

Nutzungsbedingungen

Stand 06.2020

§1 Überblick

»Trackspot« ist ein angebotener Service der 2Solution GmbH, Rungwisch 9, 22523 Hamburg, Deutschland. »Auftraggeber« bezieht sich auf diejenige Gesellschaft, die bei 2Solution direkt oder über einen autorisierten Vertriebspartner von 2Solution bei 2Solution Leistungen der Marke Trackspot über das Order Dokument oder online bestellt hat (sämtliche genannten Dokumente zusammen werden hier als »Vertrag« bezeichnet).

»Software as a Service« bezeichnet von Trackspot angebotene Leistungen auf Basis der Nutzung der Trackspot Anwendungsprogramme durch den Auftraggeber durch Zugriff über das Internet über eine Cloud Infrastruktur. Der Funktionsumfang der Leistungen im Rahmen von Trackspot umfasst das Erfassen und die Auswertung sowie die Steuerung von Besucherströmen. Hierzu gehören auch die dazu erforderlichen und in § 2 beschriebenen technischen Supportleistungen an den Auftraggeber (»Support«) und ggf. weitere Leistungen von Trackspot gemäß dem Order Dokument (zusammen die »Leistungen«). Die Leistungen umfassen keine Beratungs-, Trainings- und sonstigen höheren Dienstleistungen, soweit nicht in einem Order Dokument ausdrücklich aufgeführt oder separat vertraglich vereinbart. Der Begriff »Programmdokumentation« meint alle schriftlichen Dokumentationen, Video-Tutorials für Nutzer sowie sonstige Materialien, die von Trackspot als Teil der Leistungen zur Verfügung gestellt werden.

Der Begriff »Trackspot Anwendungsprogramme« meint die im Eigentum der 2Solution stehenden Softwareprodukte in der jeweils aktuellen Version (einschließlich Dokumentationen und Updates), die dem Auftraggeber von Trackspot mit Zugriff über das Internet zur Verfügung gestellt werden.

Der Begriff »Nutzer« meint diejenigen Personen, die durch den Auftraggeber oder durch Vertriebspartner von Trackspot oder deren dazu jeweils berechnete Bevollmächtigte zur Inanspruchnahme der Leistungen autorisiert wurden.

Der Begriff »Daten« – soweit in Zusammenhang mit dem Auftraggeber verwendet – meint die vom Auftraggeber zur Verfügung gestellten Daten aus der Serviceumgebung des Auftraggebers.

Der Begriff »Order Dokument« meint das von den Parteien unterzeichnete Order Dokument (Bestellung).

§ 2 Leistungsumfang; zeitgerechte Erbringung der Leistungen

(1) Dieser Software als ein Service Vertrag ist auf das beigefügte Order Dokument und online-Bestellungen anwendbar. Der Leistungsumfang ist in diesem Vertrag abschließend aufgeführt.

(2) Soweit eine Nutzung der Trackspot Anwendungsprogramme im Einzelfall über eine in Rechenzentren des Auftraggebers installierte Hardware erfolgt oder soweit der Auftraggeber die Trackspot Anwendungsprogramme als OEM mit weiteren Produkten oder Lösungen verknüpfen möchte, sind im Order Dokument oder in einem Vertrag gesonderte Regelungen zu treffen.

(3) Der Auftraggeber hat die Verpflichtung, sämtliche Hardware oder Software bereit zu stellen sowie für den Internetzugriff und – zugang zu sorgen, der für den vertragsgemäßen Zugang und die Nutzung der Trackspot Anwendungsprogramme und der Leistungen notwendig oder wünschenswert ist. Der Auftraggeber hat sämtliche kundenseitigen mobilen und kundenspezifischen Anwendungen, die Admin UI sowie etwaige Self-services Center jenseits der Trackspot API beizustellen. Soweit Softwarewerkzeuge (Konnektoren, Adapter oder Schnittstellen) Dritter eingesetzt werden, umfasst der Leistungsumfang von Trackspot nicht Softwarewerkzeuge von Drittfirmen, selbst wenn solche Werkzeuge im Vertrag als von »Trackspot zertifiziert und unterstützt« bezeichnet sind. Soweit sonstige Hardware oder Software von dritter Seite zur Verfügung gestellt wird (z.B. durch Systemintegratoren oder andere IT Unternehmen) und solche Beistellungen nicht rechtzeitig, vollständig oder fehlerfrei erfolgen und hierdurch für Trackspot die zeitgerechte oder vollständige Erbringung der Leistungen nicht möglich ist, ist Trackspot insoweit von der Erfüllung seiner Verpflichtungen nach diesem Vertrag befreit.

