

(Stand 18.03.2026)

1. Geltungsbereich und Vertragscharakter

- 1.1 Dieses Leistungs-Modul regelt die Bereitstellung und Nutzung von Softwareprodukten als Software as a Service („SaaS“) durch den Anbieter und ergänzt die zwischen den Parteien vereinbarten Master-AGB. Es gilt ausschließlich für die in diesem Leistungs-Modul beschriebenen SaaS-Leistungen und findet Anwendung, sofern es im Vertrag, in der Auftragsbestätigung oder in der jeweiligen Leistungs- bzw. Produktbeschreibung ausdrücklich einbezogen wurde.
- 1.2 Die Regelungen dieses Leistungs-Moduls konkretisieren und ergänzen die Master-AGB für den Bereich SaaS. Soweit dieses Leistungs-Modul speziellere Regelungen enthält, gehen diese den Bestimmungen der Master-AGB vor. Service Level Agreements (SLA) werden ausschließlich in der jeweiligen Leistungs- bzw. Produktbeschreibung oder gesondert vereinbart.
- 1.3 Bei SaaS-Leistungen handelt es sich um die zeitlich befristete Zurverfügungstellung von Software zur Nutzung über eine vom Anbieter betriebene IT-Infrastruktur, verbunden mit laufenden Betriebs-, Wartungs- und Pflegeleistungen. Ein bestimmter wirtschaftlicher, technischer oder funktionaler Erfolg wird nicht geschuldet, sofern ein solcher nicht ausdrücklich vereinbart wurde.

2. Leistungsgegenstand SaaS

- 2.1 Der Anbieter stellt dem Kunden die jeweils im Individualvertrag, in der Auftragsbestätigung oder in der vereinbarten Leistungs- bzw. Produktbeschreibung bezeichnete Software als Software as a Service („SaaS“) über das Internet oder ein privates Netz zur Nutzung bereit.

Die Software wird ausschließlich in der Rechenzentrumsinfrastruktur des Anbieters betrieben. Der Kunde erhält kein Eigentum an der Software und – vorbehaltlich zwingender gesetzlicher oder lizenzrechtlicher Vorgaben – keinen Anspruch auf Herausgabe des Quellcodes, sondern lediglich das zeitlich auf die Vertragslaufzeit beschränkte Recht, die Software im vertraglich vereinbarten Umfang zu nutzen.

Soweit für eingesetzte Softwarekomponenten aufgrund anwendbarer Open-Source-Lizenzen ein Anspruch auf Bereitstellung oder Zugänglichmachung des Quellcodes besteht, richtet sich dieser Anspruch ausschließlich nach den jeweiligen Lizenzbedingungen.

- 2.2 Nach Beauftragung der SaaS-Leistungen erhält der Kunde die für die Nutzung der Software erforderlichen Zugangsdaten. Der Kunde ist verpflichtet, die Zugangsdaten vertraulich zu behandeln, vor dem Zugriff unbefugter Dritter zu schützen und ausschließlich im Rahmen der vertraglich vereinbarten Nutzung zu verwenden.
- 2.3 Die konkrete Ausgestaltung der SaaS-Leistungen ergibt sich ausschließlich aus der jeweils vereinbarten Leistungs- bzw. Produktbeschreibung.

Diese regelt insbesondere:

- a) den wesentlichen Funktions- und Leistungsumfang der Software (Kernfunktionen),
- b) etwaige Nutzer-, Mandanten-, Speicher-, System-, Ressourcen- oder sonstige mengenmäßige Begrenzungen,
- c) variable oder nutzungsabhängige Leistungsbestandteile (z. B. zusätzliche Nutzer, Speicher, Funktionsmodule).

- 2.4 Soweit es sich bei der bereitgestellten Software ganz oder teilweise um Software eines Drittanbieters oder um Open-Source-Software handelt, kann die Leistungs- bzw. Produktbeschreibung ergänzend auf den vom jeweiligen Softwarehersteller für das eingesetzte Major Release veröffentlichten Funktionsumfang Bezug nehmen.

Eine solche Bezugnahme dient ausschließlich der allgemeinen Beschreibung der Software und stellt keine Zusage dar, dass sämtliche vom Hersteller beschriebenen Funktionen Bestandteil der geschuldeten SaaS-Leistungen sind oder während der gesamten Vertragslaufzeit unverändert zur Verfügung stehen.

Maßgeblich für den geschuldeten Leistungsumfang ist ausschließlich die vereinbarte Leistungs- bzw. Produktbeschreibung.

- 2.5 Der Anbieter ist berechtigt, den Betrieb der SaaS-Leistungen im Rahmen der vereinbarten Leistungsparameter nach eigenem pflichtgemäßem Ermessen technisch auszugestalten. Dies umfasst insbesondere die Wahl und Anpassung von Ressourcenzuteilung, Systemarchitektur, Mandanten- und Systemstruktur, Skalierungsmechanismen, Sicherheitsmaßnahmen sowie Betriebs-, Wartungs- und Wiederherstellungsverfahren.

