Vertragsbedingungen
Software-as-a-Service (SaaS-VB)
CTO Balzuweit GmbH

Stand: 01.08.2026

CTO Balzuweit GmbH
Lautlinger Weg 3
D-70567

Geschäftsführer:
Markus Balzuweit
Denis Balzuweit

Amtsgericht
Stuttgart
HRB 731337
USt.-IdNr.: DE815110686

Telefon: +49 711 718639-0
Telefax: +49 711 718639-0
Internet: www.cto.de
E-Mail: info@cto.de

Inhaltsverzeichnis

1. Allgemeines / Geltungsbereich Vertragsbedingungen für Software as a Service 3
2. Vertragsgegenständliche Leistungen 3
3. Urheberrechtsschutz / Einräumung Nutzungsrechte an Software und Anwendungsdokumentationen 3
4. Einräumung von Speicherplatz / Datensicherung 3
5. Verfügbarkeit Plattform zum Betrieb SaaS-Lösung und Supportleistungen / Überwachung Betrieb und Support / Beeinträchtigung der Erreichbarkeit 3
6. Betriebs- und Supportleistungen 4
7. Besondere Mitwirkungsleistungen des Kunden 4
8. Besondere Pflichten und Verantwortung für Daten und Inhalte 5
9. Laufzeit SaaS-Vertrag / Kündigungsfrist 5
10. Audit 5
11. Datenherausgabe 5

1. Allgemeines / Geltungsbereich Vertragsbedingungen für Software as a Service

1.1. Die Bestimmungen dieser Vertragsbedingungen für Software as a Service („SaaS-VB“) gelten für sämtliche Verträge über Softwarenutzung im Wege Software as a Service zwischen uns (CTO Balzuweit GmbH) und dem Kunden.

1.2. Die SaaS-VB werden ergänzt durch unsere nachrangig geltenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) sowie das angenommene Angebot oder die Auftragsbestätigung.

2. Vertragsgegenständliche Leistungen

2.1. Wir erbringen für den Kunden SaaS-Dienstleistungen über das Internet für die Nutzung unserer Software durch den Kunden.

2.2. Vertragsgegenständliche Leistungen sind

a. die Zurverfügungstellung der im angenommenen Angebot oder in der Auftragsbestätigung aufgeführten Software im Objektcode von uns und Drittherstellern (nachfolgend zusammen „Software“) zur Nutzung als SaaS-Lösung über das Internet mittels Zugriffs durch einen Browser mit einer im nutzerbeschränkten Bereich unserer Plattform aufruf- oder herunterladbaren Anwenderdokumentation in deutscher Sprache oder als Online-Hilfe verbunden mit der Einräumung von Speicherplatz auf Servern von uns oder von beauftragten Subunternehmern („SaaS-Lösung“);

b. die Bereitstellung der notwendigen Infrastruktur zum Betrieb der SaaS-Lösung. Das entsprechende Infrastrukturpaket ist im Angebot/der Auftragsbestätigung im Einzelnen beschrieben.

c. die Erbringung von Betriebs- und Supportleistungen (im Folgenden auch „Supportleistungen oder Wartungsleistungen“), die verpflichtender Bestandteil der Zurverfügungstellung der Software gemäß Ziffer 2.2.lit. a sind.

(Leistungen in Ziffer 2.2 lit. a bis c zusammen als „SaaS-Dienstleistungen“ bezeichnet).

Leistungsumfang

2.3. Wir stellen dem Kunden für die Dauer der im Angebot/in der Auftragsbestätigung aufgeführten Laufzeit die Software entgeltlich zur Nutzung als SaaS-Lösung zur Verfügung. Für die vertragsgemäße Nutzung der SaaS-Lösung durch den Kunden betreiben wir die Software auf Servern in Rechenzentren in EU die für den Kunden über das Internet erreichbar sind.

2.4. Übergabepunkt für die von uns zu erbringenden vertragsgegenständlichen Leistungen ist der Routerausgang zum Internet der von uns genutzten Rechenzentren. Die Anbindung des Kunden an das Internet, die Aufrechterhaltung der Netzverbindung sowie die Beschaffung und Bereitstellung der auf Seiten des Kunden erforderlichen Hard- und Software sind nicht Bestandteil der von uns geschuldeten Leistungen.

