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

1. Allgemeines, Geltungsbereich

- 1.1 Die nachfolgenden Besonderen Vertragsbedingungen für SaaS-Leistungen („BV-SaaS“) finden auf alle Vertragsbeziehungen mit der der GridCal GmbH, Campus Fichtenhain 42, 47807 Krefeld („GCG“) Anwendung, welche die Bereitstellung von GCG Software als SaaS-Software-Lösung (nachfolgend „SaaS-Software“), einschließlich der Erbringung von zugehörigen IT-Services, zum Gegenstand haben. Die IT-Services beinhalten insbesondere der Bereitstellung der SaaS-Software in einem von GCG bereitgestelltem Rechenzentrum (nachfolgend „GCG-RZ“). Die Bereitstellung der SaaS-Software und die Erbringung der zugehörigen IT-Services wird nachfolgend zusammengefasst als „SaaS-Leistungen“ bezeichnet.
- 1.2 Diese BV-SaaS ergänzen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von GCG („AGB“), die neben diesen BV-SaaS ebenfalls Vertragsbestandteil sind. Für den Fall widersprüchlicher Regelungen gelten die Regelungen dieser BV-SaaS in ihrem Anwendungsbereich vorrangig zu den Regelungen der AGB.
- 1.3 Als „Kunde“ wird nachfolgend bezeichnet, wer mit GCG unter Einbeziehung dieser BV-SaaS sowie der AGB einen Vertrag zur Erbringung von SaaS-Leistungen abschließt (nachfolgend „SaaS-Vertrag“). Die in diesen BV-SaaS in Bezug genommenen Dokumente, insbesondere die Anwendungsdokumentation (Anwenderhandbuch, technische Mindestvoraussetzungen), sind integrale Bestandteile des zwischen den Parteien geschlossenen SaaS-Vertrages. Bezugnahmen auf Dokumente betreffen, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes bestimmt ist, die jeweils geltende Fassung der Dokumente.

2. Leistungsumfang

2.1 Allgemeiner Leistungsumfang, Leistungsübergabepunkt und Leistungsänderungen

- 2.1.1 Die von GCG zu erbringenden SaaS-Leistungen beinhalten die Bereitstellung der technischen Möglichkeit und Berechtigung, auf die SaaS-Leistungen, insbesondere die SaaS-Software, mittels Internet zuzugreifen und die Funktionalitäten der SaaS-Software im Rahmen des SaaS-Vertrages zu nutzen.
- 2.1.2 Der Funktionsumfang der SaaS-Leistungen, die Service Level, die technischen Nutzungsvoraussetzungen und weitere Details zu den vom Kunden erworbenen Zugriffsrechten sind nachfolgend in dieser Ziff. 2. der BV-SaaS festgelegt. GCG wird die SaaS-Leistungen gegenüber dem Kunden auf der Grundlage der hierin festgelegten Servicequalität und Service Level erbringen.
- 2.1.3 Die SaaS-Leistungen werden im GCG-RZ zur Nutzung und zum Abruf durch den Kunden bereitgestellt. Der maßgebliche Leistungsübergabepunkt für die SaaS-Leistungen ist der Routerausgang des von GCG genutzten GCG-RZ. Für Ausfälle oder die Nicht-Verfügbarkeit von Hard- und Softwarekomponenten, des Internets oder sonstigen Netzwerken nach diesem Leistungsübergabepunkt ist GCG nicht verantwortlich. Die Anbindung des Kunden an das Internet, die Aufrechterhaltung der Netzverbindung sowie die Beschaffung und Bereitstellung der auf Seiten des Kunden erforderlichen Hard- und Software ist nicht Gegenstand des SaaS-Vertrages und liegt allein in der Verantwortung des Kunden.
- 2.1.4 Soweit nicht ausdrücklich vereinbart, schuldet GCG keine weiteren Leistungen, insbesondere keine Installations-, Einrichtungs-, Beratungs-, Anpassungs- oder

Schulungsleistungen. Beauftragt der Kunde solche nicht vertragsgegenständlichen Leistungen, werden diese dem Kunden, soweit nicht abweichend vereinbart, nach Aufwand zu den Vergütungssätzen der GCG Preisliste für Dienstleistungen gesondert in Rechnung gestellt.

