

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN  
FÜR DIE SOFTWARE-AS-A-SERVICE  
SAAS -LEISTUNGEN  
DER COOR SOFTWARE

Gültig ab: 1.1.2025  
Version: V25.01  
Vertragsgebiet: Deutschland  
Typ: Allgemeine Geschäftsbedingungen über SAAS-Leistungen

## ANLAGE I: ALLGEMEINE VERTRAGSBEDINGUNGEN

### 1. BEGRIFFSBESTIMMUNGEN

Die nachfolgenden Begriffe haben in diesem Vertrag die folgende Bedeutung, sofern nicht im Bestellformular anders definiert:

**“Automatic Updates”**: Von COOR regelmäßig automatisch durchgeführte Updates/Upgrades der Software, wie in Anlage II näher beschrieben.

**“Bestellformular”** oder auch **“Order Form”**, oder **“OF”**: Das von COOR erstellte Angebot oder Bestellformular, in dem die vertraglichen Leistungen näher beschrieben sind.

**“Betriebsfähige Bereitstellung”** oder auch **„Lieferung“**: Die betriebsfähige Bereitstellung bzw. Lieferung der Software ist erfolgt, wenn COOR dem Kunden die Standardsoftware sowie den COOR License Key zur Verfügung stellt, indem COOR sie per E-Mail übermittelt, per Download zur Verfügung stellt oder in einer anderen - dem Stand der Technik entsprechenden Form - dem Kunden zukommen lässt. Ist kein Bereitstellungsdatum vereinbart, stellt COOR die Software binnen eines Monats nach Vertragsschluss dem Kunden zur Verfügung.

**“Consulting Leistungen”**: Von COOR nach Maßgabe der Anlage III erbrachte Consulting Leistungen in Bezug auf Beratung, Schulung, Erstellung eines Pflichtenheftes und/oder Schulungen Kundenspezifischer Software, ... in deutscher Sprache.

**“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. Der Kunde erhält damit 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 zu nutzen. Die kundenseitige 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 Cloud.

**“COOR SaaS-Leistungen”**: Die vom Kunden mit der OF 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.

**“Dokumentation/Nutzerhandbücher”**: Die auf der Website von COOR im Kundencenter zugänglichen Dokumente, in deutscher Sprache: Druckfähige Anleitungen.

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

**“Drittprodukte”** bezeichnet Produkte, Consulting Leistungen und/oder Software von Drittanbietern.

**“Erstlaufzeit”** oder auch **“Laufzeit”** meint die in der OF vereinbarte Laufzeit (36 Monate, soweit nicht in der OF abweichend vereinbart) und berechnet sich wie folgt: Die Erstlaufzeit bedeutet (i) wenn das Startdatum der erste Tag des Monats ist, die in der OF unter der Laufzeit vereinbarte Anzahl von Monaten (z.B. 36 Monate) ab dem Startdatum; (ii) wenn das Startdatum nicht der erste Tag des Monats ist, die Anzahl der Tage, die vom Startdatum bis zum Ende dieses Monats verbleiben, zuzüglich der in der OF unter der Laufzeit vereinbarten Anzahl von Monaten (z.B. 36 Monate).

**“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.

**“Gesamtlaufzeit”** bedeutet die Erstlaufzeit zzgl. jeder weiteren Verlängerungslaufzeit, für die der Kunde die SaaS-Leistungen bezieht.

**“Kundendaten”**: Alle Daten, die durch oder für den Kunden im Rahmen der COOR SaaS-Leistungen verarbeitet werden sowie alle Ergebnisse aus der Verarbeitung dieser Daten einschließlich Ableitungen davon.

**“Kundenspezifische Software”**: Software, bei der es sich nicht um die COOR Standard-Software handelt, sondern die durch COOR oder im Auftrag von COOR oder COOR's Lizenzgebern für den Kunden entwickelt wurde, oder wird und als solche in dem mit dem Kunden geschlossenen Vertrag bezeichnet ist.

**“Laufzeit”** ist gleichbedeutend mit Gesamtlaufzeit.

**“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.

**„Partei/en“**: Sind COOR und der Kunde, gemeinsam Vertragspartner.

**“Software”**: Die Standardsoftwareprodukte von COOR einschließlich der Dokumentation aller hiermit zusammenhängender Materialien in der jeweils aktuellen Fassung, 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. Für die Beschaffenheit der Funktionalität der von COOR gelieferten Software ist die Produktbeschreibung in der Dokumentation abschließend maßgeblich.

**“Startdatum”**: Das in der OF vereinbarte Datum, ab dem Gebühren für die SaaS-Leistungen anfallen.

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

**“Vertrag”** oder auch **„Rahmenvertrag“**: Dieser Vertrag über Software-as-a-Service (SaaS)-Leistungen einschließlich seiner Anlagen. Eine, zwischen den Parteien in Form eines Vertrages, einer EULA oder der Allgemeinen Geschäftsbedingungen von COOR, getroffenen Vereinbarung.

**“Vertragsgebiet”**: Das Vertragsgebiet ist Deutschland.

### 2. COOR SAAS-LEISTUNGEN

**2.1** COOR räumt dem Kunden nach Maßgabe der Bestimmungen dieses Vertrages, der Dokumentation und der jeweilige OF während der Dauer der Gesamtlaufzeit ein nicht ausschließliches, nicht unterlizenzierbares, nicht übertragbares und widerrufliches Recht zum Zugriff und zur Nutzung der COOR SaaS-Leistungen ein. Die Zugriffs- und Nutzungsrechte werden dem Kunden, soweit nicht anderweitig vereinbart, zur Nutzung im Vertragsgebiet ausschließlich zur eigenen internen Verwendung und Nutzung eingeräumt, soweit dies im Rahmen des normalen Geschäftsbetriebs und für die in der jeweiligen OF vereinbarte und vergütete Anzahl der User, Lizenzen und Module. Die Überlassung des Quellcodes (Source Code) ist nicht Bestandteil der Einräumung des Nutzungsrechtes.

**2.2** Die oben genannte Einräumung von Rechten gilt auch für Verbundene Unternehmen des Kunden mit der Maßgabe, dass 1 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 OF abgeschlossen, gelten die Bestimmungen dieses Vertrages auch im Verhältnis mit dem Verbundenen Unternehmen.

**2.3** Der Kunde räumt COOR und COOR's Verbundenen Unternehmen eine unbefristete, unwiderrufliche, gebührenfreie Lizenz zur Nutzung und Einbeziehung von Vorschlägen, Verbesserungswünschen, Empfehlungen, Korrekturen und sonstigem Feedback des Kunden in die COOR SaaS-Leistungen ein.

**2.4** Sofern in einer OF vereinbart, hat COOR gegenüber dem Kunden in der OF vereinbarte bestimmte Beratungsleistungen, Implementierungsleistungen, Erstellung von Kundenspezifischer Software“ und/oder sonstige Services (zusammen als **Consulting Leistungen** bezeichnet) und/oder Schulungsleistungen (**Schulungsleistungen**) gesondert entsprechend den in Anlage III zu diesem Vertrag genannten Bedingungen zu erbringen.

**2.5** COOR kann dem Kunden Software Code, Materialien oder Informationen zur Verfügung stellen, die den Kunden dabei unterstützen sollen die COOR SaaS-Leistungen in die Lage zu versetzen auf Produkte oder Systeme des Kunden zuzugreifen oder mit diesen zu kommunizieren (nachfolgend zusammen als **Schnittstelle** bezeichnet). Der Kunde ist ausschließlich berechtigt die Schnittstelle zu dem Zweck zu nutzen, einen Zugang oder eine Kommunikation zwischen den COOR SaaS-Leistungen und den Systemen oder Produkten des Kunden herzustellen. Die Integration der COOR SaaS-Leistungen in die Systeme des Kunden erfolgt durch den Kunden unter Verwendung der Schnittstelle eines von COOR im Rahmen der COOR SaaS-Leistungen zur Verfügung gestellten Tools.

**2.6** COOR behält sich alle Rechte an den COOR SaaS-Leistungen, Schnittstellen und der COOR SaaS Cloud vor. Alle Rechte und Ansprüche und alle dazugehörenden und daran bestehenden gewerblichen Schutzrechte liegen bei COOR (oder seiner Verbundenen Unternehmen, Lizenzgeber und/oder Subunternehmer). 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.

### **3. GEBÜHREN UND ZAHLUNGEN**

**3.1** Der Kunde zahlt COOR die Gebühren in der in entsprechender OF genannten Höhe (die "**Gebühren**"). Sofern in einer OF 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 (ausgenommen bleiben berechtigte Erstattungsansprüche des Kunden z.B. bei einer Kündigung aus wichtigem Grund). Die Gebühren für COOR SaaS-Leistungen sind für einen 12-Monats-Zeitraum zum Startdatum der SaaS-Leistungen, wie in der OF vereinbart („**Startdatum**“) und im Voraus mit Beginn des jeweiligen (nachfolgenden) jährlichen Verlängerungslaufzeit (jeweils ein "**12-Monats-Zeitraum**") 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; die Aufrechnung ist auf Forderungen der Parteien aus diesem Vertrag beschränkt. Der Kunde ist zur Minderung nur berechtigt, wenn der Anspruch rechtskräftig festgestellt worden ist oder unbestritten ist; ein nachträglicher Rückforderungsanspruch des Kunden bleibt unberührt. Der Kunde ist zum Zurückbehalt oder zur Einrede des nicht erfüllten Vertrags nur berechtigt, wenn der Anspruch rechtskräftig festgestellt worden ist oder unbestritten ist.

**3.2** Werden im Laufe der Gesamtlaufzeit Bestellungen über weitere Lizenzmodelle aufgegeben, so berechnen sich die entsprechenden Gebühren für den dann aktuellen 12-Monats-Zeitraum anteilig und gesondert und jeden nachfolgenden 12-Monats-Zeitraum gemeinsam, wobei diese Gebühren mit Annahme der Bestellung durch COOR in voller Höhe fällig sind. Bei Annahme zusätzlicher Bestellungen wird durch COOR entweder eine Bestellbestätigung an die bezeichnete E-Mail-Adresse des Anwendungsverantwortlichen gesandt oder dem Kunden eine OF vorgelegt, die die Bestellung zur Unterzeichnung durch den Kunden wiedergibt.

Die Rechnungslegung durch COOR gegenüber dem Kunden erfolgt ausschließlich durch Erteilung digitaler Rechnungen (z.B. im Adobe™ Portable Dokument Format („**PDF**“)) per E-Mail, es sei denn, der Kunde wünscht ausdrücklich und schriftlich eine Übersendung der Rechnung per Post. Änderungen der E-Mail-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. Gebühren sind binnen 14 Tagen ab dem Rechnungsdatum zu zahlen. Alle Gebühren (a) sind in der Währung des Vertragsgebietes (EURO) und ohne Abzug von Verkaufssteuer, Umsatzsteuer, sonstige öffentliche Abgaben sowie Auslagen zu zahlen und (b) sind nicht erstattungsfähig (ausgenommen bleiben berechtigte Erstattungsansprüche z.B. bei einer Kündigung aus wichtigem Grund), 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. 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. Der Kunde hat außerdem alle Beträge (einschließlich angemessener Rechtskosten) zu zahlen, die im Rahmen des Einzugs überfälliger Zahlungen entstanden sind; dieser Betrag ist auf monatlich mindestens 1,5% des insgesamt fälligen Betrages festgelegt. COOR behält sich jedoch vor, im Einzelfall einen nachweisbar höheren Schaden geltend zu machen.

