das Internet ist nicht Gegenstand des Vertrages.

### 3. Vertragsdauer und Beendigung

Der Mietvertrag mit dem SaaS-Anbieter wird durch den Kunden auf unbestimmte Dauer abgeschlossen. Eine Kündigung des Mietverhältnisses kann in schriftlicher Form, jeweils zum Monatsletzten unter Einhaltung einer 3-monatigen Kündigungsfrist, durch beide Vertragspartner erfolgen.

Das Recht der Kündigung durch den Auftragnehmer aus wichtigem Grund bleibt davon unberührt. Ein wichtiger Grund liegt für den Auftragnehmer unter anderem bei Kündigung durch den SaaS-Anbieter vor. In diesem Fall ist der Auftragnehmer zur fristlosen Kündigung der Mietvereinbarung nach erfolgter schriftlicher Mitteilung berechtigt.

Mit der Beendigung erhält der Kunde nach dessen Anforderung, eine Kopie seiner gespeicherten Daten in elektronisch lesbarer Form zur Verfügung gestellt (Download/Datenträger), wobei Format und Datenstruktur durch den Datendienstleister festgelegt werden. Die Datensicherung muss bereits zum Zeitpunkt der schriftlichen Kündigung bzw. bei Kündigung durch den Auftragnehmer, unmittelbar nach Erhalt des Kündigungsschreibens, durch den Kunden schriftlich angefordert werden. Die Erstellung der Datensicherung erfolgt entgeltlich. Die hierfür erforderlichen Leistungen (Datenträger/Dienstleistungen) werden nach Aufwand abgerechnet.

Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass die Inhalte der Datensicherung nur mit einer entsprechenden Software gelesen werden können. Diese Software ist nicht Bestandteil der Datensicherung. Der Auftragnehmer hat keinen Einfluss auf die Inhalte und Funktionen der Datensicherung, der Kunde wird unverzüglich entsprechende Tests durchführen, bzw. den Auftragnehmer unverzüglich damit beauftragen. Wird durch den Kunden keine Datensicherung angefordert, so haftet der Auftragnehmer ausdrücklich nicht für aus der Deaktivierung des Systems resultierende Schäden, auf Grund der Nicht-Verfügbarkeit von Daten.

Dreiðig (30) Tage nach der Deaktivierung des Systems, werden sämtliche Kundendaten unwiederbringlich durch den Datendienstleister gelöscht.

### 4. Änderung des Softwareumfangs

Änderungsanforderungen zum Umfang der gemieteten Software (Anzahl User und Module) können jeweils bis zum 10. des lfd. Monats für das Folgemonat dem Auftragnehmer schriftlich in elektronischer Form mitgeteilt werden. Erfolgt keine Änderungsmeldung durch den Auftraggeber bis zum angegebenen Zeitpunkt, so gilt der Umfang des aktuellen Monats auch für den Folgemonat als vereinbart.

Bei Umfangs- und/oder Entgeltänderungen erhält der Kunde, nach erfolgter schriftlicher Beauftragung, jeweils ein durch den Auftragnehmer entsprechend aktualisiertes Datenblatt mit Information zum Softwareumfang und dem dadurch resultierenden monatlichen Entgelt sowie eine aktualisierte Vorschreibung für den Folgemonat, in elektronischer Form übermittelt.

### 5. Nutzungsrechte an der Software

Der Auftragnehmer räumt dem Kunden das nicht ausschließliche und nicht übertragbare Recht ein, die im abgeschlossenen Vertrag angeführte Software während der Dauer des Vertrages im Rahmen der SaaS-Dienste bestimmungsgemäß und gemäß den Lizenzbestimmungen des Herstellers zu nutzen.

Der Kunde darf die Software nur bearbeiten, soweit dies durch die bestimmungsgemäße Benutzung der Software, laut jeweils aktueller Leistungsbeschreibung abgedeckt ist. Der Kunde ist nicht berechtigt, diese Software Dritten entgeltlich oder unentgeltlich zur Nutzung zur Verfügung zu stellen. Eine Weitervermietung oder Unterlizenzierung der Software wird dem Kunden daher ausdrücklich nicht gestattet.

## 6. Data-Hosting

Der Auftragnehmer wird nach einlangen einer schriftlichen Auftragserteilung des Kunden, beim jeweils eingesetzten Datendienstleister, einen definierten Speicherplatz auf einem Server einrichten lassen. Sofern der Speicherplatz zur Speicherung der Daten nicht ausreichen sollte, kann der Kunde entsprechende Kontingente nachbestellen. Der Datendienstleister trägt dafür Sorge, dass die gespeicherten Daten über das Internet abrufbar sind.

Der Kunde ist nicht berechtigt, diesen Speicherplatz einem Dritten teilweise oder vollständig, entgeltlich oder unentgeltlich zur Nutzung zu überlassen.

