

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN für Software und Services

Stand: 05.03.2026

Inhaltsverzeichnis

1. Geltungsbereich	1
1.1 Regelungsgegenstand	1
1.2 Anwendungsbereich	1
1.3 Einkaufsbedingungen des Kunden	1
1.4 Begriffsbestimmungen	1
2. Vertragsschluss	2
2.1 Vertragsgegenstand	2
2.2 Zustandekommen eines Einzelvertrages	2
2.3 Abweichende Annahmeerklärung des Kunden	2
2.4 Nutzungsbedingungen Dritter	2
3. Softwareüberlassung	2
3.1 Art der Bereitstellung	2
3.2 Softwaremiete	2
3.3 Software as a Service (SaaS)	3
3.4 Benutzerhandbuch	3
3.5 Hybrid-Betrieb	3
4. Funktionsumfang und Leistungsmerkmale	3
4.1 Funktionsumfang der Standardsoftware	3
4.2 Individuelle Konfigurationen	3
4.3 Leistungsmerkmale Software as a Service	3
5. Besondere Regelungen für Software as a Service	3
5.1 Verfügbarkeitsstufen	3
5.2 Leistungsübergabepunkt	4
5.3 Berechnung der Verfügbarkeit	4
5.4 Service Credits bei Verfügbarkeitsverletzungen	5
5.5 Änderung und Erweiterung der Service Level	5
5.6 Datenportabilität	5
5.7 Unterstützte Exportformate	6
5.8 Interoperabilität	6
5.9 Technische Sicherheitsmaßnahmen	6
5.10 Organisatorische Sicherheitsmaßnahmen	6
5.11 Zugangskontrolle bei SaaS	6
5.12 Incident Response Management	6
5.13 Verantwortlichkeiten und Kommunikationspflichten	7
5.14 Nutzung von Planungsdaten zur Produktverbesserung	7
5.14.1 Zweck und Umfang	7
5.14.2 Anonymisierung und Datenschutz	7
5.14.3 Widerspruchsrecht	7
5.14.4 Anwendungsbereich	7
6. Fehlerbehebung und Wartung	7
6.1 Softwaremiete	7
6.2 Software as a Service	7
6.2.1 Wartungsleistungen	7
6.2.2 Geplante Wartungsarbeiten	8
6.2.3 Notfallwartungsarbeiten	8
6.2.4 Hybrid-Betrieb	8
6.3 Technische Unterstützungsleistungen	8
6.3.1 Leistungen	8
6.3.2 Servicezeiten	8

6.4	Bearbeitung von Fehlern und Störungen	8
6.4.1	Fehler- und Störungskategorien	9
6.4.2	Reaktionszeiten	9
6.4.3	Maßnahmen zur Fehler- oder Störungsbehebung	9
7.	Leistungsausschlüsse	9
8.	Nutzungsrechte	10
8.1	Rechtseinräumung	10
8.2	Nutzungsumfang	10
8.2.1	Installation in IT-Umgebung des Kunden (Softwaremiete)	10
8.2.2	Software as a Service (SaaS)	10
8.2.3	Erlaubte Nutzungshandlungen	10
8.3	Nutzungsbeschränkungen	10
8.3.1	Reverse Engineering	10
8.3.2	Bearbeitung	11
8.3.3	Weitergabe	11
8.3.4	Sonstige Beschränkungen	11
9.	Nutzungskontrolle	11
9.1	Lizenzvalidierung in IT-Umgebung des Kunden	11
9.2	Umgehungsverbot	11
9.3	Audit-Recht	12
10.	Preise und Zahlungsbedingungen	12
10.1	Vergütung Softwareüberlassung	12
10.2	Erhöhung oder Verringerung der Nutzungsparameter	12
10.3	Mindestlaufzeiten und Preisnachlässe	13
10.4	Umsatzsteuer	13
10.5	Zahlungsbedingungen	13
10.6	Preisanpassung	13
10.7	Zahlungsverzug	14
11.	Pflichten des Kunden	14
11.1	Systemvoraussetzungen	14
11.1.1	Installation in IT-Umgebung des Kunden	14
11.1.2	Software as a Service	14
11.2	Datensicherung	14
11.2.1	Installation in IT-Umgebung des Kunden	14
11.2.2	Software as a Service	15
11.3	Zugangssicherung	15
11.3.1	Allgemeine Pflichten	15
11.3.2	Installation in IT-Umgebung des Kunden	15
11.3.3	Software as a Service	16
11.4	Störungsmeldungen	16
11.4.1	Installation in IT-Umgebung des Kunden	16
11.4.2	Software as a Service	16
11.5	Compliance	16
11.5.1	Allgemeine Pflichten	16
11.5.2	Nutzung der Standardsoftware in der IT-Umgebung des Kunden	16
11.5.3	Nutzung der Standardsoftware im Rahmen von Software as a Service	17
11.5.4	Nutzung im Hybrid-Betrieb	17
11.6	IT-Sicherheitspflichten	17
11.6.1	Zugangssicherheit	17
11.6.2	Endgerätesicherheit	17
11.6.3	IT-Sicherheit bei Datenverarbeitung	18
11.6.4	Meldepflichten	18
11.6.5	IT-Sicherheit im Hybrid-Betrieb	18

12. Laufzeit und Kündigung	18
12.1 Geltungsbereich	18
12.2 Vertragslaufzeit und ordentliche Kündigung	18
12.2.1 Installation in IT-Umgebung des Kunden	18
12.2.2 Software as a Service	19
12.2.3 Hybrid-Betrieb	19
12.3 Außerordentliche Kündigung	20
12.4 Wichtiger Grund für außerordentliche Kündigung durch CARAT	20
12.5 Kündigungserklärung	20
12.6 Folgen der Beendigung	20
12.6.1 Installation in der IT-Umgebung des Kunden	20
12.6.2 Datenrückgabe bei Software as a Service	20
12.6.3 Exit-Unterstützungsleistungen von CARAT	21
13. Mängelrechte des Kunden	21
13.1 Geltungsbereich	21
13.2 Mangelbegriff	21
13.3 Mängelanzeige	21
13.4 Mängelbeseitigung	21
13.5 Weitere Mängelrechte	21
13.6 Ausschluss von Mängelrechten	22
13.7 Verjährung	22
13.8 Haftung für anfängliche Mängel	22
14. Haftung	22
14.1 Unbeschränkte Haftung	22
14.2 Haftung bei leichter Fahrlässigkeit	22
14.3 Haftungsbeschränkung bei leichter Fahrlässigkeit	22
14.4 Haftung für Datenverlust	23
14.4.1 Nutzung in der IT-Umgebung des Kunden	23
14.4.2 Software as a Service	23
14.5 Verjährung	23
15. Ergänzende Dienstleistungen	23
15.1 Gegenstand und Anwendungsbereich	23
15.2 Leistungsumfang ergänzender Dienstleistungen	23
15.3 Termine und Fristen	23
15.4 Rechtliche Einordnung von ergänzenden Dienstleistungen	23
15.5 Migrations- und Transformationsleistungen	24
15.6 Vergütung für ergänzende Dienstleistungen	24
15.7 Mitwirkungspflichten des Kunden	24
15.8 Abnahme von Werkleistungen	24
15.9 Änderungsverfahren (Change Request Management)	24
15.10 Mangelhafte ergänzende Dienstleistung	24
15.11 Haftung für ergänzende Dienstleistungen	25
15.12 Nutzungsrechte an Arbeitsergebnissen	25
15.12.1 Geltungsbereich	25
15.12.2 Nutzungsrechte an softwarebezogenen Arbeitsergebnissen	25
15.12.3 Nutzungsrechte an eigenständigen Arbeitsergebnissen	25
15.12.4 Rechtsvorbehalt	25
15.12.5 Verwendungsbeschränkungen	25
15.12.6 Ausnahmen	26
15.12.7 Abgrenzung zu portierbaren Kundendaten	26
15.12.8 Rechtsvorbehalt	26

15.13	Vertragslaufzeit und Kündigung ergänzender Dienstleistungen	26
15.13.1	Werkverträge	26
15.13.2	Dienstverträge	26
15.13.3	Außerordentliche Kündigung	26
15.13.4	Schulungen und Workshops	27
15.13.5	Form der Kündigung	27
15.13.6	Beendigungsfolgen	27
16.	Datenschutz	27
16.1	Allgemeine Grundsätze	27
16.2	Installation in IT-Umgebung des Kunden	28
16.3	Software as a Service	28
16.4	Hybrid-Betrieb	28
17.	Geheimhaltung	28
17.1	Anwendungsbereich	28
17.2	Geschäftsgeheimnisse	28
17.3	Geheimhaltungspflichten	28
17.4	Berechtigte Weitergabe	28
17.5	Ausnahmen	29
17.6	Dauer	29
17.7	Rückgabe	29
18.	Einsatz von Subunternehmern	29
18.1	Grundsatz	29
18.2	Allgemeine Anforderungen	29
18.2.1	IT-Sicherheit	29
18.2.2	Vertraulichkeit	29
18.3	Besondere Anforderungen bei Unterauftragsdatenverarbeitung	29
18.3.1	Information über Subunternehmer	29
18.3.2	Unterauftragsvereinbarungen mit Subunternehmern	29
18.3.3	Verarbeitungsstandorte	29
18.4	Besondere Anforderungen bei Software as a Service	30
18.4.1	Verarbeitung personenbezogener Daten des Kunden	30
18.4.2	Datenportabilität und Interoperabilität	30
18.5	Verantwortlichkeit und Haftung	30
19.	Schlussbestimmungen	30
19.1	Änderungen der AGB	30
19.2	Rechtswahl	30
19.3	Gerichtsstand	30
19.4	Erfüllungsort	31
19.5	Textform	31
19.6	Salvatorische Klausel	31
19.7	Vorrang der deutschen Fassung	31
19.8	Abtretung und Vertragsübernahme	31

1. Geltungsbereich

1.1 Regelungsgegenstand

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „AGB“) regeln sämtliche Rechtsbeziehungen zwischen der CARAT Gesellschaft für Organisation und Softwareentwicklung mbH, Hans-Strothoff-Platz 1, 63303 Dreieich (nachfolgend „CARAT“) und ihren gewerblichen Kunden (nachfolgend „Kunde“) im Zusammenhang mit folgenden Leistungsgegenständen:

- die befristete Überlassung von Standardsoftware zur Installation in einer vom Kunden bereitgestellten Systemumgebung (nachfolgend „Nutzung in der IT-Umgebung des Kunden“ oder „Softwaremiete“),
- die befristete Bereitstellung von Standardsoftware über das Internet in einer von CARAT bereitgestellten Cloud-Umgebung (nachfolgend „Software as a Service“ oder „SaaS-Dienst“),
- Kombinationen aus Nutzung in der IT-Umgebung des Kunden und SaaS (nachfolgend „Hybrid-Betrieb“) sowie
- ergänzende Dienstleistungen wie insbesondere Installation, Schulung, Beratung und kundenspezifische Anpassungen (Customizing).

1.2 Anwendungsbereich

Diese AGB treten am 01.05.2026 in Kraft und gelten in Bezug auf die vorstehend aufgelisteten Leistungsgegenstände für alle Geschäftsbeziehungen zwischen CARAT und dem Kunden, soweit nicht ausdrücklich abweichende Regelungen in Textform getroffen werden.

Bei Folgegeschäften gelten diese AGB auch dann, wenn bei Abschluss des Folgevertrages nicht mehr ausdrücklich auf diese AGB Bezug genommen wird.

Für bestehende Einzelverträge, die auf eine frühere Fassung der AGB von CARAT verweisen, gelten die vorliegenden AGB, sofern CARAT dem Kunden diese AGB in Textform übermittelt und dabei ausdrücklich auf deren beabsichtigte Geltung auch für laufende Vertragsverhältnisse sowie auf das Recht des Kunden zum Widerspruch binnen sechs Wochen hinweist und der Kunde innerhalb dieser Frist keinen Widerspruch gegenüber CARAT in Textform erklärt.

1.3 Einkaufsbedingungen des Kunden

Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden (Einkaufsbedingungen) werden nur so weit Vertragsbestandteil, als CARAT diesen ausdrücklich in Textform zugestimmt hat. Das gilt auch dann, wenn CARAT eine Bestellung des Kunden ausführt, ohne den darin in Bezug genommenen Einkaufsbedingungen des Kunden ausdrücklich zu widersprechen. Eine Bezugnahme von CARAT auf Schreiben oder Dokumente, die die Einkaufsbedingungen des Kunden oder Verweise darauf enthalten, begründet ebenfalls kein Einverständnis mit deren Geltung.

1.4 Begriffsbestimmungen

Sofern in diesen AGB oder in einem Einzelvertrag nicht ausdrücklich etwas Abweichendes geregelt ist oder sich nicht aus dem Kontext der jeweiligen Verwendung eindeutig eine andere Bedeutung ergibt, gelten die nachfolgenden Begriffsbestimmungen:

„**Arbeitstage**“ im Sinne dieser AGB sind Montag bis Freitag, ausgenommen bundeseinheitliche Feiertage in Deutschland und Feiertage in Hessen.

„**Ergänzende Dienstleistungen**“ bezeichnet alle Leistungen von CARAT, die über die Überlassung der Standardsoftware einschließlich der darin enthaltenen Wartung, Fehlerbehebung und des technischen Supports gemäß Ziffer 6 dieser AGB hinausgehen. Ergänzende Dienstleistungen im Sinne dieser AGB sind insbesondere folgende Leistungen: Installation vor Ort, Schulungen, individuelle Beratung, kundenspezifische Anpassungen (Customizing), Entwicklung von Sonderfunktionen, Datenmigration sowie sonstige projektbezogene Unterstützungsleistungen. Die Erbringung ergänzender Dienstleistungen setzt stets eine gesonderte vertragliche Vereinbarung gemäß Ziffer 15 dieser AGB und eine gesonderte Vergütung voraus.

„**IT-Umgebung des Kunden**“ bezeichnet sämtliche IT-Systeme, die sich unter der administrativen Kontrolle des Kunden befinden und auf denen der Kunde die Standardsoftware im Rahmen der durch den Einzelvertrag eingeräumten Softwaremiete eigenverantwortlich installiert und betreibt – unabhängig von Standort, Infrastrukturmodell oder Eigentumsverhältnissen dieser Systeme.

„**Kundenportal**“ bezeichnet die von CARAT bereitgestellte webbasierte Plattform, über die der Kunde auf den SaaS-Dienst zugreift, Support-Anfragen stellt und administrative Funktionen des SaaS-Dienstes nutzen kann.

„**Named User**“ bezeichnet eine namentlich bestimmte natürliche Person, die vom Kunden zur Nutzung der Standardsoftware autorisiert wurde und über individuelle Zugangsdaten verfügt.

„**Software as a Service**“ (auch „SaaS“) bezeichnet die zeitlich befristete Überlassung der Standardsoftware über das Internet in einer von CARAT bereitgestellten Cloud-Umgebung gegen Zahlung einer wiederkehrenden Vergütung. Der Zugriff erfolgt browserbasiert, ohne dass eine lokale Installation der Standardsoftware in der IT-Umgebung des Kunden erforderlich ist.

„**Softwaremiete**“ bezeichnet die zeitlich befristete Überlassung der Standardsoftware zur Installation und Nutzung in der IT-Umgebung des Kunden gegen Zahlung einer wiederkehrenden Vergütung.

„**Standardsoftware**“ bezeichnet sämtliche Anwendungsprogramme, die CARAT dem Kunden auf Grundlage eines Einzelvertrages über Softwaremiete oder Software as a Service zur Nutzung überlässt – unabhängig davon, ob diese Programme von CARAT selbst entwickelt, von Dritten lizenziert oder als integrierte Lösung bereitgestellt werden. Hierzu zählen insbesondere die von CARAT entwickelten Anwendungsprogramme „CARAT Küchenplanung“ und „CARAT kitchenstox“.

2. Vertragsschluss

2.1 Vertragsgegenstand

Ein Anspruch des Kunden auf von CARAT hiernach zu erbringende Leistungen setzt voraus, dass die Parteien zuvor einen Einzelvertrag über die betreffenden Leistungen abgeschlossen haben. Gegenstand des jeweiligen Einzelvertrages sind die im jeweiligen Einzelvertrag sowie in diesen AGB näher bezeichneten Leistungen. Im Falle von Widersprüchen gelten die Inhalte des Einzelvertrages vorrangig.

2.2 Zustandekommen eines Einzelvertrages

Soweit der Kunde bestimmte Leistungen von CARAT beziehen möchte, unterbreitet CARAT dem Kunden ein entsprechendes Angebot in Textform. Mit Annahme des Angebots von CARAT durch den Kunden in Textform kommt ein Einzelvertrag zwischen CARAT und dem Kunden über die von CARAT angebotenen Leistungen und Konditionen zustande.

Der Inhalt eines Einzelvertrages wird abschließend durch die im Angebot von CARAT bezeichneten Leistungen und Konditionen sowie die Regelungsinhalte dieser AGB bestimmt. Im Falle von Widersprüchen haben die Inhalte des Einzelvertrages vorrangige Geltung vor anderslautenden Bestimmungen in diesen AGB.

2.3 Abweichende Annahmeerklärung des Kunden

Weicht die Annahmeerklärung des Kunden inhaltlich vom Angebot von CARAT ab, werden die Abweichungen nur dann Vertragsbestandteil des Einzelvertrages, wenn CARAT die Abweichungen in Textform ausdrücklich bestätigt.

2.4 Nutzungsbedingungen Dritter

Soweit CARAT im Rahmen des im Einzelvertrag vereinbarten Leistungsumfangs Software, Inhalte oder Datenbestände Dritter (z. B. Möbelkataloge) bereitstellt, kann deren Nutzung gesonderten Nutzungsbedingungen des jeweiligen Drittanbieters unterliegen. Eine solche Einbeziehung der Nutzungsbedingungen Dritter erfolgt nur, wenn und soweit dies nach den Inhalten eines Einzelvertrages vereinbart ist.

CARAT stellt dem Kunden auf Anfrage eine Übersicht der integrierten Herstellerkataloge samt deren wesentlichen Nutzungsbedingungen zur Verfügung.

3. Softwareüberlassung

3.1 Art der Bereitstellung

Die Lieferung und Bereitstellung der Standardsoftware zur Nutzung durch den Kunden richtet sich nach der im Einzelvertrag vereinbarten Nutzungsform (Softwaremiete, Software as a Service oder Hybrid-Betrieb).

3.2 Softwaremiete

Haben die Parteien im Einzelvertrag vereinbart, dass der Kunde die Standardsoftware in einer kundeneigenen Umgebung nutzt, so erfolgt die Lieferung durch elektronische Übermittlung eines Download-Links nebst Zugangsdaten an eine im Einzelvertrag definierte E-Mail-Adresse des Kunden.

Es ist Aufgabe des Kunden, die Software in der von ihm genutzten IT-Umgebung zu installieren. Wünscht der Kunde dabei Unterstützungsleistungen von CARAT, sind diese einzelvertraglich gesondert zu vereinbaren und zu vergüten. Für solche Unterstützungsleistungen gelten die in nachfolgender Ziffer 15 vereinbarten Regelungen für ergänzende Dienstleistungen.

3.3 Software as a Service (SaaS)

Haben die Parteien im Einzelvertrag die Nutzung der Standardsoftware als Software as a Service (SaaS) vereinbart, wird die Standardsoftware dem Kunden von CARAT in einer cloudbasierten Systemumgebung zur Nutzung überlassen. Der Zugriff auf die Standardsoftware in dieser Systemumgebung erfolgt über das Internet mittels der von CARAT dem Kunden bereitgestellten Zugangsdaten.

3.4 Benutzerhandbuch

CARAT stellt dem Kunden im Rahmen der Softwareüberlassung auch ein Benutzerhandbuch für die jeweilige Standardsoftware in elektronischer Form zur Verfügung. Das Benutzerhandbuch umfasst die Funktionsbeschreibung der Standardsoftware, die Systemanforderungen und unterstützten Umgebungen sowie Bedienungsanleitungen für die Grundfunktionen der Standardsoftware. Soweit in der Standardsoftware Hilfsfunktionen integriert sind, werden diese zusammen mit der Standardsoftware ebenfalls überlassen.