Bei regelmäßiger Überschreitung der Datenspeicherung für die vereinbarte optionale zusätzliche Datenspeicherung oder der standardmäßig kostenfrei 10 Gigabyte per Umgebung kann COOR dem Kunden weitere Beträge gemäß Standard-Preisliste von COOR berechnen. Die zwischen dem Kunden und COOR vereinbarten (jährlichen) Gebühren erhöhen sich jährlich um 4% für jeden nachfolgenden 12-Monats-Zeitraum. COOR benachrichtigt den Kunden schriftlich oder in Textform (ggf. per E-Mail) über jede Erhöhung von mehr als 4% mindestens 120 Tage vor Beginn des jeweiligen 12-Monats-Zeitraums, auf den sich die Gebührenerhöhung bezieht; dem Kunden steht in diesem Fall ein Recht zur Kündigung dieses Vertrags mit einer Frist von mindestens 90 Tagen zum Ende des gegenwärtigen 12-Monats-Zeitraums zu.

### **4. KUNDENDATEN**

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 Personenbezogene Daten als Teil der Kundendaten gemäß diesem Vertrag und der Auftragsverarbeitungsvereinbarung in Anlage IV 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 ergreifen technische Maßnahmen, um die COOR SaaS-Leistungen zu schützen, und können (unter Beachtung der Auftragsverarbeitungsvereinbarung in Anlage IV und der Vertraulichkeit gemäß Ziffer 8) 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, die Durchführung der Kontopflege, das Erstellen von Rechnungen in Bezug auf die Nutzung der COOR SaaS-Leistungen durch den Kunden 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.

### **5. PFLICHTEN UND OBLIEGENHEITEN DES KUNDEN**

**5.1** 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 benachrichtigen.

**5.2** Jedes Konto dient allein der Nutzung durch den Kunden. Der Kunde darf keinen in seinem Konto vorhandenen Platz weiterverkaufen. Wird nachgewiesen, dass Speicherplatz weiterverkauft wird, stellt dies einen außerordentlichen Kündigungsgrund zur Beendigung der Durchführung der Cloud-Dienste dar.

Der Kunde übergibt COOR rechtzeitig alle Informationen, die für die ordnungsmäßige Durchführung dieses Vertrages durch beide Parteien 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. 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 jeweiligen OF vereinbart.

**5.3** 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 Named/Concurrent User. Der Kunde übernimmt die Schulungen für seine User in eigener Verantwortung. 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 (sofern vorhanden) und (b) den Endgeräten und der COOR SaaS Cloud verantwortlich.

**5.4** 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; und (iv) keinen Versuch unternehmen, zu den COOR SaaS-Leistungen oder den durch COOR betriebenen Netzen unbefugt Zugriff zu erlangen.

## **6. DURCHFÜHRUNG DER COOR SAAS-LEISTUNGEN**

**6.1** Während der Gesamtlaufrzeit ist COOR verpflichtet, nach wirtschaftlich vertretbaren Kräften sicherzustellen, dass (a) die COOR SaaS-Leistungen im Wesentlichen entsprechend den Bestimmungen dieses Vertrages, der jeweiligen OF und der Dokumentation funktionieren und (b) die COOR SaaS-Leistungen nach bestem Wissen frei von Schadcode sind. Auf Kundenseite besteht die Verpflichtung, dass (i) der Kunde die COOR SaaS-Leistungen entsprechend den durch COOR erteilten Anweisungen umgesetzt und verwendet hat; (ii) der Kunde COOR schriftlich oder in Textform über jeden Mangel an den COOR SaaS-Leistungen innerhalb von fünf (5) Arbeitstagen nach dessen Auftreten informiert; (iii) 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; (iv) der Kunde alle damit im Zusammenhang stehenden Anlagen, Softwareprodukte und Umgebungsbedingungen in einem Zustand gehalten hat, der den anwendbaren Spezifikationen und Branchenstandards entspricht; (v) der Kunde keine sonstigen Anlagen oder Softwareprodukte eingeführt hat, die sich nachteilig auf die COOR SaaS-Leistungen auswirken; (vi) etwaige Alt-Software auf Kundenseite, für die die COOR SaaS-Leistungen funktionieren müssen, klar definierte Schnittstellen und korrekten Code für die Integration enthält, und (vii) 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).

**6.2** COOR und/oder seine Verbundenen Unternehmen sind berechtigt Daten und andere Informationen anonymisiert zu sammeln und zu analysieren, die sich auf die Bereitstellung, Nutzung und Performance der COOR SaaS-Leistungen beziehen (nachfolgend „UX-Daten“) und diese, auch nach Beendigung der Gesamtlaufrzeit, zu nutzen (i) um die COOR SaaS-Leistungen zu verbessern und zu erweitern und (ii) zum Zwecke von damit verbundenen Entwicklungs-, Diagnose- und Korrekturleistungen.

**6.3** 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 Personenbezogene Daten nur entsprechend den schriftlichen Vorgaben des Kunden nach Maßgabe der Bestimmungen der Anlage IV dieses Vertrages verarbeiten.

## **7. LAUFZEIT UND VERTRAGSBEENDIGUNG**

**7.1 Laufzeit.** Dieser Vertrag beginnt am Tag des Inkrafttretens und läuft, sofern er nicht nach Maßgabe der Bestimmungen dieses Vertrages gekündigt wird, für die in der OF vereinbarte Laufzeit. Soweit in der OF nicht anders vereinbart, beginnt die Laufzeit für die COOR SaaS-Leistungen am Startdatum.

Die Laufzeit verlängert sich jeweils automatisch um einen Zeitraum von jeweils 12 Monaten ("**Verlängerungslaufzeit**"), sofern dieser Vertrag nicht von einer Partei schriftlich gegenüber der anderen Partei mit einer Frist von mindestens 90 Tagen zum Ende der Erstlaufzeit bzw. zum Ende einer jeden Verlängerungslaufzeit gekündigt wird; in diesem Fall endet dieser Vertrag mit Ablauf der Erstlaufzeit bzw. der jeweiligen Verlängerungslaufzeit (insgesamt der "**Gesamtlaufrzeit**"). Die Regelungen dieses Vertrags gelten hinsichtlich der während der Gesamtlaufrzeit vereinbarten OF über den Zeitpunkt der Beendigung dieses Vertrages hinaus fort. Abweichungen müssen ausdrücklich in der OF vereinbart werden.

Die ordentliche Kündigung ist während der Erstlaufzeit bzw. der Verlängerungslaufzeit ausgeschlossen. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt hiervon unberührt.

**7.2 Vertragsverletzung und Insolvenz.** Jede der Parteien ist berechtigt, diesen Vertrag schriftlich zu kündigen, und zwar (a) umgehend nach einem wesentlichen, zur sofortigen Kündigung berechtigenden Verstoß durch die andere Partei, sofern diesem Verstoß nicht abgeholfen werden kann, oder (b) wenn die andere Partei 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 oder (e) bei einer Abtretung oder einem Vergleich zu Gunsten von Gläubigern; (f) wenn der Kunde mit der Zahlung der Gebühren mit 60 Tagen in Verzug ist.

**7.3 Leistungsstörung durch den Kunden.** COOR kann den Zugriff des Kunden auf die COOR SaaS-Leistungen bzw. die Erteilung von Consulting Leistungen und/oder Schulungsleistungen nach alleinigem Ermessen mit vorheriger schriftlicher Fristsetzung gegenüber dem Kunden vorübergehend einstellen, sofern der Kunde (a) mit einer Zahlung für mehr als 5 Tage 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.

**7.4 Folgen der Vertragsbeendigung.** Im Falle einer Kündigung des Vertrages bleibt der Kunde zur Zahlung aller bis zur Beendigung entstandenen Gebühren verpflichtet. Nach Beendigung der Gesamtlaufrzeit hat der Kunde (i) jede Nutzung der COOR SaaS-Leistungen und aller sonstigen Informationen und Materialien, die COOR dem Kunden nach diesem Vertrag zur Verfügung gestellt hat, einzustellen und (ii) alle oben genannten Informationen und Materialien an COOR zurückzugeben. Bei Beendigung des Vertrages stellt COOR dem Kunden eine maschinenlesbare MSQl-Datenbanksicherung der Kundendaten als verschlüsselten Download zur Verfügung. Der Kunde hat 2 Monate nach Beendigung des Vertrages Zeit, diese Sicherungskopie herunterzuladen. Nach Ablauf der zwei (2) Monate, wird COOR die Datenbanksicherung der Kundendaten vernichten.

## **8. VERTRAULICHKEIT**

**8.1** Die Parteien verpflichten sich, alle ihnen im Rahmen der Vorbereitung und Durchführung dieses Vertrages zur Kenntnis gelangten geschützten oder vertraulichen Informationen, insbesondere der Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse, der jeweils anderen Partei vertraulich zu behandeln und sie nur in Zusammenhang mit der Durchführung dieses Vertrages zu verwenden.

Geschützte oder vertrauliche Informationen im Sinne dieses Vertrages sind sämtliche Informationen, die

- seitens einer Partei 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 Partei 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.

**8.2** Die Einbeziehung von Informationen unter die geschützten oder vertraulichen Informationen nach vorgehender Ziffer endet, wenn in Bezug auf die geschützten oder vertraulichen Informationen ganz oder zum Teil nachweislich Folgendes gilt:

- a. Sie waren der sie empfangenden Partei 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 Partei sowie unabhängig von einem etwaigen Versäumnis der empfangenden Partei öffentlich bekannt oder
- d. sie sind der empfangenden Partei durch einen Dritten bekannt gemacht worden, der keiner direkten oder indirekten Geheimhaltungsverpflichtung gegenüber der jeweils anderen Partei unterliegt.

**8.3** Der Nachweis des Vorliegens einer dieser Ausnahmen ist von derjenigen Partei zu führen, die sich auf die Ausnahme beruft.

**8.4** Die Parteien 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 Parteien verpflichten sich darüber hinaus, die ihnen überlassenen geschützten oder vertraulichen Informationen ausschließlich zu dem vereinbarten Zweck zu nutzen.

**8.5** Die Parteien werden die geschützten oder vertraulichen Informationen der jeweils anderen Partei nur denjenigen Mitarbeitern zugänglich machen, die von ihnen Kenntnis nehmen müssen, um diesen Vertrag oder eine OF zu erfüllen. Dies gilt auch, wenn diese Mitarbeiter bei einem Verbundenen Unternehmen, einem Subunternehmer oder Drittanbieter der Parteien angestellt sind. Die Parteien 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.

