

Allgemeine Vertragsbedingungen über Software-as-a-Service-Leistungen (SaaS) der Symvaro GmbH

gültig ab 1. September 2011

1. Sachlicher Geltungsbereich

- 1.1. Die vorliegenden Vertragsbedingungen der Symvaro GmbH (nachfolgend Symvaro) regeln das Vertragsverhältnis zwischen Symvaro und dem Kunden zu den Standard-Softwareprogrammen (nachfolgend „Software“), die von Symvaro hergestellt und als Software-as-a-Service-Dienst über das Internet bereitgestellt werden.
- 1.2. Von diesen Vertragsbedingungen abweichende Regelungen bedürfen der Schriftform.
- 1.3. Allgemeine Vertrags- bzw. Geschäftsbedingungen des Kunden werden, auch wenn diese Angebotsaufforderungen, Bestellungen, Annahmerklärungen etc. beigefügt sind, nicht Vertragsinhalt, selbst wenn Symvaro diesen Bedingungen nicht widersprochen hat.

2. Vertragsschluss

- 2.1. Der Vertragsabschluss und sonstige Vereinbarungen werden erst durch schriftliche Bestätigung von Symvaro verbindlich. Die Bestätigung enthält Angaben zum Namen der Software, zum Nutzungsumfang und zum vereinbarten Entgelt.
- 2.2. Die vorstehenden Regelungen gelten entsprechend für etwaige nachträgliche Änderungen und Ergänzungen des Vertrages.

3. Vertragsgegenständliche Leistungen

- 3.1. Software-Nutzung: Vertragsgegenstand ist die Gestattung der Nutzung der im Vertrag angeführten Software, die durch die Leistungsbeschreibung und diese Vertragsbedingungen näher bestimmt ist, im Wege des Fernzugriffs über das Internet („Software-as-a-Service“) sowie die Ermöglichung der Speicherung von Daten durch den Kunden auf Servern, die im Auftrag von Symvaro betrieben werden („Hosting“). Die Anbindung des Kunden an das Internet ist nicht Gegenstand des Vertrages, sondern obliegt im Rahmen der Nutzungsvoraussetzungen dem Verantwortungsbereich des Kunden. Individuelle Erweiterungen und Anpassungen der Funktionalität der Software müssen separat vereinbart werden und sind nicht Gegenstand des Leistungsumfangs.

- 3.2. Betriebserhaltung: Die Überwachung der Grundfunktionen der SaaS-Dienste erfolgt 7 Tage die Woche / 24 Stunden täglich. Die Betriebswartung der SaaS-Dienste erfolgt grundsätzlich von Montag bis Freitag 09:00 Uhr bis 17:00 Uhr an Arbeitstagen in Österreich, mit Ausnahme des 24.12. und des 31.12.
- 3.3. Symvaro beseitigt Fehler und stellt im Rahmen dieser Wartung den Betrieb in angemessener Frist wieder her. Fehler im o.g. Sinne sind dokumentierte und reproduzierbare Störungen, die zur Folge haben, dass der Betrieb der Software nicht möglich ist, oder Korruption von Daten oder Verlust von Daten eintritt, die mit der Software bearbeitet oder von ihr erzeugt werden. Der Kunde hat im Rahmen des Zumutbaren die Maßnahmen zu treffen, die eine Feststellung von Fehlern und ihrer Ursachen erleichtern. Insbesondere ist er verpflichtet geforderte Auskünfte zu erteilen.
- 3.4. Die vertragsgegenständlichen Leistungen im Einzelnen ergeben sich (in der nachstehenden Reihenfolge): a) aus dem Vertrag zwischen Symvaro und dem Kunden sowie b) aus diesen Vertragsbedingungen.
- 3.5. Die Übernahme einer Garantie für bestimmte Eigenschaften (Beschaffenheit) bedarf zu ihrer Wirksamkeit der schriftlichen Bestätigung durch Symvaro.
- 3.6. Symvaro ist berechtigt, die Leistungen in Übereinstimmung mit der Datenschutzvereinbarung durch Dritte als Unterauftragnehmer (Subunternehmer) zu erbringen. Symvaro haftet für diese Leistungserbringung von Subunternehmern wie für eigenes Handeln.