Das Benutzerhandbuch wird mangels ausdrücklich abweichender Vereinbarung im Einzelvertrag in deutscher Sprache bereitgestellt.

CARAT ist berechtigt, das Benutzerhandbuch bei Funktionserweiterungen oder -änderungen der Standardsoftware anzupassen. Eine Aktualisierungspflicht für Benutzerhandbücher zu Altversionen der Standardsoftware besteht nicht.

3.5 Hybrid-Betrieb

Sofern im jeweiligen Einzelvertrag vereinbart, bietet CARAT Kunden mit besonderen betrieblichen Anforderungen einen sogenannten Hybrid-Betrieb an. Dabei werden Kernfunktionen der Standardsoftware weiterhin in der IT-Umgebung des Kunden vom Kunden betrieben, während zusätzliche Funktionalitäten von CARAT über den SaaS-Dienst in der Cloud bereitgestellt werden.

CARAT bietet für den Hybrid-Betrieb insbesondere die Lösung „CARAT one“ an. Sie ermöglicht die Kombination von lokal in der IT-Umgebung des Kunden installierten Komponenten mit cloudbasierten Diensten. Der jeweils aktuelle Funktionsumfang sowie die erforderlichen technischen Voraussetzungen für den Hybrid-Betrieb ergeben sich aus der jeweils gültigen Leistungsbeschreibung von CARAT.

Der Hybrid-Betrieb kann je nach gewählter Lösung eine selektive Synchronisation definierter Datenbestände sowie weitere Integrationsfunktionen umfassen. Bei Datenkonflikten gelten die im SaaS-Dienst gespeicherten Daten als maßgeblich, sofern im Einzelvertrag nichts Abweichendes geregelt ist.

Die konkreten technischen Voraussetzungen, die unterstützten Funktionen sowie die für den Hybrid-Betrieb maßgebliche Vergütung werden im jeweiligen Einzelvertrag festgelegt.

4. Funktionsumfang und Leistungsmerkmale

4.1 Funktionsumfang der Standardsoftware

Der Funktionsumfang der von CARAT bereitgestellten Standardsoftware ergibt sich abschließend aus der bei Vertragsschluss gültigen Leistungsbeschreibung von CARAT.

4.2 Individuelle Konfigurationen

Soweit die Standardsoftware Konfigurationsmöglichkeiten vorsieht, können diese durch den Kunden im Rahmen der vorgesehenen Administrationsfunktionen selbstständig vorgenommen werden. Art und Umfang der jeweils verfügbaren Konfigurationsmöglichkeiten ergeben sich aus dem von CARAT bereitgestellten Benutzerhandbuch für die jeweilige Standardsoftware in der jeweils aktuellen Fassung. Konfigurations-, Anpassungs- oder Entwicklungsleistungen durch CARAT sind nicht Bestandteil der Softwareüberlassung und sind als ergänzende Dienstleistungen gemäß Ziffer 15 dieser AGB gesondert in Textform zu vereinbaren.

4.3 Leistungsmerkmale Software as a Service

Die Leistungsmerkmale des SaaS-Dienstes ergeben sich aus dem in diesen AGB und dem jeweiligen Einzelvertrag vereinbarten Funktionsumfang der Standardsoftware sowie den darin ebenfalls festgelegten Verfügbarkeitszusagen und Service Level Agreements.

5. Besondere Regelungen für Software as a Service

5.1 Verfügbarkeitsstufen

Mangels abweichender Vereinbarung im Einzelvertrag beträgt die Verfügbarkeit des SaaS-Dienstes 98 % p. a.

5.2 Leistungsübergabepunkt

Die im Rahmen des SaaS-Dienstes zugesagte Verfügbarkeit bezieht sich auf die Verfügbarkeit des SaaS-Dienstes am Leistungsübergabepunkt. Dieser befindet sich am Ausgangspunkt der von CARAT betriebenen oder genutzten Netzwerkinfrastruktur im Rechenzentrum, in dem die Cloud-Umgebung für den von CARAT angebotenen SaaS-Dienst gehostet wird.

Der Verantwortungsbereich von CARAT umfasst bis zum Leistungsübergabepunkt folgende IT-Komponenten der von CARAT bereitgestellten Cloud-Umgebung:

- die gesamte von CARAT verwaltete Server- und Anwendungsinfrastruktur,
- Loadbalancer, Firewalls und sonstige Netzwerkkomponenten innerhalb der Cloud-Umgebung,
- die Netzwerkanbindung bis zum Internet-Austauschpunkt (Internet Exchange Point) oder Carrier-Übergabepunkt des Rechenzentrums, in dem die Cloud-Umgebung gehostet wird.

Ab dem Leistungsübergabepunkt liegt die Verantwortung für die Datenübertragung zu den IT-Systemen des Kunden außerhalb des Verantwortungsbereichs von CARAT.

Störungen, Verzögerungen oder Leistungseinbußen auf diesem Übertragungsweg – insbesondere innerhalb öffentlicher Netzwerke oder in den beim Kunden eingesetzten Endgeräten und lokalen Netzwerken – bleiben bei der Verfügbarkeitsmessung außer Betracht und begründen keine Verfügbarkeitsverletzung durch CARAT gegenüber dem Kunden.

5.3 Berechnung der Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit wird am Leistungsübergabepunkt gemessen und jährlich auf Basis der folgenden Formel berechnet:

- **Verfügbarkeit (%)** = (Gesamtzeit – Ausfallzeit) / Gesamtzeit × 100

Dabei gilt:

- **Gesamtzeit:** 8.760 Stunden pro Kalenderjahr (365 Tage × 24 Stunden)
- **Ausfallzeit:** Zeit, in der der SaaS-Dienst nicht erreichbar oder nicht funktionsfähig ist
- **Messintervall:** Kalenderjahr
- **Messmethode:** Synthetisches Monitoring im 5-Minuten-Intervall. Die Messung erfolgt aus den für den jeweiligen SaaS-Dienst vorgesehenen Rechenzentrumsregionen und deren Monitoring-Standorten. Maßgeblich sind die jeweils für das bereitgestellte Rechenzentrum eingerichteten Messpunkte.

Nicht als Ausfallzeit gelten:

- geplante Wartungsarbeiten gemäß Ziffer 6.2.2 dieser AGB,
- Notfallwartungsarbeiten gemäß Ziffer 6.2.3 dieser AGB,
- Notfallwartungen zur Abwehr unmittelbarer Sicherheitsbedrohungen (z. B. kritische Sicherheitspatches, Zero-Day-Exploits, Cyberangriffe, Datenintegritätsrisiken, drohende Systemausfälle, behördliche Anforderungen) im Umfang von maximal 8 Stunden pro Kalenderjahr,
- Ausfälle durch koordinierte Überlastungsangriffe auf die Systeme (sog. Distributed-Denial-of-Service-Angriffe/DDoS-Angriffe), sofern CARAT angemessene und dem Stand der Technik entsprechende Schutzmaßnahmen implementiert hat,
- Ausfälle durch Handlungen des Kunden oder seiner Nutzer, die nicht den vertraglichen Nutzungsvorgaben entsprechen,
- Ausfälle oder Störungen auf dem Übertragungsweg zwischen dem Leistungsübergabepunkt und den beim Kunden eingesetzten Endgeräten sowie
- Ausfälle von Internet-Providern oder DNS-Diensten außerhalb der von CARAT betriebenen Infrastruktur in der Cloud-Umgebung des SaaS-Dienstes.

Verfügbarkeitsvoraussetzungen:

Die Erfüllung der vereinbarten Verfügbarkeit setzt voraus, dass das dem jeweiligen Einzelvertrag zugrunde liegende Mengengerüst (z. B. Speicherplatz, Traffic, Datenbank-Kapazität) eingehalten wird. Soweit im Einzelvertrag nicht ausdrücklich abweichend vereinbart, stellt CARAT dem Kunden pro aktivem User bzw. Arbeitsplatz standardmäßig einen Speicherplatz von 5 GB zur Verfügung. Eine Reduzierung oder Erhöhung des vereinbarten Mengengerüsts durch den Kunden ohne vorherige Zustimmung von CARAT kann die Funktionsfähigkeit und Verfügbarkeit des SaaS-Dienstes beeinträchtigen, ohne dass CARAT diese Beeinträchtigung zu verantworten hat.

5.4 Service Credits bei Verfügbarkeitsverletzungen

Verletzt CARAT die vereinbarte Verfügbarkeit des SaaS-Dienstes aus Gründen, die in den Verantwortungsbereich von CARAT fallen, gewährt CARAT dem Kunden auf Antrag in Textform eine Gutschrift in Form sogenannter Service Credits. Diese bemessen sich an der durchschnittlich erreichten Verfügbarkeit im jeweiligen Kalendermonat und errechnen sich wie folgt:

- Bei einer Unterschreitung von weniger als 1 % beträgt die Gutschrift 5 % der monatlichen Gebühr,
- bei einer Unterschreitung zwischen 1 % und 3 % beträgt sie 10 % der monatlichen Gebühr und
- bei einer Unterschreitung von mehr als 3 % werden 25 % der monatlichen Gebühr gutgeschrieben.

Der Anspruch auf Service Credits ist der Höhe nach auf maximal 50 % der für den betreffenden Monat geschuldeten SaaS-Vergütung begrenzt. Service Credits werden nicht ausbezahlt, sondern mit künftigen Zahlungsansprüchen von CARAT gegen den Kunden aus der Vergütung für den von der Verletzung betroffenen SaaS-Dienst verrechnet.

Endet der Einzelvertrag, bevor Service Credits vollständig verrechnet werden konnten, werden verbleibende Guthaben binnen 30 Tagen nach Vertragsende von CARAT dem Kunden erstattet. Abweichend hiervon verfallen vor Vertragsende nicht genutzte Service Credits ersatzlos, wenn CARAT den Einzelvertrag wegen einer vom Kunden zu vertretenden Pflichtverletzung aus wichtigem Grund vorzeitig kündigt.

Die Geltendmachung des Anspruchs auf Service Credits hat durch Mitteilung in Textform binnen 30 Kalendertagen nach Ablauf des betreffenden Kalendermonats durch den Kunden zu erfolgen. Erfolgt keine fristgerechte Geltendmachung, ist der Anspruch auf Service Credits ausgeschlossen. CARAT wird dem Kunden innerhalb von 15 Arbeitstagen nach Zugang der Mitteilung Rückmeldung geben, ob und in welcher Höhe ein Anspruch besteht.

Die Gewährung von Service Credits stellt kein Anerkenntnis einer Pflichtverletzung durch CARAT dar und lässt etwaige weitergehende Rechte des Kunden unberührt. Im Falle einer solchen Geltendmachung weitergehender Rechte werden gewährte Service Credits auf etwaige Minderungs-, Aufwendungsersatz- oder Schadensersatzansprüche des Kunden angerechnet. Eine Kumulation von Service Credits mit anderen Ansprüchen des Kunden ist ausgeschlossen; es gilt jeweils der für den Kunden wirtschaftlich günstigere Anspruch.

5.5 Änderung und Erweiterung der Service Level

CARAT behält sich vor, künftig weitere oder geänderte Service Level einzuführen, um technologische Entwicklungen, geänderte Sicherheitsanforderungen oder betriebliche Notwendigkeiten zu berücksichtigen. Neue oder geänderte Service Level gelten ab dem in Textform angekündigten Wirksamkeitsdatum für alle Einzelverträge, die ab dem Wirksamkeitsdatum geschlossen werden. Sie werden nur dann Vertragsbestandteil eines bestehenden Einzelvertrages, wenn sie dem Kunden sechs Wochen vor ihrem Wirksamwerden in Textform mitgeteilt werden und der Kunde der Geltung nicht innerhalb von sechs Wochen nach Zugang der Mitteilung über die geänderten Service Level widerspricht, sofern CARAT den Kunden in der Mitteilung über die geänderten Service Level auf die Bedeutung seines Schweigens ausdrücklich hingewiesen hat. Änderungen der in einem Einzelvertrag vereinbarten Service Level, die ausschließlich zu Gunsten des Kunden erfolgen oder die keine wesentlichen nachteiligen Auswirkungen auf bestehende Leistungsinhalte oder Konditionen haben, gelten auch ohne Zustimmung des Kunden ab dem angekündigten Datum ihrer Wirksamkeit als vereinbart.

5.6 Datenportabilität

CARAT stellt dem Kunden eine dokumentierte Funktion zur Verfügung, über die der Kunde jederzeit alle gemäß Art. 2 Nr. 38 der Verordnung (EU) 2023/2854 (Datenverordnung) exportierbaren Daten selbst exportieren kann. Auf Anforderung des Kunden ermöglicht CARAT innerhalb von 30 Kalendertagen die einmalige, unentgeltliche Übertragung sämtlicher exportierbarer Daten in den unter nachfolgender Ziffer 5.7 genannten Formaten. Der Kunde ist berechtigt, CARAT zur Übertragung der Daten an einen von ihm benannten Dritten anzuweisen. Weitere Datenübertragungen erfolgen gegen gesondertes Entgelt.

Die Herausgabepflicht von CARAT umfasst nicht solche Informationen, Bestandteile oder Daten, die Geschäftsgeheimnisse von CARAT im Sinne von § 2 Nr. 1 GeschGehG (Geschäftsgeheimnisgesetz) darstellen oder durch Rechte des geistigen Eigentums geschützte Daten von CARAT oder Dritten sind, soweit und solange deren Ausschluss den Anbieterwechsel nicht unangemessen behindert.

Für die Datenrückgabe bei Vertragsende gelten ergänzend die Bestimmungen nachfolgender Ziffer 12.6.2 dieser AGB.

Die Regelungen dieser Ziffer 5.6 gelten entsprechend für Hybrid-Lösungen (z. B. CARAT one), jedoch beschränkt auf die in der Cloud-Umgebung gespeicherten, gemäß Art. 2 Nr. 38 der Verordnung (EU) 2023/2854 (Datenverordnung) exportierbaren Daten des Kunden. Für lokal beim Kunden gespeicherte Daten trägt der Kunde die alleinige Verantwortung für Export und Sicherung. CARAT stellt auf Anfrage des Kunden Informationen zur Datenstruktur zur Verfügung, um dem Kunden die Migration der lokalen Daten zu ermöglichen.

5.7 Unterstützte Exportformate

Die Bereitstellung der Daten erfolgt in gängigen, maschinenlesbaren, branchenüblichen Formaten, die eine Weiterverarbeitung der Daten ohne unverhältnismäßigen Aufwand ermöglichen. CARAT dokumentiert die jeweils aktuell unterstützten Exportformate und deren Schemata im jeweils gültigen Benutzerhandbuch. Die Bereitstellung erfolgt in einem Format, das eine strukturierte, interoperable und sichere Übertragung der Geschäftsdaten, Planungsdaten, Dokumente und Mediendateien ermöglicht. Soweit die Herausgabe Rechte Dritter verletzen könnte, wird CARAT dem Kunden unverzüglich die Gründe mitteilen und gemeinsam mit dem Kunden eine für den Kunden zumutbare rechtmäßige Lösung suchen (z. B. alternative Herausgabemodalitäten oder Nachlizenzierung).

5.8 Interoperabilität

Zur Sicherstellung der Interoperabilität stellt CARAT standardisierte, dokumentierte Schnittstellen zur Verfügung, die eine Anbindung an externe Systeme und Anwendungen ermöglichen. Die Schnittstellen sind im jeweils gültigen Benutzerhandbuch beschrieben und gewährleisten eine sichere Authentifizierung und Datenübertragung nach dem Stand der Technik. CARAT verwendet keine proprietären Datenformate und implementiert keine technischen oder vertraglichen Mechanismen, die den Anbieterwechsel oder die Datenübertragung unzumutbar erschweren. Technische Spezifikationen, unterstützte Protokolle und Authentifizierungsverfahren werden regelmäßig aktualisiert und nach pflichtgemäßem Ermessen von CARAT entweder im Benutzerhandbuch oder im Kundenportal von CARAT dem Kunden zugänglich gemacht.

5.9 Technische Sicherheitsmaßnahmen

CARAT setzt angemessene technische Schutzmaßnahmen ein, die dem allgemein anerkannten Stand der Technik entsprechen, um die Sicherheit der SaaS-Dienste und der darin verarbeiteten Daten des Kunden zu gewährleisten. Hierzu zählen insbesondere die Ende-zu-Ende-Verschlüsselung der Datenübertragung mittels TLS 1.3, die Verschlüsselung ruhender Daten mit AES-256, der Einsatz einer Web Application Firewall sowie angemessene Schutzmechanismen gegen DDoS-Angriffe. Darüber hinaus spielt CARAT im Rahmen der Wartung des SaaS-Dienstes regelmäßig verfügbare Sicherheitsupdates und Patches ein, um die erforderliche Sicherheit der Standardsoftware und der verwendeten Cloud-Umgebung zu gewährleisten. Einzelheiten hierzu ergeben sich aus der jeweils gültigen Leistungsbeschreibung von CARAT und ansonsten aus dem betreffenden Einzelvertrag. CARAT ist berechtigt, die getroffenen Sicherheitsmaßnahmen an die technologische Entwicklung und den jeweils gültigen Stand der Technik anzupassen, sofern der angestrebte Schutzzweck dadurch nicht unterschritten wird.

5.10 Organisatorische Sicherheitsmaßnahmen

CARAT trifft organisatorische Sicherheitsvorkehrungen nach den allgemein anerkannten Stand der Technik. Hierzu zählen ein dokumentiertes Incident Response Management, Zugriffskontrollen sowie regelmäßige Schulungen der Mitarbeiter zu den Anforderungen der Informationssicherheit. Alle Mitarbeiter von CARAT sind zur Vertraulichkeit verpflichtet. Darüber hinaus prüft CARAT die Sicherheit seiner Systeme regelmäßig durch geeignete eigene Tests oder durch externe Dienstleister, insbesondere durch jährlich durchgeführte Penetrationstests. Die kontinuierliche Verbesserung dieser Maßnahmen erfolgt auf Grundlage interner Audits und sicherheitsrelevanter Ereignisse.

5.11 Zugangskontrolle bei SaaS

Für SaaS-Dienste implementiert CARAT geeignete Verfahren zur Authentifizierung und Zugriffskontrolle nach dem Stand der Technik, um den Zugriff auf autorisierte Nutzer zu beschränken. Die eingesetzten Verfahren können insbesondere Maßnahmen zur Identitätsprüfung, Sitzungssteuerung oder Zugriffsbeschränkung umfassen und werden regelmäßig überprüft und fortentwickelt. Einzelheiten ergeben sich aus dem jeweils gültigen Benutzerhandbuch.

5.12 Incident Response Management

Sicherheitsvorfälle werden durch CARAT nach einem definierten Verfahren kategorisiert und bearbeitet. Kritische Vorfälle, die den Betrieb des SaaS-Dienstes erheblich beeinträchtigen können, werden betroffenen Kunden spätestens innerhalb von vier Stunden nach Kenntniserlangung durch CARAT gemeldet. CARAT informiert sodann fortlaufend über den Stand der Vorfallobearbeitung und die jeweils ergriffenen Gegenmaßnahmen. Nach Abschluss eines sicherheitsrelevanten Vorfalles wird ein strukturierter Post-Incident-Report mit Ursachenanalyse, dokumentierten Maßnahmen und gegebenenfalls empfohlenen Präventionsmaßnahmen erstellt. Die hierbei gewonnenen Erkenntnisse fließen systematisch in die Weiterentwicklung der Sicherheitsarchitektur und der organisatorischen Schutzmaßnahmen von CARAT ein.

