

# Nutzungsbestimmungen für Software as a Service (SaaS)

der Inworks GmbH, Hörvelsinger Weg 39, D-89081 Ulm  
Stand: 10.02.2021

## 1. Vertragsgegenstand; Art und Umfang der Nutzungsüberlassung

1.1 Vertragsgegenstand ist die Überlassung der vertragsgegenständlichen Software zur einfachen, zeitlich befristeten und nicht ausschließlichen Nutzung durch Zugriff über das Internet. Inworks stellt dem Vertragspartner hierzu die Nutzung der Software am Routerausgang des Rechenzentrums, in dem Inworks die Software betreibt („Übergabepunkt“), mittels Benutzername und Passwort zur Verfügung. Die Software verbleibt jederzeit auf den Servern der Inworks. Inworks schuldet nicht die Gewährleistung der Datenverbindung zwischen dem Übergangspunkt und den IT-Systemen des Vertragspartners. Die Software wird dem Vertragspartner für die Laufzeit des Nutzungsvertrages zur Nutzung gemäß den nachfolgenden Bestimmungen überlassen.

1.2 Ein Nutzungsvertrag kommt durch fristgerechte Annahme eines entsprechenden schriftlichen, von Inworks unterschriebenen Angebots oder mit schriftlicher Auftragsbestätigung durch Inworks zustande. Der Nutzungsvertrag setzt sich zusammen aus:

- dem zu Grunde gelegten Angebot
- diesen Nutzungsbestimmungen für SaaS
- den Spezifikationen, in denen die vertragsgegenständliche Software beschrieben wird
- ggf. weiteren mitgeltenden Vertragsbestandteilen, sofern schriftlich vereinbart

## 2. Pflege der Software und der Datennetzverbindung

2.1 Inworks überwacht die Funktionstüchtigkeit der Software und der Datennetzverbindung zwischen dem Internet und dem Server, auf dem die Software gespeichert ist und teilt dem Vertragspartnern etwaige Funktionsstörungen unverzüglich mit. Soweit Funktionsstörungen auf Störungen aus dem Bereich der Inworks beruhen, verpflichtet sich Inworks zu deren sofortiger Behebung.

2.2 Inworks trifft alle technischen Vorkehrungen, die notwendig sind, um eine monatliche Verfügbarkeit, bezogen auf den Einflussbereich von Inworks, von mindestens 99% zu gewährleisten. Die Verfügbarkeit beschreibt die Nutzbarkeit der Software bzw. der beschriebenen Softwareprozesse nach Maßgabe der vereinbarten Leistungsparameter.

## 3. Fehlerbeseitigung

3.1 Inworks hat Fehler aufgrund der unter nachfolgend beschriebenen Fehlerklassen sowie zu den nachfolgend definierten Reaktionszeiten zu beseitigen.

3.2 Die üblichen Büro- und Servicezeiten sind an Werktagen (Mo.-Fr.) von 08:00 – 17:00 Uhr, nicht an gesetzlichen Feiertagen am Firmensitz der Inworks GmbH. Es wird zwischen den folgenden drei Fehlerklassen unterschieden:

Fehlerklasse:	Problembeschreibung:	Maßnahmen:
1	Die zweckmäßige bzw. wirtschaftlich sinnvolle Nutzung von wesentlichen Teilen der Software ist nicht möglich oder unzumutbar eingeschränkt. Der Anwender ist nicht arbeitsfähig.	Inworks beginnt spätestens am folgenden Werktag nach Eingang der Fehlermeldung mit der Ursachenforschung.
2	Die Nutzung der Software ist stark eingeschränkt, kann aber im Wesentlichen erfolgen. Der Fehler kann mit organisatorischen und sonstigen wirtschaftlichen Hilfsmitteln umgangen werden.	Inworks beginnt innerhalb von zwei Werktagen nach Eingang der Fehlermeldung mit der Ursachenforschung.
3	Sonstige Fehler; keine bedeutenden Auswirkungen auf Funktionalität und Nutzbarkeit der Software	Die Problembeseitigung erfolgt im Rahmen des nächsten Updates oder nach Absprache zwischen den Vertragspartnern.

3.3 Die Reaktionszeit umfasst den Zeitraum, innerhalb dessen Inworks mit den Analysenarbeiten zu beginnen hat. Er beginnt mit dem Zugang einer ausreichend spezifizierten Fehlermeldung des Kunden. Als Reaktion gilt eine Kontaktaufnahme mit dem Kunden.

3.4 Ein Fehler im Sinne der vorgenannten Vorschrift liegt insbesondere dann nicht vor, wenn die Störungen der Software durch unsachgemäße Behandlung der Software verursacht werden, wie z. B. einem Abweichen von den Installationsanweisungen oder den im Softwarelizenzvertrag angegebenen Einsatzbedingungen. Eine durch Änderung der Nutzungsanforderungen des Lizenznehmers hervorgerufene Einschränkung oder Unbrauchbarkeit der Software stellt keinen Fehler dar.

