

I. Allgemeine Geschäftsbedingungen

Stand 31.01.2025

Diese Geschäftsbedingungen gelten für sämtliche Dienstleistungen und Warenlieferungen (Online-Produkte/SaaS-Lösungen - nachfolgend „Versionen“ bzw. „Produkte“, außer SHOP Ingenieurbiologie www.ingbiotools.com) der StowasserService GmbH & Co. KG, Hauptstraße 47f, 01445 Radebeul, Deutschland. Sie werden bei Abschluss eines Lizenzvertrags einbezogen. Sie regeln die Art und Weise, wie unsere Kunden unsere Produkte nutzen.

Die Allgemeinen Regelungen sind im Teil I aufgeführt. Die Regelungen für die Vermietung der Software sind im Teil II dokumentiert.

Das Dokument kann in seiner aktuellen Fassung als PDF Dokument heruntergeladen werden.

1 Bestellung und Vertragsschluss

1. Soweit verfügbar wird die bestellte Ware oder Dienstleistung unverzüglich ausgeliefert oder erbracht. Wir behalten uns vor, von der Ausführung einer Bestellung abzusehen, wenn die Ware oder Dienstleistung nicht mehr vorrätig, vergriffen oder verfügbar ist. In diesem Fall wird der Kunde über die Nichtverfügbarkeit informiert. Verbindliche Liefertermine müssen schriftlich vereinbart werden. Sofern die Bestellung per Internet erfolgt, ist der voraussichtliche Liefertermin dem Bestellangebot zu entnehmen.
2. Die Software befindet sich bei Lieferung auf dem aktuellen Stand. Damit diese aktuell bleibt, nimmt der Kunde entsprechend der jeweiligen Versionen- /Produktbeschreibung automatisch am Abonnement-/Update-Service teil. Umfang und Preis des jeweiligen Softwareproduktes und seiner Version entsprechen den Angaben im Bestellangebot. Im Abonnement-/Update-Service sind regelmäßige Updates der Basissoftware enthalten. Mit den Updates wird die regelmäßige Aktualisierung von Softwarekomponenten zur Sicherstellung ihrer Funktionsfähigkeit gewährleistet.

2 Vertragslaufzeit

1. Sämtliche Verträge für das Produkt PROGEMIS® werden mit einer Mindestbezugs-/Mindestnutzungsdauer von einem (1) Jahr geschlossen. Die Vertragslaufzeit verlängert sich nach Ablauf der Mindestbezugs-/Mindestnutzungsdauer automatisch um ein (1) Jahr, sofern nicht eine der beiden Vertragsparteien mindestens drei Monate vor dem jeweiligen Ende der Laufzeit schriftlich kündigt.
2. Die Verträge für das Produkt SOFIE® können als Jahresmodell mit einer Mindestbezugs-/Mindestnutzungsdauer von einem (1) Jahr oder als Monatsmodell mit einer Mindestbezugs-/Mindestnutzungsdauer von einem (1) Monat geschlossen werden. Die Vertragslaufzeit verlängert sich nach Ablauf der Mindestbezugs-/Mindestnutzungsdauer automatisch um ein (1) Jahr beim Jahresmodell und einen (1) Monat beim Monatsmodell, sofern nicht eine der beiden Vertragsparteien mindestens drei Monate beim Jahresmodell oder 14 Tage beim Monatsmodell vor dem jeweiligen Ende der Laufzeit schriftlich kündigt.

3 Ansichtsfrist/Testphase

1. Sofern im Bestellangebot eine Ansichtsfrist/Testphase angegeben ist (z.B. „Jetzt 4 Wochen testen. Kostenlos!“), hat der Kunde beim erstmaligen Bezug eine angebotsabhängige kostenlose Ansichtsfrist/Testphase.
2. Während der Ansichtsfrist/Testphase kann der Kunde die bestellten Versionen/Produkte ausgiebig testen. Die zur Verfügung gestellten Versionen/Produkte werden mithin für die Laufzeit der Testphase kostenlos verliehen.
3. Eine Gewährleistung wird in der Testphase nicht übernommen. Dem Kunden obliegt die eigenständige Sicherung von Daten. Dies kann er durch Ausleitung der Daten mittels integrierter Export-Mechanismen erreichen, sofern diese in der getesteten Version/Produkt zur Verfügung stehen. Steht keine solche Funktionalität zur Verfügung, so ist dem Kunden bekannt, dass keine Möglichkeit zur eigenen Sicherung von Daten während der Testphase besteht und die Einbringung von Daten somit in seiner eigenen Verantwortung liegt.
4. Wir behalten uns vor die Versionen/Produkte während der Testphase in einem eingeschränkten Funktionsumfang zur Verfügung zu stellen, sofern dies die Möglichkeit zur Ansicht und Test durch den Kunden nicht unangemessen behindert

5. Zur Testung verliehene Versionen/Produkte dürfen während der Testphase weder selbst durch den Kunden für gewerbliche Zwecke verwendet noch Dritten für gewerbliche Zwecke überlassen werden.