(4) Support von Trackspot besteht aus folgenden Leistungen:

dem in § 3 beschriebenen First Line und Second Line Support; Updates, Fixes, Sicherheitswarnungen sowie Critical Patch Updates; Allgemeine Maintenance Releases, Releases für einzelne Funktionalitäten, Updates der Programmdokumentation;

Hilfestellung bei Serviceanfragen im Rahmen der üblichen Geschäftszeiten an Werktagen (außer samstags);
Online-Zugang zum Portal Support Portal einschließlich der Möglichkeit, Service- oder Supportanfragen online zu platzieren;
Allgemeiner Kundenservice (nicht-technische Fragen) im Rahmen der üblichen Geschäftszeiten.

(5) Der Zugang zu und die Nutzung des Online Support richten sich nach den jeweils aktuellen Nutzungsbedingungen (Terms of Use), die online einsehbar sind. Auf Verlangen wird eine Kopie dieser Bedingungen schriftlich zugesandt. Der Zugang und die Nutzung sind den technischen Ansprechpartnern des Auftraggebers vorbehalten.

(6) Trackspot wird bei Supportanfragen im Regelfall Reaktionszeiten von 3 Werktagen einhalten, soweit nicht im Order Dokument abweichend geregelt. Trackspot haftet nur dann für Schäden aus Verzug, sofern im Order Dokument bestimmte Termine ausdrücklich als »verbindlich« bezeichnet sind.

(7) Trackspot behält sich vor, die hierin enthaltenen Bedingungen für Support unter Einhaltung einer Frist von vier Wochen zu ändern. Solche Änderungen dürfen nicht zu einer wesentlichen Senkung des Supportlevels führen, solange vom Auftraggeber vertragsgemäß Subskriptionsgebühren bzw. die jeweils vereinbarte Vergütung gezahlt werden.

§ 3 Weitere Supportbedingungen

(1) SaaS Gebühren: Die im Order Dokument genannten Subskriptionsgebühren schließen die Vergütung für den Support mit ein. Dem Auftraggeber werden daher die hierunter erbrachten Supportleistungen nicht gesondert berechnet.

(2) Technische Ansprechpartner: Die technischen Ansprechpartner sind die supportberechtigten Nutzer als Schnittstellen zwischen Trackspot und dem Auftraggeber für den Support der Trackspot Anwendungsprogramme. Sie müssen über Grundkenntnisse hinsichtlich der Trackspot Anwendungsprogramme verfügen und, soweit anwendbar, über darüber hinausgehende Kenntnisse für die jeweilige Phase der Implementierung oder für bestimmte Funktionalitäten oder im Rahmen einer etwaigen Migration sowie hinsichtlich der Schnittstellen der IT-Umgebung des Auftraggebers und der Trackspot Anwendungsprogramme verfügen, um Trackspot bei der Analyse und Lösung von Supportanfragen zu unterstützen und selbst Fragestellungen einzuordnen. Beim Abfassen von Supportanfragen sollte der technische Ansprechpartner beim Auftraggeber über ein Grundverständnis des aufgetretenen Problems verfügen und zur Reproduzierung des Problems in der Lage sein. Zur Vermeidung von Unterbrechungen des SaaS Support hat der Auftraggeber Wechsel hinsichtlich der Personen der technischen Ansprechpartner rechtzeitig bekanntzugeben.

(3) Trackspot wird die Supportanfragen der technischen Ansprechpartner jeweils evaluieren und kann spezielle Schulungen empfehlen, die künftige Supportanfragen oder deren Ursachen künftig vermeiden könnten. Solche Schulungsmaßnahmen sind separat in einem Vertrag über die Erbringung von höheren Dienst- und Beratungsleistungen zu vereinbaren.

(4) Updates für Trackspot Anwendungsprogramme: Als »Update« wird ein turnusmäßiger Release für die Trackspot Anwendungsprogramme bezeichnet, den Trackspot seinen Subskriptionskunden ohne zusätzliche Vergütung zur Verfügung stellt. Updates für die Trackspot Anwendungsprogramme umfassen nicht solche Releases, Zusatzoptionen, Dienstleistungen oder Programme, die von Trackspot ausschließlich im Rahmen separater Lizenzen zur Verfügung gestellt werden. Als Teil des Support wird Trackspot während der Vertragslaufzeit nach Ermessen regelmäßig, sobald verfügbar, Updates der Trackspot Anwendungsprogramme zur Verfügung stellen. Trackspot ist dabei aber nicht verpflichtet, neue Leistungen, zusätzliche Funktionalitäten oder Erweiterungen der Programme zu entwickeln und zugänglich zu machen. Sofern und sobald ein Update für ein Trackspot Anwendungsprogramm dem Auftraggeber nach diesen SaaS Support Policies zur Verfügung gestellt wird, ersetzt es jeweils die Vorgängerversion des betroffenen Trackspot Anwendungsprogramms.