4. Funktionsumfang und Beschaffenheit

- 4.1. Der Funktionsumfang der Software ergibt sich aus der Funktionsbeschreibung auf unserer Website www.symvaro.com. Die Nutzung der Funktionen der Software durch den Kunden setzt eine Zugriffsberechtigung auf die Software voraus, die ihrerseits den für den Anwender zur Verfügung stehenden Funktionsumfang beeinflusst.
- 4.2. Eine über die so definierte Funktionalität hinausgehende Beschaffenheit der vertragsgegenständlichen Software ist nicht geschuldet. Technische Daten, Spezifikationen und Leistungsangaben in öffentlichen Äußerungen, insbesondere in Werbemitteln, sind keine Beschaffenheitsangaben.
- 4.3. Die kontinuierliche Weiterentwicklung der Software ist wesentlicher Bestandteil des SaaS Angebots von Symvaro. Hierzu zählen die Optimierung der Software, die Anpassung an den technischen Fortschritt und die Berücksichtigung aktueller Betriebsanforderungen. Im Rahmen der Weiterentwicklung der Software können Teilfunktionen verändert werden oder wegfallen, sofern dadurch für den Kunden die Erreichung des Vertragszwecks nicht gefährdet wird.

5. Entgelte und Verrechnung

- 5.1. Die Höhe des für die vertragsgegenständlichen Leistungen einmalig und regelmäßig geschuldeten Entgelts (Gebühr) ist im Vertrag ausgewiesen und versteht sich jeweils zzgl. der Umsatzsteuer in der zum Zeitpunkt der Leistungserbringung geltenden Höhe. Die Gebühr wird monatlich im Voraus in Rechnung gestellt.
- 5.2. Bei Zahlungsverzug kann Symvaro Verzugszinsen in Höhe von 8 Prozent über dem jeweiligen Basiszinssatz berechnen. Die Geltendmachung eines weiteren Schadens bleibt unberührt.
- 5.3. Kommt der Kunde a) für zwei aufeinanderfolgende Monate mit der Zahlung der Gebühr bzw. eines nicht unerheblichen Teils der Gebühr oder b) in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei Monate erstreckt, mit der Bezahlung der Gebühr in Höhe von zwei Monatsgebühren in Verzug, so kann Symvaro das Vertragsverhältnis ohne Einhaltung einer Frist kündigen.
- 5.4. Der Kunde kann nur mit rechtskräftig festgestellten oder unbestrittenen Gegenforderungen aufrechnen. Ein Zurückbehaltungsrecht kann der Kunde nur geltend machen wegen Gegenansprüchen aus diesem Vertragsverhältnis.

6. Verantwortungsbereich des Kunden

- 6.1. Dem Kunden obliegt es in eigener Verantwortung a) rechtzeitig zu prüfen, ob die angebotenen Leistungen seinen Anforderungen entsprechen und sich dabei ggf. fachkundig beraten zu lassen; b) dafür Sorge zu tragen, dass die für die vertragsgemäße Inanspruchnahme der Leistungen von Symvaro erforderlichen Mindestanforderungen der Symvaro GmbH an die vom Kunden eingesetzte Hard- und Software erfüllt sind; c) die Vorgaben im elektronischen Handbuch und sonstigen Hinweisen der Symvaro GmbH zu den eingesetzten Produkten zu beachten; d) Fehlermeldungen unverzüglich zu erstellen und dabei sachkundige Ansprechpartner für die Fehlerbehebung und Informationsbeschaffung zu benennen; e) Hinweisen von Symvaro zur Fehlervermeidung Folge zu leisten, insbesondere die Sicherheitshinweise auf der Internetseite von Symvaro über die Maßnahmen zum Schutz der eingesetzten Hard- und Software (Kundensystem) zu beachten; f) hinreichende Maßnahmen zu ergreifen, um seine lokalen IT-Systeme vor einem Befall durch Viren, Trojaner oder ähnlicher Schadsoftware zu schützen.
- 6.2. Es ist dem Kunden untersagt, Kennwort und Passwort sowie sonstige persönliche Zugangsdaten an Dritte weiterzugeben. Alle Zugangsdaten sind geschützt aufzubewahren, so dass Dritte darauf nicht zugreifen können. Kennwort und Passwort müssen

zur Sicherheit nicht nur vor der erstmaligen Benutzung der Software, sondern auch sonst in regelmäßigen Abständen geändert werden. Kennwort und Passwort sind unverzüglich zu ändern, soweit Anlass oder Vermutung besteht, dass Dritte von den Daten Kenntnis erlangt haben. Kennwort und Passwort dürfen auf einem PC oder auf sonstigen Speichern (CD-Rom, USB-Stick etc.) nicht in unverschlüsselter Form gespeichert werden.

