

**Hilti ON! Track**  
Bestellformular  
für den Abonnementvertrag für Software und Dienstleistungen  
(„**Bestellformular**“)

Das vorliegende Bestellformular wird abgeschlossen zwischen [vollständigen Namen und vollständige Adresse von Hilti MO einfügen] („**Serviceanbieter**“) und Ihnen („**Kunde**“) und unterliegt den Geschäftsbedingungen des Abonnementvertrags für Software und Dienstleistungen („**Vertrag**“). Die im vorliegenden Dokument verwendeten Begriffe haben die im Vertrag definierte und hierin sowie unter [Leistungsbeschreibung und Servicebedingungen](#) näher bestimmte Bedeutung.

**1. Leistungsbeschreibung, Systemvoraussetzungen und Nutzungsbeschränkungen.**

1.1 Die Dienstleistungen werden dem Kunden gemäß Leistungsbeschreibung, Nutzungsbeschränkungen und Systemvoraussetzungen zur Verfügung gestellt; ihre Erfüllung durch den Kunden ist Voraussetzung für den Zugriff auf die Dienstleistungen.

Die Leistungsbeschreibung, ihre Nutzungsbeschränkungen und die Systemvoraussetzungen stehen dem Kunden unter [Leistungsbeschreibung und Servicebedingungen](#) zur Verfügung.

**2. Gebühren für Abonnementpläne.**

2.1 **Gebühren.** Der Kunde zahlt dem Dienstleister die in dem entsprechenden Angebot vereinbarten monatlichen Gebühren.

2.2 **Zahlungsbedingungen.** Sofern im jeweiligen Arbeitsauftrag nicht anders angegeben, sind alle Rechnungen innerhalb von vierzehn (14) Tagen nach Eingang der Rechnung zahlbar.

**3. Unternehmensorientierte Dienstleistungen.**

3.1 **Dienstleistung.** Dienstleister und Kunden können die Erbringung unternehmensorientierter Dienstleistungen durch den Dienstleister gegenüber dem Kunden vereinbaren. Die erforderliche Implementierungsdienstleistung und die vereinbarten Konditionen sind in dem entsprechenden Angebot oder Arbeitsauftrag definiert.

3.2 **Zahlungsbedingungen.** Der Kunde zahlt dem Dienstleister die in dem entsprechenden Angebot vereinbarten Gebühren. Alle Rechnungen sind innerhalb von vierzehn (14) Tagen nach Eingang der Rechnung zahlbar.

4. **Angebot.** Das Angebot mit der Nummer [Nummer hinzufügen] gilt und ist ein wesentlicher Bestandteil dieses Bestellformulars. Im Falle eines Widerspruchs zwischen dieser Vereinbarung und einer oder mehrerer der Ihr beigefügten Anlagen oder Dokumenten, auf die hierin verwiesen wird, sind diese Unterlagen sofern vernünftigerweise durchführbar einheitlich auszulegen.

**Zu Urkund dessen:**

Ort, Datum:

Ort, Datum:

Für und im Namen von [**Hilti MO, vollständigen Namen einfügen**]:

Für und im Namen von [**Kunde, vollständigen Namen einfügen**]:

Unterschrift:

Unterschrift:

Unterschrift:

Unterschrift:

Name:

Name:

Name:

Name:

Position:

Position:

Position:

Position:

## Abonnementvertrag für Software und Dienstleistungen

### Vorbemerkungen

Der vorliegende Abonnementvertrag für Software und Dienstleistungen („**Vertrag**“) wird von und zwischen Hilti Deutschland AG, Hiltistraße 2, 86916 Kaufering („**Serviceanbieter**“) Ihnen („**Kunde**“) geschlossen und wird wirksam (i) zum Zeitpunkt der elektronischen Annahme des Bestellformulars durch den Kunden, oder (ii) bei Unterzeichnung des Bestellformulars durch beide Vertragsparteien oder elektronische Unterzeichnung durch die Vertragsparteien über DocuSign (nachstehend jeweils als „**Vertragsbeginn**“ bezeichnet); in jedem Fall enthält das Bestellformular die Geschäftsbedingungen des vorliegenden Vertrags einschließlich durch Bezugnahme Anlage 1 (Servicelevelvereinbarung) und Anlage 2 (Auftragsverarbeitungsvertrag). Der Serviceanbieter und der Kunde werden gemeinsam auch als „**Vertragsparteien**“ oder einzeln als „**Vertragspartei**“ bezeichnet. Der Serviceanbieter beabsichtigt, dem Kunden das Recht zur Nutzung der Software mittels Abonnement zu gewähren und der Kunde beabsichtigt, diese Software zu abonnieren. Neben der Software und den damit verbundenen, zur Bereitstellung der Software erforderlichen Dienstleistungen, können die Vertragsparteien bestimmte „**professionelle Dienstleistungen**“ vereinbaren, die der Serviceanbieter laut Geschäftsbedingungen des vorliegenden Vertrags erbringt.

**Unter Berücksichtigung** der in den Vorbemerkungen festgelegten Vorgaben vereinbaren die Vertragsparteien Folgendes:

#### 1. Inanspruchnahme der Dienstleistungen durch den Kunden.

**1.1 Pflichten des Serviceanbieters.** Der Serviceanbieter stellt dem Kunden die Software und die zur Bereitstellung der Software erforderlichen Dienstleistungen (Software und Dienstleistungen werden im Folgenden gemeinsam und einzeln jeweils als „**Dienstleistung**“ oder „**Dienstleistungen**“ bezeichnet) gemäß Leistungsbeschreibung und zu den für die Dienstleistungen spezifischen Bedingungen (gemeinsam nachstehend als „**Leistungsbeschreibung**“ bezeichnet) wie in den Bestellformularen aufgeführt und laut den Geschäftsbedingungen des vorliegenden Vertrags zur Verfügung. Der Serviceanbieter kann die Dienstleistungen jeweils ändern, sofern diese Veränderungen die Dienstleistung insgesamt nicht wesentlich mindern. Der Serviceanbieter strebt die Bereitstellung des Softwarezugangs für den Kunden innerhalb von zwei (2) Tagen ab Vertragsbeginn an, sofern in der Leistungsbeschreibung nichts anderes festgelegt ist. Die Software kann aus einer dem Kunden in Form einer Web-Anwendung als „Software-Dienstleistung“ zur Verfügung gestellten Lösung sowie einer Mobil-Anwendung bestehen, die der Kunde auf seinem Mobilgerät installieren muss. Der vereinbarte Dienstleistungsumfang und die vereinbarte Dienstleistungsqualität werden ausschließlich in der Leistungsbeschreibung festgelegt. Öffentliche Aussagen des Serviceanbieters oder seiner Handlungsbevollmächtigten zu den Dienstleistungen nehmen erst bei ausdrücklicher schriftlicher Bestätigung durch den Serviceanbieter Form an. Unbeschadet Ziffer 7.1 gelten Informationen und Spezifikationen in der Leistungsbeschreibung nicht als Gewährleistung oder Garantie in Bezug auf die Dienstleistungsqualität oder jede andere Garantie, sofern sie nicht vom Serviceanbieter schriftlich als solche bestätigt wurden. Der Serviceanbieter kann die Dienstleistungen jeweils aktualisieren und nachbessern; alle diese Updates, definiert als Software, die „**Mängel**“ (laut Definition in Ziffer 7.4) an den Dienstleistungen beseitigt und/oder kleinere Nachbesserungen an den Dienstleistungen enthalten kann, sind Bestandteil des Vertrags. Neben Updates kann der Serviceanbieter auch Upgrades und/oder Zusatzdienstleistungen für Dienstleistungen anbieten, hierbei bezeichnet der Begriff „**Upgrades**“ neue Fähigkeiten oder Funktionen der Dienstleistungen und der Begriff „**Zusatzdienstleistungen**“ entweder (i) neue und/oder zusätzliche Funktionspakete in Form separater Module für die Dienstleistungen, oder (ii) Anwendungen zur Integration oder Verbindung mit anderen Software Anwendungen von Hilti oder Drittparteien. Upgrades und Zusatzdienstleistungen sind nur dann Vertragsbestandteil, wenn sie vom Kunden separat bestellt und bezahlt werden, hierbei gelten unter Umständen zusätzliche Geschäftsbedingungen.

**1.2 Systemvoraussetzungen.** Der Betrieb oder die Nutzung der Dienstleistungen durch den Kunden erfordert gewisse Systemvoraussetzungen, die in der Leistungsbeschreibung beschrieben werden und sich nach dem Ermessen des Serviceanbieters ändern können. Die Spezifikation von Systemvoraussetzungen ist kein Bestandteil der Pflichten des Serviceanbieters aus dem vorliegenden Vertrag. Der Kunde ist allein dafür verantwortlich, sämtliche Systemvoraussetzungen einzuholen, die zum Betrieb oder zur Nutzung der Dienstleistungen erforderlich sind. Der Serviceanbieter ist nicht für Probleme, Gegebenheiten, Verzögerungen, Ausfälle und sonstige Verluste oder Schäden verantwortlich, die aus der Nichteinhaltung der Systemvoraussetzungen durch den Kunden und/oder im Zusammenhang mit den Netzwerkverbindungen, Telekommunikationsverbindungen des Kunden oder durch das Internet entstehen.

**1.3 Nutzungsberechtigte.** Vorbehaltlich anderweitiger Definitionen in der Leistungsbeschreibung bezeichnet der Begriff „Nutzungsberechtigte“ die vom Kunden zur Nutzung der Dienstleistungen laut Vertragsbedingungen ermächtigten Arbeitnehmer („**Nutzungsberechtigte**“). Der Kunde weist seinen Nutzungsberechtigten den Softwarezugang zu, um die Registrierung, den Zugang und die Nutzung der Dienstleistungen im Einklang mit den Geschäftsbedingungen des vorliegenden Vertrags laut Ziffer 3.3 zu ermöglichen.

**1.4 Pflichten des Kunden.** Der Kunde muss sicherstellen, dass (i) seine Nutzungsberechtigten beim Registrierungsprozess vollständige und korrekte Informationen über sein Unternehmen und seine Person eingeben und insbesondere keine Pseudonyme verwendet haben, (ii) seine Nutzungsberechtigten sich angemessen bemühen, unbefugten Zugriff oder Nutzung der Dienstleistung durch Arbeitnehmer, die nicht als nutzungsberechtigt betrachtet werden, oder durch Dritte zu verhindern und dass sie den Serviceanbieter unverzüglich über jeden derartigen unbefugten Zugriff bzw. jede derartige unbefugte Nutzung informieren.

#### 2. Abonnementgebühr, Zahlung und Steuern.

**2.1 Abonnementgebühr.** Der Kunde bezahlt dem Serviceanbieter als Gegenleistung für die Erbringung der Dienstleistungen durch den Serviceanbieter die im Bestellformular vereinbarte Abonnementgebühr.

**2.2 Zahlungsbedingungen.** Die Zahlungsbedingungen sind im Bestellformular aufgeführt.

**2.3 Steuern.** Die Abonnementgebühr des Serviceanbieters enthält generell keine Steuern. Der Kunde ist für die Bezahlung sämtlicher Umsatz-, Nutzungs- und Mehrwertsteuern Zusammenhang mit seiner Entgegennahme der vertraglich vereinbarten Dienstleistungen verantwortlich, ausgeschlossen sind Steuern auf der Grundlage der Bruttoeinnahmen, des Nettoumsatzerlöses oder des Eigentums des Serviceanbieters. Ist der Serviceanbieter zur Zahlung oder Erhebung von Steuern verpflichtet, für die der Kunde laut diesem Abschnitt verantwortlich ist, wird der entsprechende Betrag dem Kunden in Rechnung gestellt und von ihm bezahlt, es sei denn, der Kunde stellt dem Serviceanbieter eine gültige Bescheinigung über die Steuerbefreiung von der zuständigen Steuerbehörde zur Verfügung.

