
Nutzungsbedingungen

der smartdocu für SaaS-Leistungen

Stand 21.08.2023

1. Geltungsbereich

- 1.1. Diese Nutzungsbedingungen der smartdocu Solutions GmbH - Mitterweg 1, 83339 Chieming, Deutschland - (nachfolgend "smartdocu") und ihren Vertragspartnern (nachfolgend "Kunden"), gelten für alle Verträge über Leistungen als Software-as-a-Service-Lösung (nachfolgend „NB SaaS“). Diese Nutzungsbedingungen gelten auch für alle künftigen Geschäftsbeziehungen, selbst wenn sie nicht nochmals ausdrücklich vereinbart werden. smartdocu behält sich vor, die NB SaaS im zumutbaren Umfang zu ändern. smartdocu widerspricht hiermit jeglichen abweichenden, entgegenstehenden oder ergänzenden Einkaufsbedingungen, Nutzungsbedingungen oder sonstigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kunden. Einkaufsbedingungen, Nutzungsbedingungen und sonstige Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden gelten nur dann, wenn sie von smartdocu ausdrücklich schriftlich anerkannt wurden.
- 1.2. Die Leistungen von smartdocu beinhalten die Bereitstellung der jeweiligen Software-Lösung zur Nutzung als Software-as-a-Service, sowie deren Pflege, Anpassung und Wartung durch den Auftragnehmer.

2. Vertragsschluss, Formvorschriften

- 2.1. Vor Vertragsschluss hat der Kunde eine zweistufige Authentifizierung zu durchlaufen. Auf erster Stufe erfolgt die Erstellung eines Benutzerkontos. Dabei gibt der Kunde im Kontaktformular der Website von smartdocu seine E-Mail-Adresse an. Im Anschluss hat er in der ihm daraufhin zugesandten E-Mail diese E-Mail-Adresse zu bestätigen. Auf zweiter Stufe stellt er smartdocu weitere personenbezogene Daten, insbesondere Vor- und Nachname, Unternehmen/Firma, Telefonnummer, Adresse und Rechnungsadresse zur Verfügung. Nach Erstellung des Benutzerkontos kann der Kunde Lizenzbestellungen ausführen.
- 2.2. Bei den auf der Website von smartdocu dargestellten Leistungen handelt es sich um unverbindliche Angebote von smartdocu. Mit der Abgabe der Bestellung erklärt der Kunde verbindlich, die jeweilige bestellte Lizenz erwerben zu wollen.
- 2.3. Der Vertrag kommt jeweils zu Stande, wenn smartdocu die Bestellung annimmt und dem Kunden eine Vertragsbestätigung übermittelt. Die Form der Bestellung, Vertragsbestätigung, sowie anderer Erklärungen in der Geschäftsbeziehung zwischen dem Kunden und smartdocu richtet sich dabei ausschließlich nach den nachfolgenden Bestimmungen.
- 2.4. Allein maßgeblich für die Geschäftsbeziehung zwischen smartdocu und dem Kunden sind diese Nutzungsbedingungen, die konkrete Vertragsbestätigung sowie die individuell bestellten Einzellizenzen bzw. bestellte Lizenzpakete.

- 2.5. Auch nach Vertragsbestätigung ist smartdocu berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten, wenn smartdocu Gründe in der Person des Kunden bekannt werden, wie etwa fehlende Kreditwürdigkeit oder vertragswidriges Verhalten des Kunden.
- 2.6. Der Kunde hat jederzeit die Möglichkeit, über sein Benutzerkonto weitere Lizenzen/Lizenzpakete zu den gleichen oder individuell mit smartdocu vereinbarten Bedingungen nachzubestellen. Für Nachbestellungen gelten die gleichen Bedingungen wie für eine Erstbestellung des Kunden.
- 2.7. Der Vertrag kommt durch den Zugang der Vertragsbestätigung beim Kunden zustande.
- 2.8. Ergänzungen und Änderungen der getroffenen Vereinbarung bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Dies gilt auch für die Aufhebung oder Änderung dieser Schriftformklausel. Der Schriftform genügt auch die telekommunikative Übermittlung in der jeweiligen cloud-Applikation von smartdocu.

3. Leistungserbringung

- 3.1. Vertragsgegenstand ist die Gestattung der Nutzung der jeweiligen bestellten und bestätigten Software in der vom Kunden gewählten und von smartdocu bestätigten Konfiguration, im Wege des Fernzugriffs über das Internet (Software-as-a-Service) sowie die Ermöglichung der Speicherung von Daten durch den Kunden auf Servern von smartdocu oder die im Auftrag von smartdocu betrieben werden.
- 3.2. Vertragsgegenstand ist auch die Erbringung von Leistungen für die Software-Lösung neXT®. Diese setzt sich zusammen aus Leistungen, die für den Erhalt und die Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft der Software in ihrer jeweils aktuellen Version notwendig sind, aus der Aktualisierung und/oder Erweiterung der Softwarelösung im Rahmen der regulär erstellten Updates und Upgrades (nachfolgend: „Pflegeleistungen“) sowie aus Leistungen zur Überprüfung der Software und der Bearbeitung von Störungen (nachfolgend: „Wartungsleistungen“).
- 3.3. smartdocu stellt dem Kunden eine Dienstleistung, z.B. zur Dokumentationserstellung zur Verfügung, wobei die Konfiguration („Shared Hosting“ oder „Dedicated Hosting“) und der Bericht mit seiner Struktur jeweils von smartdocu ohne Kundenabstimmung gewählt und umgesetzt wird. Eine über die so definierte Funktionalität hinausgehende Beschaffenheit der vertragsgegenständlichen Software-Lösung ist nicht geschuldet; spezielle Kundenwünsche sind nur verbindlich, wenn sie zusätzlich schriftlich vereinbart werden.

