

# ALLGEMEINE GESCHÄFTS- BEDINGUNGEN

Ergänzende Allgemeine  
Bedingungen  
zu SaaS (Software as a Service)

Stand: Mai 2021

Firma: COOR GmbH  
Schillerstraße 27  
5020 Salzburg

Geschäftsführung: Gerhard Sendlhofer

+43 662 452277  
office@coor.info  
www.coor.info

FN 138102t  
ATU 39405808

## **Ergänzende allgemeine Geschäftsbedingungen zu SaaS**

### **1. Art und Umfang der Leistung**

- 1.1 Die COOR Software (kurz „Software“) wird vom Anbieter als SaaS-Lösung (Software as a Service) betrieben. Der Anbieter stellt dem Lizenznehmer die Software in der jeweils vereinbarten Version am Router-Ausgang des Rechenzentrums, in dem der Server mit der Software steht, zur Nutzung bereit. Der Lizenznehmer erhält somit die technische Möglichkeit und Berechtigung auf die COOR Software, die auf zentralen Servern des Rechenzentrums gehostet wird, mittels Internet zuzugreifen und die Funktionalitäten der Software im Rahmen der vertraglichen Vereinbarung zu nutzen.
- 1.2 Die COOR Software, die für die Nutzung erforderliche Rechenleistung und entsprechender Speicher- und Datenverarbeitungsplatz werden vom Anbieter bereitgestellt. Der Anbieter überlässt dem Lizenznehmer einen definierten Speicherplatz auf einem Server zur Speicherung seiner Daten. Der Lizenznehmer kann auf diesem Server einen Speicherumfang von 10 GB nutzen. Der Speicherplatz kann gegen Vergütung erhöht werden.
- 1.3 Übergabe für die vertraglichen Leistungen ist der Router-Ausgang des vom Anbieter genutzten Rechenzentrums. Die Client-seitige Anbindung an das Internet liegt im Verantwortungsbereich des Lizenznehmers. Diese ist nicht Bestandteil des SaaS-Leistungsumfangs.

### **2. Verantwortlichkeit und Leistung des Anbieters**

- 2.1 Der Anbieter 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 Software, Betrieb eines Backup-Systems, sowie die zur Aufrechterhaltung der Betriebstüchtigkeit erforderlichen Maßnahmen. Der Anbieter stellt dem Kunden die bestellten SaaS-Produkte zum bestimmungsgemäßen Gebrauch zur Verfügung und räumt ihm das nicht ausschließliche und nicht übertragbare Recht ein, dieses während der Vertragsdauer zu nutzen.

### **3. Systemverfügbarkeit**

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

### **4. Störungen der Services des Rechenzentrums / SaaS-Dienste**

- 4.1 Die Überwachung, Wartung und der Support der SaaS-Dienste erfolgen gemäß der vereinbarten SLA Stufe.

4.2 Ist nichts anderes vereinbart gilt die SLA Stufe I.

## **5. Rechenzentrum**

- 5.1 Der Anbieter hat das Recht, Dritte (Erfüllungsgehilfen) zur Erbringung von vertraglichen Leistungen beizuziehen. Dies betrifft insbesondere die Hosting-Leistungen. Die nötige IT-Infrastruktur wird über sichere, ISO 27001 zertifizierten Rechenzentren, deren Standort innerhalb der EU ist, zur Verfügung gestellt.
- 5.2 Wobei sich der Anbieter die Wahl des Rechenzentrums vorbehält. Der Anbieter stellt sicher, dass er die Erfüllungsgehilfen unter besonderer Berücksichtigung der Eignung der von ihm 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 hat der Anbieter eine Vereinbarung zur Datenverarbeitung im Auftrag geschlossen.
- 5.4 In jedem Fall werden dem Lizenznehmer zu Vertragsabschluss die Adressdaten der Erfüllungsgehilfen namhaft gemacht.
- 5.5 Der Anbieter behält sich ebenso vor, Erfüllungsgehilfen zu wechseln. Über jede beabsichtigte Änderung in Bezug auf die Hinzuziehung oder die Ersetzung anderer Erfüllungsgehilfen wird der Lizenznehmer rechtzeitig informiert. Ein Wechsel – ohne Schlechterstellung für den Lizenznehmer – bedingt keine Zustimmung des Lizenznehmers. Die Information über einen Wechsel hat rechtzeitig zu erfolgen, mindestens jedoch zwei Wochen vorher. Für einen vom Anbieter injizierten Wechsel entstehen dem Lizenznehmer keine Mehrkosten.