#### 3. Eigentumsrechte.

**3.1 Hilti Corporation.** Die Hilti Corporation, Feldkircherstrasse 100, FL-9494 Liechtenstein („**Hilti Corporation**“) behält exklusiv und uneingeschränkt das Eigentum und behält sich sämtliche geistige Eigentumsrechte an den Dienstleistungen vor; hierbei bezeichnen Geistige Eigentumsrechte sämtliche gewohnheitsrechtlichen, gesetzlichen und sonstigen gewerblichen Schutzrechte und geistigen Eigentumsrechte, einschließlich Urheberrechten, Marken, Geschäftsgeheimnissen, Patenten und sonstigen weltweit unter den jeweils anwendbaren Gesetzen ausgeübten, anerkannten oder durchsetzbaren Eigentumsrechten sowie sämtliche damit im Zusammenhang stehenden Urheberpersönlichkeitsrechte („**Geistige Eigentumsrechte**“). Der Serviceanbieter ist von der Hilti Corporation ermächtigt, dem Kunden die Rechte zur Nutzung der Dienstleistungen laut den Geschäftsbedingungen des vorliegenden Vertrags zu gewähren.

**3.2 Vorbehalt von Rechten.** Vorbehaltlich der im vorliegenden Vertrag ausdrücklich gewährten eingeschränkten Rechte werden dem Kunden aus diesem Vertrag keine Rechte außer den hierin ausdrücklich festgelegten Rechten gewährt. Der Kunde behält sich sämtliche Rechte, Titel und Ansprüche auf seine und an seinen Daten, sonstige nicht vom Serviceanbieter stammende Software und weiteres geistiges Eigentum vor, zu denen der Serviceanbieter jeweils bei Erbringung der Dienstleistungen Zugang hat.

**3.3 Gewährung von Rechten.** Dem Kunden werden für die Vertragslaufzeit die Rechte auf Zugang zu und Nutzung der Dienstleistungen laut Vereinbarung im Bestellformular gewährt; hierbei sind die folgenden Optionen verfügbar:

- Benannter Nutzer.** Ein nicht exklusives, nicht übertragbares Recht, Nutzungsberechtigten den Fernzugriff auf die Dienstleistungen und die Nutzung der Funktionen der Dienstleistungen bis zur in der Bestellung festgelegten Anzahl benannter Nutzer zu gewähren. Bei Mitteilung an den Serviceanbieter ist der Kunde berechtigt, einen benannten Nutzungsberechtigten durch einen anderen benannten Nutzungsberechtigten zu ersetzen.
- Gleichzeitige Nutzer.** Ein nicht exklusives, nicht übertragbares Recht, den Fernzugriff auf die Dienstleistungen und die Nutzung der Funktionen der Dienstleistungen durch die maximale Anzahl gleichzeitiger aktiver Nutzersitzungen laut Definition im Bestellformular zu gewähren. Gleichzeitige aktive Nutzersitzungen bezeichnen den Zugriff und/oder die Nutzung der Dienstleistungen durch (i) ein Radiofrequenzgerät, (ii) einen PC, (iii) CRT und (iv) ein VDT, das angemeldet und mit den Dienstleistungen verbunden ist.
- Firmennutzung.** Ein nicht exklusives, nicht übertragbares Recht, allen Nutzungsberechtigten des Kunden den Fernzugriff auf die Dienstleistungen und die Nutzung der Funktionen der Dienstleistungen bis zur maximalen Bestellformular definierten Menge (falls vorhanden) zu gewähren.

**3.4 Dokumentation.** Der Serviceanbieter stellt auf Anfrage des Kunden adäquate Bedienungsanleitungen für die Dienstleistung zur Verfügung.

**3.5 Verbotene Aktivitäten.** Dem Kunden ist Folgendes untersagt: (i) Lizenzierung, Unterlizenzierung, Verkauf, Wiederverkauf, Vermietung, Leasing, Übertragung, Abtretung, Weitergabe, Teilzeitnutzung, Angebot in einem Servicebüro oder anderweitige Zurverfügungstellung der Dienstleistung an Dritte mit Ausnahme der Nutzungsberechtigten; (ii) Modifizierung, Kopie oder Erstellung jeglicher auf der Dienstleistung basierender abgeleiteter Werke; (iii) Framing oder Spiegelung jeglicher Inhalte, die Bestandteil der Dienstleistung sind, mit Ausnahme der kundeneigenen Intranets für die eigenen internen geschäftlichen Belange des Kunden; (iv) vollständiges oder teilweises Reverse Engineering oder Dekompilieren der Dienstleistung, außer wo dies nach anwendbarem Recht zulässig ist; (v) Zugriff auf die Dienstleistung zur Erstellung kommerziell verfügbarer Produkte oder Dienstleistungen; (vi) vollständiges oder teilweises Kopieren von Merkmalen, Funktionen, Schnittstellen oder Grafiken der Dienstleistung; oder (vii) jede Form der über den vertraglichen Nutzungsumfang hinausgehenden Nutzung der Dienstleistung.

**3.6 Kundendaten.** Kundendaten sind die vom Kunden oder seinen Nutzungsberechtigten im Zusammenhang mit den Dienstleistungen hochgeladenen oder ihnen zur Verfügung gestellten Daten oder Informationen, dabei dürfen Kundendaten keinerlei rechtsverletzendes, obszönes, bedrohliches oder anderweitig rechtswidriges oder unerlaubtes Material enthalten, insbesondere kein Material, das gegen Datenschutzrechte verstößt oder das die Leistung der Dienstleistung oder der darin enthaltenen Daten stört. Wie zwischen Serviceanbieter und Kunden ist der Kunde Eigentümer seiner Kundendaten und ist (sofern die Kundendaten personenbezogenen Daten enthalten) der zuständige Datenverantwortliche (im Sinne anwendbarer Datenschutzgesetze) für diese Kundendaten. Der Serviceanbieter greift nicht auf Kundendaten zu, außer: (i) sofern es für die Reaktion auf Schwierigkeiten oder technische Probleme im

Zusammenhang mit der Dienstleistung erforderlich ist, (ii) sofern es erforderlich ist, um den Nutzungsberechtigten diese Kundendaten zur Verfügung zu stellen, (iii) sofern es zur Erfüllung seiner Pflichten erforderlich ist, (iv) sofern es zur Erbringung der Dienstleistungen erforderlich ist, (v) sofern es vom Kunden schriftlich verlangt wird, (vi) wo dies ausdrücklich laut den Vertragsbedingungen (einschließlich der Anlagen zum Vertrag) oder (vii) mit ausdrücklicher Zustimmung des Kunden zulässig ist. Die Vertragsparteien vereinbaren, dass der Serviceanbieter und/oder die mit dem Serviceanbieter verbundenen Unternehmen Kundendaten während und nach der Vertragslaufzeit in anonymisierter Form (d. h. in einer Form, die keinen Rückschluss auf den einzelnen Arbeitnehmer zulässt) nutzen dürfen, um die Dienstleistungen und Produkte der Unternehmensgruppe des Serviceanbieters zu entwickeln, instandzuhalten und nachzubessern, Produkte und Dienstleistungen individuell an den Bedarf des Kunden anzupassen und Marktforschung zu betreiben. Der Serviceanbieter kann in dem Maße, wie dies zur Durchführung der Dienstleistungen und/oder zur Pflege und/oder zur Fernwartung wie in Anlage 1 näher beschrieben erforderlich ist, auf die Kundendaten zugreifen.

**3.7 Input vonseiten des Kunden.** Der Kunde gewährt der Hilti Corporation hiermit eine lizenzgebührenfreie, weltweite, übertragbare, zur Unterlizenzvergabe freie, unwiderrufliche und zeitlich unbeschränkte Lizenz, sämtliche Beiträge, Vorschläge, Verbesserungsanfragen, Empfehlungen oder sonstige Rückmeldungen zu den Dienstleistungen („**Input des Kunden**“) zu nutzen oder ihn die Dienstleistungen zu integrieren. Die Hilti Corporation und/oder der Serviceanbieter sind nicht zur Aufnahme von Beiträgen des Kunden in die Dienstleistungen verpflichtet.

#### **4. Vertraulichkeit.**

**4.1 Vertraulichkeit.** Vertrauliche Informationen sind (a) der Quellcode der Software; (b) Kundendaten, und (c) technische oder geschäftliche Informationen jeder Vertragspartei, einschließlich, aber nicht beschränkt auf sämtliche Informationen im Zusammenhang mit Softwareplänen, Designs, Kosten, Preise und Namen, Finanzen, Marketingpläne, geschäftliche Gelegenheiten, Personal, Forschung, Entwicklung oder Know-how. Eine Vertragspartei legt vertrauliche Informationen der anderen Vertragspartei zu keinem Zweck abweichend vom Umfang des vorliegenden Vertrags offen oder nutzt diese, außer mit vorheriger schriftlicher Genehmigung der anderen Vertragspartei oder im gesetzlich vorgeschriebenen Rahmen und laut Genehmigung in Ziffer 4.2 unten. Jede Vertragspartei stimmt zu, die vertraulichen Informationen der anderen Vertragspartei ebenso zu schützen wie ihre eigenen gleichartigen vertraulichen Informationen (aber in jedem Fall mit einem geeigneten Maß an Sorgfalt und nach angemessenen technischen Industriestandards).

**4.2 Erzwungene Offenlegung.** Ist eine Vertragspartei per Gesetz gezwungen, vertrauliche Informationen der anderen Vertragspartei offenzulegen, informiert sie die andere Vertragspartei umgehend vorab über diese zwingende Offenlegung (soweit dies rechtlich zulässig ist) und unterstützt die andere Vertragspartei auf deren Kosten angemessen, wenn die andere Vertragspartei die Offenlegung verhindern oder anfechten möchte.

**4.3 Rechtliche Verteidigungsmittel.** Legt eine Vertragspartei vertrauliche Informationen der anderen Vertragspartei offen oder nutzt sie (oder droht mit deren Offenlegung oder Nutzung) und verstößt dabei gegen die vertraglichen Geheimhaltungsvereinbarungen, hat die andere Vertragspartei zusätzlich zu sämtlichen anderen verfügbaren rechtlichen Mitteln zur Durchsetzung dieser Rechte einen Anspruch auf Unterlassung, um solche Handlungen zu unterbinden; die Vertragsparteien erkennen an, dass sämtliche anderen verfügbaren rechtlichen Mittel zur Durchsetzung dieser Rechte inadäquat sind.

**4.4 Ausschlüsse.** Vertrauliche Informationen umfassen keine Informationen, die: (i) ohne Verstoß gegen eine der anderen Vertragspartei geschuldete Pflicht öffentlich bekannt sind oder werden; (ii) einer Partei vor der Offenlegung durch die andere Vertragspartei ohne Verstoß gegen eine der anderen Vertragspartei geschuldete Pflicht bekannt waren; (iii) von einer Vertragspartei ohne Verstoß gegen eine der anderen Vertragspartei geschuldete Pflicht unabhängig entwickelt wurden; oder (iv) ohne Verstoß gegen eine der anderen Vertragspartei geschuldete Pflicht von einer Drittpartei eingehen (unter der Voraussetzung, dass Kundendaten, die personenbezogene Daten enthalten, im Einklang mit den im vorliegenden Vertrag (mit allen Anhängen) nach vorgeschriebenen Standards gehandhabt werden, selbst wenn dieselben Informationen allgemein bekannt oder öffentlich verfügbar oder dem Serviceanbieter anderweitig aus anderen Quellen zugänglich sind).

