

Besondere Leistungsbedingungen für Software as a Service (BLB-SaaS)

1. Geltungsbereich

- 1.1. Für sämtliche Leistungen der mellowmessage GmbH, Härtelstraße 27, 04107 Leipzig (im Folgenden „Agentur“ genannt), die auf die Bereitstellung, Nutzungsgewährung und Lizenzerteilung in Bezug auf digitale Dienste in Form von Software as a Service (SaaS) gerichtet sind, gelten in Ergänzung zu den Allgemeinen Leistungsbedingungen der Agentur (ALB) – wenn diese einbezogen worden sind – oder zum Rahmenvertrag zwischen der Agentur und dem Kunden diese „Besonderen Leistungsbedingungen für Software as a Service“ (BLB-SaaS).
- 1.2. SaaS ist das Softwareüberlassungsmodell, bei dem die Agentur die betreffende Softwareanwendung (SaaS-Dienst) hostet und sie dem Kunden über das Internet mittels Zugriff durch einen Webbrowser oder eine vom Anbieter bereitgestellte Anwendung (z.B. Mobile App, Desktop App) zur Nutzung bereitstellt.

2. Nutzungsrechte, Bereitstellung des SaaS-Dienstes

- 2.1. Der Funktionsumfang des SaaS-Dienstes sowie die Einsatzbedingungen ergeben sich aus dem jeweiligen Vertrag bzw. Angebot der Agentur. Der Kunde erhält das einfache (nicht-ausschließliche), nicht unterlizenzierbare und nicht übertragbare Recht, den SaaS-Dienst entgeltlich für die vereinbarte Anzahl an berechtigten Nutzern (Nutzer-Lizenzen) zeitlich begrenzt auf die Laufzeit des jeweiligen Vertrags zu nutzen.
- 2.2. Der Kunde darf den SaaS-Dienst nur nach Maßgabe des jeweiligen Vertrags mit der Agentur und nur im Rahmen seines eigenen Unternehmens bzw. zur Erfüllung von Dienstleistungen gegenüber seinen Auftraggebern nutzen. Dem Kunden ist eine weitergehende Nutzung nicht gestattet. Insbesondere ist der Kunde nicht berechtigt, den SaaS-Dienst einem Dritten teilweise oder vollständig, entgeltlich oder unentgeltlich zur Unternutzung zu überlassen.
- 2.3. Die Nutzung des SaaS-Dienstes ist nur nach Anmeldung als berechtigter Nutzer unter Eingabe des individuellen Nutzernamens und des Passworts (Zugangsdaten) möglich. Eine physische Überlassung der Software an den Kunden erfolgt nicht.
- 2.4. Die Agentur kann den SaaS-Dienst jederzeit aktualisieren sowie weiterentwickeln und insbesondere aufgrund einer geänderten Rechtslage, technischer Entwicklungen und/oder zur Verbesserung der IT-Sicherheit anpassen. Die Agentur wird dabei die berechtigten Interessen des Kunden angemessen berücksichtigen und den Kunden rechtzeitig über die Änderungen informieren. Im Falle einer wesentlichen Beeinträchtigung der berechtigten Interessen des Kunden, steht diesem ein Sonderkündigungsrecht zu.

- 2.5. Eine Anpassung auf die individuellen Bedürfnisse oder die IT-Umgebung des Kunden schuldet die Agentur nicht.

3. Bereitstellung von Speicherplatz

- 3.1. Die Agentur stellt dem Kunden zur Ablage von Daten, die zur Nutzung des SaaS-Dienstes von ihm übertragen oder im Rahmen des SaaS-Dienstes generiert werden, Speicherplatz auf ihren Servern zur Verfügung. Der Umfang des Speicherplatzes ergibt sich aus der jeweiligen Programmbeschreibung.
- 3.2. Die Agentur wird dem Stand der Technik entsprechende Maßnahmen zum Schutz der Daten vornehmen. Soweit es sich um personenbezogene Daten handelt, gelten die Bestimmungen des gesonderten Auftragsverarbeitungsvertrags (Art. 28 DSGVO).
- 3.3. Die Agentur treffen keine Verwahrungs- oder Obhutspflichten hinsichtlich der vom Kunden auf den Server übertragenen Daten, die nicht durch den SaaS-Dienst selbst generiert sind („abgelegte Daten“). Für ausreichendes Backup der abgelegten Daten ist der Kunde verantwortlich.
- 3.4. Der Kunde bleibt Inhaber der auf den Servern der Agentur abgelegten Daten und kann diese jederzeit herausverlangen. Vor der Beendigung des SaaS-Vertrags hat der Kunde für die Übertragung der abgelegten Daten auf einen anderen Speicherplatz zu sorgen.
- 3.5. Der Agentur stehen hinsichtlich der vom Kunden abgelegten Daten weder ein Zurückbehaltungsrecht noch das gesetzliche Vermieterpfandrecht (§ 562 BGB) zu.