Ziffer 8 findet entsprechend Anwendung.

smartdocu stellt dem Kunden

- das Aufsetzen und den Betrieb der Server und Softwarelösung,
- die Pflege, Anpassung und Wartung der Software,
- das Erstellen von Backups,
- einen Schutz des Gesamtsystems durch eine Firewall, die vom Betreiber der Infrastruktur zur Verfügung gestellt wird

sowie weitere im Einzelfall zu vereinbarende Leistungen zur Verfügung.

4. Beistellung und Datensicherung durch Kunden

- 4.1. Der Kunde ist verpflichtet, etwaig von ihm gelieferte Daten vor Übergabe zum smartdocu-Server selbst zu sichern. Nach dem Aufschalten auf den Server übernimmt smartdocu die folgende Datensicherung: Es wird täglich ein Backup durchgeführt.
- 4.2. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass etwaig von ihm gelieferte Daten durch Viren und Eingriffe Dritter im Zusammenhang mit einem ungesicherten Zugriff auf die Serverarchitektur von smartdocu grundsätzlich gefährdet sind. Der Infrastrukturbetreiber setzt für den konkreten Verwendungszweck geeignete, aktuelle Software zur Erkennung von Viren und sonstigen Sabotageprogrammen in der jeweils neuesten erhältlichen Version ein. Ferner wird eine Firewall unterhalten, die regelmäßig Updates erhält.
- 4.3. Während der Laufzeit des Vertrages stehen die erstellten Dokumentationen dem Kunden in seinem Benutzerkonto jederzeit zur Einsicht und Verwendung zur Verfügung. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass er selbst für eine zusätzliche Speicherung zu sorgen hat.
- 4.4. Bei Beendigung des Vertragsverhältnisses, werden die zur Verfügung gestellten Daten und Dokumentationen unverzüglich gelöscht, soweit keine gesetzlichen Aufbewahrungsfristen entgegenstehen.

Im Fall einer fristlosen Kündigung nach Ziffer 8.3. stehen die Verfahrensdokumentationen dem Kunden in seinem Benutzerkonto zu Einsicht und Verwendung für weitere 14 Tage zur Verfügung. Über die Einsicht und Verwendung hinausgehende Nutzungsmöglichkeiten des Benutzerkontos bestehen in diesem Zeitraum nicht mehr. Nach Ablauf der 14 Tage wird der Zugang zu dem Benutzerkonto endgültig gesperrt und anschließend gelöscht, sodass keine Zugriffsmöglichkeit des Kunden mehr besteht.

5. Vertragsdurchführung, Kundendaten, Verfügbarkeit der Leistungen

- 5.1. Die Leistungen von smartdocu sind ausschließlich für natürliche oder juristische Personen bestimmt, die den jeweiligen Vertrag zu einem Zweck abschließen, der ihrer selbstständigen beruflichen Tätigkeit zuzurechnen ist.
- 5.2. Der Umfang der von smartdocu geschuldeten Leistungen ergibt sich aus diesen Nutzungsbedingungen und den jeweils gebuchten Einzellizenzen.
- 5.3. smartdocu erwirbt aus dem abgeschlossenen Vertrag das für die Laufzeit dieses Vertrages unwiderrufliche Recht
 - a) zur Verarbeitung, Speicherung, Vervielfältigung und sonstigen Nutzung der vom Kunden übermittelten Kontaktdaten zum Zweck der Durchführung dieses Vertrages, Auswertung für statistische Zwecke, insbesondere zur Übermittlung an externe Dienstleister innerhalb Deutschlands, derer sich smartdocu bei der Durchführung dieses Vertrages bedient (u.a. Rechenzentrum), sowie
 - b) zur Verarbeitung, Speicherung und Nutzung der vom Kunden übermittelten Daten zum Zweck der Vereinfachung und Optimierung der Anwendung, sowie
 - c) zur Speicherung und Nutzung der vom Kunden übermittelten Inhaltsdaten ausschließlich zum Zweck dieses Vertrages, insbesondere zur Durchführung der erforderlichen Backups während der Laufzeit des Vertrages. Auch diese Daten können zur Durchführung dieses Vertrages an externe Dienstleister innerhalb Deutschlands (u.a. Rechenzentrum) sowie in Abstimmung mit dem Kunden an zugelassene Subunternehmer (siehe Vertrag zur Auftragsverarbeitung) übermittelt werden.

Darüber hinaus erhält smartdocu keine eigenen Rechte an den Daten, insbesondere den Inhaltsdaten, die der Kunde smartdocu im Rahmen des Vertrages zur Verfügung stellt.