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

2.2 Bereitstellung von Zugriffs- und Nutzungsrechten

- 2.2.1 Der Kunde erhält für die Anzahl der im Angebot vereinbarten Nutzer für die Vertragslaufzeit die Zugriffs- und Nutzungsrechte für die vertragsgegenständliche Version der GCG Software.
 - 2.2.2 Die SaaS-Leistungen dürfen nur durch den Kunden und nur zu den im SaaS-Vertrag vereinbarten Zwecken verwendet werden. Der Kunde darf während der Laufzeit des SaaS-Vertrages auf die SaaS-Leistungen zugreifen und die vereinbarten Funktionalitäten vertragsgemäß nutzen. Darüberhinausgehende Rechte, insbesondere an der SaaS-Software oder den ggf. bereitgestellten Infrastrukturleistungen im jeweiligen GCG-RZ erhält der Kunde nicht. Jede weitergehende Nutzung der SaaS-Leistungen bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung von GCG.
 - 2.2.3 Der Kunde darf die SaaS-Leistungen insbesondere nicht über den vereinbarten Nutzungsumfang hinaus in Anspruch nehmen oder von Dritten nutzen lassen oder Dritten zugänglich machen. Insbesondere ist es dem Kunden nicht gestattet, die SaaS-Software oder Teile davon zu vervielfältigen oder die SaaS-Leistungen zu veräußern, zeitlich begrenzt zu überlassen, zu vermieten oder zu verleihen. GCG ist berechtigt, angemessene technische Maßnahmen zum Schutz vor einer nicht vertragsgemäßen Nutzung zu treffen.
- ### 2.3 Support für SaaS-Software, Verfügbarkeit
- 2.3.1 GCG unterstützt bei der Überwachung der SaaS-Leistungen, der Annahme von Störungsmeldungen und der Behebung einer Störung der SaaS-Leistungen. Sonstige Störungen von Hard- oder Software des Kunden (primär lokale beim Kunden befindlichen Systeme) fallen nicht in den Bereich der vertraglich geschuldeten SaaS-Leistungen.
 - 2.3.2 Der Support nimmt während der nachfolgend definierten Servicezeit Störungsmeldungen und Supportanfragen des Kunden wie folgt per Ticket-Support oder optional per Telefonsupport wie folgt entgegen:

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

Servicezeit	montags bis donnerstags 8.30 Uhr bis 16.00 Uhr und freitags 8.30 Uhr bis 15.00 Uhr, MEZ außer an den gesetzlichen Feiertagen des Bundeslandes Nordrheinwestfalen sowie des 24.12. und 31.12 eines jeden Jahres
--------------------	--

a) Der Ticket-Support ist erreichbar durch das das Eröffnen einer Störungsmeldung oder Supportanfrage über das von GCG bereitgestellte Ticketsystem im Kundenportal oder das Kontaktieren per E-Mail an support@gridcal.com. Die Inanspruchnahme des Ticket-Supports ist auf eine durchschnittliche Bearbeitungszeit von fünfzehn (15) Minuten je Supportanfrage (nachfolgend „**Regel-Bearbeitungszeit**“) ausgelegt.

a) Der Telefonsupport wird von GCG nur optional bei besonderer Beauftragung des Kunden erbracht. Über den Telefonsupport kann der Kunde außerhalb des Ticketsystems telefonische Beratung bzw. Fehleranalyse anfordern.