- 6.3. Der Kunde hat die nationalen und internationalen Urheber- und Marken-, Patent, Namens- und Kennzeichenrechte sowie sonstige gewerbliche Schutzrechte und Persönlichkeitsrechte Dritter zu beachten.
- 6.4. Nachteile und Mehrkosten aus der Verletzung dieser Obliegenheiten gehen zu Lasten des Kunden.

7. Zeiträume, Verfügbarkeit, Wartungsarbeiten und Störungen

- 7.1. Die Software wird dem Kunden 7 Tage die Woche / 24 h täglich mit einer mittleren Verfügbarkeit von 99% bezogen auf ein Jahr der Leistung am Übergabepunkt zur Verfügung gestellt, soweit sich aus dem Vertrag keine anderweitigen Verfügbarkeiten ergeben. In Abstimmung mit dem Kunden kann Symvaro die Leistungserbringung für einen vordefinierten Zeitraum unterbrechen, um Wartungsarbeiten durchführen zu lassen. Der Kunde darf die Zustimmung zu solchen Unterbrechungen nicht ohne wichtigen Grund verweigern. Einvernehmliche Unterbrechungen werden auf die Ermittlung der Verfügbarkeit nicht angerechnet.
- 7.2. Der Kunde meldet Störungen der Verfügbarkeit Symvaro unverzüglich. Die Verfügbarkeit gilt erst ab Vorlage der Störungsmeldung des Kunden als gemindert und nur soweit tatsächlich eine Störung vorliegt. Beeinträchtigungen der Datenübertragung, die ihre Ursache im lokalen EDV-System des Kunden bzw. in einer Störung der Anbindung des Kunden an den vereinbarten Übergabepunkt (z.B. Leitungsausfall oder -störung bei anderen Providern oder Telekommunikationsanbietern) haben, stellen keine Störung im vorgenannten Sinne dar.

8. Gewährleistung

- 8.1. Symvaro leistet für vertragsgegenständliche Software Gewährleistung nach den Regeln des Mietrechts (Softwaremietete), soweit nachfolgend nichts Abweichendes geregelt ist.
- 8.2. Die verschuldensunabhängige Haftung für bereits bei Vertragsabschluss vorliegende Mängel wird ausgeschlossen.
- 8.3. Die Gewährleistung ist ausgeschlossen, wenn der Kunde nicht autorisierte Änderungen an der vertragsgegenständlichen Software vorgenommen hat, es sei denn, diese Ände-

rungen hatten keinen Einfluss auf die Entstehung des Fehlers. Ergänzend gilt in Bezug auf die vereinbarte Verfügbarkeit der Software als Mindestinhalt für Mängelhaftungsansprüche des Kunden, dass sich bei Unterschreitung der vereinbarten Verfügbarkeit das vertraglich vereinbarte Entgelt für den der Berechnung der Verfügbarkeit zu Grunde zu legenden Zeitraum wie folgt reduziert:

- 8.4. Unterschreitung der vereinbarten Verfügbarkeit (in Prozentpunkten) führt zu folgender Reduktion der vertraglichen Gebühr (in Prozentpunkten): a) 0,5 -> 2,5 b) 1,0 -> 5,0 c) 1,5 -> 7,5 d) 2,0 -> 10,0
- 8.5. Symvaro wird den Stand der vertraglich geschuldeten Verfügbarkeit dokumentieren. Das sich aus einer etwaigen Herabsetzung der Vergütungspflicht ergebene Gut haben wird auf die Folgerechnung angerechnet. Dem Kunden bleibt der Nachweis einer aufgrund der allgemeinen Mängelhaftungsverpflichtung von Symvaro eingetretenen darüber hinausgehenden Befreiung von der Vergütungspflicht unbenommen.
- 8.6. Ansprüche wegen Mängeln verjähren in zwölf Monaten, es sei denn, der Mangel wurde arglistig verschwiegen.