- 5.4. Mit dem geschlossenen Vertrag und seiner Durchführung übernimmt smartdocu hinsichtlich der Informationen des Kunden und Präsentation von dessen Inhalten nicht die Stellung oder Aufgaben eines Handelsvertreters.
- 5.5. Das SaaS-System ist grundsätzlich während 24 Stunden an 7 Tagen der Woche zugänglich. Davon ausgenommen ist der eingeschränkte oder unmögliche Zugriff infolge nicht funktionierender Software oder Hardware oder während Wartungsarbeiten durch smartdocu.
- 5.6. Die Wartung des SaaS-Systems erfolgt grundsätzlich von Montag bis Freitag 08.00 Uhr bis 18.00 Uhr an Arbeitstagen; ausgeschlossen sind bundeseinheitlich gesetzliche Feiertage. smartdocu beseitigt im Rahmen der Wartung Fehler und stellt den Betrieb und die Funktionalität des SaaS-Systems in angemessener Frist wieder her.
- 5.7. Bei höherer Gewalt und unvorhergesehenen Ereignissen, die smartdocu nicht zu vertreten hat und die die Einschränkung oder Einstellung der Dienste der Software-Lösung erforderlich machen, ist smartdocu für die Dauer der Behinderung sowie einer angemessenen Anlaufzeit von der Pflicht zur Leistung befreit. Höherer Gewalt stehen Feuer, Streik, Aussperrung, Ausfall von Fernmeldesystemen, Ausfall im Rechenzentrum

des Infrastrukturbetreibers und sonstige Umstände gleich, die smartdocu nicht zu vertreten hat und die die Leistungen von smartdocu wesentlich erschweren oder unmöglich machen und zwar gleichermaßen, ob sie bei smartdocu oder einem ihrer Erfüllungsgehilfen entstanden sind.

- 5.8. smartdocu ist berechtigt, aus dem Vertrag geschuldete Leistungen durch Subunternehmer/-Dienstleister erbringen zu lassen. Diese Subunternehmer sind als Anlage zum Vertrag zur Auftragsverarbeitung aufgeführt.

6. Entgelt und Zahlungsbedingungen, Preisliste, Lizenzpakete

- 6.1. smartdocu berechnet eine Lizenzgebühr entsprechend der jeweils gebuchten Lizenz / dem jeweils gebuchten Paket und der jeweils aktuellen Preisliste. Darüber hinausgehende Nutzungen und Leistungen werden entsprechend der jeweils gültigen Preisliste abgerechnet.
- 6.2. Für Lizenzpakete, basierend auf einer vorgegebenen maximalen Mandantenzahl, gilt: Ein Mandant zählt dann zu dem jeweiligen Lizenzpaket, wenn für ihn zumindest eines der Module „Portal“, „Einkommensteuer-Vorerfassung“ oder „Digitale Notfallakte“ verwendet wird. Mandanten, die nur eine Verfahrensdokumentation verwenden, zählen nicht dazu. Einzelne Mandanten können unterschiedliche Module nutzen, ohne dass sich hierdurch die Mandantenzahl erhöht. Bei gleichartigen Modulen ist die Anzahl je Mandant grundsätzlich auf maximal 5 beschränkt.
- 6.3. smartdocu hat das Recht, die jeweils gültigen Preise zu erhöhen, wenn und soweit sich die Kosten für die Leistungen entsprechend erhöhen
- 6.4. Die vorgenannten und in der Preisliste ausgewiesenen Entgelte werden bei monatlicher Zahlungsweise jeweils zum Ende eines jeden Kalendermonats, bei jährlicher Zahlungsweise jeweils zum Ende des ersten Nutzungsmonats gegenüber dem Kunden abgerechnet.
- 6.5. Kommt der Kunde in Zahlungsverzug, so ist smartdocu berechtigt, gesetzliche Verzugszinsen zu verlangen.
- 6.6. Alle Forderungen von smartdocu werden sofort fällig, wenn die Zahlungsbedingungen nicht eingehalten oder smartdocu Umstände bekannt werden, die geeignet sind, die Kreditwürdigkeit des Kunden zu mindern. smartdocu ist in diesen Fällen auch berechtigt, noch ausstehende Leistungen nur gegen Vorauszahlung auszuführen oder angemessene Sicherheitsleistung zu verlangen.

7. Aufrechnung, Zurückbehaltungsrecht

- 7.1. Der Kunde kann gegenüber Forderungen von smartdocu nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen.
- 7.2. Der Kunde kann ein Zurückbehaltungsrecht nur geltend machen wegen Gegenansprüchen, die auf demselben Rechtsverhältnis beruhen.

8. Vertragsdauer, Kündigung, Rücktritt

- 8.1. Der Vertrag sowie die jeweiligen Einzellizenzen werden auf unbestimmte Zeit geschlossen.
- 8.2. Die Mindestvertragslaufzeit beträgt 12 Monate. Der Vertrag ist vorbehaltlich nachfolgender Bestimmungen, mit einer Frist von 4 Wochen zum Ablauf der Laufzeit ordentlich kündbar. Die Vertragslaufzeit verlängert sich jeweils um weitere 12 Monate, sofern der Vertrag nicht rechtzeitig gekündigt wurde. Eine Einzellizenz ist bei monatlicher Zahlweise mit einer Frist von 4 Wochen zum Ende eines Kalendermonats ordentlich kündbar, frühestens jedoch zum Ablauf von mindestens 12 Monaten Lizenzlaufzeit. Bei jährlicher Zahlweise ist eine Einzellizenz mit einer Frist von 4 Wochen zum Ablauf der jeweils 12-monatigen Lizenzlaufzeit kündbar. Das Lizenzrecht endet jedoch, wenn der (Gesamt-) Vertrag beendet wird.
- 8.3. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- 8.4. Die Kündigung kann zu ihrer Wirksamkeit über das jeweilige Benutzerkonto des administrativen Nutzers erfolgen.
- 8.5. Im Fall der Beendigung des Vertragsverhältnisses wird smartdocu die vom Kunden übermittelten Daten löschen, soweit keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten entgegenstehen.
- 8.6. smartdocu behält sich vor, von geschlossenen Verträgen bis zur Erbringung der von smartdocu geschuldeten Leistungen oder Lieferungen zurückzutreten. In diesem Fall hat der Kunde nur das Recht, bereits von ihm erbrachte Leistungen erstattet zu bekommen; darüber hinaus gehende Ansprüche, insbesondere Schadensersatzansprüche, sind ausgeschlossen.