4 Zugang zu Online-Produkten/SaaS-Lösungen

1. Die Nutzung der Versionen/Produkte als online bzw. SaaS-Lösungen setzen zwingend eine Registrierung mittels eines Nutzer-Kontos voraus. Die Registrierung einer juristischen Person darf nur von einer vertretungsberechtigten natürlichen Person vorgenommen werden, die namentlich genannt werden muss. Wir können die Annahme von Registrierungen ablehnen, wenn dafür ein sachlicher Grund vorliegt, z.B. unrichtige Angaben gemacht werden oder zu befürchten ist, dass Zahlungspflichten voraussichtlich nicht nachgekommen wird.
2. Der Zugang des Kunden zu den Online-Produkten/SaaS-Lösungen erfolgt passwortgeschützt über das Internet. Der Kunde ist verpflichtet, seine Zugangsdaten und sein Passwort geheim zu halten und vor Missbrauch durch Dritte zu schützen. In diesem Zusammenhang weisen wir darauf hin, dass unsere Mitarbeiter nicht berechtigt sind, telefonisch oder schriftlich Passwörter abzufragen. Bei der Wahl des Passwortes sollten die allgemein bekannten Regeln beachtet werden (Länge, Komplexität des Passwortes). Änderungen des Passwortes sind nur online innerhalb des Kundenkontos möglich. Der Kunde hat uns bei Verlust der Zugangsdaten, des Passwortes oder bei Verdacht der missbräuchlichen Nutzung dieser Daten unverzüglich zu unterrichten. Im Übrigen sind wir berechtigt, bei Missbrauch den Zugang zum Kundenkonto bzw. zu den Online-Produkten/SaaS-Lösungen zu sperren. Der Kunde haftet bei von ihm zu vertretendem Missbrauch. Der Kunde hat den Missbrauch in jedem Fall zu vertreten, wenn zum Zeitpunkt einer in Frage stehenden, potentiell missbräuchlichen Aktivität eine verfügbare Zwei-Faktor-Authentifizierung nicht für alle Nutzenden, die Zugriff auf das Nutzer-Konto haben, aktiviert war. Ein Erstattungsanspruch und/oder weitergehende Schadensersatzansprüche gegen uns sind für diesen Fall ausgeschlossen.

5 Zahlungsbedingungen

1. Als Zahlungsmethoden bieten wir derzeit die Bezahlung per Rechnung, Bankeinzug und Kreditkarte an. Rechnungen sind nach Fälligkeit – im Regelfall mit Zusendung – zahlbar ohne Abzug. Soweit eine Zahlungsweise per Bankeinzug gewählt wird, wenden wir das SEPA-Lastschriftverfahren an. Der Kunde wird vor der Durchführung einer Lastschrift im SEPA-Lastschriftverfahren mit angemessenem zeitlichem Vorlauf darüber informiert, in der Regel fünf Tage vorher. Die Belastung des Kreditkartenkontos des Kunden erfolgt

mit Abschluss der Bestellung. Rechnungen und Mahnungen werden maschinell erstellt, sie können dem Kunden direkt in seinem Nutzer-Konto oder E-Mail zugesandt werden. Gebühren für eine Mahnung und eine Rücklastschrift werden bei Verzug in Rechnung gestellt.

2. Die Lieferung erfolgt zu dem jeweils gültigen Bruttoendpreis (Nettopreis zuzüglich gesetzlicher Mehrwertsteuer). Ausdrücklich vorbehalten bleibt die Möglichkeit, die jeweiligen Preise für die Versionen/Produkte auch bei bestehenden Abonnement-/Update-Services jährlich in angemessener Weise anzupassen. Dieses Preisanpassungsrecht gilt insbesondere auch bei nachweisbar eingetretenen Erhöhungen von Produktions-, Versand- und Lohnkosten.
3. Die Zahlung ist mit Vertragsschluss im Voraus zu Beginn der Vertragslaufzeit fällig. Die Rechnungsstellung erfolgt im Voraus. Der Kunde erhält nach Ende der aktuellen Abrechnungsperiode eine Rechnung über die darauffolgende Abrechnungsperiode.
4. Der Kunde ist nicht berechtigt, Zahlungen zurückzuhalten, sofern ihm nicht aus demselben Vertragsverhältnis ein gesetzliches Zurückbehaltungsrecht zusteht. Die Aufrechnung ist nur zulässig, soweit die Forderung, mit der aufgerechnet wird, unbestritten oder rechtskräftig festgestellt ist. Kosten für unberechtigte Rücklastschriften sind vom Kunden zu tragen.
5. Mahnwesen, Inkasso und Durchsetzung bzw. Verteidigung von Rechtsansprüchen: Bei offenen Forderungen unsererseits, wird dem Kunden per E-Mail, per Post oder telefonisch ein entsprechender Hinweis gegeben und eine Mahnung an den Kunden verschickt. Sofern und soweit infolgedessen eine Zahlung ausbleibt, leiten wir ein Inkassoverfahren gegen den Kunden ein. Das wird durch einen von uns beauftragten Inkassodienstleister durchgeführt. Soweit dies für die Durchführung des Inkassoverfahrens erforderlich ist, führt der Inkassodienstleister Adressermittlungen durch und greift hierzu auf öffentliche Register zurück, um den Kunden als Schuldner ausfindig zu machen. Im Rahmen einer Rechtsstreitigkeit mit dem Kunden verarbeiten wir die personenbezogenen Daten des Kunden zur Durchsetzung und/oder Verteidigung unserer Rechte. Sofern und soweit dies für die Durchführung des Rechtsstreits erforderlich ist, greifen wir hierzu auch auf Daten aus anderen Quellen (z. B. öffentliche Register) zurück. Diese Datenverarbeitungen sind zur Vertragsdurchführung und -abwicklung (Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. b DSGVO) sowie zur Wahrung unserer berechtigten Interessen, Missbrauch unserer Dienstleistungen zu verhindern und Rechtsansprüche geltend zu machen, durchzusetzen bzw. zu verteidigen, erforderlich (Rechtsgrundlage: Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. f DSGVO).

6 Kündigung

1. Im Falle der Kündigung eines Vertrags mit vereinbarter Kündigungsfrist oder Mindestnutzungsdauer hat der Kunde bis zum Ende der vertraglichen Restlaufzeit weiterhin Anspruch auf die vertraglich vereinbarten Leistungen.

2. Eine Kündigung/Abbestellung kann in Textform (Brief oder E-Mail) erfolgen. Eine Annahmeverweigerung oder Nichtnutzung von Lieferungen und Dienstleistungen gilt nicht als Kündigung. Ohne rechtzeitig eingehende Kündigung verlängert sich die Vertragsdauer automatisch.