Ein Anspruch des Kunden auf eine bestimmte technische Ausgestaltung, eine dedizierte Systemumgebung oder eine bestimmte Ressourcenzuweisung besteht nicht, sofern dies nicht ausdrücklich vereinbart wurde.

Änderungen der technischen Ausgestaltung sind zulässig, soweit sie aus technischen, sicherheitsrelevanten, datenschutzrechtlichen oder betrieblichen Gründen erforderlich oder sachlich gerechtfertigt sind und insoweit der vertraglich vereinbarte Leistungsumfang, insbesondere die wesentlichen Funktionen der Software, im Wesentlichen erhalten bleiben und keine unzumutbare Beeinträchtigung der Nutzung für den Kunden eintritt.

3. Betrieb, Hosting und Datensicherung

- 3.1 Der Anbieter betreibt die SaaS-Software in eigener Rechenzentrumsinfrastruktur innerhalb der Bundesrepublik Deutschland. Der Betrieb umfasst insbesondere die Bereitstellung, den technischen Betrieb, die Wartung sowie die Überwachung der für die Nutzung der SaaS-Software erforderlichen System- und Plattformkomponenten.

Der Anbieter erbringt den Betrieb der SaaS-Software unter Beachtung der jeweils geltenden datenschutzrechtlichen Vorschriften, insbesondere der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO). Soweit im Rahmen der Nutzung der SaaS-Software personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet werden, erfolgt dies ausschließlich auf Grundlage einer gesondert abzuschließenden Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DSGVO.

Der Anbieter ist berechtigt, die für den Betrieb eingesetzten technischen und organisatorischen Maßnahmen sowie die zugrunde liegende Infrastruktur nach eigenem pflichtgemäßem Ermessen weiterzuentwickeln oder anzupassen, sofern hierdurch die datenschutzrechtliche Konformität sowie der vertraglich vereinbarte Leistungsumfang im Wesentlichen erhalten bleiben.

- 3.2 Dem Anbieter obliegt der ordnungsgemäße technische Betrieb der SaaS-Software im Rahmen dieses Leistungs-Moduls. Hierzu zählen insbesondere:

- a) das Hosting und der Betrieb der Software in der Rechenzentrumsinfrastruktur des Anbieters,

b) die technische Überwachung der Systeme auf System- und Plattformebene sowie eine Überwachung der Erreichbarkeit der SaaS-Anwendung

c) die Durchführung von Patch- und Update-Maßnahmen nach Maßgabe dieses Leistungs-Moduls sowie der jeweiligen Leistungs- bzw. Produktbeschreibung und

d) die Durchführung regelmäßiger Datensicherungen (Backups).

Eine darüberhinausgehende Überwachung auf Anwendungsebene, insbesondere im Hinblick auf Anwendungslogik, fachliche Funktionalität, Performance einzelner Funktionen, Nutzerinteraktionen, Geschäftsprozesse oder inhaltliche Verarbeitungsvorgänge, ist nicht geschuldet und nicht Bestandteil der SaaS-Leistungen.

Die konkrete Ausgestaltung der vorstehenden Leistungen, insbesondere Verfügbarkeiten, Wartungsfenster und Reaktionsparameter, richtet sich ausschließlich nach den jeweils vereinbarten Service Level Agreements (SLA).

3.3 Art, Umfang, Häufigkeit und Aufbewahrungsdauer der vom Anbieter durchgeführten Datensicherungen (Backups) sowie etwaige Bedingungen und Verfahren für Wiederherstellungen ergeben sich ausschließlich aus der jeweils vereinbarten Leistungs- bzw. Produktbeschreibung oder – sofern vorgesehen – aus ergänzenden Vereinbarungen.

Ohne eine ausdrückliche vertragliche Vereinbarung schuldet der Anbieter weder die Wiederherstellung bestimmter Datenstände noch eine jederzeitige oder vollständige Wiederherstellbarkeit sämtlicher Daten.

4. E-Mail-Dienste, Internetdomains und TLS-Zertifikate im SaaS-Kontext

4.1 Soweit dies in der jeweils vereinbarten Leistungs- bzw. Produktbeschreibung vorgesehen ist, kann der Anbieter dem Kunden im Rahmen der SaaS-Leistungen ergänzende Dienste im Zusammenhang mit

a) der Nutzung von E-Mail-Funktionalitäten,

b) der Registrierung, Verwaltung oder Nutzung von Internetdomains sowie

c) der Bereitstellung, Installation oder Erneuerung von TLS-Zertifikaten

zur Verfügung stellen (zusammen „Zusatzdienste“).

Die Zusatzdienste sind Bestandteil der SaaS-Leistungen nur, soweit sie ausdrücklich vereinbart wurden. Ein Anspruch auf die Bereitstellung bestimmter Zusatzdienste besteht nicht, sofern diese nicht Vertragsbestandteil sind.