2.5. Wir werden dem Kunden die Software in dem jeweils aktuellen freigegebenen Programmstand zur SaaS-Nutzung bereitstellen. Der Funktionsumfang der Software zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses ist in der auf unserer Website unter https://www.clarc.com/docs/ aufrufbaren Funktionsbeschreibung aufgeführt.

2.6. Wir übermitteln dem Kunden die Zugangsdaten bestehend aus Benutzernamen und Kennwörtern für die jeweiligen Nutzer. Sämtliche Kennwörter sind vom Kunden und dessen Nutzern unverzüglich in nur ihm bekannte Kennwörter zu ändern.

2.7. Wir entwickeln die Software weiter. Angestrebt ist die Software durch neue Programmstände zu verbessern. Die Zurverfügungstellung an den Kunden erfolgt gemäß den Bestimmungen in Ziffer 7.

2.8. Während der Vertragslaufzeit überwachen wir die Funktionstüchtigkeit der Software fortlaufend überwachen. Nutzungsbeeinträchtigende Sachmängel sind von uns entsprechend der Regelungen dieser SaaS-VB zu beseitigen.

3. Urheberrechtsschutz / Einräumung Nutzungsrechte an Software und Anwendungsdokumentationen

3.1. Die vertragsgegenständliche Software ist urheberrechtlich geschützt. Die Software kann Open-Source-Softwaretools enthalten. Diese unterliegen den jeweiligen produktspezifischen Open-Source-Lizenzbedingungen, die in der Software hinterlegt sind. Ist auch Vertragsgegenstand die Zurverfügungstellung von Drittsoftware und gelten hierfür nicht die nachstehenden Nutzungsrechtsregelungen, bestimmt sich die Rechteeinräumung für den Kunden nach den Lizenzbestimmungen des Erstellers oder Lizenzgebers der Drittsoftware.

3.2. Wir räumen dem Kunden unter der Bedingung jeweils fristgerechter Zahlung der im Angebot aufgeführten Vergütung für die SaaS-Dienstleistungen das auf die vereinbarte Laufzeit beschränkte, einfache, nicht unterlizenzierbare und - nicht übertragbare Recht ein, die Software im festgelegten Leistungsumfang gemäß Angebot über das Internet mittels Zugriffes durch einen Browser als SaaS-Lösung bestimmungsgemäß zu nutzen. Sofern während der Vertragslaufzeit neue Programmstände der Software von uns freigegeben werden, gilt hierfür das vorgenannte Nutzungsrecht entsprechend.

3.3. Zur gestatteten bestimmungsgemäßen Nutzung zählt das Laden der Software in den relevanten Arbeitsspeicher. Nicht gestattet ist dem Kunden die auch nur vorübergehende Installation oder das Verarbeiten der Software auf Datenträgern (wie etwa Festplatten, Arbeitsspeichern, Prozessoren o. Ä.) der vom Kunden eingesetzten Hardware oder auf Hardware vom Kunden beauftragter Dritter. Ebenfalls untersagt ist das Herunterladen von Quell- oder Objektcode, Abänderung, Umarbeitung oder sonstige Eingriffe, die Weitergabe an nicht nutzungsberechtigte Dritte, die Nachkonstruktion des Quellcodes der Software oder jede sonstige Rückübersetzung in einen durch Menschen lesbaren Programmcode etc.

3.4. Der Kunde ist nicht berechtigt, die Software außerhalb seines Betriebs oder für andere als eigene betriebliche Zwecke zu nutzen oder Dritten, die nicht seinem Betrieb angehören, die Nutzung der Software zu ermöglichen oder die Software vorübergehend oder dauerhaft an Dritte zu überlassen. Der Kunde verpflichtet sich, seine etwaigen Vertragsbeziehungen zu Dritten derart auszugestalten, dass eine unentgeltliche Nutzung der Software ausgeschlossen ist.

3.5. Wir gewähren dem Kunden ein auf die Laufzeit dieses Vertrags beschränktes, nicht übertragbares und nicht ausschließliches Nutzungsrecht an der Anwendungsdokumentation und Funktionsbeschreibung sowie an Programmen für den Zugriff auf die Software über den Browser.

3.6. Der Kunde ist nicht berechtigt, die ihm überlassenen Nutzerdaten und Kennwörter Dritten zu überlassen. Dem Kunden steht es frei, Mitarbeitenden oder von ihm beauftragten Dienstleistern den Zugang zur Software zu ermöglichen, vorausgesetzt, die Software wird von diesen nur für Zwecke des Kunden genutzt.