9. Verantwortlichkeit des Kunden, Sperrung von *smartdocu cloud*, Freistellung

- 9.1. Der Kunde wird keine Inhalte übermitteln oder in das Produkt-System *smartdocu cloud* von smartdocu einbringen, die nach der Rechtsordnung eines Staates rechtswidrig sind. Hat der Kunde eine Niederlassung in einem Mitgliedsstaat der Europäischen Union, dann wird er die dortige und auch die deutsche Rechtsordnung beachten.
- 9.2. Der Kunde verpflichtet sich insbesondere, die spezial-gesetzlichen Regelungen zu Tele- bzw. Mediendiensten und die weiteren gesetzlichen Regelungen zum Datenschutz, Urheberrecht, Geschäftsgeheimnis, Markenrecht, dem Gesetz gegen unlauteren Wettbewerb und verwandten Rechtsgebieten sowie das allgemeine Persönlichkeitsrecht zu respektieren und einzuhalten und keinerlei Inhalte oder Dienstleistungen zu verbreiten,

die gegen die guten Sitten verstoßen oder in anderer Weise einen zweifelhaften Inhalt aufweisen. Das gilt insbesondere für die Verbreitung, den Verweis auf oder das Zur-Verfügung-Stellen von Pornographie, Rechtsradikalismus, Anleitung zu Gewalt oder Verbrechen, Diskriminierung, Glücksspiel oder anderweitig anstößigem Inhalt.

- 9.3. smartdocu behält sich in jedem Fall ein Überprüfungsrecht und ein Letztentscheidungsrecht zu den in Ziffern 9.1 und 9.2 bezeichneten Verpflichtungen des Kunden vor. smartdocu ist berechtigt, jederzeit nach vorheriger oder gleichzeitiger Unterrichtung des Kunden die weitere Nutzung zu unterbinden, wenn diese nach der begründeten Bewertung von smartdocu den Verpflichtungen in Ziffern 9.1 und 9.2 widerspricht.
- 9.4. smartdocu kann auch die gesamte Anwendung des Kunden sperren, sofern eine Isolierung der beanstandeten Inhalte nicht oder nur unter unverhältnismäßigem Aufwand möglich ist. Dem Kunden bleibt die spätere Nachweismöglichkeit vorbehalten, dass seine Inhalte rechtmäßig sind bzw. er die zur ihrer Nutzung und/oder Veröffentlichung erforderlichen Rechte innehat.

Schadensersatzansprüche des Kunden aufgrund einer Ausübung des Rechts zur Sperrung und Abschaltung durch smartdocu sind ausgeschlossen.

- 9.5. Der Kunde gewährleistet, dass er Inhaber des Rechtes ist, die im Rahmen der Vertragsdurchführung von ihm übermittelten Daten und Inhalte zu nutzen – auch und insbesondere im Rahmen dieses Vertrages und über das Internet – und smartdocu zur Vertragsdurchführung zu übermitteln.

Das gilt insbesondere für die erforderliche Einwilligung der Urheber und sonstigen Personen, die über Rechte an den Daten und Inhalten verfügen sowie bei Bildern von natürlichen Personen oder urheberrechtlich geschützten Werken (einschließlich Bauwerken) sowie besonderer Kategorien personenbezogener Daten im Sinn von Art. 9 Datenschutz- Grundverordnung (DSGVO), auch für die erforderliche Einwilligung dieser Personen oder Urheber.

- 9.6. Der Kunde stellt smartdocu von sämtlichen Ansprüchen Dritter, nebst Kosten, aus behaupteten Verletzungen von Lizenz-, Schutz- oder sonstigen Rechten frei. Der Kunde trägt sämtliche etwaige Verbindlichkeiten, insbesondere infolge Inanspruchnahme durch Dritte auch durch Verwertungsgesellschaften (z.B. VG-Bild / -Kunst) – und die damit verbundenen Kosten.
- 9.7. Im Fall der Inanspruchnahme durch Dritte ist die Pflicht von smartdocu, die Daten und Inhalte des Kunden bereitzuhalten, solange ausgesetzt, bis der Kunde eine abschließende Klärung über die Rechte an diesen herbeigeführt hat. Werden die zur Verfügung gestellten Daten und Inhalte gegenüber smartdocu durch Personen oder Vereinigungen im Sinn des § 13 UWG oder öffentliche Stellen beanstandet, gilt entsprechendes.
- 9.8. Statt einer Unterbindung der entsprechenden Daten und Inhalte kann smartdocu auch eine unverzügliche Entfernung der Inhalte vom Server vornehmen. Wenn der Kunde die entsprechenden Inhalte nicht auf erste Anforderung vom Server entfernt, ist smartdocu berechtigt, auch den jeweiligen Vertrag und/oder die jeweilige Einzellizenz fristlos zu kündigen.

