

# AGB

## ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

FÜR CLOUD COMPUTING  
SERVICEMODELL: SOFTWARE AS A SERVICE (SAAS)

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Cloud Computing, Servicemodell SaaS der

COOR GmbH  
Schillerstraße 27  
5020 Salzburg  
Österreich

Firmenbuchnummer: FBN FN 138102t  
Umsatzsteueridentifikationsnummer: ATU 39405808

Gültig ab: 01.08.2024  
Gültigkeitsbereich: Österreich

Bestandteile:

- Allgemeine Vertragsbedingungen
- Service Verfügbarkeit und Supportleistungen
- Bedingungen für Dienstleistungen
- Auftragsverarbeitungsvereinbarung

## ALLGEMEINE VERTRAGSBEDINGUNGEN

### 1. BEGRIFFSBESTIMMUNGEN

Die nachfolgenden Begriffe haben folgende Bedeutung, sofern nicht im Angebot/Bestellung anders definiert:

**Updates:** Von COOR regelmäßig automatisch durchgeführte Updates/Upgrades der Software, wie in der **Service Verfügbarkeit und Support Leistungen** näher beschrieben.

**COF:** „COOR Order Form“ ist das Angebot bzw. Bestellformular von COOR, in dem die vertraglichen Leistungen näher bezeichnet sind. Die Gültigkeit einer COF beträgt 1 Monat.

**Dienstleistungen:** Von COOR nach Maßgabe der **Bedingungen für Dienstleistungen** erbrachten Dienstleistungen in Bezug auf Beratung, einschließlich Consulting-Leistungen, Workshops und/oder kundenspezifischer Software Schulungen.

**Dokumentation:** Die auf der Website von COOR im Kundencenter zugänglichen Dokumente, in deutscher Sprache: Druckfähige Handbücher, Anleitungen und Installationsanleitungen.

**Drittprodukte:** Bezeichnet Produkte und/oder Software von Drittanbietern.

**Endgeräte:** Mobiltelefone, PCs, Laptops, Tablets, Kiosk-Systeme und sonstige Endgeräte, die der Kunde für die Verarbeitung von Kundendaten innerhalb der COOR SaaS-Leistungen nutzt und die für diese Nutzung genehmigt sind.

**Kundendaten:** Alle durch oder für den Kunden im Rahmen der COOR SaaS-Leistungen übermittelten Daten sowie alle Ergebnisse aus der Verarbeitung dieser Daten einschließlich Ableitungen davon.

**Kundenspezifische Software:** Software, bei der es sich nicht um die COOR Standardsoftware handelt, sondern die durch COOR oder im Auftrag von COOR für den Kunden angepasst wurde oder wird und als solche in der mit dem Kunden geschlossenen COF bezeichnet ist (z.B. Schnittstellenanpassungen).

**Named User:** Eine eindeutig bestimmbare Person des Kunden, die befugt ist, auf die COOR SaaS-Leistungen zuzugreifen und diese zu beziehen. Der Kunde verpflichtet sich, dass ein Named User-Konto nur durch diese konkrete, eindeutig bestimmbare Person genutzt wird und nicht mit anderen Personen geteilt werden darf.

**Concurrent User:** Eine maximale Anzahl von Personen des Kunden, die befugt sind, gleichzeitig auf die COOR SaaS-Leistungen zuzugreifen und diese zu beziehen.

**Produkte:** Bezeichnet sämtliche Software, die von COOR gemäß COF bereitgestellt wird.

**COOR SaaS Cloud:** COOR stellt dem Kunden die Standardsoftware in der jeweils vereinbarten Version am Router-Ausgang des Rechenzentrums, in dem der Server mit der Software steht, zur Nutzung bereit.

**COOR SaaS-Leistungen:** Die vom Kunden mittels COF in Auftrag gegebenen und durch COOR und/oder COOR' S Lizenzgeber zur Verfügung gestellten und in diesem Vertrag näher bezeichneten und angegebenen SaaS-Leistungen sowie die damit verbundenen Supportleistungen einschließlich der damit im Zusammenhang stehenden Offline-Komponenten gemäß Beschreibung in der Dokumentation.

**Software:** Die Standardsoftwareprodukte von COOR einschließlich der deutschsprachigen Dokumentation in druckfähigem Format, die von oder im Auftrag der COOR oder ihrer Lizenznehmer gestaltet oder entwickelt wurden.

**Standardsoftware:** Die dem Kunden von COOR nach diesem Vertrag bereitgestellten Softwaremodule, die Teil der in der Produktliste von COOR enthaltenen Software sind, die keine kundenspezifische Software ist und vom Kunden auch nicht selbst angepasst werden kann.

**Verbundenes Unternehmen:** Unternehmen, die direkt oder indirekt Kontrolle über eine Vertragspartei ausüben, von einer Vertragspartei kontrolliert werden oder unter derselben Kontrolle wie diese Vertragspartei stehen. „Kontrolle“ bedeutet hierbei die direkte oder indirekte Besitz oder die Kontrolle von mindestens 50 % (fünfzig Prozent) der Stimmrechte der Vertragspartei oder dem Recht, die Geschäftsführung und Strategie der Vertragspartei vorzuschreiben, sei es durch den Mehrheitsbesitz der Anteile, auf vertragliche oder andere Weise. „Kontrolliert“ ist dementsprechend zu interpretieren.

**Vertrag:** Der Vertrag bzw. die Vereinbarung besteht aus der COF inkl. den Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

**Vertragsgebiet:** Das Vertragsgebiet ist Deutschland.

**Arbeitstag:** Montag bis Freitag unter Berücksichtigung der COOR Bürozeiten.

**Bezugszeitraum:** Der Bezugszeitraum betrifft Leistungen, die über einen längeren Zeitraum erbracht werden. ZB: COOR SaaS-Leistungen ... und definiert die Zeitspanne von Beginn der Betriebsfähigen Bereitstellung bis zum jeweiligen Vertragsende.



## **2. ART UND UMFANG DER LEISTUNG**

- 2.1 Die COOR Software wird von COOR als SaaS-Lösung (Software as a Service) betrieben. COOR stellt dem Kunden die Standardsoftware in der jeweils vereinbarten Version am Router-Ausgang des Rechenzentrums, in dem der Server mit der Software steht, zur Nutzung bereit. Der Kunde erhält somit die technische Möglichkeit und Berechtigung auf die Software, die auf zentralen Servern des Rechenzentrums gehostet wird, mittels Internet zuzugreifen und die Funktionalitäten der Software im Rahmen der vertraglichen Vereinbarung (COF) zu nutzen.
- 2.2 Die clientseitige Anbindung an das Internet, die Aufrechterhaltung der Netzverbindung sowie die Beschaffung und Bereitstellung der auf Seiten des Kunden oder dessen Accounts erforderlichen Hard- und Software liegt im Verantwortungsbereich des Kunden und ist nicht Bestandteil der SaaS-Leistung.
- 2.3 Die Software, die für die Nutzung erforderliche Rechenleistung und entsprechender Speicher- und Datenverarbeitungsplatz werden von COOR bereitgestellt. COOR überlässt dem Kunden einen Speicherplatz auf einem Server zur Speicherung seiner Daten. Ist nichts anderes vereinbart beträgt die Größe des Speicherplatzes 10 GB. Wird der Speicherplatzbedarf vom Kunden mehrmals überschritten, informiert COOR den Kunden. Dieser hat die Möglichkeit sein Datenvolumen zu reduzieren oder Speicherplatz gemäß COOR'S aktueller Preisliste nachzukaufen.
- 2.4 COOR ist für die Erbringung der vereinbarten Vertragsleistungen und des vereinbarten Service Levels verantwortlich. Diese umfassen den zuverlässigen und sicheren Betrieb der technischen Infrastruktur, Installation und Instandhaltung der Standardsoftware, Betrieb eines Backup-Systems, sowie die zur Aufrechterhaltung der Betriebstüchtigkeit erforderlichen Maßnahmen.

## **3. BETRIEBSFÄHIGE BEREITSTELLUNG**

- 3.1 Die betriebsfähige Bereitstellung der Software ist erfolgt, wenn COOR dem Kunden den Onlinezugang sowie die druckfähige Dokumentation zur Verfügung stellt, indem COOR sie per E-Mail übermittelt, per Download/Link bereitstellt oder in einer anderen - dem Stand der Technik entsprechenden Form - dem Kunden zukommen lässt.
- 3.2 Ist kein Bereitstellungsdatum vereinbart, stellt COOR die Software binnen eines Monats nach Vertragsschluss dem Kunden bereit.
- 3.3 Wenn COOR auf Mitwirkung oder Informationen des Kunden wartet oder durch Streik, Aussperrung, behördliches Eingreifen, Katastrophen, Pandemien oder andere unverschuldete Umstände in der Auftragsdurchführung behindert ist, gelten die Bereitstellungsfristen um die Dauer der Behinderung und um eine angemessene Anlaufzeit nach Ende der Behinderung als verlängert. COOR wird dem Kunden die Behinderung mitteilen.

## **4. ALLGEMEINES**

- 4.1 Bei der Software handelt es sich um ein Standardsoftwareprogramm, das für die Bedürfnisse einer Mehrzahl von Kunden am Markt geschaffen wird.
- 4.2 Wenn nicht anders vereinbart, wird die Software sowie die Dokumentation in deutscher Sprache zur Verfügung gestellt.
- 4.3 COOR ist Urheber und Schöpfer des Werkes und hat die alleinige Verwertungsbefugnis auch soweit Software durch Vorgaben oder Mitarbeit des Kunden entstanden ist.
- 4.4 Der Kunde ist nicht berechtigt die Software zurückzuentwickeln, zu dekompileieren oder in welcher Form auch immer zu verändern.
- 4.5 Die Überlassung des Quellcodes (Source Code) ist nicht Bestandteil der Einräumung des Nutzungsrechtes.