5.13 Verantwortlichkeiten und Kommunikationspflichten

Die Verantwortung für die Sicherheit der Cloud-Umgebung sowie der darauf für den Kunden bereitgestellten Standardsoftware liegt bei CARAT bis zu dem in vorstehender Ziffer 5.2 beschriebenen Leistungsübergabepunkt. Der Kunde ist für die sichere Nutzung der Standardsoftware, die sichere Verwaltung von Zugangsdaten sowie die Absicherung seiner mit dem SaaS-Dienst verbundenen IT-Systeme und Endgeräte verantwortlich. Der Kunde und CARAT verpflichten sich, sicherheitsrelevante Ereignisse oder Erkenntnisse unverzüglich wechselseitig mitzuteilen.

5.14 Nutzung von Planungsdaten zur Produktverbesserung

5.14.1 Zweck und Umfang

Zur kontinuierlichen Verbesserung der Standardsoftware und zur Entwicklung intelligenter Funktionen ist CARAT berechtigt, die im Rahmen der Cloud-Nutzung anfallenden Planungsdaten des Kunden in anonymisierter Form für die Entwicklung, das Training und die Optimierung von KI-Modellen zu verwenden. Planungsdaten in diesem Sinne umfassen insbesondere 3D-Planungsdaten, Artikelinformationen sowie Angaben zur räumlichen Platzierung von Artikeln. Von der Nutzung ausdrücklich ausgenommen sind Preisinformationen, Rabatte, Kalkulationsdaten und Kundenstammdaten.

5.14.2 Anonymisierung und Datenschutz

Vor der Verwendung für die in Ziffer 5.14.1 genannten Zwecke werden die Planungsdaten so anonymisiert, dass weder Rückschlüsse auf den Kunden noch auf dessen Endkunden möglich sind. Die Anonymisierung erfolgt nach dem Stand der Technik und umfasst auch etwaige in den Planungsdaten enthaltene personenbezogene Daten im Sinne der DSGVO.

5.14.3 Widerspruchsrecht

Der Kunde kann der Nutzung seiner Planungsdaten nach Ziffer 5.14.1 jederzeit ohne Angabe von Gründen widersprechen. Der Widerspruch ist in Textform an CARAT zu richten und wird innerhalb von 30 Kalendertagen nach Zugang umgesetzt. Nach Wirksamwerden des Widerspruchs werden keine weiteren Planungsdaten des Kunden für die in Ziffer 5.14.1 genannten Zwecke verwendet. Die bis zum Wirksamwerden des Widerspruchs bereits anonymisiert in KI-Modelle eingeflossenen Daten bleiben von dem Widerspruch unberührt, da eine nachträgliche Entfernung aus trainierten Modellen technisch nicht möglich ist.

5.14.4 Anwendungsbereich

Diese Ziffer 5.14 gilt ausschließlich für Planungsdaten, die im Rahmen von Software as a Service oder im Rahmen des Hybrid-Betriebs in der Cloud-Umgebung von CARAT gespeichert werden. Planungsdaten, die ausschließlich in der IT-Umgebung des Kunden verarbeitet werden (Software-miete), werden nicht für Trainingszwecke nach Ziffer 5.14.1 verwendet.

6. Fehlerbehebung und Wartung

6.1 Softwaremiete

Im Rahmen der Softwaremiete erhält der Kunde zur Instandhaltung und zur Weiterentwicklung der Standardsoftware folgende Leistungen von CARAT:

- Bereitstellung aller Programmaktualisierungen und neuen Versionen zum Download durch den Kunden, die CARAT für die Standardsoftware während der Vertragslaufzeit des Einzelvertrages herausgibt und seinen Kunden der Standardsoftware allgemein verfügbar macht,
- Überlassung von Patches oder Hotfixes zu reproduzierbaren Fehlern der Standardsoftware sowie
- Bereitstellung von Sicherheitsupdates und kritischen Patches, die CARAT während der Dauer des Mietvertrages für die vom Kunden gemietete Standardsoftware herausgibt und seinen Kunden allgemein verfügbar macht.

6.2 Software as a Service

6.2.1 Wartungsleistungen

Bestandteil des SaaS-Dienstes sind folgende Wartungsleistungen an der Standardsoftware und der Cloud-Umgebung:

- Einspielen verfügbarer Softwareupdates, Patches oder Hotfixes,
- proaktive Systemüberwachung und -optimierung,

- Einspielen verfügbarer Sicherheitsaktualisierungen sowie
- Beseitigung von Störungen.

6.2.2 Geplante Wartungsarbeiten

Geplante Wartungsarbeiten finden grundsätzlich außerhalb der Geschäftszeiten (20:00 – 06:00 Uhr MEZ) statt, bevorzugt an Wochenenden und gesetzlichen Feiertagen. Soweit geplante Wartungsarbeiten zu Einschränkungen der Verfügbarkeit oder Funktionalität des SaaS-Dienstes führen können, kündigt CARAT diese über das Kundenportal mit mindestens 48 Stunden Vorlauf an. Bei Hybrid-Betrieb wird der Hinweis zusätzlich in der Desktop-Anwendung angezeigt, sofern die Desktop-Version mit der Cloud verbunden ist.

Die Dauer geplanter Wartungsfenster mit Verfügbarkeitseinschränkung ist auf maximal zwei Stunden pro Wartungsfenster begrenzt. In Ausnahmefällen (z. B. große Infrastruktur-Updates oder Sicherheitspatches) kann mit sieben Tagen Vorlauf ein verlängertes Wartungsfenster von bis zu vier Stunden angekündigt werden. Pro Kalendermonat findet höchstens ein geplantes Wartungsfenster mit Verfügbarkeitseinschränkung statt.

6.2.3 Notfallwartungsarbeiten

Notfallwartungsarbeiten zur Abwehr unmittelbarer Sicherheitsbedrohungen oder zur Behebung kritischer Systemstörungen können jederzeit ohne Vorankündigung durchgeführt werden. Soweit Notfallwartungsarbeiten zu Einschränkungen der Verfügbarkeit oder Funktionalität des SaaS-Dienstes führen, informiert CARAT betroffene Kunden unverzüglich nach deren Beginn über das Kundenportal.

6.2.4 Hybrid-Betrieb

Die hier in den vorstehenden Ziffern 6.2.1 bis 6.2.3 dieser AGB vereinbarten Wartungsleistungen für Software as a Service gelten entsprechend für die Software- und Cloud-Komponenten, die CARAT im Rahmen des Hybrid-Betriebs als SaaS-Dienst betreibt. Für die lokal in der IT-Umgebung des Kunden betriebenen Komponenten gelten die in vorstehender Ziffer 6.1 zur Softwaremiete aufgelisteten Leistungen zur Instandhaltung und Weiterentwicklung der Standardsoftware.

6.3 Technische Unterstützungsleistungen

6.3.1 Leistungen

Im Rahmen der Softwaremiete und des Software as a Service erhält der Kunde folgende technische Unterstützungsleistungen:

- telefonischer Support, über den der Kunde Fehler der Standardsoftware oder Störungen des SaaS-Dienstes melden kann,
- E-Mail-Support bei gemeldeten Fehlern oder Störungen des SaaS-Dienstes und
- Online-Hilfe von CARAT mit Anleitungen und Hinweisen zur Behebung von Fehlern und Störungen.

6.3.2 Servicezeiten

Mangels abweichender Vereinbarung im Einzelvertrag sind die Servicezeiten des telefonischen Supports montags bis freitags, außer an gesetzlichen Feiertagen in Deutschland und in Hessen, von 08:00 bis 18:00 Uhr (MEZ).

6.4 Bearbeitung von Fehlern und Störungen

CARAT bearbeitet vom Kunden gemeldete Fehler der Standardsoftware und gemeldete Störungen des SaaS-Dienstes gemäß den im Folgenden beschriebenen Fehler- und Störungskategorien innerhalb der nachfolgend definierten Reaktionszeiten.

6.4.1 Fehler- und Störungskategorien

CARAT klassifiziert Fehler der Standardsoftware und Störungen des SaaS-Dienstes nach ihren Auswirkungen wie folgt:

Kategorie	Definition	Beschreibung
Kritisch	Totalausfall oder Kernfunktionen komplett unbenutzbar	System nicht erreichbar, Datenverlust, keine Anmeldung möglich
Schwer	Wesentliche Funktionen erheblich beeinträchtigt	3D-Visualisierung ausgefallen, Speichern nicht möglich, Kataloge nicht verfügbar
Normal	Einzelfunktionen gestört, Workaround verfügbar	PDF-Export fehlerhaft, Druckprobleme, einzelne Reports
Gering	Komforteinschränkungen ohne Produktivitätsverlust	Verzögerte Ladezeiten, kosmetische Fehler, Sortierfunktion

Maßgeblich für die Zuordnung eines Fehlers der Standardsoftware oder einer Störung des SaaS-Dienstes ist das Vorliegen identischer oder vergleichbarer Merkmale, wie sie in der vorstehenden Beschreibung der jeweiligen Kategorie definiert und beschrieben sind. CARAT behält sich das Recht vor, eine vom Kunden vorgenommene Einstufung eines gemeldeten Fehlers oder einer gemeldeten Störung nach eigener Prüfung anzupassen, sofern sich herausstellt, dass die Kategorisierung des Kunden nicht den tatsächlichen Gegebenheiten entspricht.

6.4.2 Reaktionszeiten

Mangels abweichender Vereinbarung im Einzelvertrag gelten folgende Reaktionszeiten:

Kategorie	Reaktionszeit in Servicestunden
Kritisch	4 Std.
Schwer	8 Std.
Normal	24 Std.
Gering	72 Std.

Die vorgenannten Reaktionszeiten verstehen sich in Servicestunden von CARAT während der vereinbarten Servicezeiten gemäß vorstehender Ziffer 6.3.2. Außerhalb der vereinbarten Servicezeiten wird die Reaktionszeit unterbrochen.

„Reaktionszeit“ bezeichnet den Zeitraum zwischen dem Zugang einer ordnungsgemäßen und vollständigen Fehler- oder Störungsmeldung des Kunden bei CARAT über den telefonischen Support oder über den E-Mail-Support während der vereinbarten Servicezeiten gemäß vorstehender Ziffer 6.3.2 und dem Beginn der qualifizierten Bearbeitung durch einen Supportmitarbeiter von CARAT, erkennbar etwa durch Rückmeldung, Zuweisung einer Ticketnummer über das Support-System von CARAT, durch Rückfrage an den Kunden oder eine erste Maßnahme zur Störungsanalyse oder -bearbeitung.

6.4.3 Maßnahmen zur Fehler- oder Störungsbehebung

CARAT wird Fehler der Standardsoftware sowie Störungen des SaaS-Dienstes entsprechend den Auswirkungen, die ein Fehler oder eine Störung gemäß vorstehender Fehler- und Störungskategorisierung auf die vertragsgemäße Nutzung des Kunden hat, innerhalb angemessener Frist beheben. Die Auswahl der konkreten Maßnahmen zur Fehler- oder Störungsbehebung stehen im pflichtgemäßen Ermessen von CARAT. Berücksichtigt werden dabei Art und Schwere der Funktionsbeeinträchtigung, die technische Realisierbarkeit sowie das Verhältnis von Aufwand und Wirkung.

Ist eine endgültige Behebung innerhalb angemessener Frist nicht möglich oder unverhältnismäßig aufwändig, kann CARAT dem Kunden eine zumutbare Umgehungslösung oder Handlungsanweisung bereitstellen, die eine vertragsgemäße Nutzung mit zumutbaren Einschränkungen ermöglicht. Dies entbindet CARAT nicht von der endgültigen Behebungspflicht.

7. Leistungsausschlüsse

Folgende Leistungen sind nicht Gegenstand der Softwaremiete oder des SaaS-Dienstes:

- Installation und Ersteinrichtung vor Ort
- individuelle Anpassungen und Customizing
- Schulungen, Workshops oder Anwendertreffen

- Datenmigration aus Altsystemen des Kunden
- Entwicklung kundenspezifischer Schnittstellen

8. Nutzungsrechte

8.1 Rechtseinräumung

Gegen Zahlung der vereinbarten Vergütung räumt CARAT dem Kunden an der im Einzelvertrag näher bezeichneten Standardsoftware ein einfaches, nicht übertragbares und nicht unterlizenzierbares Nutzungsrecht ein, das zeitlich auf die im Einzelvertrag vereinbarte Laufzeit beschränkt ist. Das Nutzungsrecht ist inhaltlich auf die im Einzelvertrag vereinbarten Nutzungsparameter (z. B. die Anzahl von Named Usern oder die Anzahl der Arbeitsplätze, die zeitgleich auf die Standardsoftware zugreifen können) begrenzt. Im Falle der Nutzung in einer IT-Umgebung des Kunden (Softwaremiete) kann zusätzlich eine Beschränkung auf eine im Einzelvertrag vereinbarte Anzahl zulässiger Installationen festgelegt sein.

8.2 Nutzungsumfang

8.2.1 Installation in IT-Umgebung des Kunden (Softwaremiete)

Im Falle der Softwaremiete ist die Nutzung ausschließlich auf den im Einzelvertrag bezeichneten Installationsstandort beschränkt. Die Nutzung im Homeoffice ist nur im Wege eines sicheren VPN-Zugangs zur vereinbarten IT-Umgebung des Kunden am vereinbarten Installationsstandort zulässig. Die Installation an einem anderen Installationsort als dem, der im Einzelvertrag festgelegt ist, ist nur mit vorheriger Zustimmung von CARAT in Textform gestattet.

8.2.2 Software as a Service (SaaS)

Im Falle der Bereitstellung als Software as a Service erfolgt die Nutzung der Standardsoftware über das Internet. Der Kunde erhält Zugriff für die im Einzelvertrag vereinbarte Anzahl von Named Usern. Der Zugriff ist ortsunabhängig möglich, jedoch nur für die lizenzierte Anzahl von Named Usern. Die Nutzung auf mehreren Geräten (PC, Tablet, Smartphone) durch denselben Named User ist mangels abweichender Vereinbarung im Einzelvertrag zulässig.

8.2.3 Erlaubte Nutzungshandlungen

Der Kunde ist berechtigt, die Standardsoftware ausschließlich zu eigenen geschäftlichen Zwecken zu nutzen. Im Rahmen der im Benutzerhandbuch beschriebenen Konfigurationsmöglichkeiten ist die Konfiguration gemäß den vereinbarten Nutzungsparametern gestattet.

Bei einer Überlassung der Standardsoftware zur Nutzung in der IT-Umgebung des Kunden ist der Kunde berechtigt, eine Sicherungskopie der Standardsoftware zu erstellen und die Standardsoftware in einer Testumgebung zu installieren und dort ausschließlich für Test- und nicht für Produktivzwecke zu nutzen. Die Erstellung und Nutzung weiterer Kopien bedarf der ausdrücklichen, vorherigen Rechtseinräumung durch CARAT in Textform.

Die Nutzung bereitgestellter Schnittstellen (APIs) zur Integration in eigene Systeme ist zulässig, soweit dies nach den Vereinbarungen im Einzelvertrag vorgesehen ist.

8.3 Nutzungsbeschränkungen

Ohne vorherige Zustimmung von CARAT in Textform sind folgende Handlungen ausdrücklich untersagt.

8.3.1 Reverse Engineering

Dem Kunden ist es untersagt, den Quellcode der Standardsoftware durch Reverse Engineering, Dekompilierung oder Disassemblierung oder sonstige Verfahren der Rückübersetzung aus dem Objektcode der Standardsoftware zu gewinnen oder zu analysieren. Hiervon ausgenommen sind Handlungen, die nach § 69e UrhG zur Herstellung der Interoperabilität mit einem anderen, unabhängig geschaffenen Computerprogramm zulässig sind, sofern:

- die für die Interoperabilität erforderlichen Informationen nicht anderweitig ohne weiteres zugänglich sind,
- die Handlungen auf die für die Interoperabilität unbedingt erforderlichen Programmteile beschränkt bleiben und
- die dabei gewonnenen Informationen nicht für andere Zwecke als die Herstellung der Interoperabilität verwendet werden und nicht an Dritte weitergegeben werden, es sei denn, dass dies für die Interoperabilität des unabhängig geschaffenen Computerprogramms notwendig ist.

8.3.2 Bearbeitung

Eine Bearbeitung oder sonstige Modifikation der Standardsoftware ist unzulässig. Abweichend hiervon ist der Kunde bei Bereitstellung der Standardsoftware zur Nutzung in der IT-Umgebung des Kunden ausnahmsweise zur Fehlerbeseitigung im Sinne von § 69d Abs. 1 UrhG berechtigt, wenn (a) der festgestellte Fehler die vertragsgemäße Nutzung erheblich beeinträchtigt, (b) CARAT trotz ordnungsgemäßer Fehleranzeige des Kunden keine Abhilfe innerhalb angemessener Frist schafft und (c) die Fehlerbehebung ausschließlich der Beseitigung des konkreten Mangels dient. Der Kunde ist verpflichtet, CARAT vor Durchführung der Maßnahme zu informieren, die Maßnahme zu dokumentieren und CARAT auf Verlangen die Änderungen offenzulegen. Für Schäden, Ausfälle oder Datenverluste, die infolge solcher Eingriffe entstehen, ist CARAT nicht verantwortlich. Bei Überlassung der Standardsoftware durch Software as a Service ist eine Bearbeitung oder Fehlerbeseitigung durch den Kunden aus technischen und lizenzrechtlichen Gründen stets ausgeschlossen.

8.3.3 Weitergabe

Soweit im Einzelvertrag nicht ausdrücklich abweichend vereinbart, ist es dem Kunden nicht gestattet, die Standardsoftware im Original oder in Kopie an Dritte weiterzugeben, zu vermieten oder zu verleihen oder sie im Rahmen von SaaS- oder ASP-Diensten Dritten zur Nutzung zu überlassen oder sie auf andere Weise Dritten öffentlich zugänglich zu machen. Dritte im Sinne dieser Regelung sind nicht solche Mitarbeiter des Kunden, die in Ausübung der dem Kunden von CARAT gewährten Nutzungsrechte auf die Standardsoftware zugreifen, um diese im Rahmen der geschäftlichen Zwecke des Kunden vertragsgemäß zu nutzen.

8.3.4 Sonstige Beschränkungen

Der Kunde ist verpflichtet, sämtliche Urheberrechtsvermerke, Marken und sonstigen Schutzrechtsvermerke, mit der die Standardsoftware in der von CARAT überlassenen Fassung versehen ist, unverändert beizubehalten und weder zu entfernen noch zu verändern. Sofern dem Kunden die Anfertigung von Kopien der Standardsoftware gestattet ist, hat er sicherzustellen, dass alle Schutzrechtsvermerke vollständig und unverändert auch in diese Kopien übernommen werden.

Der Kunde wird technische Schutzmaßnahmen der Standardsoftware oder des SaaS-Dienstes, die vor unberechtigter Nutzung schützen sollen, nicht umgehen.

Der Kunde wird die Standardsoftware im Rahmen der Nutzung in der IT-Umgebung des Kunden nicht mit Open-Source-Software kombinieren, wenn dies dazu führen könnte, dass der Quellcode der Standardsoftware ganz oder teilweise offengelegt werden muss (z. B. durch sogenannte Copyleft-Effekte).

Die Nutzung der Standardsoftware oder des SaaS-Dienstes zu rechtswidrigen oder nicht vertragsgemäßen Zwecken ist unzulässig und zu unterlassen.

9. Nutzungskontrolle

9.1 Lizenzvalidierung in IT-Umgebung des Kunden

Um zu gewährleisten, dass die Standardsoftware im Rahmen der vereinbarten Nutzung vertragsgemäß genutzt wird, enthält die Standardsoftware, die CARAT dem Kunden für eine Nutzung in der IT-Umgebung des Kunden bereitstellt, einen technischen Mechanismus zur regelmäßigen Lizenzvalidierung (Nutzungskontrolle). Diese erfolgt mangels abweichender Vereinbarung in Textform automatisiert alle 30 Tage durch eine Online-Kommunikation zwischen der beim Kunden installierten Kopie der Standardsoftware und dem Lizenzserver von CARAT. Übermittelt werden dabei ausschließlich eine Lizenz-ID und eine anonymisierte Installations-ID. Eine Übermittlung personenbezogener Daten findet nicht statt.