- 9.9. Nachteile und Mehrkosten aus der Verletzung dieser Vertragspflichten gehen zu Lasten des Kunden.

10. Nutzungsrecht des Kunden und seiner berechtigten User

- 10.1. Die dem Kunden jeweils zur Verfügung gestellte Software-Lösung, sowie die Inhalte der Software-Lösung sind rechtlich geschützt. Die Urheberrechte, Patentrechte, Markenrechte und alle sonstigen Leistungsschutzrechte an der Software, an deren Inhalten sowie an sonstigen Gegenständen, die smartdocu dem Kunden im Rahmen der Vertragsanbahnung und Vertragsdurchführung zugänglich macht, stehen im Verhältnis der Vertragspartner ausschließlich smartdocu zu. Soweit die Rechte Dritten zustehen, hat smartdocu entsprechende Verwertungsrechte.

- 10.2. smartdocu räumt dem Kunden für die Dauer des Vertrages ein nicht ausschließliches, nicht übertragbares und nicht unterlizenzierbares Recht zur Nutzung der vereinbarten Software- Lösung und der zugehörigen Anwenderdokumentation von neXT® im Rahmen des vereinbarten Umfangs ein. Das Nutzungsrecht umfasst auch die Nutzung durch berechnigte User, die in einem Angestellten-, Freie-Mitarbeiter-, Auftrags- oder Mandatsverhältnis mit dem Kunden stehen sowie die Nutzung innerhalb von verbundenen Unternehmen; dieses Nutzungsrecht berechnigt den Kunden oder den berechnigten User jedoch nicht, Handlungen an der Software vorzunehmen, insbesondere Analyse, Dekompilierung und/oder Anpassung, die nicht durch smartdocu selbst oder einem Partner von smartdocu vorgenommen werden.

Der Kunde gewährleistet, dass jeder berechnigte User die Regelungen zur ordnungsgemäßen Nutzung der Software-Lösung gemäß dieser NB SaaS einhält.

Die Nutzung erfolgt durch Zugriff auf die Softwarefunktionalitäten auf der Serverarchitektur von smartdocu. Übergabepunkt für die Leistungen von smartdocu ist der Router-Ausgang des von smartdocu genutzten Rechenzentrums. Darüberhinausgehende Rechte erhält der Kunde nicht.

- 10.3. Eine Nutzung der Software über die nach Maßgabe dieses Vertrags erlaubte Nutzung hinaus ist nicht gestattet. Der Kunde ist nicht berechnigt, die Software von Dritten nutzen zu lassen oder Dritten zugänglich zu machen, insbesondere ist es dem Kunden nicht erlaubt, die Software, Teile hiervon oder Rechte an diesen zu vervielfältigen oder zu veräußern. Der Kunde hat auch die Gebühren zu zahlen, soweit ein Dritter die Software nutzt, wenn und soweit der Kunde die Nutzung zu vertreten hat. Dritte im vorgenannten Sinn sind nicht berechnigte User nach Ziffer 10.2.

- 10.4. smartdocu ist berechnigt, bei schwerwiegenden Verstößen gegen diese dem Kunden obliegenden Pflichten den Zugang des Kunden auf dessen Kosten zu sperren. Eine derartige Sperrung entbindet den Kunden nicht von der Pflicht, die Gebühr für die Nutzung der Software zu zahlen.

11. Gewährleistung für Software-Leistungen

- 11.1. Im Fall eines Mangels der Software-Leistungen nach Ziffer 3 hat der Kunde einen Anspruch auf Nachbesserung oder Neuerbringung der Leistung nach Wahl von smartdocu. Kann ein der Gewährleistungspflicht unterliegender Fehler nicht beseitigt werden oder sind für den Kunden weitere Nachbesserungsversuche unzumutbar, so kann der Kunde anstelle der Nachbesserung den Vertrag kündigen.
- 11.2. Für die jeweils zur Verfügung gestellte Software-Lösung gewährleistet smartdocu, dass die Software-Lösung die aus ihrer Programmbeschreibung ersichtlichen Hauptfunktionen erfüllt. Aufgrund der Vielzahl der in der Praxis auftretenden Daten-, Hardware- und Bedienungskonstellationen sowie auftretender Bedienungsfehler kann insoweit jedoch keine vollständige Fehlerfreiheit gewährleistet werden. Auch ein Datenverlust lässt sich nicht vollständig ausschließen. Der Kunde hat daher seine Daten in regelmäßigen Zeitabständen zu sichern. Für eine mögliche Rekonstruktion bei Datenverlust bewahrt er die erforderlichen Unterlagen auf.
- 11.3. Der Kunde hat etwaige Mängel smartdocu gegenüber unverzüglich anzuzeigen. Die Mängelanzeige hat über das Supportformular im Benutzerkonto des Kunden zu erfolgen.
- 11.4. Die Gewährleistungspflicht besteht nicht, falls der Kunde die von smartdocu zur Verfügung gestellte Leistung nicht gemäß ihrer Bestimmung genutzt hat.
- 11.5. Das Recht des Kunden auf Schadensersatz richtet sich nach den Voraussetzungen in Ziffern 17 und 18 dieser NB SaaS; § 444 BGB bleibt unberührt.
- 11.6. Ein Rücktrittsrecht und ein Anspruch auf Schadensersatz statt der Leistung wegen Verletzung von nicht leistungsbezogenen Pflichten gemäß § 241 Abs. 2 BGB steht dem Kunden über die gesetzlichen Vorschriften hinaus nur dann zu, wenn er smartdocu zuvor über das Supportformular im Benutzerkonto des jeweiligen Kunden abgemahnt hat und die Pflichtverletzung von smartdocu trotz Abmahnung nicht beseitigt wurde.