(5) First and Second Line Support: Trackspot erbringt im Regelfall sowohl First Line wie auch Second Line Support für die Trackspot Anwendungsprogramme selbst gegenüber den supportberechtigten Nutzern.

(6) First Line Support schließt dabei folgende Leistungen ein: Direkte Antworten gegenüber Nutzern hinsichtlich deren Anfragen zur Leistung, zu Funktionalitäten oder dem Einsatz und Betrieb der Trackspot Anwendungsprogramme, direkte Antworten gegenüber Nutzern zu Problemen oder Themen mit den Trackspot Anwendungsprogrammen, Fehlerdiagnosen, Bewertung und Fehlerabhilfe oder Klärung von Themen hinsichtlich der Trackspot Anwendungsprogramme.

(7) Sofern trotz Bemühungen im Rahmen des wirtschaftlich Zumutbaren eine Diagnose und/oder Lösung von Problemen und Themen nicht möglich ist, ist der Nutzer berechtigt, Second Line Support in Anspruch zu nehmen. Solcher Second Line Support besteht aus folgenden Leistungen: Fehlerdiagnose bzw. Bewertung von Themen hinsichtlich der Trackspot Anwendungsprogramme, Bemühungen im Rahmen des wirtschaftlich Zumutbaren, gemeldete und bestätigte Fehler in den Trackspot Anwendungsprogrammen zu beseitigen, dass diese im Wesentlichen die in der Programmdokumentation beschriebenen Funktionalitäten besitzen.

(8) Trackspot wird die gestellten Supportanfragen bewerten und wird ggf. Änderungsvorschläge für organisatorische und Prozessabläufe beim Auftraggeber machen. Um Umfang und Antwortzeiten für den Second Line Support festzulegen, werden Fehlermeldungen wie nachfolgend beschrieben eingeteilt. Die Supportanfragen sollen jeweils Fehlerberichte enthalten, die gleichzeitig jeden Fehler einer der nachstehend aufgeführten Fehlerklassen zuordnen. Jeder Fehler sollte sich auf einen einzigen bestimmten Vorfall beziehen, der über eine separate Supportanfrage behoben werden soll (Ticket). Trackspot behält sich das Recht vor, in Abstimmung mit dem Auftraggeber einen Vorfall einer abweichenden Fehlerklasse zuzuordnen, sofern sich die ursprüngliche Zuordnung als unpassend herausstellt.

(9) Fehlerklasse 1: Software as a Service-Leistungen im Ganzen durch Mängel in den Trackspot Anwendungsprogrammen nicht nutzbar (»Blocker«).

(10) Fehlerklasse 2: Nutzung der Software as a Service-Leistungen infolge von Mängeln in den Trackspot Anwendungsprogrammen stark beeinträchtigt (»Critical«); Kernfunktionalitäten der unterstützten Software sind nicht nutzbar; Fehlerfolgen können gravierende Auswirkungen auf das Geschäft des Auftraggebers haben.

(11) Fehlerklasse 3: Nutzung der Software as a Service-Leistungen infolge von Mängeln in den Trackspot Anwendungsprogrammen beeinträchtigt (»Major«) – größere Fehler beeinträchtigen Nutzung; Beeinträchtigungen des Geschäfts des Auftraggebers möglich.

(12) Fehlerklasse 4: Nutzung der Software as a Service-Leistungen infolge von Mängeln in den Trackspot Anwendungsprogrammen geringfügig beeinträchtigt (»Minor«) – weniger wesentliche Teile des Leistungen sind durch das Problem betroffen oder eine Lösung zur Vermeidung größerer Beeinträchtigungen ist verfügbar. Geringfügige Beeinträchtigung des Geschäfts des Auftraggebers möglich.

(13) Trackspot wird die Zuordnung von Ressourcen und Antwortzeiten jeweils in Abhängigkeit zu den jeweils vorliegenden Fehlerklassen vornehmen und entsprechende Prioritäten setzen.