4. Technischer Support, Fehlermeldung

- 4.1. Die Agentur betreibt einen technischen Support-Service. Support-Anfragen können über die auf der Website der Agentur angegebene Support-Hotline zu den dort angegebenen Zeiten oder per E-Mail sowie per Chat-Funktion gestellt werden.
- 4.2. Der technische Support ist nur für Anfragen des Kunden in Bezug auf die Nutzung des SaaS-Dienstes, insbesondere dessen Bedienung und Störungsfälle eingerichtet. Für sonstige Anfragen ist der technische Support nicht zuständig.
- 4.3. Ein Fehler ist unverzüglich an die Agentur über den technischen Support zu melden. Die Fehlermeldung des Kunden soll soweit möglich folgende Informationen beinhalten:
- Tag und Uhrzeit der Fehlerfeststellung;
 - an welcher Komponente trat der Fehler auf;
 - die Bedienungsschritte, im Zuge derer der Fehler aufgetreten ist;
 - die (unfachmännische) Beschreibung des Fehlers und seiner Auswirkungen;
 - Angabe zur Reproduzierbarkeit (Ja/Nein).

5. Mindestverfügbarkeit

5.1. Die Agentur gewährleistet eine Mindestverfügbarkeit des SaaS-Dienstes (im Folgenden kurz „Verfügbarkeit“) von 98% im Mittel bezogen auf ein Kalenderquartal. Die gewährleistete Verfügbarkeit im Kalenderquartalsmittel berechnet sich nach der Formel:

$$\text{Verfügbarkeit} = \frac{\text{Regelbetriebszeit} - \text{externe Störung} - \text{interne Störung}}{\text{Regelbetriebszeit} - \text{externe Störung}} \times 100$$

Die Parameter der Formel werden wie folgt definiert:

a) *Regelbetriebszeit:*

Die Regelbetriebszeit des SaaS-Dienstes ist 24 Stunden täglich an 7 Tagen/Woche.

b) *externe Störung:*

Die Agentur übernimmt keine Gewähr für Nichtverfügbarkeitszeiten, die auf externen Einflüssen beruhen, die sie nicht zu vertreten hat (externe Störungen). Externe Störungen sind Zeiträume, in denen die Nichtverfügbarkeit insbesondere aus folgenden Gründen besteht:

- höhere Gewalt; als Fälle höherer Gewalt sollen insbesondere gelten: Epidemien, Pandemien, Erdbeben, Überflutungen, Revolution, Anschläge, Krieg, ein Ausfall von mehr als 30% der Mitarbeiter des Rechenzentrums oder der Agentur aufgrund eines mindestens bundeslandweiten Ereignisses;
- Beeinträchtigungen, die auf Ausfällen oder Fehlfunktionen von Datennetzen, technischen Anlagen oder Netzkomponenten im Verantwortungsbereich des Kunden und/oder außerhalb des Verantwortungsbereichs der Agentur beruhen; der Verantwortungsbereich der Agentur für Datennetze, technische Anlagen und Netzkomponenten endet an den Datenschnittstellen des von der Agentur genutzten Rechenzentrums zu den öffentlichen Datennetzen;
- Ausfälle oder Fehlfunktionen, die durch eingehende IT-Angriffe auf die Rechner bzw. Systeme des Kunden verursacht wurden;
- Ausfälle oder Fehlfunktionen, die durch Hacking von Systemen außerhalb des Verantwortungsbereichs der Agentur verursacht wurden oder die durch IT-Angriffe auf die Systeme der Agentur verursacht wurden, wenn die von der Agentur verwendeten IT-Sicherheitsmaßnahmen zum Zeitpunkt des IT-Angriffs dem Stand der Technik entsprochen haben;
- Ausfälle oder Fehlfunktionen, die durch unsachgemäße Benutzung und/oder Beschädigung von Soft- oder Hardware seitens des Kunden oder seitens Dritter entstanden sind;