- 4.6 COOR räumt dem Kunden nach Maßgabe der Bestimmungen dieses Vertrages, der Dokumentation und der jeweiligen COF während der Dauer des Bezugszeitraums ein nicht ausschließliches, nicht unterlizenzierbares, nicht übertragbares, zeitlich begrenztes und widerrufliches Recht zum Zugriff und zur Nutzung der COOR SaaS-Leistungen ein. Die Zugriffs- und Nutzungsrechte werden dem Kunden ausschließlich zur eigenen internen Verwendung und Nutzung eingeräumt, soweit dies im Rahmen des normalen Geschäftsbetriebs und für die in der jeweiligen COF vereinbarten und vergüteten Anzahl der Lizenzen und Module und Art der Lizenzmodelle geschieht.
- 4.7 Eine Weitergabe der Software an Dritte ohne schriftliche Zustimmung von COOR ist nicht zulässig.
- 4.8 Die Vervielfältigung und die Weitergabe der Dokumentationen durch den Kunden an Dritte, ohne schriftliche Zustimmung von COOR, ist nicht zulässig. Dem Kunden steht jedoch das Recht zu, Kopien der Dokumentation für eigene Zwecke zu fertigen.
- 4.9 COOR stellt dem Kunden eine Software zur Verfügung, die im Sinne der Programmbeschreibung zu gebrauchen ist. COOR weist darauf hin, dass es nach dem Stand der Technik nicht möglich ist, Software vollständig fehlerfrei herzustellen.
- 4.10 Für die Beschaffenheit der Funktionalität der von COOR gelieferten Software ist die Produktbeschreibung in der Dokumentation (=Handbuch) abschließend maßgeblich. Der Kunde hat sich über die wesentlichen Funktionsmerkmale der Standardsoftware informiert und trägt das Risiko, ob diese seinen Wünschen und Bedürfnissen entsprechen. Über Zweifelsfragen hat er sich durch fachkundige Mitarbeiter von COOR beraten zu lassen.
- 4.11 Die oben genannte Einräumung von Rechten gilt auch für Verbundene Unternehmen des Kunden mit der Maßgabe, dass eine Datenbankinstanz verwendet wird, insoweit findet dieser Vertrag entsprechende Anwendung. Darüber hinaus ist der Kunde für die Einhaltung dieses Vertrages durch seine Verbundenen Unternehmen verantwortlich und Vertragsverstöße durch ein Verbundenes Unternehmen werden dem Kunden zugerechnet. Bestellungen über eine Nutzung der Leistungen und den Zugriff darauf zu Gunsten eines Verbundenen Unternehmens des Kunden sind durch den Kunden zu erteilen und der Kunde hat COOR die dafür fällige Gebühr zu zahlen. Wird von einem Verbundenen Unternehmen des Kunden mit COOR unmittelbar eine COF abgeschlossen, gelten die Bestimmungen dieses Vertrages auch im Verhältnis mit dem Verbundenen Unternehmen.
- 4.12 COOR behält sich alle Rechte an den COOR SaaS-Leistungen vor. Alle Rechte und Ansprüche und alle dazugehörigen und daran bestehenden gewerblichen Schutzrechte liegen bei COOR (oder ggf. bei Dritten, die Lieferanten oder Lizenzgeber sind).
- 4.13 Die COOR SaaS-Leistungen werden dem Kunden ausschließlich auf Grundlage des Prinzips "Software as a Service" zur Verfügung gestellt und nicht an den Kunden verkauft, abgetreten oder übertragen. Soweit nicht in diesem Vertrag ausdrücklich vereinbart, räumt COOR dem Kunden im Rahmen der Durchführung der COOR SaaS-Leistungen keine Rechte an der durch COOR verwendeten COOR SaaS Cloud ein.
- 4.14 Sofern in einer COF vereinbart, hat COOR gegenüber dem Kunden bestimmte Beratungsleistungen und/oder Schulungsleistungen gesondert entsprechend den **Bedingungen für Dienstleistungen** zu diesem Vertrag genannten Bedingungen zu erbringen.

## 5. RECHENZENTRUM

- 5.1 COOR hat das Recht, Dritte (Erfüllungsgehilfen) zur Erbringung von vertraglichen Leistungen beizuziehen. Dies betrifft insbesondere die Hosting-Leistungen. Die nötige IT-Infrastruktur wird über sichere Rechenzentren, deren Standort innerhalb der EU ist, zur Verfügung gestellt.

- 5.2 Wobei sich COOR die Wahl des Rechenzentrums vorbehält. COOR stellt sicher, dass sie die Erfüllungsgehilfen, unter besonderer Berücksichtigung der Eignung der von ihr getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen, sorgfältig ausgewählt und diesen die Datenschutzpflichten gemäß Art. 28 Abs. 3 DSGVO auferlegt hat.
- 5.3 Ist ein Erfüllungsgehilfe ein Auftragsdatenverarbeiter im Sinne der DSGVO Art. 28, so hat COOR eine Vereinbarung zur Datenverarbeitung im Auftrag geschlossen.
- 5.4 COOR behält sich ebenso vor, Erfüllungsgehilfen zu wechseln. Über jede beabsichtigte Änderung in Bezug auf die Hinzuziehung oder die Ersetzung von Erfüllungsgehilfen wird der Kunde rechtzeitig informiert. Ein Wechsel – ohne Schlechterstellung für den Kunden – bedingt keine Zustimmung des Kunden. Die Information über einen Wechsel hat rechtzeitig zu erfolgen, mindestens jedoch zwei Wochen vorher.

## 6. GEBÜHREN UND ZAHLUNGEN

- 6.1 Der Kunde zahlt COOR die Gebühren in der, in der entsprechenden COF genannten Höhe. Sofern in einer COF nicht anders vereinbart, (I) beziehen sich die Gebühren auf die erworbenen und bereitgestellten COOR SaaS- Leistungen, unabhängig von der tatsächlichen Nutzung durch den Kunden und (II) sind die Zahlungsverpflichtungen nicht stornierbar und gezahlte Gebühren nicht erstattungsfähig. Die Gebühren für COOR SaaS-Leistungen sind für einen 12-Monatszeitraum zum Datum des Inkrafttretens und im Voraus mit Beginn des jeweiligen (nachfolgenden) jährlichen Bezugszeitraums (jeweils ein “12-Monatszeitraum”) zur Zahlung fällig. Der Kunde ist zur Aufrechnung gegenüber den vertraglichen Ansprüchen von COOR nur berechtigt, wenn der Anspruch rechtskräftig festgestellt worden ist oder unbestritten ist. Der Kunde ist zur Ausübung eines Zurückbehaltungsrechts oder zur Minderung der Gebühren nur berechtigt, wenn ein sachlicher Grund vorliegt.
- 6.2 Werden im Laufe des Bezugszeitraums COFs über weitere Lizenzen, Module und Lizenzmodelle aufgegeben, so berechnen sich die entsprechenden Gebühren für den dann aktuellen 12-Monatszeitraum und jeden nachfolgenden 12-Monatszeitraum (sofern in der COF nicht anders vereinbart) anteilig und gesondert, wobei diese Gebühren mit Annahme der COF durch COOR in voller Höhe fällig sind.
- 6.3 Die Form der Rechnungslegung durch COOR gegenüber dem Kunden liegt im Verantwortungsbereich von COOR und kann per Post, per E-Mail oder einer anderen, dem Stand der Technik entsprechenden Form, erfolgen. Änderungen der Adresse sind COOR schriftlich oder in Textform im Voraus mitzuteilen. Ist es für Bearbeitungszwecke des Kunden erforderlich, dass sich eine Rechnung auf eine Auftragsnummer des Kunden bezieht, so hat er COOR die richtige Auftragsnummer rechtzeitig schriftlich mitzuteilen; anderenfalls ist der Rechnungsbetrag ab dem Rechnungsdatum fällig.
- 6.4 Gebühren sind binnen 14 Tagen ab dem Rechnungsdatum zu zahlen. Alle Gebühren (a) sind in der Währung des Vertragsgebietes (EURO) und (b) sind nicht erstattungsfähig, können nicht auf andere Zeiträume übertragen werden, nicht wegen Nichtnutzung oder nur teilweiser Nutzung gutgeschrieben werden und nicht mit Gebühren oder sonstigen Kosten verrechnet werden, die aus einer anderen Vereinbarung mit COOR fällig sind.
- 6.5 Zahlungen, die vom Kunden nicht bis zum Tag der Fälligkeit eingehen, sind ab dem Tag der Fälligkeit bis zum Datum der Zahlung in Höhe des gesetzlichen Zinssatzes zu verzinsen.
- 6.6 Ein Speicherbedarf bis zu 10 GB ist pro Kunde vorgesehen. Wird der Speicherbedarf überschritten, erhält der Kunde von COOR ein Angebot über weiteren Speicherbedarf gemäß der aktuellen COOR Preisliste.
- 6.7 Die Gebühren sind wertgesichert. Als Maß zur Berechnung der Wertbeständigkeit dient der, seitens der Statistik Austria verlaubliche Verbraucherpreisindex, auf der Basis 2020 = 100 oder ein an seine Stelle tretender Index. Basis für die Gebührenanpassung aufgrund der Wertsicherungsklausel ist die für den Monat November des Vorjahres, in dem der Auftrag erstmals erteilt bzw. der Vertrag/die Vereinbarung geschlossen wurde, verlaubliche Indexzahl. Es

erfolgt eine jährliche Gebührenanpassung im Ausmaß der Indexsteigerung bzw. Minderung des Monats November des vorangegangenen Jahres (bezogen auf das Kalenderjahr, in dem bzw. für das die Wertsicherung berechnet wird). Basis für die jeweilige Anpassung bildet das im Erstauftrag vereinbarte Entgelt.

- 6.8 Lizenzen von Drittanbietern unterliegen möglicherweise Preisschwankungen. Zur Kompensation von Preisen, die während der Vertragslaufzeit durch den Hersteller Drittanbieter verändert werden, werden sich COOR und der Kunde auf eine Preisanpassung verständigen.