12. Softwarepflege

Soweit der Kunde mit smartdocu die Pflege, Anpassung und Wartung der Software-Lösung *smartdocu cloud* durch smartdocu vereinbart, richtet sich der Inhalt und Umfang dieser Leistungen nach dieser Ziffer 12 sowie der nachfolgenden Ziffern 13 und 14 dieser NB SaaS.

- 12.1. Die von smartdocu zu erbringenden Leistungen setzen sich zusammen aus Leistungen, die für den Erhalt und die Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft der Software-Lösung in ihrer jeweils aktuellen Version notwendig sind, aus der Aktualisierung und/ oder Erweiterung der Software-Lösung im Rahmen der regulär erstellten Updates und Upgrades (insgesamt nachfolgend: **Pflegeleistungen**) sowie aus Leistungen zur Überprüfung der Software und der Bearbeitung von Störungen (nachfolgend: **Wartungsleistungen**).

12.2. Nicht Gegenstand der Pflege- und Wartungsleistungen (nachfolgend: **ausgeschlossene Leistungen**) sind die nachfolgend benannten Leistungen; diese können auf Wunsch des Kunden mit smartdocu separat vereinbart werden:

- Veränderungen an der Software, die nicht Gegenstand der Pflegeleistungen sind, insbesondere Anpassung an neue Produkte und Services sowie an geänderte Betriebsabläufe des Kunden;
- Anpassung der Software an eine geänderte Hardware und/oder Software-Umgebung des Kunden, einschließlich neuer Programmversionen (z.B. neue Releases, Updates/Upgrades) von im System verwendeter Drittsoftware;
- Beseitigung von Störungen, Schäden oder Fehlfunktionen, die aufgrund unsachgemäßer Bedienung der Software durch den Kunden, durch nicht der Produktbeschreibung entsprechende IT-Umgebung, durch die eigenständige Installation von Updates, Upgrades oder Bug Fixes, durch fehlerhafte Hardware, durch höhere Gewalt, Eingriffe Dritter oder durch sonstige nicht von smartdocu verursachten Einwirkungen entstanden sind;
- Anpassungen, Ergänzungen und Erweiterungen der Software nach Anforderung des Kunden außerhalb der regulären Updates und Upgrades von smartdocu;
- Beratungsleistungen

13. Bedingungen / Kündigung der Softwarepflege

13.1. smartdocu ist berechtigt Pflege- und/oder Wartungsleistungen der Weiterentwicklung der Software und dem technischen Fortschritt anzupassen. Ist eine solche Anpassung dem Kunden nicht zumutbar, kann dieser die Pflege- und/oder Wartungsleistung (je nachdem welcher Leistungsteil betroffen ist) innerhalb von vier Wochen nach Bekanntgabe der Anpassung außerordentlich mit einer Frist von vier Wochen kündigen.

13.2. Dem Kunden ist bekannt und er akzeptiert, dass smartdocu lediglich die aktuelle Version der Software sowie die direkte Vorgängerversion davon im Rahmen von Pflege- und Wartungsleistungen unterstützt. Führt die Veröffentlichung einer neuen Version durch smartdocu dazu, dass die vom Kunden verwendete Software nicht länger im Rahmen der Pflege- und/oder Wartungsleistungen unterstützt wird, kann dieser die Pflege- und/oder Wartungsleistung (je nachdem welcher Leistungsteil betroffen ist) innerhalb von vier Wochen nach Veröffentlichung der neuen Version außerordentlich mit einer Frist von vier Wochen kündigen.

13.3. smartdocu wird die Pflege- und Wartungsleistungen innerhalb der folgenden Servicezeiten erbringen:

Montag bis Freitag 8:00 bis 18:00 Uhr.

Die nach nachfolgender Ziffer 14 genannten Reaktionsfristen laufen nicht außerhalb der Servicezeiten.

14. Einstufung der Fehler der Software-Lösung

14.1. Auftretende Fehler werden wie folgt eingestuft:

- Fehlerstufe 1:

Störung, die einen Ausfall des gesamten Systems oder wesentlicher Teile davon verursacht, so dass eine Nutzung der Software nach Maßgabe der vertraglichen Regelungen ganz oder nahezu vollständig unmöglich ist (z.B. vollständige bzw. unkontrollierbare Programmabbrüche, Fehlen wesentlicher Funktionalitäten). Der Produktivbetrieb ist nicht möglich oder zumutbar.

- Fehlerstufe 2:

Störung, die die Nutzung der Software nach Maßgabe der vertraglichen Regelungen zwar beeinträchtigt (z.B. Berichte mit fehlerhaften Daten, Berechnungsfehler, fehlerhafte Plausibilitätsprüfung), der Produktivbetrieb aber dennoch möglich und zumutbar ist. Der Fehler kann durch einen Workaround umgangen werden. Beim Vorliegen von zehn oder mehr Fehlern dieser Fehlerstufe 2, erfolgt die Zuordnung in Fehlerstufe 1.

