

## Allgemeine Vertragsbedingungen der Hopie Tech für Software as a Service (AVB-SaaS)

### 1 Leistungen

- 1.1 Hopie Tech stellt die vertragsgegenständlichen Leistungen, insbesondere den Zugang zur Software, in ihrem Verfügungsbereich (ab Schnittstelle Rechenzentrum zum Internet) bereit. Der Leistungsumfang, die Beschaffenheit, der Verwendungszweck und die Einsatzbedingungen der vertragsgegenständlichen Leistungen ergeben sich aus der jeweiligen Leistungsbeschreibung, ergänzend aus der Bedienungsanleitung der Software.
- 1.2 Darüberhinausgehende Leistungen, etwa die Entwicklung kundenindividueller Lösungen oder erforderliche Anpassungen bedürfen eines gesonderten Vertrages.

Hopie Tech kann aktualisierte Versionen der Software bereitstellen. Hopie Tech wird den Kunden über aktualisierte Versionen und entsprechende Nutzungshinweise auf elektronischem Wege informieren und diese entsprechend verfügbar machen.

### 2 Nutzungsumfang

- 2.1 Die vertragsgegenständlichen Leistungen dürfen nur durch den Kunden und nur zu den im Vertrag vereinbarten Zwecken verwendet werden. Der Kunde darf während der Laufzeit des Vertrages auf die vertragsgegenständlichen Leistungen mittels Telekommunikation (über das Internet) zugreifen und mittels eines Browsers oder einer anderen geeigneten Anwendung (z.B. „App“) die mit der Software verbundenen Funktionalitäten vertragsgemäß nutzen. Darüberhinausgehende Rechte, insbesondere an der Software oder den ggf. bereitgestellten Infrastrukturleistungen im jeweiligen Rechenzentrum erhält der Kunde nicht. Jede weitergehende Nutzung bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung von Hopie Tech.
- 2.2 Der Kunde darf die Software insbesondere nicht über den vereinbarten Nutzungsumfang hinaus in Anspruch nehmen oder von Dritten nutzen lassen oder sie Dritten zugänglich machen. Insbesondere ist es dem Kunden nicht gestattet, Software oder Teile davon zu vervielfältigen, zu veräußern oder zeitlich begrenzt zu überlassen, zu vermieten oder zu verleihen.
- 2.3 Hopie Tech ist berechtigt, angemessene technische Maßnahmen zum Schutz vor einer nicht vertragsgemäßen Nutzung zu treffen. Der vertragsgemäße Einsatz der Leistungen darf dadurch nicht mehr als nur unwesentlich beeinträchtigt werden.
- 2.4 Im Falle eines vertragswidrigen Überschreitens des Nutzungsumfangs durch einen Nutzer oder im Falle einer unberechtigten Nutzungsüberlassung hat der Kunde Hopie Tech auf Verlangen unverzüglich sämtliche ihm verfügbaren Angaben zur Geltendmachung der Ansprüche wegen der vertragswidrigen Nutzung zu machen, insbesondere Name und Anschrift des Nutzers mitzuteilen.
- 2.5 Hopie Tech kann die Zugangsberechtigung des Kunden widerrufen und / oder den Vertrag kündigen, wenn der Kunde die ihm gestattete Nutzung erheblich überschreitet oder gegen Regelungen zum Schutz vor unberechtigter Nutzung verstößt. Damit verbunden kann Hopie Tech den Zugriff auf die vertraglichen Leistungen unterbrechen bzw. sperren. Hopie Tech hat dem Kunden vorher grundsätzlich eine angemessene Nachfrist zur Abhilfe zu setzen. Der alleinige Widerruf der Zugangsberechtigung gilt nicht zugleich als Kündigung des Vertrages.

Den Widerruf der Zugangsberechtigung ohne Kündigung kann Hopie Tech nur für eine angemessene Frist, maximal 3 Monate, aufrechterhalten.

- 2.6 Der Anspruch Hopie Techs auf eine Vergütung für die über die vereinbarte Nutzung hinausgehende Nutzung bleibt unberührt.
- 2.7 Der Kunde hat einen Anspruch auf Wiedereinräumung der Zugangsberechtigung und der Zugriffsmöglichkeit, nachdem er nachgewiesen hat, dass er die vertragswidrige Nutzung eingestellt und eine zukünftige vertragswidrige Nutzung unterbunden hat.

