

Besondere Vertragsbedingungen für SaaS-Leistungen („BV-SaaS“) der hup-si GmbH

1. Allgemeines, Geltungsbereich

- 1.1 Die nachfolgenden Besonderen Vertragsbedingungen für SaaS-Leistungen („BV-SaaS“) finden auf alle Vertragsbeziehungen mit der hup-si GmbH („hup-si“) Anwendung, welche die Bereitstellung von pds Software des Softwareherstellers pds GmbH, Mühlenstr. 22-24, 27356 Rotenburg („pds“) als SaaS-Softwarelösung (nachfolgend „SaaS-Software“), einschließlich der Erbringung von zugehörigen IT-Services, zum Gegenstand haben. Die IT-Services beinhalten insbesondere die Bereitstellung der SaaS-Software in einem von pds bereitgestelltem Rechenzentrum („pds Cloud“). Die Bereitstellung der SaaS-Software und die Erbringung der zugehörigen IT-Services wird nachfolgend zusammengefasst als „SaaS-Leistungen“ bezeichnet.
- 1.2 Diese BV-SaaS ergänzen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von hup-si („AGB“), die neben diesen BV-SaaS ebenfalls Vertragsbestandteil sind. Für den Fall widersprüchlicher Regelungen gelten die Regelungen dieser BV-SaaS in ihrem Anwendungsbereich vorrangig zu den Regelungen der AGB.
- 1.3 Als „Kunde“ wird nachfolgend bezeichnet, wer mit hup-si unter Einbeziehung dieser BV-SaaS sowie der AGB einen Vertrag zur Erbringung von SaaS-Leistungen abschließt (nachfolgend „SaaS-Vertrag“). Die in diesen BV-SaaS in Bezug genommenen Dokumente, insbesondere die Anwendungsdokumentation (Anwenderhandbuch, technische Mindestvoraussetzungen), sind integrale Bestandteile des zwischen den Parteien geschlossenen SaaS-Vertrages. Bezugnahmen auf Dokumente betreffen, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes bestimmt ist, die jeweils geltende Fassung der Dokumente.

2. Leistungsumfang

- 2.1 **Allgemeiner Leistungsumfang, Leistungsübergabepunkt und Leistungsänderungen**
 - 2.1.1 Die von hup-si zu erbringenden SaaS-Leistungen beinhalten die Bereitstellung der technischen Möglichkeit und Berechtigung, auf die SaaS-Leistungen, insbesondere die SaaS-Software, mittels Internet zuzugreifen und die Funktionalitäten der SaaS-Software im Rahmen des SaaS-Vertrages zu nutzen.
 - 2.1.2 Der Funktionsumfang der SaaS-Leistungen, die Service Level, die technischen Nutzungsvoraussetzungen und weitere Details zu den vom Kunden erworbenen Zugriffsrechten sind nachfolgend in dieser Ziffer 2. der BV-SaaS festgelegt. hup-si wird die SaaS-Leistungen gegenüber dem Kunden auf der Grundlage der hierin festgelegten Servicequalität und Service Level erbringen.
 - 2.1.3 Die SaaS-Leistungen werden in der pds Cloud zur Nutzung und zum Abruf durch den Kunden bereitgestellt. Der maßgebliche Leistungsübergabepunkt für die SaaS-Leistungen ist der Routerausgang des von hup-si genutzten pds Rechenzentrums. Für Ausfälle oder die Nicht-Verfügbarkeit von Hard- und Softwarekomponenten, des Internets oder sonstigen Netzwerken nach diesem Leistungsübergabepunkt ist hup-si nicht verantwortlich. Die Anbindung des Kunden an das Internet, die Aufrechterhaltung der Netzverbindung sowie die Beschaffung und Bereitstellung der auf Seiten des Kunden erforderlichen Hard- und Software ist nicht Gegenstand des SaaS-Vertrages und liegt allein in der Verantwortung des Kunden.

2.1.4 Soweit nicht ausdrücklich vereinbart, schuldet hup-si keine weiteren Leistungen, insbesondere keine Installations-, Einrichtungs-, Beratungs-, Anpassungs- und/ oder Schulungsleistungen. Beauftragt der Kunde solche nicht vertragsgegenständlichen Leistungen, werden diese dem Kunden, soweit nicht abweichend vereinbart, nach Aufwand zu den Vergütungssätzen der hup-si Preisliste für Dienstleistungen gesondert in Rechnung gestellt.

2.1.5 hup-si ist berechtigt, die SaaS-Leistungen an die aktuelle technische Entwicklung oder aufgrund von Gesetzesänderungen, Änderungen der Rechtsprechung, Änderungen bei den Leistungen von Unterauftragnehmern oder Veränderungen der wirtschaftlichen Verhältnisse anzupassen und in diesem Rahmen die technischen Eigenschaften und Funktionalitäten der jeweiligen SaaS-Leistungen zu verändern. Soweit eine solche Anpassung die SaaS-Leistungen aus der Sicht des Kunden nicht nur verbessert, sondern hierdurch der Leistungsumfang reduziert oder für den Kunden in unzumutbarer Weise geändert wird, hat hup-si die Anpassung spätestens sechs Wochen vor ihrer Durchführung dem Kunden in Textform anzukündigen.