- Für die optionalen telefonischen Supportleistungen erwirbt der Kunde jährlich im Voraus ein im Angebot ausgewiesenes Basiskontingent an Supportstunden (nachfolgend „**Telefon-Kontingent**“).
- Das Telefon-Kontingent ist zwölf (12) Monate ab Vertragsbeginn beziehungsweise ab Verlängerungsdatum gültig; nicht verbrauchte Supportstunden verfallen ersatzlos.
- Nach Ausschöpfung des Telefon-Kontingents wird zusätzlicher Telefonsupport nach Aufwand in 30-Minuten-Takten zu dem in der aktuellen GCG Preisliste ausgewiesenen Telefonsupport-Stundensatz vergütet.

b) Gemeinsame Bestimmungen:

- Mehrfache Anfragen desselben Sachverhalts werden zu einem Supportfall zusammengefasst; neue Fehlermeldungen gelten jeweils als eigener Supportfall.
- Reisekosten oder Vor-Ort-Einsätze sind nicht in den Supportgebühren enthalten und werden gesondert nach Aufwand berechnet.

Alle Supportanfragen werden nur während der Servicezeit durch qualifiziertes Fachpersonal bearbeitet.

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

Klassifikation	Kriterium
Kategorie 1: Erhebliche betriebsverhindernde Störung	Die operative Nutzung der SaaS-Leistungen ist unmöglich oder unzumutbar. Dies ist z.B. dann der Fall, wenn der Aufruf der SaaS-Leistungen nicht möglich ist oder schwerwiegende Dateninkonsistenzen auftreten.
Kategorie 2: Betriebsbehindernde Störung	Die operative Nutzung ist möglich und zumutbar, aber durch eine Störung merklich eingeschränkt. Eine Störung, die das Arbeiten mit den SaaS-Leistungen einschränkt; ein manueller Workaround erlaubt dem Nutzer jedoch, die SaaS-Leistungen auf akzeptable Weise zu benutzen (z.B. Fehlen oder Unvollständigkeit nicht wesentlicher Funktionen der SaaS-Software; unangemessen lange Wartezeiten, mit extremen Geschwindigkeitseinbußen).
Kategorie 3: Sonstige Störung	Alle weiteren Störungen, die das Arbeiten mit den SaaS-Leistungen nur auf unwesentliche Weise einschränken.

Bei der Anzeige der Störung hat der Kunde anzugeben, welche Personen als Ansprechpartner in dieser Angelegenheit zur Verfügung stehen und wie diese Ansprechpartner zumindest werktags zwischen 08.00 Uhr und 16.00 Uhr sowohl telefonisch als auch per E-Mail zu erreichen sind. Ferner hat die Störungsmeldung inhaltlich den Anforderungen gemäß Ziffer 4.4, dritter Bulletpoint dieser BV-SaaS zu entsprechen.

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

Je nach Einordnung gelten folgende Reaktionszeiten:

Klassifikation	Schritt 1 (Identifikation)
Kategorie 1	2 Stunden
Kategorie 2	4 Stunden
Kategorie 3	24 Stunden

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

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

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

2.3.6 „Verfügbarkeit“ meint das Verhältnis (i) der Differenz von Systembetriebszeit und Nichtverfügbarkeit während eines Vertragsjahres zu (ii) der Systembetriebszeit während dieses Vertragsjahres, angegeben in Prozent.

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

- Störungen in oder aufgrund des Zustandes der nicht von GCG bzw. den GCG-Unterauftragnehmern bereit zu stellenden Infrastruktur oder Software, insbesondere Störungen, die seitens des Kunden zu vertreten sind, wie beispielsweise Ausfälle, die durch ein-/ausgehende Hackangriffe (DDoS) wegen fehlerhafter oder unzureichender Wartung der kundeneigenen Hard- und Software verursacht wurden;
- Störungen oder sonstige Ereignisse, die nicht von GCG bzw. den GCG-Unterauftragnehmern zu vertreten sind, insbesondere externe DNS- und Routing-Störungen, Angriffe auf die Netz- bzw. Mail-Infrastruktur (DDoS/Viren) und Ausfälle von Teilen des Internets oder Mobilfunks außerhalb der Kontrolle von GCG bzw. den GCG-Unterauftragnehmern;
- Zeiträume der Geplanten Nichtverfügbarkeiten gemäß Ziffer 2.3.8;
- in Fällen höherer Gewalt;
- bei Beeinträchtigungen der Datenübertragung außerhalb des von GCG oder den GCG-Unterauftragnehmern betriebenen Datennetzes, z.B. durch Leitungsausfall oder -störungen bei anderen Providern oder Telekommunikationsanbietern; sowie
- Störungen, die darauf beruhen, dass Hard- oder Software des Kunden unsachgemäß genutzt oder repariert wurde, oder Systeme sowie Software nicht den Richtlinien bzw. Vorgaben des Herstellers entsprechend installiert, betrieben oder gepflegt wurden.