**8.6** Die Geheimhaltungsverpflichtung in dieser Ziffer 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.

**8.7** Wenn eine Partei dies verlangt, sind die von ihr übergebenen Unterlagen nach Beendigung des Vertragsverhältnisses an sie herauszugeben, soweit der anderen Partei kein Recht zur Aufbewahrung dieser Unterlagen zusteht.

**8.8** Unbeschadet der vorigen Regelungen sind die Parteien sowie ihre Verbundenen Unternehmen berechtigt, den Namen und das Firmenlogo der jeweils anderen Partei in Werbe- oder ähnliche Aktivitäten einschließlich Internetseiten zu nutzen. Die Parteien werden sich bemühen, innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Unterzeichnung dieses Vertrages eine oder mehrere Broschüren und/oder eine oder mehrere aufeinander abgestimmte Pressemitteilungen zu veröffentlichen.

## 9. GEWÄHRLEISTUNG

**9.1** COOR gewährleistet, dass die SaaS-Leistungen bei vertragsgemäßer Nutzung der in diesem Vertrag vereinbarten Beschaffenheit entsprechen. COOR wird Mängel an der COOR SaaS-Cloud während der Erbringung von COOR SaaS-Leistungen abschließend im Rahmen des Service Level Agreements (SLA) gemäß Anlage II bearbeiten.

Es gelten im Übrigen die gesetzlichen Regelungen zur Gewährleistung, wobei die Anwendung des § 536a Abs. 2 BGB (Selbstbeseitigungsrecht des Mieters) und auch die Anwendung von § 536a Abs. 1 BGB (Schadensersatzpflicht des Vermieters), soweit die Norm eine verschuldensunabhängige Haftung vorsieht, ausgeschlossen sind.

**9.2** Für die Beschaffenheit der Funktionalität der von COOR gelieferten Software ist die Produktbeschreibung in der Dokumentation 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. 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 stets unterbrechungslos und fehlerfrei erbracht werden können.

**9.3** Die Gewährleistungsansprüche verjähren innerhalb von 12 Monaten ab dem Datum der Betriebsfähigen Bereitstellung („Gewährleistungsfrist“).

## 10. SCHUTZRECHTE DRITTER

**10.1** 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 angeblüh 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 vom Kunden vorgegebenen Spezifikationen durch COOR, (ii) Änderungen an den COOR SaaS-Leistungen, die nicht durch COOR oder von COOR beauftragte Dritte vorgenommen werden, (iii) das Verbinden der COOR SaaS-Leistungen mit Produkten oder Leistungen, die nicht durch COOR oder von COOR beauftragte Dritte 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.

**10.2** Soweit COOR nicht gemäß vorgehender Ziffer gegenüber dem Kunden zur Schadloshaltung verpflichtet ist, hat der Kunde COOR und COOR's Verbundenen Unternehmen von jeglicher Haftung gegenüber Dritten und allen Kosten (einschließlich der Kosten einer angemessenen Rechtsverteidigung), 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.

## 11. HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG

In allen Fällen vertraglicher und außervertraglicher Haftung leistet COOR Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen nur in dem nachfolgend bestimmten Umfang:

**11.1** 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, bei Arglist, soweit das Produkthaftungsgesetz zur Anwendung kommt, sowie bei einem Garantieverprechen, soweit bzgl. letzterem nichts anderes geregelt ist.

**11.2** COOR haftet unbeschränkt für Schäden, die durch COOR oder durch seine gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder durch grobe Fahrlässigkeit verursacht wurden.

**11.3** Bei einer leicht fahrlässig verursachten Verletzung wesentlicher Vertragspflichten haftet COOR außer in den Fällen der Ziffern 11.1, 11.2 oder 11.6 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 Parteien regelmäßig vertrauen dürfen.

**11.4** Im Übrigen ist eine Haftung COOR's ausgeschlossen.

**11.5** COOR haftet nicht für entgangenen Gewinn.

**11.6** Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

**11.7** Die Verjährungsfrist für Schadensersatzansprüche gegen COOR beträgt 1 Jahr außer in den Fällen der Ziffern 11.1, 11.2 oder 11.6.

**11.8** 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. Bei Verlust von Daten haftet COOR nur für denjenigen Aufwand, der für die Wiederherstellung der Daten erforderlich ist.

## 12. HÖHERE GEWALT

**12.1** Keine der Parteien haftet für die Nichterfüllung oder Verzögerung, die durch höhere Gewalt verursacht wird. Ein Ereignis „höherer Gewalt“ ist ein Ereignis oder Umstand, das/der außerhalb der Kontrolle liegt und zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses nicht vorhersehbar war und dessen die Vertragsdurchführung hindernden Auswirkungen von der betroffenen Partei nicht in zumutbarer Weise hätten vermieden werden können. Ein „Ereignis höherer Gewalt“ kann insbesondere bei den folgenden Ereignissen vorliegen: (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, Epidemie, Pandemie, Naturkatastrophe oder extremes Naturereignis; (vi) Explosion, Feuer, Zerstörung von Ausrüstung, Ausfall von Transportmitteln oder Internet oder Telekommunikation oder Parteien-Informationssystemen oder Energie; (vii) allgemeine Arbeitsunruhen wie Boykott, Streik und Aussperrung, Bummelstreik, Besetzung von Fabriken und Gebäuden.

**12.2** Eine Partei, 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 befreit.

**12.3** Ein Ereignis höherer Gewalt entbindet eine Partei 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.

**12.4** Nach Abschluss des Ereignisses höherer Gewalt muss die betroffene Partei so bald wie möglich die Erfüllung ihrer Verpflichtungen aus dieser Vereinbarung wieder aufnehmen. Wenn die betroffene Partei 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.

## 13. SONSTIGE BESTIMMUNGEN

**13.1 Gesamte Vereinbarung.** Dieser Vertrag zwischen den Parteien ist samt seinen Anlagen die gesamte Vereinbarung zwischen den Parteien in Bezug auf den Vertragsgegenstand. Er tritt an die Stelle aller früheren mündlichen oder schriftlichen Benachrichtigungen, Zusicherungen, Verpflichtungen und Vereinbarungen der Parteien in Bezug auf den Vertragsgegenstand und geht mit Ausnahme der Bedingungen in der OF allen sonstigen widersprechenden oder zusätzlichen Bedingungen oder ähnlichen Benachrichtigungen zwischen den Parteien vor.

**13.2 Schriftform und Rangfolge.** Der Abschluss, die Beendigung und die Anpassung dieses Vertrages 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. Im Falle von sich widersprechenden Bedingungen zum gleichen Regelungsgegenstand, gelten die Dokumente in der folgenden Reihenfolge: 1. die Bedingungen der Auftragsverarbeitungsvereinbarung gemäß Anlage IV; 2. die Bedingungen in der OF; 3. dieser Vertrag mit seinen weiteren Anlagen.

**13.3 Übertragung.** Die Parteien sind nicht berechtigt, die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag ohne die schriftliche Zustimmung der jeweils anderen Partei abzutreten oder zu übertragen.

**13.4 Verzichtserklärungen und Salvatorische Klausel.** Ein Verzicht gilt nur dann als wirksam, wenn er im Einzelfall schriftlich erklärt und durch die Partei gegengezeichnet ist, die durch den Verzicht belastet wird. 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 Parteien 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.

**13.5 Unabhängiger Auftragnehmer.** COOR ist unabhängiger Auftragnehmer, und nichts in Zusammenhang mit der Durchführung dieses Vertrages durch COOR ist dahingehend auszulegen, dass zwischen dem Kunden und COOR oder einem COOR-Berater ein Arbeitsverhältnis besteht. Jede Partei verpflichtet sich,

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

**13.6 Anwendbares Recht und Gerichtsstand.** Dieser Vertrag und jegliche Streitigkeiten oder Ansprüche aus dem Vertrag, dem Vertragsgegenstand oder der Begründung des Vertrages oder im Zusammenhang damit unterliegen dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts und des deutschen Kollisionsrechts. Ausschließlicher Gerichtsstand zur Regelung aller Streitigkeiten zwischen COOR und ihren Kunden ist München, wobei COOR berechtigt ist, Klagen auch bei anderen zuständigen Gerichten zu erheben bzw. einzureichen.

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 verpflichtet sich ebenfalls, Streitigkeiten mit dem Kunden zunächst außergerichtlich beizulegen, bevor COOR einen Rechtsstreit einleitet. Eilrechtsschutzmaßnahmen der Parteien bleiben hiervon unberührt.

**13.7 Subunternehmer und Drittprodukte.** COOR ist berechtigt, für bestimmte in der OF genannte Produkte (Software) und/oder Consulting Leistungen, die im Rahmen dieses Vertrages zu erbringen sind, Drittanbieter (z.B. Subunternehmer oder technische Partner) einzusetzen, und der Kunde erklärt sich mit einem derartigen Einsatz dieser Drittanbieter einverstanden. Nur soweit in der OF oder anderweitig ausdrücklich vereinbart, kommt in diesen Fällen ein Vertrag unmittelbar zwischen dem Drittanbieter und dem Kunden zustande (z.B. ein End User License Agreement des Drittanbieters nebst Auftragsverarbeitungsvereinbarung). Im Übrigen wird COOR Vertragspartner des Kunden und der Kunde hat seine Ansprüche aus oder im Zusammenhang mit den Drittprodukten gegenüber COOR geltend zu machen. Einzelheiten zum Vertragsschluss und zu den jeweils geltenden Drittanbieter-Bedingungen ergeben sich aus der OF bzw. der anderweitigen ausdrücklichen Vereinbarung hierzu, insbesondere wird COOR den Kunden bei Vertragsschluss auf die jeweils geltenden Drittanbieter-Bedingungen hinweisen.

Die Drittanbieter-Bedingungen zum Leistungsumfang der Drittprodukte (insbesondere deren Produkt-, Leistungs- und Funktionsbeschreibungen o.ä.), zur Sach- und Rechtsmängelhaftung, zur Haftung, zu Nutzungsrechten sowie der darin getroffenen Rechtswahl haben dabei Vorrang und gelten insbesondere auch, wenn COOR der Vertragspartner des Kunden ist, im Verhältnis zwischen COOR und dem Kunden, wobei COOR im Hinblick auf die darin geregelten Rechte und Pflichten an die Stelle des Drittanbieters tritt. Soweit keine wirksamen Drittanbieter-Bedingungen im Sinne des vorstehenden Satzes bestehen, gelten die Bestimmungen dieses Vertrages.

Verletzt ein Drittprodukt eines Drittanbieters die Rechte Dritter, ist mangelhaft oder verursacht Schäden, wird der Kunde auf Anforderung von COOR, hieraus resultierende Freistellungs-, Mängel- und Schadenersatzansprüche gegen COOR vorrangig gegenüber dem Drittanbieter geltend machen. COOR wird zu diesem Zweck die entsprechenden eigenen Ansprüche gegenüber dem Drittanbieter an den Kunden abtreten. Der Kunde kann COOR dann nachrangig in Anspruch nehmen, wenn auch eine gerichtliche Durchsetzung der Ansprüche gegenüber dem Drittanbieter erfolglos geblieben ist. Eine gerichtliche Auseinandersetzung des Kunden mit dem Drittanbieter ist jedoch entbehrlich, soweit dies nicht unzumutbar ist, weil keine Aussicht auf Erfolg besteht.