- Fehlerstufe 3:

Sonstige Störung, die die Nutzung der Software nach Maßgabe der vertraglichen Regelungen nicht oder nur unwesentlich beeinträchtigt. Die Störung hat keine Auswirkungen auf den Produktivbetrieb oder die Funktionalität (z.B. Komforteinschränkungen, unvollständige Dokumentation, falsche grafische Darstellung, orthografische, semantische oder syntaktische Fehler oder kleinere Ungenauigkeiten).

14.2. Die Einordnung der Fehler in die verschiedenen Kategorien erfolgt durch smartdocu nach billigem Ermessen unter angemessener Berücksichtigung (i) der Auswirkungen, die der betreffende Leistungsmangel auf seinen Geschäftsbetrieb hat, und (ii) der Interessen des Auftragnehmers. smartdocu wird die Klassifizierung bei der Problemanalyse entsprechend überprüfen und gegebenenfalls anpassen.

14.3. smartdocu wird während der Servicezeiten auf die Meldung eines Mangels durch den Auftraggeber innerhalb der folgenden Fristen reagieren (in diesen NB SaaS: **Reaktionsfrist**):

- Fehlerstufe 1: 4,0 Stunden
- Fehlerstufe 2: 8,0 Stunden
- Fehlerstufe 3: 24,0 Stunden

14.4. smartdocu wird auftretende Störungen nach eigenem Ermessen durch eine oder mehrere der folgenden Maßnahmen beseitigen:

- Erarbeitung und Weitergabe von Handlungsanweisungen zur Fehlerbeseitigung an den Kunden

- Bereitstellung von Patches oder zusätzlichen Bug Fixes an den Kunden
- Übermittlung einer Softwareversion, die den Fehler nicht mehr enthält.

14.5. smartdocu wird die zuvor aufgeführten Supportleistungen im Wege der Fernwartung oder Ferndiagnose erbringen; nur wenn nach dem Ermessen von smartdocu eine Fehlerbehebung auf diese Art und Weise nicht möglich ist, wird smartdocu die Supportleistung beim Kunden vor Ort erbringen.

15. Mitwirkung des Kunden bei Fehleranalyse

15.1. Der Kunde ist verpflichtet ein Support-System für die Software einzuführen und zu betreiben, wodurch der Kunde selbst einfache Störungen der Nutzer prüft und einfache Fehler in der Bedienung oder unsachgemäßen Bedienung gelöst werden. Die Aufgaben des Support- Systems umfassen insbesondere:

- Ist die Software verbunden (Konnektivität)?
- Sind die eingegebenen Daten valide?
- Wird ein unterstützter Browser verwendet?
- Sind alle Browser- und Sicherheitseinstellungen richtig?
- Sind die Bezugsobjekte (Dokumente, Meldungen) vorhanden und zur Bearbeitung freigegeben?

15.2. Der Kunde ist nicht befugt – nach Auftreten des Fehlers – Updates, Upgrades oder Bug Fixes ohne Anweisung durch den Support von smartdocu vorzunehmen.

15.3. Die Meldung von Fehlern der Software hat über das Supportformular im Benutzerkonto des jeweiligen Kunden zu erfolgen. Die Meldung hat den Fehler (insbesondere Bedingungen, unter denen er auftritt, Symptome und Auswirkungen des Mangels) präzise und nachvollziehbar zu beschreiben, auf deren Basis der Fehler reproduziert werden kann; die Fehlermeldung muss zumindest Logfiles und Screenshots des Fehlers beinhalten. Darüber hinaus hat die Meldung einen Vorschlag zur Einstufung des Fehlers in eine Kategorie gemäß Ziffer 14 dieser Vereinbarung zu enthalten.

Der Kunde hat ferner im Rahmen des Zumutbaren diejenigen Maßnahmen zu treffen, die eine Feststellung von Fehlern und ihrer Ursachen erleichtern. Er wird insbesondere die erforderlichen Auskünfte hierzu gegenüber smartdocu erteilen.

15.4. Der Kunde wird smartdocu vor Ort zu seinen regelmäßigen Geschäftszeiten und im notwendigen Umfang – soweit erforderlich – Zutritt zu den eigenen Räumlichkeiten und Zugriff auf die für die Leistungserbringung erforderliche Hard- und Software gewähren sowie die erforderlichen technischen Einrichtungen bereitstellen, insbesondere wird der Kunde die technischen Anforderungen für eine Remote-Aufschaltung durch den Support von smartdocu sicherstellen (in der Regel per Team-Viewer, MS-Teams bzw. VPN). Soweit es die Dringlichkeit der jeweiligen Pflegeleistung erfordert, wird der Zutritt und

Zugriff gemäß Satz 1 auch außerhalb der regelmäßigen Geschäftszeiten des Kunden gewährt.

- 15.5. Der Kunde wird einen qualifizierten Mitarbeiter benennen, der als Ansprechpartner für smartdocu bereitsteht und befugt ist, die zur Vertragsdurchführung erforderlichen Entscheidungen zu treffen.

16. Haftung

- 16.1. Ansprüche des Kunden auf Aufwendungs- oder Schadensersatz, gleich aus welchem Rechtsgrund, sind beschränkt auf Schäden, die von smartdocu oder einem seiner Erfüllungsgehilfen oder Auftragnehmer

a) vorsätzlich,

b) grob fahrlässig oder

c) im Fall von wesentlichen Vertragspflichten leicht fahrlässig

herbeigeführt wurden.