### 3 Verfügbarkeit, Leistungsmängel

- 3.1 Die Verfügbarkeit der bereitgestellten Leistungen kann durch Wartungsarbeiten eingeschränkt werden:

Eine geplante Wartung kann bis zu 5 Werktagen in Anspruch nehmen. Der Kunde wird über anstehende Wartungszeiträume 14 Tage im Voraus informiert.

Behebung unvorhergesehener technischer Probleme: Das Beheben von unvorhersehbaren technischen Problemen kann bis zu 5 Werktagen in Anspruch nehmen. Hopie Tech informiert den Kunden nach Bekanntwerden eines solchen Problems unverzüglich per Email. Nach Behebung des Problems wird der Kunde über die Lösung und wiedererreichte Nutzbarkeit der Systeme informiert.

Erkannte und reproduzierbare Fehlfunktionen des Wartungsobjektes werden durch Software-Patches, Zwischenversionen oder in neuen Releases beseitigt. Sonstige Mängel werden analysiert und bei Auffinden eines systematischen Problems behoben. Nicht reproduzierbare Fehlfunktionen können nicht behoben werden.

- 3.2 Bei einer nur unerheblichen Minderung der Tauglichkeit der Leistungen zum vertragsgemäßen Gebrauch bestehen keine Ansprüche des Kunden wegen Mängeln. Die verschuldensunabhängige Haftung von Hopie Tech wegen Mängeln, die bereits zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses vorhanden waren, ist ausgeschlossen.
- 3.3 § 578b BGB bleibt unberührt.

### 4 Freeware, Demo-, Test- oder Trialversionen

- 4.1 Überlässt Hopie Tech dem Kunden Zugang zur Leistung zu Evaluations-, Demonstrations- oder Testzwecken (z.B. als Demo-, Test- oder Trialversion), so ist das Recht des Kunden, die Leistung zu nutzen, auf den internen Gebrauch in seinem Unternehmen zu Evaluations-, Demonstrations- oder Testzwecken sowie den durch Hopie Tech bestimmten Zeitraum begrenzt. Das Nutzungsrecht erlischt automatisch nach Ablauf des durch Hopie Tech bestimmten Zeitraums.
- 4.2 Die Leistung gem. Ziffer 4.1 und unentgeltlich überlassene Leistung („Freeware“) kann funktionalen Einschränkungen unterliegen. Jede Nutzung erfolgt auf eigenes Risiko.

4.3 Hopie Tech übernimmt im Rahmen der Bereitstellung gem. Ziffer 4.1 und bei Freeware keine Gewährleistung für das Vorhandensein bestimmter Eigenschaften. Die Ziffern 3, 4 und 5 (Störungen und Mängelansprüche) der AGB findet keine Anwendung.

## 5 Nutzungsrechte

5.1 Auf sämtliche Daten, die vom Kunden hochgeladen werden, gewährt dieser Hopie Tech eine nichtexklusive, weltweite Lizenz zur Erbringung der angebotenen Leistung. Sie enthält die Nutzung der Daten zur Optimierung der Produkte und Dienstleistungen sowie der Verbesserung der internen Prozessabläufe des Anbeiters. Der Kunde versichert, dass das von ihm hochgeladene Material nicht die Rechte Dritter oder das Recht am geistigen Eigentum verletzt sowie kein Material beinhalten, welches obszön, verletzend, unangebracht oder rechtswidrig ist.

5.2 Hopie Tech ist berechtigt, seine Rechte, Obliegenheiten und Verpflichtungen im Verhältnis zum Kunden an einen Dritten zu übertragen.

5.3 Der Kunde bestätigt, dass Hopie Tech dazu berechtigt ist, auch Subunternehmen zur Erbringung der Leistung zu beauftragen, einschließlich für die Implementierung und den Betrieb der Anwendung sowie der Verarbeitung von Kundendaten, nach den zwischen Anbieter und Kunde vereinbarten Bedingungen.