4.2 Soweit E-Mail-Dienste Bestandteil der SaaS-Leistungen sind, stellt der Anbieter diese als technische Funktion zur Verfügung.

Der Anbieter schuldet insbesondere keine Garantie

a) für die ununterbrochene Verfügbarkeit,

b) für die vollständige oder zeitgerechte Zustellung,

c) für den tatsächlichen Empfang von E-Mails oder

d) für die Filterfreiheit (Spam-/False-Positive-Erkennung).

Ein etwaiger Spam- oder Virenschutz stellt lediglich einen Basisschutz dar und ersetzt keine kundenseitigen Schutz- oder Kontrollmaßnahmen.

4.3 Der Kunde ist verpflichtet, E-Mail-Dienste ausschließlich vertragsgemäß, rechtmäßig und unter Beachtung allgemein anerkannter Anti-Spam-, Sicherheits- und Nutzungsstandards zu verwenden.

Der Anbieter ist berechtigt, E-Mail-Funktionen ganz oder teilweise vorübergehend zu beschränken oder zu deaktivieren, sofern

a) durch das Versandverhalten des Kunden eine Gefährdung der Reputation von IP-Adressen, Domains oder Mail-Systemen des Anbieters droht oder eingetreten ist,

b) eine Aufnahme in Blacklists, Sperrlisten oder vergleichbare Mechanismen von E-Mail-Providern erfolgt oder unmittelbar zu erwarten ist oder

c) der Versand gegen gesetzliche Vorgaben, vertragliche Vereinbarungen oder Richtlinien von E-Mail-Providern, Anti-Spam-Organisationen oder Netzbetreibern verstößt.

Der Anbieter ist nicht verpflichtet, Maßnahmen zur Wiederherstellung der Reputation oder zur Entfernung aus Blacklists zu ergreifen, sofern die Ursache der Beeinträchtigung aus dem Verantwortungsbereich des Kunden stammt.

4.4 Bei Domain-bezogenen Leistungen handelt der Anbieter ausschließlich als technischer Dienstleister bzw. Vermittler zwischen dem Kunden und den jeweils zuständigen Registraren, Registries oder Vergabestellen.

Der Anbieter schuldet insbesondere nicht

a) die Registrierung,

b) den dauerhaften Bestand,

c) die ununterbrochene Erreichbarkeit oder

d) die rechtliche Verfügbarkeit einer Domain.

Entscheidungen der jeweiligen Vergabestellen, insbesondere über Registrierung, Übertragung, Sperrung oder Löschung von Domains, liegen außerhalb des Einflussbereichs des Anbieters.

4.5 Die Bereitstellung von TLS-Zertifikaten erfolgt über externe Zertifizierungsstellen (Certification Authorities – CA).

Der Anbieter übernimmt keine Gewähr für

a) die Ausstellung,

b) den Fortbestand,

c) die Anerkennung oder

d) die jederzeitige Gültigkeit eines Zertifikats.

Änderungen der Richtlinien, Prüfverfahren oder technischen Anforderungen der jeweiligen Zertifizierungsstelle liegen außerhalb des Verantwortungsbereichs des Anbieters.

4.6 Der Kunde sichert zu, dass er

a) zur Nutzung der beauftragten Domains berechtigt ist,

- b) sämtliche erforderlichen Inhaber-, Kontakt- und Organisationsdaten korrekt und aktuell hält und
- c) durch die Nutzung der Zusatzdienste keine Rechte Dritter, insbesondere Marken-, Namens-, Urheber-, Wettbewerbs- oder Persönlichkeitsrechte, verletzt.

Der Kunde stellt den Anbieter von sämtlichen Ansprüchen Dritter frei, die aus einer vom Kunden zu vertretenden Nutzung der Zusatzdienste resultieren. Die Freistellung umfasst auch die angemessenen Kosten der Rechtsverteidigung.

- 4.7 Verstößt der Kunde gegen die Regelungen zur zulässigen Nutzung gemäß Ziffer 5 dieses Leistungs-Moduls oder gegen Pflichten aus dieser Ziffer 4 oder bestehen konkrete Anhaltspunkte für eine missbräuchliche, sicherheitsgefährdende oder rechtswidrige Nutzung der Zusatzdienste, ist der Anbieter berechtigt, die betroffenen Zusatzdienste, soweit erforderlich und verhältnismäßig, ganz oder teilweise vorübergehend zu sperren oder zu deaktivieren.

Eine Sperrung oder Deaktivierung ist insbesondere zulässig, wenn sie erforderlich ist,

- a) zur Sicherstellung des ordnungsgemäßen Betriebs der SaaS-Leistungen,
- b) zum Schutz der Systeme, Daten oder anderer Kunden,
- c) zur Wahrung der Integrität oder Reputation der eingesetzten Systeme oder
- d) zur Einhaltung gesetzlicher, regulatorischer oder vertraglicher Verpflichtungen des Anbieters.