#### **5. Nutzungsbeschränkungen.**

**5.1** Die funktionalen Beschränkungen und Nutzungsbeschränkungen der Dienstleistungen („**Nutzungsbeschränkungen**“) sind in der Leistungsbeschreibung aufgeführt und müssen vom Kunden in vollem Umfang eingehalten sowie bei der Nutzung der Dienstleistungen berücksichtigt werden. Unbeschadet Ziffer 8.3 verzichtet der Kunde auf sämtliche Gewährleistungs- und Haftungsansprüche und rechtliche Verfolgung infolge einer von den Nutzungsbeschränkungen abweichenden Nutzung der Dienstleistungen durch den Kunden.

**5.2 Geschäftskunden.** Die Dienstleistungen sind ausschließlich zur Nutzung durch professionelle Unternehmenskunden in der Baubranche und bei deren Subunternehmern, bei der Vergabe von Energiesystemen und in der Gebäudeinstandhaltung gedacht und ausgelegt und nicht für die Nutzung durch andere Branchen oder private Endverbraucher gedacht („**Anwendungsbereich**“). Unbeschadet Ziffer 8.3 verzichtet der Kunde auf sämtliche Gewährleistungs- und Haftungsansprüche und rechtliche Verfolgung infolge einer Nutzung der Dienstleistungen durch den Kunden außerhalb des Anwendungsbereichs.

#### **6. Schadenersatz durch Kunden.**

**6.1 Kundenentschädigung.** Der Kunde entschädigt und verteidigt den Serviceanbieter und hält ihn schadlos gegen sämtliche auf nachfolgenden Sachverhalten basierenden Ansprüche Dritter und/oder Strafzahlungen: (i) Nutzung der Dienstleistungen durch den Kunden in einem gegen die Nutzungsbeschränkungen laut Ziffer 5.1 oben verstößenden Umfang; (ii) Verstoß des Kunden gegen ein anwendbares Datenschutzgesetz; oder (iii) Hochladen oder Nutzung von Kundendaten und sämtlichen sonstigen Informationen oder Materialien zusammen mit den Dienstleistungen. Der Serviceanbieter kooperiert auf Anfrage des Kunden bei der Verteidigung gegen solche Ansprüche angemessen, dabei erstattet der Kunde dem Serviceanbieter angemessene im Zusammenhang mit dieser Kooperation entstandene Auslagen. Bei entsprechendem Beschluss des Serviceanbieters ist der Kunde allein ermächtigt, sich gegen den Anspruch zu verteidigen oder ihn beizulegen, sofern diese Beilegung keine Zahlung des Serviceanbieters oder Schuldanerkenntnis des Serviceanbieters enthält.

#### **7. Beschränkte Gewährleistung, Gewährleistungsrechte.**

**7.1 Gewährleistung des Serviceanbieters.** Der Serviceanbieter gewährleistet, dass die Dienstleistungen im Wesentlichen der Leistungsbeschreibung entsprechen.

**7.2 Gewährleistung des Kunden.** Der Kunde gewährleistet die Nutzung der Dienstleistungen im Einklang mit den Geschäftsbedingungen des vorliegenden Vertrags und dass seine Nutzung der Dienstleistung keinen Verstoß gegen ein Gesetz oder eine Vorschrift darstellt.

**7.3 Beschränkung der Gewährleistung.** Mit Ausnahme der ausdrücklichen Festlegungen in Ziffer 7.1 oben bietet der Serviceanbieter keinerlei Gewährleistung und lehnt ausdrücklich sämtliche weiteren schriftlichen oder mündlichen, ausdrücklichen oder stillschweigend angenommenen oder durch Nutzung der Dienstleistungen entstehenden Gewährleistungen, Garantien, Bedingungen und Zusagen ab, insbesondere die Nichtverletzung von Rechten, die Marktgängigkeit der Dienstleistungen, ihre Eignung für einen bestimmten Zweck, die Erfüllung von Kundenanforderungen oder zufriedenstellende Qualität. Der Serviceanbieter gewährleistet die unterbrechungsfreie Bereitstellung der Dienstleistungen oder die Freiheit von Sach- oder Rechtsmängeln nicht. Der Serviceanbieter gewährleistet nicht, dass die Dienstleistungen keinerlei Verluste oder Schäden verursachen, die durch die Datenübertragung über Kommunikationsnetzwerke oder -Anlagen entstehen.

**7.4 Gewährleistungsrechte.** Der Kunde informiert den Serviceanbieter unverzüglich, das heißt ohne schuldhaftes Zögern, schriftlich über sämtliche vermeintlichen Mängel an der Dienstleistung und fügt eine Beschreibung des vermeintlichen Mangels bei; hierbei bezeichnet der Begriff „**Mangel**“ eine wesentliche Abweichung von der Gewährleistung laut Ziffer 7.1 oben. Alle vom Kunden berechtigterweise angezeigten Mängel werden vom Serviceanbieter innerhalb einer angemessenen vom Serviceanbieter genannten Frist behoben; der Serviceanbieter kann ausschließlich in eigenem Ermessen entscheiden, ob ein vorhandener Mangel durch Reparatur (z. B. Workaround) oder Ersatzlieferung behoben wird. Der Serviceanbieter kann einen Mangel auch mit Mitteln der Fernwartung beheben und zu diesem Zweck per Fernwartung auf Kundendaten, Systeme und/oder Geräte zugreifen. Ist der Serviceanbieter zur Behebung des Mangels innerhalb der angemessenen Frist nicht in der Lage, kann der Kunde (i) eine angemessene Verringerung der Abonnementgebühr für die Dienstleistungen verlangen oder (ii) wenn der Serviceanbieter denselben Mangel zwei Mal hintereinander nicht innerhalb der angemessenen Frist beheben konnte, kann jede Vertragspartei den Vertrag mit sofortiger Wirkung kündigen. In diesem Fall kann der Kunde auch Schadenersatz gemäß Ziffer 8 verlangen.

#### **8. Haftungsbeschränkung.**

**8.1 Ausschluss der verschuldensunabhängigen Haftung (§ 536a BGB).** Die verschuldensunabhängige Haftung gemäß § 536a Absatz 1, Alternative 1 BGB ist ausgeschlossen.

**8.2 Haftungsbeschränkung.** Die Haftung des Serviceanbieters für Schäden durch leichte Fahrlässigkeit ist unabhängig vom Rechtsgrund folgendermaßen beschränkt: (I) der Serviceanbieter haftet bis zur Höhe der für diese Art von Verträgen durch Verstoß gegen wesentliche Vertragspflichten vorhersehbaren Schäden; (ii) der Serviceanbieter haftet nicht für Schäden durch leicht fahrlässigen Verstoß jeder anderen anwendbaren Sorgfaltspflicht.

**8.3 Ausnahmen von der Haftungsbeschränkung.** Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten nicht für zwingende gesetzliche Haftungsregelungen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz und die Haftung für schuldhaft verursachte Schäden an Leben, Körper oder Gesundheit. Ferner gelten diese Haftungsbeschränkungen nicht für den Fall und in dem Maße wie der Serviceanbieter eine besondere Garantie abgeben hat.

**8.4 Vergebliche Aufwendungen.** Die Ziffern 8.2 und 8.3 finden entsprechend auf die Haftung des Serviceanbieters für vergebliche Aufwendungen Anwendung.

**8.5 Pflicht des Kunden zur Abwendung und Minderung von Schäden.** Der Serviceanbieter erstellt tägliche Datensicherungen des gesamten Systems, auf dem Kundendaten gespeichert sind, um eine Wiederherstellung dieser Systemdaten bei Datenverlust zu ermöglichen. Der Serviceanbieter stellt jedoch Kundendaten einzelner Kunden nicht wieder her, z. B. bei versehentlichem und vom Kunden verursachtem Datenverlust. Der Kunde ist daher verpflichtet, angemessene Maßnahmen zur Vermeidung und Verringerung von Schäden durch Datenverlust zu ergreifen.

#### **9. Vertragslaufzeit und Vertragsende.**

**9.1 Vertragslaufzeit.** Der vorliegende Vertrag wird zum Vertragsbeginn wirksam und wird, vorbehaltlich anderer Bestimmungen im Bestellformular, unbefristet abgeschlossen („**Vertragslaufzeit**“).