## 6 Datenschutz

6.1 Soweit Hopie Tech auf personenbezogene Daten des Kunden oder aus dessen Bereich zugreifen kann, wird sie ausschließlich als Auftragsverarbeiter tätig und diese Daten nur zur Vertragsdurchführung verarbeiten und nutzen. Hopie Tech wird Weisungen des Kunden für den Umgang mit diesen Daten beachten. Der Kunde trägt etwaige nachteilige Folgen solcher Weisungen für die Vertragsdurchführung. Der Kunde wird mit Hopie Tech die Details für den Umgang mit den Daten des Kunden nach den datenschutzrechtlichen Anforderungen vereinbaren.

6.2 Der Kunde bleibt sowohl allgemein im Auftragsverhältnis als auch im datenschutzrechtlichen Sinne der Verantwortliche. Verarbeitet der Kunde im Zusammenhang mit dem Vertrag personenbezogene Daten (einschließlich Erhebung und Nutzung), so steht er dafür ein, dass er dazu nach den anwendbaren, insbesondere datenschutzrechtlichen Bestimmungen berechtigt ist und stellt im Falle eines Verstoßes Hopie Tech von Ansprüchen Dritter frei.

6.3 Für das Verhältnis zwischen Hopie Tech und Kunde gilt: Gegenüber der betroffenen Person trägt die Verantwortung für die Verarbeitung (einschließlich Erhebung und Nutzung) personenbezogener Daten der Kunde, außer soweit Hopie Tech etwaige Ansprüche der betroffenen Person wegen einer ihr zuzurechnenden Pflichtverletzung zu vertreten hat. Der Kunde wird etwaige Anfragen, Anträge und Ansprüche der betroffenen Person verantwortlich prüfen, bearbeiten und beantworten. Das gilt auch bei einer Inanspruchnahme von Hopie Tech durch die betroffene Person. Hopie Tech wird den Kunden im Rahmen seiner Pflichten unterstützen.

6.4 Hopie Tech gewährleistet, dass Daten des Kunden ausschließlich im Gebiet der Bundesrepublik Deutschland, in einem Mitgliedsstaat der Europäischen Union oder in einem anderen

Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum gespeichert werden, soweit nichts anderes vereinbart ist. Vom Hopie Tech gespeicherte Daten werden einer regelmäßigen Sicherung unterzogen. Trotzdem kann ein Datenverlust eintreten. Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, kritische Daten auf eigenen Geräten zu sichern, um einem Verlust vorzubeugen.

## 7 Pflichten des Kunden

- 7.1 Der Kunde hat die ihm bzw. den Nutzern zugeordneten Zugangsberechtigungen sowie Identifikations- und Authentifikationsinformationen vor dem Zugriff durch Dritte zu schützen und nicht an Unberechtigte weiterzugeben.
- 7.2 Der Kunde ist verpflichtet, Hopie Tech von sämtlichen Ansprüchen Dritter aufgrund von Rechtsverletzungen freizustellen, die auf einer rechtswidrigen Verwendung des Leistungsgegenstands durch ihn beruhen oder mit seiner Billigung erfolgen. Erkennt der Kunde oder muss er erkennen, dass ein solcher Verstoß droht, besteht die Pflicht zur unverzüglichen Unterrichtung von Hopie Tech.
- 7.3 Sofern vorhanden, hat der Kunde von Hopie Tech zur Verfügung gestellte Möglichkeiten zu nutzen, seine Daten in seinem originären Verantwortungsbereich zu sichern.

## 8 Vertragswidrige Nutzung, Schadensersatz

Für jeden Fall, in dem im Verantwortungsbereich des Kunden unberechtigt eine vertragsgegenständliche Leistung in Anspruch genommen wird, hat der Kunde jeweils Schadensersatz in Höhe derjenigen Vergütung zu leisten, die für die vertragsgemäße Nutzung im Rahmen der für diese Leistung geltenden Mindestvertragsdauer angefallen wäre. Der Nachweis, dass der Kunde die unberechtigte Nutzung nicht zu vertreten hat oder kein oder ein wesentlich geringerer Schaden vorliegt, bleibt dem Kunden vorbehalten. Hopie Tech bleibt berechtigt, einen weitergehenden Schaden geltend zu machen.