2.2 Bereitstellung von Zugriffs- und Nutzungsrechten

2.2.1 Der Kunde erhält für die Anzahl der vereinbarten Nutzer für die Vertragslaufzeit die folgenden Zugriffs- und Nutzungsrechte für die aktuelle Version der SaaS-Software:

2.2.2 Der Kunde darf während der Laufzeit des SaaS-Vertrages auf die SaaS-Software zugreifen und die vereinbarten Funktionalitäten vertragsgemäß nutzen. Die SaaS-Leistungen dürfen nur durch den Kunden und nur zu den im SaaS-Vertrag vereinbarten Zwecken verwendet werden. Darüberhinausgehende Rechte, insbesondere an der SaaS-Software oder den ggf. bereitgestellten Infrastrukturleistungen im jeweiligen Rechenzentrum erhält der Kunde nicht. Jede weitergehende Nutzung der SaaS-Software bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung von hup-si.

2.2.3 Der Kunde darf die SaaS-Software insbesondere nicht über den vereinbarten Nutzungsumfang hinaus in Anspruch nehmen oder von Dritten nutzen lassen oder Dritten zugänglich machen. Insbesondere ist es dem Kunden nicht gestattet, die SaaS-Software oder Teile davon zu vervielfältigen oder die SaaS-Leistungen zu veräußern, zeitlich begrenzt zu überlassen, zu vermieten oder zu verleihen. hup-si ist berechtigt, angemessene technische Maßnahmen zum Schutz vor einer nicht vertragsgemäßen Nutzung zu treffen.

2.3 Datensicherung, Support für SaaS-Software, Verfügbarkeit

2.3.1 hup-si übernimmt während der in Ziffer 2.3.9 festgelegten Wartungsfenster für den Kunden die nachfolgenden Datensicherungen:

- Tägliche Durchführung einer Sicherung aller zur Wiederherstellung benötigten Komponenten (u.a. Betriebssystem, Applikationen, Anwendungsdaten) des Serversystems in den nachfolgend in Ziffer 2.3.9 festgelegten Wartungsfenstern und Übertragung auf einen externen Server in einer anderen unabhängigen Sektion des pds Rechenzentrums (anderer Brandabschnitt). Darüber hinaus wird dieser Bereich einmal täglich repliziert (jeweils Montag bis Samstag) in ein anderes externes deutsches Rechenzentrum (außerhalb des pds Rechenzentrums). Ausgenommen sind Tage, an denen ein Update der SaaS-Software oder des Betriebssystems eine Sicherung technisch oder

Besondere Vertragsbedingungen für SaaS-Leistungen („BV-SaaS“) der hup-si GmbH

zeitlich nicht zulassen oder der Rechenzentrumsbetreiber aus technischen Gründen das Backup-System nicht zur Verfügung stellt.

- Wöchentliche Sicherung der Anwendungsdaten als Backup der Datenbank. Aufbewahrung der letzten sieben (7) Sicherungen auf einen weiteren externen Server in einem Drittrechenzentrum, außerhalb der o.g. Rechenzentren. Ausgenommen sind Tage, an denen ein Update der SaaS-Software oder des Betriebssystems eine Sicherung technisch oder zeitlich nicht zulassen oder der externe Server aus technischen Gründen nicht zur Verfügung steht.

2.3.2 pds als Unterauftragsnehmer von hup-si und hup-si selbst (zusammen „Support“) unterstützen bei der Überwachung der SaaS-Leistungen, der Annahme von Störungsmeldungen und der Behebung einer Störung der SaaS-Leistungen. Sonstige Störungen von Hard- oder Software des Kunden (primär lokale beim Kunden befindlichen Systeme) fallen nicht in den Bereich der vertraglich geschuldeten SaaS-Leistungen.

2.3.3 Der Support nimmt während der nachfolgend definierten Servicezeit Störungsmeldungen des Kunden wie folgt entgegen:

- Störungsmeldung sowohl per E-Mail als auch telefonisch: Unter service@hup-edv.de kann sich der Kunde in Textform an den hup-si Support sowie unter +49 (0) 3473 924399 telefonisch wenden.

Der Support ist während der folgenden Geschäftszeiten erreichbar:

Servicezeit: Montag – Donnerstag, 8.00 Uhr bis 12.00 Uhr und 13 Uhr bis 17 Uhr und Freitag 8.00 Uhr bis 12.00 Uhr und 13 Uhr bis 15.30 Uhr mit Ausnahme der gesetzlichen Feiertage in den Bundesländern sowie dem 24. und 31.12. eines jeden Jahres.

2.3.4 Tritt während der Vertragslaufzeit eine Störung der SaaS-Leistungen auf, die zu Ausfallzeiten führt oder führen kann, so kann der Kunde dieses nach Maßgabe der untenstehenden Klassifizierungen anzeigen.

Klassifikation	Kriterium
Kategorie 1: Erhebliche betriebsverhindernde Störung	Die operative Nutzung der SaaS-Leistungen ist unmöglich oder unzumutbar. Dies ist z.B. dann der Fall, wenn der Aufruf der SaaS-Leistungen nicht möglich ist oder schwerwiegende Dateninkonsistenzen auftreten.
Kategorie 2: Betriebsbehindernde Störung	Die operative Nutzung ist möglich und zumutbar, aber durch eine Störung merklich eingeschränkt. Eine Störung, die das Arbeiten mit den SaaS-Leistungen einschränkt; ein manueller Workaround

erlaubt dem Nutzer jedoch, die SaaS-Leistungen auf akzeptable Weise zu benutzen (z.B. Fehlen oder Unvollständigkeit nicht wesentlicher Funktionen der SaaS-Software; unangemessen lange Wartezeiten, mit extremen Geschwindigkeitseinbußen).