## 7. KUNDENDATEN

- 7.1 Der Kunde ist Eigentümer aller Kundendaten. Der Kunde ist für die Qualität, Vollständigkeit, Rechtmäßigkeit, Zuverlässigkeit und Eignung aller Kundendaten sowie für die Einhaltung des Urheberrechtes in Bezug auf Kundendaten allein verantwortlich. Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass die Kundendaten gemäß Vorgabe in der Dokumentation im richtigen Format vorliegen. Der Kunde ermächtigt COOR, die Kundendaten wie in diesem Vertrag und in der **Auftragsverarbeitungsvereinbarung** vorgesehen zu verarbeiten. Der Kunde hat insbesondere sicherzustellen, dass eine solche Verwendung weder gegen Rechte Dritter noch gegen gesetzliche Vorschriften verstößt. Die Verarbeitung der Kundendaten im Zusammenhang mit den COOR SaaS-Leistungen geschieht gemäß dem aktuellen Stand der Technik. COOR übernimmt keine Verantwortung oder Haftung, soweit Kundendaten als Folge von Handlungen des Kunden gelöscht, korrigiert oder verletzt werden, verloren gehen oder ausfallen. COOR und COORs Lizenzgeber ergreifen technische Maßnahmen, um die COOR SaaS-Leistungen zu schützen, und können von Zeit zu Zeit auf das Konto des Kunden sowie die Kundendaten zugreifen, soweit COOR dies für Zwecke der Leistung aus diesem Vertrag für angemessen bzw. erforderlich hält, insbesondere gilt dies auch für die Erbringung von Support- und Wartungsleistungen, sowie die Überprüfung der Einhaltung dieses Vertrages durch den Kunden. COOR setzt Sicherheitsmaßnahmen nach dem aktuellen Stand der Technik um, die einen unbefugten Zugriff auf Kundendaten verhindern sollen. Dem Kunden ist bewusst, dass die Nutzung des Internets bzw. die Verbindung zum Internet unbefugten Dritten unbeschadet dieser Sicherheitsvorkehrungen Gelegenheit zur Umgehung dieser Vorkehrungen gibt, so dass diese Dritten unrechtmäßig Zugang zu den COOR SaaS-Leistungen und/oder Kundendaten erhalten können.

## 8. IT-SICHERHEIT UND DATENSCHUTZ

- 8.1 Sofern eine Erhebung, Verarbeitung und Nutzung personenbezogener Daten durch COOR im Auftrag des Kunden erforderlich ist oder ein Zugriff auf personenbezogene Daten nicht ausgeschlossen werden kann, gilt zusätzlich die **Auftragsverarbeitungsvereinbarung**.
- 8.2 COOR wird die notwendigen Maßnahmen zur IT-Sicherheit einhalten, damit der Kunde die anwendbaren gesetzlichen Anforderungen erfüllen kann.

## 9. PFLICHTEN UND OBLIEGENHEITEN DES KUNDEN

- 9.1 COOR stellt die für den Zugriff auf die COOR SaaS-Leistungen erforderlichen Mittel (zum Beispiel Benutzernamen und Passwörter) zur Verfügung. Der Kunde hat einen unbefugten Zugriff auf die COOR SaaS-Leistungen bzw. deren unbefugte Nutzung zu verhindern. Im Falle eines unbefugten Zugriffs wird der Kunde COOR umgehend unter [helpdesk@coor.info](mailto:helpdesk@coor.info) mit dem Betreff: „Zugriffssperre“ benachrichtigen.
- 9.2 Der Kunde übergibt COOR rechtzeitig alle Informationen, die für die ordnungsmäßige Durchführung dieses Vertrages durch beide Vertragsparteien erforderlich sind und wird mit COOR in jeder Weise, die zur Erbringung der von COOR geschuldeten Leistung erforderlich ist, zusammenarbeiten. Der Kunde sichert zu, dass die zur Verfügung gestellten

Informationen vollständig und zutreffend sind.

- 9.3 Der Kunde benennt schriftlich einen Ansprechpartner und eine E-Mail Adresse unter der die Erreichbarkeit sichergestellt ist. Der Ansprechpartner muss in der Lage sein, für den Kunden die erforderlichen Entscheidungen zu treffen und unverzüglich herbeizuführen. Der Ansprechpartner sorgt für eine gute Kooperation von COOR und Kunde. Der Ansprechpartner und ggf. sein Stellvertreter sind bei Vertragsschluss festzulegen. Änderungen der Ansprechpartner werden dem Vertragspartner schriftlich mitgeteilt.
- 9.4 Der Kunde stellt sicher, dass die von ihm im Rahmen der Durchführung dieses Vertrages eingesetzten Mitarbeiter über die Kenntnisse, Kapazitäten, Erfahrungen, Eignungen und Befähigungen verfügen, die für die vertragsgemäße Zusammenarbeit mit COOR erforderlich sind. Mitwirkungshandlungen des Kunden, die über die in diesem Vertrag beschriebenen Mitwirkungshandlungen hinausgehen, werden in der COF vereinbart.
- 9.5 Der Kunde übernimmt die Verantwortung für seine Nutzung der COOR SaaS-Leistungen sowie für die Art und Weise, wie die Ergebnisse durch seine Nutzung der COOR SaaS-Leistungen erzielt werden. Dies umfasst auch die Verantwortung bzgl. der Nutzung durch seine User. Der Kunde ist für die Richtigkeit, Genauigkeit, Vollständigkeit und Rechtmäßigkeit der Kundendaten sowie die Datenübertragung zwischen (a) dem Backend-System des Kunden und der COOR SaaS Cloud, ab dem Router-Ausgang des Rechenzentrums in dem der Server steht, verantwortlich.
- 9.6 Der Kunde wird (I) die COOR SaaS-Leistungen nicht verwenden, um rechtsverletzendes, verleumderisches oder anderweitig ungesetzliches oder unerlaubtes Material zu speichern oder zu übertragen oder Material unter Verstoß gegen die Persönlichkeitsrechte von Dritten zu speichern oder zu übertragen; (II) die COOR SaaS-Leistungen nicht verwenden, um böswillige Programmcodes zu verwenden, wie zum Beispiel Cancelbots, Backdoors, Easter Eggs, Zeitbomben, Trapdoors, Trojanische Pferde, Computerwürmer, Dateien, Skripte, Agenten oder Programme, die dafür gedacht sind, Systeme, Daten oder personenbezogene Daten zu beschädigen, nachteilig zu stören, heimlich abzufangen oder anzueignen ("Schadcode"); (III) die Integrität oder Durchführung der COOR SaaS-Leistungen oder der darin enthaltenen Drittdata nicht vorsätzlich stören oder unterbrechen und mit vertretbaren Kräften sicherstellen, dass keine sonstige Software und keine sonstigen Daten oder Anlagen, die sich nachteilig auf die COOR SaaS-Leistungen auswirken, in seinem Backend-System eingeführt worden sind; oder (iv) keinen Versuch unternehmen, zu den COOR SaaS-Leistungen oder den durch COOR betriebenen Netzen unbefugt Zugriff zu erlangen.

## 10. DURCHFÜHRUNG DER COOR SAAS-LEISTUNGEN

- 10.1 Während des Bezugszeitraums ist COOR verpflichtet, nach wirtschaftlich vertretbaren Kräften sicherzustellen, dass (a) die COOR SaaS-Leistungen im Wesentlichen entsprechend den Bestimmungen dieses Vertrages, der jeweiligen COF und der Dokumentation funktionieren und (b) die COOR SaaS-Leistungen nach bestem Wissen frei von Schadcode sind. Dies gilt unter der Voraussetzung, dass (I) der Kunde die COOR SaaS-Leistungen entsprechend den durch COOR erteilten Anweisungen umgesetzt und verwendet hat; (II) der Kunde ggf. und/oder auf Verlangen von COOR alle durch COOR in Bezug auf die COOR SaaS-Leistungen zur Verfügung gestellten Updates/Upgrades, Neuversionen und Neuerscheinungen sowie alle durch COOR empfohlenen Updates/Upgrades in Bezug auf Drittsoftwareprodukte, die die Leistung der COOR SaaS-Leistungen auf den genutzten Endgeräten wesentlich beeinträchtigen können, installiert hat; (III) der Kunde alle damit im Zusammenhang stehenden Anlagen, Softwareprodukte und Umgebungsbedingungen in einem Zustand gehalten hat, der den COOR Systemvoraussetzungen entspricht; (IV) der Kunde keine sonstigen Anlagen oder Softwareprodukte eingeführt hat, die sich nachteilig auf die COOR SaaS-Leistungen auswirken; (V) etwaige Alt-Software, für die die COOR SaaS-Leistungen funktionieren müssen, klar definierte Schnittstellen und korrekten Code für die Integration enthält, und



(VI) der Kunde an den durch COOR gelieferten COOR SaaS-Leistungen keine Änderungen vorgenommen hat (oder Änderungen hieran zugelassen hat, sofern diese nicht durch COOR oder mit ausdrücklicher Genehmigung von COOR vorgenommen wurden).

- 10.2 In Bezug auf die personenbezogenen Daten, die nach den maßgebenden gesetzlichen Vorschriften über den Datenschutz, den grenzüberschreitenden Datenfluss und das Datengeheimnis im Vertragsgebiet (zusammen die "Datenschutzvorschriften") als personenbezogene Daten definiert sind, (I) ist der Kunde Dateninhaber und/oder Datenverantwortlicher und (II) COOR Auftragsverarbeiter des Kunden und wird personenbezogenen Daten nur entsprechend den schriftlichen Vorgaben des Kunden nach Maßgabe der Bestimmungen der **Auftragsdatenverarbeitungsvereinbarung** dieses Vertrages verarbeiten.

## 11. ÄNDERUNG DER LEISTUNGEN UND ZUSATZLEISTUNGEN (CHANGE REQUEST)

- 11.1 Die nachfolgend beschriebenen Schritte sind bei der Beschränkung, Änderung, Erweiterung, Reduktion oder Herausnahme einer vertragsgegenständlichen Leistung oder bei der Erbringung einer zusätzlichen Leistung („Änderungswunsch“) einzuhalten.
- 11.2 Wünscht der Kunde nach Abschluss der COF Änderungen der geschuldeten Leistungen, sind diese Änderungswünsche schriftlich unter detaillierter Beschreibung der Änderungswünsche bei COOR einzureichen, sodass diese entsprechend von COOR überprüft werden können. COOR wird gegen gesonderte Vergütung unter technischen, organisatorischen und wirtschaftlichen Gesichtspunkten prüfen, ob die gewünschten Änderungen durchgeführt werden können und dies dem Kunden innerhalb angemessener Frist mitteilen.
- 11.3 Kann der Änderungswunsch durchgeführt werden, wird COOR dem Kunden ein entsprechendes schriftliches Änderungsangebot unter Berücksichtigung der Auswirkungen des Änderungswunsches auf die Preise, die Leistungsinhalte, den Zeitplan und ggf. die Abnahmemodalitäten erstellen. Soweit nicht anders vereinbart, ist das Änderungsangebot für die Dauer von drei Wochen nach Zugang beim Kunden verbindlich.
- 11.4 Der Kunde hat sich unverzüglich, spätestens aber innerhalb von 21 Tagen nach Zugang des Änderungsangebotes, zu erklären, ob er das Änderungsangebot von COOR annehmen möchte. Mit der Annahme durch den Kunden kommt zwischen COOR und dem Kunden ein entsprechender Vertrag in Bezug auf den Änderungswunsch zustande.
- 11.5 Wird über das von COOR erstellte Änderungsangebot innerhalb von 21 Tagen nach Zugang des Änderungsangebotes beim Kunden keine Einigung erzielt, ist COOR berechtigt, die Vertragsdurchführung ohne Berücksichtigung des Änderungswunsches nach den bestehenden Vereinbarungen fortzusetzen.
- 11.6 Liefer- und Leistungsfristen verlängern sich um die Kalendertage, an denen COOR Änderungswünsche des Kunden prüft, Änderungsangebote erstellt, Verhandlungen mit dem Kunden über Änderungsangebote führt und/oder an denen die Projektrealisierung in Folge des Änderungsverlangens des Kunden unterbrochen wurde, zuzüglich einer angemessenen Wiederanlaufzeit von mindestens 14 Arbeitstagen.