9. Nutzungsrecht

- 9.1. Die Software (Programm und elektronisches Handbuch) ist rechtlich geschützt. Das Urheberrecht, Patentrechte, Markenrechte und alle sonstigen Leistungsschutzrechte an der Software sowie an sonstigen Gegenständen, die Symvaro dem Kunden im Rahmen der Vertragsanbahnung und -durchführung zugänglich macht, stehen im Verhältnis der Vertragspartner ausschließlich Symvaro zu. Soweit die Rechte Dritten zustehen, hat Symvaro entsprechende Verwertungsrechte.
- 9.2. Symvaro räumt dem Kunden für die Dauer des Vertrages ein nicht ausschließliches, nicht übertragbares und nicht unterlizenzierbares Recht zur Nutzung der im Vertrag genannten Software und der zugehörigen Anwenderdokumentation im Rahmen des im Vertrag festgelegten Umfangs ein. Die Nutzung erfolgt durch Zugriff auf die Softwarefunktionalitäten via Internet. Übergabepunkt für die SaaS-Leistungen ist der Router-Ausgang des von Symvaro genutzten Rechenzentrums zum Internet. Darüber hinausgehende Rechte erhält der Kunde nicht.
- 9.3. Eine Nutzung der Software über die nach Maßgabe dieses Vertrags erlaubte Nutzung hinaus ist nicht gestattet. Der Kunde ist nicht berechtigt, die Software von Dritten nutzen zu lassen oder Dritten zugänglich zu machen, insbesondere ist es dem Kunden nicht erlaubt, die Software oder Teile hiervon zu vervielfältigen oder zu veräußern. Der Kunde hat auch die Gebühren zu zahlen, soweit ein Dritter die Software nutzt, wenn und soweit der Kunde die Nutzung zu vertreten hat.

- 9.4. Der Kunde ist nicht berechtigt, die Software zu dekompileieren, zu „reverse engineeren“, zu disassemblieren, zu vervielfältigen oder jeglichen Teil der Software zu benutzen, um eine separate Applikation zu erstellen oder diese Handlungen durch Dritte durchführen zu lassen, soweit es das Urheberrechtsgesetz nicht gestattet.
- 9.5. Auf Verlangen von Symvaro hat der Kunde sämtliche Angaben zur Geltendmachung von Ansprüchen gegen Dritte unverzüglich zu erteilen. Dies gilt insbesondere für Name und Anschrift der Dritten, wie auch für Art und Umfang der unberechtigten Nutzung.
- 9.6. Symvaro ist berechtigt, bei schwerwiegenden Verstößen gegen die dem Kunden obliegenden Pflichten den Zugang des Kunden auf dessen Kosten zu sperren. Eine derartige Sperrung entbindet den Kunden nicht von der Pflicht, die vereinbarte Gebühr für die Nutzung der Software zu zahlen. Zur Sicherheit nicht nur vor der erstmaligen Benutzung der Software, sondern auch sonst in regelmäßigen Abständen geändert werden. Kennwort und Passwort sind unverzüglich zu ändern, soweit Anlass oder Vermutung besteht, dass Dritte von den Daten Kenntnis erlangt haben. Kennwort und Passwort dürfen auf einem PC oder auf sonstigen Speichern (CD-Rom, USB-Stick etc.) nicht in unverschlüsselter Form gespeichert werden.

10. Verarbeitung personenbezogener Daten, Datenschutzvereinbarung und Datenherausgabe

- 10.1. Soweit vom Kunden personenbezogene Daten an die Software übermittelt werden, erfolgt die Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen durch Symvaro ausschließlich im Auftrag des Kunden unter Beachtung der gesetzlichen Voraussetzungen.

11. Technischer Schutz der Daten vor Viren und sonstigen Schadprogrammen

- 11.1. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass die Daten durch Viren und Eingriffe Dritter im Zusammenhang mit der Internetnutzung grundsätzlich gefährdet sind. Symvaro setzt für den konkreten Verwendungszweck geeignete, aktuelle Software zur Erkennung von Viren und sonstigen Sabotageprogrammen in der jeweils neuesten erhältlichen Version ein. Ferner wird eine Firewall unterhalten, die regelmäßig upgedatet wird.