7 Beendigung und Folgen

1. Das Recht beider Parteien zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Wir sind insbesondere berechtigt, diesen Vertrag ohne Einhaltung einer Frist außerordentlich zu kündigen, wenn:
 - a. der Kunde mit der Bezahlung eines Betrags für einen Zeitraum von mehr als zwei Monaten in Verzug ist, der mindestens dem vereinbarten Entgelt für die Nutzung für den Zeitraum von zwei Monaten entspricht,
 - b. über das Vermögen des Kunden das Insolvenzverfahren oder ein anderes der Schuldenregulierung dienendes gerichtliches oder außergerichtliches Verfahren eingeleitet ist oder wird,
 - c. das Benutzerkonto übertragen oder die Zugangsdaten zur SaaS-Lösung ohne vorherige Zustimmung von uns Dritten zugänglich gemacht wurden,
 - d. der Kunde seine Verpflichtungen aus diesem Vertrag im Übrigen verletzt hat und trotz Fristsetzung mit Ablehnungsandrohung die Vertragsverletzung nicht einstellt oder Maßnahmen nachweist, die geeignet sind, die Wiederholung der Vertragsverletzung künftig auszuschließen.
2. Im Falle der Beendigung des Vertragsverhältnisses, gleich aus welchem Rechtsgrund, sind die Parteien verpflichtet, das Vertragsverhältnis ordnungsgemäß abzuwickeln.
3. Hierzu können wir auf Anforderung des Kunden die im Rahmen des Vertrages bei uns gespeicherten Daten nach der Beendigung des Vertrages nach Wahl entweder im Wege der Datenfernübertragung an den Kunden oder einen von ihm benannten Dritten übergeben. Die dafür anfallenden Aufwände werden in diesem Fall auf Grundlage eines dann zu vereinbarenden Daten-Übernahmevertrages abgerechnet.
4. Nach Bestätigung der erfolgreichen Datenübernahme werden wir die Daten bei uns löschen und sämtliche angefertigten Kopien vernichten.
5. Weitergehende Unterstützungsleistungen für die Migration der Daten können wir auf Basis gesonderter Beauftragung erbringen.

8 Urheber-/Nutzungsrechte

1. Mit Vertragsschluss wird dem Kunden das Recht eingeräumt, die Dienstleistungen und Produkte im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen zu nutzen.
2. Für Online-Produkte/SaaS-Lösungen sowie Informations-/Datenbankprodukte werden, die nicht übertragbaren und nicht ausschließlichen Nutzungsrechte nur zeitlich befristet für die Dauer der vereinbarten Laufzeit des Nutzungsvertrags übertragen. Das Nutzungsrecht ist auf die nachfolgend beschriebene Nutzung beschränkt.

Software (Berechnungsprogramme)

- Der Kunde hat das Recht, die Software im vertragsgemäßen Umfang (Anzahl der erworbenen Lizenzen, Dauer des Nutzungsrechts) zu nutzen. Die Software darf pro Lizenz nur durch eine Person genutzt werden (named user). Im Falle eines Vertrages über eine Netzwerkversion/Mehrfach-Lizenz ist der Kunde berechtigt, die Software durch eine der Anzahl der erworbenen Lizenzen entsprechende Anzahl von Personen zu nutzen (named user). Die Dauer des Nutzungsrechts bestimmt sich nach dem jeweiligen Angebot.
- Der Kunde ist berechtigt, die Software für eigene Zwecke zu nutzen. Die unentgeltliche oder entgeltliche Nutzung der Software im Auftrag Dritter und die Weitergabe hieraus resultierender Recherche- bzw. Berechnungsergebnisse an Dritte ist nicht gestattet, es sei denn, die Ergebnisse werden dem Dritten zur ausschließlichen persönlichen Verwendung übergeben.
- Der Kunde erwirbt das Recht, auf die Online-Produkte von jedem beliebigen Rechner zuzugreifen, der für diese Zwecke geeignet ist. Die Dauer des Nutzungsrechts bestimmt sich nach der dem Vertragsverhältnis zu Grunde liegenden Vereinbarung, sie wird dem Kunden bei Vertragsbeginn mitgeteilt und endet spätestens mit Ablauf des Vertragsverhältnisses. Die Online-Produkte enthalten einen Zeitschalter, der die weitergehende Nutzung ausschließt.
- Der Kunde verpflichtet sich, die Online-Produkte nur für eigene Zwecke zu nutzen und Dritten weder unentgeltlich noch entgeltlich einen gesonderten Zugriff auf die Online-Produkte zu ermöglichen.

Datenbanken

- Die Informations-/Datenbank- und Online-Produkte sind urheberrechtlich geschützt als Datenbankwerke (§ 4 Abs. 2 UrhG) und als Datenbanken (§ 87a ff. UrhG).
- Die einzelnen Dokumente (z.B. Maßnahmensteckbriefe, Regeldetailzeichnungen o.ä.) sind darüber hinaus urheberrechtlich geschützte Werke (§ 2 UrhG).

- Die zur Darstellung und Suche der Inhalte der Online-Produkte erforderliche Software unterliegt dem Schutz des Urhebergesetzes nach den §§ 69a ff. UrhG.
 - Der Kunde ist zur Nutzung der Informations-/Datenbank- und Online-Produkte im geschäftsüblichen, für seine Bedürfnisse erforderlichen Umfang innerhalb der Grenzen des § 87b UrhG berechtigt.
 - Soweit die tatsächliche Nutzung unsere berechtigten Interessen in unzumutbarer Weise beeinträchtigt, sind wir berechtigt, den Zugriff auf das Datenbankwerk/die Datenbank einzuschränken oder zu verhindern. Dies gilt insbesondere für die Vervielfältigung, Verbreitung oder öffentliche Wiedergabe wesentlicher Bestandteile oder die wiederholte und systematische Vervielfältigung, Verbreitung oder öffentliche Wiedergabe und Zugänglichmachung.
 - Alle nachstehend nicht ausdrücklich aufgeführten Urheber-, Nutzungs- und sonstigen Schutzrechte an den Informations-/Datenbank- und Online-Produkten verbleiben bei uns als Inhaberin aller Nutzungs- und Schutzrechte.
3. Die Nutzung ist nur auf den von uns unterstützten Hardware-Plattformen und deren Betriebssystemumgebung(en) zugelassen. Dem Kunden ist es untersagt, Copyrightvermerke, Kennzeichen/Markenzeichen und/oder Eigentumsangaben an den „Versionen/Produkten“ zu verändern.