## 12. BEZUGSZEITRAUM UND VERTRAGSBEENDIGUNG

- 12.1 Sofern in der COF nichts anderes vereinbart wurde, beginnt dieser Vertrag am Tag des Inkrafttretens und läuft, sofern er nicht vorher nach Maßgabe der Bestimmungen dieses Vertrages gekündigt wird, für einen festen Zeitraum von 24 Monaten (der "Ursprüngliche Bezugszeitraum").
- 12.2 Der Bezugszeitraum verlängert sich automatisch um einen Zeitraum von jeweils 12 Monaten (jeweils ein "Verlängerter Bezugszeitraum"), sofern in der COF nicht anders vereinbart, und sofern er nicht von einer Vertragspartei schriftlich gegenüber der anderen Vertragspartei mit einer Frist von mindestens 90 Tagen vor Ablauf des ursprünglichen Bezugszeitraumes bzw. eines Verlängerten Bezugszeitraumes gekündigt wird; in diesem Fall

endet dieser Vertrag mit Ablauf des entsprechenden Ursprünglichen Bezugszeitraumes oder Verlängerten Bezugszeitraumes (insgesamt der "Bezugszeitraum").

- 12.3 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt hiervon unberührt.
- 12.4 Vertragsverletzung und Insolvenz: Jede der Vertragsparteien ist berechtigt, diesen Vertrag schriftlich zu kündigen, und zwar (a) umgehend nach einem wesentlichen Verstoß durch die andere Vertragspartei, sofern diesem Verstoß nicht abgeholfen werden kann, oder (b) wenn die andere Vertragspartei einem wesentlichen Verstoß, dem abgeholfen werden kann, nicht binnen 30 Tagen nach Erhalt einer schriftlichen Rüge abhilft. COOR ist berechtigt, diesen Vertrag in den folgenden den Kunden berührenden Fällen umgehend zu kündigen: (a) bei der Eröffnung eines Insolvenzverfahrens oder einem Antrag des Kunden auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens; (b) falls ein Antrag auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens nicht binnen 60 Tagen abgelehnt wird; (c) bei Bestellung eines Vermögensverwalters oder Treuhänders über das gesamte Vermögen des Kunden oder Teile davon; (d) bei Bestellung eines Verwalters in Bezug auf den Kunden; (e) bei einer Abtretung oder einem Vergleich zu Gunsten von Gläubigern oder (f) wenn der Kunde mit der Zahlung der Gebühren im Verzug ist.
- 12.5 Leistungsstörung durch den Kunden: COOR kann den Zugriff des Kunden auf die COOR SaaS-Leistungen bzw. die Erteilung von Beratungs- und/oder Schulungsleistungen nach alleinigem Ermessen mit vorheriger schriftlicher Fristsetzung gegenüber dem Kunden vorübergehend einstellen, sofern der Kunde (a) mit einer Zahlung von mehr als 5 Tagen in Verzug ist und diesem nach schriftlicher Fristsetzung nicht binnen 15 Tagen abhilft, (b) den Vertrag in wesentlicher Weise verletzt (bei einer Vertragsverletzung, der abgeholfen werden kann, aber nicht abgeholfen wird: binnen 15 Tagen nach Fristsetzung), oder (c) seine Pflichten aus dem Vertrag nicht erfüllt (bei einer Leistungsstörung, der abgeholfen werden kann, aber nicht abgeholfen wird: binnen 15 Tagen nach Fristsetzung), wobei die Leistungen so lange ausgesetzt werden, bis die Zahlung geleistet bzw. der Vertragsverletzung oder Leistungsstörung abgeholfen wird.
- 12.6 Folgen der Vertragsbeendigung: Im Falle einer Kündigung des Vertrages bleibt der Kunde zur Zahlung aller bis zur Beendigung entstandenen Gebühren verpflichtet. Nach Beendigung des Bezugszeitraums hat der Kunde jede Nutzung der COOR SaaS-Leistungen und aller sonstigen Informationen und Materialien, die COOR dem Kunden nach diesem Vertrag zur Verfügung gestellt hat, einzustellen bzw. zurückzugeben.
- 12.7 COOR hat dem Kunden auf Wunsch des Kunden bei Beendigung des Vertrages eine Kopie der Kundendatenbank über Cryptshare Service oder eine dem Stand der Technik entsprechenden Form an den Kunden in einem allgemein lesbaren MS-SQL-Datenbank Format zu übergeben. Sofern und soweit dieser Wunsch nicht gegenüber COOR geäußert wurde, wird COOR die Kundendaten nach angemessener Frist vernichten.

### 13. VERTRAULICHKEIT

- 13.1 Die Vertragsparteien verpflichten sich, alle ihnen im Rahmen der Vorbereitung und Durchführung dieses Vertrages oder einer COF zur Kenntnis gelangten geschützten oder vertraulichen Informationen, insbesondere der Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse, der jeweils anderen Vertragspartei vertraulich zu behandeln und sie nur in Zusammenhang mit der Durchführung dieses Vertrages zu verwenden. Geschützte oder vertrauliche Informationen im Sinne dieses Vertrages oder einer COF sind sämtliche Informationen, die seitens einer Vertragspartei ausdrücklich und schriftlich als vertraulich bezeichnet wurden; zu den nach dem Gesetz zum Schutz von Geschäftsgeheimnissen (GeschGehG) geschützten Informationen gehören, insbesondere Know-how; durch gewerbliche und andere Schutzrechte geschützt sind z.B. Entwurfsmaterial für Software (vgl. § 69a Abs. 1 UrhG); bei denen sich das Geheimhaltungsinteresse der offenbarenden Vertragspartei aus der Natur der Information ergibt, namentlich Konzepte, Geschäftspläne, Muster, Verfahren, Formeln, Prozesse, Methoden, Techniken und Ideen, Produkt- und

Programmspezifikationen, Software Dokumentation, Zeichnungen, Verkaufs- und Marketingdaten bzw. Marketingpläne, Informationen über Preisgestaltung und Kosten, Informationen über Lieferanten und Geschäftsbeziehungen sowie sonstige Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse. Die Einbeziehung von Informationen unter die geschützten oder vertraulichen Informationen nach Ziffer 13 endet, wenn in Bezug auf die geschützten oder vertraulichen Informationen ganz oder zum Teil nachweislich Folgendes gilt:

- a) sie waren der sie empfangenden Vertragspartei vor der Übermittlung bereits bekannt oder
- b) sie waren vor der Mitteilung bereits öffentlich bekannt oder
- c) sie wurden nach Mitteilung ohne Mitwirkung der empfangenden Vertragspartei sowie unabhängig von einem etwaigen Versäumnis der empfangenden Vertragspartei öffentlich bekannt oder
- d) sie sind der empfangenden Vertragspartei durch einen Dritten bekannt gemacht worden, der keiner direkten oder indirekten Geheimhaltungsverpflichtung gegenüber der jeweils anderen Vertragspartei unterliegt.

- 13.2 Der Nachweis des Vorliegens einer dieser Ausnahmen ist von derjenigen Vertragspartei zu führen, die sich auf die Ausnahme beruft.
- 13.3 Die Vertragsparteien verpflichten sich, die geschützten oder vertraulichen Informationen vor dem unberechtigten Zugriff Dritter zu schützen und nicht ohne vorherige schriftliche Zustimmung des offenbarenden Vertragspartners Dritten mittelbar oder unmittelbar zugänglich zu machen, es sei denn es besteht eine Verpflichtung zur gerichtlichen Offenlegung. Die Vertragsparteien verpflichten sich darüber hinaus, die ihnen überlassenen geschützten oder vertraulichen Informationen ausschließlich zu dem vereinbarten Zweck zu nutzen.
- 13.4 Die Vertragsparteien werden die geschützten oder vertraulichen Informationen der jeweils anderen Vertragspartei nur denjenigen Mitarbeitern zugänglich machen, die von ihnen Kenntnis nehmen müssen, um diesen Vertrag oder einer COF zu erfüllen. Dies gilt auch, wenn diese Mitarbeiter bei einem Verbundenen Unternehmen der Parteien angestellt sind. Die Vertragsparteien werden den sachlich begrenzten Personenkreis, der im Rahmen der Zusammenarbeit mit den geschützten oder vertraulichen Informationen in Berührung kommt, vor der Weitergabe dieser Informationen an diesen Personenkreis zur Geheimhaltung verpflichten.
- 13.5 Die Geheimhaltungsverpflichtung gilt für 3 Jahre über die Beendigung des Vertragsverhältnisses hinaus, und zwar unabhängig davon, ob der Vertrag durch Kündigung, Rücktritt oder auf andere Weise beendet werden sollte.
- 13.6 Wenn eine Vertragspartei dies verlangt, sind die von ihr übergebenen Unterlagen nach Beendigung des Vertragsverhältnisses an sie herauszugeben.
- 13.7 Unbeschadet der vorigen Regelungen sind COOR und die mit COOR Verbundenen Unternehmen berechtigt, den Kunden als Referenzkunden zu nennen und den Namen und das Firmenlogo des Kunden in Werbematerialien einschließlich Internetseiten zu nutzen und hierauf Bezug zu nehmen.