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

Die Verfügbarkeit errechnet sich dabei wie folgt:

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

Rechenergebnisse sind auf eine Nachkommastelle auf- bzw. abzurunden.

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

Geplante Wartungsfenster: Montag bis Samstag, 16.00 bis 06.00 Uhr sowie an Sonn- und Feiertagen in Nordrhein-Westfalen ganztägig.

Ungeplante Wartungsfenster: Ferner können zwischen GCG und dem Kunden weitere Wartungsfenster nach Bedarf vereinbart werden.

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

2.4 Bereitstellung des Supports für SaaS-Software

2.4.1 Der vom Kunden benannte Ansprechpartner („**Key User**“) kann Supportanfragen und Störungsmeldungen bei GCG gemäß Ziffer 2.3.2 einreichen, dies jedoch nur während der Servicezeit. Alle Supportanfragen werden nur während der Servicezeit durch qualifiziertes Fachpersonal bearbeitet. Falls der Kunde sich entschließen sollte, den Key User auszuwechseln, wird er GCG schriftlich rechtzeitig darüber und über den Zeitpunkt in Kenntnis setzen.

2.4.2 Der Kunde wird für die betreffende SaaS-Software einen Anwendersupport (First-Level Support) innerhalb seines Unternehmens einrichten, der die Supportanfragen seiner Endanwender sammelt, eine erste Problemanalyse vornimmt und die Anfragen der Endanwender so weit wie möglich eigenständig erledigt. Der Kunde wird über seinen gemäß Ziffer 2.4.1 benannten Key User nur Supportanfragen an GCG weiterleiten, die er selbst durch seinen Anwendersupport nicht erledigen kann. Der Anwendersupport ist zur Zusammenarbeit mit GCG verpflichtet und unterstützt GCG umfassend, insbesondere durch Koordination mehrerer ähnlicher Supportanfragen, Klärung von Anwenderproblemen, die lediglich auf Fehlbedienungen zurückzuführen sind, Dokumentation von Fehlern einschließlich der Umstände, unter denen diese aufgetreten sind und – soweit möglich – durch Speicherung und Übermittlung von Daten, die eine Analyse eines Fehlers ermöglichen oder erleichtern.

2.4.3 Die Inanspruchnahme des Supports setzt voraus, dass der Key User des Kunden nicht in der Lage ist, die festgestellten Anwendungsprobleme, Störungen oder sonstigen Schwierigkeiten selbstständig zu beheben. Nur für diesen Fall ermöglicht GCG für den Key User des Kunden die Inanspruchnahme des Supports.

2.4.4 Die im Leistungsumfang enthaltenen Supportanfragen umfassen einfache Funktions- und Bedienungsanfragen sowie kurze Funktionserklärungen als Hilfestellung zu Funktionen und deren Anwendung nach Projekteinführung und Schulungen.

2.4.5 GCG wird, bei Eingang einer ordnungsgemäßen und vollständigen Supportanfrage, innerhalb einer angemessenen

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

Frist mit der Bearbeitung der Supportanfrage beginnen. Die Bearbeitung der Supportanfrage erfolgt nur während der Servicezeit und im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten von GCG.