Der Kunde verpflichtet sich, keine Inhalte auf dem Speicherplatz zu speichern, deren Bereitstellung, Veröffentlichung oder Nutzung gegen geltendes Recht verstößt. Der Kunde bleibt in jedem Fall Eigentümer an den gespeicherten Inhalten.

## 7. Unterbrechung/Beeinträchtigung der Erreichbarkeit

Anpassungen, Änderungen und Ergänzungen der vertragsgegenständlichen SaaS oder Hosting-Dienste sowie Maßnahmen, die der Feststellung und Behebung von Funktionsstörungen dienen, werden nur dann zu einer vorübergehenden Unterbrechung oder Beeinträchtigung der Erreichbarkeit führen, wenn dies aus technischen Gründen zwingend notwendig ist.

Die Wartung der SaaS-Dienste erfolgt grundsätzlich von Montag bis Freitag 09:00- 18:00 Uhr. Bei schweren Störungen - die Nutzung der SaaS-Dienste ist nicht mehr möglich bzw. ernstlich eingeschränkt - erfolgt die Wartung binnen angemessener Frist ab Kenntnis oder Information durch den Kunden. Der Auftragnehmer wird den Kunden von den Wartungsarbeiten möglichst rechtzeitig verständigen und den technischen Bedingungen entsprechend, in der möglichst kürzesten Zeit durchführen lassen. Sofern die Behebung nicht innerhalb von 12 Stunden möglich sein sollte, wird der Auftragnehmer den Kunden davon binnen 24 Stunden, unter Angabe von Gründen sowie des Zeitraums, der für die Beseitigung der Störung voraussichtlich zu veranschlagen ist, per E-Mail verständigen sofern dem Auftragnehmer diese Informationen vom Datendienstleister zur Verfügung gestellt werden.

Unaufschiebbar Wartungsarbeiten können nach fristgerechter vorheriger Bekanntgabe erfolgen. Der Kunde wird über eine bevorstehende unaufschiebbare Wartungstätigkeit schriftlich (E-Mail) verständigt.

Der Kunde meldet Störungen der Verfügbarkeit unverzüglich an den Auftragnehmer. Die Verfügbarkeit gilt erst ab Vorlage der Störungsmeldung des Kunden als gemindert und nur soweit tatsächlich eine Störung vorliegt. Beeinträchtigungen der Datenübertragung, die ihre Ursache im lokalen EDV-System des Kunden bzw. in einer Störung der Anbindung des Kunden (z.B. Leitungsausfall oder –störung bei anderen Providern oder Telekommunikationsanbietern) haben, stellen keine Störung im vorgenannten Sinne dar.

## 8. Pflichten des Kunden

Der Kunde wird alle zur Leistungserbringung und -abwicklung dieses Vertrages notwendigen Pflichten unentgeltlich, rechtzeitig, vollständig und fachlich ordnungsgemäß erfüllen. Der Kunde ist verpflichtet, den unbefugten Zugriff Dritter auf die geschützten Bereiche der Software durch geeignete Vorkehrungen zu verhindern. Zu diesem Zwecke wird der Kunde, soweit erforderlich, seine Mitarbeiter auf die Einhaltung des Urheberrechts hinweisen.

Der Kunde wird die ihm bzw. den Nutzern zugeordnete Nutzer- und Zugangsberechtigung sowie Identifikations- und Authentifikationsicherungen vor dem Zugriff durch unberechtigte Dritte schützen und nicht an unberechtigte Nutzer weitergeben. Sobald der Nutzer Anzeichen dafür hat, dass die Nutzungs- und Zugangsberechtigungen von einem Dritten unrechtmäßig erlangt wurden oder missbraucht werden könnten, ist der Kunde wegen Schadensminderungszwecken verpflichtet, den Auftragnehmer umgehend hiervon zu informieren.

Der Kunde ist vollumfänglich für den Inhalt der übertragenen, verarbeiteten sowie gespeicherten Daten verantwortlich und wird den Auftragnehmer sowie dessen eingesetzten Subdienstleister, auch gegenüber Dritten, vollkommen schad- und klaglos halten.

Der Kunde ist für die Einhaltung der ihn treffenden rechtlichen Verpflichtungen verantwortlich (z.B. DSGVO 2016 idgF.). Die Verantwortung für die Zulässigkeit der Erfassung, Verarbeitung und Nutzung der Daten sowie für die Wahrung der Rechte der Betroffenen (Auskunft, Verwendung, Berichtigung, Sperrung, Löschung) liegt beim Kunden.

Der Kunde ist selbst für die Eingabe und Pflege seiner zur Nutzung der SaaS-Dienste erforderlichen Daten und Informationen verantwortlich.

Nachteile und Mehrkosten aus der Verletzung dieser Obliegenheiten gehen zu Lasten des Kunden.