(14) Sofern der Auftraggeber der Meinung ist, dass für das Geschäft kritische Supportanfragen nicht zeitgerecht oder fachlich nicht hinreichend qualifiziert bearbeitet bzw. beantwortet wurden, oder für den Fall, dass der Auftraggeber dringend supportbezogene Themen mit dem Trackspot Management besprechen möchte, ist der technische Ansprechpartner des Auftraggebers berechtigt, eine Eskalation der Anfrage zu verlangen. Für Eskalationen wird der Trackspot Supportmitarbeiter den zuständigen Mitarbeiter bei Trackspot benennen, der die Eskalation abarbeitet. Der genannte Trackspot Eskalationsmitarbeiter wird gemeinsam mit dem Auftraggeber die zu treffenden Maßnahmen und die dafür bei Trackspot benötigten Ressourcen festlegen. Sofern sich die der Supportanfrage zu Grunde liegende Thematik nicht beheben lässt, ist der Auftraggeber berechtigt, eine Weiterleitung an die nächste Managementebene bei Trackspot zu verlangen. Hierzu soll der Auftraggeber einen Ansprechpartner innerhalb seines Unternehmens benennen, der der Managementebene bei Trackspot, an die die Supportanfrage zuletzt weitergeleitet wurde, entspricht.

§ 4 Rechteinräumungen, Beschränkungen

(1) Mit Auftragsannahme durch Trackspot und für die Laufzeit der Erbringung der Leistungen räumt Trackspot dem Auftraggeber das nicht exklusive, lizenzgebührenfreie, nicht übertragbare weltweite Recht ein, die Leistungen ausschließlich für das operative Geschäft des Auftraggebers zu den Bedingungen dieses Vertrags zu nutzen.

(2) Der Auftraggeber ist berechtigt, seinen einzelnen Nutzern das Recht zur Nutzung der Leistungen zum genannten Zweck einzuräumen und hat hierfür sicherzustellen, dass die Nutzer die in diesem Vertrag enthaltenen Beschränkungen einhalten.

(3) Trackspot ist nicht verpflichtet, die Trackspot Anwendungsprogramme physisch zu liefern oder im Rahmen der Leistungen physisch zur Verfügung zu stellen. Dem Auftraggeber ist bekannt, dass der Zugang zu und die Nutzung der Trackspot Anwendungsprogramme über das Internet erfolgt. Der Auftraggeber erkennt an, dass er keinerlei Lizenz oder Recht an den Trackspot Anwendungsprogrammen selbst erwirbt, sofern er sich für die Nutzung der Cloud Variante entschieden hat.

(4) Mit Beendigung des Vertrags bzw. der Leistungen endet das Recht des Auftraggebers, auf die im Order Dokument beschriebenen Trackspot Anwendungsprogramme und Leistungen zuzugreifen und diese zu nutzen.

(5) Die Programmdokumentation bzw. das Orderdokument enthalten Hinweise, welche Software bzw. Hardware Dritter für den Einsatz der Trackspot Anwendungsprogramme hilfreich oder sinnvoll sein können. Das Recht des Auftraggebers zur Nutzung solcher Technologien Dritter richtet sich ausschließlich nach den entsprechenden Lizenzbedingungen solcher Dritter, auf deren Geltung Trackspot hinweist, und nicht nach den Bestimmungen dieses Vertrags.

(6) Der Auftraggeber ist nicht berechtigt

- Hinweise auf den Leistungen auf Trackspot, Hinweise auf das geistige Eigentum von Trackspot oder Lizenzgebern zu entfernen oder zu verändern;
- Die Leistungen in irgendeiner Form Dritten zum Zweck der Verwendung im operativen Geschäft zugänglich zu machen (soweit ein solcher Zugriff in den Lizenzbedingungen nicht ausdrücklich gestattet ist);
- Teile der Leistungen von Trackspot zu verändern, zurückzuentwickeln, zu disassemblieren, zu dekompileieren, zu übersetzen (einschließlich der Analyse von Datenstrukturen oder ähnlichen Materialien);
- Resultate der Leistungen oder Leistungsvergleichstests hinsichtlich der Trackspot Anwendungsprogramme Dritten zugänglich zu machen;

Die Leistungen oder die Trackspot Anwendungsprogramme an Dritte zu lizenzieren, verkaufen, vermieten, verleasen, oder zu übertragen oder abzutreten, zu vertreiben, öffentlich zu machen, zu hosten, outzusourcen, ein Timesharing oder eine sonstige gemeinsame Nutzung zuzulassen, oder in sonstiger Weise zu verwerten, soweit nicht ausdrücklich in diesem Vertrag gestattet.