Kategorie 3: Sonstige Störung	Alle weiteren Störungen, die das Arbeiten mit den SaaS-Leistungen nur auf unwesentliche Weise einschränken.
----------------------------------	---

Bei der Anzeige der Störung hat der Kunde anzugeben, welche Personen als Ansprechpartner in dieser Angelegenheit zur Verfügung stehen und wie diese Ansprechpartner zumindest werktags zwischen 08.00 Uhr und 17.00 Uhr sowohl telefonisch als auch per E-Mail zu erreichen sind. Ferner hat die Störungsmeldung inhaltlich den Anforderungen gemäß Ziffer 4.4, dritter Bulletpoint dieser BV-SaaS zu entsprechen.

2.3.5 Der Support wird bei Eingang einer ordnungsgemäßen und vollständigen Störungsmeldung spätestens innerhalb der unten angegebenen Reaktionszeiten mit der Beseitigung der Störung beginnen. Die Arbeiten zur Beseitigung der Störung erfolgen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Die folgende Tabelle bezeichnet die jeweiligen Reaktionsstufen, innerhalb der Support sich mit den spezifischen Anzeigen/Störungen befasst. Der Support bestätigt das Erkennen der Störung und beginnt mit der Informationssammlung und Analyse zur Ermittlung der jeweiligen Ursachen.

Je nach Einordnung gelten folgende Reaktionszeiten:

Klassifikation	Schritt 1 (Identifikation)
Kategorie 1	0,5 Stunden
Kategorie 2	4 Stunden
Kategorie 3	Bis zu 24 Stunden

Stunden im Sinne der vorgenannten Tabelle beziehen sich ausschließlich auf Stunden innerhalb der Servicezeit. Beide Parteien informieren sich regelmäßig über den Stand der Störungsbehebung.

2.3.6 Die Verfügbarkeit der SaaS-Software pro Vertragsjahr (12 Monate) beträgt mindestens neunundneunzigkommanull Prozent (99,00%) (die „Verfügbarkeit“ oder kurz „V“). Die Verfügbarkeit bezieht sich ausschließlich auf die für die SaaS-Software am Leistungsübergabepunkt des Servers (Ausgang Router Rechenzentrum) geschuldete Verfügbarkeit. Beeinträchtigungen im Bereich der Datenübertragung von diesem Leistungsübergabepunkt zum Kunden und/oder im Bereich der IT-Anlage des Kunden selbst bleiben außer Betracht.

2.3.7 „Verfügbarkeit“ meint das Verhältnis (i) der Differenz von Systembetriebszeit und Nichtverfügbarkeit während eines

Besondere Vertragsbedingungen für SaaS-Leistungen („BV-SaaS“)

der hup-si GmbH

Vertragsjahres zu (ii) der Systembetriebszeit während dieses Vertragsjahres, angegeben in Prozent.

Die „Systembetriebszeit“ („SL“) ist dabei die Gesamtsumme an Zeit während eines Vertragsjahres (in Minuten), während der Kunde vertragsgemäß in der Lage ist, auf die SaaS-Software gemäß den Zugangsprotokollen und den Bedingungen des Vertrages zuzugreifen. Geschuldet ist zunächst eine Systembetriebszeit von 24 Stunden pro Tag, 365 Tage im Jahr. Bei der Bestimmung der Systembetriebszeit sind jedoch die nachfolgend bezeichneten Zeiträume nicht mit zu berücksichtigen:

- Störungen in oder aufgrund des Zustandes der nicht von hup-si bzw. den hup-si Unterauftragnehmern bereit zu stellenden Infrastruktur oder Software, insbesondere Störungen, die seitens des Kunden zu vertreten sind, wie beispielsweise Ausfälle, die durch ein-/ausgehende Hackangriffe (beispielsweise DDoS) wegen fehlerhafter und/oder unzureichender Wartung der kundeneigenen Hard- und Software verursacht wurden;
- Störungen oder sonstige Ereignisse, die nicht von hup-si bzw. den hup-si Unterauftragnehmern zu vertreten sind, insbesondere externe DNS- und Routing-Störungen, Angriffe auf die Netz- bzw. Mail-Infrastruktur (DDoS/Viren) und Ausfälle von Teilen des Internets außerhalb der Kontrolle von hup-si bzw. den hup-si Unterauftragnehmern;
- Zeiträume der Geplanten Nichtverfügbarkeiten gemäß Ziffer 2.3.9;
- in Fällen höherer Gewalt; sowie
- bei Beeinträchtigungen der Datenübertragung außerhalb des von hup-si oder den hup-si Unterauftragnehmern betriebenen Datennetzes, z.B. durch Leitungsausfall oder -störungen bei anderen Providern oder Telekommunikationsanbietern; sowie
- Störungen, die darauf beruhen, dass Hard- oder Software des Kunden unsachgemäß genutzt oder repariert wurde, oder Systeme sowie Software nicht den Richtlinien bzw. Vorgaben des Herstellers entsprechend installiert, betrieben und/oder gepflegt wurden.