## 9 Störungsmanagement

- 9.1 Hopie Tech wird Störungsmeldungen des Kunden entgegennehmen, den vereinbarten Störungskategorien (Ziffer 9.3) zuordnen und anhand dieser Zuordnung die vereinbarten Maßnahmen zur Analyse und Bereinigung von Störungen durchführen.
- 9.2 Hopie Tech wird während seiner üblichen Geschäftszeiten (an deutschen Werktagen von 9:00h – 17:00h) ordnungsgemäße Störungsmeldungen des Kunden entgegennehmen und jeweils mit einer Kennung versehen. Auf Anforderung des Kunden bestätigt ihm Hopie Tech den Eingang einer Störungsmeldung unter Mitteilung der vergebenen Kennung.
- 9.3 Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird Hopie Tech entgegenkommene Störungsmeldungen nach erster Sichtung einer der folgenden Kategorien zuordnen:
  - a. Schwerwiegende Störung: Die Störung beruht auf einem Fehler der vertragsgegenständlichen Leistungen, der die Nutzung der vertragsgegenständlichen Leistungen, insbesondere der Software, unmöglich macht oder nur mit schwerwiegenden

Einschränkungen erlaubt. Der Kunde kann dieses Problem nicht in zumutbarer Weise umgehen und deswegen unaufschiebbare Aufgaben nicht erledigen.

- b. Sonstige Störung: Die Störung beruht auf einem Fehler der vertragsgegenständlichen Leistungen, der die Nutzung der vertragsgegenständlichen Leistungen, insbesondere der Software, durch den Kunden mehr als nur unwesentlich einschränkt, ohne dass eine schwerwiegende Störung vorliegt.
- c. Sonstige Meldung: Störungsmeldungen, die nicht in die Kategorien a) und b) fallen, werden den sonstigen Meldungen zugeordnet. Sonstige Meldungen werden von Hopie Tech nur nach den dafür getroffenen Vereinbarungen behandelt.

- 9.4 Bei Meldungen über schwerwiegende Störungen und sonstige Störungen wird Hopie Tech unverzüglich anhand der vom Kunden mitgeteilten Umstände entsprechende Maßnahmen einleiten, um zunächst die Störungsursache zu lokalisieren.

Stellt sich die mitgeteilte Störung nach erster Analyse nicht als Fehler der vertragsgegenständlichen Leistungen, insbesondere der bereitgestellten Software, dar, teilt Hopie Tech dies dem Kunden unverzüglich mit.

Sonst wird Hopie Tech entsprechende Maßnahmen zur weitergehenden Analyse und zur Bereinigung der mitgeteilten Störung veranlassen oder – bei Drittsoftware – die Störungsmeldung zusammen mit seinen Analyseergebnissen dem Vertreiber oder Hersteller der Drittsoftware mit der Bitte um Abhilfe übermitteln.

Hopie Tech wird dem Kunden ihm vorliegende Maßnahmen zur Umgehung oder Bereinigung eines Fehlers der vertragsgegenständlichen Leistungen, insbesondere der bereitgestellten Software, etwa Handlungsanweisungen oder Korrekturen der bereitgestellten Software, unverzüglich zur Verfügung stellen. Der Kunde wird solche Maßnahmen zur Umgehung oder Bereinigung von Störungen unverzüglich übernehmen und Hopie Tech bei deren Einsatz etwa verbleibende Störungen unverzüglich erneut melden.

## 10 Ansprechstelle (Hotline)

### 10.1 Vertragliche Leistungen

Hopie Tech richtet eine Ansprechstelle für den Kunden ein (Hotline). Diese Stelle bearbeitet die Anfragen des Kunden im Zusammenhang mit den technischen Einsatzvoraussetzungen und -bedingungen der bereitgestellten Software, zu einzelnen funktionalen Aspekten sowie Störungsmeldungen.

### 10.2 Annahme und Bearbeitung von Anfragen und Meldungen

Voraussetzung für die Annahme und Bearbeitung von Anfragen und Meldungen ist, dass der Kunde gegenüber Hopie Tech fachlich und technisch entsprechend qualifiziertes Personal benennt, das intern beim Kunden mit der Bearbeitung von Anfragen und Meldungen der Anwender der bereitgestellten Software beauftragt ist. Der Kunde ist verpflichtet, nur über dieses benannte Personal Anfragen und Meldungen an die Hotline zu richten. Die Hotline nimmt solche Anfragen per E-Mail und Telefon während der üblichen Geschäftszeiten von Hopie Tech (an deutschen Werktagen von 9:00- 17:00h) entgegen.