Der Anbieter wird den Kunden hierüber nach Möglichkeit informieren und die Maßnahme aufheben, sobald der Sperrgrund entfallen ist, sofern dem keine zwingenden Gründe entgegenstehen.

- 4.8 Soweit Zusatzdienste nicht ausdrücklich unentgeltlich vereinbart sind, stellen sie vergütungspflichtige Leistungen dar.

Weitergehende Ansprüche des Kunden im Zusammenhang mit Zusatzdiensten richten sich ausschließlich nach den Haftungsregelungen der Master-AGB sowie den Regelungen dieses Leistungs-Moduls.

5. Zulässige Nutzung, Fair Use und Missbrauch

- 5.1 Der Kunde ist berechtigt, die SaaS-Leistungen ausschließlich im vertraglich vereinbarten Umfang, zu den vereinbarten Zwecken und unter Beachtung der jeweils vereinbarten Leistungs- bzw. Produktbeschreibung zu nutzen.
- 5.2 Die Nutzung der SaaS-Leistungen unterliegt dem Grundsatz der angemessenen und vertragsgemäßen Nutzung („Fair Use“).

Eine Nutzung gilt insbesondere dann als nicht mehr angemessen, wenn sie

- a) die vertraglich vereinbarten Nutzungs-, System- oder Ressourcenbegrenzungen erheblich überschreitet,
- b) den ordnungsgemäßen Betrieb der SaaS-Leistungen gefährdet oder beeinträchtigt,
- c) zu einer unverhältnismäßigen Belastung der Systeme des Anbieters oder anderer Kunden führt oder
- d) automatisierte, missbräuchliche oder zweckfremde Nutzungsmuster erkennen lässt.

- 5.3 Unzulässig ist insbesondere die Nutzung der SaaS-Leistungen zur
- a) Umgehung technischer Schutzmechanismen oder Nutzungsbeschränkungen,
 - b) Durchführung von Last-, Stresstests oder vergleichbaren Maßnahmen ohne vorherige Zustimmung des Anbieters,
 - c) rechtswidrigen Nutzung, zur Verbreitung schädlicher Inhalte oder zur Beeinträchtigung der Sicherheit oder Integrität der Systeme.
- 5.4 Stellt der Anbieter eine nicht vertragsgemäße oder missbräuchliche Nutzung fest, ist er berechtigt,
- a) den Kunden hierüber zu informieren und zur Anpassung der Nutzung aufzufordern,
 - b) vorübergehend geeignete technische Maßnahmen zur Begrenzung oder Stabilisierung der Nutzung zu ergreifen,
 - c) bei fortgesetztem oder schwerwiegendem Missbrauch die betroffenen SaaS-Leistungen, soweit erforderlich und verhältnismäßig, ganz oder teilweise vorübergehend zu beschränken.

6. Update- und Release-Management

- 6.1 Der Anbieter ist für das Update- und Release-Management der im Rahmen der SaaS-Leistungen eingesetzten Software zuständig, soweit dies zum ordnungsgemäßen Betrieb der SaaS- Software erforderlich ist und im Einflussbereich des Anbieters liegt.

Eine Verpflichtung zur Weiterentwicklung der Software besteht nur, soweit der Anbieter selbst Hersteller der jeweiligen Software ist oder eine solche Verpflichtung ausdrücklich vertraglich vereinbart wurde.

- 6.2 Soweit es sich bei der SaaS-Software um ein vom Anbieter selbst entwickeltes Softwareprodukt handelt, stellt der Anbieter nach eigenem Ermessen und im Rahmen seiner Produktstrategie Updates, Patches sowie neue Softwareversionen (Minor und Major Releases) zur Verfügung.

Ein Anspruch des Kunden auf bestimmte Inhalte, Zeitpunkte oder den Umfang von Weiterentwicklungen besteht nicht.

- 6.3 Soweit die SaaS-Leistungen ganz oder teilweise auf Software Dritter, insbesondere Open-Source- oder proprietärer Drittanbietersoftware, beruhen, liegt die Weiterentwicklung dieser Software ausschließlich in der Verantwortung des jeweiligen Herstellers oder der jeweiligen Entwicklergemeinschaft.

Der Anbieter schuldet in diesen Fällen keine eigenständige Fehlerbehebung, Weiterentwicklung oder Anpassung der Drittsoftware über die im Rahmen dieses Leistungs-Moduls geschuldeten Betriebs-, Integrations- und Updateleistungen hinaus.

- 6.4 Der Anbieter ist berechtigt, veröffentlichte Updates, Patches und neue Softwareversionen nach pflichtgemäßem Ermessen in die SaaS-Umgebung einzuspielen.