2.3.8 „Nichtverfügbarkeit“ („NV“) bedeutet die Zeit während eines Vertragsjahres (in Minuten), während der Kunde bzw. ein Nutzer, obwohl Systembetriebszeit gegeben sein sollte, nicht in der Lage ist, auf die Serversysteme gemäß den Zugangsprotokollen und Bedingungen dieses SLA zuzugreifen.

Die Verfügbarkeit errechnet sich dabei wie folgt:

$$V \text{ (in \%)} = (SL - NV) : (SL) \times 100$$

Rechenergebnisse sind auf eine Nachkommastelle auf- bzw. abzurunden.

2.3.9 Für periodische, geplante oder ungeplante Wartungsarbeiten an der SaaS-Software oder der Infrastruktur, die für den Erhalt und die Sicherheit des laufenden Betriebes erforderlich sind, sowie für die Durchführung der Datensicherungen gemäß Ziffer 4.1 und dem Einspielen der Updates oder Upgrades der SaaS-Software werden die folgenden Wartungsfenster vereinbart:

Geplante Wartungsfenster: Montag bis Samstag, 22.00 bis 06.00 Uhr sowie an Sonn- und Feiertagen in Niedersachsen ganztägig.

Ungeplante Wartungsfenster: Ferner können zwischen hup-si und dem Kunden weitere Wartungsfenster nach Bedarf vereinbart werden.

Die Zeiträume der Geplanten und der Ungeplanten Wartungsfenster werden zusammenfassend als „Geplante Nichtverfügbarkeiten“ bezeichnet.

2.3.10 Wenn und soweit der Kunde in Zeiten der Geplanten Nichtverfügbarkeiten die SaaS-Software nutzen kann, so besteht hierauf kein Rechtsanspruch. Kommt es bei einer Nutzung der SaaS-Software in Zeiten der Geplanten Nichtverfügbarkeiten zu einer Störung oder einem Ausfall, so besteht für den Kunden insbesondere kein Anspruch auf Gewährleistung oder Schadensersatz.

2.3.11 Im Falle eines katastrophalen Ausfalls der SaaS-Software und/oder vollständigen Datenverlusts beträgt die Wiederherstellungszeit (Neuinstallation auf lauffähiger Infrastruktur) nicht mehr als 24 Stunden. Die Wiederherstellung erfolgt auf Basis des letzten Standes der vorhandenen Backup Daten.

2.4 Bereitstellung des Supports für SaaS-Software

2.4.1 Für die Einreichung von Supportanfragen und Störungsmeldungen kann der vom Kunden benannte Ansprechpartner („Key User“) das Supportportal und die Telefonhotline, diese jedoch nur während der Servicezeit, nutzen. Alle Supportanfragen werden nur während der Servicezeit durch qualifiziertes Fachpersonal bearbeitet.

2.4.2 Die Inanspruchnahme des Supportportals und der Telefonhotline setzt voraus, dass der Key User des Kunden nicht in der Lage ist, die festgestellten Anwendungsprobleme, Störungen oder sonstigen Schwierigkeiten selbständig zu beheben. Nur für diesen Fall ermöglicht hup-si für den Key User des Kunden die Inanspruchnahme des Supportportals und der Telefonhotline. Die Inanspruchnahme der Telefonhotline ist hierbei auf eine durchschnittliche Anrufdauer von fünf (5) bis fünfzehn (15) Minuten je Supportanfrage (nachfolgend „Regel-Anrufdauer“) ausgelegt.

2.4.3 Die im Leistungsumfang enthaltenen Supportanfragen umfassen einfache Funktions- und Bedienungsanfragen, die die maximale Regel-Anrufdauer nicht überschreiten sollten, sowie kurze Funktionserklärungen als Hilfestellung zu Funktionen und deren Anwendung nach Projekteinführung und Schulungen. Darüber hinaus ist stets die Bearbeitung von automatisch generierten Meldungen zu Softwarekonstellationen und von besonderen Softwarekonstellationen enthalten.

2.4.4 hup-si wird, bei Eingang einer ordnungsgemäßen und vollständigen Supportanfrage, innerhalb einer angemessenen Frist mit der Bearbeitung der Supportanfrage beginnen. Die Bearbeitung der Supportanfrage erfolgt nur während der Servicezeit und im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten von hup-si.

Die Inanspruchnahme der Telefonhotline und des Supportportals darf ausschließlich durch solche Mitarbeiter des Kunden erfolgen, die nachweislich und erfolgreich als Key User für pds Software geschult und gegenüber hup-si benannt wurden. Die Inanspruchnahme der Telefonhotline oder des Supportportals durch andere Mitarbeiter des Kunden oder in einem nicht

Besondere Vertragsbedingungen für SaaS-Leistungen („BV-SaaS“)

der hup-si GmbH

vereinbarten Umfang (z.B. Überschreitung der maximalen Regel-Anrufdauer für die Telefonhotline, Projektanfragen, Organisationsfragen, usw.) wird nicht durch die vereinbarte Vergütung abgegolten und ist daher gesondert vom Kunden nach Aufwand zu den jeweils gültigen Aufwandssätzen gemäß der hup-si Preisliste für Dienstleistungen zu vergüten.

