Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) der Hawk Intelligent Technologies GmbH

für Software as a Service (SaaS)
Stand: 01.01.2025

1. Leistungen

1.1 Der Anbieter stellt die vertraglich vereinbarten Leistungen, insbesondere den Zugang zur Software, über seinen Verfügungsbereich (ab Schnittstelle Rechenzentrum zum Internet) bereit. Der Leistungsumfang, die Beschaffenheit, der Verwendungszweck und die Einsatzbedingungen ergeben sich aus der jeweiligen Leistungsbeschreibung sowie ergänzend aus der Bedienungsanleitung der Software. Die Nutzung der App erfordert zudem, dass beim Kunden eine IT-Struktur vorhanden ist, die den Funktionsumfang der App unterstützt.

1.2 Darüber hinausgehende Leistungen, etwa die Entwicklung kundenindividueller Lösungen oder erforderliche Anpassungen, bedürfen eines gesonderten Vertrages.

1.3 Der Anbieter kann aktualisierte Versionen der Software bereitstellen. Er wird den Kunden hierzu auf elektronischem Wege informieren und die entsprechenden Nutzungshinweise bereitstellen.

2. Nutzungsumfang

2.1 Die vertraglich vereinbarten Leistungen dürfen nur vom Kunden und ausschließlich zu den im Vertrag vereinbarten Zwecken genutzt werden. Der Kunde erhält während der Vertragslaufzeit Zugang zu den Leistungen über Telekommunikation (z. B. über das Internet) und kann diese mittels eines Browsers oder einer anderen geeigneten Anwendung (z. B. App) nutzen. Weitere Rechte, insbesondere an der Software oder den bereitgestellten Infrastrukturleistungen, gehen nicht auf den Kunden über. Jede weitergehende Nutzung bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung des Anbieters.

2.2 Der Kunde darf die Software nicht über den vereinbarten Nutzungsumfang hinaus verwenden, Dritten zur Nutzung überlassen oder sie Dritten zugänglich machen. Insbesondere ist es dem Kunden untersagt, die Software oder Teile davon zu vervielfältigen, zu veräußern oder zeitlich begrenzt zu überlassen, zu vermieten oder zu verleihen.

2.3 Der Anbieter ist berechtigt, angemessene technische Maßnahmen zum Schutz vor nicht vertragsgemäßer Nutzung zu treffen. Der vertragsgemäße Einsatz der Leistungen darf dadurch nur unwesentlich beeinträchtigt werden.

2.4 Überschreitet ein Nutzer den vereinbarten Nutzungsumfang oder erfolgt eine unberechtigte Nutzungsüberlassung, hat der Kunde auf Verlangen des Anbieters unverzüglich sämtliche zur Geltendmachung der Ansprüche erforderlichen Angaben (z. B. Name und Anschrift des Nutzers) zu machen.

2.5 Der Anbieter kann die Zugangsberechtigung des Kunden widerrufen und/oder den Vertrag kündigen, wenn der Kunde den vereinbarten Nutzungsumfang erheblich überschreitet oder gegen Maßnahmen zum Schutz vor unberechtigter Nutzung verstößt. Hierzu wird dem Kunden grundsätzlich eine angemessene Nachfrist zur Abhilfe gesetzt. Der alleinige Widerruf der

Zugangsberechtigung gilt nicht als Kündigung des Vertrages; ein solcher Widerruf kann maximal für drei Monate aufrechterhalten werden.

2.6 Der Anspruch des Anbieters auf Vergütung für eine über den vereinbarten Nutzungsumfang hinausgehende Nutzung bleibt unberührt.

2.7 Der Kunde hat einen Anspruch auf Wiederherstellung der Zugangsberechtigung, sobald er nachweist, dass er die vertragswidrige Nutzung eingestellt und zukünftig unterbunden hat.

3. Verfügbarkeit, Leistungsmängel

3.1 Die Verfügbarkeit der Leistungen richtet sich nach der Leistungsbeschreibung.

3.2 Bei einer nur unerheblichen Minderung der Eignung der Leistungen zum vertragsgemäßen Gebrauch bestehen keine Ansprüche des Kunden wegen Mängeln. Die verschuldensunabhängige Haftung des Anbieters für Mängel, die bereits zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses vorhanden waren, ist ausgeschlossen.

4. Datenschutz und Datensicherheit

4.1 Soweit der Anbieter im Rahmen der Leistungserbringung auf personenbezogene Daten des Kunden oder aus dessen Bereich zugreift, erfolgt dies ausschließlich **als Auftragsverarbeiter gemäß Art. 28 DSGVO** und nur zur Durchführung des Vertrages. Der Anbieter beachtet dabei die Weisungen des Kunden; etwaige negative Folgen solcher Weisungen trägt der Kunde. Die Einzelheiten hierzu werden in einem separaten Vertrag zur Auftragsverarbeitung geregelt, sofern dies gesetzlich erforderlich ist.

4.2 Es besteht Übereinstimmung, dass der Kunde – sowohl im Auftragsverhältnis als auch im datenschutzrechtlichen Sinne – „Herr der Daten“ bleibt. Der Kunde ist hinsichtlich der Verfügungsbefugnis über sämtliche von ihm genutzten Daten alleinberechtigt. Der Anbieter und seine Mitarbeiter kontrollieren nicht die rechtliche Zulässigkeit der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung der beim Kunden gespeicherten Daten. Die Verantwortung hierfür trägt ausschließlich der Kunde.