Die Inanspruchnahme der Supportleistungen darf ausschließlich durch solche Mitarbeiter des Kunden erfolgen, die nachweislich und erfolgreich als Key User für GCG Software geschult und gegenüber GCG benannt wurden. Die Inanspruchnahme der Supportleistungen durch andere Mitarbeiter des Kunden oder in einem nicht vereinbarten Umfang (z.B. Überschreitung der maximalen Regel-Bearbeitungszeit beim Ticket-Support, Projektanfragen, Organisationsfragen, usw.) wird nicht durch die vereinbarte Vergütung abgegolten und ist daher gesondert vom Kunden nach Aufwand zu den jeweils gültigen Aufwandssätzen gemäß der GCG Preisliste für Dienstleistungen zu vergüten.

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

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

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

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

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

3. Leistungsmängel, Haftung

3.1 Der Kunde wird GCG unverzüglich beim Auftreten von Leistungsmängeln informieren. GCG wird mit der Analyse eines Leistungsmangels und der Untersuchung der Ursache für den

Leistungsmangel unmittelbar nach Kenntnisnahme beginnen sowie alle angemessenen Maßnahmen ergreifen, die erforderlich sind, um ein erneutes Auftreten des Leistungsmangels in Zukunft zu verhindern.

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

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

3.5 Wird die Erbringung der SaaS-Leistungen durch GCG durch höhere Gewalt verzögert oder vorübergehend unmöglich so verlängern sich Leistungsfristen um einen der Dauer des Vorliegens der höheren Gewalt entsprechenden Zeitraum. GCG wird den Kunden über die Unmöglichkeit der Leistungserbringung unverzüglich schriftlich informieren. **Höhere Gewalt** ist jedes außerhalb des Einflussbereichs der jeweiligen Vertragspartei liegende Ereignis, durch das diese ganz oder teilweise an der Erfüllung seiner Verpflichtungen gehindert wird und das durch äußerste, billigerweise zu erwartende Sorgfalt nicht verhindert werden konnte, insbesondere Streik, Aussperrung, Krieg, Terrorismus, Mobilmachung, Aufruhr, behördliche Eingriffe, Naturkatastrophen, Epidemien und Pandemien sowie deren unvorhersehbare Auswirkungen, Energie- und Rohstoffknappheit, Cyberangriffe, Netzwerkausfall, unverschuldete Transportengpässe, unverschuldete Betriebsbehinderungen - z.B. durch Feuer, Wasser und Maschinenschäden

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

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

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

- 3.8 Erbringt GCG Leistungen bei der Mängelermittlung oder -beseitigung, ohne hierzu verpflichtet zu sein, kann GCG eine Vergütung nach Aufwand verlangen, wenn der Kunde das Nichtvorliegen eines Mangels mindestens grob fahrlässig verkannt hat.
- 3.9 Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen wegen eines Mangels leistet GCG im Rahmen der in Ziff. 14 der AGB (siehe oben unter I.) festgelegten Grenzen.

4. Mitwirkungs- und Beistellpflichten des Kunden

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

Bürozeiten des Kunden) Zugang zu den Rechnern gewähren.

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

5. Vergütung und Zahlungsbedingungen

- 5.1 Die Vergütung für die vertragsgegenständlichen SaaS-Leistungen ergibt sich aus dem jeweiligen SaaS-Vertrag. Alle dort genannten Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer.
- 5.2 Soweit im SaaS-Vertrag keine abweichende Regelung getroffen ist, ist die zu zahlende Vergütung für die SaaS-Leistungen jährlich im Voraus zahlbar und wird jeweils zehn (10) Tage nach Rechnungsdatum zur Zahlung fällig.

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

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

7. Laufzeit, Kündigung, Zugangssperrung SaaS-Software

- 7.1 Der SaaS-Vertrag wird zunächst für ein (1) Vertragsjahr („Mindestlaufzeit“) abgeschlossen. Die Laufzeit des SaaS-Vertrags beginnt nach Bereitstellung der SaaS-Leistungen. Nach Ablauf der Mindestlaufzeit oder einer nachfolgenden Vertragslaufzeit verlängert sich der SaaS-Vertrag um jeweils ein (1) weiteres Vertragsjahr, wenn er nicht drei (3) Monate

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

vor Ablauf des jeweiligen Vertragsjahres von einer der Vertragsparteien schriftlich gekündigt wird (Email genügt nicht). Das Recht zur Kündigung des SaaS-Vertrages aus wichtigem Grund (§ 314 BGB) bleibt unberührt.