2.4.5 hup-si unterstützt den Kunden während der Servicezeit innerhalb angemessener Frist bei der Beseitigung von gemeldeten Störungen der SaaS-Software, die vom Key User des Kunden nicht selbständig behoben werden kann. Eine Störung der SaaS-Software liegt vor, wenn die Software bei vertragsgemäßem Einsatz die in der Release- und Anwendungsdokumentation der Software festgelegten Funktionalitäten nicht erbringt. Eine Störung liegt (insbesondere) nicht vor, wenn

- sich das Vorliegen einer Störung nur unwesentlich auf die Nutzung der SaaS-Software auswirkt;
- eine Störung durch unsachgemäße Anwendung der SaaS-Software (z.B. Nichtbeachtung der Anwendungsdokumentation) hervorgerufen wurde;
- die Ursache für eine Störung nicht in der SaaS-Software liegt, sondern durch sonstige Ursachen hervorgerufen wird, die nicht in der Sphäre von hup-si liegen (z.B. Systemabsturz einer Drittsoftware).

2.4.6 Nach Eingang einer Störungsmeldung wird hup-si die Störung analysieren und Hinweise auf die vermutliche Störungsursache geben. Bei festgestellten Störungen der SaaS-Software erhält der Kunde Informationen zur Störungsbeseitigung oder Hinweise zur Störungsumgehung. hup-si wird umgehend den Softwarehersteller pds über die festgestellte Störung informieren, damit dieser gegebenenfalls im Rahmen des nächsten Programmupdates der Software eine Korrektur zur Verfügung stellt.

2.4.7 Art und Weise der Unterstützung zur Störungsbeseitigung stehen im billigen Ermessen von hup-si. Zur Vermeidung oder Beseitigung von Störungen kann hup-si insbesondere ein Programmupdate, insbesondere Patches, Bugfixes, für die SaaS-Software installieren. Die Beseitigung einer Störung kann darüber hinaus auch in der Form von Handlungsanweisungen gegenüber dem Kunden erfolgen. Der Kunde hat derartige Handlungsanweisungen zu befolgen.

2.4.8 Sofern eine vom Kunden gemeldete Störung der SaaS-Software nicht besteht, ist hup-si berechtigt, den im Rahmen der Störungsanalyse verursachten Aufwand gesondert abzurechnen, wenn der Kunde das Nichtvorliegen einer Störung mindestens grob fahrlässig verkannt hat.

3. Leistungsmängel, Haftung

3.1 Der Kunde wird hup-si unverzüglich beim Auftreten von Leistungsmängeln informieren. hup-si wird mit der Analyse eines Leistungsmangels und der Untersuchung der Ursache für den Leistungsmangel unmittelbar nach Kenntnisnahme beginnen sowie alle angemessenen Maßnahmen ergreifen, die erforderlich sind, um ein erneutes Auftreten des Leistungsmangels in Zukunft zu verhindern.

3.2 hup-si wird den Kunden über den Stand und den Erfolg der Beseitigung informieren. Sofern sich ein Leistungsmangel nicht innerhalb einer angemessenen Frist beheben lässt, wird sich hup-si bemühen, eine Behelfslösung bereitzustellen.

3.3 In den Vertragsunterlagen enthaltene technische Daten, Spezifikationen, Leistungsbeschreibungen und

Leistungszusagen verstehen sich ausschließlich als Beschaffenheitsangaben im Sinne des § 434 Abs. 2 S. 1 Nr. 1 BGB/ § 633 Abs. 2 S. 1 BGB und nicht als selbständige Garantie, Beschaffenheits- oder Haltbarkeitsgarantie. Selbständige Garantieverprechen, Beschaffenheits- oder Haltbarkeitsgarantien im Rechtssinne liegen nur vor, wenn diese ausdrücklich und schriftlich als „selbständige Garantie“, „Beschaffenheitsgarantie“ oder „Haltbarkeitsgarantie“ bezeichnet sind.

3.4 Eine Kündigung des Kunden gem. § 543 BGB wegen Nichtgewährung des vertragsmäßigen Gebrauchs ist erst zulässig, wenn hup-si ausreichende Gelegenheit zur Mängelbeseitigung gegeben wurde und diese fehlgeschlagen ist. Die verschuldensunabhängige Haftung von hup-si für bereits bei Vertragsabschluss vorhandene Mängel nach § 536a Abs. 1 BGB wird ausdrücklich ausgeschlossen. Des Weiteren kann der Kunde seine gesetzlichen Rechte gemäß §§ 536, 536a BGB wegen eines Mangels der SaaS-Leistungen erst dann geltend machen, wenn die Beseitigung eines Mangels fehlgeschlagen ist. Von einem Fehlschlagen der Mängelbeseitigung ist erst auszugehen, wenn hup-si hinreichende Gelegenheit zur Mängelbeseitigung eingeräumt wurde, ohne dass der gewünschte Erfolg erzielt wurde, wenn die Mängelbeseitigung unmöglich ist, wenn sie von hup-si verweigert oder unzumutbar verzögert wird oder wenn eine Unzumutbarkeit aus sonstigen Gründen vorliegt. Es gilt auch als Behebung des Mangels, wenn hup-si dem Kunden Wege aufzeigt, den Mangel der Leistungen durch eine Umgehungslösung zu umgehen (sog. „Workaround“), soweit die Nutzung der geschuldeten Leistung durch die Umgehung nur unwesentlich beeinträchtigt wird.