(7) Die dem Auftraggeber nach diesem Vertrag eingeräumten Rechte stehen zusätzlich unter folgenden Bedingungen:

- Die Rechte eines autorisierten Nutzers der Leistungen (z.B. als »benannter Nutzer« sind unteilbar und können nur durch eine einzige Person ausgeübt werden (soweit nicht die Lizenz neu an einen anderen benannten Nutzer erteilt wird, wobei in diesem Fall der bisherige benannte Nutzer keinerlei Recht auf Zugriff oder Nutzung der Leistungen mehr hat);
- Soweit nicht ausdrücklich hierin gestattet, dürfen die Leistungen weder ganz noch teilweise kopiert, reproduziert, verteilt, veröffentlicht, heruntergeladen, offengelegt, versandt oder übertragen werden, unabhängig vom Übertragungsmedium, sei es elektronisch, mechanisch, durch Aufnahmen, durch Fotokopie oder auf sonstigem Weg;

Der Auftraggeber verpflichtet sich nach besten Kräften, einen nicht autorisierten Zugriff Dritter auf die Leistungen zu verhindern.

(8) Soweit Trackspot im Einzelfall für den Auftraggeber individuelle Programmier- oder Softwareentwicklungsleistungen erbringt, stehen sämtliche daran bestehenden gewerblichen und geistigen Schutzrechte, einschließlich von Urheber- und etwaigen Patentrechten Trackspot zu. Dies umfasst sämtliche an dem Quellcode und dem Objektcode der Software und den dazu gehörenden Algorithmen, Analysen, Diagrammen, Tests, Berichten und sonstigen Dokumentationen bestehenden gewerblichen und geistigen Schutzrechte, einschließlich von Urheber- und Patentrechten.

Trackspot räumt dem Auftraggeber hinsichtlich solcher Entwicklungen ein nicht ausschließliches, weltweites, nicht übertragbares, zeitlich unbeschränktes Nutzungsrecht innerhalb der Unternehmensgruppe des Auftraggebers ein.

§ 5 Gewährleistung und Gewährleistungsausschlüsse

(1) Trackspot sichert zu – unter der Voraussetzung, dass der Auftraggeber seinen Verpflichtungen nach §§ 2 und 4 vollständig und jeweils rechtzeitig nachkommt – dass die Leistungen mit der Sorgfalt eines professionellen IT-Unternehmens zum Stand der Technik bei Erbringung der Leistungen erbracht werden.

(2) Falls die Leistungen in einem beliebigen Monat innerhalb des Leistungszeitraums nicht entsprechend dem genannten Sorgfaltsstandard erbracht werden, wird der Auftraggeber dies Trackspot innerhalb von maximal 5 Tagen nach Ablauf des entsprechenden Monats oder innerhalb der im Order Dokument genannten Frist schriftlich mitteilen. Sämtliche Ansprüche, hinsichtlich derer eine Mängelrüge nicht innerhalb der genannten Frist in der beschriebenen Form gemacht wird, verfallen und der Auftraggeber verzichtet auf solche Ansprüche.

(3) Im Falle einer Verletzung der genannten Gewährleistungen wird Trackspot unter Ausschluss weiterer Rechte des Auftraggebers die fehlerhaften Leistungen nochmals erbringen, um die entsprechenden Mängel zu beseitigen. Die Gewährleistungsfrist beträgt 12 Monate ab Erbringung der beanstandeten Leistungen und sämtliche Gewährleistungsansprüche verjähren mit Ablauf dieser Frist.

(4) Unter der Voraussetzung, dass der Auftraggeber seinen Verpflichtungen nach §§ 2 und 4 sowie nach Abs. 2 nachkommt, gilt die genannte Gewährleistung für die Leistungen auch im Falle von Mängeln der Trackspot Anwendungsprogramme, sofern diese nicht im Wesentlichen die in der Programmdokumentation beschriebenen Merkmale erfüllen. Auf Grund des Wesens des »Software as a Service« Geschäftsmodells schließt die Gewährleistung für die Leistungen von Trackspot freilich Gewährleistungsfälle infolge von Mängeln der Trackspot Anwendungsprogramme mit ein; für den Auftraggeber ist daher insoweit ausschließlich die Einhaltung der Verfügbarkeit der Leistungen nach Abs. 5 Maßstab für und Grundlage für Gewährleistungsansprüche.