- 9.2 Kündigung ohne Angabe von Gründen.** Jede Vertragspartei kann den gesamten vorliegenden Vertrag mit einer Kündigungsfrist von mindestens sechzig (60) Tagen zum Ende eines Kalendermonats ohne Angabe von Gründen schriftlich kündigen, sofern im Bestellformular nichts anderes angegeben ist.
- 9.3 Kündigung aus wichtigem Grund.** Zusätzlich kann jede Vertragspartei den vorliegenden Vertrag vorbehaltlich der anwendbaren gesetzlichen Vorschriften aus wichtigem Grund kündigen.
- 9.4 Folgen der Kündigung.** Bei Kündigung durch den Serviceanbieter stellt der Kunde unverzüglich den Zugriff auf die Dienstleistungen und die anderweitige Nutzung der Dienstleistungen ein (vorbehaltlich der nachstehenden anderen Bestimmungen). Die Kündigung entbindet den Kunden nicht von der Pflicht zur Zahlung von bis zum Datum der Wirksamkeit der Kündigung auflaufenden oder fälligen und zahlbaren Gebühren (vorbehaltlich der gesetzlichen Rechte des Kunden zur Zurückhaltung von nach dem Grundsatz von Treu und Glauben bestrittenen Zahlungen).
- 9.5 Rückgabe von Kundendaten.** Während der Vertragslaufzeit und innerhalb von sechzig (60) Tagen nach dem Ende dieser Vertragslaufzeit kann der Kunde vorbehaltlich anderer Bestimmungen in der Leistungsbeschreibung Kundendaten extrahieren („Datenextraktionszeitraum“). Mit Ausnahme des Anspruchs des Serviceanbieters auf Nutzung der Kundendaten in anonymisierter Form laut Ziffer 3.6 löscht der Serviceanbieter die Kundendaten nach Ablauf des Datenextraktionszeitraums oder sperrt sie zumindest.
- 9.6 Fortgeltende Bestimmungen.** Eine Kündigung des Vertrags beeinträchtigt nicht die den Parteien aus dem Vertrag erwachsenen Rechte, Rechtsansprüche, Verpflichtungen, Haftung oder jegliche Rechte bzw. Rechtsansprüche, die, wie in diesem Vertrag dargelegt, aus oder im Zusammenhang mit einer solchen Kündigung entstehen, noch beeinträchtigt eine Kündigung die Wirksamkeit der Bestimmungen dieses Vertrags, die ausdrücklich oder aufgrund der Art des Geschäfts nach der Kündigung des Vertrags in Kraft bleiben.
- 10. Vertragsänderungen und/oder Änderungen der Abonnementgebühr.**
- 10.1 Änderungen des Vertrags.** Der Serviceanbieter behält sich das Recht auf Vertragsänderungen und/oder Änderungen der Abonnementgebühr vor („Änderung“). Vorbehaltlich anderer Bestimmungen in der Leistungsbeschreibung informiert der Serviceanbieter den Kunden mit einer Ankündigungsfrist von mindestens vier (4) Wochen über die Änderung („Änderungsmittelteilung“). Der Kunde ist berechtigt, der Änderung mit einer Frist von zwei (2) Wochen vor geplanter Wirksamkeit der Änderung („Wirksamkeitsbeginn der Änderung“) zu widersprechen. Widerspricht der Kunde nicht fristgerecht, gilt dies als Annahme der Änderung durch den Kunden und die Änderung wird am Wirksamkeitsbeginn der Änderung wirksam. Widerspricht der Kunde fristgerecht, kann der Serviceanbieter entweder die Erfüllung des Vertrags mit dem Kunden gemäß den vorliegenden Vertragsbedingungen ohne die Änderung fortsetzen oder den Vertrag zum Wirksamkeitsbeginn der Änderung kündigen. Der Serviceanbieter informiert den Kunden ausdrücklich über das Kündigungsrecht des Serviceanbieters, die Widerspruchsfrist des Kunden, den Wirksamkeitsbeginn der Änderungen und die Konsequenzen einer unwidersprochenen Änderungsmittelteilung.
- 10.2 Änderungen der Gebühren.** Die in der Leistungsbeschreibung vereinbarte Abonnementgebühr ist für den Rest des Kalenderjahres nach Vertragsbeginn festgeschrieben und der Serviceanbieter kann die Abonnementgebühr innerhalb dieser Monate nicht anheben. Nach Ablauf des aktuellen Kalenderjahres kann der Serviceanbieter ohne sich an das Änderungsverfahren laut Ziffer 10.1 oben zu halten und ohne Widerspruchsrecht des Kunden die Abonnementgebühr einseitig um höchstens drei Prozent (3 %) jährlich anheben.
- 11. Bedingungen für kostenlose Dienstleistungen.**
- 11.1 Kostenlose Dienstleistungen.** Der Serviceanbieter kann bestimmte Dienstleistungen laut Leistungsbeschreibung kostenlos zur Verfügung stellen („kostenlose Dienstleistungen“).
- 11.2 Besondere Vertragsbedingungen.** Für die kostenlosen Dienstleistungen gelten zusätzlich die folgenden besonderen Vertragsbedingungen; sie haben bei Widersprüchen zu den anderen Bestimmungen des vorliegenden Vertrags Vorrang:
- a) **Haftungsausschluss.** Abweichend von Ziffer 7.1 schließt der Serviceanbieter hiermit außer bei arglistig verschwiegenen Mängeln sämtliche mündlichen oder schriftlichen, ausdrücklichen oder stillschweigend angenommenen oder durch Nutzung der Dienstleistungen entstehenden Zusicherungen, Gewährleistungen und Garantien, Bedingungen und Zusicherungen aus, insbesondere die Nichtverletzung von Rechten, die Marktgängigkeit der Dienstleistungen, ihre Eignung für einen bestimmten Zweck, die Erfüllung von Kundenanforderungen oder zufriedenstellende Qualität. Der Serviceanbieter gewährleistet keinerlei Verfügbarkeit der Dienstleistungen oder Bereitstellung der Dienstleistungen ohne Störungen oder die Freiheit von Sach- oder Rechtsmängeln. Der Serviceanbieter gewährleistet nicht, dass die Dienstleistungen keinerlei Verluste oder Schäden verursachen, die durch die Datenübertragung über Kommunikationsnetzwerke oder -Anlagen entstehen.
- b) **Haftungsbeschränkung.** Vorbehaltlich Ziffer 8.3 und abweichend von den Ziffern 8.2 und 8.4 wird die Haftung des Serviceanbieters für Schäden durch leichte Fahrlässigkeit einschließlich vergeblicher Aufwendungen ungeachtet des Rechtsgrunds hiermit in vollem Umfang ausgeschlossen.
- c) **Servicelevelvereinbarung.** Die Servicelevelvereinbarung laut Anlage 1 ist auf die kostenlosen Dienstleistungen nicht anwendbar.
- 12. Datensicherheit und Datenschutz.**
- 12.1 Datensicherheit und Datenschutz.** Für die Verarbeitung von Kundendaten zum Zweck des vorliegenden Vertrags vereinbaren der Serviceanbieter und der Kunde hiermit den Abschluss des Auftragsverarbeitungsvertrags laut Anlage 2 (Auftragsverarbeitungsvertrag).
- 13. Nicht-Hilti-Dienstleistungen**
- 13.1 Erwerb von Produkten und Dienstleistungen, die nicht von Hilti stammen.** Der Serviceanbieter oder Dritte können Produkte oder Dienstleistungen Dritter zur Verfügung stellen, z. B. Verbinder, Add-ons, Einrichtung und andere Beratungsdienstleistungen („Nicht-Hilti-Dienstleistung“). Jeder Erwerb solcher Produkte oder Dienstleistungen durch den Kunden und jeder Datenaustausch zwischen dem Kunden und einem Anbieter dieser Dienstleistungen Dritter („Nicht-Hilti-Serviceanbieter“) erfolgt ausschließlich zwischen dem Kunden und dem jeweiligen Nicht-Hilti-Serviceanbieter. Der Serviceanbieter übernimmt für Nicht-Hilti-Dienstleistungen keinerlei Garantie oder Support, unabhängig davon, ob sie vom Serviceanbieter als „zertifiziert“ oder anderweitig bezeichnet werden, es sei denn, in einem Bestellformular wird ausdrücklich etwas anderes vereinbart.
- 13.2 Nicht-Hilti Dienstleistungen und Kundendaten.** Beschließt der Kunde, Nicht-Hilti-Dienstleistungen und Vertragsdienstleistungen gemeinsam zu nutzen, gewährt der Kunde dem Serviceanbieter die Erlaubnis, den Nicht-Hilti-Dienstleistungen und deren Anbieter den Zugriff auf die Kundendaten zu gestatten, soweit dies für die Interoperabilität der Nicht-Hilti-Dienstleistungen und der vertraglichen Dienstleistungen erforderlich ist. Zwischen dem Kunden und dem Nicht-Hilti-Serviceanbieter gelten separate Vereinbarungen für die Nutzung dieser Nicht-Hilti-Dienstleistungen und der Kunde ist für die Beurteilung verantwortlich, ob diese Vereinbarungen mit dem Nicht-Hilti-Serviceanbieter einen angemessenen Schutz und angemessenen Zugriff auf die Kundendaten gewähren und verantwortet jede Offenlegung, Änderung oder Löschung von Kundendaten durch den Nicht-Hilti-Serviceanbieter oder jeden Verstoß gegen Datenschutzgesetze und -vorschriften durch den Zugang des Nicht-Hilti-Serviceanbieters auf die Kundendaten. Nicht-Hilti-Serviceanbieter gelten nicht als Subunternehmer oder Unterverarbeiter (laut Definition der Datenschutzbehörde) des Serviceanbieters oder eines mit ihm verbundenen Unternehmens. Weder der Serviceanbieter noch die mit ihm verbundenen Unternehmen haften für Offenlegungen, Änderungen, Korruption, Verlust oder Löschung von Kundendaten oder Verstöße gegen anwendbare Datenschutzgesetze und -vorschriften durch den Zugang solcher Nicht-Hilti-Dienstleistungen oder deren Serviceanbieter.
- 13.3 Integration mit Nicht-Hilti-Dienstleistungen.** Die Dienstleistungen können Funktionen für die Interoperabilität mit Nicht-Hilti-Dienstleistungen enthalten. Zur Nutzung dieser Funktionen muss der Kunde gegebenenfalls Zugang zu diesen Nicht-Hilti-Dienstleistungen von deren Serviceanbietern einholen und eventuell dem Serviceanbieter Zugang zu den Kundenkonten auf diesen Nicht-Hilti-Dienstleistungen gewähren. Der Serviceanbieter kann die kontinuierliche Verfügbarkeit dieser Dienstleistungsfunktionen nicht garantieren und stellt diese möglicherweise nicht mehr zur Verfügung, ohne dass der Kunde Anspruch auf Erstattung, Gutschrift oder sonstige Entschädigung hat, wenn der Anbieter von Nicht-Hilti-Dienstleistungen beispielsweise unter anderem die Nicht-Hilti-Dienstleistungen nicht mehr auf für den Serviceanbieter akzeptable Weise für die Interoperabilität mit den entsprechenden Dienstleistungsfunktionen zur Verfügung stellt.
- 14. Professionelle Dienstleistungen.**
- 14.1 Professionelle Dienstleistungen.** Der Kunde kann die vom Serviceanbieter angebotenen professionellen Dienstleistungen bestellen. Der volle Umfang der professionellen Dienstleistungen einschließlich der Gebühr für professionelle Dienstleistungen wird zwischen dem Serviceanbieter und dem Kunden im Bestellformular oder über einen separaten Arbeitsauftrag („Arbeitsauftrag“) vereinbart, wobei die darin genannten Zeiten und Gebühren für professionelle Dienstleistungen nur als Schätzungen dienen.
- 14.2 Besondere Vertragsbedingungen.** Für die professionellen Dienstleistungen gelten zusätzlich die folgenden besonderen Vertragsbedingungen, die im Falle von Widersprüchen zu den anderen Bestimmungen dieses Vertrags Vorrang haben:
- a) **Arbeitsauftrag.** Ein Arbeitsauftrag kann zwischen dem Serviceanbieter und dem Kunden schriftlich vereinbart werden, oder indem der Serviceanbieter dem Kunden ein Angebot für einen Arbeitsauftrag per E-Mail zusendet und der Kunde dieses Angebot annimmt. Der Serviceanbieter erbringt die professionellen Dienstleistungen entweder selbst oder über seine Subunternehmer. Jeder Arbeitsauftrag zum vorliegenden Vertrag ist ein von allen anderen Arbeitsaufträgen unabhängiger Vertrag und jeder Arbeitsauftrag unterliegt den Bedingungen dieses Vertrags.
- b) **Einstufung der professionellen Dienstleistungen.** Sofern zwischen den Vertragsparteien nicht (im gesetzlich zulässigen Umfang) schriftlich etwas anderes vereinbart wurde oder sofern nicht Zweifel hinsichtlich der rechtlichen Einordnung des Vertrags bestehen, sind die professionellen Dienstleistungen als Dienstleistungs- und nicht als Werkverträge zu qualifizieren. Werden bestimmte professionelle Dienstleistungen als Werkverträge vereinbart oder gelten als Werkverträge, gilt eine Gewährleistungsfrist von einem (1) Jahr. Innerhalb dieser Gewährleistungsfrist erbringt der Serviceanbieter entweder die nicht vertragsgemäßen Bestandteile der professionellen Dienstleistungen für den Kunden kostenfrei oder verzichtet auf jedes Honorar für professionelle Dienstleistungen bzw. erstattet es zurück, das für die nicht vertragsgemäßen Bestandteile der professionellen Dienstleistungen geschuldet wird oder gezahlt wurde.
- c) **Pflichten des Kunden.** Der Kunde kooperiert im Zusammenhang mit der Erbringung der professionellen Dienstleistungen angemessen. Diese Kooperation und Unterstützung durch den Kunden umfasst insbesondere: (i) angemessenes Reaktionsniveau auf die Anforderungen und Kommunikation des Serviceanbieters; (ii) Übermittlung und Freigabe angemessener

und korrekter Dokumentation und Informationen an den Serviceanbieter innerhalb angemessener Fristen; (iii) unverzügliche Prüfung der vom Serviceanbieter erbrachten professionellen Dienstleistungen; (iv) Bereitstellung sämtlicher Genehmigungen und Lizenzen der relevanten Parteien (wie beispielsweise erforderliche Lizenzen für Drittanbieter-Software), die für die Erbringung der professionellen Dienstleistungen durch den Serviceanbieter erforderlich sind, gemäß Spezifikation des Serviceanbieters für erforderliche Hardware- und Softwareumgebung. Falls und sofern der Serviceanbieter zur Erbringung der vertraglich vereinbarten Dienstleistungen technische Infrastruktur oder Zugang zu den Systemen des Kunden benötigt, vereinbaren der Serviceanbieter und der Kunde die Einzelheiten im entsprechenden Arbeitsauftrag. Der Kunde gewährt dem Personal des Serviceanbieters Zugang zu den Geschäftsräumen und der technischen Infrastruktur des Kunden und stellt kostenlos zusätzliche Büroräume und Gerätschaften zur Verfügung, sofern diese für die Erbringung der vertraglich vereinbarten Dienstleistungen erforderlich sind. Kommt der Kunde seinen Kooperationspflichten in diesem Abschnitt nicht nach, haftet der Serviceanbieter nicht für sämtliche daraus resultierenden Konsequenzen, insbesondere jegliche Verzögerungen.