9 Änderungen der Geschäftsbedingungen

Die Geltung entgegenstehender oder abweichender Geschäftsbedingungen des Kunden ist ausgeschlossen, auch wenn wir ihnen nicht ausdrücklich widersprechen oder Leistungen vorbehaltlos annehmen. Wir behalten uns nach Maßgabe der nachfolgenden Bestimmungen das Recht vor, diese allgemeinen Geschäftsbedingungen zu ändern, sofern diese Änderung unter Berücksichtigung der Interessen von uns für den Kunden zumutbar ist. Dies ist insbesondere der Fall, wenn die Änderung für den Kunden ohne wesentliche rechtliche oder wirtschaftliche Nachteile ist, z.B. bei Veränderungen im Registrierungsprozess oder Änderungen unserer Kontaktinformationen. Im Übrigen werden wir den Kunden vor einer Änderung dieser Geschäftsbedingungen mit angemessenem Vorlauf, mindestens jedoch einen Monat vor dem beabsichtigten Inkrafttreten informieren. Die Information erfolgt an die vom Kunden benannte E-Mail-Adresse. Sollten der Kunde mit einer von uns beabsichtigten Änderung nicht einverstanden sein, hat er das Recht, der Änderung innerhalb eines Monats nach Mitteilung zu widersprechen. Wenn der Kunde fristgerecht widerspricht, sind wir berechtigt, den Vertrag mit einer Frist von einem Monat zum Ende des Kalendermonats schriftlich zu kündigen.

10 Gerichtsstand

Erfüllungsort und Gerichtsstand für Kaufleute, juristische Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlichen Sondervermögens ist Dresden. Es gilt ausschließlich deutsches Recht.

II. Besondere Geschäftsbedingungen für SaaS-Lösungen

Ergänzend zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für die SaaS-Lösungen die folgenden besonderen Geschäftsbedingungen.

1 Vertragsgegenstand

1. Wir bieten verschiedene Softwarelösungen zur Unterstützung von Gewässermanagementprozessen an und stellen diese zur Nutzung über das Internet als Webapplikation bereit (SaaS-Lösung). Der konkrete Funktionsumfang der SaaS-Lösung sowie die Anforderungen an die Hardware- und Softwareumgebung, die auf Kundenseite erfüllt sein müssen, ergeben sich aus dem jeweiligen Angebot und der Anwenderdokumentation. Die Überlassung der SaaS-Lösung (auf Datenträgern oder im Wege der Online-Übertragung) zur lokalen Installation ist nicht möglich.
2. Als Bestandteil der SaaS-Lösung wird Speicherplatz auf zentralen Servern zur Verfügung gestellt, auf den die mit der SaaS-Lösung erzeugten und verarbeiteten Daten für die Dauer des Vertragsverhältnisses gespeichert werden können. Mit dem Betrieb des Servers und der Installation der Instanz (Produktiv-Instanz) werden folgende Wartungsleistungen erbracht: Einspielung Sicherheitsupdates, Übernahme in Wartungs- und Monitoringsoftware, Störungsbewertung / Behebung von betriebsverhindernden Meldungen, Backup / Restore Konzept und Durchführung, Softwareupdates zur Aufrechterhaltung der Funktionsfähigkeit der Software.
3. Leistungsübergabepunkt ist der Router-Ausgang des von uns genutzten Rechenzentrums zum Internet. Für die Anbindung an das Internet, das Bereitstellen oder das Aufrechterhalten der Netzverbindung zum Rechenzentrum sowie das

Beschaffen und Bereitstellen von Netzzugangskomponenten für das Internet auf Kundenseite muss der Kunde selbst Sorge tragen.

4. Üblicherweise ist die SaaS-Lösung auch außerhalb der Betriebszeiten verfügbar (365 Tage, 24h), es besteht jedoch kein Anspruch hierauf. Soweit aus dringenden, unaufschiebbaren technischen Gründen ausnahmsweise Wartungsarbeiten während der Betriebszeiten erforderlich werden, mit der Folge, dass die SaaS-Lösung in dieser Zeit nicht zur Verfügung steht, werden wir nach Möglichkeit rechtzeitig mittels E-Mail an die vom Kunden genannte Adresse informieren.
5. Für SaaS-Lösungen gelten die folgenden Servicelevel:
 - Betriebszeit: 24 h pro Tag an allen 7 Tagen der Woche
 - Wartungszeiten: Geplante Wartungsarbeiten, die eine Unterbrechung des Betriebs benötigen, führen wir, soweit dies technisch möglich ist, an Werktagen zwischen 20:00 und 08:30 h durch.
 - Verfügbarkeit während der Betriebszeiten: min. 95% im Mittel einer üblichen Arbeitszeit zwischen 09:00 und 16:00 Uhr, wobei alle Verfügbarkeitsberechnungen auf unseren Systemaufzeichnungen basieren.
 - „Verfügbare Betriebszeit“ bedeutet $(\text{Gesamtzahl Stunden im Kalendermonat} - \text{ausgeschlossene Zeit Ausfallzeit}) / (\text{Gesamtzahl Stunden im Kalendermonat} - \text{ausgeschlossene Zeit}) \times 100 \% = \text{verfügbare Betriebszeit}$. In Kapitel ist definiert II.1.6, welche Aspekte aus der Berechnung der Verfügbarkeit ausgeschlossen werden.
6. Ausgeschlossen aus der Berechnung der Verfügbarkeit sind
 - Nichtverfügbarkeit, verursacht durch Umstände, die sich nach vernünftigem Ermessen unserer Kontrolle entziehen, wie zum Beispiel höhere Gewalt, Regierungsentscheidungen, Notfälle, Naturkatastrophen, Überschwemmungen, Brand, innere Unruhen, Terroranschläge, Streiks oder andere Arbeitskämpfmaßnahmen (solche, in die unsere Mitarbeiter nicht involviert sind) sowie jedwede sonstigen Vorfälle oder Faktoren höherer Gewalt;
 - jegliche Probleme, die daher rühren, dass der Kunde den Abonnementdienst mit Hardware oder Software kombiniert, die nicht von uns schriftlich als mit dem Abonnementdienst kompatibel bestätigt wurden;
 - Unterbrechungen oder Verzögerungen bei der Bereitstellung des Abonnementdienstes, die daher rühren, dass außerhalb unseres Datenzentrums bei einem Provider von Telekommunikations- oder Internetdiensten entsprechend den Angaben unseres externen Anbieters von Diensten zur Überwachung der Website-Verfügbarkeit Fehler auftreten;
 - jegliche Unterbrechungen oder Nichtverfügbarkeiten, die von einer missbräuchlichen oder unsachgemäßen Nutzung, einer Manipulation oder einer