(5) Die Leistungen sollen grundsätzlich verfügbar und betriebsbereit sein (»Verfügbarkeit«). Für Trackspot Leistungen beträgt die Verfügbarkeit 99,5% (gerechnet auf Monatsbasis für einen beliebigen Monat). Grundsätzlich gelten Zeiten, in denen Updates, Upgrades oder neue Releases der Trackspot Anwendungsprogramme installiert oder freigeschaltet werden, als Zeiten der Verfügbarkeit, vorausgesetzt, Trackspot hat den Auftraggeber hierüber vorher rechtzeitig informiert. Auch solche Zeiten, in denen Fehler der Fehlerklassen 3–4 vorliegen, gelten als Zeiten der Verfügbarkeit. Auch Zeiten, in denen der Auftraggeber seinen Verpflichtungen zur Beistellung von Hardware oder sonstigen Verpflichtungen nicht nachkommt, gelten als Zeiten der Verfügbarkeit. Zeiten, innerhalb derer Wartungsarbeiten zur Sicherstellung des Betriebs der Trackspot Anwendungsprogramme und der Leistungen – bei Trackspot selbst oder bei Unterauftragnehmern oder Dienstleistern von Trackspot – vorgenommen werden, gelten ebenfalls als Verfügbarkeit. Geplante Wartungsarbeiten werden dem Auftraggeber mit angemessener Frist vorher mitgeteilt. Schließlich gelten Zeiten, in denen Umstände vorliegen, die Höhere Gewalt im Sinne von § 15 vorliegen, ebenfalls als Zeiten der Verfügbarkeit.

(6) Falls die Verfügbarkeit der Leistungen bezogen auf einen bestimmten Monat nicht gegeben ist, werden dem Auftraggeber die Subskriptionsgebühren für Zeiten der Nichtverfügbarkeit anteilig gemindert. Weitere Ansprüche und insbesondere Ansprüche auf Schadenersatz des Auftraggebers sind ausgeschlossen.

(7) Die genannten Gewährleistungen nach diesem § 5 sind weiterhin ausgeschlossen, falls mangelhafte Leistungen auf einen oder mehrere der folgenden Umstände zurückzuführen sind: Fehlerhafte Benutzung, Nutzung oder Kombination der Trackspot Standardprogramme zusammen mit Produkten oder Leistungen Dritter; nicht durch oder für Trackspot durchgeführte Modifikationen der Trackspot Standardprogramme; Nutzung der Trackspot Standardprogramme durch den Auftraggeber in Widerspruch zu Bestimmungen dieses Vertrags, insbesondere § 4 oder Nichteinhaltung der Verpflichtungen des Auftraggebers nach § 2.

§ 6 Probeweise Nutzung der Leistungen

Trackspot gestattet, dass per Online-Registrierung bestimmte Leistungen probeweise, für Evaluations- und Nichtproduktionszwecke gemäß den Bestimmungen dieses Vertrags genutzt werden. Solche Leistungen werden auf alleiniges Risiko des Auftraggebers erbracht und erfolgen unter Ausschluss jeglicher Gewährleistung. Trackspot erbringt insoweit auch keinerlei Supportleistungen. Die probeweise Nutzung ist auf maximal 30 Tage beschränkt.

§ 7 Freistellungsverpflichtung

(1) Falls von dritter Seite Ansprüche gegen den Auftraggeber oder Trackspot geltend gemacht werden, dass von einer Partei der anderen übermittelte Daten, Informationen, Designs, Software, Leistungen oder Material (»Material«) Immaterialgüterrechte Dritter verletzt, hat die Partei, die das Material an die andere Partei übermittelt hat, die Verteidigung dieser Ansprüche auf eigene Kosten zu übernehmen und muss die andere Partei von sämtlichen Ansprüchen, Kosten und Schäden freistellen und schadlos halten. Die genannte Freistellungsverpflichtung setzt voraus und steht unter der Bedingung, dass die in Anspruch genommene Partei folgende Verpflichtungen jeweils einhält:

Die zur Freistellung verpflichtete Partei ist zeitnah schriftlich, spätestens jedoch innerhalb von 15 Tagen nach Geltendmachung der Ansprüche hierüber zu informieren;

Die zur Freistellung verpflichtete Partei ermächtigt die andere Partei zur Führung von Verhandlungen mit dem Anspruchsteller und gestattet der anderen Partei die Verteidigung und Verhandlungsführung (einschließlich der Streitbeilegung) nach deren eigenem Ermessen.