12. Haftung und Haftungsausschluss

- 12.1. Für Schäden aller Art haftet Symvaro nur dann, wenn uns Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zu Last fällt. Bei leichter Fahrlässigkeit haftet Symvaro im Falle der Verletzung des Lebens, des Körpers und der Gesundheit unbeschränkt.
- 12.2. Darüber hinaus haftet Symvaro nicht für leichte Fahrlässigkeit, es sei denn, es handelt sich um die Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht, deren Erfüllung die ord-

nungsgemäße Durchführung des Vertrags erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf. Die Haftung von Symvaro ist in diesen Fällen begrenzt auf diejenigen Schadensfolgen, die nach der Art des fraglichen Geschäfts vorhersehbar und typisch sind. Dies gilt auch für entgangenen Gewinn und ausgebliebene Einsparungen. Die Haftung für sonstige entfernte Mangelfolgeschäden ist ausgeschlossen.

- 12.3. Für den Verlust von Daten haftet Symvaro nach Maßgabe der vorstehenden Absätze nur dann, wenn ein solcher Verlust durch angemessene Datensicherungsmaßnahmen seitens des Kunden nicht vermeidbar gewesen wäre.
- 12.4. Symvaro schuldet die branchenübliche Sorgfalt. Bei der Feststellung, ob Symvaro ein Verschulden trifft, ist zu berücksichtigen, dass Software faktisch nicht völlig fehlerfrei erstellt werden kann.
- 12.5. Symvaro haftet nicht für Ereignisse höherer Gewalt, die ihr die vertragsgegenständlichen Leistungen unmöglich machen oder auch nur die ordnungsgemäße Vertragserfüllung wesentlich erschweren oder zeitweilig behindern. Als höhere Gewalt gelten alle Umstände, die vom Willen und Einfluss der Vertragsparteien unabhängig sind, Krieg und andere militärische Konflikte, Mobilmachungen, Blockaden, innere Unruhen, Terroranschläge, Embargo, Beschlagnahme, Naturkatastrophen, Streiks, Aussperrungen und andere Arbeitsunruhen, Regierungsmaßnahmen, Behördenentscheidungen oder sonstige, von den Vertragsparteien unverschuldete, schwerwiegende und unvorhersehbare Umstände. Ein Umstand gilt nur als höhere Gewalt, wenn er nach Abschluss des Vertrages eingetreten ist.
- 12.6. Im Anwendungsbereich des Produkthaftungsgesetzes bleiben dessen Vorschriften unberührt.

13. Haftungsbegrenzung

- 13.1. Im Fall der Haftung von Symvaro für leichte Fahrlässigkeit wesentlicher Vertragspflichten ist die Haftung von Symvaro der Höhe nach begrenzt auf maximal 25.000 EUR.

14. Vertragsdauer und Kündigung

- 14.1. Wird im Vertrag keine Mindestlaufzeit festgelegt, gilt eine Mindestlaufzeit von 36 Monaten als vereinbart. 3 Monate vor Ablauf der Vertragslaufzeit besteht die Möglichkeit, am Ende des Kalendermonats, der schriftlichen Kündigung beider Parteien. Wird das Kündigungsrecht vom Kunden nicht in Anspruch genommen verlängert sich der Vertrag automatisch um 12 Monate. Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

15. Abweichende Vereinbarungen und Salvatorische Klausel

- 15.1. Von diesen allgemeinen Vertragsbedingungen abweichende Vereinbarungen und Vertragsänderungen bedürfen der Schriftform; dies gilt insbesondere für die Änderung dieses Formerfordernisses. Abweichende mündliche Abreden werden Vertragsbestandteil, wenn sie im Vertrag wiedergegeben sind.
- 15.2. Einseitige Änderungen dieser allgemeinen Vertragsbedingungen durch Symvaro werden auch dann Vertragsinhalt, wenn sie dem Kunden von Symvaro schriftlich bekannt gegeben worden sind, der Kunde nicht binnen sechs Wochen ab Zugang der Änderungsmitteilung ausdrücklich schriftlich widersprochen hat und in der Änderungsmitteilung auf diese Folge hingewiesen worden ist.
- 15.3. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Österreich.
- 15.4. Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Rechtsstreitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit den unter Einbeziehung dieser Vertragsbedingungen abgeschlossenen Verträge ist Klagenfurt. Gleichwohl ist Symvaro auch berechtigt, am Sitz des Kunden zu klagen.
- 15.5. Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hierdurch nicht berührt. Die Parteien vereinbaren bereits jetzt für diesen Fall, dass die unwirksame Bestimmung durch eine Bestimmung ersetzt wird, die dem wirtschaftlichen Zweck der ungültigen Bestimmung möglichst nahe kommt. Entsprechendes gilt für etwaige Lücken der Vereinbarung.