Beschädigung des Abonnementdienstes oder seiner Schnittstellen herrühren;

- Nichtverfügbarkeit während der Durchführung von Wartungsarbeiten am Abonnementdienst, wenn diese nach dem alleinigen, vernünftigen Ermessen von StowasserService erforderlich sind.
- Arbeiten an der „Software“ oder der Webserverapplikation auf Anforderung des Kunden, die einen Systemstillstand bedingen; oder durch Nichterfüllung oder Verletzung von Mitwirkungs- und Beistellpflichten des Kunden begründet sind; oder der Kunde hat eine Störung gemeldet, obwohl keine Störung vorlag;

7. Wir unternehmen die Analyse und Behebung dokumentierter, reproduzierbarer Fehler der SaaS-Lösung (nachfolgend „Supportleistungen“) durch kompetentes Personal und gemäß anerkannten Industriestandards. Wir stehen für den Erfolg bei der Beseitigung von Fehlern nicht ein und übernehmen insoweit auch keine Garantie. „Fehler“ im Sinne dieser Geschäftsbedingungen ist jede vom Kunden gemeldete Störung, die zur Folge hat, dass die Beschaffenheit und Funktionsfähigkeit von Angebot und Anwenderdokumentation abweicht und

- sich dies auf deren Gebrauchstauglichkeit mehr als unwesentlich auswirkt oder
- Korruption von Daten oder Verlust von Daten eintritt, die mit der SaaS-Lösung bearbeitet oder von ihr erzeugt werden.

Falls eine aufgetretene Störung nicht reproduziert werden kann, gilt diese nicht als Fehler. Die Parteien werden in diesem Fall das weitere Vorgehen gemeinsam abstimmen.

8. Der Kunde muss auftretende Fehler unverzüglich mit genauer Beschreibung des Problems melden. Die Meldung kann zunächst mündlich erfolgen, ist jedoch spätestens am nächsten Werktag in Textform (in unserem Ticketsystem oder per E-Mail) zu wiederholen. Wir sind zur Entgegennahme von Fehlermeldungen montags – donnerstags von 09:00 Uhr bis 16:00 Uhr und freitags von 09:00 Uhr bis 13:00 Uhr erreichbar, außer an Feiertagen in den Bundesländern. Es gilt die Zeitzone Berlin.

9. Bei Fehlermeldungen werden die nachfolgend beschriebenen Aktivitäten innerhalb der Reaktionszeit durchgeführt. Die Reaktionszeit ist abhängig von der Fehlerklasse; es gelten folgende Fehlerklassen.

- Fehlerklasse 1: Ein produktiver Einsatz der SaaS-Lösung ist nicht oder nur erheblich eingeschränkt möglich oder wesentliche Leistungsmerkmale werden verfehlt.
- Fehlerklasse 2: Die Kernfunktionalität ist gewährleistet, es liegt jedoch ein wesentlicher Fehler in einem Teilmodul vor, der das Arbeiten mit diesem Modul verhindert oder erheblich einschränkt. Die Auswirkungen auf den produktiven Betrieb (Geschäftsprozesse) können durch angemessene Umgehungsmaßnahmen auf ein erträgliches Niveau vermindert werden.

- Fehlerklasse 3: Alle übrigen Fehler.
10. Innerhalb der Reaktionszeiten legen wir einen Vorschlag für die Behebung des Fehlers vor. Er umfasst Folgendes:
- Darstellung der Ergebnisse der durchgeführten Analyse;
 - Darstellung der Auswirkungen auf andere Funktionalitäten (Kritikalität);
 - Vorschlag einer Vorgehensweise, um den Fehler zu beheben.
11. Folgende Reaktionszeiten sind für die Fehler der jeweiligen Fehlerklasse definiert:
- Fehlerklasse 1: 8 Stunden
 - Fehlerklasse 2: 2 Werktage
 - Fehlerklasse 3: 5 Werktage
12. Wir sind nicht verpflichtet, Supportleistungen zu erbringen
- bei Fehlern, die auf unzulässigen Änderungen oder Anpassungen der SaaS-Lösung beruhen;
 - für andere Software (insbesondere Fremdsoftware, die auf Kundensystemen eingesetzt wird);
 - bei Fehlern, die auf unsachgemäßer oder nicht autorisierter Nutzung der SaaS-Lösung oder auf Bedienungsfehlern beruhen, sofern die Bedienung nicht in Übereinstimmung mit der Anwenderdokumentation vorgenommen wird;
 - bei jeglichen Hardwaredefekten;
 - bei Nutzung der SaaS-Lösung auf anderen als den in der Anwenderdokumentation angegebenen zulässigen Hardware- und Betriebssystemumgebungen;
 - in Form von Vor-Ort-Einsätzen von unseren Mitarbeitern.

Wir sind berechtigt, solche Leistungen als gesonderte Beauftragung zu behandeln und Hilfe zu den Nutzungsgebühren für SaaS-Lösungen entsprechend den jeweils gültigen Stundensätzen in Rechnung zu stellen.