d) **Vertragslaufzeit und Vertragsende.** Sämtliche Bestellungen für professionelle Dienstleistungen bleiben für den im Bestellformular oder dem betreffenden Arbeitsauftrag genannten Zeitraum wirksam oder – wenn kein Zeitraum angegeben ist – bis zum Abschluss der betreffenden professionellen Dienstleistungen.

## 15. Allgemeine Bestimmungen.

15.1 **Verhältnis der Vertragsparteien.** Die Vertragsparteien sind unabhängige Vertragspartner. Der vorliegende Vertrag begründet keine Partnerschaft, kein Franchise-Verhältnis, kein Joint Venture, keine Agentur, kein Treuhand- oder Arbeitsverhältnis zwischen den Parteien und dies ist auch nicht beabsichtigt.

15.2 **Definitionen.** Im englischen Vertragstext groß geschriebene Begriffe haben die in Klammern („...“) definierte Bedeutung.

15.3 **Mitteilungen.** Sofern im vorliegenden Vertrag nichts anderes festgelegt ist, müssen sämtliche vertraglichen Mitteilungen mindestens in Textform (z. B. E-Mail) erfolgen. Der Serviceanbieter sendet diese Mitteilungen per E-Mail an den bzw. die Empfänger und Kontaktperson(en), die der Kunde bei Einrichtung des Kundenkontos für die Dienstleistung beim Serviceanbieter angegeben hat. Zusätzlich kann der Serviceanbieter den Kunden direkt innerhalb der Dienstleistungen informieren oder Informationen auf der Website des Serviceanbieters zur Verfügung stellen. Die Vertragsparteien informieren einander unverzüglich über sämtliche Änderungen der Kontaktdaten, die sie einander zur Verfügung gestellt haben. Aktualisiert der Kunde seine Kontaktdaten nicht regelmäßig, erhält er möglicherweise Updates, Upgrades oder wichtige Informationen über die Dienstleistungen nicht.

15.4 **Salvatorische Klausel.** Ist eine Bestimmung des vorliegenden Vertrags in einer Rechtsordnung ungültig, gesetzwidrig oder nicht durchsetzbar, berührt diese Ungültigkeit, Gesetzwidrigkeit oder mangelnde Durchsetzbarkeit die anderen Bestimmungen des vorliegenden Vertrags nicht und begründet keine Ungültigkeit oder Nichtdurchsetzbarkeit dieser Bestimmung in einer anderen Rechtsordnung. Wird festgelegt, dass eine Vertragsklausel oder andere Bestimmung ungültig, gesetzwidrig oder nicht durchsetzbar ist, verhandeln die Vertragsparteien nach den Grundsätzen von Treu und Glauben über die Änderung des vorliegenden Vertrags, um die ursprüngliche Absicht der Parteien so nah wie möglich auf für beide Seiten akzeptable Art und Weise herbeizuführen, sodass die hierin erwogenen Transaktionen im größtmöglichen Umfang wie ursprünglich beabsichtigt vollzogen werden können. Sofern der vorliegende Vertrag Lücken enthält, gilt als vereinbart, dass die anwendbaren gesetzlichen Bestimmungen diese Lücken füllen, welche die Vertragsparteien im Einklang mit den wirtschaftlichen Zielen des vorliegenden Vertrags und seinem Zweck vereinbart hätten, wenn ihnen die Lücke bewusst gewesen wäre.

15.5 **Verzichtserklärung und sonstige (kumulative) Mittel zur Rechtsdurchsetzung.** Übt eine Vertragspartei ein Recht aus diesem Vertrag nicht oder mit Verzögerung aus, so stellt dies keinesfalls einen Verzicht auf die Durchsetzung dieses Rechts dar. Unbeschadet anderslautender ausdrücklicher Bestimmungen im vorliegenden Vertrag verstehen sich die hierin festgelegten Mittel zur Durchsetzung von Rechten zusätzlich zu anderen zur Verfügung stehenden Mitteln zur Rechtsdurchsetzung einer Vertragspartei und schließen diese nicht aus.

15.6 **Subunternehmer.** Der Serviceanbieter kann Subunternehmer mit der Erbringung der Dienstleistungen beauftragen. Erfordert die Erbringung der untervergebenen Dienstleistungen die Verarbeitung personenbezogener Daten finden die im Auftragsverarbeitungsvertrag festgelegten Vorschriften und Pflichten Anwendung.

15.7 **Abtretung.** Keine Vertragspartei kann ihre Rechte oder Pflichten aus diesem Vertrag ohne vorherige schriftliche Zustimmung der anderen Vertragspartei (die nicht in unberechtigter Weise verweigert werden kann) wegen gesetzlicher Vorschriften oder aus anderen Gründen abtreten. Unbeschadet des Vorstehenden ist der Serviceanbieter jederzeit berechtigt, ohne die Zustimmung des Kunden sämtliche diesbezüglichen Sicherheiten und Nebenrechte an jede Drittpartei abzutreten, wenn der Kunde nicht zur Aufrechnung eigener Forderungen – außer unbestrittene oder gerichtlich festgestellte Forderungen – mit Forderungen des Serviceanbieters oder zur Aufrechnung mit Forderungen Dritter, an die der Serviceanbieter seine aus diesem Vertrag resultierenden Rechte abgetreten oder Pflichten übertragen hat, berechtigt ist

15.8 **Geltendes Recht und Gerichtsstand.** Für den vorliegenden Vertrag gilt ausschließlich deutsches Recht unter Ausschluss des Übereinkommens über Verträge über den internationalen Warenkauf („CISG“). Der ausschließliche Gerichtsstand für Streitigkeiten im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist das zuständige Gericht am eingetragenen Sitz des Softwareanbieters. Der Softwareanbieter hat jedoch das Recht, vor einem Gericht zu klagen, das für den Geschäftssitz des Kunden zuständig ist. Alle Parteien erkennen die gerichtliche Zuständigkeit dieser Gerichte an und verzichten gegen den Gerichtsstand rechtlich vorzugehen.

15.9 **Weitere Bestimmungen.** Das jeweilige Bestellformular mit der Leistungsbeschreibung, auf die es verweist, der vorliegende Vertrag und seine Anlagen stellen die vollständige Vereinbarung zwischen den Vertragsparteien in Bezug auf den Vertragsgegenstand dar. Außer den ausdrücklich hierin aufgeführten Bestimmungen bestehen keine Verträge, Zusicherungen, Gewährleistungen, Versprechen, Vertragsabreden, Zusagen oder Verpflichtungserklärungen. Dieser Vertrag ersetzt alle früheren mündlichen oder schriftlichen Verträge, Angebote oder Zusicherungen über den Vertragsgegenstand. Bei Konflikten zwischen dem vorliegenden Vertrag und einem oder mehreren beigefügten oder im vorliegenden Vertrag erwähnten Dokumenten werden die Dokumente, sofern möglich, konsistent ausgelegt, haben jedoch bei Inkonsistenzen in folgender Reihenfolge Vorrang: (1) Bestellformular, (2) Leistungsbeschreibung, (3) der vorliegende Vertrag, und (4) seine Anlagen. Unbeschadet anderslautender Formulierungen im Vertrag werden keine in einer Kundenbestellung oder einem anderen Kundenauftragsdokument enthaltenen Bestimmungen oder Bedingungen in den vorliegenden Vertrag aufgenommen oder sind Bestandteil des vorliegenden Vertrags und all diese Bestimmungen oder Bedingungen sind nichtig.

15.10 **Formerfordernis.** Mit Ausnahme mündlicher Vereinbarungen nach Vertragsabschluss sind Ergänzungen, Änderungen, Verzichtserklärungen für eine Bestimmung des vorliegenden Vertrags unwirksam, es sei denn, die Vertragspartei, gegenüber der die Ergänzung, Änderung oder Verzichtserklärung geltend gemacht wird, stimmt dem in Textform (z. B. E-Mail, Mitteilungen, usw.) oder schriftlich zu. Übertragungen per Fax, E-Mail oder einer gleichwertigen Form des elektronischen Austauschs bzw. der elektronischen Ausfertigung gelten als Erfüllung der Formerfordernis. Die Vertragsparteien bestätigen und vereinbaren darüber hinaus, dass dieser Vertrag durch Anwendung einer einfachen oder qualifizierten elektronischen Signatur (z. B. DokuSign usw.) ausgefertigt, ausgetauscht, gespeichert und verarbeitet werden kann und dass diese elektronischen Signaturen die Schriftformerfordernis erfüllen. Die Vertragsparteien vereinbaren, dass sie die Authentizität oder Richtigkeit nicht allein deshalb anfechten werden, weil das Bestellformular und/oder der Vertrag ausschließlich in elektronischer Form ausgefertigt wurde.

15.11 **Höhere Gewalt.** Keine Vertragspartei haftet für Verzögerungen oder Nichtleistung ihrer Pflichten aus diesem Vertrag (außer für die Verpflichtung zur Zahlung von Geld aus diesem Vertrags) in dem Umfang wie diese Verzögerungen oder Nichtleistungen durch Ursachen außerhalb ihrer angemessenen Kontrolle begründet sind, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Brände, Überschwemmungen, Pandemien, Erdbeben, Streiks, Kriegshandlungen, Terrorismus oder Ausschreitungen („höhere Gewalt“). Jede Partei informiert die andere unverzüglich schriftlich über bestehende oder künftige Beeinträchtigungen durch Ereignisse höherer Gewalt, sofern dies möglich ist. Besteht ein Ereignis höherer Gewalt ohne Unterbrechung für einen Zeitraum von 60 Tagen, ist jede Partei berechtigt, den vorliegenden Vertrag zu kündigen.