## **14. GEWÄHRLEISTUNG UND MÄNGEL**

- 14.1 COOR gewährleistet, dass die SaaS-Leistungen der in diesem Vertrag vereinbarten Beschaffenheit entsprechen.
- 14.2 Es gelten im Übrigen die gesetzlichen Regelungen zur Gewährleistung, wobei das Selbstbeseitigungsrecht des Mieters und die Schadensersatzpflicht des Vermieters, insbesondere soweit die Norm eine verschuldensunabhängige Haftung vorsieht, ausgeschlossen sind. Bei der Beurteilung, ob auf Seiten von COOR ein Fehler vorliegt oder nicht, erkennt der Kunde an, dass Cloud-Dienste ihrer Natur nach tatsächlich nicht fehlerfrei sein können oder nicht stets unterbrechungslos und fehlerfrei erbracht werden können.
- 14.1 Die Gewährleistungsansprüche verjähren innerhalb von 12 Monaten ab betriebsfähiger Bereitstellung der SaaS-Leistungen (Gewährleistungsfrist). Voraussetzung für die Ansprüche des Kunden ist die Reproduzierbarkeit oder Feststellbarkeit der Mängel.

- 14.2 Die Mängelbehebung geschieht nach COOR'S Wahl, durch kostenfreie Nachbesserung, Ersatzlieferung (Update, Upgrade oder Patch) oder durch Hinweise zur Beseitigung oder zum Umgehen der Auswirkungen des Mangels. Der Kunde wird eine COOR im Rahmen der Mängelbeseitigung angebotene Lösung übernehmen, wenn diese geeignet ist, die vereinbarte Leistung herzustellen.
- 14.3 Der Kunde ermöglicht alle zur Untersuchung und Mängelbehebung erforderlichen Maßnahmen und stellt gegebenenfalls mit der Mängelmeldung Musterdaten für die Prüfbarkeit der Behebung des Mangels zur Verfügung.
- 14.4 Die zeitliche Verzögerung, die durch die Nachbesserung, Ersatzbereitstellung oder sonstige mangelbehebende Maßnahmen durch den AN im Rahmen dieser Gewährleistung entstehen kann, begründet keine Schadensersatzpflicht, solange die zeitliche Verzögerung angemessen bleibt. Als noch angemessen sehen die Vertragspartner einen Zeitraum von 6 Wochen an.
- 14.5 Dem Kunden ist bekannt, dass Softwareprodukte generell nicht fehlerfrei erstellt werden können. Ein Mangel der gelieferten Software liegt vor diesem Hintergrund nur dann vor, wenn Fehler den Wert oder die Tauglichkeit der Software zum vertraglich vorausgesetzten Gebrauch erheblich mindern.
- 14.6 Das Recht des Kunden auf Selbstbeseitigung des Mangels wird ausdrücklich ausgeschlossen.
- 14.7 Der Kunde wird COOR bei der Beseitigung der Mängel unentgeltlich unterstützen und ihm insbesondere alle notwendigen Unterlagen, Daten etc. zur Verfügung stellen, die der AN zur Analyse und Beseitigung der Mängel benötigt.

## 15. HAFTUNGSFREISTELLUNG

- 15.1 COOR übernimmt nach COOR'S Wahl entweder die Abwehr von Ansprüchen oder Klageverfahren gegen den Kunden oder legt diese auf eigene Kosten bei, soweit diese aus oder im Zusammenhang mit einem durch einen Dritten geltend gemachten Verstoß der COOR SaaS-Cloud gegen Urheberrechte im Vertragsgebiet entstehen und COOR wird den Kunden gegenüber allen etwaigen Schadenersatzansprüchen, Kosten sowie Anwaltsgebühren in angemessener Höhe, die in dem Klageverfahren rechtskräftig zugesprochen werden, bzw. in Höhe des Vergleichs frei und schadlos halten; dies gilt unter der Voraussetzung, dass (a) COOR das Recht hat, die angeblich verletzende COOR SaaS-Cloud durch eine nicht verletzende Version zu ersetzen bzw. abzuändern, wobei der Kunde die ersetzende bzw. abgeänderte Version zu verwenden hat; (b) COOR umgehend schriftlich über diesen Anspruch bzw. dieses Klageverfahren unterrichtet wird, (c) COOR die alleinige Kontrolle über die Abwehr und/oder die Beilegung übernimmt und (d) der Kunde COOR auf Verlangen alle ihm zur Verfügung stehenden relevanten Informationen übergibt und COOR bei der Verteidigung umfassend unterstützt. Insbesondere wird der Kunde COOR sämtliche Informationen und Unterlagen zur Verfügung stellen, die für eine Verteidigung notwendig sind und zu denen COOR keinen Zugang hat. Der Kunde wird hingegen keine eigenen Schritte zur Verteidigung einleiten, es sei denn, dies wurde zuvor von COOR schriftlich bestätigt. COOR stellt den Kunden ausdrücklich dann nicht von Ansprüchen Dritter frei, sofern und soweit Grund für den geltend gemachten Anspruch oder das Klageverfahren folgendes ist: (I) die Einhaltung der Spezifikationen des Kunden durch COOR, (II) Änderungen an den COOR SaaS-Leistungen, die nicht durch COOR vorgenommen werden, (III) das Verbinden der COOR SaaS-Leistungen mit Produkten oder Leistungen, die nicht durch COOR geliefert wurden, (IV) die fortgesetzte Nutzung der COOR SaaS-Leistungen durch den Kunden, nachdem dieser bereits über eine geltend gemachte rechtsverletzende Handlung unterrichtet oder nachdem diesem bereits Änderungen mitgeteilt oder übergeben wurden, durch die die geltend gemachte Rechtsverletzung vermieden worden wäre und/oder (V) eine Nutzung der COOR SaaS-Leistungen durch den Kunden, die diesem Vertrag nicht entspricht. Soweit der Kunde die Schutzrechtsverletzung selbst zu vertreten hat, sind Ansprüche gegen COOR ausgeschlossen.

- 15.2 Soweit COOR nicht gemäß vorstehender Ziffer 15.1 gegenüber dem Kunden zur Schadloshaltung verpflichtet ist, hat der Kunde COOR und COOR'S Verbundene Unternehmen von jeglicher Haftung gegenüber Dritten und allen Kosten, die COOR im Rahmen der Abwehr oder Beilegung von Ansprüchen entstehen, die durch Dritte geltend gemacht werden, frei und schadlos zu halten, soweit diese auf einem Grund oder einem Ereignis beruhen, das (a) der Kunde oder ein Dritter, der die COOR SaaS-Leistungen und/oder daraus abgeleitete Informationen als Folge der dem Kunden nach diesem Vertrag eingeräumten Rechte verwendet, selbst zu vertreten hat oder (b) der Nichterfüllung oder Nichteinhaltung einer Bestimmung dieses Vertrages oder einer Vertragsverletzung durch den Kunden zuzurechnen ist.

## 16. HAFTUNG

- 16.1 COOR haftet unbeschränkt für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer Pflichtverletzung von COOR, seinem gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruhen.
- 16.2 COOR haftet unbeschränkt für Schäden, die durch COOR oder durch seine gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder durch grobe Fahrlässigkeit verursacht wurden.
- 16.3 Bei einer leicht fahrlässig verursachten Verletzung wesentlicher Vertragspflichten haftet COOR außer in den Fällen der Ziffern 16.1, 16.2 oder 16.6 der Höhe nach begrenzt auf den vertragstypisch vorhersehbaren Schaden, wobei sich COOR'S maximale Haftung auf einen Betrag in Höhe der in den zwölf Monaten vor dem betreffenden Vorfall gezahlten Gebühren beschränkt. Wesentliche Vertragspflichten sind abstrakt solche Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung eines Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung die Vertragsparteien regelmäßig vertrauen dürfen.
- 16.4 Im Übrigen ist eine Haftung COOR'S ausgeschlossen.
- 16.5 COOR haftet nicht für entgangenen Gewinn.
- 16.6 Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.
- 16.7 Die Verjährungsfrist für Schadensersatzansprüche gegen COOR beträgt 1 Jahr außer in den Fällen der Ziffern 16.1, 16.2 oder 16.6.
- 16.8 Ferner übernimmt COOR keine Haftung für Schäden, die aus dem Verfälschen oder unbefugtem Gebrauch der Software durch den Kunden oder durch Dritte entstehen, die für den Kunden die Software nutzen, es sei denn, diese Schäden beruhen auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit von Personen, deren Verhalten sich COOR zurechnen lassen muss. Bei Verlust von Daten haftet COOR nur für denjenigen Aufwand, der für die Wiederherstellung der Daten erforderlich ist.

## 17. HÖHERE GEWALT

- 17.1 Keine der Vertragsparteien ist für Nichterfüllung oder verspätete Leistung aufgrund eines Ereignisses höherer Gewalt verantwortlich. Ein „Ereignis höherer Gewalt“ ist ein Ereignis oder Umstand, der außerhalb der zumutbaren Kontrolle liegt und zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses nicht in zumutbarer Weise vorhersehbar war; und die Auswirkungen des Hindernisses von der betroffenen Vertragspartei nicht in zumutbarer Weise hätten vermieden oder überwunden werden können. Ein „Ereignis höherer Gewalt“ liegt insbesondere bei den folgenden Ereignissen vor: (I) Krieg, Feindseligkeiten, Angriff, Handlungen ausländischer Feinde, umfangreiche militärische Mobilisierung; (II) Bürgerkrieg, Aufruhr, Rebellion und Revolution, militärische oder sonstige Machtergreifung, Aufstand, Terrorakte, Sabotage oder Piraterie; (III) Währungs- und Handelsbeschränkungen, Embargo, Sanktionen; (IV) rechtmäßige oder unrechtmäßige Amtshandlungen, Befolgung von Gesetzen oder Regierungsanordnungen, Enteignung, Beschlagnahme von Werken, Requisition, Verstaatlichung; (V) Pest, Pandemie, Epidemie,

- Naturkatastrophe oder extremes Naturereignis; (VI) Explosion, Feuer, Zerstörung von Ausrüstung, Ausfall von Transportmitteln oder Internet oder Telekommunikation oder Informationssystemen oder Energie; (VII) allgemeine Arbeitsunruhen wie Boykott, Streik und Aussperrung, Bummelstreik, Besetzung von Fabriken und Gebäuden.
- 17.2 Eine Vertragspartei, die sich auf diese Klausel beruft, ist ab dem Zeitpunkt, zu dem das Hindernis ihr die Leistungserbringung unmöglich macht, von ihrer Pflicht zur Erfüllung ihrer vertraglichen Verpflichtungen und von jeder Schadenersatzpflicht oder von jedem anderen vertraglichen Rechtsbehelf wegen Vertragsverletzung befreit; sofern dies unverzüglich mitgeteilt wird. Erfolgt die Mitteilung nicht unverzüglich, so wird die Befreiung von dem Zeitpunkt an wirksam, zu dem die Mitteilung die andere Vertragspartei erreicht. Ist die Auswirkung des geltend gemachten Ereignisses vorübergehend, so gelten die eben dargelegten Folgen nur so lange, wie das geltend gemachte Ereignis die Vertragserfüllung durch die betroffene Vertragspartei verhindert.
- 17.3 Ein Ereignis höherer Gewalt entbindet eine Vertragspartei weder von der Haftung für eine Verpflichtung, die vor dem Eintreten dieses Ereignisses entstanden ist, noch berührt dieses Ereignis die Verpflichtung, Gebühren rechtzeitig zu zahlen, die vor dem Datum der Nichterfüllung fällig wurden.
- 17.4 Nach Abschluss des Ereignisses höherer Gewalt muss die betroffene Vertragspartei so bald wie möglich die Erfüllung ihrer Verpflichtungen aus dieser Vereinbarung wieder aufnehmen. Wenn die betroffene Vertragspartei COOR ist, muss COOR dem Kunden einen überarbeiteten Plan vorlegen, in dem die Arbeiten neu geplant werden, um die Auswirkungen der durch das Ereignis höherer Gewalt verursachten Verhinderung oder Verzögerung zu minimieren.