Bei Drittsoftware erfolgt das Einspielen von Minor Releases und sicherheitsrelevanten Patches erst nach einer angemessenen technischen Prüfung auf Stabilität, Sicherheit und Kompatibilität.

Major Releases von Drittsoftware werden – sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist – mit einem angemessenen zeitlichen Abstand zur Veröffentlichung durch den Hersteller produktiv eingesetzt, um Risiken aus frühen Versionen („Kinderkrankheiten“) zu vermeiden.

- 6.5 Durch Updates oder Releases kann es zu Änderungen des Funktionsumfangs, der Benutzeroberfläche, technischer Abläufe oder Systemanforderungen der SaaS-Software kommen.

Der Anbieter ist berechtigt, Funktionen anzupassen, weiterzuentwickeln, zu ersetzen oder einzustellen, sofern hierdurch der vertraglich vereinbarte Leistungsumfang im Wesentlichen erhalten bleibt.

Ein Anspruch des Kunden auf die unveränderte Beibehaltung bestimmter Softwareversionen, einzelner Funktionen oder technischer Implementierungen besteht nicht, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde.

- 6.6 Dem Kunden ist bekannt, dass Updates oder Releases – insbesondere bei komplexen Softwareumgebungen oder bei angebundenen Dritt-Systemen – zu Wechselwirkungen, Inkompatibilitäten oder Anpassungserfordernissen führen können.

Solche Effekte stellen für sich genommen keinen Mangel der SaaS-Leistungen dar, sofern der Anbieter die Updates oder Releases fachgerecht und im Einklang mit den vertraglichen Vereinbarungen durchgeführt hat.

- 6.7 Soweit die SaaS-Leistungen ganz oder teilweise auf Software Dritter beruhen, können sich die zugrunde liegenden Lizenzbedingungen, Nutzungsrechte oder Lizenzmodelle aufgrund von Entscheidungen des jeweiligen Herstellers oder Rechteinhabers ändern. Solche Änderungen liegen außerhalb des Einflussbereichs des Anbieters.

Führen Änderungen der Lizenzbedingungen dazu, dass die bisherige Nutzung der betreffenden Softwarekomponente rechtlich nicht mehr zulässig ist oder nur noch unter wesentlich geänderten, insbesondere kostenpflichtigen oder einschränkenden Lizenzbedingungen erfolgen darf, ist der Anbieter berechtigt, die hiervon betroffenen SaaS-Leistungen ganz oder teilweise mit angemessener Frist außerordentlich zu kündigen. Eine kürzere Kündigungsfrist oder eine Kündigung mit sofortiger Wirkung bleibt zulässig, soweit und solange eine Fortführung der betroffenen SaaS-Leistungen für den Anbieter rechtswidrig, unzumutbar oder mit objektiv erheblichen rechtlichen oder wirtschaftlichen Risiken verbunden wäre.

Eine Verpflichtung des Anbieters, dem Kunden ein Angebot zur Fortführung der SaaS-Leistungen unter geänderten Lizenzbedingungen zu unterbreiten, eine Ersatzlösung bereitzustellen oder eine lizenzkonforme Weiternutzung zu ermöglichen, besteht nicht. Unberührt bleibt das Recht des Anbieters, dem Kunden freiwillig eine alternative Ausgestaltung der SaaS-Leistungen, eine Anpassung der Vergütung oder eine technisch oder funktional vergleichbare Ersatzlösung anzubieten, sofern und soweit dies nach Auffassung des Anbieters mit seiner Produktstrategie vereinbar ist.

Im Falle einer Kündigung nach diesem Absatz gelten die Regelungen zur Datenrückgabe und Datenlöschung gemäß Ziffer 11 dieses Leistungs-Moduls entsprechend.

7. Support und Service Level Agreements (SLA)

- 7.1 Der Anbieter erbringt Supportleistungen für die SaaS-Software ausschließlich im Rahmen und nach Maßgabe der jeweils vereinbarten Service Level Agreements (SLA).

Der konkrete Umfang der Supportleistungen, insbesondere Supportarten, Supportkanäle, Servicezeiten sowie etwaige Reaktions- oder Bearbeitungszeiten, ergibt sich ausschließlich aus der jeweils vereinbarten Leistungs- bzw. Produktbeschreibung und den hierzu abgeschlossenen SLA.

Ohne ausdrückliche SLA-Vereinbarung schuldet der Anbieter keine über die gesetzlich zwingenden Mindestpflichten hinausgehenden Supportleistungen.

7.2 Soweit es sich bei der bereitgestellten SaaS-Software um ein vom Anbieter selbst entwickeltes Softwareprodukt handelt, kann der Anbieter – abhängig von der jeweiligen vertraglichen Vereinbarung – Supportleistungen sowohl für:

- a) Anwender (Nutzer) der Software (Anwender-Support) als auch
- b) Administratoren auf Kundenseite (Administratoren-Support)

erbringen.