3.5 Wird die Erbringung der SaaS-Leistungen durch Umstände verzögert oder vorübergehend unmöglich, die für hup-si auch unter Anwendung äußerster billigerweise zu erwartender Sorgfalt nicht vorhersehbar waren (z.B. Brände, Explosionen, Stromausfälle, Erdbeben, Überschwemmungen, schwere Stürme, Streiks, Embargos, Handlungen von Zivil- oder Militärbehörden, Krieg, Terrorismus (einschließlich Cyber-Terrorismus), Pandemien, Epidemien, ein nicht von hup-si zu vertretender Netzausfall (nachfolgend „höhere Gewalt“), so verlängern sich Leistungsfristen um einen der Dauer des Vorliegens der höheren Gewalt entsprechenden Zeitraum. hup-si wird den Kunden über die Unmöglichkeit der Leistungserbringung unverzüglich schriftlich informieren.

3.6 Eine sofortige Minderung der laufenden Vergütung für die SaaS-Leistungen ist nur zulässig, soweit die Minderungsforderung unstreitig oder rechtskräftig festgestellt ist; dem Kunden bleibt das Recht vorbehalten, etwaig überbezahlte Beträge nach den Grundsätzen der ungerechtfertigten Bereicherung (§§ 812 ff. BGB) zurückzufordern.

3.7 Die Rechte des Kunden wegen Mängeln der SaaS-Leistungen sind ausgeschlossen, soweit dieser ohne Zustimmung von hup-si Änderungen an den SaaS-Leistungen vornimmt oder vornehmen lässt, es sei denn, der Kunde weist nach, dass die Änderungen keine für hup-si unzumutbaren Auswirkungen auf Analyse und Beseitigung der Mängel haben.

3.8 Erbringt hup-si Leistungen bei der Mängelermittlung oder -beseitigung, ohne hierzu verpflichtet zu sein, kann hup-si eine Vergütung nach Aufwand verlangen, wenn der Kunde das Nichtvorliegen eines Mangels mindestens grob fahrlässig verkannt hat.

Besondere Vertragsbedingungen für SaaS-Leistungen („BV-SaaS“)

der hup-si GmbH

- 3.9 Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen wegen eines Mangels leistet Hup-si im Rahmen der in Ziffer 14 der AGB festgelegten Grenzen.

4. Mitwirkungs- und Beistellpflichten des Kunden

- 4.1 Der Kunde wird hup-si bei der Erfüllung der SaaS-Leistungen auf eigene Kosten angemessen unterstützen. Für die Leistungserbringung ist eine enge Zusammenarbeit zwischen dem Kunden und hup-si notwendig. hup-si und der Kunde werden sich daher über alle Umstände aus ihrer Sphäre informieren, die eine Auswirkung auf die Leistungserbringung durch hup-si haben können.
- 4.2 Falls der Kunde sich entschließen sollte, den Ansprechpartner und/ oder den Key User auszuwechseln, wird er hup-si schriftlich rechtzeitig darüber und über den Zeitpunkt in Kenntnis setzen.
- 4.3 Der Kunde wird die für den Zugang zur SaaS-Software benötigten Leitungen (z.B. WAN/LAN), Netzwerkkomponenten und die sonstige notwendige technische Infrastruktur bis zum maßgeblichen Leistungsübergabepunkt bereitstellen oder durch Dritte beistellen lassen.
- 4.4 Zu den weiteren Mitwirkungspflichten des Kunden zählt vor allem, sämtliche Voraussetzungen im Bereich seiner Betriebssphäre zu schaffen, die für hup-si zur ordnungsgemäßen Erbringung der SaaS-Leistungen erforderlich sind. Soweit nichts Abweichendes vereinbart ist, wird der Kunde insbesondere:
- soweit dies für die Leistungserbringung erforderlich ist, rechtzeitig notwendige Softwarelizenzen für Drittsoftware oder Hardware beschaffen;
 - sicherstellen, dass Supportanfragen und Störungsmeldungen nur durch den Key User erfolgen;
 - bei Störungsmeldungen die aufgetretenen Symptome, die SaaS-Software sowie die System- und Hardwareumgebung detailliert beobachten und Hup-si einen Störungsbericht unter Angabe von für die Störungsbeseitigung zweckdienlichen Informationen, beispielsweise Anzahl der betroffenen User, Schilderung der System- und Hardwareumgebung sowie ggf. simultan geladener Drittsoftware und Unterlagen überlassen sowie festgestellte Fehlfunktionen in reproduzierbarer Form auf einem geeigneten Datenträger zur Verfügung zu stellen; ferner stellt der Kunde hup-si Systemprotokolle und Speicherauszüge, betroffene Eingabe- und Ausgabedaten, Zwischen- und Testergebnisse und andere zur Veranschaulichung der Störung geeignete Unterlagen zur Verfügung;
 - hup-si bei der Suche nach der Störungsursache unverzüglich und im erforderlichen Umfang unterstützen und seine Mitarbeiter zur Zusammenarbeit mit den von Hup-si beauftragten Mitarbeitern anhalten;
 - den für die Durchführung von SaaS-Leistungen von hup-si beauftragten Mitarbeitern sowie ggf. den Mitarbeitern des jeweiligen Softwareherstellers (während der normalen Bürozeiten des Kunden) Zugang zu den Rechnern gewähren.
- 4.5 Für sämtliche SaaS-Leistungen gilt, dass sich diese ausschließlich auf die pds Softwarelösung beziehen. Soweit