## 18. SCHLUSSBESTIMMUNGEN

- 18.1 ABG: Diese AGB sind samt seinen Anlagen und inkl. der COF die gesamte Vereinbarung zwischen den Vertragsparteien. Sie tritt an die Stelle aller früheren mündlichen oder schriftlichen Benachrichtigungen, Zusicherungen, Verpflichtungen und Vereinbarungen der Vertragsparteien in Bezug auf den Vertragsgegenstand.
- 18.2 Schriftform: Der Abschluss, die Beendigung und die Anpassung dieses Vertrages (COF) bedürfen der Schriftform mit der Maßgabe, dass die Schriftform auch bei einer Versendung des unterzeichneten Dokuments als PDF per E-Mail oder bei der Verwendung der fortgeschrittenen elektronischen Signatur gemäß Art. 26 Verordnung (EU) Nr. 910/2014 als eingehalten gilt. Ein Verzicht auf das Erfordernis der Schriftform kann nur im Wege einer ausdrücklichen schriftlichen Vereinbarung erfolgen. Mündliche Nebenabreden bestehen nicht.
- 18.3 Übertragung: Die Rechte und Obliegenheiten einer Vertragspartei aus diesem Vertrag können ohne vorherige schriftliche Zustimmung der anderen Vertragspartei nicht unmittelbar oder mittelbar übertragen oder abgetreten werden.
- 18.4 Verzichtserklärungen und Abtrennung von Vertragsbestimmungen: Ein Verzicht gilt nur dann als wirksam, wenn er im Einzelfall schriftlich erklärt und durch die Vertragspartei gegengezeichnet ist, die durch den Verzicht belastet wird.
- 18.5 Unwirksame Bestimmungen und Vertragslücken: Sollte eine Bestimmung in diesem Vertrag unwirksam oder undurchsetzbar sein oder werden, so wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen dieses Vertrages hiervon nicht berührt. Die Vertragsparteien verpflichten sich, die unwirksame oder undurchsetzbare Bestimmung durch eine wirksame Bestimmung zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung möglichst nahekommt. Dasselbe gilt auch für etwaige Lücken in diesem Vertrag.
- 18.6 Anwendbares Recht: Dieser Vertrag und jegliche Streitigkeiten oder Ansprüche aus dem Vertrag, dem Vertragsgegenstand oder der Begründung des Vertrages oder im Zusammenhang damit unterliegen dem österreichischen Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Ausschließlicher Gerichtsstand zur Regelung aller Streitigkeiten zwischen COOR und ihren Kunden ist Salzburg, wobei COOR berechtigt ist, Klagen auch bei anderen zuständigen Gerichten zu erheben bzw. einzureichen.

- 18.7 Außergerichtliche Streitbeilegung: Der Kunde verpflichtet sich vor Einleitung eines förmlichen rechtlichen Verfahrens mit COOR eine einvernehmliche Lösung zu finden. Der Kunde wird hierfür zunächst eine schriftliche Beschreibung der bestehenden Probleme aufsetzen und COOR zukommen lassen. COOR mit dem Kunden zunächst außergerichtlich beizulegen, bevor COOR einen Rechtsstreit einleitet.
- 18.8 Subunternehmer: COOR ist berechtigt, für bestimmte in der COF genannte Produkte und/oder Leistungen Dritte einzusetzen, und der Kunde erklärt sich mit einem derartigen Einsatz dieser Dritten einverstanden.
- 18.9 Verbundene Unternehmen von COOR: COOR ist berechtigt, dem Kunden bestimmte in der COF genannte Produkte und/oder Leistungen auch durch ein Verbundenes Unternehmen von COOR zu liefern. In diesem Fall hat das betreffende Verbundene Unternehmen von COOR die COF unmittelbar mit dem Kunden abzuschließen; dieses bildet dann eine gesonderte Vereinbarung, die nur zwischen dem Verbundenen Unternehmen von COOR und dem Kunden getroffen ist. Ein derartiges COF unterliegt den Bedingungen dieses Vertrages, wobei die Bezugnahme in diesem Vertrag auf "COOR" in diesem Fall als Bezugnahme auf das entsprechende Verbundene Unternehmen von COOR gilt, sofern sich aus dem Zusammenhang des Vertrages und/oder der COF nicht deutlich etwas anderes ergibt.

## SERVICE-VERFÜGBARKEIT UND SUPPORT-LEISTUNGEN

### 1. BEGRIFFSBESTIMMUNGEN

**Nicht umfasste Servicefälle:** Sind eingeplante Wartungszeiten und Vorfälle, (I) die durch Faktoren verursacht sind, die COOR nicht zu vertreten hat, einschließlich Dienstverweigerung oder ähnliche Angriffe, Mailbomben, DNS-Auflösung, Domainnamenablauf, Internetverfügbarkeit, SYN-Angriffe und sonstige Vorkommnisse oder Ereignisse höherer Gewalt oder Internetzugangs oder ähnliche Probleme außerhalb der Abgrenzung der COOR SaaS-Leistungen, (II) die sich aus Tätigkeiten oder Nichttätigkeiten des Kunden oder eines Dritten ergeben, (III) die sich aus Anlagen, Software oder sonstigen Technologien des Kunden und/oder Anlagen, Software oder sonstigen Technologien von Dritten (ausgenommen Drittanlagen innerhalb der unmittelbaren Kontrolle durch COOR) und/oder (IV) die sich aus der Aussetzung und Beendigung des Rechts des Kunden zur vertragsgemäßen Nutzung der COOR SaaS-Leistungen durch COOR ergeben.

**Eingeplante Wartungszeiten:** Sind Wartungszeiten, die COOR ankündigt. COOR wird eingeplante Wartungszeiten, wenn möglich, in der Zeit von Montag bis Freitag außerhalb der Bürozeiten durchführen.

**Service-Verfügbarkeit:** Die SaaS Leistungen werden nach "best effort" Grundsätzen erbracht.

**SLA:** Service Level Agreement

**Update:** Aktualisierung der Standardsoftware und/oder Software, neuer Programmstand. Im Rahmen der neuen Programmstände können etwaige Störungen und Fehler der Software beseitigt, Funktionalitäten verbessert oder neu hinzugefügt und Anpassungen an veränderte, technische Systemumgebungen vorgenommen werden.

**Application-Manager:** Sind bis max. 3 vom Kunden gegenüber COOR schriftlich namhaft gemachte und qualifizierte Key-User, die die erforderlichen COOR-Trainings absolviert haben. Die Application-Manager des Kunden müssen über ausreichende Kenntnis der COOR SaaS-Leistungen verfügen.

**Normale Arbeitszeit:** Sind die unter 2.2 angeführten COOR Bürozeiten.

### 2. SUPPORT-LEISTUNGEN

2.1 Kundenportal: Alle COOR User haben während des Bezugszeitraumes Zugang zum COOR Kundenportal auf [www.coor.info/kundencenter/](http://www.coor.info/kundencenter/).

2.2 Anwendersupport: Für die durch COOR im Rahmen der COOR SaaS-Leistungen gebotenen Support-Leistungen gilt Folgendes: Während des Bezugszeitraums wird dem durch den Kunden benannten und zwischen dem Kunden und COOR vereinbarten Application-Manager das Recht eingeräumt, auf technischen Support gemäß dieser Ziffer zuzugreifen. COOR reagiert auf die Anfrage innerhalb der unten angegebenen Antwortzeiten. Der Application-Manager des Kunden kann jede Anfrage in Bezug auf die COOR SaaS-Leistungen in der Produktionsumgebung mit einer klaren Beschreibung der Merkmale und der Eilbedürftigkeit (kurz „Eilbedk“) zusammen "Vorgang" genannt entweder

a) per Telefon +49 (0)8102 8979616 oder

b) per E-Mail [helpdesk@coor.info](mailto:helpdesk@coor.info)

an den COOR-Support (Support) weitergeben.