4.3 Erhebt, verarbeitet oder nutzt der Kunde im Zusammenhang mit dem Vertrag personenbezogene Daten, so versichert er, dass er hierzu nach den anwendbaren, insbesondere datenschutzrechtlichen Bestimmungen berechtigt ist, und stellt den Anbieter im Falle eines Verstoßes von Ansprüchen Dritter frei.

4.4 Der Anbieter stellt sicher, dass Kundendaten ausschließlich in der Bundesrepublik Deutschland, in einem Mitgliedsstaat der Europäischen Union oder in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum gespeichert werden.

4.5 Der Anbieter kann Unteraufträge vergeben, hat aber jedem Unterauftragnehmer die in diesem Vertrag bzw. diesen AGB enthaltenen Verpflichtungen aufzuerlegen.

4.6 Der Anbieter bzw. von ihm beauftragte Dritte treffen die erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen zur Einhaltung der gesetzlichen Datenschutzbestimmungen.

5. Pflichten des Kunden

5.1 Der Kunde hat die ihm zugeteilten Zugangsberechtigungen sowie die zugehörigen Identifikations- und Authentifizierungsinformationen vor dem Zugriff Dritter zu schützen und nicht an Unbefugte weiterzugeben.

5.2 Der Kunde stellt den Anbieter von sämtlichen Ansprüchen Dritter frei, die sich aus einer rechtswidrigen Verwendung der Leistungen durch ihn ergeben. Erkennt der Kunde, dass ein solcher Verstoß droht, hat er den Anbieter unverzüglich zu informieren.

5.3 Der Kunde nutzt die vom Anbieter bereitgestellten Möglichkeiten, seine Daten zusätzlich im eigenen Verantwortungsbereich zu sichern.

6. Vertragswidrige Nutzung, Schadensersatz

6.1 Für jede unberechtigte Nutzung der Leistungen im Verantwortungsbereich des Kunden schuldet dieser Schadensersatz in Höhe der Vergütung, die für die vertragsgemäße Nutzung im Rahmen der Mindestvertragsdauer angefallen wäre. Der Kunde kann geltend machen, dass er die unberechtigte Nutzung nicht zu vertreten hat oder ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist. Der Anbieter behält sich das Recht vor, einen weitergehenden Schaden geltend zu machen.

7. Störungsmanagement

7.1 Der Anbieter nimmt Störungsmeldungen des Kunden entgegen, ordnet sie den vereinbarten Störungskategorien (siehe Ziffer 7.3) zu und leitet entsprechende Maßnahmen zur Analyse und Behebung ein.

7.2 Der Anbieter nimmt während seiner üblichen Geschäftszeiten Störungsmeldungen entgegen, versieht diese mit einer Kennung und bestätigt auf Anfrage den Eingang der Meldung.

7.3 Sofern nicht anders vereinbart, werden Störungsmeldungen nach erster Prüfung in folgende Kategorien eingeteilt:
a) **Schwerwiegende Störung:** Die Störung führt dazu, dass die Nutzung der Leistungen – insbesondere der Software – unmöglich wird oder nur mit erheblichen Einschränkungen möglich ist.
b) **Sonstige Störung:** Die Störung schränkt die Nutzung der Leistungen mehr als unwesentlich ein, ohne als schwerwiegend zu gelten.
c) **Sonstige Meldung:** Meldungen, die in keine der oben genannten Kategorien passen, werden als sonstige Meldungen behandelt und nur nach vorher getroffenen Vereinbarungen bearbeitet.

7.4 Bei schwerwiegenden oder sonstigen Störungen leitet der Anbieter unverzüglich Maßnahmen zur Analyse und Behebung ein. Sollte sich herausstellen, dass die gemeldete Störung nicht auf einen Fehler der Leistungen zurückzuführen ist, teilt der Anbieter dies dem Kunden unverzüglich mit. Sofern ein Fehler vorliegt, stellt der Anbieter dem Kunden etwaige Maßnahmen zur Behebung (z. B. Handlungsanweisungen oder Korrekturen) umgehend zur Verfügung. Der Kunde ist verpflichtet, diese Maßnahmen unverzüglich umzusetzen und verbleibende Störungen erneut zu melden.

8. Vertragslaufzeit und Vertragsbeendigung

8.1 Die Leistungserbringung beginnt mit der Bereitstellung der Zugangsdaten und erfolgt für mindestens einen Monat bzw. für die vereinbarte Mindestlaufzeit.

8.2 Der Vertrag kann mit einer Frist von einem Monat bzw. der vereinbarten Kündigungsfrist ordentlich gekündigt werden. Erfolgt keine Kündigung, verlängert sich der Vertrag jeweils um einen weiteren Monat, sofern nicht mit einer Frist von zwei Wochen zum Ablauf des jeweiligen Verlängerungszeitraums gekündigt wird.
Die Kündigung durch den Kunden kann durch Löschung seines Kundenaccounts im System oder

in Textform erklärt werden. Die Kündigung durch den Anbieter erfolgt in Textform (z. B. per E-Mail an die im System hinterlegte Adresse des Hauptnutzers).

8.3 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

8.4 Der Kunde hat vor Beendigung des Vertrages eigenverantwortlich seine Daten zu sichern (z. B. durch Download). Auf Wunsch unterstützt der Anbieter dies kostenpflichtig. Nach Vertragsende ist ein Zugriff auf diese Daten – bedingt durch die Auftragsdatenverarbeitung – in der Regel nicht mehr möglich.

9. Geltung der AGB

9.1 Ergänzend gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Hawk Intelligent Technologies GmbH.