Der Kunde wird über den bevorstehenden Ablauf der Validierungsfrist vorher automatisch innerhalb der Standardsoftware benachrichtigt. Erfolgt die Validierung nicht innerhalb der vorgesehenen Frist, etwa weil der Kunde keine Internetverbindung herstellt oder die Validierung aktiv unterbindet, wird der Zugriff auf die Standardsoftware automatisch gesperrt.

Die ersten zwei Reaktivierungen der Standardsoftware nach der Sperrung in den Produktiv-Modus innerhalb eines Kalenderjahres erfolgen kostenfrei. Für jede weitere Reaktivierung im selben Kalenderjahr wird eine pauschale Bearbeitungsgebühr in Höhe des in der dann gültigen Preisliste von CARAT für Lizenz-Reaktivierungen ausgewiesenen Preises berechnet.

9.2 Umgehungsverbot

Die Umgehung, Manipulation oder Deaktivierung des Lizenzvalidierungsmechanismus stellt eine schwerwiegende Vertragsverletzung sowie eine Urheberrechtsverletzung dar. In solchen Fällen ist CARAT berechtigt, den Softwaremietvertrag für die Nutzung in der IT-Umgebung des Kunden aus wichtigem Grund mit sofortiger Wirkung zu kündigen. Die Geltendmachung weitergehender zivil- und strafrechtlicher Rechte bleibt CARAT ausdrücklich vorbehalten.

9.3 Audit-Recht

Unbeschadet der technischen Lizenzvalidierung nach vorstehender Ziffer 9.1 ist CARAT berechtigt, die Einhaltung der vertraglich vereinbarten Nutzung auch durch ergänzende Audits zu überprüfen, sofern tatsächliche Anhaltspunkte vorliegen, dass die Nutzung der Standardsoftware über den vertraglich vereinbarten Umfang hinausgeht oder in sonstiger Weise gegen die vereinbarte Nutzung verstößt (z. B. bei nicht autorisierter Nutzung, die durch die technische Lizenzvalidierung allein nicht vollständig erfasst wird).

Ein Audit erfolgt nach Ankündigung in Textform mit einer Frist von mindestens 14 Kalendertagen während der üblichen Geschäftszeiten des Kunden und unter angemessener Rücksichtnahme auf die betrieblichen Abläufe des Kunden. Audits sind auf maximal eine Prüfung pro Kalenderjahr beschränkt, es sei denn, konkrete Anhaltspunkte rechtfertigen eine weitere Überprüfung.

Das Audit kann durch eigene Mitarbeiter von CARAT oder durch eine von CARAT beauftragte, zur beruflichen Verschwiegenheit verpflichtete Fachperson oder Wirtschaftsprüfungsgesellschaft durchgeführt werden. Der Kunde verpflichtet sich, die Durchführung des Audits in zumutbarem Umfang zu unterstützen und den Zugang zu den zur Prüfung erforderlichen Informationen und Systemen zu ermöglichen.

Zum Schutz vertraulicher Informationen und von Geschäftsgeheimnissen des Kunden im Sinne von § 2 Nr. 1 GeschGehG (Geschäftsgeheimnisgesetz) verpflichtet sich CARAT, sämtliche im Rahmen eines Audits erlangten Informationen ausschließlich zur Prüfung der Lizenzeinhaltung zu verwenden und ansonsten gemäß den Regelungen nachfolgender Ziffer 17 vertraulich zu behandeln.

Wird im Rahmen des Audits eine vertragswidrige Nutzung des Kunden festgestellt, ist der Kunde verpflichtet, unverzüglich eine entsprechende Nachlizenzierung vorzunehmen. Zusätzlich ist eine pauschale Vertragsstrafe in Höhe von 15 % der nachzulizenzierenden Summe zu zahlen. Die Geltendmachung weitergehender vertraglicher oder gesetzlicher Ansprüche bleibt unberührt.

Die Kosten des Audits trägt CARAT. Ergibt das Audit jedoch eine Unterlizenzierung von mehr als 5 %, trägt der Kunde die angemessenen Audit-Kosten.

10. Preise und Zahlungsbedingungen

10.1 Vergütung Softwareüberlassung

Die vom Kunden als Gegenleistung für die Softwareüberlassung zu zahlende Vergütung ergibt sich aus dem jeweiligen Einzelvertrag und ansonsten aus der jeweils aktuellen Preisliste von CARAT. Die Preisgestaltung richtet sich nach der Art der Softwarebereitstellung (Softwaremietende oder Software as a Service) und den vereinbarten Nutzungsparametern. Soweit im Einzelvertrag nicht abweichend vereinbart, richtet sich die Höhe der zu zahlenden Vergütung nach der Anzahl der Named User bzw. der Anzahl der Arbeitsplätze, für die Zugriffsrechte auf die Standardsoftware bzw. den SaaS-Dienst im Einzelvertrag vereinbart sind.

Die vereinbarte Vergütung umfasst:

- bei Softwaremiete: die befristete Softwareüberlassung inkl. der in vorstehender Ziffer 6.1 aufgelisteten Leistungen zur Instandhaltung und Weiterentwicklung der Standardsoftware
- bei Software as a Service: die befristete Nutzung der Standardsoftware über das Internet in einer von CARAT bereitgestellten Cloud-Umgebung inkl. der in den vorstehenden Ziffern 5 und 6.2 bis 6.4 beschriebenen Leistungen.

10.2 Erhöhung oder Verringerung der Nutzungsparameter

Möchte der Kunde die vereinbarten Nutzungsparameter (z. B. die Anzahl der Named User oder die Anzahl der Arbeitsplätze) erhöhen, so wird der Kunde dies CARAT vorher in Textform anzeigen. CARAT erstellt dem Kunden sodann ein Angebot für die vom Kunden angefragte Änderung der vereinbarten Nutzungsparameter. Mit Annahme des Angebots durch den Kunden entsprechend den in vorstehender Ziffer 2 beschriebenen Regeln gilt die angebotene Änderung als vereinbart. Mangels abweichender Festlegung im Angebot von CARAT gelten für die Änderung die nach der dann gültigen Preisliste von CARAT maßgeblichen Preise.

Eine Reduktion der nach dem Einzelvertrag vereinbarten Nutzungsparameter ist nur durch ordentliche Änderungskündigung mit Wirkung zum Ablauf der jeweils geltenden ordentlichen Kündigungsfrist (vgl. dazu die Kündigungsfristen gemäß nachfolgender Ziffer 12.2 dieser AGB) möglich. Die beabsichtigte Reduktion ist CARAT in Textform fristgerecht mitzuteilen. Mit Wirksamwerden der Änderungskündigung reduziert sich die dem Kunden zur Verfügung stehende Anzahl der Nutzungsrechte (z. B. Named User oder Arbeitsplätze) um die in der Kündigungserklärung genannte Anzahl. Etwaige auf der bisherigen Gesamtanzahl beruhende Mengenrabatte entfallen anteilig; es gelten ab dem Änderungszeitpunkt die Preise gemäß der dann gültigen Preisliste von CARAT.

10.3 Mindestlaufzeiten und Preisnachlässe

Bei Vereinbarung einer Mindestlaufzeit von mehr als zwölf Monaten kann CARAT die dafür in der jeweils gültigen Preisliste von CARAT vorgesehenen Preisnachlässe gewähren. Die konkreten Konditionen (Höhe des Nachlasses, Mindestlaufzeit, Zahlungsbedingungen) werden im jeweiligen Einzelvertrag festgelegt.

Gewährte Preisnachlässe setzen die ununterbrochene Vertragslaufzeit und vollständige Zahlung aller während der vereinbarten Vertragslaufzeit fälligen Gebühren voraus.

Bei Erhöhung der Nutzungsparameter (z. B. die Anzahl der Named User oder die Anzahl der Arbeitsplätze) während einer rabattierten Mindestlaufzeit gilt der vereinbarte Preisnachlass auch für die zusätzlichen Nutzungsrechte (z. B. Named User oder Arbeitsplätze), sofern diese für die verbleibende Mindestlaufzeit vereinbart werden.

Nach Ablauf einer vereinbarten rabattierten Mindestlaufzeit gelten die Preise nach der dann gültigen Preisliste von CARAT ohne Nachlass, sofern nicht im Einzelvertrag ausdrücklich abweichend vereinbart.

Endet der Vertrag vor Ablauf der vereinbarten Mindestlaufzeit durch außerordentliche Kündigung von CARAT aus einem vom Kunden zu vertretenden wichtigen Grund, wird der gewährte Preisnachlass für die gesamte bisherige Laufzeit rückwirkend nachberechnet. Endet der Vertrag vor Ablauf der vereinbarten Mindestlaufzeit durch außerordentliche Kündigung des Kunden aus einem von CARAT zu vertretenden wichtigen Grund, erfolgt keine Nachberechnung.

Beendet der Kunde einen Vertrag für einen SaaS-Dienst aufgrund eines Anbieterwechsels nach Art. 25 Abs. 2 lit. d der Verordnung (EU) 2023/2854 (Datenverordnung) vor Ablauf der vereinbarten Laufzeit (vgl. dazu auch nachfolgende Ziffer 12.2.2), so hat CARAT einen Anspruch auf Zahlung einer angemessenen Beendigungsentschädigung. Die Beendigungsentschädigung ist der Höhe nach auf jenen Deckungsbeitrag begrenzt, der CARAT durch die vorzeitige Beendigung des Vertrages entfällt.

Mangels abweichender Vereinbarung im Einzelvertrag beträgt die Beendigungsentschädigung 30 % der vom Kunden bis zum nächsten ordentlichen Kündigungstermin zu zahlenden Vergütung für den vorzeitig beendeten SaaS-Dienst. Dem Kunden bleibt im konkreten Einzelfall der Nachweis gestattet, dass CARAT durch die vorzeitige Beendigung des SaaS-Dienstes ein geringerer Deckungsbeitragsverlust entstanden ist und deshalb die Beendigungsentschädigung entsprechend zu verringern ist. CARAT bleibt der Nachweis gestattet, im konkreten Einzelfall einen höheren Deckungsbeitragsverlust nachzuweisen und eine entsprechende Erhöhung der Beendigungsentschädigung zu fordern, die jedoch nicht jene Vergütung überschreiten darf, die der Kunde bei einer Fortsetzung des Vertrages bis zum nächsten ordentlichen Kündigungstermin zahlen müsste.

Die vorstehende Regelung zur Beendigungsentschädigung gilt entsprechend für den auf die Cloud-Komponente entfallenden Vergütungsanteil, wenn der Kunde die Cloud-Komponente einer Hybrid-Lösung vor Ablauf einer vereinbarten Mindestlaufzeit gemäß nachfolgender Ziffer 12.2.3 wegen Anbieterwechsels nach Art. 25 Abs. 2 lit. f der Verordnung (EU) 2023/2854 vorzeitig beendet.

10.4 Umsatzsteuer

Sämtliche Preisangaben in Preislisten, Angeboten oder Einzelverträgen verstehen sich zuzüglich der jeweils gültigen gesetzlichen Mehrwertsteuer.

10.5 Zahlungsbedingungen

Die Vergütung für die Softwareüberlassung ist im Voraus des jeweils vereinbarten Abrechnungszeitraums in voller Höhe ohne Skonto zur Zahlung fällig. Die Fälligkeit tritt auch ohne Rechnungsstellung ein, da es sich um ein Dauerschuldverhältnis mit feststehenden Beträgen handelt. Der Kunde kommt spätestens 30 Tage nach Fälligkeit ohne Mahnung in Verzug. Bei Verzug fallen Verzugszinsen in der jeweils maßgeblichen gesetzlichen Höhe an.

Die Vergütung für ergänzende Dienstleistungen richtet sich nach den Regelungsinhalten nachfolgender Ziffer 15.6.

10.6 Preisanpassung

CARAT ist berechtigt, die Preise für die Überlassung der Standardsoftware mit Wirkung für die Zukunft zu ändern. Die Ankündigung einer Preiserhöhung erfolgt mindestens drei Monate vor dem vorgesehenen Wirksamwerden in Textform. Die Erhöhung darf maximal 10 % des zuletzt gültigen Preises betragen. Übersteigt die angekündigte Preiserhöhung diesen Schwellenwert, ist der Kunde berechtigt, den von der Preiserhöhung betroffenen Einzelvertrag mit einer Frist von sechs Wochen ab Zugang der Ankündigung zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Preisänderung zu kündigen. Auf dieses Sonderkündigungsrecht wird CARAT in der Ankündigung ausdrücklich hinweisen. Das Sonderkündigungsrecht erlischt, wenn der Kunde nicht innerhalb der vorgenannten Frist von sechs Wochen ab Zugang der Ankündigung in Textform kündigt. Von dieser Regelung unberührt bleiben Preisänderungen, die nicht auf einer reinen Preiserhöhung durch CARAT

beruhen wie z. B. einer Änderung der Nutzungsparameter gemäß vorstehender Ziffer 10.2 oder dem Wegfall von Preisnachlässen gemäß vorstehender Ziffer 10.3.

10.7 Zahlungsverzug

Gerät der Kunde mit der Zahlung der Vergütung für die Softwaremiete oder den SaaS-Dienst bei monatlicher Zahlungsweise mit zwei aufeinanderfolgenden Monatsentgelten oder bei jährlicher Zahlungsweise mit der Zahlung der jährlichen Vergütung um mehr als zwei Monate in Verzug, ist CARAT unbeschadet sonstiger Rechte berechtigt, die Erbringung von Softwarepflege- (bei Softwaremiete) und Wartungsleistungen (bei Software as a Service) vorübergehend auszusetzen. Ferner ist CARAT in diesen Fällen bei Nutzung der Software as a Service berechtigt, den Zugang zur Standardsoftware für die Dauer des Verzugs vorübergehend zu sperren und bei Softwaremiete die Nutzung der Standardsoftware für die Dauer des Verzugs durch technische Maßnahmen vorübergehend zu deaktivieren.

Das Recht von CARAT zur außerordentlichen Kündigung bei Zahlungsverzug des Kunden mit der Vergütung für die Softwaremiete oder den SaaS-Dienst bestimmt sich nach Ziffer 12.4 dieser AGB.

11. Pflichten des Kunden

11.1 Systemvoraussetzungen

11.1.1 Installation in IT-Umgebung des Kunden

Wird die Standardsoftware vom Kunden in der IT-Umgebung des Kunden genutzt (Softwaremiete), trägt der Kunde die alleinige Verantwortung für die Bereitstellung und Aufrechterhaltung der im Benutzerhandbuch für die eingesetzte Version der Standardsoftware beschriebenen technischen Einsatzbedingungen. Insbesondere liegt es bei der Softwaremiete im Verantwortungsbereich des Kunden, dass die eingesetzte Hardware den jeweils geltenden Systemanforderungen entspricht, das Betriebssystem in einer von CARAT unterstützten Version auf der vom Kunden genutzten Hardware installiert ist und die Standardsoftware regelmäßig mit den von CARAT bereitgestellten Sicherheitsupdates aktualisiert wird. Ebenso hat der Kunde für eine ausreichende Netzwerkkapazität und -stabilität zu sorgen sowie sicherzustellen, dass für die Installation der Standardsoftware und das Einspielen der von CARAT bereitgestellten Updates die erforderlichen Administratorrechte zur Verfügung stehen. CARAT übernimmt keine Verantwortung für Störungen, Leistungseinbußen oder Ausfälle der Standardsoftware, die auf eine unzureichende oder nicht den Systemanforderungen entsprechende IT-Umgebung beim Kunden zurückzuführen sind. Der Kunde wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass die Nichteinhaltung der Systemanforderungen zu erheblichen Funktionseinschränkungen bis hin zum vollständigen Ausfall der Standardsoftware führen kann.

Zum Zwecke der Lizenzvalidierung gemäß vorstehender Ziffer 9.1 wird der Kunde dafür Sorge tragen, dass mindestens alle 30 Tage eine stabile Internetverbindung zur Lizenzvalidierung hergestellt werden kann. Die Verantwortung für die rechtzeitige Validierung liegt beim Kunden.

11.1.2 Software as a Service

Wird die Standardsoftware dem Kunden als Software as a Service (SaaS) bereitgestellt, ist es Aufgabe des Kunden, die hierfür erforderlichen technischen Mindestvoraussetzungen auf eigene Kosten und in eigener Verantwortung vor Beginn der Nutzung zu schaffen und während der gesamten Vertragslaufzeit aufrechtzuerhalten. Die jeweils geltenden technischen Nutzungsvoraussetzungen für die clientseitige Umgebung sowie etwaige weitere beim Kunden betriebene Infrastrukturkomponenten (z. B. Server, Netzwerkintegration, Proxys oder Identitätsdienste) ergeben sich aus der jeweils aktuellen Fassung des für die Standardsoftware gültigen Benutzerhandbuchs, das CARAT dem Kunden elektronisch bereitstellt.

CARAT übernimmt keine Verantwortung für Verfügbarkeitsunterschreitungen, Leistungseinbußen oder sonstige Störungen, die auf einer unzureichenden oder nicht den Vorgaben des Benutzerhandbuchs entsprechenden technischen Umgebung beim Kunden beruhen oder auf Störungen zwischen dem in vorstehender Ziffer 5.2 dieser AGB definierten Leistungsübergabepunkt und den auf den SaaS-Dienst zugreifenden Systemen des Kunden beruhen. Solche Beeinträchtigungen gelten nicht als Ausfälle im Sinne etwaig vertraglich vereinbarter Verfügbarkeiten und berechtigen den Kunden nicht zur Geltendmachung der für Ausfälle oder Verfügbarkeitsunterschreitungen maßgeblichen Rechte des Kunden.

11.2 Datensicherung

11.2.1 Installation in IT-Umgebung des Kunden

Wird die Standardsoftware dem Kunden zur Nutzung in der IT-Umgebung des Kunden überlassen, liegt die alleinige Verantwortung für die regelmäßige und ordnungsgemäße Sicherung aller relevanten Anwendungs- und Systemdaten beim Kunden. Der Kunde hat insbesondere vor der Durchführung

von Updates oder Änderungen an den Konfigurationseinstellungen der Standardsoftware dafür Sorge zu tragen, dass vollständige und lesbare Datensicherungen in einem dem Stand der Technik entsprechenden Format erstellt und auf einem vom produktiven System getrennten Medium aufbewahrt werden.

Soweit geschäftskritische oder gesetzlich aufbewahrungspflichtige Daten verarbeitet werden, obliegt dem Kunden zudem die Einrichtung einer revisionssicheren Langzeitarchivierung nach den jeweils für den Kunden anwendbaren gesetzlichen oder behördlichen Vorgaben (z. B. GoBD bei buchführungspflichtigen Unternehmen in Deutschland).

CARAT übernimmt keine Verantwortung für Datenverluste, die auf einer unzureichenden, fehlerhaften oder unterlassenen Datensicherung durch den Kunden beruhen.

11.2.2 Software as a Service

Bei Nutzung der Standardsoftware in Form von Software as a Service (SaaS) übernimmt CARAT während der vereinbarten Vertragslaufzeit die regelmäßige Sicherung der im Rahmen des SaaS-Dienstes verarbeiteten Daten des Kunden nach Maßgabe der Festlegungen in der für den betreffenden SaaS-Dienst maßgeblichen Leistungsbeschreibung von CARAT. Nach Vertragsende wird CARAT dem Kunden auf Anforderung sämtliche im Rahmen des Software as a Service gespeicherten Daten des Kunden gemäß Ziffer 12.6.2 dieser AGB herausgeben und nach Ablauf der Exportfrist löschen. Eine über das Vertragsende hinaus gesetzlich vorgeschriebene Langzeitarchivierung, etwa nach steuerrechtlichen Vorgaben wie den GoBD, obliegt ausschließlich dem Kunden.