Ist nichts anderes vereinbart, steht der Support während der normalen Bürozeiten von COOR zur Verfügung:

Normale Bürozeiten:		
MO - DO	8:30-12:00 Uhr	13:00-16:30 Uhr
FR	8:30 Uhr	14:00 Uhr

Arbeitstage:
MO-FR ausgenommen der gesetzlichen Feiertage des Bundeslandes Bayern sowie dem 1.5., 15.08., 26.10., 8.12., 24.12, 31.12.
Betriebsurlaub: 25.12. - zum 1. Arbeitstag im Neujahr

- 2.3 Vorgänge können nur von den zwischen Kunde und COOR vereinbarten Application-Managern des Kunden an den Support gemeldet werden.
- 2.4 Anwenderfragen: Der Support beantwortet Fragen in Bezug auf die Anwendung der COOR SaaS-Leistungen unter der Voraussetzung, dass der Application-Manager des Kunden die erforderliche Schulung für eine sachkundige Anwendung des jeweiligen COOR Moduls und der COOR SaaS-Leistungen erhalten hat. Schulungen werden nicht im Rahmen von Anwenderfragen durchgeführt.
- 2.5 Funktionsausfall: Meldet der Application-Manager des Kunden einen Funktionsausfall, weist der Support dem Vorgang eine Eilstufe zu und nimmt die dazugehörigen Maßnahmen gemäß SLA vor.
- 2.6 Antwortzeit: Ist die Dauer während der Bürozeiten, die COOR maximal benötigt, um auf eine eingehende Anfrage zu reagieren.
- 2.7 Sicherheitsrelevanter Vorgang: Meldet der Application-Manager des Kunden ein erkanntes Sicherheitsrisiko durch die COOR SaaS-Leistungen, weist der Support dem Vorgang eine Eilstufe zu und nimmt die dazugehörigen Maßnahmen gemäß SLA vor.
- 2.8 In den folgenden Fällen wird COOR sich nach wirtschaftlich vertretbaren Kräften bemühen, Support zu leisten, ist hierzu jedoch nicht verpflichtet, sofern (I) ein Fehler durch Hardwareprobleme bei dem Backend-System des Kunden, Hardware- oder Softwareprobleme bei den Endgeräten oder durch Änderungen, die der Kunde am Code der Connector-Software für die COOR SaaS-Leistungen vorgenommen hat, oder durch etwaige Kommunikationsprobleme, die sich aus der Firewall des Kunden und/oder aus Beschränkungen bei den Endgeräten ergeben, verursacht ist; (II) ein Fehler auf einem Betreiberfehler oder auf Fehlern in den Kundendaten beruht, auf Software, die nicht durch COOR geliefert wurde oder auf einer Verwendung, die nicht der Dokumentation entspricht; (III) ein Fehler durch ein Upgrade, eine neue Version oder Aktualisierung der Connector-Anwendung für die COOR SaaS-Leistungen oder die COOR Standardsoftware behoben wird und dies vom Kunden nicht umgesetzt wurde, vorausgesetzt, COOR hat den Kunden darüber benachrichtigt, dass das Upgrade bzw. die Version oder Aktualisierung der Fehlerhebung dient; (IV) ein Fehler durch fehlerhaften Service verursacht ist, den der Internetanbieter und/oder ein sonstiger Anbieter, der für die Datenübertragung (a) zwischen dem Backend-System des Kunden und der COOR SaaS Cloud und/oder (b) zwischen der COOR SaaS Cloud und einem Endgerät zuständig ist, zu vertreten hat und/oder (c) ein Fehler durch Probleme verursacht ist, die auf allgemein verfügbare Server-Hardware oder die Betriebssysteme zurückzuführen sind.
- 2.9 Störungsmeldungen, die nach (außerhalb) der normalen Bürozeit eingehen, gelten während des nächstfolgenden Arbeitstages als eingegangen. Voraussetzung für die Störungsbehebung ist die Reproduzierbarkeit oder Feststellbarkeit der Störung. Der Kunde verpflichtet sich COOR bei der Störungsbehebung nach besten Kräften zu unterstützen. Der Kunde ermöglicht alle zur Untersuchung und Störungsbehebung erforderlichen Maßnahmen und

stellt gegebenenfalls mit der Meldung Musterdaten für die Prüfbarkeit der Behebung der Störung zur Verfügung. COOR bestimmt grundsätzlich die Art und Weise der Störungsbehebung. Je nach Art der Störung kann dies durch die Lieferung einer verbesserten Software-Version (Update, Upgrade, Patch, ...) oder durch Hinweise zur Beseitigung oder zum Umgehen der Auswirkungen der Störung erfolgen. Der Kunde wird eine von COOR im Rahmen der Störungsbeseitigung angebotene Lösung übernehmen, wenn diese geeignet ist, die vereinbarte Leistung herzustellen.

- 2.10 Backups können zwischen 00:00 - 24:00 Uhr stattfinden. COOR ist jedoch bemüht Backups außerhalb der Bürozeiten durchzuführen. Die Backup-Retention beträgt 10 Tage bei 1x-täglicher Sicherung wochentags (MO-SA).
- 2.11 Das Recht des Kunden auf Selbstbeseitigung der Störung sowie Schadensanspruch und Ersatz der hierfür erforderlichen Aufwendungen wird ausdrücklich ausgeschlossen.
- 2.12 Beim Einsatz von Software Dritter, die COOR zur Nutzung durch den Kunden lizenziert hat, besteht die Störungshaftung in der Beschaffung und Einspielung von allgemein verfügbaren Upgrades, Updates oder Service Packs.
- 2.13 Der Kunde wird COOR bei der Beseitigung der Störung unentgeltlich unterstützen und ihm insbesondere alle notwendigen Unterlagen, Daten etc. zur Verfügung stellen, die COOR zur Analyse und Beseitigung der Störung benötigt.
- 2.14 Update: COOR aktualisiert die im Rahmen der SaaS-Leistungen zur Verfügung gestellte Software automatisch. COOR entscheidet, ob ein Update für den Kunden geeignet ist und bestimmt, wann es für die Installation freigegeben wird. COOR bestimmt grundsätzlich den Zeitpunkt für die Installation des Updates. Nach Möglichkeit passiert dies innerhalb des Wartungsfensters oder nach Abstimmung mit dem Kunden.

### 3. SLA: SERVICE LEVEL AGREEMENT

3.1 Auftretende Störungen werden einvernehmlich als betriebsverhindernde Klasse A, betriebsbehindernde Klasse B oder leichte Störung Klasse C eingeordnet. Erzielen COOR und der Kunde nicht unverzüglich ein Einvernehmen, entscheidet COOR über die Einordnung nach billigem Ermessen.

Klassifizierung	Eilbedk.	Beschreibung
<b>Klasse A</b> <i>Telefonische Meldung!</i>	HOCH	Eine <b>betriebsverhindernde Störung</b> liegt vor, wenn die Nutzung des Systems unmöglich ist. Z.B. Wenn der Support keine Lösung, Teillösung oder Workaround anbieten kann, die/der das Problem ganz oder teilweise binnen einem Arbeitstag behebt.
<b>Klasse B</b> <i>Telefonische Meldung!</i>	EILIG	Eine <b>betriebsbehindernde Störung</b> liegt vor, wenn die Nutzung des Systems erheblich eingeschränkt ist. Störung in einem Umfang, der bei mehreren aber nicht allen Rechnern zu Schwierigkeiten führt. Z.B. Die Funktion ist teilweise beeinträchtigt, der Kunde ist aber noch in der Lage seine geschäftlichen Verpflichtungen in wichtigen Bereichen zu erfüllen und/oder der Support keine Lösung, Teillösung oder Workaround anbietet, die/der das Problem ganz oder teilweise binnen 3 Arbeitstagen beheben.
<b>Klasse C</b>	GERING	Eine <b>leichte Störung</b> liegt vor, wenn die Nutzung des Systems mit leichten Einschränkungen möglich ist.

3.2 Ist in der COF nichts anderes vereinbart, gilt Service Level Agreement Stufe 1:

SLA 1: Antwortzeiten innerhalb der Bürozeiten		
<b>Klasse A</b>	Betriebsverhindernde Störung	4 Stunden
<b>Klasse B</b>	Betriebsbehindernde Störung	1 Arbeitstag
<b>Klasse C</b>	Leichte Störung	2 Arbeitstage

#### **4. SERVICE-VERFÜGBARKEIT**

- 4.1 Die SaaS Leistungen werden nach "best effort" Grundsätzen erbracht. COOR ergreift die zumutbaren Maßnahmen, um eine möglichst unterbrechungsfreie Nutzung der SaaS-Leistungen zu gewährleisten. Der Kunde ist sich jedoch bewusst, dass es sich bei den SaaS-Leistungen und weiteren Komponenten von Drittpartnern, deren Funktionstüchtigkeit von COOR nicht beeinflusst werden kann, um ein technisch komplexes System handelt, weshalb COOR keine Garantie für die ständige und vollständige Verfügbarkeit dieser Komponenten übernehmen kann.
- 4.2 Zu berücksichtigen ist, dass sich COOR Zeiträume als sogenannte Wartungsfenster zur Optimierung und Leistungssteigerung einräumt, dass es zu Zeitverlust bei der Feststellung und Behebung von Störungen, bei Anpassung, Änderungen und Ergänzungen der gegenständlichen SaaS-Leistungen und dass es zu Ausfällen aufgrund höherer Gewalt kommen kann.
- 4.3 COOR weist den Kunden darauf hin, dass Einschränkungen oder Beeinträchtigungen der erbrachten SaaS-Leistungen entstehen können, die außerhalb des Einflussbereichs von COOR liegen. Hierunter fallen insbesondere Handlungen von Dritten, die nicht im Auftrag von COOR handeln, von COOR nicht beeinflussbare technische Bedingungen des Internets sowie höhere Gewalt. Soweit derartige Umstände Einfluss auf die Verfügbarkeit oder Funktionalität der von COOR erbrachten Leistung haben, hat dies keine Auswirkung auf die Vertragsgemäßheit der erbrachten Leistungen.

#### **5. WARTUNG UND SUPPORTLEISTUNGEN (W&S) UND ÄNDERUNGEN IN BEZUG AUF KUNDENSPEZIFISCHE SOFTWARE**

- 5.1 Ein Honorar für Wartungs- und Supportleistungen für Kundenspezifische Software wird gemäß COF auf Grundlage eines vereinbarten Prozentsatz des Gesamthonorars für die Dienstleistungen in Bezug auf die Kundenspezifische Software berechnet; es ist für (den Rest) des dann laufenden 12-Monatszeitraums mit Einräumung des Zugriffs auf die Kundenspezifische Software (anteilig) zur Zahlung fällig und danach mit Beginn jedes neuen 12- Monatszeitraums während des Bezugszeitraums.

## BEDINGUNGEN FÜR DIENSTLEISTUNGEN

### 1. GELTUNG

- 1.1 Beratungsleistungen sind in den SaaS-Leistungen nicht enthalten. Sofern COOR gegenüber dem Kunden Dienstleistungen erbringt, gelten zusätzlich zu den allgemeinen Vertragsbedingungen diese Bedingungen.