## 9. Entgelt

Der Kunde verpflichtet sich, den für die Softwareüberlassung und das Data-Hosting vereinbarte Entgelt zzgl. gesetzlicher USt. monatlich im Voraus zu bezahlen, andere Leistungen (z.B. einmalige Einrichtungsgebühren) werden nach Leistungserbringung zur Abrechnung gebracht. Der Kunde wird für diesen Zweck ein SEPA Lastschriftverfahren einrichten. Mehrkosten und Spesen des Geldverkehrs (Bankgebühren etc.) gehen stets zu Lasten des Auftraggebers. Vom Auftragnehmer gelegte Rechnungen oder Teilrechnungen sind ohne jeden Abzug und spesenfrei zahlbar. Bei Zahlungsverzug des Auftraggebers sind Verzugszinsen von 12 % über dem Basiszinssatz ab dem Tag der Fälligkeit geschuldet.

Der Auftragnehmer ist dazu berechtigt, durch schriftliche Mitteilung an den Kunden mit einer Ankündigungsfrist von vier (4) Wochen, eine Anpassung der Entgelte und Leistungsinhalte vorzunehmen. Voraussetzung und Gründe für eine solche Leistungsänderung sind insbesondere der technische Fortschritt und die Weiterentwicklung der Software.

Sämtliche Preise sind wertgesichert nach dem von der Statistik Austria verlautbarten Verbraucherpreisindex (VPI 2010). Basiszahl für die Indexberechnung ist die im Jänner des Vertragsabschlusses verlautbarte Indexzahl. Die jeweilige Indexanpassung erfolgt jährlich. Die Nichtgeltendmachung der Indexanpassung bedeutet keinen Verzicht auf die Geltendmachung von Preiserhöhungen.

## 10. Leistungseinstellung/Nutzungssperre

Während eines Zahlungsverzugs des Kunden und einer Nachfristsetzung von 10 Werktagen, ist der Auftragnehmer berechtigt, den Zugang des Kunden zu sperren. Der Kunde bleibt in diesem Fall verpflichtet, die monatlichen Preise und Vergütungen zu bezahlen.

Die Erbringung der Leistungen durch den Auftragnehmer ist daran gebunden, dass der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen rechtzeitig nachkommt. Kommt der Kunde für zwei aufeinanderfolgende Monate mit der Entrichtung der geschuldeten Vergütung in Verzug, so kann der Auftragnehmer das Vertragsverhältnis aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kündigen.

## 11. Gewährleistung/Haftung

Der Kunde wird Störungen der vertragsgegenständlichen Leistungen unverzüglich schriftlich melden und dabei angeben, wie und unter welchen Umständen die Störung auftritt und den Auftragnehmer bei der Störungssuche aktiv unterstützen.

Werden Leistungen von unberechtigten Dritten unter Verwendung der Zugangsdaten des Kunden in Anspruch genommen, so haftet der Kunde für dadurch anfallende Entgelte.

Der Auftragnehmer ist zur sofortigen Sperre des Speicherplatzes berechtigt, wenn der begründete Verdacht dafür besteht, dass die gespeicherten Daten 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 den Auftragnehmer davon in Kenntnis setzen. Der Auftragnehmer hat den Kunden von der Sperrung und den Grund dafür ehestmöglich zu verständigen. Die Sperre ist aufzuheben, sobald der Verdacht entkräftet ist.

Schadenersatzansprüche gegen den Auftragnehmer sind unabhängig vom Rechtsgrund ausgeschlossen, es sei denn, der Auftragnehmer oder die gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen haben vorsätzlich oder grob fahrlässig gehandelt. Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen.

Schadenersatzansprüche gegen den Auftragnehmer verjähren nach Ablauf von sechs Monaten seit ihrer Entstehung, es sei denn, sie basieren auf einer unerlaubten oder vorsätzlichen Handlung.

## 12. Änderungen/Ergänzungen

Änderungen oder Ergänzungen dieser „Besonderen Geschäftsbedingungen für SaaS und Online-Services“ bedürfen in jedem einzelnen Fall bei sonstiger Rechtsunwirksamkeit der Schriftform und firmenmäßiger Zeichnung; die Übersendung via Fax oder E-Mail genügt der Schriftform.

All dies gilt auch für das Abgehen von der Schriftform.

## 13. Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieser Bestimmungen ungültig sein oder werden, so berührt dies nicht die Gültigkeit des restlichen Vertragsinhaltes. Ungültige Bestimmungen des Vertrages sind durch solche zu ersetzen, die dem Vertragswillen der Parteien in wirtschaftlicher Hinsicht am ehesten entsprechen.

## 14. Anwendbares Recht, Erfüllungsort, Gerichtsstand

Gerichtsstand ist Wien.

Soweit nicht anders vereinbart, gelten die zwischen Unternehmen zur Anwendung kommenden gesetzlichen Bestimmungen ausschließlich nach österreichischem Recht, auch dann, wenn der Auftrag im Ausland durchgeführt wird. Die Anwendbarkeit des UN-Kaufrechts wird ausgeschlossen.