- 7.2 Ein wichtiger Grund, der GCG zur Kündigung des SaaS-Vertrags berechtigt, liegt insbesondere dann vor, wenn der Kunde
- ganz oder teilweise mit der Zahlung der Vergütung für mehr als zwei (2) Monate in Verzug ist; oder
 - mehrfach oder grob fahrlässig wesentliche Vertragspflichten verletzt und den Vertragsverstoß trotz schriftlicher Aufforderung von GCG nicht abstellt.
- 7.3 Für den Fall der Kündigung aus wichtigem Grund durch GCG behält GCG den Anspruch auf die bis zur Kündigung entstandene Vergütung und kann zudem einen sofort fälligen Anspruch auf pauschalen Schadensersatz, in Höhe der bis zu dem Zeitpunkt entstehenden Vergütung, verlangen zu dem der Kunde den SaaS-Vertrag hätte erstmals ordentlich kündigen können. Dem Kunden bleibt der Nachweis vorbehalten, dass GCG ein niedrigerer Schaden entstanden ist.
- 7.4 Nach Zugang einer Kündigung von GCG oder nach einer Eigenkündigung des Kunden wird der Kunde unverzüglich dafür Sorge tragen, dass die mit der SaaS-Software verwalteten Daten spätestens bei Beendigung des SaaS-Vertrags gesichert und auf ein eigenes System migriert werden. Nach Beendigung des SaaS-Vertrags verbleibt dem Kunden nur ein Übergangszeitraum von dreißig (30) Kalendertagen, um seine Daten zu migrieren. Auf Anfrage und gegen gesonderte Vergütung unterstützt GCG den Kunden im Rahmen der Migration. Nach Ablauf des Übergangszeitraums wird GCG die Daten des Kunden entsprechend den gesetzlichen Verpflichtungen löschen.
- 7.5 GCG ist berechtigt, den Zugang des Kunden zur SaaS-Software vorübergehend oder dauerhaft zu sperren, wenn konkrete Anhaltspunkte vorliegen, dass der Kunde gegen diese BV-SaaS, den SaaS-Vertrag oder sonstige Bedingungen von GCG oder geltendes Recht verstößt bzw. verstoßen hat, oder wenn GCG ein sonstiges berechtigtes Interesse an der Sperrung hat (z.B. Zahlungsverzug des Kunden, Verletzung von Nutzungsbedingungen). Bei der Entscheidung über eine Sperrung wird GCG die berechtigten Interessen des Kunden angemessen berücksichtigen und eine Sperrung vorab mit einem angemessenen Vorlauf schriftlich androhen. Im Einzelfall kann eine Sperrung auch ohne vorherige Androhung von GCG vorgenommen werden, um die von GCG mit der Sperrung verfolgten berechtigten Interessen zu wahren, soweit eine vorherige Androhung nicht gesetzlich oder aus anderen rechtlichen Gründen erforderlich ist. Die Sperrung des Zugangs zur SaaS-Software gilt nicht zugleich als Kündigung des SaaS-Vertrages. Die Zugangssperrung ohne Kündigung kann GCG nur für eine angemessene Frist, maximal drei (3) Monate, aufrechterhalten. Der Anspruch von GCG auf Zahlung der Vergütung für die SaaS-Leistungen bleibt während der Sperrung unberührt bestehen. Der Kunde hat einen Anspruch auf Wiedereinräumung des Zugangs, nachdem er nachgewiesen hat, dass er die vertragswidrige Nutzung eingestellt und eine zukünftige vertragswidrige Nutzung unterbunden hat.
- 7.6 Die Regelung des § 545 BGB (stillschweigende Verlängerung des Mietverhältnisses) findet keine Anwendung.