Wesentliche Vertragspflichten in diesem Sinn sind solche Pflichten von smartdocu die die Rechte des Kunden, die dieser nach dem Inhalt und Zweck des geschlossenen Vertrages hat, erfüllen sollen sowie solche Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des geschlossenen Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Besteller regelmäßig vertraut und vertraut hat.

- 16.2. Die Haftung ist beschränkt auf Schäden, die bei Vertragsschluss oder spätestens bei Begehung der Pflichtverletzung, also bei vergleichbaren Geschäften dieser Art, als typische Schäden vorhersehbar waren, es sei denn, smartdocu haftet wegen Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit.

- 16.3. Für die Funktionalität der von smartdocu zur Verfügung gestellten Software ist die Haftung beschränkt bis zur Höhe der vereinbarten Vergütung.

- 16.4. Die Haftung für mittelbare Schäden oder entgangenem Gewinn ist ausgeschlossen.

- 16.5. Für den Verlust von Daten haftet smartdocu nach Maßgabe der vorstehenden Absätze nur dann, wenn ein solcher Verlust durch angemessene Datensicherungsmaßnahmen seitens des Kunden nicht vermeidbar gewesen wäre. Ändern sich die Datenbestände des Kunden, hat er auch diesbezüglich eine Datensicherung durchzuführen. Im Übrigen unterliegt jede Haftung von smartdocu wegen Datenverlust der Begrenzungen bis zur Höhe der vereinbarten bzw. von smartdocu berechneten Vergütung.

16.6. Die Haftungsbeschränkungen in Ziffer 16.1 bis Ziffer 16.5 gelten nicht, wenn ein Fall der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit vorliegt, im Fall der Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz oder im Fall einer anderen weitergehenden zwingenden gesetzlichen Haftung.

17. Verjährung

17.1. Soweit Mängelansprüche bestehen, verjähren sie innerhalb von zwölf Monaten seit Leistungserbringung.

17.2. Schadensersatzansprüche, soweit sie nicht im Zusammenhang mit einem Mangel stehen, verjähren innerhalb eines Jahres seit dem Schluss des Jahres, in dem der Anspruch entstanden ist und der Kunde von den Anspruch begründenden Umständen Kenntnis erlangt bzw. ohne grobe Fahrlässigkeit hätte erlangen müssen.

17.3. Die Regelungen in Ziffer 18.1 und Ziffer 18.2 gelten nicht, soweit die Ansprüche auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung von smartdocu beruhen, ein Fall der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit vorliegt, im Fall der Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz oder im Fall einer anderen weiter gehenden zwingenden gesetzlichen Haftung; im Übrigen bleibt § 444 BGB unberührt.

18. Verarbeitung personenbezogener Daten, Datenschutzvereinbarung, Datenherausgabe

18.1. Soweit vom Kunden personenbezogene Daten übermittelt werden, erfolgt die Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen durch smartdocu ausschließlich unter Beachtung der gesetzlichen Vorschriften der DSGVO und des BDSG neu.

18.2. Der Kunde bleibt für die Einhaltung der Vorschriften der DSGVO und des BDSG neu, der weiteren einschlägigen datenschutzrechtlichen Vorschriften und berufsrechtlichen Regelungen verantwortlich, wenn und soweit er als datenverarbeitende Stelle fungiert.

18.3. Die über die Regelungen in den Ziffern 17.1. und 17.2 hinausgehende Verantwortlichkeit von smartdocu – einschließlich der von ihr in die Leistungserbringung einbezogenen verbundenen Unternehmen nach § 15 AktG und Subunternehmer gegenüber dem Kunden – bestimmt sich nach der von smartdocu und dem Kunden schriftlich zu vereinbarenden Datenschutzvereinbarung. Die Datenschutzvereinbarung ist Vertragsbestandteil und verpflichtet smartdocu in Erfüllung der gesetzlichen Anforderungen dem Kunden gegenüber zur Einhaltung der darin vorgesehenen Verpflichtungen und Gewährung der entsprechenden Rechte. Dies gilt auch, soweit smartdocu Leistungen unter Inanspruchnahme von verbundenen Unternehmen nach § 15 AktG oder Subunternehmern erbringt.

19. Schlussbestimmungen

- 19.1. Es gilt ausschließlich deutsches materielles Recht, unter Ausschluss internationaler Abkommen (z.B. CISG).
- 19.2. Als Erfüllungsort und ausschließlicher Gerichtsstand wird Traunstein vereinbart.
- 19.3. Ausschließlich die deutsche Fassung dieser NB SaaS ist rechtlich verbindlich. Das gleiche gilt für jede Änderung oder Ergänzung zu diesen NB SaaS, soweit eine deutsche Fassung existiert und keine andere Vereinbarung getroffen wurde.
- 19.4. Die Abtretung von Rechten und Ansprüchen aus diesem Vertrag bedürfen der vorherigen ausdrücklichen Zustimmung des Vertragspartners.
- 19.5. Sollten einzelne Bestimmungen ganz oder teilweise unwirksam sein, so berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen der NB SaaS nicht. Die Vertragsparteien werden an Stelle der unwirksamen Bestimmung eine Bestimmung wählen, die der unwirksamen Bestimmung wirtschaftlich am nächsten kommt. Entsprechendes gilt für etwaige Lücken dieser Nutzungsbedingungen.