11.3 Zugangssicherung

11.3.1 Allgemeine Pflichten

Der Kunde ist verpflichtet, sämtliche Zugangsdaten zu den von CARAT bereitgestellten Systemen und Anwendungen vertraulich zu behandeln, vor unbefugtem Zugriff zu schützen und ausschließlich autorisierten Mitarbeitern innerhalb seines Unternehmens zur Verfügung zu stellen. Eine Weitergabe an Dritte außerhalb der eigenen Organisation ist mangels abweichender vorheriger Vereinbarung in Textform unzulässig. Der Kunde hat geeignete organisatorische Maßnahmen zu treffen, um Missbrauch oder Verlust von Zugangsdaten zu verhindern.

Der Kunde trägt die Verantwortung für die Sicherheit sämtlicher Zugangsdaten und haftet für alle Aktivitäten, die unter Verwendung seiner Zugangsdaten erfolgen. Sämtliche Handlungen, die unter Verwendung seiner Zugangsdaten erfolgen, werden ihm zugerechnet, es sei denn, er weist nach, dass ein Missbrauch trotz zumutbarer Schutzmaßnahmen ohne sein Verschulden erfolgte.

Beim Ausscheiden von Mitarbeitern oder beim Wegfall von Berechtigungen hat der Kunde unverzüglich sicherzustellen, dass betroffene Zugänge deaktiviert oder gelöscht werden. Soweit dem Kunden entsprechende administrative Funktionen zur Verwaltung von Benutzerkonten zur Verfügung stehen, hat er die Deaktivierung selbst vorzunehmen. Wurden dem Kunden von CARAT solche administrativen Rechte nicht eingeräumt, hat der Kunde CARAT unverzüglich zu informieren, damit eine Sperrung durch CARAT erfolgen kann.

11.3.2 Installation in IT-Umgebung des Kunden

Wird die Standardsoftware dem Kunden zur Installation in der IT-Umgebung des Kunden überlassen, so obliegt dem Kunden die alleinige Verantwortung für die Verwaltung und Sicherung sämtlicher Benutzerzugänge und Administrationsrechte innerhalb der installierten IT-Umgebung des Kunden. Der Kunde ist dafür verantwortlich, sichere Passwörter zu vergeben und regelmäßig zu ändern. CARAT empfiehlt dem Kunden die Einführung und Anwendung einer unternehmensinternen Passwort-Richtlinie auf Grundlage der jeweils geltenden Empfehlungen des Bundesamts für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI), insbesondere zu Mindestlängen, Komplexitätsanforderungen und Änderungsintervallen. Die dem Kunden bereitgestellten Lizenzschlüssel und Aktivierungsdaten sind besonders zu schützen und ausschließlich berechtigten Administratoren zugänglich zu machen.

Die Verantwortung des Kunden für die Benutzerzugänge umfasst nicht die Lizenzvalidierung gemäß vorstehender Ziffer 9.1 dieser AGB, welche ausschließlich über die in der Standardsoftware integrierten technischen Mechanismen erfolgt. Unzulässige Eingriffe in technische Schutzmechanismen oder deren Umgehung sind ausdrücklich untersagt. Es gelten insoweit die Regelungen in Ziffer 9.2 dieser AGB. Der Kunde verpflichtet sich ferner, CARAT im Rahmen der in vorstehender Ziffer 9.3 geregelten Audit-Rechte in zumutbarem Umfang zu unterstützen, insbesondere durch Bereitstellung relevanter Informationen zur Benutzerverwaltung und Systemkonfiguration.

11.3.3 Software as a Service

Bei Überlassung der Standardsoftware as a Service stellt CARAT dem Kunden ein rollenbasiertes Zugriffssystem mit mandantengetrennter Benutzerverwaltung zur Verfügung. Für die Erstellung von Benutzerkonten gelten Passwort-Mindestanforderungen, die von CARAT im System vorgegeben und bei der Registrierung angezeigt werden. CARAT behält sich vor, diese Anforderungen bei technischen oder sicherheitsbezogenen Erfordernissen nach eigenem Ermessen anzupassen.

Dem Kunden stehen über das Kundenportal von CARAT, über das der Kunde auf die Standardsoftware zugreifen kann, im Rahmen des bereitgestellten Funktionsumfangs administrative Funktionen zur Verfügung, insbesondere zur Verwaltung von Benutzerkonten, zur Deaktivierung von Zugängen und zum Zurücksetzen von Passwörtern.

Verdachtsfälle eines unbefugten Zugriffs oder einer Kompromittierung von Zugangsdaten sind CARAT unverzüglich über den telefonischen Support mitzuteilen. CARAT ist berechtigt, bei Sicherheitsvorfällen oder einem hinreichenden Verdacht auf missbräuchliche Nutzung einzelne Benutzerkonten oder Zugangsdaten vorübergehend zu sperren, um Schaden vom Kunden und von Dritten abzuwenden.

Soweit dem Kunden administrative Rechte zur Verwaltung von Benutzerzugängen zur Verfügung stehen, ist er verpflichtet, bei Wegfall von Zugriffsberechtigungen unverzüglich die betroffenen Zugänge zu deaktivieren. Unterlässt der Kunde die Deaktivierung eines solchen Zugangs, haftet er für alle daraus resultierenden Aktivitäten und etwaige dadurch verursachte Gebühren gemäß dann gültiger Preisliste von CARAT, es sei denn, er weist nach, dass ihm keine Pflichtverletzung zur Last fällt oder dass der Missbrauch auch bei ordnungsgemäßer Sperrung erfolgt wäre.

11.4 Störungsmeldungen

11.4.1 Installation in IT-Umgebung des Kunden

Bei Störungen der dem Kunden zur Nutzung in der IT-Umgebung des Kunden überlassenen Standardsoftware hat der Kunde diese unverzüglich über die in Ziffer 6.3.1 dieser AGB beschriebenen Support-Kanäle unter Angabe einer Fehlerklassifizierung gemäß vorstehender Ziffer 6.4.1 zu melden. Die Störungsmeldung muss eine nachvollziehbare Beschreibung des Fehlers, Angaben zur Reproduzierbarkeit, Informationen zur Systemumgebung sowie relevante Screenshots oder Fehlerprotokolle enthalten. Der Kunde ist verpflichtet, bei der Fehleranalyse in zumutbarem Umfang mitzuwirken, insbesondere durch Bereitstellung von Log-Dateien und – nach vorheriger Abstimmung – durch Gewährung eines Remote-Zugriffs auf die Systemumgebung des Kunden, in der die Standardsoftware installiert ist. CARAT ist berechtigt, bei Fehleinschätzungen die vom Kunden gemeldete Fehlerklassifizierung zu korrigieren.

11.4.2 Software as a Service

Bei Überlassung der Standardsoftware als Software as a Service sind Störungen über die Support-Kanäle gemäß vorstehender Ziffer 6.3 dieser AGB unter Angabe einer Fehlerklassifizierung gemäß vorstehender Ziffer 6.4.1 zu melden. Der Kunde hat die Art der Störung bei der Meldung entsprechend einzuschätzen und alle zur Fehleranalyse für CARAT erforderlichen Informationen auf Anfrage von CARAT bereitzustellen. Dies umfasst insbesondere Angaben zu betroffenen Nutzern, Zeitpunkt des Auftretens, durchgeführten Aktionen vor der Störung sowie verwendeten Browsern und Betriebssystemen. Bei Störungen, die möglicherweise auf die kundenseitige IT-Umgebung zurückzuführen sind (z. B. Netzwerkprobleme, Firewall-Einstellungen), hat der Kunde dies bei seiner Meldung zu berücksichtigen und bei der Ursachenanalyse mitzuwirken. CARAT ist berechtigt, bei Fehleinschätzungen die vom Kunden gemeldete Fehlerklassifizierung zu korrigieren.

11.5 Compliance

11.5.1 Allgemeine Pflichten

Der Kunde verpflichtet sich, die Standardsoftware ausschließlich im Rahmen der vertraglich eingeräumten Nutzungsrechte gemäß Ziffer 8 dieser AGB zu nutzen. Die Nutzung der Standardsoftware hat unter Beachtung gesetzlicher, regulatorischer und vertraglicher Bestimmungen zu erfolgen. Der Kunde wird organisatorische Maßnahmen treffen, um unautorisierte Zugriffe auf die Standardsoftware zu verhindern und die Nutzung auf autorisierte Benutzer innerhalb seines Unternehmens zu beschränken. Die Nutzung der Standardsoftware zu rechtswidrigen Zwecken ist unzulässig.

11.5.2 Nutzung der Standardsoftware in der IT-Umgebung des Kunden

Soweit die Standardsoftware in der IT-Umgebung des Kunden installiert wird, hat der Kunde zudem sicherzustellen, dass die nach Ziffer 9 dieser AGB vorgesehenen Nutzungskontrollen möglich sind und nicht umgangen werden. Der Kunde trägt die Verantwortung für die Kontrolle und Überwachung der vertragsgemäßen Nutzung der Standardsoftware innerhalb seiner IT-Umgebung.

11.5.3 Nutzung der Standardsoftware im Rahmen von Software as a Service

Bei Nutzung der Standardsoftware als Software as a Service über die von CARAT bereitgestellte Cloud-Umgebung ist der Kunde verpflichtet, sicherzustellen, dass die Nutzung ausschließlich durch berechtigte Benutzer erfolgt und keine missbräuchliche Verwendung stattfindet.

Der Kunde ist ferner verpflichtet, sicherzustellen, dass sämtliche im Rahmen der Softwarenutzung von ihm verarbeiteten personenbezogenen Daten rechtmäßig erhoben wurden und deren Verarbeitung über den Software as a Service auf einer geeigneten Rechtsgrundlage erfolgt. Der Kunde trägt die alleinige datenschutzrechtliche Verantwortung für die Inhalte und Daten, die über den Software as a Service verarbeitet oder gespeichert werden. Dies umfasst insbesondere die Prüfung, ob die betroffenen Personen – falls erforderlich – über die Verarbeitung ordnungsgemäß informiert wurden und gegebenenfalls erforderliche Einwilligungen zu der Verarbeitung erteilt haben. Der Kunde verpflichtet sich, keine besonders sensiblen personenbezogenen Daten (z. B. Gesundheitsdaten im Sinne von Art. 9 DSGVO) in die Standardsoftware einzugeben, es sei denn, CARAT hat dem vorher ausdrücklich zugestimmt und geeignete technische und organisatorische Maßnahmen wurden vorher im Einzelvertrag vereinbart.

Der Kunde wird CARAT über festgestellte oder vermutete Verstöße gegen gesetzliche oder vertragliche Bestimmungen unverzüglich informieren. Für die Meldung sicherheitsrelevanter Vorfälle gelten ergänzend die Regelungen der nachfolgenden Ziffer 11.6.4 dieser AGB.

11.5.4 Nutzung im Hybrid-Betrieb

Bei Nutzung von Hybrid-Lösungen (z. B. CARAT one) gelten die Pflichten des Kunden nach vorstehenden Ziffern 11.5.2 und 11.5.3 dieser AGB kumulativ für die jeweiligen Systemumgebungen. Ferner gelten für den Kunden die IT-Sicherheitspflichten der nachfolgenden Ziffer 11.6 dieser AGB entsprechend für beide Umgebungen. Der Kunde wird darüber hinaus für Folgendes sorgen:

- die ordnungsgemäße Synchronisation zwischen beiden Umgebungen überwachen und Inkonsistenzen CARAT über die in vorstehender Ziffer 6.3.1 definierten Kommunikationskanäle unverzüglich melden,
- die Zugriffsberechtigungen zentral über die Cloud-Umgebung zu verwalten, die sowohl für die Cloud-Komponente als auch für die in der IT-Umgebung des Kunden installierte Standardsoftware gelten,
- bei Vertragsbeendigung eigenverantwortlich für die Sicherung sowohl der lokalen als auch der Cloud-Daten sorgen und
- die ihm hiernach obliegenden Compliance-Anforderungen für beide Umgebungen einhalten und keine unzulässigen Datenübertragungen zwischen den Systemen vornehmen.

11.6 IT-Sicherheitspflichten

11.6.1 Zugangssicherheit

Für die Zugangssicherung gelten die Regelungen in vorstehender Ziffer 11.3 dieser AGB entsprechend. Die nachfolgenden Bestimmungen konkretisieren und ergänzen diese Regelungen um spezifische Pflichten des Kunden.

Die Anzahl der vom Kunden eingerichteten Benutzerkonten darf die Anzahl der vertraglich vereinbarten Nutzungsparameter (z. B. die vereinbarte Anzahl der Named User oder die vereinbarte Anzahl der Arbeitsplätze) nicht überschreiten.

Bei Installation der Standardsoftware in der IT-Umgebung des Kunden hat der Kunde zusätzlich zu den Pflichten nach Ziffer 11.3.2 dieser AGB regelmäßig zu überprüfen, ob sämtliche eingerichteten Benutzer noch aktiv sind, über Rechte verfügen, die dem jeweiligen Aufgabenbereich entsprechen, und dass die vergebenen Zugriffsrechte den vertraglich erworbenen Nutzungsrechten entsprechen. Soweit von der Standardsoftware unterstützt, ist der Kunde verpflichtet, Rechteänderungen sowie An- und Abmeldungen zu protokollieren.

Bei Nutzung der Standardsoftware als Software as a Service hat der Kunde zusätzlich zu den Pflichten nach Ziffer 11.3.3 dieser AGB sicherzustellen, dass die von CARAT bereitgestellten Funktionen zur Überwachung und Protokollierung sicherheitsrelevanter Ereignisse regelmäßig genutzt werden. Der Kunde hat die über das Kundenportal einsehbaren Protokolle in angemessenen Intervallen zu überprüfen.

11.6.2 Endgerätesicherheit

Der Kunde hat sicherzustellen, dass sämtliche von ihm und seinen Benutzern für den Zugriff auf die Cloud-Umgebung verwendeten Endgeräte – einschließlich etwaig eingesetzter Server – die nach dem Stand der Technik maßgeblichen Anforderungen an die IT-Sicherheit erfüllen. Dazu gehören insbesondere die Verwendung eines aktuellen Betriebssystems mit allen allgemein verfügbaren Sicherheitsupdates, eine aktivierte und aktuelle Antivirensoftware, eine aktive Personal Firewall, die Vermeidung unsicherer Software, die Verschlüsselung mobiler Endgeräte sowie eine automatische Bildschirm-

sperre bei Inaktivität. Diese Anforderungen gelten gleichermaßen bei Zugriffen aus dem Home-office oder von mobilen Arbeitsplätzen.

11.6.3 IT-Sicherheit bei Datenverarbeitung

Bei Nutzung der Standardsoftware als Software as a Service hat der Kunde die IT-sicherheitsrelevanten Anforderungen zum Schutz personenbezogener Daten zu beachten. Dies umfasst insbesondere die Verpflichtung, die in den vorstehenden Ziffern 11.6.1 und 11.6.2 dieser AGB geregelten Maßnahmen zur Zugangs- und Endgerätesicherheit einzuhalten.

CARAT stellt innerhalb der Cloud-Umgebung bis zum Leistungsübergabepunkt (vgl. vorstehende Ziffer 5.2 dieser AGB) TLS-verschlüsselte Verbindungen bereit. Der Kunde hat ab dem Leistungsübergabepunkt dafür zu sorgen, dass sichere Übertragungswege zu seinen Endgeräten genutzt werden. Bei programmatischem Zugriff auf die Standardsoftware (z. B. über Schnittstellen oder APIs) wird der Kunde sicherstellen, dass ausschließlich TLS-fähige Clients verwendet und keine unverschlüsselten Übertragungsprotokolle eingesetzt werden.

Bei Installation der Standardsoftware in der IT-Umgebung des Kunden ist allein der Kunde für die datenschutzkonforme Verarbeitung personenbezogener Daten verantwortlich.

11.6.4 Meldepflichten

Der Kunde ist verpflichtet, CARAT unverzüglich über sicherheitsrelevante Vorfälle im Zusammenhang mit der Nutzung des SaaS-Dienstes zu informieren. Hierzu zählen insbesondere der Verlust oder die unbefugte Offenlegung von Zugangsdaten, der Verdacht auf unautorisierte Zugriffe oder Datenabflüsse sowie bekannt gewordene oder vermutete Schwachstellen in der IT-Umgebung des Kunden, soweit diese den sicheren Betrieb des SaaS-Dienstes beeinträchtigen können. Ebenfalls meldepflichtig sind Datenschutzverletzungen, die sich aus der Nutzung des SaaS-Dienstes ergeben oder in diesem Kontext auftreten. Sofern im Einzelvertrag nicht abweichend festgelegt, hat die Meldung über die dafür vorgesehenen Kommunikationskanäle der technischen Unterstützung (vgl. 6.3.1) zu erfolgen. CARAT ist berechtigt, bei solchen Vorfällen angemessene Schutzmaßnahmen zu ergreifen, insbesondere betroffene Zugänge vorübergehend zu sperren oder technische Einschränkungen vorzunehmen, um drohende Risiken abzuwenden.

11.6.5 IT-Sicherheit im Hybrid-Betrieb

Bei Nutzung der Standardsoftware im Hybrid-Betrieb ist es Aufgabe des Kunden, die IT-Sicherheitspflichten der vorstehenden Ziffern 11.6.1 bis 11.6.4 sowohl für die IT-Umgebung des Kunden als auch für den Zugriff auf die Cloud-Komponenten zu erfüllen.

12. Laufzeit und Kündigung

12.1 Geltungsbereich

Die nachfolgenden Regelungen zur Vertragslaufzeit und Kündigung gelten ausschließlich für die Überlassung und Nutzung der Standardsoftware bei Installation in der IT-Umgebung des Kunden oder bei Software as a Service. Für ergänzende Dienstleistungen gemäß nachfolgender Ziffer 15 dieser AGB gelten die dort enthaltenen eigenständigen Regelungen.

12.2 Vertragslaufzeit und ordentliche Kündigung

12.2.1 Installation in IT-Umgebung des Kunden

Wird im Einzelvertrag die Nutzung der Standardsoftware in der IT-Umgebung des Kunden (Software-miete) ohne konkrete Mindestlaufzeit vereinbart, läuft der Vertrag über die Nutzung der Standardsoftware auf unbestimmte Zeit und kann von beiden Parteien mit einer Frist von sechs Monaten zum Ende eines Kalenderjahres ordentlich gekündigt werden.

Wird eine Mindestlaufzeit vereinbart (z. B. 12, 24 oder 36 Monate), so verlängert sich der Vertrag nach Ablauf dieser Mindestlaufzeit auf unbestimmte Zeit, sofern nicht eine der Parteien den Vertrag mit einer Frist von sechs Monaten zum Ende der Mindestlaufzeit kündigt. Erfolgt keine fristgerechte Kündigung, verlängert sich der Vertrag auf unbestimmte Zeit und ist sodann mit einer Frist von sechs Monaten zum Ende eines Kalenderjahres von jeder Partei ordentlich kündbar. Für die Preisgestaltung nach Ablauf der Mindestlaufzeit gelten die Regelungsinhalte vorstehender Ziffer 10.3 dieser AGB.

12.2.2 Software as a Service

Wird im Einzelvertrag die Nutzung der Standardsoftware als Software as a Service ohne konkrete Mindestlaufzeit vereinbart, läuft der Vertrag über die Nutzung der Standardsoftware auf unbestimmte Zeit und kann von beiden Parteien mit einer Frist von sechs Monaten zum Ende eines Kalenderjahres ordentlich gekündigt werden.

Wird eine Mindestlaufzeit vereinbart (z. B. 12, 24 oder 36 Monate), so verlängert sich der Vertrag nach Ablauf dieser Mindestlaufzeit auf unbestimmte Zeit, sofern nicht eine der Parteien den Vertrag mit einer Frist von sechs Monaten zum Ende der Mindestlaufzeit kündigt. Erfolgt keine fristgerechte Kündigung, verlängert sich der Vertrag auf unbestimmte Zeit und ist sodann mit einer Frist von sechs Monaten zum Ende eines Kalenderjahres von jeder Partei ordentlich kündbar. Für die Preisgestaltung nach Ablauf der Mindestlaufzeit gelten die Regelungsinhalte vorstehender Ziffer 10.3 dieser AGB.