## 4. Daten-Hosting

4.1 Der Vertragspartner bleibt Eigentümer an den bei Inworks im Rahmen des Nutzungsvertrages gehosteten Daten und kann während der Vertragslaufzeit von Inworks jederzeit, insbesondere vor Kündigung des Vertrages, die Herausgabe der Daten verlangen. Der Vertragspartner hat keinen Anspruch auf die zur Verwendung der Daten geeignete Software. Soweit zwischen dem Vertragspartner und Inworks nichts Gegenteiliges schriftlich vereinbart wurde, wird Inworks nach Wirksamwerden der Kündigung die gehosteten Daten löschen.

4.2 Der Vertragspartner ist selbst für die Eingabe und Pflege seiner zur Nutzung der SaaS-Dienste erforderlichen Daten verantwortlich. Der Vertragspartner ist verpflichtet, seine Daten vor der Eingabe auf Viren zu prüfen und hierzu dem Stand der Technik entsprechende Virenschutzprogramme einzusetzen.

4.3 Inworks ist verpflichtet, geeignete Vorkehrungen gegen Datenverlust bei Systemfehlern und zur Verhinderung unbefugten Zugriffs Dritter zu treffen. Zu diesem Zweck wird Inworks regelmäßige Backups vornehmen, Firewalls installieren oder sonstige geeignete Maßnahmen treffen.

## 5. Pflichten des Vertragspartners

- 5.1 Der Lizenznehmer ist dafür verantwortlich, die Software unter Einhaltung der geltenden Gesetze (insbesondere Datenschutzrecht) zu nutzen. Der Lizenznehmer hat Inworks von allen Rechten Dritter freizustellen, die auf einer ihm zurechenbaren oder von ihm verursachten rechtswidrigen Verwendung der Software beruhen.
- 5.2 Der Vertragspartner ist verpflichtet, die Software ausschließlich auf Grundlage dieser Bedingungen zu nutzen, insbesondere Sicherheitsvorkehrungen des SaaS-Systems nicht zu umgehen, der Inworks erkennbare Mängel oder Schäden unverzüglich schriftlich anzuzeigen und Nutzungen der Software oder Handlungen zu unterlassen, die die Datensicherheit gefährden.
- 5.3 Der Vertragspartner ist verpflichtet, offensichtlich über das gewöhnliche Maß hinausgehende Belastungen des SaaS-Systems oder Unklarheit darüber mit Inworks abzustimmen. Inworks kann vom Vertragspartner die Einhaltung vorgegebener Vorgehensweisen zur Sicherstellung einer angemessenen Systemverfügbarkeit verlangen. Bei Nichteinhaltung ist Inworks, ungeachtet einer möglichen Beeinträchtigung des Vertragspartners, berechtigt, technische Maßnahmen zur Sicherstellung oder Wiederherstellung der Systemverfügbarkeit zu ergreifen.
- 5.4 Der Vertragspartner ist verpflichtet, sämtliche Informationen über die Software sowie die verwendeten Methoden und Verfahren vertraulich zu behandeln und den unbefugten Zugriff Dritter auf die überlassene Software und Dokumentation durch geeignete Vorkehrungen zu verhindern. Der Vertragspartner ist verpflichtet, Inworks den unberechtigten Zugriff Dritter auf die Software unverzüglich zu melden.
- 5.5 Der Vertragspartner ist Inworks zum Ersatz des Schadens verpflichtet, der Inworks durch die Verletzung der dem Vertragspartner gemäß Punkt 5.4 zukommenden Pflichten entsteht. Ferner ist Inworks im Falle einer solchen Pflichtverletzung zur außerordentlichen Kündigung des Vertragsverhältnisses berechtigt.

## 6. Mangelbeseitigung und Haftung

- 6.1 Bei leicht fahrlässigen Pflichtverletzungen von vertragswesentlichen Pflichten, durch deren Verletzung die Durchführung des Vertrags gefährdet wird und auf deren Durchführung der Lizenznehmer vertrauen darf, beschränkt sich unsere Haftung sowie die unserer Erfüllungsgehilfen auf den vorhersehbaren, vertragstypischen, unmittelbaren Durchschnittsschaden.
- 6.2 Bei leicht fahrlässiger Pflichtverletzung von nicht vertragswesentlichen Pflichten, durch deren Verletzungen die Durchführung des Vertrages nicht gefährdet wird, haften wir sowie unsere Erfüllungsgehilfen nicht.
- 6.3 Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen betreffen nicht Ansprüche des Lizenznehmers aus Produkthaftung. Weiter gelten die Haftungsbeschränkungen nicht bei uns zurechenbaren Körper- und Gesundheitsschäden oder bei Verlust des Lebens des Lizenznehmers.