Drittprodukte werden unter Vorbehalt von Preisänderungen angeboten, die der Drittanbieter gegebenenfalls zwischen dem Datum des Auftrags, der solche Drittprodukte umfasst, und dem Datum der Rechnung von COOR in Bezug auf das Drittprodukt vornimmt.

**13.8 Verbundene Unternehmen von COOR.** COOR ist berechtigt, dem Kunden bestimmte in der OF 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 OF unmittelbar mit dem Kunden abzuschließen; diese bildet dann eine gesonderte Vereinbarung, die nur zwischen dem Verbundenen Unternehmen von COOR und dem Kunden getroffen ist. Eine derartige OF 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 OF nicht deutlich etwas anderes ergibt.

## ANLAGE II: BEDINGUNGEN FÜR SERVICE-VERFÜGBARKEIT, WARTUNG UND SUPPORT

### 1. DEFINITIONEN

„Antwortzeit“ ist die Dauer während der COOR Bürozeiten, die COOR maximal benötigt, um auf eine eingegangene Anfrage zu reagieren.

„Application-Manager“ sind bis max. drei (3) vom Kunden gegenüber COOR schriftlich namhaft gemachte und qualifizierte Key-User, die die erforderlichen COOR-Trainings absolviert haben und über ausreichend Kenntnisse der COOR SaaS-Leistungen verfügen.

„Eingeplante Wartungszeiten“ sind Wartungszeiten, die von COOR mit einer Vorankündigung von mindestens fünf (5) Arbeitstagen zum Zweck der Durchführung geplanter Wartungsarbeiten an den COOR SaaS-Leistungen festgelegt werden. Unterbrechungen zu kurzfristig notwendigen Wartungszwecken im Ausmaß von bis zum 20 Minuten bedürfen keiner Vorankündigung.

„Kundenspezifische Software“ bezeichnet Software, die nicht zu den Standard-Softwaremodulen gehört und die speziell für den Kunden von oder im Auftrag von COOR, seinen Tochtergesellschaften, Lizenzgebern und/oder Unterauftragnehmern entwickelt wurde oder wird und als solche von COOR gekennzeichnet ist.

„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 Internetzugang- oder ähnliche Probleme außerhalb der Abgrenzung der COOR SaaS-Leistungen, (ii) die sich aus Tätigkeiten oder Nichttätigkeiten des Kunden oder eines COOR nicht zurechenbaren 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 einer Aussetzung und Beendigung des Rechts des Kunden zur vertragsgemäßen Nutzung der COOR SaaS-Leistungen durch COOR ergeben.

„Bürozeiten“ sind die normalen Arbeitszeiten (Geschäftsstunden) während der Arbeitstage, die unter 2.2 detailliert angeführt sind.

„Serviceverfügbarkeit“ bedeutet die Verfügbarkeit unter Berücksichtigung der eingeplanten Wartungszeiten der COOR SaaS Leistung in der Produktionsumgebung.

„SLA“ Service Level Agreement

### 2. SUPPORTLEISTUNGEN.

2.1 Im Rahmen des Supports und während des Bezugszeitraumes erhält der Application-Manager des Kunden Zugang zum technischen Support. Ein Application-Manager des Kunden kann eine Anfrage oder ein Problem im Zusammenhang mit den COOR SaaS-Leistung in der Produktionsumgebung, mit einer klaren Beschreibung, mit einer Kundennummer und der Angabe der Fehlerklasse (A-C) an den COOR Support ("Helpdesk") melden und zwar entweder über telefonische Hotline, per E-Mail oder via Support-Software: 0049-812-979616 oder 0043-662-452277, helpdesk@coor.info

2.2 Ist nichts anderes vereinbart, steht der Support während der normalen Bürozeiten von COOR in deutscher Sprache wie folgt zur Verfügung:

| Normale Bürozeiten: |                  |                   |
|---------------------|------------------|-------------------|
| MO - DO             | 9:00 - 12:00 Uhr | 13:00 - 16:30 Uhr |
| FR                  | 9:00 Uhr -       | 14:00 Uhr         |

| Arbeitstage:  |  |
|---|--|
| MO - FR ausgenommen der gesetzlichen Feiertage des Bundeslandes Bayern sowie dem 1.5., 15.8., 26.10., 8.12., 24.12., 31.12. |  |
| Betriebsurlaub: 25.12. - zum 1. Arbeitstag im Neujahr   |  |

2.3 Die Supportleistungen erfolgen bei Bedarf auch online/remote. Für die Online/Remote-Verbindung stellt der Kunde ein Tool zur Verfügung, andernfalls stimmt der Kunde einer Verwendung von einem durch den COOR Support zur Verfügung gestellten Tool (ZB Microsoft Teams, TeamViewer, ...) zu.

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

2.5 **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).

2.6 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.

### 3. STÖRUNGEN.

3.1 Fehlerklassifizierung: 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 Klassifizierung nach billigem Ermessen.

| Klassifizierung | Bemerkung  | Erfüllt alle unten genannten Kriterien  |
|-----------------|--|---|
| Klasse A        | <i>Telefonisch zu melden mit Angabe der Klassifizierung!</i> | <b>Betriebsverhindernde Störung:</b><br>Nutzung des Systems ist unmöglich und der Support kann keine Lösung oder Teillösung oder Workaround anbieten, die/der das Problem ganz oder teilweise binnen einem Arbeitstag löst.   |
| Klasse B        | <i>Telefonisch zu melden mit Angabe der Klassifizierung!</i> | <b>Betriebsbehindernde Störung:</b><br>Nutzung des Systems ist erheblich eingeschränkt. Die Funktion ist teilweise beeinträchtigt, der Kunde ist aber noch in der Lage seine eigenen geschäftlichen Verpflichtungen in wichtigen Bereichen zu erfüllen und/oder der Support kann keine Lösung oder Teillösung oder Workaround anbieten, die/der das Problem binnen 3 Arbeitstagen behebt. |
| Klasse C        |  | <b>Leichte Störung:</b><br>Nutzung des Systems ist mit leichten Einschränkungen möglich.  |

3.2 Die in der unten stehenden Tabelle aufgeführten Antwortzeiten für Störungen gelten für Standardsoftware und, sofern in einer OF vereinbart, für Kundenspezifische Software. Für Standardsoftware und Kundenspezifische Software gilt dies nur in der Produktionsumgebung. COOR behält sich das Recht vor, den Support für Störungen außerhalb der Produktionsumgebung des Kunden abzulehnen. Das Vorstehende ist die einzige Verpflichtung von COOR und der einzige Rechtsanspruch des Kunden in Bezug auf die COOR SaaS-Leistungen und den damit verbundenen Support.

| Antwortzeiten innerhalb der Bürozeiten |                              |               |
|--|------------------------------|---------------|
| Fehler Klasse A                        | Betriebsverhindernde Störung | 4 Stunden     |
| Fehler Klasse B                        | Betriebsbehindernde Störung  | 1 Arbeitstag  |
| Fehler Klasse C                        | Leichte Störung              | 2 Arbeitstage |

3.3 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.

3.4 Störungen innerhalb der COOR Software sind unverzüglich an COOR zu melden. 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 (ZB Screenshots mit Zeitstempel) 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 Störungsbehebung angebotene Lösung übernehmen, wenn diese geeignet ist, die vereinbarte Leistung herzustellen.

3.5 Störungsmeldungen der Klasse A oder B sind telefonisch unter Angabe eines Fehler-Klassifizierungsvorschlages zu melden. Zur Dokumentation,

Priorisierung und Verfolgung von Meldungen im Rahmen des SLAs setzt COOR ein Support-System ein und der Kunde stimmt dem zu.

**3.6** Das Recht des Kunden auf Selbstbeseitigung der Störung innerhalb der COOR SaaS-Cloud sowie Schadensanspruch und Ersatz der hierfür erforderlichen Aufwendungen wird ausdrücklich ausgeschlossen.

**3.7** 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. Ergibt die Überprüfung einer Störungsmeldung, dass die Störung nicht im Verantwortungsbereich von COOR lag, ist COOR berechtigt, den für die Überprüfung der Störung entstandenen Aufwand dem Kunden nach der zu diesem Zeitpunkt gültigen COOR Preisliste zu berechnen.

#### **4. VERFÜGBARKEIT.**

**4.1 Serviceverfügbarkeit.** Unter der Voraussetzung, dass der Kunde seine Verpflichtungen aus diesem Vertrag erfüllt, wird COOR eine Verfügbarkeit nach "best effort" Grundsätzen erbringen. COOR wird wirtschaftlich angemessene Anstrengungen unternehmen, um eine möglichst unterbrechungsfreie Nutzung der SaaS-Produkte zu gewährleisten. Der Kunde ist sich jedoch bewusst, dass es sich bei der SaaS-Cloud 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. Hierunter fallen insbesondere Handlungen von Dritten, die nicht im Auftrag von COOR handeln, von COOR nicht beeinflussbare technische Bedingungen des Internets sowie höhere Gewalt und Pandemien. 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.

**4.2** Überwachung der Grundfunktionen der SaaS-Cloud erfolgt täglich. COOR stellt einen Störungsdienst zur Verfügung: helpdesk@coor.info. Die Störungsdienstleistungen werden von COOR an Arbeitstagen innerhalb der normalen COOR Bürozeiten gemäß SLA erbracht. Anfragen, die außerhalb (nach) der Bürozeiten eingehen, gelten als während des nächstfolgenden Arbeitstages eingegangen.

#### **5. WARTUNG UND SUPPORT**

**5.1** 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.

**5.2** Für die Wartung und den Support von „Kundenspezifischer Software“ ist eine gesonderte Gebühr im Rahmen einer OF auf Grundlage von 25% der Gebühren zur Erstellung der Kundenspezifischen Software zu entrichten. Die Gebühren werden anteilig für den (verbleibenden) aktuellen 12-Monats-Zeitraum berechnet, fällig und zahlbar zum Zeitpunkt der Zugriffsgewährung auf die Kundenspezifische Software und anschließend fällig und zahlbar zu Beginn jedes neuen 12-Monats-Zeitraums während der Gesamtlaufzeit.

**5.3** Die unter Punkt 2 und 3 angeführten Regelungen gelten gleichermaßen für „Kundenspezifische Software“. Wird eine Änderung der Kundenspezifischen Software vom Kunden gewünscht, so wird diese Änderung von COOR bewertet und nach den Bedingungen in Anlage III unter Ziffer 3 Änderungswünsche / Change Requests behandelt.