4. Einräumung von Speicherplatz / Datensicherung

4.1. Auf dem von uns dem Kunden vertragsgemäß bereitgestellten Speicherplatz hat der Kunde die Möglichkeit Daten („Anwenderdaten“) abzulegen, auf die er im Zusammenhang mit der Nutzung der Software zugreifen kann (Data-Hosting). Der Kunde kann auf diesem Server Inhalte bis zu dem im Angebot aufgeführten Speicherplatzumfang ablegen.

4.2. Wir tragen Sorge, dass die gespeicherten Anwenderdaten gemäß Ziffer 3.2. über das Internet abrufbar sind. Der Kunde ist nicht berechtigt, diesen Speicherplatz einem Dritten teilweise oder vollständig, entgeltlich oder unentgeltlich zur Nutzung zu überlassen.

4.3. Wir stellen eine ausreichende Sicherung der auf dem von uns bereitgestellten Speicherplatz gespeicherten Anwenderdaten des Kunden gegen Datenverlust oder Beschädigung, vor allem durch regelmäßige Backups, Viren-Scanning und Installierung von Firewalls sicher. Auch sorgen wir für den Schutz der Anwenderdaten vor dem unbefugten Zugriff durch Dritte. Unsere Mitarbeitende und beauftragte Subunternehmer erhalten nur dann Zugang zu den gespeicherten Anwenderdaten des Kunden, soweit dies für die Erbringung der vertraglichen Pflichten durch uns notwendig ist.

4.4. Der Kunde hat uns das Recht einzuräumen, die von ihm zur Speicherung hochgeladenen Anwenderdaten zum Zwecke der Vertragserfüllung zu verarbeiten und zu vervielfältigen (insbesondere Datensicherung), soweit dies zur Erbringung der von uns vertraglich geschuldeten Leistungen oder aus Sicherheitsgründen erforderlich ist. Der Kunde räumt uns das Recht ein, die Anwenderdaten in einem Ausfallrechenzentrum in der Europäischen Union vorzuhalten. Zur Beseitigung von Störungen hat uns der Kunde auch zu berechtigen, Änderungen an der Struktur der Anwenderdaten oder dem Datenformat vorzunehmen.

5. Verfügbarkeit Plattform zum Betrieb SaaS-Lösung und Supportleistungen / Überwachung Betrieb und Support / Beeinträchtigung der Erreichbarkeit

5.1. Wir gewährleisten eine Verfügbarkeit der Plattform (inklusive der darunterliegenden Infrastruktur) und der Supportleistungen gemäß den Festlegungen im Angebot zur Nutzung der SaaS-Lösung durch den Kunden.

5.2. Wir sind berechtigt, die Verfügbarkeit auf Grund von technisch dringenden oder unvorhersehbar notwendigen Supportleistungen zur Instandhaltung und Instandsetzung der SaaS-Lösung, insbesondere aufgrund einer Gefährdung der Systemsicherheit des Servers, temporär einzuschränken (ungeplante Wartung). Als Supportleistung gilt insbesondere Security-Bugfixing, die Behebung von Sicherheits-Problemen extern erreichbarer Komponenten, namentlich, Webserver, Datenbanken, sicherheitsrelevante Systembibliotheken (Libraries), Abwehrmaßnahmen gegen Cyber-Angriffe, der Austausch defekter Hardware, Maßnahmen gegen Sabotage u.ä. Im Rahmen solcher Maßnahmen ist insbesondere das Rebooting von Servern zulässig. Es ist uns auch gestattet, ungeplante Supportleistungen nach eigenem, pflichtgemäßem Ermessen und ohne vorherige Rücksprache mit dem Kunden durchzuführen. Alle Tätigkeiten sind zu dokumentieren und dem Kunden unaufgefordert sowie zeitnah mitzuteilen.

5.3. Unsere Berechtigung umfasst auch die Verfügbarkeit auf Grund von technisch notwendiger, planbarer Wartungs- und Supportleistungen zur Instandhaltung der vertragsgemäßen Leistungen temporär einzuschränken (geplante Wartung). Als Supportleistung gilt insbesondere das Einspielen von Updates, Patsches und neuen Programmständen auf Komponenten der SaaS-Infrastruktur. Im Übrigen dürfen Anpassungen, Änderungen oder Ergänzungen der Software sowie Maßnahmen, die der Feststellung und Behebung von Funktionsstörungen (insbesondere Sachmangelbeseitigungen), nur dann zu einer vorübergehenden Beeinträchtigung der Erreichbarkeit oder gar Unterbrechung führen, wenn dies aus technischen Gründen notwendig ist.