13. Die vorstehend genannten Leistungen sind für die angebotenen Versionen/Produkte abschließend. Darüber hinaus sind wir nicht zu weiteren Leistungen verpflichtet, insbesondere nicht zur Erbringung von Installations-, Anpassungs-, Programmier-, Beratungs- und Schulungsleistungen.
- Es besteht die Möglichkeit erweiterte Leistungen (z.B. die in Punkt 1.11 genannten) im Rahmen gesonderter Vereinbarungen zu erbringen, sofern dies im Interesse des Kunden und der StowasserService GmbH & Co. KG ist.

2 Pflichten des Kunden

Zusätzlich zu in diesen AGB etwaig anderweitig festgelegten Pflichten gelten für den Kunden die folgenden Pflichten:

1. Mitwirkungspflichten

Für die Durchführung der vertragsgegenständlichen Leistungen erforderliche Mitwirkungsleistungen sind vollständig und rechtzeitig zu erbringen. Die Mitwirkungspflichten umfassen insbesondere folgende Tätigkeiten:

- Bei einer Fehlermeldung sind uns unverzüglich alle Dokumentationen, Protokolle und andere für die Fehlerbehebung relevanten Informationen zur Verfügung zu stellen.
- Der Kunde ist verpflichtet, regelmäßig an entsprechenden digitalen oder als Konferenz angebotenen Produktschulungen teilzunehmen, im Falle von Problemen die enthaltene Online-Hilfe zu konsultieren oder sich auf andere Weise das notwendige Wissen zur Nutzung der SaaS-Lösung anzueignen.

2. Vertragsgemäße Nutzung

Der Kunde darf die vertragsgegenständlichen Leistungen nur vertragsgemäß nutzen, insbesondere umfasst dies Folgendes:

- Bei der Nutzung sind alle anwendbaren Gesetze und sonstigen Rechtsvorschriften zu beachten. Untersagt ist, Daten oder Inhalte auf Server von uns zu übertragen, die gegen Rechtsvorschriften verstoßen oder fremde Schutz- oder Urheberrechte oder sonstige Rechte Dritter verletzen.
- Es dürfen nur solche Daten übermittelt werden, die frei von Computerviren oder anderem schädlichen Code sind.
- Es darf weder die Software noch dürfen andere Techniken oder Verfahren im Zusammenhang mit der Nutzung der SaaS-Lösung verwendet werden, die geeignet sind, den Betrieb, die Sicherheit und die Verfügbarkeit zu beeinträchtigen.
- Die Nutzung von Schnittstellen, die nicht über die Public API oder Partner API angeboten werden und undokumentiert sind, ist untersagt.
- Der Kunde wird die vertragsgegenständlichen Leistungen nur in dem vertraglich vereinbarten Umfang und unter Einhaltung der geltenden Richtlinien nutzen. Die jeweils aktuell geltenden Richtlinien können Sie unter [Fair Usage Policy](#) einsehen.

Wir behalten uns das Recht vor, die Nutzung der vertragsgegenständlichen Leistungen einzuschränken oder aus wichtigem Grund zu kündigen, wenn der Kunde gegen anwendbares Recht, die vorstehenden Pflichten oder vertragliche Vereinbarungen einschließlich der geltenden Richtlinien verstößt. Wir werden den Kunden vorab über eine solche Maßnahme informieren und Gelegenheit geben, den Verstoß zu beheben. Ungeachtet einer solchen Einschränkung oder Kündigung behält der Kunde weiterhin Zugriff auf andere zuvor erworbene Online-Produkte/SaaS-Lösungen.

3. Verantwortlichkeit des Kunden

Dem Kunden ist bekannt, dass er hingegen für die inhaltliche Vollständigkeit, Aktualität und Richtigkeit seiner konkreten Projektdaten, z.B. die Planung, Umsetzung, Nachverfolgung von Maßnahmen, Auswahl der Faktorausprägungen und Festlegung der Bauweise selbst verantwortlich ist und eine Haftung unsererseits hierfür und die Ergebnisse oder Folgen der umgesetzten Maßnahmen und Bauweisen vollständig ausgeschlossen ist.

3 Anpassung der Vergütung

Wir sind berechtigt, die Vergütung während der Laufzeit des Vertrages anzupassen. Eine solche Preisänderung ist jedoch nur einmal im Jahr zulässig. Preiserhöhungen sind spätestens sechs Wochen vor ihrem Wirksamwerden in Textform anzukündigen. Für den Fall, dass die Preiserhöhung mehr als 10 % der bisherigen Vergütung ausmacht, hat der Kunde ein Sonderkündigungsrecht, das er mit einer Frist von einem Monat zum Ende des Kalendermonats nach Zugang der Preiserhöhungsankündigung schriftlich ausüben kann.

4 Sperrung von Daten

Macht ein Dritter uns gegenüber eine Rechtsverletzung durch Daten oder Inhalte geltend, die vom Kunden auf die von uns bereitgestellten Datenspeicher übermittelt wurden, sind wir berechtigt, die entsprechenden Daten oder Inhalte vorläufig zu sperren, wenn der Dritte die Rechtsverletzung schlüssig dargetan hat. Wir werden den Kunden in diesem Falle auffordern, innerhalb einer angemessenen Frist die Rechtsverletzung einzustellen oder die Rechtmäßigkeit der Inhalte nachzuweisen. Wird dieser Aufforderung nicht oder nicht genügend nachgekommen, sind wir unbeschadet weiterer Rechte und Ansprüche berechtigt, den Vertrag aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen. Soweit die Rechtsverletzung vom Kunden zu vertreten ist, ist er auch zum Ersatz des daraus entstehenden Schadens verpflichtet und hat uns insoweit von etwaigen Ansprüchen Dritter auf erstes Anfordern freizustellen. Weitergehende Rechte bleiben vorbehalten.