## **ANLAGE III: BEDINGUNGEN FÜR CONSULTING LEISTUNGEN**

### **1. GELTUNG**

Consulting Leistungen sind in den SaaS-Leistungen nicht enthalten. Sofern COOR gegenüber dem Kunden zusätzliche Consulting Leistungen erbringt, gelten zu den allgemeinen Vertragsbedingungen (Anlage I) zusätzlich diese Bedingungen.

„**Consulting Leistungen**“ sind Beratungs- und Schulungsleistungen, Berichts- anpassungen, Anpassungen im Zusammenhang mit der COOR Software, gewünschte Änderungen an der Plattform oder IT-Infrastruktur, Ausarbeitung von Leistungsbeschreibungen oder Pflichtenheften, Anfertigung von Protokollen, Projektmanagement, ... . Für „Kundenspezifische Software“ (ZB Erstellung individueller Schnittstellen) ist ein gesonderter Vertrag, basierend auf den gegenständlichen Bedingungen erweitert um konkrete Abnahmeszenarien mit dem Kunden abzuschließen.

### **2. DURCHFÜHRUNG VON CONSULTING LEISTUNGEN**

**2.1** COOR wird Consulting Leistungen nach bestem Können, mit angemessener Sorgfalt und, soweit einschlägig, in Übereinstimmung mit den schriftlich getroffenen Vereinbarungen erbringen. Alle Consulting Leistungen 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 OF 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 Consulting Leistungen von COOR in verschiedenen Stadien erbracht werden (mit oder ohne Lieferungen), kann COOR vor Beginn eines neuen Stadiums verlangen, dass der Kunde die Ergebnisse des vorherigen Stadiums schriftlich abnimmt. Dies gilt allerdings nur, wenn die Abnahme der Leistung des vorherigen Stadiums Voraussetzung für den Beginn der weiteren Consulting Leistung ist.

**2.5** Bei der Erbringung von Consulting Leistungen 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 Leistung verändern oder ergänzen („**Änderungswünsche**“). Änderungswünsche werden gemäß Ziffer 3 Änderungswünsche / Change Requests dieser Anlage behandelt. Hat COOR auf Wunsch des Kunden Leistungen erbracht, die über den Inhalt oder Umfang der vereinbarten Consulting Leistung hinausgehen, so hat der Kunde diese Arbeiten und Leistungen in jedem Fall entsprechend zu bezahlen. Die Erweiterung oder Abänderung einer Systemanalyse, Planung oder Leistungsbeschreibung gilt ebenfalls als zusätzliche Arbeitsleistung.

**2.6** Sofern COOR sich damit einverstanden erklärt hat, dass bestimmte Consulting Leistungen 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** Vorbehaltlich einer vorherigen schriftlichen Zustimmung von COOR ist der Kunde nicht berechtigt, den Inhalt der Consulting Leistung von COOR Dritten zur Verfügung zu stellen oder offen zu legen.

**2.8** Der Kunde wird für COOR nach Bedarf diejenige technische Unterstützung bereitstellen, die für die Erbringung der Consulting Leistungen notwendig sind. Der Kunde wird eine technische Kontaktperson benennen, die berechtigt ist, den Kunden in allen Angelegenheiten im Zusammenhang mit den Consulting Leistungen zu vertreten und für den Kunden verbindliche Absprachen zu treffen.

**2.9** Soweit die Parteien in der OF ausdrücklich eine Abnahme einzelner Consulting Leistungen vereinbart haben oder es sich um Leistungen handelt, die gesetzlich der Abnahme unterliegen, gelten folgende Bestimmungen:

Der Kunde wird nach Bereitstellung der betreffenden Leistungen innerhalb einer angemessenen Frist von maximal 14 Tagen, soweit nicht abweichend in der OF vereinbart, eine Funktionsprüfung durchführen und schriftlich (z.B. per E-Mail) die Abnahme erklären, soweit keine die Abnahme verhindernden Mängel gemäß Beauftragung vorliegen. Wegen unwesentlichen Mängeln darf die Abnahme nicht verweigert werden.

Erklärt der Kunde innerhalb der Abnahmefrist weder die Abnahme noch verweigert er die Abnahme unter Angabe von wesentlichen Mängeln, so gilt § 640 Abs. 2 BGB. Des Weiteren gilt § 640 Abs. 3 BGB.

Zeigt der Kunde COOR schriftlich einen wesentlichen Mangel an, so wird COOR innerhalb einer angemessenen Frist oder innerhalb einer schriftlich von den Parteien vereinbarten Frist nach dieser Mitteilung die Leistungen in angemessener Weise ändern, so dass sie im Wesentlichen der vereinbarten Beschaffenheit entsprechen. Ist COOR trotz drei Versuchen nicht in der Lage, einen wesentlichen Mangel zu beheben, stehen dem Kunden die gesetzlichen Rechte zu. Für Schadensersatzansprüche sowie Aufwendungsersatzansprüche (§ 284 BGB) gelten die in Anlage I festgelegten Haftungsbeschränkungen.

Für Teilleistungen finden Teilabnahmen statt.

Wegen einer Pflichtverletzung, die nicht in einem Mangel besteht, kann der Kunde nur zurücktreten oder kündigen, wenn COOR die Pflichtverletzung zu vertreten hat. Ein freies Kündigungsrecht des Kunden (insbesondere gemäß § 648 BGB) wird ausgeschlossen.

Die allgemeine Verjährungsfrist für Ansprüche aus Sach- und Rechtsmängeln beträgt ein Jahr ab der Abnahme. Ist keine Abnahme vereinbart, gilt das Datum der Betriebsfähigen Bereitstellung. Dies gilt nicht bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit und bei vorsätzlicher oder grob fahrlässiger Pflichtverletzung, die innerhalb der regelmäßigen Verjährungsfrist verjähren.

Bei Mängeln kann COOR zunächst wählen, ob COOR Nacherfüllung durch Beseitigung des Mangels (Nachbesserung) oder durch Lieferung einer mangelfreien Sache (Ersatzlieferung) leistet. Das Recht von COOR, die Nacherfüllung unter den gesetzlichen Voraussetzungen zu verweigern, bleibt unberührt.

COOR ist berechtigt, die geschuldete Nacherfüllung davon abhängig zu machen, dass der Kunden den fälligen Preis für die Leistungen bezahlt. Der Kunde ist jedoch berechtigt, einen im Verhältnis zum Mangel angemessenen Teil des Preises zurückzuhalten.

Der Kunde hat COOR die zur geschuldeten Nacherfüllung erforderliche Zeit und Gelegenheit zu geben, insbesondere die beanstandete Sache zu Prüfungszwecken zu übergeben. Im Falle der Ersatzlieferung hat der Kunde COOR die mangelhafte Sache auf Verlangen von COOR nach den gesetzlichen Vorschriften zurückzugeben; einen Rückgabeanspruch hat der Kunde jedoch nicht. Die Nacherfüllung beinhaltet weder den Ausbau, die Entfernung oder Deinstallation der mangelhaften Sache noch den Einbau, die Anbringung oder die Installation einer mangelfreien Sache, wenn COOR ursprünglich nicht zu diesen Leistungen verpflichtet war; Ansprüche des Kunden auf Ersatz entsprechender Kosten (Aus- und Einbaukosten) bleiben unberührt.

Die zum Zweck der Prüfung und Nacherfüllung erforderlichen Aufwendungen, insbesondere Transport-, Wege-, Arbeits- und Materialkosten sowie ggf. Aus- und Einbaukosten trägt bzw. erstattet COOR nach Maßgabe dieses Vertrags, wenn tatsächlich ein Mangel vorliegt. Andernfalls kann COOR vom Kunden die aus dem unberechtigten Mangelbeseitigungsverlangen entstandenen Kosten ersetzt verlangen, wenn der Kunde wusste oder hätte erkennen können, dass tatsächlich kein Mangel vorliegt.

Ist COOR trotz dreier Versuche nicht in der Lage, einen wesentlichen Mangel zu beheben, oder ist die Nacherfüllung nach den gesetzlichen Vorschriften entbehrlich, kann der Kunde nach den gesetzlichen Vorschriften von der betreffenden Bestellung (teil-) zurücktreten oder den Kaufpreis mindern. Bei einem unerheblichen Mangel besteht jedoch kein Rücktrittsrecht. Für Schadensersatzansprüche sowie Aufwendungsersatzansprüche (§ 284 BGB) gelten die in Anlage I festgelegten Haftungsbeschränkungen.

### **3. ÄNDERUNGSWÜNSCHE (CHANGE REQUESTS)**

**3.1** Die nachfolgend beschriebenen Schritte sind bei der Beschränkung, Änderung, Erweiterung, Reduktion oder Herausnahme einer vertragsgegenständlichen Leistung oder bei der Erbringung einer zusätzlichen Leistung einzuhalten.

**3.2** Wünscht der Kunde nach Abschluss der Bestellung 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.

**3.3** 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.

**3.4** 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.

**3.5** 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.

**3.6** 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 Kalendertagen.

#### 4. PREISE UND ZAHLUNG

**4.1** Die Gebühren für die Consulting Leistungen werden wie im Bestellformular vereinbart entweder (i) nach Zeit und Aufwand (tatsächlich geleistete Stunden/Tage mal vereinbarte Gebühren pro Stunde/Tag, zuzüglich zusätzlicher Kosten und Auslagen) oder (ii) als Pauschale berechnet.

Wobei vereinbart ist, dass Consulting Leistungen, die beim Kunden Vor-Ort erbracht werden, immer mindestens mit einem vollen Tagessatz (8 Stunden) vergütet werden.

Nicht-Vor-Ort Consulting Leistungen (remote – via Internet und/oder Telefon) werden stundenweise angeboten. Wobei jede angebrochene Halbestunde berechnet wird.

**4.2** Rechnungen für Consulting Leistungen werden einmal im Monat verschickt und die entsprechenden Gebühren sind innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungsdatum fällig und zu zahlen, sofern nichts anderes vereinbart wurde.

**4.3** Die Consulting Leistungen werden in deutscher Sprache und innerhalb der normalen Bürozeiten geleistet:

| 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   |

**4.4** Zu den Consulting Leistungen, die an die individuellen Anforderungen des Kunden angepasst werden (ZB Individual-Trainings, Beratungs-Termine, Protokolle...), sind gegebenenfalls Vor- und Nachbereitungszeiten nach Aufwand kostenpflichtig hinzuzurechnen.

**4.5** Für Überstunden durch COOR gelten folgende Zuschläge:

- von 18:00 Uhr bis 0:00 Uhr 150% des Stundenhonorars;
- von 0.00 Uhr bis 06.00 Uhr: 200 % des Stundenhonorars;
- von 06.00 Uhr bis 08.00 Uhr: 150 % des Stundenhonorars;
- samstags: 150 % des Stundensatzes;
- an Sonn- und Feiertagen: 200 % des Stundenhonorars.

Eine Vergütung für eine weitere Verfügbarkeit von COOR-Mitarbeitern, z.B. für Bereitschaftsleistungen, wird gesondert vereinbart.

**4.6** Reisezeiten werden zu 50% der vereinbarten Sätze vergütet. Reise- und Übernachtungskosten sind in den Beratungssätzen nicht enthalten und werden nach Aufwand berechnet.