Art und Umfang des jeweiligen Anwender- oder Administratoren-Supports ergeben sich ausschließlich aus der vereinbarten Leistungs- bzw. Produktbeschreibung und den hierzu vereinbarten SLA.

7.3 Soweit die SaaS-Leistungen auf Softwareprodukten Dritter, insbesondere Open-Source- oder fremdentwickelter Software, beruhen, erbringt der Anbieter ausschließlich Supportleistungen für Administratoren auf Kundenseite im Hinblick auf den Betrieb der Software im Rahmen der SaaS-Leistung.

Ein Anwender-Support (Nutzer-Support) für Software-Produkte Dritter ist nicht geschuldet.

Anwender haben sich insoweit ausschließlich an die vom jeweiligen Hersteller oder der jeweiligen Community bereitgestellten Support-, Dokumentations- oder Hilfsangebote zu wenden.

7.4 Der Support umfasst insbesondere nicht:

- a) Schulungen oder Einweisungen von Anwendern,
- b) fachliche oder geschäftliche Beratung zur Nutzung der Software,
- c) individuelle Anpassungen, Erweiterungen oder Entwicklungen,
- d) Analyse oder Behebung von Fehlern, deren Ursache außerhalb des Verantwortungs- und Einflussbereichs des Anbieters liegt, insbesondere bei Software Dritter, externen Schnittstellen oder kundenseitigen Konfigurationen,

sofern diese Leistungen nicht ausdrücklich als Bestandteil der vereinbarten SLA oder als Zusatzleistungen vereinbart wurden.

7.5 Supportleistungen sind von Update-, Patch- und Release-Leistungen gemäß Abschnitt 6 dieses Leistungs-Moduls abzugrenzen.

Update- und Release-Maßnahmen erfolgen unabhängig von Supportanfragen und begründen keine weitergehenden Support- oder Reaktionspflichten.

7.6 Im Falle von Abweichungen zwischen diesem Leistungs-Modul und einer vereinbarten Leistungs- bzw. Produktbeschreibung oder SLA gehen die Regelungen der jeweiligen SLA vor.

8. Mitwirkungspflichten des Kunden

8.1 Der Kunde ist verpflichtet, alle für die ordnungsgemäße Erbringung der SaaS-Leistungen, Supportleistungen sowie etwaiger Zusatzleistungen erforderlichen Mitwirkungshandlungen rechtzeitig, vollständig und korrekt zu erbringen.

Hierzu zählen insbesondere:

- a) die Bereitstellung zutreffender und aktueller Informationen,
- b) die Benennung fachlich geeigneter Ansprechpartner,
- c) die Mitwirkung bei der Analyse von Störungen oder Fehlfunktionen,
- d) die Einhaltung der vertraglich vereinbarten Nutzungsbedingungen.

8.2 Der Kunde ist für den sicheren Umgang mit den ihm zur Verfügung gestellten Zugangsdaten verantwortlich.

Er hat insbesondere sicherzustellen, dass:

- a) Zugangsdaten vor unbefugtem Zugriff geschützt werden,
- b) Benutzerkonten nur berechtigten Personen zugewiesen sind,
- c) nicht mehr benötigte Benutzerkonten unverzüglich deaktiviert werden.

Der Anbieter haftet nicht für Schäden oder Beeinträchtigungen, die aus einer missbräuchlichen oder unsachgemäßen Nutzung von Zugangsdaten resultieren, soweit diese nicht vom Anbieter zu vertreten sind.

8.3 Bei der Inanspruchnahme von Supportleistungen hat der Kunde dem Anbieter alle zur Bearbeitung erforderlichen Informationen in geeigneter Form zur Verfügung zu stellen. Hierzu gehören insbesondere:

- a) eine nachvollziehbare Beschreibung des Sachverhalts,
- b) Angaben zur betroffenen SaaS-Software und Version
- c) Informationen zu aufgetretenen Fehlermeldungen,
- d) Angaben zu kürzlich vorgenommenen Änderungen oder Konfigurationen.

Unzureichende oder verspätete Mitwirkung kann die Bearbeitung verzögern oder unmöglich machen und geht nicht zulasten des Anbieters.

8.4 Kommt der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht, nicht rechtzeitig oder nicht ordnungsgemäß nach, ist der Anbieter für hieraus resultierende:

- a) Verzögerungen,
- b) Leistungseinschränkungen,
- c) Störungen oder Fehlfunktionen

nicht verantwortlich.

Der Anbieter ist berechtigt, die hiervon betroffenen Leistungen ganz oder teilweise auszusetzen, soweit die Leistungserbringung ohne die erforderliche Mitwirkung unmöglich oder unzumutbar ist.

8.5 Mehraufwand oder zusätzliche Leistungen, die aufgrund einer Verletzung oder Nichterfüllung der Mitwirkungspflichten des Kunden erforderlich werden, gelten als Zusatzleistungen und werden nach Aufwand zum jeweils vereinbarten Supportstundensatz des Anbieters abgerechnet.