## 7. Datengeheimnis und personenbezogene Daten

- 7.1 Inworks stellt sicher, dass seitens Inworks für den Wartungs-, Support-, Update- oder Installations-Fall nur explizit Berechtigte, auf das Datengeheimnis verpflichtete Personen

beteiligt sind.

- 7.2 Inworks verarbeitet personenbezogene Daten bei Wartungs- oder Support-Leistungen nur, wenn dies (in seltenen Fällen) zur Leistungserbringung notwendig ist und dann nur im Rahmen der getroffenen Vereinbarungen und Weisungen des Vertragspartners.

## 8. Preisanpassungsklausel

- 8.1 Die vertraglich vereinbarte Vergütung für SaaS erhöht sich jährlich um 2% bezogen auf die Vorjahresvergütung.

## 9. Vertragslaufzeit und Kündigung

- 9.1 Die Laufzeit des Vertrags richtet sich nach dem Nutzungsvertrag ab Übergabe der Zugangsdaten. Wir behalten uns vor, nachträglich beauftragte Lizenzen in ihrer Vertragslaufzeit und der Beendigung der Nutzungsüberlassung mit dem Erstauftrag zu synchronisieren. Sich ergebene unterjährige Vertragslaufzeiten werden tagesgenau berechnet.
- 9.2 Das Vertragsverhältnis kann von jedem Vertragspartner schriftlich mit einer Frist von drei Monaten zum Ende eines Kalendervierteljahrs ordentlich gekündigt werden, erstmals jedoch zum Ablauf desjenigen Kalenderjahrs, das dem Kalenderjahr des Vertragsschlusses folgt.
- 9.3 Die außerordentliche Kündigung wegen oder im Zusammenhang mit einer Pflichtverletzung ist nur nach vorangegangener schriftlicher Abmahnung mit angemessener Fristsetzung von nicht unter 5 Werktagen möglich.
- 9.4 Hat der kündigungsberechtigte Vertragspartner länger als 5 Werktage Kenntnis von den die außerordentliche Kündigung rechtfertigenden Umständen, kann er die Kündigung nicht mehr auf diese Umstände stützen.
- 9.5 Inworks kann den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kündigen, wenn der Kunde für zwei aufeinanderfolgende Monate mit der Bezahlung der Preise bzw. eines nicht unerheblichen Teils der Preise oder in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei Monate erstreckt, mit der Bezahlung des Entgelts in Höhe eines Betrags, der das Entgelt für zwei Monate erreicht, in Verzug ist. Inworks kann in diesem Fall zusätzlich einen sofort in einer Summe fälligen pauschalierten Schadenersatz in Höhe eines Viertels der bis zum Ablauf der regulären Vertragslaufzeit restlichen monatlichen Grundpauschale verlangen. Dem Kunden bleibt der Nachweis eines geringeren Schadens vorbehalten.

## 10. Höhere Gewalt

- 10.1 Keiner der Vertragspartner ist zur Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen im Fall und für die Dauer höherer Gewalt verpflichtet. Insbesondere folgende Umstände sind als höhere Gewalt anzusehen:
- Von dem Vertragspartner nicht zu vertretende(s) Feuer/Explosion/Überschwemmung, Krieg, Meuterei, Blockade, Embargo, über 6 Wochen andauernder und von dem Vertragspartner nicht schuldhaft herbeigeführter Arbeitskampf,
  - nicht von einem Vertragspartner beeinflussbare technische Probleme des Internets. Dies gilt nicht, sofern und soweit Inworks die Telekommunikationsleistung mit anbietet.

- 10.2 Jeder Vertragspartner hat den anderen über den Eintritt eines Falles höherer Gewalt unverzüglich schriftlich in Kenntnis zu setzen.

#### 11. Leistungsgrenzen technischer Systeme

- 11.1 Für alle technischen Systeme gelten Leistungsgrenzen, dies gilt auch für unsere Software (Inquery Survey Server / Intrafox), sowie auch für Browser (Client) und für die Netzwerkinfrastruktur.

In ungünstigen Fällen führen diese Leistungsgrenzen zu sehr langen Reaktionszeiten dieser Systeme oder zum Abbruch.

Jedes Projekt hat dabei sein eigenes Anforderungsprofil. Wir helfen Ihnen dabei gerne Ihre Anforderungen auf Ihre und unsere Systeme abzustimmen. Nehmen Sie bitte rechtzeitig Kontakt mit uns auf.

#### 12. Schlussbestimmungen

- 12.1 Änderungen oder Ergänzungen des Vertrags bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch Änderung oder Aufhebung dieser Klausel.
- 12.2 Auf das Vertragsverhältnis findet deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts Anwendung.
- 12.3 Die etwaige Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen dieses Vertrags beeinträchtigt nicht die Gültigkeit des übrigen Vertragsinhalts.
- 12.4 Gerichtsstand ist Ulm.