5.4. Die Überwachung der Plattform-Infrastruktur und des Betriebs der Software erfolgt während der vereinbarten Servicezeiten.

Servicezeiten sind die im Angebot/in der Auftragsbestätigung aufgeführten Zeiten. Sofern dort keine abweichenden Servicezeiten vereinbart sind, gelten als Regel-Servicezeiten Montag bis Freitag, 8:00 bis 18:00 Uhr (MEZ/MESZ), ausgenommen gesetzliche Feiertage in Baden-Württemberg sowie der 24.12. und 31.12. Die Servicezeiten gelten für Support- und Überwachungsleistungen; die Verfügbarkeit der Plattform richtet sich nach Ziffer 5.1.Wir sind verpflichtet, alle für uns wirtschaftlich und technisch zumutbaren Anstrengungen zu unternehmen, ungeplante und geplante Supportleistungen jeweils so kurz wie möglich zu halten und so schnell wie wirtschaftlich und personell im Einzelfall möglich abzuschließen. Wir haben zu unterlassen, geplante und ungeplante Supportleistungen willkürlich anzusetzen und/oder durchzuführen. Wir werden dem Kunden rechtzeitig und zumindest in Textform geplante Supportleistungen und daraus resultierende, vorhersehbare Einschränkung der Verfügbarkeit anzeigen.

5.5. Wir stimmen mit dem Kunden geplante Supportfenster unter Berücksichtigung der beiderseitigen Interessen an einem ordnungsgemäßen Geschäftsbetrieb ab, soweit dies in Anbetracht der die Supportleistungen bedingenden Umstände verhältnismäßig ist.

6. Betriebs- und Supportleistungen

6.1. Die Vereinbarung über die Zurverfügungstellung der Software zur Nutzung als SaaS-Lösung beinhaltet auch die Erbringung von Betriebs- und Supportleistungen durch uns gegen die im angenommenen Angebot aufgeführte Vergütung nach Maßgabe der nachstehenden Regelungen während der vereinbarten Laufzeit zur Nutzung der Software als SaaS-Lösung.

6.2. Die Supportleistungen umfassen die

a. Beseitigung von Mängeln;
b. Bereitstellung von neuen Programmständen und
c. Support-Helpdesk mit Bereitstellung des fachlichen und technischen Supports bei Problemen mit der Nutzung der SaaS-Lösung.

Weitere beauftragte IT-spezifischen Dienstleistungen sind gesondert zum vereinbarten Stunden- bzw. Tagessatz zu vergüten.

6.3. Mangelanzeige durch Kunden und Zuordnung von Mangelkategorien

Wir werden gemäß den Vorgaben der Regelung in Ziffer 7.6 der AGB (Mitwirkungspflichten des Kunden) von dem Kunde mitgeteilte Mängel in das von uns zur Verfügung gestellte Ticket-System eintragen und nach einer ersten Sichtung einer der folgenden Kategorien zuordnen:

Mangelkategorien

Klassifizierung	Beschreibung
Mangelkategorie 1	Störungen oder Zwischenfälle mit wesentlichen Auswirkungen auf die Verfügbarkeit oder die Belastbarkeit der durch die Software bereitgestellten Funktionen, d. h. der Verlust von Funktionen von entweder der gesamten Plattform oder einer Hauptkomponente der Software. Beispiele: Vollständiger Verlust der Software-Funktionalität zyklische oder häufige Softwareneustarts (häufig = 4-mal / Tag) Software steht nach Neustart nicht wieder zur Verfügung
Mangelkategorie 2	Zeitweise Störungen oder Zwischenfälle mit wesentlichen Auswirkungen auf die Software oder der Ausfall oder Mängel in wichtigen Komponenten der Software.
Mangelkategorie 3	Störungen oder Zwischenfälle, welche eine geringe Auswirkung auf die Software und/ ihre Funktionen haben. Probleme einer Nebenkomponente oder wenig genutzten Anwendungsfällen. Probleme mit Höchstkapazität außerhalb der Lastzeiten.
Mangelkategorie 4	Störungen oder Zwischenfälle mit geringer Auswirkung auf die Software und/Funktionen oder eine Nicht-Konformität mit der funktionalen Spezifikation. Probleme beim Betrieb und Support der Software, jedoch ohne Einfluss auf den Kunden.