9. Haftung und Gewährleistung

- 9.1 Gewährleistungs- und Haftungsansprüche des Kunden im Zusammenhang mit den SaaS-Leistungen richten sich dem Grunde und der Höhe nach ausschließlich nach den Regelungen der Master-AGB. Weitergehende Ansprüche bestehen nicht, sofern nicht zwingend gesetzlich etwas anderes bestimmt ist.
- 9.2 Der Anbieter schuldet keine Garantie dafür, dass die SaaS-Software stets fehlerfrei, unterbrechungsfrei oder vollständig den individuellen Anforderungen des Kunden entsprechend betrieben werden kann. Insbesondere wird kein bestimmter wirtschaftlicher, technischer oder funktionaler Erfolg geschuldet, soweit ein solcher nicht ausdrücklich vereinbart wurde.
- 9.3 Soweit die SaaS-Software ganz oder teilweise auf Software Dritter, insbesondere Open-Source-Software, basiert, übernimmt der Anbieter keine Haftung für deren Funktionsfähigkeit, Fehlerfreiheit, Weiterentwicklung oder dauerhafte Verfügbarkeit.

Die Haftung des Anbieters beschränkt sich in diesen Fällen auf die ordnungsgemäße Erbringung der im Rahmen dieses Leistungs-Moduls und des Abschnitt 6 (Update- und Release-Management) geschuldeten Betriebs-, Update- und Supportleistungen.

- 9.4 Der Anbieter haftet nicht für Störungen, Funktionseinschränkungen oder Inkompatibilitäten, die
- a) aus der Übernahme neuer Softwareversionen,
 - b) aus vom Hersteller bereitgestellten Updates oder Patches oder
 - c) aus dem Zusammenspiel der SaaS-Software mit kundenseitigen Systemen, Konfigurationen oder Drittkomponenten

resultieren, soweit der Anbieter die Updates und Änderungen pflichtgemäß, fachgerecht und nach dem jeweils anerkannten Stand der Technik durchgeführt hat.

- 9.5 Etwaige vereinbarte Service Level Agreements (SLA) begründen ausschließlich Verpflichtungen hinsichtlich Reaktionszeiten, Wiederherstellungszeiten oder Verfügbarkeiten der SaaS-Leistungen. Sie stellen weder eine Beschaffenheitsgarantie noch eine Zusicherung oder Garantie der Fehlerfreiheit, Leistungsfähigkeit oder Sicherheit der SaaS-Software dar.

10. Vertragslaufzeit und Kündigung

- 10.1 Die Laufzeit der SaaS-Leistungen sowie etwaige ordentliche oder außerordentliche Kündigungsrechte und Kündigungsfristen ergeben sich ausschließlich aus dem jeweils geschlossenen Vertrag, der Auftragsbestätigung oder der vereinbarten Leistungs- bzw. Produktbeschreibung.
- 10.2 Weitergehende Regelungen zur Vertragslaufzeit oder Kündigung enthält dieses Leistungs-Modul nicht.

11. Datenrückgabe und Datenlöschung

- 11.1 Nach Beendigung des jeweiligen Vertragsverhältnisses ist der Kunde berechtigt, die von ihm im Rahmen der SaaS-Leistungen gespeicherten oder verarbeiteten Kundendaten in einem gängigen, maschinenlesbaren Format herauszuverlangen, soweit und solange diese Daten dem Anbieter noch zur Verfügung stehen.