**4.7** Falls ein Termin für eine Consulting Leistung 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 dem Beginn der Consulting Leistung: Kostenlos
- Verschiebung oder Absage bis zu zwei Wochen vor dem Beginn der Consulting Leistung: 50% der vereinbarten Gebühr;
- Verschiebung oder Absage bis zu einer Woche vor dem Beginn der Consulting Leistung: 75% der vereinbarten Gebühr;
- Verschiebung oder Absage weniger als eine Woche vor dem Beginn der Consulting Leistung: 100% der vereinbarten Gebühr.

#### 5. MITWIRKUNGSPFLICHTEN DES KUNDEN

**5.1** 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 Betriebsphäre zu schaffen, die für COOR zur ordnungsgemäßen Erbringung der Consulting Leistungen erforderlich sind, insbesondere:

- Bereitstellung aller erforderlichen Arbeitsmittel und Räumlichkeiten in ausreichendem 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.

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

#### 6. SCHULUNGEN

**6.1** Consulting Leistungen von COOR können die Organisation von Schulungen bzw. Workshops in den Räumen von Kunden oder von COOR umfassen (gemeinsam **“Schulungen”**). Schulungen sind in den COOR SaaS-Leistungen nicht enthalten. Neben Ersteinweisungen und Grundschulungen wird COOR bei Bedarf themenspezifische Schulungsleistungen, Schulungen für Updates/Upgrades oder für neue Versionen für die COOR SaaS-Leistungen anbieten. Nach eigenem Ermessen organisiert COOR offene Schulungen mit individueller Anmeldung. COOR ist berechtigt, eine Höchstzahl von Teilnehmern für eine Schulung festzulegen. Wenn die Zahl der Anmeldungen dies nach dem Ermessen von COOR rechtfertigt, ist COOR berechtigt, eine Schulung mit einer oder mehreren weiteren Schulungen zusammen zu legen oder eine Schulung an einem späteren Datum stattfinden zu lassen. Dies wird nicht später als 7 Tage vor dem Beginn der Schulung angekündigt. In diesem Fall ist der Kunde berechtigt, die Schulung innerhalb von zwei Arbeitstagen kostenlos zu stornieren. Der Kunde ist auch berechtigt, einen Teilnehmer an einer Schulung zu ersetzen.

**6.2** Für Schulungen, die in den Räumen des Kunden stattfinden, stellt der Kunde sicher, dass die für die Erbringung der von COOR geschuldeten Leistungen erforderlichen Einrichtungen zur Verfügung stehen. Ist dies im pflichtgemäßen Ermessen von COOR nicht gewährleistet, ist COOR berechtigt die Schulung auszusetzen bis die Einrichtungen zur Verfügung stehen oder die Schulung abzusagen. In jedem Fall ist COOR berechtigt, den vereinbarten Schulungsbetrag in Rechnung zu stellen.

COOR ist stets berechtigt, die Vergütung vor Beginn der Erbringung einer Schulung zu verlangen.

Abweichend von Ziffer 4.6 dieser Anlage sind die Absagekosten für einen Kundentrainingskurs wie folgt festgelegt:

- Bis zu einer Woche vor der Schulung: Kostenlos;
- bis zum betreffenden Schulungstag: 25% der vereinbarten Gebühr pro abgesagtem Teilnehmer;
- am betreffenden Schulungstag: 100% der vereinbarten Gebühr pro abgesagtem Teilnehmer.

## ANLAGE IV: AUFTRAGSVERARBEITUNGSVEREINBARUNG

Diese Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung („Vereinbarung“) regelt die 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.

### 1. BEGRIFFSBESTIMMUNGEN

Sofern in dieser Vereinbarung nicht anders bestimmt ist, haben die in dieser Vereinbarung verwendeten und ggf. mit großen Anfangsbuchstaben verstehenden Begriffe die folgende Bedeutung:

„Anlassfall“: Der Kunde hat auf Basis tatsächlicher Anhaltspunkte berechnete Zweifel, dass Prüfberichte bzw. Zertifizierungen unzureichend oder unzutreffend sind oder es gibt besondere Vorfälle im Sinne von Art. 33 Abs. 1 DSGVO im Zusammenhang mit der Durchführung der Auftragsverarbeitung;

„COOR-Sicherheitsstandards“: Bezeichnet die Sicherheitsstandards in Anhang 1 zu dieser Vereinbarung;

„DSGVO“: Bezeichnet die Datenschutz-Grundverordnung (Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung Personenbezogener Daten und zum freien Datenverkehr);

„EWR“: Bezeichnet den Europäischen Wirtschaftsraum;

„Personenbezogene Daten“ sind alle Informationen, die sich auf eine identifizierte oder identifizierbare natürliche Person beziehen (gemäß Art. 4 Nr. 1 DSGVO);

„Rechenzentrum“: Zur Erfüllung der SaaS Leistungen nimmt COOR für Rechenzentrumsleistungen Unterauftragsverarbeiter im Sinne des Art. 28 DSGVO in Anspruch.

„Standardvertragsklauseln“: Bezeichnet die Standardvertragsklauseln des Beschlusses der Europäischen Kommission vom 04. Juni 2021 über Standardvertragsklauseln für die Übermittlung Personenbezogener Daten an Drittländer gemäß der Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates.

„Verarbeitung“ hat die in Art. 4 Nr. 2 DSGVO definierte Bedeutung;

### 2. AUFTRAGSVERARBEITUNG

**2.1 Umfang und Funktionen der Parteien.** Diese Vereinbarung gilt für die Verarbeitung Personenbezogener Daten durch COOR im Auftrag des Kunden. Der Kunde ist hierbei in Bezug auf die Personenbezogenen Daten der für die Verarbeitung „Verantwortliche“ und COOR der „Auftragsverarbeiter“ (Art. 4 Nr. 7 und 8 DSGVO).

**2.2 Einhaltung gesetzlicher Vorschriften.** Jede der Parteien hält im Rahmen der Durchführung dieser Vereinbarung die für sie geltenden und verbindlichen gesetzlichen Vorschriften, Bestimmungen und Regelungen ein, einschließlich aller gesetzlichen Vorgaben in Bezug auf den Datenschutz einschließlich DSGVO.

**2.3 Weisungen für die Auftragsverarbeitung.** COOR wird die Personenbezogenen Daten nach Maßgabe der dokumentierten, schriftlichen Weisungen des Kunden verarbeiten, wobei diese Verpflichtung auch im Hinblick auf die Übermittlung Personenbezogener Daten in ein Drittland gilt, sofern nach anwendbarem Recht nicht etwas anderes vorgeschrieben ist; in letzterem Fall teilt COOR dies dem Kunden vorher mit, sofern COOR dies rechtlich nicht untersagt ist. COOR teilt dem Kunden unverzüglich mit, falls COOR der Auffassung ist, dass eine Weisung gegen die DSGVO oder gegen andere Datenschutzbestimmungen der Europäischen Union oder der EU-Mitgliedstaaten verstößt. In diesem Fall ist COOR berechtigt, die Verarbeitung einzustellen, bis der Kunde seine Weisung bestätigt hat. Der Kunde weist COOR hiermit an, die Personenbezogenen Daten so zu verarbeiten, wie dies für die Erbringung der Leistungen nach Maßgabe der Bestimmungen des Vertrags und dieser Vereinbarung erforderlich ist. Die Verarbeitung außerhalb des Rahmens dieser Vereinbarung bedarf der vorherigen schriftlichen Vereinbarung zwischen COOR und Kunde über zusätzliche Anweisungen für die Verarbeitungstätigkeit einschließlich der Vereinbarung etwaiger weiterer Gebühren, die vom Kunden an COOR für die Durchführung der Anweisungen zu zahlen sind.

**2.4 Zugang oder Nutzung.** COOR wird die Personenbezogenen Daten im Rahmen der Auftragsverarbeitung nicht verarbeiten, soweit dies nicht für die Erbringung der Leistungen gegenüber dem Kunden erforderlich ist, es sei denn, COOR ist nach EU-Recht oder dem Recht eines EU-Mitgliedstaats, das auf COOR

anwendbar ist, verpflichtet, Personenbezogene Daten anderweitig zu verarbeiten – auch in Bezug auf die Übermittlung an ein Drittland oder eine internationale Organisation; in letzterem Fall teilt COOR diese rechtlichen Anforderungen vor der Verarbeitung dem Kunden mit, sofern das betreffende Recht eine solche Mitteilung nicht wegen eines wichtigen öffentlichen Interesses verbietet.

**2.5 Vertragsgegenstand und Dauer der Verarbeitung.** Vertragsgegenstand und Dauer der Verarbeitung der Personenbezogenen Daten ergeben sich aus Anhang 2 zu dieser Vereinbarung.

**2.6 Art und Zweck der Verarbeitung.** Art und Zweck der Verarbeitung der Personenbezogenen Daten ergeben sich aus Anhang 2 zu dieser Vereinbarung.

**2.7 Beschreibung der betroffenen Personen, Kategorien von Daten und Verarbeitungstätigkeiten.** Die betroffenen Personen, Kategorien von Personenbezogenen Daten und Verarbeitungstätigkeiten ergeben sich aus Anhang 2 zu dieser Vereinbarung. Die folgenden Arten von sensiblen Personenbezogenen Daten (einschließlich Bildern oder anderen Informationen, die solche sensiblen Daten enthalten oder offenbaren) dürfen nicht in der COOR Software verarbeitet werden:

- Informationen, die sich auf die körperliche oder geistige Gesundheit einer Person beziehen sowie Informationen, die sich auf die Bereitstellung oder Bezahlung von Gesundheitsleistungen beziehen;
- Personenbezogene Daten, die als besondere Kategorien Personenbezogener Daten im Sinne von Artikel 9 und Artikel 10 der DSGVO eingestuft sind.

**2.8 Weitergabe.** COOR wird keine Personenbezogenen Daten an Dritte weitergeben, soweit dies nicht zur Einhaltung dieser Vereinbarung, von EU-Recht oder dem Recht eines EU-Mitgliedstaats, das auf COOR anwendbar ist erforderlich ist. Verlangen Vollstreckungsbehörden oder sonstige staatliche Dritte von COOR Personenbezogene Daten, so wird COOR versuchen, diese Stellen an den Kunden zu verweisen, damit diese die Daten unmittelbar beim Kunden anfordern. In diesem Rahmen ist COOR berechtigt, den Vollstreckungsbehörden bzw. sonstigen staatlichen Dritten die wesentlichen Kontaktdaten des Kunden zu übergeben. Ist die Weitergabe Personenbezogener Daten an einen Dritten (insbesondere auch an eine Vollstreckungsbehörde) rechtlich zwingend, so benachrichtigt COOR den Kunden über die rechtlichen Anforderungen vor der Weitergabe, sofern das betreffende Recht eine solche Mitteilung nicht wegen eines wichtigen öffentlichen Interesses verbietet.