## Anhang 1 (Servicelevelvereinbarung) für den Abonnementvertrag Software und Dienstleistungen

### 1. Verfügbarkeit der Dienstleistung

#### 1.1. Servicelevelvereinbarungen für die angestrebte monatliche Verfügbarkeit

Der Serviceanbieter bemüht sich auf wirtschaftlich vertretbare Weise, die Dienstleistung vierundzwanzig (24) Stunden am Tag und an sieben (7) Tagen pro Woche (24/7) zur Verfügung zu stellen; die angestrebte monatliche End-to-End-Betriebszeit beträgt fünfundneunzig Prozent (95 %), d. h. der Zugriff auf die Dienstleistung (Web-Anwendung oder Smartphone-App) soll in einem vollen Kalendermonat 95 % der Zeit verfügbar sein („Servicelevelvereinbarungen für die angestrebte monatliche Verfügbarkeit“). Der Kunde bestätigt, dass die Servicelevelvereinbarungen für die angestrebte monatliche Verfügbarkeit nur Ziele sind, und nicht garantiert werden können.

Die angegebenen Servicelevelvereinbarungen für die angestrebte monatliche Verfügbarkeit schließen Folgendes aus: (i) geplante Ausfallzeiten (laut Ziffer 1.2 unten) und (ii) jede Nichtverfügbarkeit durch Umstände außerhalb der angemessenen Kontrolle des Serviceanbieters, insbesondere höhere Gewalt, Pandemien, staatliche Maßnahmen, Hochwasser, Feuer, Erdbeben, Ausschreitungen, terroristische Anschläge, Streiks oder andere Arbeitskämpfmaßnahmen (mit Ausnahme der Beschäftigten des Serviceanbieters), Denial-of-Service-Angriffe sowie Ausfälle oder Verzögerungen bei der Verbindung mit Computern, Telekommunikation, Internetdiensteanbietern oder Hosting-Anlagen im Zusammenhang mit Hardware, Software oder Elektrizitäts-Systemen außerhalb des Eigentums oder der angemessenen Kontrolle des Serviceanbieters.

#### 1.2. Geplante Ausfallzeiten.

Für Support oder Pflege der Dienstleistung (insbesondere Installation von Updates) können geplante Ausfallzeiten der Dienstleistung anfallen. Der Serviceanbieter setzt geplante Ausfallzeiten soweit angemessen machbar außerhalb der allgemeinen Geschäftszeiten an. Der Serviceanbieter bemüht sich nach den Grundsätzen von Treu und Glauben, den Kunden mit geeigneten Mitteln (z. B. E-Mail oder Telefon) über diese geplanten Ausfallzeiten so früh wie möglich zu informieren, mindestens jedoch vierundzwanzig (24) Stunden vorher.

#### 1.3. Ungeplante Ausfallzeiten.

Bei ungeplanten Ausfallzeiten mit oder ohne Kontrolle des Serviceanbieters bemüht sich der Serviceanbieter nach den Grundsätzen von Treu und Glauben, eine Mitteilung an den Kunden zu versenden, in der der Kunde darüber informiert wird. Des Weiteren bemüht sich der Serviceanbieter nach den Grundsätzen von Treu und Glauben, angemessene Updates zum Fortschritt bei der Wiederherstellung der Dienstleistung bereitzustellen und den Kunden zu informieren, sobald die Dienstleistung wieder verfügbar ist.

### 2. Support

#### 2.1. Schweregrad für Supportanfragen

Supportanfragen können für Mängel an der Dienstleistung (Schweregrad 1-4, siehe nachstehende Beschreibung) und für allgemeine Fragen zu der Dienstleistung (Schweregrad vier, siehe nachstehende Beschreibung) gestellt werden. Bei einer Supportanfrage wird der Schweregrad anhand der nachstehenden Definitionen festgelegt („Schweregrade“):

**Schweregrad 1.** Die Produktionsanwendung der Dienstleistung durch den Kunden ist unterbrochen oder so schwer beeinträchtigt, dass der Kunde nicht angemessen weiterarbeiten kann. Beim Kunden liegt ein vollständiger Ausfall der Dienstleistung vor. Das Funktionieren ist betriebsnotwendig und die Situation ist ein Notfall. Eine Serviceanfrage mit Schweregrad 1 weist eines oder mehrere der folgenden Merkmale auf:

- Alle oder die meisten Daten sind beschädigt, sodass der Kunde nicht mit der Software arbeiten kann (Web-Anwendung und Smartphone-App).
- Alle Funktionen oder die meisten Funktionen sind nicht verfügbar, ein Backup-System ist nicht vorhanden
- Die Software (Web-Anwendung und Smartphone-App) hängt auf unbestimmte Zeit und verursacht inakzeptable oder unbegrenzte Verzögerungen für Ressourcen oder Reaktion
- Die Software (Web-Anwendung und Smartphone-App) ist nicht verfügbar, unabhängig von angekündigten geplanten und/oder kommunizierten ungeplanten Ausfallzeiten

**Schweregrad 2.** Beim Kunden liegt ein schwerer Ausfall der Dienstleistung vor. Wichtige Funktionen der Dienstleistung sind nicht verfügbar und es gibt keinen akzeptablen Workaround; der Betrieb kann jedoch eingeschränkt fortgeführt werden. Eine Serviceanfrage mit Schweregrad 2 weist eines oder mehrere der folgenden Merkmale auf:

- Wichtige Funktionen nicht verfügbar, Backup-System vorhanden
- Software (Web-Anwendung und Smartphone-App) mit großen Leistungsverzögerungen, Time-outs

**Schweregrad 3.** Beim Kunden liegt ein weniger schwerer Ausfall der Dienstleistung vor. Die Auswirkungen stellen eine Unannehmlichkeit dar, eventuell ist ein Workaround zur Wiederherstellung der Funktionalität erforderlich.

**Schweregrad 4.** Anfragen, die keinen Mangel der Dienstleistungen zum Gegenstand haben, sondern sich auf allgemeine Informationen über die Dienstleistung beziehen.

#### 2.2. Servicelevels für Supportanfragen.

Der Serviceanbieter reagiert auf die Supportanfrage wie unter Ziffer 2.4 beschrieben und ergreift wirtschaftlich angemessene Maßnahmen für eine Reaktion innerhalb des in der nachstehenden Tabelle aufgeführten Zeitrahmens. Die Reaktionszeit gibt die Zeit zwischen Eingang einer Supportanfrage beim Serviceanbieter über einen der Support-Kanäle laut Definition unter 2.3 und dem Eingang einer Reaktion des Serviceanbieters auf den Vorfall an – entweder durch Anforderung zusätzlicher Informationen oder Bereitstellung von Informationen über das Vorgehen zur Lösung der Supportanfrage. Reaktionszeiten gelten nur während der Betriebszeiten und außerhalb von Feiertagen in dem Land, in dem der Serviceanbieter ansässig ist:

Schweregrad	Ziel-Reaktionszeit
Schweregrad 1	Vier (4) Stunden
Schweregrad 2	Ein (1) Tag
Schweregrad 3	Zwei (2) Tage
Schweregrad 4	Vier (4) Tage

#### 2.3. Support-Kanäle.

Die Serviceanbieter bietet während der definierten Betriebszeiten über Kundenservice telefonischen und E-Mail-Support („Support-Kanäle“). Um die entsprechende Aufmerksamkeit des Serviceanbieters für Anfragen mit Schweregrad 1-3 sicherzustellen, müssen diese Supportanfragen über die Telefonnummer für den Kundensupport telefonisch gestellt werden. Supportanfragen mit Schweregrad 4 können auch per E-Mail gestellt werden. Kontaktdaten und Betriebszeiten werden online unter folgendem [Link](#) veröffentlicht.

#### 2.4. Beschreibung des Support-Prozesses.

Der Serviceanbieter registriert die Supportanfrage mit dem entsprechenden anfänglichen Schweregrad und informiert den Kunden auf geeignetem Wege über die Registrierung der Supportanfrage. Sind weitere Informationen von Seiten des Kunden erforderlich, kontaktiert der Serviceanbieter den Kunden und erfragt die fehlenden Informationen. Für kundenspezifische Supportanfragen oder kritische Vorfälle bemüht sich der Serviceanbieter nach Kräften, den Kunden direkt zu informieren, sobald ein Workaround, eine andere temporäre Maßnahme oder eine Lösung gefunden wurde. Für allgemeine Anwendungsmängel und Nachbesserungen stehen dem Kunden relevante Informationen in den allgemeinen Release-Unterlagen zur Verfügung und er wird nicht proaktiv informiert. Der Schweregrad einer Supportanfrage kann während des Support-Prozesses angepasst werden.

#### 2.5. Zugriff auf Kundendaten und Verwendung von Fernwartungs-Tools.

Um die Supportdienstleistungen erbringen zu können muss der Serviceanbieter unter Umständen Fernwartungs-Tools einsetzen oder vertragsgemäß und im Einklang mit anwendbaren Datenschutzgesetzen und der Rechtsprechung auf Kundendaten zugreifen. Indem der Kunde dem Serviceanbieter die Nutzung von Fernwartungs-Tools gestattet, stimmt er zu, dem Serviceanbieter Fernzugriff auf Kundendaten und zeitweiligen Zugriff auf bzw. zeitweilige Kontrolle über den betreffenden Computer und/oder das betreffende Gerät zu gewähren. Bevor der Kunde dem Serviceanbieter Fernzugriff gewährt, sollte er angemessene Maßnahmen wie beispielsweise die Sicherung seiner Daten auf dem betreffenden Gerät ergreifen und sicherstellen, dass sämtliche vertraulichen Informationen von Kunden, die für die Supportanfrage nicht relevant sind, beim Fernzugriff nicht verfügbar sind oder nicht ausgetauscht werden. Ohne Einwilligung des Kunden werden Daten ohne Zusammenhang zur erbrachten Dienstleistung vom Serviceanbieter in keiner Form gespeichert oder verarbeitet.

#### 2.6. Eskalationsprozess.

Glaubt der Kunde nach den Grundsätzen von Treu und Glauben, dass er keine hochwertige oder fristgerechte Unterstützung als Reaktion auf eine Supportanfrage erhalten hat oder muss der Kunde dringend wichtige geschäftliche Themen im Zusammenhang mit dem Support an die Geschäftsleitung des Serviceanbieters kommunizieren, kann der Kunde die Supportanfrage eskalieren, indem er den Serviceanbieter kontaktiert und eine Eskalation der Supportanfrage verlangt, um gemeinsam mit dem Kunden einen Aktionsplan auszuarbeiten.

### 3. Pflichten des Kunden

#### 3.1. Verfügbarkeit des Ansprechpartners.

Der Kunde muss die angemessene Verfügbarkeit eines Ansprechpartners bei der Lösung einer Supportanfrage sicherstellen.

### **3.2. Prozess-Updates.**

Der Kunde muss die Kommunikation der folgenden Änderungen/Updates an den Serviceanbieter sicherstellen:

- Änderungen/zusätzliche Informationen, die seit dem Stellen der Supportanfrage eingetreten sind/verfügbar wurden und die die Supportanfrage beeinflussen.
- Sämtliche Änderungen an der Systemumgebung am Standort des Kunden, die die Lösung der Supportanfrage beeinflussen könnten.
- Falls die Supportanfrage nicht mehr gültig ist (z. B. gelöst).

### **3.3. Systemvoraussetzungen und neueste Versionen.**

Um für die Dienstleistung Support zu erhalten ist der Kunde verpflichtet, die Einhaltung der Mindest-Systemvoraussetzungen laut Leistungsbeschreibung sicherzustellen.