(2) Die zur Freistellung verpflichtete Partei informiert (2) und autorisiert und unterstützt die andere Partei nach besten Kräften im Rahmen der Verteidigung, Verhandlung und Streitbeilegung hinsichtlich der Ansprüche.

(3) Eine Freistellungspflicht im obigen Sinne besteht nicht für den Fall, dass ein Drittanspruch auf der Bündelung oder Vermischung

von Material mit Produkten oder Leistungen von Dritten beruht. Trackspot ist ebenfalls nicht zur Freistellung verpflichtet, soweit der Drittanspruch auf Handlungen des Auftraggebers gegenüber Dritten beruht, aber die Leistungen allein bei bestimmungsgemäßer Verwendung nach diesem Vertrag keine Rechte Dritter verletzt hätten.

§ 8 Laufzeit des Vertrags

(1) Leistungen nach diesem Software as a Service Vertrag werden innerhalb des im Order Dokument festgelegten Zeitraums erbracht, soweit sie nicht vorher entsprechend den Bestimmungen dieses Vertrags gekündigt werden. Mit dem Ende des genannten Leistungszeitraums erlöschen sämtliche Zugriffsrechte sowie das Nutzungsrecht hinsichtlich der Leistungen, einschließlich der Trackspot Anwendungsprogramme gemäß dem Order Dokument. Falls im Order Dokument nicht anders vereinbart gilt ein Leistungszeitraum von einem Monat sowie eine Kündigungsfrist von einem Monat. Wird dieser Vertrag nicht gekündigt, verlängert sich der Leistungszeitraum nach Ablauf um jeweils einen weiteren Monat.

(2) Für den Fall der Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht durch eine Partei, die trotz einer entsprechenden schriftlichen Rüge nicht binnen 30 Tagen beseitigt wird, stellt dies einen wichtigen Grund dar, der die nicht vertragsbrüchige Partei berechtigt, den Vertrag zu kündigen. Sofern Trackspot wie vorstehend beschrieben kündigt, hat der Auftraggeber binnen 30 Tagen sämtliche im Order Dokument oder online vereinbarten Zahlungen (auch solche für noch nicht in Anspruch genommene Leistungen) zuzüglich etwaiger Auslagen und Steuern an Trackspot zu zahlen. Der Auftraggeber erkennt an, dass eine Nutzung der Leistungen während der Dauer der Vertragsverletzung nicht gestattet ist.

(3) Zusätzlich ist Trackspot berechtigt, mit sofortiger Wirkung die Registrierung, die Schlüssel, das Passwort, das Konto und den Zugriff auf und die Nutzung der Leistungen von Trackspot für den Auftraggeber zu suspendieren und zu sperren, falls der Auftraggeber sich mit Zahlungen nach diesem Vertrag im Verzug befindet und diese Zahlungen nicht binnen 10 Tagen nach Aufforderung leistet, oder falls der Auftraggeber eine Verpflichtung nach §§ 2, 4, 7, 13, 16 oder 17 dieses Vertrags verletzt.

Trackspot ist zur Kündigung der Leistungen nach diesem Vertrag berechtigt, falls eine der genannten Pflichtverletzungen nicht innerhalb von 30 Tagen nach der ersten Aufforderung durch Trackspot beseitigt ist. Eine Suspendierung bzw. Sperrung der Leistungen durch Trackspot entbindet den Auftraggeber nicht von seiner Verpflichtung, Zahlungen entsprechend den Bestimmungen dieses Vertrags zu leisten.

(4) Auf entsprechendes Verlangen des Auftraggebers kann Trackspot es dem Auftraggeber für einen Zeitraum von bis zu 60 Tagen nach der Kündigung des betreffenden Order Dokuments gestatten, auf die Leistungen von Trackspot insoweit zuzugreifen, als es unabdingbar ist, Daten des Auftraggebers aus der IT Umgebung von Trackspot herunterzuziehen. Der Auftraggeber stimmt zu und erkennt an, dass Trackspot im Falle einer Kündigung nicht verpflichtet ist, die Daten des Auftraggebers zu speichern und dass daher Daten des Auftraggebers nach Ablauf der 60 Tage unwiederbringlich verloren sein können.

(5) §§ 7, 11, 12 und 14 bleiben auch nach einer Kündigung des Vertrags bestehen.