**2.9 COOR-Mitarbeiter.** COOR setzt bei der Durchführung der Arbeiten nur Beschäftigte ein, die gemäß Art. 28 Abs. 3 S. 3 lit. b) DSGVO auf die Vertraulichkeit verpflichtet worden sind und zuvor mit den für sie relevanten Bestimmungen zum Datenschutz vertraut gemacht wurden. COOR und jede COOR unterstellte Person, die Zugang zu Personenbezogenen Daten hat, dürfen diese Daten ausschließlich entsprechend der Weisung des Kunden und gemäß COOR-Sicherheitsstandards verarbeiten. COOR legt den Mitarbeitern angemessene vertragliche Pflichten auf, einschließlich entsprechender Pflichten in Bezug auf die Vertraulichkeit. Die Verpflichtungen auf die Vertraulichkeit gelten auch nach Beendigung dieser Vereinbarung fort.

**2.10 Standort vom Rechenzentrum.** Der Kunde erteilt COOR die allgemeine Genehmigung zur Erfüllung der SaaS Leistungen (z.B. Rechenzentrumsleistungen) Unterauftragsverarbeiter im Sinne des Art. 28 DSGVO in Anspruch zu nehmen. Die jeweils aktuell eingesetzten Unterauftragsverarbeiter kann der Verantwortliche unter Anhang 2 einsehen. Der Standort des Rechenzentrums befindet sich im Gebiet der Bundesrepublik Deutschland, in Österreich, in einem anderen Mitgliedstaat der Europäischen Union, in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum (EWR) oder in einem legitimierte Drittland gemäß Art. 44 ff. DSGVO.

**2.11 Datenübermittlung in Drittländer ohne Angemessenheitsbeschluss.** COOR verpflichtet sich mit Unterauftragsverarbeitern Standardvertragsklauseln abzuschließen in Fällen, in denen Verarbeitungstätigkeiten im Auftrag des Kunden eine Übermittlung Personenbezogener Daten in ein Land außerhalb des EWR beinhalten, für das kein gültiger Angemessenheitsbeschluss der Europäischen Kommission (Art. 45 DSGVO) besteht.

### 3. SICHERHEITSBEOZUGENE VERANTWORTUNGSBEREICHE VON COOR

**3.1** COOR trifft geeignete technische und organisatorische Maßnahmen zum angemessenen Schutz der Personenbezogenen Daten gemäß Art. 28 Abs. 3 lit. c DSGVO in Verbindung mit Art. 32 Abs. 1 DSGVO, um die Sicherheit der Verarbeitung im Auftrag zu gewährleisten. Die Parteien vereinbaren die in Anlage 1 „Technische und organisatorische Maßnahmen“ zu dieser Vereinbarung niedergelegten Datensicherheitsmaßnahmen (die COOR-Sicherheitsstandards).

**3.2** COOR hat die sich aus den COOR-Sicherheitsstandards ergebenden Maßnahmen zur Aufrechterhaltung der Sicherheit der Leistungen durchgeführt und wird diese aufrechterhalten. COOR ist berechtigt, die COOR-Sicherheitsstandards anzupassen, soweit das Schutzniveau der zum Vertragsschluss bestehenden COOR-Sicherheitsstandards nicht unterschritten wird.

**3.3** COOR führt gemäß Artikel 30 Absatz 2 DSGVO ein Verzeichnis zu allen Kategorien der im Auftrag des Kunden vorgenommenen Verarbeitungstätigkeiten.

#### **4. RECHTE UND PFLICHTEN DES KUNDEN**

**4.1** Der Kunde ist dafür verantwortlich, die COOR-Sicherheitsstandards in Bezug auf die Datensicherheit zu überprüfen und für sich selbst festzustellen, ob diese Leistungen seine Anforderungen erfüllen und einen angemessenen Schutz der Personenbezogenen Daten gewährleisten.

**4.2** Der Kunde ist Verantwortlicher gemäß anwendbarem Datenschutzrecht und insbesondere dafür verantwortlich, die Betroffenen Personen über die Verarbeitung ihrer Daten nach dem Vertrag zu informieren, sowie geltend gemachte Betroffenenrechte zu erfüllen.

#### **5. ZERTIFIZIERUNGEN**

COOR's eingesetzte in Anlage 2 angeführte Rechenzentren sind im Besitz eines gültigen ISO 27001 Zertifikats bzw. eines anderen Standards, der im Wesentlichen ISO 27001 entspricht und verpflichten sich zwecks Einführung, Durchführung, Kontrolle und Verbesserung der Sicherheitsstandards, ein Informationssicherheitsprogramm aufrecht zu erhalten, das die Anforderungen nach ISO 27001 bzw. eines anderen Standards erfüllt, der im Wesentlichen ISO 27001 entspricht.

#### **6. AUDIT**

**6.1** COOR setzt zum Nachweis der Angemessenheit der Sicherheitsstandards und dieser Vereinbarung externe Prüfer ein. Diese Prüfung a) wird mindestens jährlich durchgeführt; b) wird nach ISO 27001 Standards oder diesen im Wesentlichen entsprechenden Standards durchgeführt; c) wird durch unabhängige Dritte, die Sicherheitsfachleute sind und von COOR ausgewählt werden und d) ergibt einen vertraulichen Prüfbericht („**Bericht**“); dieser stellt Vertrauliche Informationen dar. Auf schriftliches Verlangen stellt COOR diesen Bericht dem Kunden zur Verfügung, sofern ein der jeweiligen Auftragsverarbeitung zugrundeliegender Vertrag eine Bestimmung zum Schutz der Vertraulichen Informationen von COOR umfasst, oder der Kunde vorher mit COOR eine Geheimhaltungsvereinbarung („**NDA**“) abschließt.

**6.2** Der Kunde übt sein Prüfrecht aus, indem er COOR anweist, die Prüfung in der in dieser Ziffer beschriebenen Weise durchzuführen. Der Kunde ist nach Art. 28 Abs. 3 lit. h DSGVO berechtigt, darüber hinaus eigene Überprüfungen (einschließlich Inspektionen) durchzuführen. Diese sind mindestens 30 Tage im Voraus anzukündigen, während der regulären Geschäftszeiten von COOR so durchzuführen, dass sie den Betriebsablauf nicht unangemessen stören und ist von der vorherigen Unterzeichnung einer Geheimhaltungsvereinbarung des Prüfers abhängig. COOR ist berechtigt, für den dabei entstehenden Aufwand eine zusätzliche angemessene Vergütung zu verlangen. Der Kunde ist zur Zahlung dieser zusätzlichen Kosten nur und erst dann verpflichtet, wenn er sich nach eigenem Ermessen schriftlich mit der Übernahme dieser Zahlungsverpflichtungen einverstanden erklärt hat. COOR ist erst dann verpflichtet, bei der Durchführung dieser zusätzlichen Prüfungen entsprechend mitzuwirken, wenn eine Einigung über etwaige zusätzliche Zahlungen erreicht wurde und COOR diese Zahlungen erhalten hat.

#### **7. UNTERSTÜTZUNGSLEISTUNGEN**

**7.1** COOR wird den Kunden gegen Zahlung einer angemessenen Vergütung angesichts der Art der Verarbeitung nach Möglichkeit mit geeigneten technischen und organisatorischen Maßnahmen bei der Erfüllung seiner Pflicht zur Beantwortung von Anfragen in Ausübung der Betroffenenrechte betreffend Information, Auskunft, Berichtigung und Löschung, Einschränkung der Verarbeitung, Benachrichtigung, Datenübertragbarkeit, Widerspruch und automatisierte Entscheidungen unterstützen und unter Berücksichtigung der Art der Verarbeitung und der COOR zur Verfügung stehenden Informationen den Kunden bei der Einhaltung seiner Pflichten aus Artikel 32 bis 36 DSGVO in Bezug auf die Datensicherheit, die Meldung von Verletzungen des Schutzes von Personenbezogenen Daten, Datenschutz-Folgenabschätzungen und vorherige Konsultation von Aufsichtsbehörden, unterstützen, soweit dies jeweils für die von COOR durchgeführte Verarbeitungstätigkeit von Bedeutung ist.

**7.2** Insbesondere meldet COOR entsprechend Artikel 33 Absatz 2 DSGVO dem Kunden Verletzungen des Schutzes Personenbezogener Daten unverzüglich nach Bekanntwerden. Die Pflicht zur Mitteilung gilt nicht als Anerkennung eines Verschuldens oder einer Haftung durch COOR.

**7.3** Meldungen über etwaige Verletzungen des Schutzes Personenbezogener Daten werden an die in Anhang 2 zu dieser Vereinbarung genannten Ansprechpartner des Kunden auf die durch COOR gewählte Weise übermittelt, was auch E-Mail umfasst. Der Kunde ist allein dafür verantwortlich, dass die von ihm übergebenen Kontaktdaten richtig und aktuell sind.

#### **8. UNTERAUFTRAGSVERARBEITER**

**8.1 Genehmigte Unterauftragsverarbeiter.** COOR kann zur Erfüllung der vertraglichen Pflichten weitere Auftragsverarbeiter („**Unterauftragsverarbeiter**“) einsetzen. Der Kunde erteilt hiermit seine Zustimmung zum Einsatz der in Anhang 3 aufgeführten Unterauftragsverarbeiter in der in dieser Ziffer beschriebenen Weise. Erweiterungen oder Änderungen an der Liste der Unterauftragsverarbeiter teilt COOR dem Kunden mit einer Frist von 4 Wochen vor der jeweiligen Änderung mit. Soweit der Kunde der Erweiterung oder Änderung innerhalb dieser Frist nicht widerspricht, gilt die aktualisierte Liste der Unterauftragsverarbeiter als vom Kunden genehmigt.

**8.2 Pflichten der Unterauftragsverarbeiter.** Beauftragt COOR einen Unterauftragsverarbeiter mit der Durchführung bestimmter Verarbeitungstätigkeiten im Auftrag des Kunden, so sind dem Unterauftragsverarbeiter Datenschutzverpflichtungen entsprechend denen dieser Vereinbarung schriftlich aufzulegen. Die Verantwortung für die Einhaltung ihrer Pflichten aus dieser Vereinbarung sowie für etwaige Handlungen oder Unterlassungen eines Unterauftragsverarbeiter, aufgrund derer sie Pflichten aus dieser Vereinbarung verletzt, verbleibt bei COOR.

#### **9. HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG**

**9.1** Die in Anlage I festgelegten Haftungsbeschränkungen gelten für alle Ansprüche, die aufgrund einer Verletzung der Bedingungen dieser Vereinbarung oder der DSGVO geltend gemacht werden.

**9.2** Insbesondere haftet der Kunde nach Art. 82 DSGVO für diejenigen Schäden, die aus einer nicht den Bestimmungen der DSGVO entsprechenden Verarbeitung resultieren.

#### **10. WIDERSPRÜCHE**

Soweit nicht durch diese Vereinbarung geändert oder ergänzt, bleibt der Vertrag unverändert wirksam. Im Falle eines Widerspruchs zwischen dem Vertrag und dieser Vereinbarung in Bezug auf den Gegenstand dieser Vereinbarung haben die Bestimmungen dieser Vereinbarung Vorrang.