### **3.4. Kommunikation mit den Nutzern.**

Der Serviceanbieter informiert den Kunden über sämtliche systemrelevanten Ereignisse (z. B. Kommunikation geplanter Ausfallzeiten usw.) über die Ankündigungen in den Dienstleistungen oder über die Informations-Internetseite für die Dienstleistungen. Der Kunde ist verpflichtet, seine jeweiligen Endnutzer über dieses Ereignis zu informieren.

### **3.5. Mangelnde Kooperation.**

Kommt der Kunde den vorgenannten Pflichten nicht nach, haftet der Serviceanbieter nicht für daraus resultierende Konsequenzen, insbesondere Verzögerungen bei der Lösung einer Supportanfrage und/oder Nichteinhaltung von im vorliegenden Vertrag vereinbarten Servicelevels.

### **3.6. Nichtanwendbarkeit der Servicelevelvereinbarung.**

Vorbehaltlich anderweitiger Bestimmungen in der Leistungsvereinbarung gilt diese Servicelevelvereinbarung nicht für (i) kostenlos erbrachte Dienstleistungen, (ii) Dienstleistungen für Mobil-Anwendungen, (iii) Zusatzdienstleistungen und (iv) Nicht-Hilti-Dienstleistungen („**ausgeschlossene Dienstleistungen**“). Der Serviceanbieter garantiert für die ausgeschlossenen Dienstleistungen keinerlei Verfügbarkeit und bietet für die ausgeschlossenen Dienstleistungen keinerlei Support oder Mängelbeseitigung.

**Anhang 2 ( Auftragsverarbeitungsvertrag)  
für den Abonnementvertrag für Software und Dienstleistungen**

- (i) Der vorliegende Auftragsverarbeitungsvertrag („**AVV**“) wird geschlossen von und zwischen:
- (ii) dem Kunden als Datenverantwortlicher („**Verantwortlicher**“); und
- (iii) dem Serviceanbieter als Auftragsverarbeiter („**Auftragsverarbeiter**“),
- (iv) jeweils als „**Vertragspartei**“ und gemeinsam als „**Vertragsparteien**“.

Die im vorliegenden AVV verwendeten Begriffe haben dieselbe Bedeutung wie im Vertrag und wie in diesem Dokument näher beschrieben.

**VORBEMERKUNGEN**

Im Abonnementvertrag für Software und Dienstleistungen („**Vertrag**“) zwischen dem Auftragsverarbeiter und dem Verantwortlichen verpflichtet sich der Auftragsverarbeiter zur Erbringung der im Vertrag festgelegten und in der Leistungsbeschreibung zu diesem AVV näher beschriebenen Dienstleistungen (die „**Dienstleistungen**“);

Bei der Erbringung der Dienstleistungen erhält der Auftragsverarbeiter jeweils Informationen, die im Sinne der anwendbaren Datenschutzgesetze und -vorschriften als personenbezogene Daten gelten können oder erhält Zugang zu diesen Informationen;

Der Verantwortliche beauftragt den Auftragsverarbeiter im Namen des Verantwortlichen gemäß Art. 28 DSGVO zu handeln;

**AUS DIESEM GRUND** und um den Vertragsparteien die Fortführung ihrer Geschäftsbeziehung auf gesetzeskonforme Weise zu ermöglichen, haben die Vertragsparteien den folgenden AVV geschlossen:

**1. Terminologie**

Für den Zweck dieses AVV finden die Terminologie und die Definitionen, die in der DSGVO verwendet werden, Anwendung. Darüber hinaus bezeichnet

„ <b>Mitgliedstaat</b> “	ein Land der Europäischen Union oder im europäischen Wirtschaftsraum;
„ <b>Unterverarbeiter</b> “	einen weiteren Verarbeiter innerhalb oder außerhalb der EU/des EWR, der vom Auftragsverarbeiter als Subunternehmer mit der vollständigen oder teilweisen Erbringung der Dienstleistungen im Namen des Verantwortlichen beauftragt wird, vorausgesetzt dieser Unterverarbeiter hat ausschließlich Zugang zu den personenbezogenen Daten des Verantwortlichen zum Zwecke der Durchführung der Unterverarbeitung im Namen Verantwortlichen.
„ <b>Sicherheitsverstoß</b> “	Bezeichnet einen Sicherheitsverstoß, der versehentlich oder gesetzwidrig zur Zerstörung, zum Verlust, zur Änderung, zur unbefugten Offenlegung von oder zum Zugriff auf personenbezogene(n) Daten führt, die übertragen, gespeichert oder anderweitig verarbeitet wurden und der die vom vorliegenden AVV abgedeckten personenbezogenen Daten des Verantwortlichen betrifft.

Weitere Definitionen werden im Verlauf dieses AVV eingeführt.

**2. Einzelheiten der Datenverarbeitung**

(a) Die Einzelheiten zu den Verarbeitungsschritten, die der Auftragsverarbeiter als beauftragter Datenverarbeiter für den Verantwortlichen durchführt (z. B. der Gegenstand der Verarbeitung, Art und Zweck der Verarbeitung, die Art der personenbezogenen Daten und die Kategorien der betroffenen Personen) sind in der Leistungsbeschreibung aufgeführt.

**3. Pflichten und Verantwortungen des Verantwortlichen**

- (a) Der Verantwortliche muss dafür sorgen, dass die im Vertrag und diesem AVV vereinbarte Verarbeitung personenbezogener Daten für die betroffenen Personen rechtmäßig, fair und transparent wie in der Leistungsbeschreibung aufgeführt erfolgt. Die personenbezogenen Daten, die tatsächlich hochgeladen und/oder dem Auftragsverarbeiter zur Verfügung gestellt werden, werden ausschließlich vom Kunden gelenkt und überwacht, und der Kunde ist allein für die Einholung aller erforderlichen Zustimmungen und Genehmigungen für diese Verarbeitung im Einklang mit den anwendbaren Datenschutzgesetzen verantwortlich. Bei Verstößen hiergegen entschädigt der Kunde den Auftragsverarbeiter und hält ihn schadlos gegen sämtliche gegen den Auftragsverarbeiter geltend gemachten Ansprüche.
- (b) Unbeschadet anderslautender Bestimmungen im vorliegenden Vertrag ist der Verantwortliche alleiniger Kontakt für den Auftragsverarbeiter und ist allein verantwortlich für die interne Koordination, Prüfung und Erteilung von Anweisungen oder Anfragen anderer Datenverantwortlicher an den Auftragsverarbeiter. Der Auftragsverarbeiter ist von seiner Pflicht zur Information oder Mitteilung an eine andere verantwortliche Stelle befreit, wenn er diese Informationen oder Mitteilungen dem Verantwortlichen mitgeteilt hat. Der Auftragsverarbeiter ist berechtigt, sämtliche Anweisungen zu verweigern, die direkt von einer anderen verantwortlichen Stelle stammen, die nicht gleichzeitig Verantwortlicher nach diesem AVV ist. Der Auftragsverarbeiter ist einziger Kontakt des Verantwortlichen und ist ausschließlich verantwortlich für die interne Koordination, Prüfung und Weiterleitung von Anweisungen oder Anfragen vom Verantwortlichen an den bzw. die Unterverarbeiter des Auftragsverarbeiters.

**4. Anweisungen**

- (a) Der Auftragsverarbeiter ist verpflichtet, die personenbezogenen Daten nur für den Verantwortlichen und im Einklang mit diesem AVV und dem Vertrag zu verarbeiten.
- (b) Die Anweisungen des Verantwortlichen sind in diesem AVV und dem Vertrag ausführlich dargelegt.

**5. Pflichten des Auftragsverarbeiters**

- (a) Der Auftragsverarbeiter setzt wirtschaftlich angemessene Maßnahmen ein, sodass vom Auftragsverarbeiter zur Verarbeitung der personenbezogenen Daten für den Verantwortlichen ermächtigte Personen, vor allem die Arbeitnehmer des Auftragsverarbeiters sowie Arbeitnehmer aller Unterverarbeiter, sich zur Geheimhaltung verpflichtet haben oder einer angemessenen gesetzlichen Geheimhaltungspflicht unterliegen und dass Personen, die Zugriff auf die personenbezogenen Daten haben, diese personenbezogenen Daten unter Einhaltung des vorliegenden AVV verarbeiten.
- (b) Der Auftragsverarbeiter setzt wirtschaftlich angemessene Maßnahmen zur Umsetzung und Instandhaltung der technischen und organisatorischen Maßnahmen laut Anlage 1 zum vorliegenden AVV ein. Unter der Voraussetzung, dass geänderte technische und organisatorische Maßnahmen insgesamt nicht weniger Schutz bieten als die in Anlage 2 aufgeführten, kann der Auftragsverarbeiter die technischen und organisatorischen Maßnahmen jeweils ändern. Umfangreiche Änderungen der technischen und organisatorischen Maßnahmen werden dem Verantwortlichen mitgeteilt.
- (c) Der Auftragsverarbeiter setzt wirtschaftlich angemessene Maßnahmen ein, um dem Verantwortlichen sämtliche zum Nachweis der Einhaltung der Pflichten des Auftragsverarbeiters laut Art. 28 DSGVO und diesem AVV erforderlichen Informationen zur Verfügung zu stellen.
- (d) Der Auftragsverarbeiter setzt wirtschaftlich angemessene Maßnahmen ein, um auf Anfrage des Verantwortlichen einen von einer unabhängigen Drittpartei angefertigten Prüfbericht bereitzustellen, ein solcher Prüfbericht kann jedoch nur einmal jährlich und auf Kosten des Verantwortlichen angefordert werden.
- (e) Der Auftragsverarbeiter ist verpflichtet, den Verantwortlichen innerhalb von achtundvierzig (48) Stunden über Folgendes zu informieren:
  - jede rechtsverbindliche Anfrage auf Offenlegung der personenbezogenen Daten einer Vollstreckungsbehörde, sofern dies nicht anderweitig verboten ist, wie beispielsweise ein strafrechtliches Verbot zur Wahrung der Vertraulichkeit strafrechtlicher Ermittlungen; und
  - sämtliche direkt von einer betroffenen Person stammenden Beschwerden und Anfragen (z. B. in Bezug auf Zugang, Berichtigung, Löschung, Einschränkung der Verarbeitung, Datenübertragbarkeit, Widerspruch gegen die Datenverarbeitung, automatisierte Entscheidungsfindung) ohne diese Anfrage zu beantworten, außer wenn der Auftragsverarbeiter vom Verantwortlichen hierfür ermächtigt wurde, oder (ii) im Fall einer Sicherheitslücke, über das der Auftragsverarbeiter Kenntnis erlangt.
- (f) Der Auftragsverarbeiter setzt wirtschaftlich angemessene Maßnahmen ein, um den Verantwortlichen in seiner Pflicht zur eventuell erforderlichen Durchführung einer Datenschutz-Folgenabschätzung laut Art. 35 DSGVO und der vorherigen Konsultation nach Art. 36 DSGVO zu unterstützen, die sich auf die vom Auftragsverarbeiter an den Verantwortlichen laut dem vorliegenden AVV erbrachten Dienstleistungen beziehen, in dem er dem Verantwortlichen die erforderlichen und verfügbaren Informationen zur Verfügung stellt; außerordentliche Kosten hierfür trägt der Kunde.
- (g) Der Auftragsverarbeiter setzt wirtschaftlich angemessene Maßnahmen ein, um die personenbezogenen Daten nach Abschluss der Dienstleistungserbringung nicht mehr zu verarbeiten und sämtliche vorhandenen Kopien zu löschen, es sei denn, das Recht der Europäischen Union oder des Mitgliedstaats verpflichten den Auftragsverarbeiter zur Aufbewahrung dieser personenbezogenen Daten.