- 11.2 Die Datenrückgabe kann vom Kunden innerhalb eines Zeitraums von vierzehn (14) Tagen nach Beendigung des Vertragsverhältnisses verlangt werden.
- Nach Ablauf dieses Zeitraums ist der Anbieter nicht mehr zur Vorhaltung oder Herausgabe der Daten verpflichtet, sofern keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten oder abweichenden vertraglichen Vereinbarungen bestehen.
- Der Kunde ist berechtigt, den Anbieter jederzeit vor Ablauf dieses Zeitraums in Textform mit der vorzeitigen Löschung der beim Anbieter gespeicherten Kundendaten zu beauftragen. Mit Durchführung der Löschung erlischt ein etwaiger Anspruch des Kunden auf Datenrückgabe.
- 11.3 Art und Umfang der Datenrückgabe richten sich nach dem vereinbarten Leistungsumfang sowie den technischen und organisatorischen Gegebenheiten der jeweiligen SaaS-Umgebung.
- Ein Anspruch auf eine bestimmte Datenstruktur, Vollständigkeit, Historisierung oder Kompatibilität mit Systemen des Kunden oder Dritter besteht nicht, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde.
- 11.4 Soweit die Datenrückgabe nicht im Rahmen eines gesetzlich unentgeltlich zu gewährleistenden Anbieterwechsels (Switching), insbesondere nach Maßgabe des EU Data Act, erfolgt, stellt sie eine Zusatzleistung dar und wird – sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde – nach Aufwand zum jeweils vereinbarten Supportstundensatz des Anbieters abgerechnet.
- 11.5 Nach Durchführung der Datenrückgabe oder nach Ablauf des in Absatz 11.2 genannten Zeitraums ist der Anbieter berechtigt, die beim Anbieter gespeicherten Kundendaten zu löschen, sofern keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten oder vertraglichen Verpflichtungen entgegenstehen.
- Die Löschung erfolgt nach den beim Anbieter üblichen technischen Verfahren. Eine vollständige und endgültige Löschung sämtlicher Daten aus allen Systemen, insbesondere aus Sicherungssystemen (Backups) und Protokollen, kann technisch bedingt zeitverzögert erfolgen.
- 12. Anbieterwechsel (Switching) gemäß EU Data Act**
- 12.1 Der Kunde ist berechtigt, einen Anbieterwechsel (Switching) im Sinne der jeweils anwendbaren Vorschriften des EU Data Act zu verlangen.
- 12.2 Der Anbieterwechsel ist dem Anbieter mindestens zwei (2) Monate vor dem gewünschten Beginn des Switching-Prozesses in Textform anzukündigen, soweit und solange dem keine zwingenden gesetzlichen Vorgaben entgegenstehen oder kürzere Fristen gesetzlich vorgesehen sind.
- 12.3 Im Rahmen des Anbieterwechsels stellt der Anbieter ausschließlich solche Daten bereit, die als Kundendaten im Sinne des EU Data Act gelten, einschließlich kundenspezifischer Konfigurationen, soweit diese dem Kunden zuordenbar und technisch trennbar sind.
- Eine Herausgabe von proprietären Systemen, Softwarekomponenten, Plattformdiensten, Betriebsgeheimnissen, Quellcodes, Dokumentationen oder sonstigem geistigem Eigentum des Anbieters ist ausgeschlossen, soweit gesetzlich zulässig.
- 12.4 Die Bereitstellung der Kundendaten erfolgt innerhalb der gesetzlichen Fristen des EU Data Act über einen vom Anbieter bereitgestellten, angemessen gesicherten elektronischen Zugriff.
- Weitergehende Unterstützungs-, Migrations-, Anpassungs-, Transformations- oder Beratungsleistungen sind nicht Bestandteil der gesetzlich geschuldeten Datenbereitstellung und stellen – soweit gesetzlich zulässig – gesondert zu vergütende Zusatzleistungen dar.

- 12.5 Der Anbieterwechsel (Switching) stellt keine Kündigung des zugrunde liegenden Vertragsverhältnisses dar. Die vertraglich vereinbarten Laufzeiten, Kündigungsfristen sowie die Zahlungspflichten des Kunden bleiben grundsätzlich unberührt. Eine vorzeitige Beendigung oder Reduzierung der Vergütungspflicht aufgrund eines Anbieterwechsels ist ausgeschlossen, soweit nicht zwingende gesetzliche Vorschriften entgegenstehen.

Das Recht des Kunden zur ordentlichen oder außerordentlichen Kündigung nach Maßgabe der vertraglichen Vereinbarungen bleibt unberührt.

- 12.6 Soweit der Anbieter zur Erbringung der SaaS-Leistungen Leistungen, Lizenzen, Subscriptions oder sonstige Nutzungsrechte von Dritten, insbesondere Herstellern von Software, Plattformen oder Infrastrukturleistungen, bezieht oder vorhält, erfolgt dies regelmäßig auf Grundlage eigener vertraglicher Verpflichtungen des Anbieters mit festen Laufzeiten, Mindestabnahmemengen oder sonstigen wirtschaftlichen Bindungen.

Der Kunde ist sich bewusst, dass diese Verpflichtungen des Anbieters unabhängig von der tatsächlichen Nutzung der SaaS-Leistungen durch den Kunden bestehen können.

Soweit und solange solche Verpflichtungen des Anbieters bestehen, bleibt der Kunde zur Zahlung der vereinbarten Vergütung verpflichtet, auch wenn er die SaaS-Leistungen ganz oder teilweise nicht in Anspruch nimmt oder einen Anbieterwechsel (Switching) durchführt.

Dies gilt insbesondere für laufzeitgebundene Drittsoftwarelizenzen, volumenbasierte Plattformverträge sowie vergleichbare Modelle mit festen Abnahme- oder Kapazitätsverpflichtungen.

Zwingende gesetzliche Vorschriften, insbesondere solche des EU Data Act, bleiben unberührt.

- 12.7 Die Rechte und Pflichten der Parteien im Zusammenhang mit dem Anbieterwechsel richten sich im Übrigen ausschließlich nach den jeweils anwendbaren gesetzlichen Vorschriften des EU Data Act. Weitergehende vertragliche Verpflichtungen des Anbieters bestehen nicht.