#### **11. LÖSCHUNG VON DATEN**

**11.1** Sofern COOR im Rahmen dieser Vereinbarung Personenbezogene Daten des Kunden erhalten hat, wird COOR nach Wahl des Kunden, alle Personenbezogenen Daten des Kunden nach dem Ende der Dienstleistung oder auf schriftliches Verlangen des Kunden jederzeit löschen oder an den Kunden zurückgeben, soweit nicht EU-Recht oder das Recht eines EU-Mitgliedstaats COOR verpflichtet oder berechtigt, solche Personenbezogenen Daten aufzubewahren.

**11.9** Sofern der Kunde keine anderweitige Weisung erteilt, stellt COOR dem Kunden mit Ablauf oder Beendigung dieser Vereinbarung von dem Kunden erhaltene Personenbezogene Daten zur Verfügung. Nach einer vorab vereinbarten Frist wird COOR alle Personenbezogenen Daten des Kunden einschließlich aller Personenbezogener Dateien, Datenbanken und Sicherungskopien vernichten und dies danach gegenüber dem Kunden innerhalb von 30 Tagen nachweisen.

**11.10** Auf Weisung des Kunden stellt COOR dem Kunden eine maschinenlesbare MSQl-Datenbanksicherung der Kundendaten als verschlüsselten Download zur Verfügung. Ist nichts anderes vereinbart, hat der Kunde zwei (2) Monate Zeit, diese Sicherungskopie herunterzuladen. Nach Ablauf der vereinbarten Frist wird COOR die Datenbanksicherung der Kundendaten vernichten.

**ANHANG 1 ZU ANLAGE IV:**  
**COOR TECHNISCHE UND ORGANISATORISCHE MASSNAHMEN ZUR DATENSICHERHEIT**

Die in diesem Anhang 1 und unter dem folgenden Link detailliert beschriebenen TOM = Technischen und Organisatorischen Maßnahmen werden als verbindlich festgelegt, um die Verarbeitung der Personenbezogenen Daten im Einklang mit Anforderungen der gesetzlichen Datenschutzvorschriften vorzunehmen und den Schutz der Rechte der Betroffenen zu gewährleisten:

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

Die Technischen und Organisatorischen Maßnahmen unterliegen dem technischen Fortschritt und der Weiterentwicklung. Insoweit ist es COOR gestattet, alternative adäquate Maßnahmen umzusetzen, dabei darf das Sicherheitsniveau der festgelegten Maßnahmen nicht unterschritten werden.

### **1. TECHNISCHE UND ORGANISATORISCHE MASSNAHMEN**

COOR sorgt für Technische und Organisatorische Maßnahmen (einschließlich interner Richtlinien) zur a) Absicherung Personenbezogener Daten vor der zufälligen oder unrechtmäßigen Zerstörung, dem unberechtigten Zugang oder der unberechtigten Weitergabe, b) Feststellung vernünftigerweise vorhersehbarer interner Sicherheitsrisiken und unberechtigter Versuche des Zugangs zu Personenbezogenen Daten und c) Eingrenzung von Sicherheitsrisiken. Die Maßnahmen gliedern sich wie folgt:

**1.1 Zugangskontrolle.** Die Mitarbeiter und Auftragnehmer von COOR sowie sonstige zur Durchführung der Leistungen berechnete Personen können auf die Personenbezogenen Daten nur im Rahmen und Umfang ihrer Zugriffsberechtigung (Erlaubnis) zugreifen. Alle Dienste sind mit einem Login und einem Passwort gesichert.

**1.2 Netzwerksicherheit.** Die Infrastruktur von COOR wird den Mitarbeitern und Auftragnehmern von COOR sowie sonstigen Personen insoweit zugänglich sein, wie dies für die Durchführung der Leistungen erforderlich ist. COOR sorgt für die Zugangskontrolle sowie Zugangsregelungen zur Steuerung, welcher Zugriff auf die Infrastruktur von der jeweiligen Netzwerkanbindung und dem jeweiligen Nutzer zulässig ist, insbesondere auch durch Einsatz von Firewalls oder funktional gleichwertiger Technologien sowie Authentifizierungskontrollen. COOR sorgt für Korrekturmaßnahmen zur Reaktion auf mögliche Sicherheitsbedrohungen.

**1.3 Personal.** Mitarbeiter von COOR, die Zugang zu den Personenbezogenen Daten haben, müssen eine Vertraulichkeitsvereinbarung unterzeichnen; die Teilnahme an regelmäßigen Themenschulungen ist für sie Pflicht.

**1.4 Zuliefererbeziehungen.** COOR kontrolliert relevante Zulieferer durch Überprüfung der von ihnen bereitgestellten Prüfberichte. Wenn COOR dies für erforderlich hält, werden auch andere Methoden zur Kontrolle eingesetzt. Bei Nichteinhaltung wird der Zulieferer von COOR angesprochen, damit das Problem aufgegriffen und eine Lösung gefunden wird.

### **2. LAUFENDE EVALUIERUNG**

COOR führt regelmäßige Überprüfungen der Sicherheit seiner Infrastruktur, die der Datenkategorie angemessen sind, durch.

### **3. AUFGABEN DES KUNDEN**

Der Kunde ist für die Nutzung der von COOR bereitgestellten Anwendung(en) verantwortlich.

### **4. DATENGEHEIMNIS**

COOR hat die mit der Verarbeitung von Personenbezogenen Daten betrauten Mitarbeiter schriftlich dazu verpflichtet, Personenbezogene Daten streng vertraulich zu behandeln und diese für keine anderen Zwecke als die Erbringung der Leistungen gegenüber dem Kunden zu verwenden. COOR weist die Mitarbeiter außerdem in die entsprechenden Datenschutzvorschriften ein.

### **5. MELDUNG VON DATENSCHUTZVERLETZUNGEN**

Der Auftragsverarbeiter informiert den Verantwortlichen über Verstöße gegen den Schutz Personenbezogener Daten und stellt mindestens, wenn möglich und verfügbar, die folgenden Informationen zur Verfügung:

- Eine Beschreibung der Art der Verletzung, der betroffenen Kategorien und die ungefähre Anzahl der betroffenen Personen und Datensätze;
- Name und Kontaktdaten eines Ansprechpartners für weitere Informationen;
- Eine Beschreibung der wahrscheinlichen Folgen des Verstoßes;
- Eine Beschreibung der Maßnahmen, die ergriffen wurden, um den Verstoß zu beheben oder abzumildern.

**ANHANG 2 ZU ANLAGE IV**  
**BESCHREIBUNG DER BETROFFENEN PERSONEN, KATEGORIEN VON DATEN UND VERARBEITUNGSTÄTIGKEITEN / VERARBEITUNGSGEGENSTAND,**  
**DAUER, ART UND ZWECK DER VERARBEITUNG DER PERSONENBEZOGENEN DATEN**

**BETROFFENE PERSONEN**

Betroffene Personen sind:

|  |
|--|
| ▪ Kunden und Interessenten des Verantwortlichen (Kunden) sowie deren Mitarbeiter   |
| ▪ Lieferanten, Subunternehmer, Dienstleister und Kooperationspartner des Verantwortlichen (Kunden) sowie deren Mitarbeiter |
| ▪ COOR User  |
| ▪ Beschäftigte des Verantwortlichen (Kunden)   |

Gegebenenfalls sind weitere Betroffene Personen vom Verantwortlichen (Kunden) zusätzlich anzugeben und zwischen COOR und dem Kunden schriftlich zu vereinbaren.

**KATEGORIEN VON DATEN**

Die Personenbezogenen Daten von Personen, die vom Kunden zu dem Dienst hochgeladen werden und/oder von COOR und/oder einem Unterauftragsverarbeiter nach dem Vertrag verarbeitet werden sind hier angeführt:

|   |
|---|
| ▪ Personstammdaten (Vorname, Nachname, Geschlecht, ...)                   |
| ▪ Adressdaten   |
| ▪ Kommunikationsdaten (Telefon, E-Mail Adresse, ...)                      |
| ▪ Vertragsstammdaten (Vertragsbeziehung, Produkt- bzw. Vertragsinteresse) |
| ▪ Vertragsabrechnungs- und Zahlungsdaten                                  |
| ▪ Planungs- und Steuerungsdaten   |

Gegebenenfalls sind weitere Kategorien vom Kunden zusätzlich anzugeben und zwischen COOR und dem Kunden schriftlich zu vereinbaren.

**VERARBEITUNG**

Verarbeitung gemäß der in dem Vertrag vereinbarten Leistungen.

**VERARBEITUNGSgegenSTAND, DAUER, ART UND ZWECK DER VERARBEITUNG DER PERSONENBEZOGENEN DATEN**

Verarbeitungsgegenstand:

Der Verarbeitungsgegenstand ergibt sich aus dem Vertrag samt seinen Anlagen.

Dauer, Art und Zweck der Verarbeitung der Personenbezogenen Daten:

Die Dauer der Verarbeitung ergibt sich aus der OF, dem Vertrag und seinen Anlagen. Art und Zweck der Verarbeitung bestehen in der Bereitstellung der Software-as-a-Service-Plattform und ergeben sich detaillierter aus der OF, dem Vertrag und seinen Anlagen, inklusive den entsprechenden Leistungsbeschreibungen.

**KONTAKT**

**Kontakt Daten beim Auftragsverarbeiters (COOR):**

Kontakt für datenschutzrelevante Themen

|                                       |                       |
|---------------------------------------|-----------------------|
| Zertifizierte Datenschutzbeauftragte: | Anita Obermair        |
| E-Mail:                               | datenschutz@coor.info |
| Telefon:                              | +43 (0)662 452277     |

**Kontakt Daten beim Verantwortlichen (KUNDEN):**

Es sind folgende Kontaktdaten des Verantwortlichen mit der Bestellung an den Auftragsverarbeiter zu übermitteln:

Ansprechpartner

|   |
|---|
| Zuständiger für COOR                      |
| (Sofern vorhanden) Datenschutzbeauftragte |
| E-Mail                                    |
| Telefon                                   |

Meldung von Datenschutzverstößen geht an:

|           |
|-----------|
| Telefon   |
| E-Mail *) |

\*) Sofern diese nicht bei Bestellung übermittelt wird, gilt die E-Mail-Adresse auf dem Bestellformular/OF.

Weisungsberechtigte Personen des Verantwortlichen

| Weisungsberechtigte Person | Funktion im Unternehmen | Anschrift/Kontakt |
|----------------------------|-------------------------|-------------------|
|----------------------------|-------------------------|-------------------|

**ANHANG 3 ZUR ANLAGE IV**  
**VOM KUNDEN GENEHMIGTE UNTERAUFTRAGSVERARBEITER**

Als vorab genehmigte Unterauftragsverarbeiter gelten die zum Zeitpunkt der Bestellung unter <https://www.coor.info/datensicherheit> > UNTERAUFTRAGSVERARBEITER gelisteten Unternehmen.