hup-si für den Kunden im Rahmen der Leistungserbringung in kaufmännischen Programmen Schlüsselungen, Kontenzuweisungen oder sonstige Parameter anpasst, die steuerrechtliche oder sozialversicherungsrechtliche Auswirkungen haben oder haben könnten, so erfolgt dies nur auf Anweisung des Kunden. Der Kunde ist für die Anweisung und die richtige Schlüsselung sowie die Überprüfung immer selbst verantwortlich und hat ggf. seinen steuerlichen Berater oder Rechtsbeistand hinzuzuziehen.

- 4.6 Der Kunde wird dafür Sorge tragen, dass alle zugeordneten Nutzungs- und Zugangsberechtigungen sowie Identifikations- und Authentifikations-Sicherungen vor dem Zugriff durch Dritte geschützt und nicht an unberechtigte Nutzer weitergegeben werden. Der Kunde wird seine Benutzerkonten und Passwörter in eigener Verantwortung verwalten.
- 4.7 Solange Mitwirkungsleistungen nicht vertragsgemäß erbracht sind, ist hup-si von der eigenen Leistungspflicht ganz oder teilweise insoweit befreit, wie hup-si auf die jeweilige Mitwirkung oder Beistellung angewiesen ist. hup-si ist nicht verantwortlich für Leistungsstörungen, die durch die nicht vertragsgemäße Erbringung von Mitwirkungsleistungen entstehen. Durch die nicht vertragsgemäße Erbringung der Mitwirkungsleistungen entstehender Mehraufwand von hup-si kann von hup-si gesondert nach Aufwand zu den üblichen hup-si Vergütungsätzen gemäß der jeweils gültigen hup-si Preisliste für Dienstleistungen in Rechnung gestellt werden. Ggf. weitergehende Ansprüche von hup-si bleiben unberührt.

5. Vergütung und Zahlungsbedingungen

- 5.1 Die Vergütung für die vertragsgegenständlichen SaaS-Leistungen ergibt sich aus dem jeweiligen SaaS-Vertrag. Alle dort genannten Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer.
- 5.2 Soweit im SaaS-Vertrag keine abweichende Regelung getroffen ist, ist die zu zahlende Vergütung für die SaaS-Leistungen quartalsweise im Voraus zahlbar und wird jeweils acht (8) Tage nach Rechnungsdatum zur Zahlung fällig. Die jeweilige Vergütung wird zu Beginn eines jeden Quartals vom Konto des Kunden per SEPA-Lastschriftmandat abgebucht.

6. Datenschutz und Auftragsverarbeitung nach Art. 28 Datenschutzgrundverordnung („DSGVO“)

- 6.1 Der Kunde ist für die Einhaltung aller einschlägigen gesetzlichen Datenschutzbestimmungen, insbesondere für die Rechtmäßigkeit der Datenweitergabe und Datenverarbeitung von personenbezogenen Daten seiner Mitarbeiter und der sonstigen Betroffenen im Zusammenhang mit der Nutzung der SaaS-Leistungen verantwortlich. Der Kunde und hup-si verarbeiten personenbezogene Daten unter Einhaltung der jeweils geltenden Bestimmungen zum Datenschutz, insbesondere der Verordnung (EU) 2016/679 (Datenschutz-Grundverordnung, „DSGVO“).
- 6.2 Soweit hup-si im Rahmen der Erbringung des SaaS-Leistungen personenbezogene Daten des Kunden verarbeitet, wird hup-si im Auftrag des Kunden tätig. hup-si wird die personenbezogenen Daten daher nur im Rahmen der vertraglich geschuldeten Leistungserbringung oder anderer schriftlicher Weisungen des Kunden und gemäß den datenschutzrechtlichen Bestimmungen verarbeiten. Für die Einzelheiten der Auftragsverarbeitung gelten die Bedingungen zur Vereinbarung einer Auftragsverarbeitung („AV-B“). Die AV-B gehen in ihrem Anwendungsbereich den Regelungen dieser BV-SaaS und den AGB vor.

Besondere Vertragsbedingungen für SaaS-Leistungen („BV-SaaS“)