6.4. Reaktionszeiten für Mangelbeseitigung

Wir beginnen mit den konkreten Maßnahmen zur Mangelbeseitigung während der im Angebot aufgeführten Servicezeiten mit den nachstehenden Reaktionszeiten abhängig von den Mangelkategorien. Die Reaktionszeiten berechnen sich ab Eingang der Anzeige während der Servicezeiten. Bei Eingang nach 18 Uhr an einem Werktag berechnen sich die Reaktionszeiten ab dem Beginn des nächsten Werktages. Die Reaktionszeiten sind wie folgt:

	Mangelkategorie 1	Mangelkategorie 2	Mangelkategorie 3	Mangel- kategorie 4
Reaktionszeit	2 Std.	8 Std.	16 Std.	48 Std.
Status Report	Alle 4 Std.	täglich	alle 2 Tage	alle 5 Tage

6.5. Form der Mangelbeseitigung

Wir werden die angezeigten oder selbst festgestellte Mängel nach eigener Wahl durch eine der folgenden Maßnahmen beseitigen:

a. Durch Aufspielen von neuen Programmständen;
b. Handlungsanweisung an den Kunden zur Umgehung des Problems oder zur Mangelbeseitigung (Workaround). Der Kunde wird diese Handlungshinweise durch kompetentes Personal umsetzen, es sei denn dies ist für ihn nicht zumutbar.

6.6. Bereitstellung von neuen Programmständen

a. Unsere Leistungspflicht bei der Bereitstellung von neuen Programmständen umfasst das Aufspielen neuer Programmstände der Software nach der jeweiligen Freigabe.
b. Freigegebene und aufgespielte neue Programmstände müssen eine Abwärtskompatibilität mit vorausgehenden Programmständen und sonstigen Schnittstellen (API) aufweisen.
c. Die Anwenderdokumentation wird an den jeweils aktuellen Programmstand angepasst.

6.7. Support-Helpdesk

Im Rahmen des Support-Helpdesks sind wir dienstvertraglich verpflichtet, dem Kunden gemäß dem Angebot eine Benutzerhotline zur Verfügung zu stellen, die während der Servicezeiten zu erreichen ist. Die Benutzerhotline dient allein der Unterstützung des Kunden bei der Inanspruchnahme unserer nach diesem Vertrag geschuldeten Leistungen und zur Meldung von Funktionsstörungen durch die berechtigten Nutzer des Kunden.

6.8. Vergütungspflicht des Kunden bei nicht bestehenden Sachmängeln

Stellt sich heraus, dass ein von dem Kunden mitgeteilter Sachmangel tatsächlich nicht vorliegt, nicht reproduzierbar ist, nicht auf eine sonstige Pflichtverletzung von uns zurückzuführen ist oder der Kunde den Sachmangel verursacht hat, sind wir berechtigt, die durch die Analyse und begonnenen Mangelbeseitigungstätigkeiten entstandenen Kosten dem Kunden nach tatsächlichem Aufwand mit dem zum Leistungserbringungszeit vereinbarten Stunden- bzw. Tagessatz in Rechnung zu stellen. Der Rechnungsbetrag ist von dem Kunden innerhalb der vereinbarten Zahlungsfrist zu begleichen.

7. Besondere Mitwirkungsleistungen des Kunden

7.1. Der Kunde wird auf eigene Kosten die Datenverbindung über das Internet zwischen den von ihm zur Nutzung vorgesehenen Arbeitsplätzen und dem von uns definierten Datenübergabepunkt herstellen. Die Bedienung und Aufrechterhaltung dieser Datenverbindung liegt allein in der Verantwortung des Kunden. Dieser trägt die hierfür anfallenden Kosten.

7.2. Der Kunde ist verpflichtet, die zur Nutzung der SaaS-Dienstleistungen notwendigen Systemvoraussetzungen zu erfüllen, welche in der Funktionsbeschreibung gemäß Ziffer. 3.3. dargestellt sind. Wir sind im Zuge der Weiterentwicklung der Software berechtigt, diese Systemvoraussetzungen anzupassen. Änderungen der Systemvoraussetzungen werden dem Kunden jeweils sechs (6) Wochen vor Wirksamwerden der Umstellung bekannt gegeben.