## 6. Rechte betroffener Personen

- (a) Der Verantwortliche ist in erster Linie für die Bearbeitung und Beantwortung von Anfragen betroffener Personen verantwortlich.
- (b) Der Auftragsverarbeiter setzt wirtschaftlich angemessene Maßnahmen ein, um den Verantwortlichen bei sämtlichen angemessenen und möglichen technischen und organisatorischen Maßnahmen zur Beantwortung von Anfragen zur Ausübung der Rechte von betroffenen Personen zu unterstützen, die in Kapitel III der DSGVO festgelegt sind, wobei Verantwortliche bestätigt, dass er die in Anlage 2 aufgeführten technischen und organisatorischen Maßnahmen für ausreichend hält.
- (c) Der Verantwortliche ist verpflichtet, festzulegen, ob eine betroffene Person Anspruch auf Ausübung der Rechte einer betroffenen Person laut Ziff. 6 hat und ob dem Auftragsverarbeiter Anweisungen zu erteilen sind, in welchem Umfang die unter Ziff. 6 (b) beschriebene Unterstützung erforderlich ist.

## 7. Unterverarbeitung

- (a) Auftragsverarbeiter können ihre Pflichten aus diesem AVV unter Einhaltung der hierin festgelegten Anforderungen an mit dem Auftragsverarbeiter verbundene Unternehmen und/oder Dritte übertragen („**Unterverarbeiter**“). Eine Liste der bei Vertragsbeginn von den Auftragsverarbeitern beauftragten Unterverarbeitern ist in der jeweiligen Leistungsbeschreibung enthalten und der Kunde stimmt hiermit der Beauftragung dieser Unterverarbeiter zu.
- (b) Während der Vertragslaufzeit besteht für die Auftragsverarbeiter eine Pflicht zur Vorankündigung gegenüber dem Kunden mit einer Frist von mindestens vier (4) Wochen („**Mitteilung über die Änderung von Unterverarbeitern**“), bevor ein neuer Unterverarbeiter zugelassen wird („Wirksamkeit der Änderung von Unterverarbeitern“). Lehnt der Kunde die Verpflichtung dieses neuen Unterverarbeiters ab, kann der Kunde den Vertrag mit einer Frist von zwei (2) Wochen zur Wirksamkeit der Änderung von Unterverarbeitern unter Erläuterung der angemessenen Gründe für die Ablehnung des Unterverarbeiters schriftlich kündigen. Widerspricht der Kunde der Mitteilung über die Änderung von Unterverarbeitern nicht gemäß den vorstehenden Bestimmungen, gilt dies als Annahme des neuen Unterverarbeiters durch den Kunden. Die Auftragsverarbeiter bleiben für die Einhaltung der Pflichten aus diesem AVV durch sämtliche Unterverarbeiter verantwortlich.
- (c) Ist ein Unterverarbeiter außerhalb der EU/des EWR in einem Land ansässig, das kein ausreichendes und angemessenes Datenschutzniveau gewährleistet, ist der Auftragsverarbeiter verpflichtet, (i) einen Auftragsverarbeitungsvertrag auf der Grundlage von EU-Modellklauseln (zwischen Auftragsverarbeitern) abzuschließen, oder (ii) dem Verantwortlichen Informationen über die Zertifizierung des Unterverarbeiters laut Datenschutzschild zur Verfügung stellen und auf Anfrage des Verantwortlichen erneut zu bestätigen, dass die Zertifizierung des Unterverarbeiters laut Datenschutzschild weiterhin gültig ist, oder (iii) dem Verantwortlichen auf dessen Anfrage weitere Informationen und relevante Unterlagen über den Mechanismus für internationale Datenübermittlung laut Art. 46 DSGVO zur Verfügung stellen, der zur rechtmäßigen Offenlegung der personenbezogenen Daten des Verantwortlichen an den Unterverarbeiter eingesetzt wird.

## 10. Vertragslaufzeit und Vertragsende

Die Vertragslaufzeit des vorliegenden AVV entspricht der Laufzeit des Vertrags. Sofern im vorliegenden AVV nichts anderes festgelegt ist, gelten die gleichen Kündigungsrechte und Anforderungen wie im Vertrag.

## 11. Verschiedenes

- (a) Die Vertragsparteien sind verpflichtet, diese Pflichten laut DSGVO und sämtliche sonstigen anwendbaren Datenschutzgesetzen einzuhalten, die ggf. für den Verantwortlichen in seiner Rolle als verantwortliche Stelle oder den Auftragsverarbeiter in seiner Rolle als solcher gelten.
- (b) Falls und in dem Maße wie dies erforderlich ist, um die obligatorischen Bestimmungen zur Beauftragung und Leistungserbringung des Auftragsverarbeiters unter den für den Verantwortlichen geltenden Gesetzen einzuhalten, kann der Verantwortliche sämtliche erforderlichen Änderungen (auch Ergänzungen) der Bestimmungen des vorliegenden AVV und seiner Anhänge fordern. Können sich der Verantwortliche und der Auftragsverarbeiter nicht innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Eingang der schriftlichen Mitteilung über die obligatorischen Veränderungen beim Auftragsverarbeiter auf für die Einhaltung gesetzlicher Vorschriften erforderlichen Änderungen einigen, ist jede Vertragspartei berechtigt, den vorliegenden AVV schriftlich mit einer Frist von dreißig (30) Tagen zu kündigen.

Bei Inkonsistenzen zwischen den Bestimmungen des vorliegenden AVV und sämtlichen sonstigen Verträgen zwischen den Vertragsparteien haben die Bestimmungen des vorliegenden AVV in Bezug auf die Datenschutzverpflichtungen der Vertragsparteien Vorrang.

**Anlage 1 zum AVV**  
**(Technische und organisatorische Maßnahmen)**

Beschreibung der vom Auftragsverarbeiter implementierten technischen und organisatorischen Maßnahmen laut Prüfung und Bestätigung durch den Verantwortlichen:

**Zugangskontrolle zu Verarbeitungsbereichen**

- Der Datenimporteur implementiert geeignete Maßnahmen um zu verhindern, dass unbefugte Personen physischen Zugang zu den Datenverarbeitungsanlagen erhalten, wo personenbezogene Daten verarbeitet oder verwendet werden, insbesondere:
  - Zugang zum Standort wird aufgezeichnet und dokumentiert.
  - Zugang zum Standort wird durch ein geeignetes Sicherheitssystem und/oder eine geeignete Sicherheitsorganisation überwacht und gesichert.
  - Besucher werden kontinuierlich begleitet.

**Zugangskontrolle zu Datenverarbeitungssystemen**

- Der Datenimporteur implementiert geeignete Maßnahmen, um zu verhindern, dass die für die Verarbeitung personenbezogener Daten eingesetzten Datenverarbeitungssystemen von unbefugten Personen genutzt werden oder dass unbefugte Personen logischen Zugriff darauf erhalten, insbesondere:
  - Methoden zur Nutzeridentifikation und Nutzerauthentifizierung sind vorhanden und gewähren kontrollierten Zugriff auf das Verarbeitungssystem.
  - Zugangskontrolle und Berechtigungen sind nach einem Need-to-have-Prinzip definiert.
  - Die internen Endpunkte des Datenimporteurs für den Support des Software-Service sind geschützt, um unerwünschten Zugang zu den Systemen zu verhindern und das Einschleusen schädlicher Software zu vermeiden. Dies umfasst Technologien wie Firewalls, Erkennung von Viren und Malware, Eindringungserkennung und -verhinderung usw. Diese Technologien werden an die allgemeine Entwicklung in diesen Bereichen angepasst.

**Zugangskontrolle zur Nutzung bestimmter Bereiche der Datenverarbeitungssysteme**

- Der Datenimporteur implementiert geeignete Maßnahmen innerhalb der Anwendungen, sodass die zur Nutzung der Datenverarbeitungssysteme berechtigten Personen nur im von ihrer Zugangsberechtigung abgedeckten Umfang Zugang zu Daten erhalten und dass personenbezogene Daten ohne ordnungsgemäße Berechtigung nicht gelesen, kopiert, geändert oder entfernt werden können, insbesondere:
  - Für Beschäftigte des Datenimporteurs bestehen Richtlinien in Bezug auf den Zugang zu personenbezogenen Daten und werden geschützt.
  - Der Datenimporteur informiert seine Beschäftigten über relevante Sicherheitsverfahren einschließlich möglicher Konsequenzen von Verstößen gegen die Sicherheitsvorschriften und -verfahren.
  - Zu Schulungszwecken nutzt der Datenimporteur ausschließlich anonyme Daten.
  - Der Zugriff auf die Daten erfolgt entweder von einem kontrollierten Standort oder über einen kontrollierten Netzwerkzugang.
  - Für den Zugriff auf die Daten verwendete Endgeräte sind durch aktuelle Mechanismen zum Schutz von Clients geschützt.

**Übertragungskontrolle**

- Der Datenimporteur implementiert geeignete Maßnahmen um sicherzustellen, dass personenbezogene Daten während der elektronischen Übertragung, dem Transport oder der Speicherung auf Speichermedien nicht ohne Berechtigung gelesen, kopiert, geändert oder gelöscht werden können, und dass die Zieleinheiten für jede Übertragung personenbezogener Daten mittels Datenübertragung identifiziert und verifiziert werden können (Kontrolle der Datenübertragung), insbesondere:
  - Kontrolle der Datenübertragung zwischen Datenexporteur und dem vom Datenimporteur zur Verfügung gestellten Software-Dienst:
    - Die Software-Dienste des Datenimporteurs nutzen Verschlüsselungstechniken, um Geheimhaltung und Integrität/Authentizität bei der Datenübertragung vom Datenexporteur zum Software-Dienst sicherzustellen.
  - Kontrolle der Datenübermittlungen zwischen Datenimporteur und Unterverarbeitern:
    - Neben den vertraglich vereinbarten Bereichen ist die Datenabfrage nur für bestimmte Support-Tätigkeiten und nur für befugte Support-Mitarbeiter zulässig.
    - Der Genehmigungsprozess für Support-Mitarbeiter des Datenimporteurs, die Datenübertragungen vornehmen, ist anhand eines definierten Prozesses reguliert.
    - Müssen Daten für den Transport zu Dritten auf bestimmte Medien kopiert werden, werden diese Medien je nach Sensibilität der Daten besonders umsichtig behandelt.
    - Dokumentierte Verfahren für die sichere Übertragung personenbezogener Daten sind vorhanden.

**Eingabekontrolle, Verarbeitungskontrolle und Trennung für unterschiedliche Zwecke**

- Der Datenimporteur implementiert geeignete Maßnahmen um sicherzustellen, dass personenbezogene Daten sicher und ausschließlich im Einklang mit den Anweisungen des Datenexporteurs verarbeitet werden, insbesondere:
  - Der Zugriff auf Daten ist durch Anwendungssicherheit für die befugten Nutzer getrennt.
  - Die Anwendung unterstützt die Identifizierung und Authentifizierung von Nutzern.
  - Rollen in der Anwendung und daraus resultierender Zugriff basieren auf Rollen auf der Grundlage der innerhalb der Anwendung auszuführenden Funktionen.

Wenn angemessen und machbar, implementiert der Datenimporteur in seiner Software Kontrollen zur Validierung von Dateneingaben und/oder zur Aufzeichnung der Nutzung oder der Veränderung von Daten.

---