Unberührt bleibt das Recht des Kunden, nach Art. 25 Abs. 2 lit. f der Verordnung (EU) 2023/2854 einen Einzelvertrag für die Nutzung der Standardsoftware als Software as a Service wegen eines Anbieterwechsels auch vor Ablauf der vereinbarten Mindestlaufzeit wie nachfolgend beschrieben vorzeitig zu beenden.

Voraussetzung für die vorzeitige Beendigung wegen Anbieterwechsels ist, dass der Kunde den beabsichtigten Wechsel und das Wechselziel (Wechsel zu einem Drittanbieter oder Rückführung in die eigene IT-Umgebung) CARAT mindestens zwei Monate vor Beginn des Wechselverfahrens in Textform anzeigt. Der Vertrag für den betreffenden SaaS-Dienst endet in diesem Fall mit Abschluss des Wechselverfahrens, das sich in nachfolgend beschriebene drei Phasen gliedert:

- (1) **Vorbereitungsphase:** Mit Zugang der Mitteilung über das Wechselverlangen des Kunden beginnt eine Vorbereitungsphase von zwei Monaten, die CARAT Zeit gibt, den Wechsel vorzubereiten. CARAT zeigt dem Kunden den Abschluss der Vorbereitungsphase in Textform an.
- (2) **Übergangsphase:** Mit Abschluss der Vorbereitungsphase beginnt die Übergangsphase, in der der technische Vollzug des Wechsels stattfindet. Hierfür besteht im Regelfall eine Frist von 30 Kalendertagen nach Abschluss der Vorbereitungsphase, kann jedoch auf Verlangen von CARAT in Textform um bis zu sieben Monate verlängert werden, soweit CARAT für einen früheren Zeitpunkt technische Undurchführbarkeit nachweist. Die Frist für die Übergangsphase kann auf Verlangen des Kunden in Textform einmalig angemessen verlängert werden, sofern dieses Verlängerungsbegehren aus sachlichem Grund erfolgt. Machen CARAT oder der Kunde ein Verlängerungsbegehren geltend, so sind die Gründe, auf die die jeweilige Partei ihr Verlängerungsbegehren stützt, in einer für die jeweils andere Partei nachvollziehbaren Art und Weise in der Mitteilung über das Verlängerungsbegehren in Textform zu begründen.
- (3) **Datenabrufphase:** Nach Abschluss der Übergangsphase sind die gemäß Art. 2 Nr. 38 der Verordnung (EU) 2023/2854 (Datenverordnung) exportierbaren Daten für den Kunden oder den vom Kunden benannten neuen Anbieter für einen Zeitraum von 30 Kalendertagen über die in den vorstehenden Ziffern 5.6 und 5.7 dargestellten technischen Möglichkeiten abrufbar.

Während des gesamten Wechselverfahrens besteht die vereinbarte Vergütungspflicht für den SaaS-Dienst unverändert fort. CARAT ist verpflichtet, während des Wechselverfahrens den Kunden durch Bereitstellung der erforderlichen Informationen und durch Vorhaltung der in Ziffern 5.6 und 5.7 beschriebenen technischen Maßnahmen zu unterstützen. Der Wechsel ist mit Abschluss der vorstehenden Phasen vollendet. Verzichtet der Kunde auf den Datenabruf endet das Wechselverfahren mit vollständiger Löschung der exportierbaren Daten durch CARAT.

12.2.3 Hybrid-Betrieb

Bei Nutzung der Standardsoftware im Hybrid-Betrieb gemäß Ziffer 3.5 dieser AGB beschränkt sich das Recht des Kunden zur vorzeitigen Beendigung wegen Anbieterwechsels gemäß vorstehender Ziffer 12.2.2 auf die jeweilige Cloud-Komponente (Teilkündigung); die weitere Gültigkeit des Einzelvertrages in Bezug auf die lokal installierte Standardsoftware bleibt von der Kündigung der Cloud-Komponente unberührt, es sei denn, deren unabhängiger Weiterbetrieb ist gemäß der jeweils gültigen Leistungsbeschreibung von CARAT technisch unmöglich.

Im Falle der Kündigung der Cloud-Komponente reduziert sich die Vergütung für die Hybrid-Lösung um den auf die Cloud-Komponente entfallenden Anteil gemäß Einzelvertrag. Enthält der Einzelvertrag keine gesonderte Ausweisung der Vergütungsanteile für die Cloud-Komponente, bestimmt sich der auf die Cloud-Komponente entfallende Vergütungsanteil nach dem Verhältnis des Preises für die Cloud-Komponente zum Gesamtpreis der Hybrid-Lösung gemäß der dann gültigen Preisliste von CARAT.

Im Übrigen gelten für den Anbieterwechsel der Cloud-Komponente die Regelungsinhalte vorstehender Ziffer 12.2.2.

12.3 Außerordentliche Kündigung

Das Recht einer jeden Partei zur außerordentlichen fristlosen Kündigung eines Vertrages über die Nutzung der Standardsoftware in der IT-Umgebung des Kunden (Softwaremiete) oder als Software as a Service bei Vorliegen eines wichtigen Grundes bleibt durch die in vorstehender Ziffer 12.2 beschriebenen Kündigungsregelungen unberührt.

12.4 Wichtiger Grund für außerordentliche Kündigung durch CARAT

Ein wichtiger Grund für eine außerordentliche, fristlose Kündigung durch CARAT liegt insbesondere bei Vorliegen einer der nachfolgend genannten Gründe vor:

- der Kunde mit der Zahlung der vereinbarten Vergütung für die Softwaremiete oder den SaaS-Dienst bei monatlicher Zahlungsweise in Höhe von mindestens zwei aufeinanderfolgenden Monatsgebühren oder bei jährlicher Zahlungsweise mit der jährlich zu zahlenden Vergütung um mehr als zwei Monate in Verzug ist und trotz Mahnung in Textform durch CARAT mit Androhung der Kündigung und Setzung einer Nachfrist von 14 Kalendertagen keine vollständige Zahlung leistet;
- der Kunde trotz Abmahnung in Textform mit angemessener Fristsetzung zur Heilung schuldhaft gegen wesentliche Vertragspflichten verstößt, insbesondere gegen die vereinbarten Nutzungsrechte gemäß Ziffer 8, seine Pflichten im Zusammenhang mit der Nutzungskontrolle gemäß Ziffer 9 oder seine IT-Sicherheitspflichten gemäß Ziffer 11.6;
- der Kunde technische Schutzmaßnahmen der Standardsoftware oder des SaaS-Dienstes umgeht, entfernt oder deren Wirksamkeit beeinträchtigt;
- über das Vermögen des Kunden ein Insolvenzverfahren eröffnet oder die Eröffnung mangels Masse abgelehnt wird oder der Kunde die Zahlungsunfähigkeit erklärt;
- der Kunde falsche Angaben über seine Bonität gemacht hat oder seine Vermögensverhältnisse sich nach Vertragsschluss wesentlich verschlechtern haben und dadurch die Erfüllung der Zahlungsverpflichtungen des Kunden aus dem Einzelvertrag gefährdet ist.

Die Geltendmachung weitergehender Ansprüche durch CARAT bleibt unberührt.

12.5 Kündigungserklärung

Kündigungen bedürfen der Textform.

12.6 Folgen der Beendigung

12.6.1 Installation in der IT-Umgebung des Kunden

Mit Beendigung des Vertrages über die Nutzung der Standardsoftware in der IT-Umgebung des Kunden ist der Kunde verpflichtet, die Nutzung der Standardsoftware unverzüglich einzustellen und vollständig von allen Systemen zu deinstallieren, sämtliche Programmkopien – einschließlich etwaiger Sicherungskopien – dauerhaft zu löschen und überlassene Benutzerhandbücher oder sonstige überlassene Dokumentation der Standardsoftware nach Wahl von CARAT entweder fachgerecht und unwiederbringlich zu vernichten oder CARAT zurückzugeben.

12.6.2 Datenrückgabe bei Software as a Service

Bei Beendigung des Vertrages über die Nutzung der Standardsoftware als Software as a Service endet der produktive Zugriff auf die Plattform mit Ablauf des letzten Vertragstages. CARAT gewährt dem Kunden jedoch eine kostenlose Übergangsfrist von 30 Kalendertagen nach Vertragsende („Exportfrist“), innerhalb derer der Kunde ausschließlich lesenden Zugriff zum Zwecke des Datenexports erhält.

Für den Datenexport gelten die in vorstehenden Ziffern 5.6 bis 5.8 geregelten Bestimmungen zur Datenportabilität entsprechend. Bei außerordentlicher Kündigung durch CARAT aus wichtigem Grund ist CARAT berechtigt, für die Datenbereitstellung eine pauschale Aufwandsentschädigung gemäß der dann gültigen Preisliste zu berechnen.

Nach Ablauf der Exportfrist werden sämtliche Kundendaten, die aufgrund des SaaS-Dienstes in den Systemen von CARAT verarbeitet worden sind, automatisch und unwiderruflich gelöscht. CARAT bestätigt dem Kunden auf Anfrage in Textform die vollständige Löschung der Kundendaten aus seinen Systemen. Hiervon abweichend bewahrt CARAT Kundendaten, die gesetzlichen Aufbewahrungspflichten unterliegen, für die gesetzlich vorgeschriebene Dauer auf. Diese Daten werden jedoch für den Kunden nicht mehr zugänglich gemacht und ausschließlich zur Erfüllung der gesetzlichen Pflichten von CARAT vorgehalten.

Von den Regelungsinhalten dieser Ziffer 12.6.2 unberührt bleiben die Rechte des Kunden während der Datenabrufphase bei Beendigung des Vertrages wegen Anbieterwechsels nach Art. 25 der Verordnung (EU) 2023/2854 gemäß den Bestimmungen vorstehender Ziffern 12.2.2 und 12.2.3.

12.6.3 Exit-Unterstützungsleistungen von CARAT

Bei Beendigung der Softwareüberlassung aufgrund ordentlicher Kündigung unterstützt CARAT den Kunden auf dessen Wunsch und bei entsprechender gesonderter Vereinbarung bei der Migration zu einer anderen Lösung. Diese kostenpflichtige Exit-Unterstützungsleistung wird als ergänzende Dienstleistung gemäß den Regelungen nachfolgender Ziffer 15 erbracht und kann, je nach Vereinbarung im Einzelvertrag über die betreffenden ergänzenden Dienstleistungen, folgende Leistungen von CARAT umfassen:

- Bereitstellung eines vollständigen Datenexports in den unterstützten Formaten,
- Dokumentation der kundenspezifischen Konfigurationen,
- technische Beratung zur Datenübernahme in Folgesysteme,
- Unterstützung bei der Rückmigration zur Softwaremiete (On-Premise).

Exit-Unterstützungsleistungen, die CARAT im Rahmen eines Wechselverfahrens für einen Anbieterwechsel im SaaS-Dienst gemäß den Bestimmungen vorstehender Ziffer 12.2.2 erbringt, werden von CARAT bis zum 12.01.2027 ausschließlich selbstkostenbasiert erhoben. Ab dem 12.01.2027 erfolgen solche Unterstützungsleistungen unentgeltlich. Soweit der Kunde von CARAT jedoch zusätzliche Dienste verlangt, die über die in vorstehender Ziffer 12.2.2 beschriebenen Leistungen hinausgehen, die CARAT im Rahmen des Anbieterwechsels nach Art. 25 der Verordnung (EU) 2023/2854 schuldet, ist CARAT berechtigt, diese weitergehenden Leistungen nach den dann gültigen Preisen von CARAT gesondert zu berechnen.

13. Mängelrechte des Kunden

13.1 Geltungsbereich

Die Regelungen dieser Ziffer 13 gelten ausschließlich für Mängelansprüche des Kunden bei der Überlassung von Standardsoftware zur Installation in der Kundenumgebung (Softwaremiete) oder als Software as a Service. Für Mängelansprüche des Kunden bei ergänzenden Dienstleistungen gelten ausschließlich die Regelungen in nachfolgender Ziffer 15.10 dieser AGB.

13.2 Mangelbegriff

Ein Mangel liegt vor, wenn die überlassene Standardsoftware oder – im Fall von Software as a Service – die bereitgestellte Cloud-Umgebung zur Zeit der Überlassung oder während der Vertragslaufzeit am Leistungsübergabepunkt einen Zustand aufweist, der ihre Tauglichkeit zum vertragsgemäßen Gebrauch aufhebt oder mindert (§ 536 Abs. 1 BGB). Unerhebliche Beeinträchtigungen der Tauglichkeit bleiben außer Betracht. Ein Mangel liegt auch dann vor, wenn eine zugesicherte Eigenschaft fehlt oder nachträglich wegfällt.

13.3 Mängelanzeige

Der Kunde hat Mängel unverzüglich nach deren Entdeckung über die in vorstehender Ziffer 6.3.1 dieser AGB genannten Support-Kanäle anzuzeigen. Für Inhalt, Form und Kategorisierung der Meldung sowie für Mitwirkungspflichten bei der Fehleranalyse gelten die Bestimmungen in vorstehender Ziffer 6.4 entsprechend.

13.4 Mängelbeseitigung

CARAT wird während der Vertragslaufzeit gemeldete und reproduzierbare Mängel innerhalb angemessener Frist beseitigen. Die Frist richtet sich nach Art und Schwere des Mangels sowie der Auswirkung auf die Nutzbarkeit. Die Durchführung der Mängelbeseitigung erfolgt entsprechend dem in vorstehender Ziffer 6.4 beschriebenen Vorgehen.

13.5 Weitere Mängelrechte

Ist der vertragsgemäße Gebrauch der überlassenen Standardsoftware oder der SaaS-Dienste nicht nur unerheblich beeinträchtigt, kann der Kunde nach Maßgabe der gesetzlichen Vorschriften folgende Rechte geltend machen:

- die betreffende Vergütung mindern (§ 536 BGB),
- bei erheblichen Mängeln nach fruchtlosem Ablauf einer zur Mängelbeseitigung gesetzten angemessenen Frist oder bei endgültiger Verweigerung der Abhilfe den betreffenden Einzelvertrag nach Maßgabe von § 543 Abs. 2 Nr. 1 BGB außerordentlich fristlos kündigen,
- den Mangel gemäß § 536a Abs. 2 BGB nach vorheriger angemessener Fristsetzung zur Abhilfe auf Kosten von CARAT selbst beseitigen und Ersatz der erforderlichen Aufwendungen verlangen sowie
- bei Vorliegen der Voraussetzungen von § 536a Abs. 1 BGB Schadensersatz verlangen, soweit kein Ausnahmefall gemäß nachfolgender Ziffer 13.8 vorliegt.

Ein Anspruch auf Schadens- oder Aufwendungsersatz besteht ausschließlich in den nach Ziffer 14 dieser AGB maßgeblichen Haftungsgrenzen.

Führt ein Mangel zur Verletzung der vereinbarten Verfügbarkeit des Software as a Service und hat der Kunde deshalb Service Credits nach vorstehender Ziffer 5.4 erhalten oder geltend gemacht, sind diese auf einen vom Kunden geltend gemachten Minderungs-, Aufwendungs- oder Schadensersatzanspruch in entsprechender Höhe anzurechen.

13.6 Ausschluss von Mängelrechten

Mängelrechte des Kunden sind ausgeschlossen, soweit eine Funktionsbeeinträchtigung auf Ursachen außerhalb des Verantwortungsbereichs von CARAT beruht. Dies ist insbesondere der Fall bei:

- technischen oder organisatorischen Änderungen der dem Kunden von CARAT überlassenen Standardsoftware oder der Cloud-Umgebung durch den Kunden oder einen vom Kunden beauftragten Dritten, ohne dass diese vorher von CARAT entweder im Benutzerhandbuch oder ansonsten in Textform freigegeben worden sind,
- unsachgemäßer Nutzung, Bedienfehlern oder Verstößen gegen die vereinbarten Nutzungsrechte,
- äußeren Einwirkungen wie Stromausfällen, Netzwerkstörungen, Hardwaredefekten oder höherer Gewalt,
- Installation der dem Kunden zur Nutzung in der IT-Umgebung des Kunden überlassenen Standardsoftware in einer nicht im Benutzerhandbuch oder in sonstiger Weise von CARAT in Textform freigegebenen Systemumgebung oder im Zusammenspiel mit nicht von CARAT im Benutzerhandbuch oder in sonstiger Weise in Textform freigegebener Drittsoftware,
- Fehlkonfigurationen oder Missachtung technischer Schutzvorgaben des SaaS-Dienstes durch den Kunden wie z. B. Zugangsschutz, Benutzer- oder Passwortverwaltung oder
- Unterlassen der in diesen AGB oder im jeweiligen Einzelvertrag vereinbarten Mitwirkung des Kunden (vgl. vorstehende Ziffer 11), insbesondere bei Installation, Analyse oder Fehlerbeseitigung.

13.7 Verjährung

Ansprüche des Kunden wegen Mängeln der überlassenen Standardsoftware oder des SaaS-Dienstes verjähren in einem Jahr ab dem Zeitpunkt, in dem der Mangel entstanden ist und der Kunde hiervon Kenntnis erlangt hat oder ohne grobe Fahrlässigkeit hätte erlangen müssen. Hiervon abweichend gilt die maßgebliche gesetzliche Verjährungsfrist, wenn es sich um Ansprüche wegen Arglist, Vorsatz, grober Fahrlässigkeit, der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit, der Verletzung einer Garantie (im Sinne von § 276 Abs. 1 BGB) oder des Produkthaftungsgesetzes handelt.

13.8 Haftung für anfängliche Mängel

Eine verschuldensunabhängige Haftung von CARAT für bei Vertragsschluss vorhandene Mängel der überlassenen Standardsoftware oder der SaaS-Dienste gemäß § 536a Abs. 1 Alt. 1 BGB ist ausgeschlossen. Die Rechte des Kunden bei Vorsatz, grober Fahrlässigkeit, Arglist, Personenschäden sowie bei Fehlen zugesicherter Eigenschaften bleiben jedoch unberührt.

14. Haftung

14.1 Unbeschränkte Haftung

CARAT haftet, gleich aus welchem Rechtsgrund, unbeschränkt nur bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit, bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, bei einer Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz, im Fall der Verletzung einer Garantie im Sinne von § 276 Abs. 1 BGB, bei arglistigem Verschweigen eines Mangels sowie bei Fehlen einer zugesicherten Eigenschaft im Sinne von § 536 Abs. 2 BGB.

14.2 Haftung bei leichter Fahrlässigkeit

In Fällen einer leicht fahrlässigen Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, für die CARAT nicht bereits nach vorstehender Ziffer 14.1 unbeschränkt haftet, ist die Haftung von CARAT auf denjenigen Schaden begrenzt, der bei Abschluss desjenigen Einzelvertrages, aus dem sich die Pflichtverletzung ergibt, vertragstypisch und vorhersehbar war. Wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des jeweiligen Einzelvertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf.

14.3 Haftungsbeschränkung bei leichter Fahrlässigkeit

Soweit CARAT nach Ziffer 14.2 für Schäden aus leicht fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten haftet, ist die Haftung je Schadensfall und Kalenderjahr auf 150 % der Nettovergütung beschränkt, die der Kunde im betreffenden Kalenderjahr für diejenige Leistung an CARAT gezahlt hat, aus deren mangelhafter oder sonst vertrags- oder rechtswidriger Erbringung der Schaden resultiert.

Für ergänzende Dienstleistungen ist die Haftung von CARAT im Falle leichter Fahrlässigkeit nach vorstehender Ziffer 14.2 je Schadensfall und Kalenderjahr auf 150 % des Nettoauftragswerts der im jeweiligen Kalenderjahr erbrachten und vom Kunden vergüteten Leistung begrenzt, auf deren mangelhafter oder vertragswidriger Ausführung der geltend gemachte Schaden beruht.

Die hier vereinbarten Haftungshöchstgrenzen berücksichtigen das bei Vertragsschluss typischerweise vorhersehbare Schadensrisiko von Kunden von CARAT. Sollte der Kunde ein darüberhinausgehendes Risiko bei ihm für gegeben halten, steht es ihm frei, CARAT vor Abschluss des jeweiligen Einzelvertrages auf eine abweichende Risikobewertung hinzuweisen und gegebenenfalls eine individualvertragliche Anpassung der Haftungshöchstgrenzen zu verhandeln.