Die Hotline wird ordnungsgemäße Anfragen und Meldungen im üblichen Geschäftsgang bearbeiten und soweit möglich beantworten. Die Hotline kann zur Beantwortung auf dem Kunden zugängliche Dokumentationen und sonstige Ausbildungsmittel für die bereitgestellte Software verweisen. Soweit eine Beantwortung durch die Hotline nicht oder nicht zeitnah möglich ist, wird Hopie Tech – soweit dies ausdrücklich vereinbart ist – die Anfrage zur Bearbeitung weiterleiten, insbesondere Anfragen zu nicht von ihr hergestellter Software.

Weitergehende Leistungen der Hotline, etwa andere Ansprechzeiten und Fristen sowie Rufbereitschaften oder Einsätze von Hopie Tech vor Ort beim Kunden sind vorab ausdrücklich zu vereinbaren.

## 11 Vertragslaufzeit und Vertragsbeendigung

- 11.1 Die Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistungen erfolgt ab dem im Vertrag bezeichneten Datum zunächst für die Dauer der im Vertrag vereinbarten Laufzeit. Während dieser Mindestlaufzeit ist eine vorzeitige ordentliche Kündigung beidseitig ausgeschlossen.
- 11.2 Der Vertrag kann mit einer Frist von drei Monaten gekündigt werden, frühestens zum Ablauf der Mindestlaufzeit. Geschieht dies nicht, verlängert sich der Vertrag jeweils um ein weiteres Jahr, sofern er nicht mit einer Frist von 3 Monaten zum Ablauf des jeweiligen Verlängerungszeitraums ordentlich gekündigt wurde.
- 11.3 Das Recht jedes Vertragspartners zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- 11.4 Jede Kündigungserklärung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Es gilt Ziffer 8.4 der AGB.
- 11.5 Der Kunde wird rechtzeitig vor Beendigung des Vertrages seine Datenbestände eigenverantwortlich sichern (etwa durch Download). Auf Wunsch wird Hopie Tech den Kunden dabei unterstützen, es gilt Ziffer 4.4 der AGB. Eine Zugriffsmöglichkeit des Kunden auf diese Datenbestände wird nach Beendigung des Vertrages schon aus datenschutzrechtlichen Gründen regelmäßig nicht mehr gegeben sein.

## 12 Geltung der AGB

Ergänzend gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Hopie Tech GmbH.

## 13 Schlussbestimmung

- 13.1 Hopie Tech wird dem Kunden Änderungen dieser AVB-SaaS in Textform oder online mitteilen. Der Kunde hat in diesem Fall die Wahl, sich mit einer entsprechenden Vertragsänderung einverstanden zu erklären oder, sofern Hopie Tech nicht die Fortführung des Vertrages zu den bisherigen Bedingungen anbietet, die Kündigung des Vertrages durch Hopie Tech zum nächstmöglichen Zeitpunkt zu wählen. Im Falle einer Vertragsänderung gelten ab dem Zeitpunkt der Einverständniserklärung die neuen Bedingungen. Im Fall der Kündigung des Vertrages durch Hopie Tech gelten bis zum Ablauf der Kündigungsfrist die vor der Änderung

geltenden AVB-SaaS. Hopie Tech weist den Kunden bei Mitteilung der geänderten AVB-SaaS auf diese Optionen und die Folgen seiner Entscheidung hin.

- 13.2 Sollte eine Bestimmung dieser AVB-SaaS unwirksam, nichtig oder undurchsetzbar sein oder werden, so wird die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen hiervon nicht berührt. In einem solchen Fall ist die unwirksame, nichtige oder undurchsetzbare Bestimmung vielmehr so auszulegen, umzudeuten oder zu ersetzen, dass der mit ihr verfolgte wirtschaftliche Zweck erreicht wird. Dies gilt nicht, wenn das Festhalten an dem Vertrag eine unzumutbare Härte für eine der Vertragsparteien darstellen würde.

Stand: Mai 2023