- Verzug des Kunden mit einer notwendigen Mitwirkungshandlung;
- Unterbrechungszeiten in der Bereitstellung des SaaS-Dienstes durch die Agentur, die auf Vertragsbestimmungen zurückzuführen sind, insbesondere auf Zurückbehaltungsrecht oder Leistungsausschluss wegen Zahlungsverzugs oder anderer Pflichtverletzungen des Kunden.

c) *interne Störung:*

Interne Störungen sind Zeiten, in denen eine Nichtverfügbarkeit besteht, welche nicht auf einer externen Störung beruht. Die Nichtverfügbarkeitszeit läuft bei Eingang der Fehlermeldung des Kunden (Ziffer 4.3) bei der Agentur an und endet, sobald die Verfügbarkeit wiederhergestellt ist.

- 5.2. Nach Ablauf eines jeden Kalenderquartals wird die Berechnung der Verfügbarkeitszeit (Ziffer 5.1) „genullt“, d.h. zu Beginn eines Kalenderquartals beginnt die Berechnung der Verfügbarkeit für das laufende Quartal erneut. Der Zeitraum vom Bereitstellungsbeginn bis zum Ende des ersten Kalenderquartals gilt als Rumpfquartal, ebenso der Beginn des letzten Kalenderquartals der Vertragslaufzeit bis zur Beendigung des Vertrages.

6. Besondere Pflichten des Kunden

- 6.1. Der Kunde hat die Zugangsdaten (Ziffer 2.3) dem Stand der Technik entsprechend vor Zugriffen Dritter zu schützen und zu verwahren. Der Kunde wird dafür sorgen, dass eine Nutzung nur im vertraglich vereinbarten Umfang geschieht. Ein unberechtigter Zugriff ist der Agentur unverzüglich mitzuteilen.
- 6.2. Der Kunde hat in eigener Verantwortung regelmäßig angemessene Datensicherungen seiner auf dem Server der Agentur gespeicherten Daten vorzunehmen.
- 6.3. Im Falle von Störungen wird der Kunde die Agentur bei der Störungsbehebung soweit zumutbar unterstützen, beispielsweise durch das Bereitstellen von Fehlerprotokollen, Screenshots etc.
- 6.4. Der Kunde darf auf dem von der Agentur zur Verfügung gestellten Speicherplatz keine Inhalte speichern, deren Speicherung, Bereitstellung, Veröffentlichung oder Nutzung gegen geltendes Recht und/oder gegen behördliche Anordnungen verstößt und/oder Rechte Dritter verletzt. Die Agentur ist zur sofortigen Sperre des Nutzerkontos berechtigt, wenn der begründete Verdacht eines solchen Verstoßes bzw. Verletzung besteht. Ein begründeter Verdacht für eine Rechtswidrigkeit und/oder eine Rechtsverletzung liegt insbesondere dann vor, wenn Gerichte, Behörden und/oder sonstige Dritte die Agentur davon in Kenntnis setzen. Die Agentur hat den Kunden von der Sperre und dem Grund hierfür unverzüglich zu informieren. Die Sperre ist aufzuheben, sobald der Verdacht entkräftet ist.

7. Laufzeit und Kündigung des SaaS-Vertrags

- 7.1. Die Laufzeit des SaaS-Vertrags bestimmt sich nach der jeweiligen Vereinbarung der Parteien. Soweit hierzu nichts vereinbart sein sollte, gilt eine erstmalige Festlaufzeit von zwölf (12) Monaten beginnend ab dem jeweiligen SaaS-Vertragsabschluss.
- 7.2. SaaS-Verträge mit Festlaufzeit verlängern sich nach Ablauf der Festlaufzeit automatisch um eine weitere Festlaufzeitperiode von zwölf (12) Monaten, wenn sie nicht von einer Partei zum Ende der jeweiligen Festlaufzeitperiode mit einer Frist von einem (1) Monat gekündigt werden.
- 7.3. Nutzungsverträge, die von den Parteien auf unbestimmte Zeit geschlossen werden, sind von beiden Parteien jederzeit mit einer Frist von einem (1) Monat zum Ende eines jeden Kalendermonats kündbar.
- 7.4. Die Kündigung muss in Textform erklärt werden oder über das Menü des SaaS-Dienstes, wenn dort etwaig eine Kündigungsfunktion zur Verfügung gestellt wird.