### 2. DURCHFÜHRUNG DER DIENSTLEISTUNGEN

- 2.1 COOR wird die Dienstleistungen nach bestem Können, mit angemessener Sorgfalt und, soweit anwendbar, in Übereinstimmung mit den schriftlich getroffenen Vereinbarungen erbringen. Alle Dienstleistungen von COOR werden auf der Grundlage erbracht, dass COOR bestmögliche Anstrengungen leistet, ohne dass ein Erfolg oder ein Ergebnis geschuldet ist, es sei denn, COOR hat ausdrücklich und in einem schriftlichen Vertrag ein Ergebnis zugesichert und das betreffende Ergebnis wurde mit hinreichender Bestimmtheit beschrieben.
- 2.2 Die zeitlichen Angaben für Zielerreichungen in einer vom Kunden unterzeichneten COF sind grundsätzlich einzuhalten. COOR wird den Kunden unverzüglich unterrichten, wenn Umstände vorliegen, die eine Änderung des vereinbarten Zieldatums notwendig machen.
- 2.3 Für Schäden oder Verluste, die aufgrund falscher oder unvollständiger Informationen des Kunden entstehen, haftet COOR nicht.
- 2.4 Wenn Dienstleistungen von COOR in verschiedenen Stadien erbracht werden (mit oder ohne Lieferungen), kann COOR vor Beginn der Dienstleistungen eines neuen Stadiums verlangen, dass der Kunde die Ergebnisse des vorherigen Stadiums schriftlich abnimmt. Dies gilt allerdings nur, wenn die Abnahme der Dienstleistungen des vorherigen Stadiums Voraussetzung für den Beginn der weiteren Dienstleistungen ist. Ist bei bestimmten Dienstleistungen eine Abnahme vereinbart, hat der Kunde 30 Tage Zeit, die Abnahme durchzuführen. Ist nach 30 Tagen keine Abnahme durch den Kunden erfolgt, gilt die Dienstleistung von COOR als abgenommen und erbracht.
- 2.5 Bei der Erbringung der Dienstleistungen ist COOR nur verpflichtet, rechtzeitige Weisungen des Kunden zu befolgen, wenn dies ausdrücklich schriftlich vereinbart wurde. COOR ist nicht verpflichtet, Weisungen zu befolgen, die die Natur oder den Umfang der vereinbarten Dienstleistungen verändern oder ergänzen („Änderungswunsch“). Änderungswünsche werden gemäß dem (in Ziffer 11 Change Request) beschriebenen Verfahren behandelt. Hat COOR auf Wunsch des Kunden Leistungen erbracht, die über den Inhalt oder Umfang der vereinbarten Dienstleistungen hinausgehen, so hat der Kunde diese Arbeiten und Leistungen in jedem Fall entsprechend zu bezahlen. Die Prüfung von IT-/Datenschutzanforderungen oder Assessments, Erweiterung oder Abänderung einer Systemanalyse, Planung oder Leistungsbeschreibung sowie Protokolle gelten ebenfalls als zusätzliche Arbeitsleistung.
- 2.6 Die Auswahl des Mitarbeiters wird auf die Anforderungen des Kunden abgestimmt und obliegt COOR. Sofern COOR sich damit einverstanden erklärt hat, dass bestimmte Dienstleistungen durch eine bestimmte Person durchgeführt werden, ist COOR jederzeit berechtigt, diese Person nach Rücksprache mit dem Kunden durch eine oder mehrere andere Personen mit der gleichen Qualifikation zu ersetzen.
- 2.7 COOR erbringt Dienstleistungen innerhalb der normalen COOR Bürozeiten in deutscher Sprache.
- 2.8 Dienstleistungen von COOR werden vor Ort ausschließlich in ganzen Personentagen (=PT) angeboten. 1 PT = 6 Stunden inkl. angemessener Pausen (Vormittagspause, Mittagspause, Nachmittagspause). Ist nichts anderes vereinbart, beginnt ein PT um 10:00 Uhr und endet um 16:00 Uhr.
- 2.9 Vorbehaltlich einer vorherigen Zustimmung von COOR ist der Kunde nicht berechtigt, den Inhalt der Dienstleistungen von COOR Dritten zur Verfügung zu stellen oder offen zu legen.
- 2.10 Der Kunde wird für COOR nach Bedarf diejenige technische Unterstützung bereitstellen, die für die Erbringung der Dienstleistungen notwendig sind. Der Kunde wird eine technische Kontaktperson benennen, die berechtigt ist, den

Kunden in allen Angelegenheiten in Zusammenhang mit den Dienstleistungen zu vertreten und für den Kunden verbindliche Absprachen zu treffen.

### 3. PREISE UND ZAHLUNG

- 3.1 Die Dienstleistungen werden gemäß den Bestimmungen in der COF zwischen COOR und dem Kunden berechnet. Dies geschieht grundsätzlich auf Zeit- und Aufwandsbasis zzgl. Reisekosten. Wenn nicht anders vereinbart, werden Dienstleistungen direkt nach Durchführung in Rechnung gestellt. Wird eine Pauschale für Dienstleistungen vereinbart, werden die Teilleistungen (z.B. Workshop, Schulung, Training, Implementierung ...) direkt nach Durchführung in Rechnung gestellt.
- 3.2 Es ist vereinbart, dass Dienstleistungen, die bei dem Kunden Vor-Ort erbracht werden, immer mindestens mit einem vollen Personentag vergütet werden. Hierbei wird davon ausgegangen, dass die Arbeit innerhalb der normalen Bürozeiten von COOR vorgenommen wird. Die Fahrt-/Nächtigungskosten sind in der COF vereinbart. Bei Dienstleistungen, die an zwei oder mehr aufeinanderfolgenden Tagen am gleichen Ort durchgeführt werden, werden die Fahrtkosten nur 1 x berechnet, die jeweiligen Nächtigungskosten kommen hinzu. Für Dienstleistungen, die an die individuellen Anforderungen des Kunden angepasst werden (z.B. Individual-Trainings, Jourfix-Termine,...) ist gegebenenfalls eine Vorbereitungszeit nach Aufwand kostenpflichtig hinzuzurechnen. Nicht-Vor-Ort Dienstleistungen (remote – via Internet und/oder Telefon) werden stundenweise angeboten. Wobei jede angebrochene Viertelstunde berechnet wird.
- 3.3 Darüber hinaus gelten für die Abrechnung von Dienstleistungen folgende Bestimmungen. Überstunden durch COOR berechnen sich wie folgt: Für Dienstleistungen, die zwischen 18:00 Uhr und 8:00 Uhr an Arbeitstagen durchgeführt werden, ist ein Aufschlag von 50% fällig. Für Dienstleistungen, die zwischen Freitag 14:00 Uhr und Montag 8:00 Uhr sowie an Feiertagen durchgeführt werden, ist ein Aufschlag von 100% fällig.
- 3.4 Eine Vergütung für eine weitere Verfügbarkeit von COOR-Mitarbeitern, z.B. für Bereitschaftsleistungen, wird gesondert vereinbart.
- 3.5 Der Kunde ist nicht berechtigt, die Erstattung unbilligerweise zu verweigern oder aufzurechnen oder Zurückbehaltungsrechte geltend zu machen.
- 3.6 Falls ein Termin für eine Dienstleistung durch den Kunden verschoben oder abgesagt wird, ist COOR berechtigt, dem Kunden hierdurch angefallene Kosten in Rechnung zu stellen, insbesondere:  
 Verschiebung oder Absage bis zu drei Wochen vor Anfangsdatum: Kostenlos  
 Verschiebung oder Absage bis zu zwei Wochen vor Anfangsdatum: 50% des Rechnungsbetrages;  
 Verschiebung oder Absage bis zu einer Woche vor Anfangsdatum: 75% des Rechnungsbetrages;  
 Verschiebung oder Absage weniger als seine Woche vor Anfangsdatum: 100% des Rechnungsbetrages.
- 3.7 Ist nichts anderes vereinbart, gelten die Preise für die Dauer von 6 Monaten als Fixpreise und unterliegen dann den allgemeinen Preisanpassungen gemäß COOR Preisliste.

### 4. MITWIRKUNGSPFLICHTEN DES KUNDEN

- 4.1 Der Kunde stellt sicher, dass alle für die Erbringung der von COOR geschuldeten Leistungen erforderlichen Mitwirkungsleistungen rechtzeitig und für COOR kostenlos erbracht werden. Der Kunde hat insoweit alle Voraussetzungen im Bereich seiner Betriebssphäre zu schaffen, die für COOR zur ordnungsgemäßen Erbringung der Dienstleistungen erforderlich sind, insbesondere:
- Bereitstellung aller erforderlichen Arbeitsmittel und Räumlichkeiten in aus- reichendem Umfang für die vereinbarte Leistungserbringung vor Ort;
  - Beschaffung und schriftliche Bereitstellung aller Informationen und Unterlagen, die zur vereinbarten

Leistungserbringung erforderlich sind;

- rechtzeitige und bedarfsgerechte Herbeiführung von Abstimmungen und Entscheidungen;
- Sicherung der Verfügbarkeit der verantwortlichen Mitarbeiter/ Schlüsselpersonen aus den Fachabteilungen für Terminabsprachen;
- bedarfsgerechte Planung, Steuerung und Kontrolle der eigenen Mitarbeiter und Kapazitäten; Bereitstellung von Datenträgern in einem inhaltlich und technisch einwandfreien Zustand;
- bedarfsgerechte Bereitstellung eines funktionsfähigen Remote-Zugangs.

4.2 Soweit der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht, nicht rechtzeitig oder nicht ausreichend nachkommt, ist COOR von der Verpflichtung zur Erbringung der vereinbarten Leistungen insoweit befreit.

4.3 Jede Vertragspartei verpflichtet sich, während sowie bis 6 Monate nach Beendigung dieses Vertrages keine Mitarbeiter der anderen Vertragspartei direkt oder indirekt abzuwerben. Für jeden Fall einer Zuwiderhandlung gegen die Bestimmung in Satz 1 zahlt die verstoßende Vertragspartei an die andere Vertragspartei eine Vertragsstrafe in Höhe von 10.000 €.

## AUFTRAGSVERARBEITUNGSVEREINBARUNG

Zur Regelung der Verarbeitung von personenbezogenen Daten im Zusammenhang mit dem zwischen dem Kunden und COOR bestehenden Vertrag über die Nutzung der COOR-Software und/oder den Zugriff darauf und/oder damit im Zusammenhang stehende Leistungen sowie zu den sich darauf ggf. beziehenden Änderungsvereinbarungen, schließen die Parteien eine Auftragsverarbeitungsvereinbarung ab. Aktuelle Version zum Download unter:

<https://www.coor.info/datensicherheit/>.

## ANSPRECHPARTNER FÜR DIE KOMMUNIKATION

Der Kunde gibt bei Vertragsschluss folgende Kontaktdaten (Name, Telefonnummer, E-Mail Adresse) schriftlich bekannt:

- Ansprechpartner für wirtschaftliche Angelegenheiten – Allgemeine Vertragsbedingungen, Punkt 8.2
- Application-Manager (max. 3 Ansprechpartner) – Service-Verfügbarkeit und Support-Leistungen, Punkt 1