7.3. Soweit der Kunde Daten – gleich in welcher Form – zur Speicherung auf dem von uns bereitgestellten Speicherplatz übermittelt, stellt der Kunde von diesen Daten Sicherungskopien auf eigenen Datenträgern her.

7.4. Der Kunde ist verpflichtet, die ihm zur Verfügung gestellten Zugangsdaten gegenüber unbefugten Dritten geheim zu halten und sicher vor dem Zugriff durch Dritte aufzubewahren, so dass ein Missbrauch der Zugangsdaten durch Dritte unmöglich ist. Sobald der Kunde Anzeichen dafür hat, dass die Zugangsdaten von einem Dritten unrechtmäßig erlangt wurden oder missbraucht werden könnten, ist der Kunde verpflichtet, uns unverzüglich zu informieren.

7.5. Der Kunde ist verpflichtet, uns alle für die Durchführung der von dieser für die Erbringung der vertraglich geschuldeten Leistungen relevanten Änderungen zu seinem Unternehmen in Textform mitzuteilen. Hierzu gehören insbesondere Änderungen zur Geschäftsanschrift, Firma oder Rechtsform sowie der zuständigen Ansprechpartner des Kunden.

7.6. Der Kunde hat bei der Nutzung der SaaS-Dienstleistungen die jeweils geltenden gesetzlichen und behördlichen Bestimmungen in ihrer jeweils aktuellen Fassung stets einzuhalten und uns dies auf Verlangen entsprechend nachzuweisen.

7.7. Sofern sich nach Vertragsschluss herausstellt, dass durch den Kunden bei der Nutzung der SaaS-Lösung gesetzliche, behördliche oder sonstige regulatorische Anforderungen einzuhalten sind, werden wir dies bei den relevanten Funktionalitäten nach Maßgabe unserer betrieblichen Leistungsfähigkeit auf entsprechenden Auftrag des Kunden für diesen umsetzen. Wir sind berechtigt hierfür anfallende Aufwände zu den vereinbarten Vergütungssätzen dem

Kunden in Rechnung zu stellen. Es ist uns gestattet diese Funktionalität als Standardfunktionalität in unsere Software zu integrieren.

8. Besondere Pflichten und Verantwortung für Daten und Inhalte

8.1. Der Kunde versichert für die von ihm hochgeladenen Daten über die erforderlichen Rechte zu verfügen. Für die vom Kunden gespeicherten Daten im Rahmen des von uns vertragsgemäß bereitgestellten Speicherplatzes übernehmen wir nicht die inhaltliche und rechtliche Verantwortung. Es besteht für uns keine Pflicht, die vom Kunden gespeicherten Daten auf ihre Rechtmäßigkeit zu prüfen.

8.2. Der Kunde verpflichtet sich, auf dem zur Verfügung gestellten Speicherplatz keine rechtswidrigen, die Gesetze, behördlichen Auflagen oder Rechte Dritter verletzenden Inhalte abzulegen.

8.3. Macht ein Dritter eine Rechtsverletzung durch die vom Kunden gespeicherten Daten geltend, sind wir berechtigt, die Daten ganz oder vorläufig zu sperren, wenn Zweifel an deren Rechtmäßigkeit bestehen. Wir werden den Kunden in diesem Fall auffordern, unverzüglich die Rechtmäßigkeit der Daten nachzuweisen oder den Rechtsverstoß unverzüglich einzustellen. Kommt der Kunde dieser Aufforderung nicht nach, sind wir unbeschadet weiterer Rechte und Ansprüche berechtigt, den Vertrag aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen.

8.4. Sollten die vom Kunden gespeicherten Daten zu Rechtsverstößen oder der Verletzung von Rechten Dritter führen, stellt uns der Kunde von sämtlichen hieraus resultierenden Ansprüchen, Entgelten, Gebühren, Bußgeldern und sonstigen angemessenen Kosten auf erstes Anfordern frei und trägt sämtliche uns daraus resultierenden angemessenen Aufwendungen. Hiervon werden auch die angemessenen Kosten für unsere Rechtsverteidigung erfasst. Die Freistellung setzt voraus, dass wir den Kunden unverzüglich nach Kenntniserlangung vollumfänglich unter Überlassung sämtlicher mit der Inanspruchnahme im Zusammenhang stehender Informationen und Dokumenten informieren und diesem die alleinige Kontrolle hinsichtlich der Verteidigung gegen die Inanspruchnahme übertragen, einschließlich und nach eigenem Ermessen des Kunden das Recht zum Vergleichsabschluss.