Die vorstehenden Haftungsgrenzen gelten nicht in den Fällen, in denen CARAT gemäß Ziffer 14.1 unbeschränkt haftet.

14.4 Haftung für Datenverlust

14.4.1 Nutzung in der IT-Umgebung des Kunden

Bei Nutzung der Standardsoftware in der Installationsumgebung des Kunden haftet CARAT für Datenverlust nur insoweit, als der Verlust auch bei ordnungsgemäßer, dem Stand der Technik entsprechender Datensicherung durch den Kunden eingetreten wäre. Der Kunde ist verpflichtet, durch angemessene technische und organisatorische Maßnahmen sicherzustellen, dass seine Daten regelmäßig und vollständig gesichert werden.

14.4.2 Software as a Service

CARAT verpflichtet sich, die im Rahmen des Software as a Service verarbeiteten Kundendaten entsprechend den im jeweiligen Einzelvertrag vereinbarten Maßnahmen zu sichern. Die Haftung von CARAT für Datenverlust ist auf solche Fälle beschränkt, in denen CARAT die Datenverluste aufgrund einer Verletzung seiner geschuldeten Sicherungsmaßnahmen verursacht hat.

14.5 Verjährung

Schadensersatzansprüche des Kunden – gleich aus welchem Rechtsgrund – verjähren in zwölf Monaten ab dem Zeitpunkt, in dem der Kunde von dem anspruchsbegründenden Ereignis Kenntnis erlangt hat oder ohne grobe Fahrlässigkeit hätte erlangen müssen.

Die gesetzlichen Verjährungsfristen bleiben unberührt bei Schadensersatzansprüchen wegen Vorsatzes oder grober Fahrlässigkeit, bei Ansprüchen wegen der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit, wegen arglistigen Verschweigens eines Mangels, wegen der Verletzung einer Garantie im Sinne von § 276 Abs. 1 BGB, wegen Fehlens einer zugesicherten Eigenschaft sowie bei Ansprüchen nach dem Produkthaftungsgesetz.

15. Ergänzende Dienstleistungen

15.1 Gegenstand und Anwendungsbereich

Die Regelungsinhalte dieser Ziffer 15 gelten ausschließlich für ergänzende Dienstleistungen im Sinne vorstehender Ziffer 1.4 dieser AGB, die CARAT zusätzlich zur Softwareüberlassung (Softwaremiete oder Software as a Service)erbringt.

15.2 Leistungsumfang ergänzender Dienstleistungen

Leistungsgegenstand und Leistungsumfang ergänzender Dienstleistungen sowie die Vorgehensweise zur Leistungserbringung, die Abgrenzung der Verantwortlichkeiten der Parteien bei der Leistungserbringung, Termine und Milestones sowie Vergütung und Zahlungsmodalitäten werden im jeweiligen Einzelvertrag verbindlich festgelegt und bestimmen sich ansonsten nach den Regelungsinhalten dieser AGB und der bei Abschluss eines Einzelvertrages dann gültigen Preisliste von CARAT.

15.3 Termine und Fristen

Soweit im jeweiligen Einzelvertrag nicht ausdrücklich als verbindlich bezeichnet, stellen Terminangaben unverbindliche Plantermine dar, die auf Basis von Erfahrungswerten mit ähnlichen Aufgabenstellungen beruhen.

Die Einhaltung von Terminen setzt die rechtzeitige und vollständige Erfüllung der Mitwirkungspflichten des Kunden voraus. Verzögert sich die Leistungserbringung aufgrund fehlender oder verspäteter Mitwirkung des Kunden, verschieben sich die Termine entsprechend. CARAT wird den Kunden über absehbare Terminverzögerungen unverzüglich informieren und gemeinsam mit dem Kunden einen angepassten Zeitplan abstimmen.

15.4 Rechtliche Einordnung von ergänzenden Dienstleistungen

Die Rechtsnatur ergänzender Dienstleistungen bestimmt sich nach ihrem objektiven Leistungsinhalt. Werkvertraglich (§§ 631 ff. BGB) sind nur Leistungen mit definiertem, abnahmefähigem Erfolg. Dienstvertraglich (§§ 611 ff. BGB) sind tätigkeitsbezogene Leistungen, bei denen die Herstellung eines konkreten, abnahmefähig definierten Erfolges nicht vereinbart ist, wie z. B. Unterstützungsleistungen, Beratungsleistungen oder Schulungen. Die konkrete Qualifikation einer ergänzenden Dienstleistung ergibt sich aus dem jeweiligen Einzelvertrag.

15.5 Migrations- und Transformationsleistungen

Für Kunden, die die Standardsoftware bislang in einer eigenen Systemumgebung betrieben haben, bietet CARAT auf Wunsch unterstützende Dienstleistungen zur Umstellung auf eine Nutzung der Standardsoftware als Software as a Service an. Die konkreten Inhalte, technischen Voraussetzungen und Konditionen ergeben sich aus dem jeweiligen Einzelvertrag.

15.6 Vergütung für ergänzende Dienstleistungen

Die Höhe der Vergütung richtet sich nach den Festlegungen im jeweiligen Einzelvertrag und ansonsten nach der jeweils gültigen Preisliste von CARAT. Nebenkosten wie Fahrtkosten, Übernachtungen und Spesen werden gegen Nachweis nach Aufwand abgerechnet.

Reisezeiten und Wartezeiten auf vereinbarte Mitwirkungsleistungen des Kunden werden wie Arbeitszeiten zu den maßgeblichen Vergütungssätzen abgerechnet.

Etwaige Aufwandsschätzungen von CARAT über ergänzende Dienstleistungen sind, sofern im Einzelvertrag nicht ausdrücklich etwas Abweichendes vereinbart ist, unverbindlich. Sie beruhen auf den zum Zeitpunkt des Vertragschlusses CARAT bekannten Informationen sowie auf Erfahrungswerten aus vergleichbaren Aufgabenstellungen. Erkennt CARAT im Verlauf der Leistungserbringung, dass die im Einzelvertrag vereinbarte Aufwandsschätzung voraussichtlich wesentlich überschritten wird, wird CARAT den Kunden hierüber in Textform informieren.

15.7 Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde ist verpflichtet, alle zur ordnungsgemäßen Leistungserbringung von ergänzenden Dienstleistungen erforderlichen Mitwirkungsleistungen rechtzeitig und auf eigene Kosten zu erbringen. Hierzu zählen insbesondere die Benennung eines fachlich und organisatorisch verantwortlichen Ansprechpartners mit Entscheidungsbefugnis, die Bereitstellung qualifizierter Ansprechpartner für Workshops und Tests, der Zugang zu allen relevanten Systemen und Daten, geeignete Räumlichkeiten für Vor-Ort-Leistungen, eine Testumgebung mit realitätsnahen Daten sowie die rechtzeitige Prüfung und Freigabe von Konzepten, Zwischenergebnissen und technischen Dokumentationen.

Kommt der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht, nicht rechtzeitig oder nicht vollständig nach, ist CARAT nach erfolgloser Mahnung mit angemessener Nachfristsetzung berechtigt, die betroffenen Leistungen zurückzustellen und die hierdurch entstehenden Mehraufwände gesondert in Rechnung zu stellen. Vereinbarte Termine verlängern sich entsprechend.

15.8 Abnahme von Werkleistungen

Soweit eine Werkleistung vereinbart wurde, zeigt CARAT dem Kunden nach Fertigstellung die Abnahmebereitschaft an und fordert ihn zur Abnahme auf. In dieser Mitteilung setzt CARAT dem Kunden eine angemessene Frist zur Erklärung der Abnahme und weist ausdrücklich darauf hin, dass die Leistung nach Ablauf dieser Frist als abgenommen gilt, wenn der Kunde die Abnahme nicht unter Angabe mindestens eines wesentlichen Mangels verweigert. Soweit im Einzelfall keine abweichende Regelung im Einzelvertrag getroffen oder nachträglich in Textform vereinbart wurde, gilt eine Abnahmefrist von zehn Arbeitstagen als angemessen.

Die Abnahme darf nur bei Vorliegen wesentlicher Mängel verweigert werden. Erfolgt innerhalb der gesetzten Frist weder eine Abnahmeerklärung noch eine berechtigte Mängelanzeige, gilt die Leistung als abgenommen.

CARAT kann im Rahmen der Leistungserbringung Teilabnahmen verlangen, wenn Teilleistungen in sich abgeschlossen und eigenständig prüfbar sind oder Grundlage für weitere Leistungen bilden.

15.9 Änderungsverfahren (Change Request Management)

Nachträgliche Änderungswünsche des Kunden zu den vereinbarten Leistungen sind CARAT in Textform mitzuteilen. CARAT prüft daraufhin die technische und wirtschaftliche Umsetzbarkeit sowie mögliche Auswirkungen auf Zeitplan und Vergütung und unterbreitet dem Kunden ein entsprechendes Angebot zur Umsetzung. Eine Änderung des Leistungsumfangs wird erst dann verbindlich, wenn die Parteien einen entsprechenden Änderungsvertrag nach Maßgabe vorstehender Ziffern 2.2 und 2.3 geschlossen haben. Bis dahin bleibt es beim ursprünglich vereinbarten Leistungsumfang.

Für die Prüfung eines Änderungsverlangens und seiner Auswirkungen auf Umsetzbarkeit, Vergütung und Zeitplan kann CARAT eine gesonderte Vergütung verlangen, sofern der Kunde zuvor in Textform auf die Vergütungspflicht hingewiesen wurde und dieser zugestimmt hat.

15.10 Mangelhafte ergänzende Dienstleistung

Soweit CARAT im Rahmen ergänzender Dienstleistungen Werkleistungen im Sinne der §§ 631 ff. BGB erbringt, richten sich die Rechte des Kunden bei Mängeln nach § 634 BGB, sofern im Einzelvertrag oder in diesen AGB nichts Abweichendes geregelt ist. CARAT steht das Wahlrecht zu, den Mangel durch Nachbesserung oder Neuher-

stellung zu beseitigen. Ist die Nacherfüllung fehlgeschlagen oder für den Kunden unzumutbar, kann dieser die vereinbarte Vergütung nach Maßgabe von § 638 BGB mindern oder – bei erheblichen Mängeln – vom jeweiligen Einzelvertrag über die betroffene Werkleistung gemäß §§ 636, 323 BGB vom betreffenden Einzelvertrag über die mangelhafte Werkleistung zurücktreten. Ansprüche auf Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen bestehen nur unter den gesetzlichen Voraussetzungen und unterliegen den Haftungsgrenzen nach Ziffer 14 dieser AGB.

Die Verjährungsfrist für Mängelansprüche beträgt zwölf Monate ab Abnahme. Hiervon unberührt bleiben die jeweils maßgeblichen gesetzlichen Verjährungsfristen bei Ansprüchen wegen Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, bei vorsätzlicher oder grob fahrlässiger Pflichtverletzung, bei arglistigem Verschweigen eines Mangels sowie bei der Verletzung einer von CARAT ausdrücklich übernommenen Garantie im Sinne einer verschuldensunabhängigen Einstandspflicht gemäß § 276 Abs. 1 BGB.

Soweit CARAT ergänzende Dienstleistungen als Dienste im Sinne der §§ 611 ff. BGB erbringt, hat der Kunde bei nachweislich fehlerhafter Leistungserbringung Anspruch auf Wiederholung oder Nachbesserung der beanstandeten Tätigkeit. Ein Anspruch auf das Erreichen eines bestimmten Erfolgs besteht nicht. Ansprüche auf Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen bestehen ausschließlich bei Verschulden von CARAT und nur im Rahmen der nach Ziffer 14 dieser AGB maßgeblichen Haftungsgrenzen.

15.11 Haftung für ergänzende Dienstleistungen

CARAT haftet für Pflichtverletzungen bei der Erbringung ergänzender Dienstleistungen, gleich aus welchem Rechtsgrund, nur im Rahmen der nach Ziffer 14 dieser AGB maßgeblichen Haftungsgrenzen.

15.12 Nutzungsrechte an Arbeitsergebnissen

15.12.1 Geltungsbereich

Soweit CARAT dem Kunden im Rahmen ergänzender Dienstleistungen Arbeitsergebnisse überlässt, so erhält der Kunde an diesen Arbeitsergebnissen die in dieser Ziffer 15.12 näher beschriebenen Nutzungsrechte, sofern im Einzelvertrag nichts Abweichendes geregelt ist.

15.12.2 Nutzungsrechte an softwarebezogenen Arbeitsergebnissen

Arbeitsergebnisse aus Einzelverträgen über ergänzende Dienstleistungen, die unmittelbar der Nutzung oder der Erweiterung der dem Kunden von CARAT überlassenen Standardsoftware dienen, insbesondere individuelle Funktionanpassungen, Zusatzprogramme, Schnittstellen, Reports oder Konfigurationen, dürfen vom Kunden ausschließlich im Rahmen der Nutzungsrechte der Standardsoftware verwendet werden. Der Kunde erhält an diesen softwarebezogenen Arbeitsergebnissen ein einfaches, nicht übertragbares und nicht unterlizenzierbares Nutzungsrecht, das zeitlich und inhaltlich auf die Dauer und den Umfang des jeweiligen Einzelvertrages über die Softwareüberlassung (Softwaremietende oder Software as a Service) beschränkt ist. Die Nutzung dieser Arbeitsergebnisse setzt das Recht des Kunden voraus, die Standardsoftware, für die diese Arbeitsergebnisse dem Kunden überlassen wurden, nutzen zu dürfen. Mit Beendigung des Nutzungsrechts für die Standardsoftware – gleich aus welchem Rechtsgrund – endet auch das Nutzungsrecht an den für diese Standardsoftware bestimmten softwarebezogenen Arbeitsergebnissen automatisch, ohne dass es einer gesonderten Kündigungserklärung bedarf.

15.12.3 Nutzungsrechte an eigenständigen Arbeitsergebnissen

Handelt es sich hingegen bei den Arbeitsergebnissen aus Einzelverträgen über ergänzende Dienstleistungen um Arbeitsergebnisse, die unabhängig von der Nutzung der Standardsoftware verwendet werden können, wie z. B. Schulungsunterlagen, Konzepte oder Spezifikationen, so räumt CARAT dem Kunden hieran ein einfaches, zeitlich unbefristetes Nutzungsrecht zur internen Verwendung im eigenen Unternehmen ein. Eine darüber hinausgehende Nutzung, insbesondere die Veröffentlichung, Vervielfältigung, Bearbeitung, Verbreitung oder Weitergabe an Dritte, ist nur mit vorheriger Zustimmung von CARAT in Textform zulässig.

15.12.4 Rechtsvorbehalt

Sämtliche über die vorgenannten einfachen Nutzungsrechte hinausgehenden Rechte an softwarebezogenen und eigenständigen Arbeitsergebnissen, die bei Durchführung eines Einzelvertrages über ergänzende Dienstleistungen entstehen, verbleiben vollständig bei CARAT. Dies betrifft insbesondere das Recht zur Bearbeitung, Vervielfältigung, öffentlichen Zugänglichmachung sowie zur wirtschaftlichen Verwertung der Arbeitsergebnisse in jedweder Form.

15.12.5 Verwendungsbeschränkungen

Der Kunde ist nicht berechtigt, die von CARAT im Rahmen ergänzender Dienstleistungen erstellten Arbeitsergebnisse zur Entwicklung, Implementierung oder Schulung konkurrierender Software-

lösungen zu verwenden oder Dritten hierzu Zugang zu gewähren, es sei denn, dies wurde im Einzelvertrag ausdrücklich gestattet.

15.12.6 Ausnahmen

Die gesetzlichen Befugnisse des Kunden, softwarebezogene Arbeitsergebnisse, die im Objektcode geliefert werden, zur Herstellung der Interoperabilität mit anderen Programmen nach Maßgabe von § 69e UrhG zu dekompile oder Fehler softwarebezogener Arbeitsergebnisse nach Maßgabe von § 69d UrhG selbst zu beseitigen, bleiben durch die vorliegenden Nutzungsbeschränkungen unberührt.

15.12.7 Abgrenzung zu portierbaren Kundendaten

Die in dieser Ziffer 15.12 geregelten Arbeitsergebnisse gelten nicht als Kundendaten im Sinne von Ziffer 5.6 und 5.7 dieser AGB. Eine Herausgabe solcher Arbeitsergebnisse im Rahmen der Datenportabilität erfolgt ausschließlich insoweit, als diese Arbeitsergebnisse nachweislich integraler Bestandteil von durch den Kunden erzeugten und verarbeiteten Datensätzen sind. Auch in diesen Fällen bleibt das Nutzungsrecht an den betreffenden Arbeitsergebnissen auf den in dieser Ziffer geregelten Umfang beschränkt. Eine Nutzung dieser Arbeitsergebnisse über den Vertragszweck hinaus oder eine Weitergabe an Dritte bedarf der vorherigen Zustimmung von CARAT in Textform.

15.12.8 Rechtsvorbehalt

Die Einräumung sämtlicher Nutzungsrechte an Arbeitsergebnissen aus ergänzenden Dienstleistungen nach dieser Ziffer 15.12 steht unter der aufschiebenden Bedingung der vollständigen Zahlung der vereinbarten Vergütung für die betreffenden ergänzenden Dienstleistungen durch den Kunden. Bei Zahlungsverzug des Kunden von mehr als 30 Kalendertagen ist CARAT unbeschadet sonstiger Rechte berechtigt, dem Kunden die weitere Nutzung der Arbeitsergebnisse aus der Erbringung der betreffenden ergänzenden Dienstleistung zu untersagen, bis die vereinbarte Zahlung für diese ergänzenden Dienstleistungen durch den Kunden erfolgt ist.

15.13 Vertragslaufzeit und Kündigung ergänzender Dienstleistungen

15.13.1 Werkverträge

Einzelverträge über werkvertraglich geprägte ergänzende Dienstleistungen (z. B. Implementierungsleistungen oder Customizingleistungen) enden mit vollständiger Leistungserbringung durch CARAT und deren Abnahme durch den Kunden.

Der Kunde kann den Einzelvertrag über werkvertragliche Leistungen nach § 648 BGB jederzeit bis zur Vollendung des Werkes kündigen. Macht der Kunde hiervon Gebrauch, behält CARAT den Anspruch auf die vereinbarte Vergütung, muss sich jedoch das anrechnen lassen, was CARAT infolge der Kündigung an Aufwendungen erspart oder durch anderweitige Verwendung seiner Arbeitskraft erzielt oder böswillig nicht erzielt. Es wird vermutet, dass danach CARAT 10 % der auf den noch nicht erbrachten Teil der Werkleistung entfallenden vereinbarten Vergütung zustehen. Der Kunde ist berechtigt, einen höheren ersparten Anteil nachzuweisen; CARAT bleibt der Nachweis vorbehalten, dass die tatsächliche Ersparnis geringer ist (z. B. weil die zur Leistungserbringung geplanten Ressourcen nicht mehr anderweitig eingesetzt werden können).

15.13.2 Dienstverträge

Einzelverträge über ergänzende Dienstleistungen, die dienstvertraglich zu qualifizieren sind (z. B. Schulungen oder fortlaufende Beratungsleistungen), gelten mangels anderweitiger Vereinbarung als auf unbestimmte Zeit geschlossen und können von jeder Partei mit einer Frist von einem Monat zum Monatsende jederzeit gekündigt werden.

Ist im Einzelvertrag eine Mindestlaufzeit vereinbart, kann jede Partei den Einzelvertrag mit einer Frist von einem Monat zum Ablauf der Mindestlaufzeit ordentlich kündigen. Eine ordentliche Kündigung vor Ablauf der Mindestlaufzeit ist ausgeschlossen. Erfolgt keine fristgerechte ordentliche Kündigung zum Ablauf der Mindestlaufzeit, verlängert sich der betreffende Einzelvertrag auf unbestimmte Zeit und kann sodann von jeder Partei mit einer Frist von einem Monat zum Monatsende ordentlich gekündigt werden.