der hup-si GmbH

7. Laufzeit, Kündigung, Zugangssperrung SaaS-Software

- 7.1 Der SaaS-Vertrag wird zunächst für zwei (2) Vertragsjahre („Mindestlaufzeit“) abgeschlossen. Die Laufzeit des SaaS-Vertrags beginnt nach Bereitstellung der SaaS-Leistungen. Nach Ablauf der Mindestlaufzeit oder einer nachfolgenden Vertragslaufzeit verlängert sich der SaaS-Vertrag um jeweils ein (1) weiteres Vertragsjahr, wenn er nicht drei (3) Monate vor Ablauf des jeweiligen Vertragsjahres von einer der Vertragsparteien schriftlich gekündigt wird. Das Schriftformerfordernis wird durch E-Mail nicht gewahrt. Das Recht zur Kündigung des SaaS-Vertrages aus wichtigem Grund (§ 314 BGB) bleibt unberührt. Soweit der Kunde nach Abschluss des SaaS-Vertrages zusätzliche Nutzungsrechte für weitere Anwender oder Module bei hup-si bestellt, ist der bereits bestehende SaaS-Vertrag um die hinzuerworbenen Nutzungsrechte und/ oder Module durch ein entsprechendes Nachtragsangebot zu erweitern. Sofern der Kunde die Anzahl der Nutzungsrechte (Concurrent-User) mindern möchte, ist dies mit einer Kündigungsfrist von vier (4) Wochen zum jeweiligen Kalenderquartalsende möglich; erstmals jedoch nach Ablauf der Mindestlaufzeit.
- 7.2 Ein wichtiger Grund, der hup-si zur Kündigung des SaaS-Vertrags berechtigt, liegt insbesondere dann vor,
- wenn der Kunde ganz oder teilweise mit der Zahlung der Vergütung für mehr als zwei (2) Monate in Verzug ist;
 - mehrfach oder grob fahrlässig wesentliche Vertragspflichten verletzt und den Vertragsverstoß trotz schriftlicher Aufforderung von hup-si nicht abstellt.
- 7.3 Für den Fall der Kündigung aus wichtigem Grund durch hup-si behält hup-si den Anspruch auf die bis zur Kündigung entstandene Vergütung und kann zudem einen sofort fälligen Anspruch auf pauschalen Schadensersatz, in Höhe der bis zu dem Zeitpunkt entstehenden Vergütung, verlangen zu dem der Kunde den SaaS-Vertrag hätte erstmals ordentlich kündigen können. Dem Kunden bleibt der Nachweis vorbehalten, dass hup-si ein niedrigerer Schaden entstanden ist.
- 7.4 Nach Zugang einer Kündigung von hup-si oder nach einer Eigenkündigung des Kunden wird der Kunde unverzüglich dafür Sorge tragen, dass die mit der SaaS-Software verwalteten Daten spätestens bei Beendigung des SaaS-Vertrags gesichert und auf ein eigenes System migriert werden. Nach Beendigung des SaaS-Vertrags verbleibt dem Kunden nur ein Übergangszeitraum von dreißig (30) Kalendertagen, um seine Daten zu migrieren. Auf Anfrage und gegen gesonderte Vergütung unterstützt hup-si den Kunden im Rahmen der Migration. Nach Ablauf des Übergangszeitraums wird hup-si die Daten des Kunden entsprechend den gesetzlichen Verpflichtungen löschen.
- 7.5 hup-si ist berechtigt, den Zugang des Kunden zur SaaS-Software vorübergehend oder dauerhaft zu sperren, wenn konkrete Anhaltspunkte vorliegen, dass der Kunde gegen diese BV-SaaS, den SaaS-Vertrag oder sonstige Bedingungen von hup-si und/oder geltendes Recht verstößt bzw. verstoßen hat, oder wenn hup-si ein sonstiges berechtigtes Interesse an der Sperrung hat (z.B. Zahlungsverzug des Kunden, Verletzung von Nutzungsbedingungen). Bei der Entscheidung über eine Sperrung wird hup-si die berechtigten Interessen des Kunden angemessen berücksichtigen und eine Sperrung vorab mit einem angemessenen Vorlauf schriftlich androhen. Im Einzelfall kann eine Sperrung auch ohne vorherige Androhung von hup-si vorgenommen werden, um die von hup-si mit der Sperrung verfolgten berechtigten Interessen zu wahren,

soweit eine vorherige Androhung nicht gesetzlich oder aus anderen rechtlichen Gründen erforderlich ist. Die Sperrung des Zugangs zur SaaS-Software gilt nicht zugleich als Kündigung des SaaS-Vertrages. Die Zugangssperrung ohne Kündigung kann hup-si nur für eine angemessene Frist, maximal drei (3) Monate, aufrechterhalten. Der Anspruch von hup-si auf Zahlung der Vergütung für die SaaS-Leistungen bleibt während der Sperrung unberührt bestehen. Der Kunde hat einen Anspruch auf Wiedereinräumung des Zugangs, nachdem er nachgewiesen hat, dass er die vertragswidrige Nutzung eingestellt und eine zukünftige vertragswidrige Nutzung unterbunden hat.

- 7.6 Die Regelung des § 545 BGB (stillschweigende Verlängerung des Mietverhältnisses) findet keine Anwendung.

8. Abtretung, Vertragsübernahme durch pds

- 8.1 hup-si ist jederzeit berechtigt, die Rechte und Pflichten aus dem SaaS-Vertrag teilweise oder in ihrer Gesamtheit auf verbundene Unternehmen i.S.d. §§ 15 ff. AktG zu übertragen.
- 8.2 Mit Abschluss des SaaS-Vertrages erklärt sich der Kunde bereits jetzt damit einverstanden, dass der SaaS-Vertrag mit allen Rechten und Pflichten auf den Softwarehersteller pds im Zuge einer Vertragsübernahme übertragen werden kann. hup-si wird den Kunden, im Falle einer Vertragsübernahme durch die pds rechtzeitig informieren.