5 Leistungsänderung

1. Wir sind jederzeit berechtigt, die SaaS-Lösungen teilweise oder insgesamt weiterzuentwickeln, zu ändern oder zu ergänzen. Wir werden vertragsrelevante, erhebliche Änderungen spätestens sechs (6) Wochen vor ihrem Wirksamwerden per E-Mail auf das von Ihnen genannte E-Mail-Konto ankündigen.

2. Der Kunde kann den Änderungen mit einer Frist von sechs (6) Wochen ab Zugang der Änderungsmitteilung schriftlich oder per E-Mail widersprechen. Unwidersprochen werden die Änderungen Bestandteil des Vertrages. In der Änderungsmitteilung wird auf die Folgen des Widerspruchs entsprechend hingewiesen. Im Falle des fristgerechten Widerspruchs sind wir berechtigt, den Vertrag mit einer Frist von sechs (6) Wochen zum Ende des Kalendermonats schriftlich zu kündigen.

6 Rechte bei Mängeln

1. Unbeschadet gegensätzlicher Regelungen in vorliegendem Vertrag besteht bei der Nichterfüllung von Verpflichtungen in Bezug auf die verfügbare Betriebszeit das einzige und exklusive Rechtsmittel des Kunden darin, im betreffenden Kalendermonat – eine Gutschrift zu beantragen, deren Höhe dem Betrag der Gebühren entspricht, die anteilig für die in den betreffenden drei (3) aufeinanderfolgenden Kalendermonaten mit einer verfügbaren Betriebszeit von weniger als 95 % aufgetretenen Ausfallzeiten anfallen. Die besagte Gutschrift wird über eine Rechnung oder Belastung für die folgende Laufzeit der Abonnementverlängerung verrechnet und der Kunde muss die entsprechende Gutschrift innerhalb von zwanzig (20) Tagen ab dem Ende des betreffenden Kalendermonats, in dem StowasserService eine verfügbare Betriebszeit von 95% nicht erfüllen konnte, beantragen. Unbeschadet gegenteiliger Regelungen in vorliegendem Vertrag oder in diesem Abschnitt kommt vorliegender Abschnitt zur „Verpflichtung zur verfügbaren Betriebszeit“ nicht für unsere kostenlosen Dienstleistungen zur Anwendung.
2. In anderen Fällen nicht vertragsgemäßer Leistung sind wir zur Nacherfüllung berechtigt und verpflichtet. Falls die Nacherfüllung nicht innerhalb angemessener Frist erfolgt, kann eine angemessene Nachfrist mit Ablehnungsandrohung gesetzt werden. Nach erfolglosem Ablauf dieser Frist stehen die gesetzlichen Rechtsbehelfe zur Verfügung, wobei die Aufhebung des Vertrages (Rücktritt oder Schadensersatz statt der Leistung) nur eröffnet ist, wenn es sich bei den Mängeln um Fehler der Fehlerklassen 1 oder 2 handelt.
3. Die Verjährungsfrist für Rechte bei Mängeln beträgt zwölf (12) Monate.

7 Schutzrechte Dritter

1. Werden durch die vertragsgemäße Nutzung der SaaS-Lösung gewerbliche Schutzrechte und Urheberrechte Dritter verletzt und erheben Dritte wegen solcher Rechtsverletzung Ansprüche gegen den Kunden, so werden wir nach unserer Wahl auf eigene Kosten entweder

- das Recht zur Nutzung der SaaS-Lösung verschaffen oder
- die SaaS-Lösung so umarbeiten, dass sie nicht mehr gegen Rechte Dritter verstößt und mindestens die vertraglichen bedingten Eigenschaften aufweist.

2. Beruht die Forderung des Dritten nicht auf

- Änderungen der SaaS-Lösung, die von uns nicht im Rahmen des Vertrages oder in sonstiger Weise genehmigt wurden oder
- der Nutzung der SaaS-Lösung in anderer Weise als gemäß der Zweckbestimmung des Vertrages vereinbart oder
- der Nutzung der SaaS-Lösung auf von uns nicht freigegebener Hardware-Plattform oder Betriebssystemumgebung,

so werden wir den Kunden nach eigener Wahl verteidigen oder von Schäden, die sich unmittelbar aus einer solchen Forderung ergeben und gegen den Kunden gerichtlich geltend gemacht werden, im Rahmen der Haftungsbeschränkungen aus 8.2 freistellen und schadlos halten. Die Ersatzpflicht ist ausgeschlossen, wenn wir nachweisen, dass der Kunde die Verletzung von Rechten Dritter nicht zu vertreten hat.

3. Der Kunde ist verpflichtet, uns unverzüglich zu unterrichten, falls Dritte Schutzrechtsverletzungen gegen ihn geltend machen. Der Kunde ist nur berechtigt, Maßnahmen zu ergreifen, insbesondere sich gerichtlich gegen die Ansprüche zu verteidigen oder gesetzliche Ansprüche des Dritten unter Vorbehalt zu befriedigen, sofern wir zuvor mitgeteilt haben, dass wir den Kunden gegen den Anspruch nicht verteidigen werden.

8 Haftung

Wir haften für sämtliche sich im Zusammenhang mit dem Vertrag ergebenden Schäden, gleich aus welchem tatsächlichen oder rechtlichen Grund, nur nach Maßgabe der folgenden Vorschriften:

1. Bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit, Ansprüchen nach dem deutschen Produkthaftungsgesetz sowie bei einer Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit haften wir unbeschränkt nach den gesetzlichen Vorschriften.
2. Im Übrigen beschränkt sich die Haftung pro Kalenderjahr auf den bei Vertragsschluss vorhersehbaren Schaden bis zu einem Gesamtbetrag für alle Schadensfälle pro Kalenderjahr, der 50 % der in diesem Kalenderjahr vom Kunden gezahlten Vergütung entspricht. Diese Haftungsbeschränkung gilt auch für den Fall des Datenverlusts und der Datenverschlechterung.