15.13.3 Außerordentliche Kündigung

Das Recht einer jeden Partei, einen Einzelvertrag über ergänzende Dienstleistungen bei Vorliegen eines wichtigen Grundes ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen, bleibt unberührt.

Ein wichtiger Grund für eine außerordentliche Kündigung eines Einzelvertrages über ergänzende Dienstleistungen durch CARAT liegt insbesondere in folgenden Fällen vor, wenn:

- der Kunde mit mehr als zwei aufeinanderfolgenden Zahlungen trotz Fälligkeit und Mahnung mehr als zwei Wochen in Zahlungsverzug ist;
- der Kunde wiederholt oder in erheblichem Umfang die ihm nach diesen AGB oder den Vereinbarungen im Einzelvertrag obliegenden Pflichten verletzt und diese Pflichtverletzung auch nicht innerhalb von 14 Kalendertagen nach Erhalt einer entsprechenden Abmahnung von CARAT heilt;
- über das Vermögen des Kunden das Insolvenzverfahren eröffnet oder dessen Eröffnung mangels Masse abgelehnt wird oder der Kunde seine Zahlungsunfähigkeit erklärt;
- der Kunde wesentliche sonstige Pflichten verletzt, insbesondere die ihm obliegenden Geheimhaltungspflichten (vgl. Ziffer 17 dieser AGB), vereinbarte Nutzungsrechte und -beschränkungen (vgl. Ziffern 8 und 11.5 dieser AGB) oder seine Mitwirkungspflichten bei der Lizenzvalidierung (vgl. Ziffern 9 und 11.5.2 dieser AGB), und diese Pflichtverletzung auch nicht innerhalb von 14 Kalendertagen nach Erhalt einer entsprechenden Abmahnung von CARAT in Textform heilt.

15.13.4 Schulungen und Workshops

Der Kunde kann gebuchte Schulungs- oder Workshoptermine bis 14 Arbeitstage vor dem vereinbarten Termin kostenfrei stornieren. Bei späterer Stornierung werden pauschale Stornierungsgebühren wie folgt fällig:

- bei Stornierung 13 bis 7 Arbeitstage vor dem Termin: 50 % der vereinbarten Teilnahmegebühr,
- bei Stornierung 6 bis 1 Arbeitstage vor dem Termin: 75 % der vereinbarten Teilnahmegebühr,
- bei Stornierung am Schultag oder bei Nichterscheinen ohne vorherige Stornierung: 100 % der vereinbarten Teilnahmegebühr.

Dem Kunden bleibt der Nachweis vorbehalten, dass CARAT durch die Stornierung kein oder ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist.

CARAT ist berechtigt, Schulungen oder Workshops abzusagen oder zu verschieben, wenn die für die Durchführung vorher angegebene Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht wird oder ein sonstiger wichtiger Grund vorliegt (z. B. Erkrankung des Referenten, höhere Gewalt). Die Absage erfolgt unverzüglich nach Kenntniserlangung des Absagegrundes. CARAT wird dem Kunden in diesem Fall einen zumutbaren Ersatztermin anbieten. Ist dem Kunden die Teilnahme an diesem Ersatztermin unmöglich und teilt er dies CARAT unverzüglich in Textform mit, werden bereits gezahlte Teilnahmegebühren vollständig erstattet.

Weitergehende Ansprüche des Kunden sind ausgeschlossen, es sei denn, die Absage beruht auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit von CARAT.

15.13.5 Form der Kündigung

Kündigungen und Stornierungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Textform.

15.13.6 Beendigungsfolgen

Nach Beendigung der Einzelverträge sind sämtliche von der anderen Partei (überlassende Partei) zur Vertragsdurchführung überlassenen Unterlagen, Arbeitsmittel, Daten und Datenträger nach Wahl der überlassenden Partei von der empfangenden Partei unverzüglich zurückzugeben oder fachgerecht zu löschen, sofern keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten entgegenstehen. Im Falle der Löschung wird die empfangende Partei die Durchführung dieser Maßnahmen auf Verlangen der überlassenden Partei in Textform unverzüglich bestätigen.

Eingeräumte Nutzungsrechte an bis zur Beendigung erstellten und zur dauerhaften Überlassung übergebenen Arbeitsergebnissen bleiben bei vollständiger Zahlung unberührt. Bei Zahlungsverzug ist CARAT berechtigt, die Nutzung bis zur vollständigen Zahlung zu untersagen.

16. Datenschutz

16.1 Allgemeine Grundsätze

CARAT beachtet bei der Verarbeitung personenbezogener Daten die anwendbaren datenschutzrechtlichen Bestimmungen, insbesondere die EU-Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) und das Bundesdatenschutzgesetz (BDSG). Nähere Informationen zur Verarbeitung personenbezogener Daten durch CARAT sind der jeweils aktuellen Datenschutzerklärung unter www.carat.de/datenschutz zu entnehmen.

16.2 Installation in IT-Umgebung des Kunden

Bei der Nutzung der Standardsoftware in der Systemumgebung des Kunden verarbeitet CARAT grundsätzlich keine personenbezogenen Daten aus der Kundeninstallation. Soweit für Zwecke der Lizenzvalidierung oder im Rahmen von Supportleistungen personenbezogene Daten des Kunden übertragen werden, erfolgt dies in Übereinstimmung mit den geltenden datenschutzrechtlichen Vorgaben. Der Kunde bleibt für die Verarbeitung personenbezogener Daten in seiner Systemumgebung Alleinverantwortlicher im Sinne von Art. 4 Nr. 7 DSGVO.

16.3 Software as a Service

Sofern der Kunde die Standardsoftware als Software as a Service nutzt, erfolgt die Verarbeitung personenbezogener Daten des Kunden im Rahmen des SaaS-Dienstes durch CARAT als Auftragsverarbeiter im Sinne von Art. 28 DSGVO. Die Einzelheiten regelt eine gesondert abzuschließende Auftragsverarbeitungsvereinbarung (AVV), die Bestandteil des betreffenden Einzelvertrages wird. Die Datenverarbeitung erfolgt ausschließlich in Rechenzentren innerhalb der Europäischen Union. CARAT setzt angemessene technische und organisatorische Maßnahmen nach Art. 32 DSGVO ein, die dem Stand der Technik entsprechen und regelmäßig überprüft sowie bei Bedarf aktualisiert werden. Einzelheiten hierzu ergeben sich aus der zwischen CARAT und dem Kunden vereinbarten Auftragsverarbeitungsvereinbarung.

16.4 Hybrid-Betrieb

Bei Nutzung von Hybrid-Lösungen (z. B. CARAT one) erfolgt die Datenverarbeitung sowohl in der lokalen IT-Umgebung des Kunden als auch in der von CARAT bereitgestellten Cloud-Umgebung. Für die Verarbeitung personenbezogener Daten im Rahmen des Hybrid-Betriebs gilt Folgendes:

- Für die Verarbeitung personenbezogener Daten des Kunden in der lokalen Umgebung des Kunden gelten die Regelungsinhalte vorstehender Ziffer 16.2 dieser AGB (alleinige Verantwortlichkeit des Kunden);
- Für die Verarbeitung personenbezogener Daten des Kunden in der Cloud-Umgebung des SaaS-Dienstes gelten die Bestimmungen vorstehender Ziffer 16.3 (Auftragsverarbeitung nach Art. 28 DSGVO durch CARAT).

Der Kunde bleibt für die Gesamtverarbeitung datenschutzrechtlich verantwortlich und muss sicherstellen, dass die Synchronisation zwischen beiden Umgebungen datenschutzkonform erfolgt. Weitere Einzelheiten zur datenschutzrechtlichen Ausgestaltung des Hybrid-Betriebs werden in der zwischen CARAT und dem Kunden nach Art. 28 DSGVO abzuschließenden Auftragsverarbeitungsvereinbarung geregelt.

17. Geheimhaltung

17.1 Anwendungsbereich

Die nachfolgenden Geheimhaltungspflichten gelten, soweit nicht im Einzelfall eine separate Geheimhaltungsvereinbarung (NDA) geschlossen wurde. Bei Bestehen einer separaten Vereinbarung gehen deren spezifischere Regelungen vor.

17.2 Geschäftsgeheimnisse

Als Geschäftsgeheimnisse gelten alle Informationen im Sinne des § 2 Nr. 1 GeschGehG (Geschäftsgeheimnisgesetz), die nicht allgemein bekannt oder ohne weiteres zugänglich sind, Gegenstand angemessener Geheimhaltungsmaßnahmen sind und von wirtschaftlichem Wert sind. Dies umfasst insbesondere technische Daten, Konstruktionen, Verfahren und Know-how, Preise, Konditionen, Kundenlisten und Geschäftsstrategien, Quellcodes und Entwicklungsdokumentationen sowie Projektinformationen und interne Abläufe.

17.3 Geheimhaltungspflichten

Beide Parteien verpflichten sich wechselseitig, Geschäftsgeheimnisse der jeweils anderen Partei, die ihnen im Zusammenhang mit der Anbahnung, dem Abschluss oder der Durchführung eines Einzelvertrages bekannt werden, streng vertraulich zu behandeln und ausschließlich für Zwecke der Vertragserfüllung zu verwenden. Jede Partei verpflichtet sich, zum Schutz der Geschäftsgeheimnisse der jeweils anderen Partei angemessene technische und organisatorische Schutzmaßnahmen zu treffen, Geschäftsgeheimnisse der jeweils anderen Partei nicht unbefugt an Dritte weiterzugeben und ihre Mitarbeiter vor Zugang zu Geschäftsgeheimnissen der jeweils anderen Partei zur Einhaltung entsprechender Geheimhaltung in Textform zu verpflichten, sofern eine solche Verpflichtung nicht bereits aufgrund anderer Vereinbarungen in Textform besteht.

17.4 Berechtigte Weitergabe

Die Weitergabe ist zulässig an Mitarbeiter auf „Need to know“-Basis, an Subunternehmer unter Weitergabe der Geheimhaltungspflicht, an Berufsgeheimnisträger wie Anwälte, Steuerberater und Wirtschaftsprüfer sowie an Behörden und Gerichte bei gesetzlicher Verpflichtung.

17.5 Ausnahmen

Die Geheimhaltung gilt nicht für Informationen, die bereits rechtmäßig bekannt waren, ohne Vertragsverletzung öffentlich werden, rechtmäßig von Dritten erlangt werden, unabhängig entwickelt werden oder aufgrund Gesetzes offenzulegen sind.

17.6 Dauer

Die Geheimhaltungspflichten gelten während der Vertragslaufzeit eines unter diesen AGB geschlossenen Einzelvertrages und drei Jahre über dessen Beendigung hinaus, sofern gesetzlich nicht eine längere Frist vorgeschrieben ist.

17.7 Rückgabe

Bei Vertragsende sind alle Verkörperungen von Geschäftsgeheimnissen zurückzugeben oder nachweislich zu löschen.

18. Einsatz von Subunternehmern

18.1 Grundsatz

Soweit nachfolgend nicht ausdrücklich abweichend bestimmt, ist CARAT nach eigenem Ermessen berechtigt, die in diesen AGB beschriebenen Leistungen ganz oder teilweise an sorgfältig ausgewählte Subunternehmer als Erfüllungsgehilfen von CARAT unterzubeauftragen. Hierbei sind die im Folgenden näher beschriebenen Anforderungen und Bedingungen zu beachten.

18.2 Allgemeine Anforderungen

18.2.1 IT-Sicherheit

CARAT wird Subunternehmer, deren Leistungen Auswirkungen auf die Informationssicherheit der für den Kunden erbrachten Leistungen haben können, nur mit Leistungen für den Kunden beauftragen, wenn diese sich gegenüber CARAT in Textform zur Einhaltung angemessener technischer und organisatorischer Maßnahmen zum Schutz der Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit der vom Kunden stammenden oder ihn betreffenden Daten sowie der für die Leistungserbringung genutzten Systeme verpflichten. Bei Subunternehmern, die wesentliche oder kritische Funktionen übernehmen, achtet CARAT darauf, dass diese über angemessene Sicherheitszertifizierungen verfügen oder vergleichbare Nachweise erbringen.

18.2.2 Vertraulichkeit

CARAT wird mit allen Subunternehmern, die Zugang zu Geschäftsgeheimnissen des Kunden im Sinne von § 2 Nr. 1 GeschGehG haben, Vereinbarungen in Textform treffen, die die Vertraulichkeit der Geschäftsgeheimnisse des Kunden in einer den Anforderungen von Ziffer 17 dieser AGB entsprechenden Art und Weise gewährleisten.

18.3 Besondere Anforderungen bei Unterauftragsdatenverarbeitung

18.3.1 Information über Subunternehmer

Verarbeitet CARAT personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden im Sinne von Art. 28 DSGVO, teilt CARAT dem Kunden die für diese Verarbeitung eingesetzten Subunternehmer in Textform mit. Diese Mitteilung erfolgt regelmäßig im Rahmen der zwischen CARAT und dem Kunden für diese Zwecke zu schließenden Auftragsverarbeitungsvereinbarung.

18.3.2 Unterauftragsvereinbarungen mit Subunternehmern

CARAT ist verpflichtet, mit Subunternehmern, die im Auftrag von CARAT personenbezogene Daten des Kunden als Unterauftragsverarbeiter verarbeiten, Unterauftragsvereinbarungen zu schließen, die den Anforderungen des Art. 28 DSGVO entsprechen.

18.3.3 Verarbeitungsstandorte

Die Verarbeitungsstandorte für die Unterauftragsverarbeitung personenbezogener Daten des Kunden, die der Subunternehmer für CARAT im Auftrag des Kunden nach Art. 28 DSGVO verarbeitet, ergeben sich aus der zwischen dem Kunden und CARAT geschlossenen Auftragsverarbeitungsvereinbarung.

18.4 Besondere Anforderungen bei Software as a Service

18.4.1 Verarbeitung personenbezogener Daten des Kunden

Soweit CARAT für die Bereitstellung von Software as a Service Subunternehmer einsetzt, die personenbezogene Daten des Kunden im Auftrag von CARAT nach Art. 28 DSGVO verarbeiten, hat CARAT deren Unterbeauftragung im Einklang mit den unter vorstehender Ziffer 18.3 dargestellten Anforderungen vorzunehmen.

18.4.2 Datenportabilität und Interoperabilität

Bei der Bereitstellung von SaaS-Diensten setzt CARAT nur Cloud-Infrastruktur-Anbieter ein, die technisch in der Lage sind, die in den Ziffern 5.6 bis 5.8 (Datenportabilität, Exportformate, Interoperabilität) sowie 12.6.2 und 12.6.3 (Datenrückgabe und Exit-Management) dieser AGB geregelten Pflichten von CARAT zu unterstützen.

18.5 Verantwortlichkeit und Haftung

Die Einschaltung von Subunternehmern entbindet CARAT nicht von ihren vertraglichen Pflichten gegenüber dem Kunden. CARAT bleibt alleiniger Ansprechpartner des Kunden für alle Leistungen und haftet für das Verschulden ihrer Subunternehmer wie für eigenes Verschulden.

Die nach Ziffer 14 dieser AGB maßgeblichen Haftungsbeschränkungen gelten auch zu Gunsten der von CARAT eingesetzten Subunternehmer.

19. Schlussbestimmungen

19.1 Änderungen der AGB

CARAT ist berechtigt, diese AGB mit Wirkung für die Zukunft zu ändern, insbesondere zur Anpassung an veränderte rechtliche oder technische Rahmenbedingungen oder zur Aufrechterhaltung eines angemessenen Verhältnisses von Leistung und Gegenleistung.

Änderungen werden dem Kunden mindestens zwölf Wochen vor ihrem Inkrafttreten in Textform mitgeteilt. Die Änderungen gelten als genehmigt, wenn der Kunde ihnen nicht innerhalb von sechs Wochen nach Zugang der Änderungsmitteilung in Textform widerspricht. CARAT wird den Kunden in der Änderungsmitteilung auf sein Widerspruchsrecht, die Widerspruchsfrist und die Rechtsfolgen eines unterlassenen Widerspruchs hinweisen.

Im Falle eines fristgerechten Widerspruchs durch den Kunden kann jede Partei den betroffenen Einzelvertrag kündigen. Die Kündigungserklärung muss innerhalb von vier Wochen nach Zugang des Widerspruchs bei CARAT abgegeben werden. Die Kündigung wird zum Zeitpunkt des geplanten Inkrafttretens der AGB-Änderung wirksam. Bis zum Wirksamwerden einer solchen Kündigung gelten für den betroffenen Einzelvertrag die bisherigen AGB fort.

Änderungen der AGB, die ausschließlich zu Gunsten des Kunden erfolgen oder die keine wesentlichen nachteiligen Auswirkungen auf bestehende Leistungsinhalte oder Konditionen haben, gelten auch ohne Zustimmung des Kunden ab dem angekündigten Datum ihrer Wirksamkeit als vereinbart.

Für neue Einzelverträge, die nach dem Inkrafttreten der geänderten AGB geschlossen werden, gelten ausschließlich die neuen AGB.

19.2 Rechtswahl

Auf diese AGB und alle auf ihrer Grundlage geschlossenen Einzelverträge findet ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland Anwendung. Die Anwendung des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf (UN-Kaufrecht/CISG) sowie der Kollisionsnormen des internationalen Privatrechts, soweit diese zur Anwendung ausländischen Rechts führen würden, ist ausgeschlossen.

19.3 Gerichtsstand

Ausschließlicher Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesen AGB und den auf ihrer Grundlage geschlossenen Einzelverträgen ist Dreieich, sofern der Kunde Kaufmann im Sinne der §§ 1 ff. HGB, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist oder keinen allgemeinen Gerichtsstand im Inland hat. CARAT ist jedoch berechtigt, den Kunden auch an seinem allgemeinen Gerichtsstand oder am Ort der Leistungserbringung zu verklagen.

19.4 Erfüllungsort

Erfüllungsort für sämtliche Leistungen aus einem unter diesen AGB geschlossenen Einzelvertrag ist, soweit nicht ausdrücklich abweichend im Einzelvertrag festgelegt oder sich aus der Natur der Leistung eindeutig etwas anderes ergibt, der Geschäftssitz von CARAT in Dreieich.

19.5 Textform

Änderungen und Ergänzungen der Vertragsinhalte eines Einzelvertrages bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Textform. Mündliche Abreden sind nur wirksam, wenn sie nachträglich in Textform bestätigt werden.

19.6 Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Vereinbarungen in einem Einzelvertrag unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Regelungsinhalte des Einzelvertrages nicht. Die Parteien verpflichten sich, anstelle der unwirksamen oder undurchführbaren Regelung eine solche gesetzlich zulässige Regelung zu treffen, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen oder undurchführbaren Vereinbarung am nächsten kommt. Entsprechendes gilt für etwaige Regelungslücken.

19.7 Vorrang der deutschen Fassung

Sofern diese AGB dem Kunden in verschiedenen Sprachfassungen zur Verfügung gestellt werden, ist ausschließlich die deutsche Fassung rechtsverbindlich. Bei Widersprüchen oder Auslegungsfragen zwischen der deutschen Fassung und einer Übersetzung ist die deutsche Fassung maßgeblich.

19.8 Abtretung und Vertragsübernahme

Der Kunde ist nicht berechtigt, Rechte und Pflichten aus auf Grundlage dieser AGB geschlossenen Einzelverträgen ohne vorherige Zustimmung von CARAT in Textform an Dritte abzutreten oder zu übertragen. Dies gilt nicht für die Abtretung von Geldforderungen im Rahmen eines Handelsgeschäfts gemäß § 354a HGB.

CARAT ist berechtigt, sämtliche Rechte und Pflichten aus Einzelverträgen ganz oder teilweise auf verbundene Unternehmen im Sinne der §§ 15 ff. AktG oder § 271 Abs. 2 HGB zu übertragen. Der Kunde wird über eine erfolgte Übertragung innerhalb von vier Wochen nach deren Wirksamwerden in Textform informiert.