9. Laufzeit SaaS-Vertrag / Kündigungsfrist

9.1. Der SaaS-Vertrag beginnt mit Vertragsabschluss und hat zunächst eine Laufzeit von 36 (sechsunddreißig) Monaten ab dem im Angebot/der Auftragsbestätigung genannten Vertragsbeginn („Erstlaufzeit"), sofern im Angebot/der Auftragsbestätigung keine abweichende Erstlaufzeit vereinbart ist. Der SaaS-Vertrag verlängert sich nach Ablauf der Erstlaufzeit jeweils um ein weiteres Jahr, sofern er nicht unter Einhaltung der Kündigungsfrist von 3 (drei) Monaten zum Ende der Erstlaufzeit bzw. zum Ende der jeweiligen Verlängerungsperiode von einer der Parteien gekündigt wird.

9.2. Für optionale Erweiterungen der SaaS-Lösung gelten die gleichen Vertragslaufzeiten und Kündigungsfristen wie für den initial geschlossenen SaaS-Vertrag.

9.3. Unberührt bleibt für beide Vertragsparteien das Recht zur fristlosen Kündigung des SaaS-Vertrages bei Vorliegen eines wichtigen Grundes. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere dann vor,

- sofern eine Vertragspartei andauernd und wiederholt trotz Abmahnung gegen Pflichten aus SaaS-Vertrag oder den Bestimmungen der AGB oder diese SaaS-VB verstößt;
- wenn der Kunde mit der Zahlung der Vergütung um mehr als einen Monat in Verzug ist;
- wenn über das Vermögen der anderen Vertragspartei das Insolvenzverfahren eröffnet oder die Eröffnung des Insolvenzverfahrens mangels Masse abgelehnt wird.

10. Audit

10.1. Der Kunde übernimmt es als selbständige Verpflichtung, uns zu ermöglichen, während der Vertragslaufzeit die Einhaltung der Softwarenutzung durch den Kunden zu überprüfen und uns bei dieser Überprüfung nach Kräften zu unterstützen. Unsere Überprüfung erfolgt nach Ankündigung während der üblichen Geschäftszeiten des Kunden. Die Ankündigung hat mit einer Frist von wenigstens 10 Kalendertagen zu erfolgen. Wir werden uns bemühen, den Geschäftsbetrieb des Kunden, so wenig wie möglich zu beeinträchtigen.

10.2. Wird im Rahmen des Audits eine Übernutzung oder sonst vertragswidrige Nutzung festgestellt, hat der Kunde die entsprechenden Lizenzgebühren ab dem Zeitpunkt der Übernutzung oder spätestens ab der Feststellung der vertragswidrigen Nutzung zu leisten. Weitere Ansprüche von uns bleiben hiervon unberührt.

11. Datenherausgabe

11.1. Der Kunde bleibt Eigentümer oder Alleinberechtigter bezüglich der von ihm auf dem von uns zur Verfügung gestellten Speicherplatz gespeicherten Anwenderdaten und kann von uns jederzeit, insbesondere nach Beendigung des SaaS-Vertrages, die Herausgabe von Anwenderdaten verlangen. Die Herausgabe der Anwenderdaten erfolgt nach Wahl des Kunden entweder durch Übergabe von Datenträgern oder durch die Bereitstellung einer Download-Möglichkeit via Internet. Der Kunde hat keinen Anspruch darauf, auch die zur Verwendung der Anwenderdaten geeignete Software zu erhalten. Der Kunde muss uns mindestens 14 Kalendertage vor Beendigung des SaaS-Vertrages in Textform informieren, sofern er von uns die Anwenderdaten im Anschluss an die Vertragsbeendigung erhalten möchte. Ohne Mitteilung des Kunden sind wir berechtigt, die Anwenderdaten zeitnah nach Vertragsbeendigung zu löschen.

11.2. Wir sind berechtigt die auf dem Speicherplatz noch vorhandenen Anwenderdaten 90 Kalendertage nach der im Zusammenhang mit einer Vertragsbeendigung erfolgten Datenherausgabe an den Kunden zu löschen, sofern der Kunde nicht innerhalb dieser Frist mitteilt, dass die ihm übergebenen Anwenderdaten nicht lesbar oder nicht vollständig sind.

11.3. Die Rechte und Pflichten in Ziffer 11 gelten vorbehaltlich datenschutzrechtlicher Aufbewahrungspflichten.