9 Geheimnisschutz, Datenschutz, Datensicherheit

1. Wir dürfen Zugriffsberechtigungen für die zur Verfügung gestellten Daten nur an eigene Mitarbeiter, in dem für ihre jeweilige Aufgabe erforderlichen Umfang, vergeben. Sollte ein Mitarbeiter von uns aus dem Unternehmen ausscheiden oder erfolgt ein Wechsel in der Tätigkeit, mit der Folge, dass der Mitarbeiter keinen Zugriff auf die Daten des Anwenders mehr benötigt, so ist die Zugriffsberechtigung dieses Mitarbeiters unverzüglich zu löschen.
2. Wir verpflichten uns, keinerlei Kopien oder andere Aufzeichnungen von den zur Verarbeitung übergebenen bzw. zur Verfügung gestellten personenbezogenen Daten anzufertigen oder der Anfertigung durch Dritte zu dulden bzw. an Dritte weiterzugeben. Hiervon ausgenommen sind Kopien oder andere Aufzeichnungen, die im Zuge einer ordnungsgemäßen Datenverarbeitung zwingend notwendig sind.
3. Außerhalb von Weisungen dürfen wir die zur Verarbeitung oder Nutzung überlassenen Daten weder für eigene Zwecke noch für Zwecke Dritter verwenden oder Dritten den Zugang zu diesen Daten ermöglichen.
4. Soweit der Kunde aufgrund geltender datenschutzrechtlicher Bestimmungen gegenüber einer Person verpflichtet ist, Auskünfte zur Erhebung, Verarbeitung oder Nutzung von Daten dieser Person zu geben, werden wir dabei unterstützen, diese Informationen bereitzustellen. Die dafür anfallenden Kosten werden wir nach Aufwand zu den vertraglich vereinbarten Stundensätzen abrechnen.
5. Wir setzen ausschließlich Mitarbeiter und Subunternehmer ein, die auf das Datengeheimnis verpflichtet sind.
6. Wir sichern sämtliche Daten, soweit dies mit technisch und wirtschaftlich vertretbarem Aufwand möglich ist, wirksam gegen unberechtigten Zugriff, Veränderung, Zerstörung oder Verlust, unerlaubte Übermittlung, anderweitige unerlaubte Verarbeitung und sonstigen Missbrauch. Sofern eine Gefährdung von Daten und SaaS-Lösung auf andere Weise nicht mit technisch und wirtschaftlich angemessenem Aufwand oder nicht Erfolg versprechend beseitigt werden kann, sind wir berechtigt, mit schädigendem Inhalt versehene Daten zu löschen. Wir werden den Kunden per E-Mail an die uns genannte E-Mail-Adresse von dieser Absicht in Kenntnis setzen.

10 Vertraulichkeit

1. Die Vertragsparteien sind verpflichtet, die ihnen unter dem Vertrag von der jeweils anderen Partei zugänglich gemachten Informationen sowie Kenntnisse, die sie bei Gelegenheit dieser Zusammenarbeit über Angelegenheiten etwa technischer, kommerzieller oder organisatorischer Art der jeweils anderen Vertragspartei erlangen, vertraulich zu behandeln und während der Dauer sowie nach Beendigung dieser Vereinbarung ohne die vorherige schriftliche Zustimmung der betroffenen Partei nicht zu verwerten oder zu nutzen oder Dritten zugänglich zu machen. Die Weitergabe an Mitarbeiter, welche die Informationen für ihre Tätigkeit bei Durchführung von vertragsgegenständlichen Leistungen benötigen, bedarf ebenfalls keiner Zustimmung. Die Parteien stellen jedoch sicher, dass solche Mitarbeiter an entsprechende Vertraulichkeitsverpflichtungen gebunden sind. Eine Nutzung dieser Informationen ist allein auf den Gebrauch für die Durchführung des Vertrages beschränkt. Jede Partei informiert die andere Partei unverzüglich nach Kenntniserlangung über etwaige unbefugte Offenlegungen oder einen möglichen Verlust vertraulicher Informationen.
2. Diese vorgenannte Verpflichtung gilt nicht für Informationen, die nachweislich
 - die andere Partei von Dritten rechtmäßig erhalten hat oder erhalten wird,
 - bei Abschluss des Vertrages bereits allgemein bekannt waren oder nachträglich ohne Verstoß gegen diese Vertraulichkeitsverpflichtung allgemein bekannt wurden,
 - bei der Partei, die diese Informationen empfängt, bereits zuvor vorhanden waren, oder
 - bei der Partei, die diese Informationen empfängt, bereits unabhängig von der Mitteilung entwickelt wurden.
3. Das Offenlegungsverbot gilt nicht, soweit die Parteien gesetzlich oder durch gerichtliche oder behördliche Anordnungen zur Offenlegung der Informationen verpflichtet sind. In diesem Fall ist die zur Offenlegung verpflichtete Partei jedoch verpflichtet, vorab die andere Partei von der Offenlegung der Informationen zu benachrichtigen, damit die andere Partei die Möglichkeit hat, sich gegen eine solche Offenlegung zu verteidigen und diese zu verhindern oder zu beschränken. Die zur Offenlegung verpflichtete Partei wird sich nach besten Kräften gegenüber den die Offenlegung anordnenden behördlichen Stellen dafür einsetzen, dass sämtliche vertraulichen Informationen, die offen zu legen sind, vertraulich behandelt werden.
4. Die Vertraulichkeitsbindungen dieses Vertrages bestehen auch nach Beendigung des Vertrages für einen Zeitraum von 2 Jahren fort. Hinsichtlich der Daten, die dem Datengeheimnis oder Berufsgeheimnis unterliegen, gilt die Vertraulichkeitsbindung zeitlich unbegrenzt.

11 Vertragsübernahme

Wir sind berechtigt, mit einer Ankündigungsfrist von sechs (6) Wochen Rechte und Pflichten aus dem Vertragsverhältnis ganz oder teilweise auf einen Dritten zu übertragen.

In diesem Fall ist der Kunde berechtigt, den Vertrag innerhalb von sechs (6) Wochen nach Anzeige der Vertragsübernahme zu kündigen.