§ 9 Gebühren und Steuern

Die Leistungen sind in der im Order Dokument festgelegten Höhe verbindlich zahlbar und werden nicht rückerstattet. Der Auftraggeber ist zur Zahlung sämtlicher Steuern (einschließlich Umsatzsteuer), Abgaben und Zölle verpflichtet, die auf die Leistungen von Trackspot erhoben werden, mit Ausnahme der von Trackspot zu zahlenden Ertragssteuern. Der Auftraggeber wird Trackspot angemessene Auslagen und Spesen im Zusammenhang mit etwaigen Leistungen, die Trackspot am Standort bzw. im Betrieb des Auftraggebers erbracht hat, gegen Nachweis erstatten. Sämtliche von Trackspot gestellten Rechnungen sind ohne Abzug von Spesen fällig und zahlbar binnen 30 Tagen nach Erhalt der Rechnung durch den Auftraggeber.

§ 10 Vertraulichkeit

(1) Die Parteien tauschen nach diesem Vertrag vertrauliche Informationen aus (»Vertrauliche Informationen«). Die Parteien verpflichten sich, die Inhalte der zwischen ihnen geschlossenen Verträge und alle im Rahmen der Erbringung der Leistungen erlangten Kenntnisse von Vertraulichen Informationen der jeweils anderen Partei vertraulich zu behandeln und nur im Rahmen der Zusammenarbeit nach diesem Vertrag zu verwenden.

(2) Die obigen Beschränkungen bezüglich der Nutzung und Offenlegung der Vertraulichen Informationen gelten nicht für Vertrauliche Informationen, die:

vom Empfänger ohne Bezugnahme auf die Vertraulichen Informationen der offenlegenden Partei unabhängig entwickelt oder rechtmäßig und ohne Einschränkungen von einem Dritten erworben wurden, der berechtigt ist, diese Vertraulichen Informationen bereitzustellen;

ohne Verletzung dieses Vertrags durch den Empfänger allgemein öffentlich zugänglich geworden sind; dem Empfänger zum Zeitpunkt der Offenlegung ohne Einschränkungen bereits bekannt waren oder nach schriftlicher Zustimmung der Offenlegenden Partei frei von solchen Einschränkungen sind.

(3) Vertrauliche Informationen sind für einen Zeitraum von 5 Jahren nach ihrer Übermittlung vertraulich zu behandeln und Dritten gegenüber nicht offenzulegen. Vertrauliche Informationen werden nur gegenüber solchen Mitarbeitern und Erfüllungsgehilfen offengelegt, die in mindestens gleicher Weise wie nach diesem Vertrag zur Vertraulichkeit verpflichtet sind. Die Pflicht zur Vertraulichkeit entfällt für den Fall, dass eine Partei gesetzlichen, behördlichen oder gerichtlichen Offenlegungspflichten Folge leistet.

§ 11 Verschiedenes

(1) Sollte sich eine Bestimmung dieses Vertrags als unwirksam, nichtig oder undurchführbar herausstellen, lässt dies die übrigen Bestimmungen dieses Vertrags unberührt. Die unwirksame oder nichtige Bestimmung wird vielmehr durch eine Bestimmung ersetzt, die dem wirtschaftlich Gewollten zwischen den Parteien und dem Zweck der Bestimmung möglichst nahekommt. Allgemeine Geschäftsbedingungen oder sonstige Dokumente des Auftraggebers finden auf die Vertragsbeziehung zwischen den Parteien keine Anwendung und dieser Vertrag hat Vorrang gegenüber solchen Vertragsbedingungen des Auftraggebers.

(2) Änderungen oder Ergänzungen dieses Vertrags bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für einen Verzicht auf das Schriftformerfordernis.

§ 12 Haftungsbeschränkung

(1) Die Haftung von Trackspot für schuldhaft verursachte Schäden ist auf den typischerweise vorhersehbaren Schaden beschränkt.

(2) Die genannte Haftungsbeschränkung greift nicht in Fällen grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz sowie nicht in Fällen zwingender gesetzlicher Haftung.

(3) Dem Auftraggeber stehen keinerlei Rechte und Ansprüche zu mit Ausnahme derjenigen, die ausdrücklich in diesem Vertrag genannt sind.

§ 13 Exportkontrolle

Die Leistungen von Trackspot unterliegen den anwendbaren deutschen und europäischen Bestimmungen und Vorschriften zur Exportkontrolle. Auch die Nutzung der Leistungen sowie der Zugriff auf die Leistungen unterliegen den genannten Bestimmungen. Der Auftraggeber verpflichtet sich, sämtliche anwendbaren Exportkontrollvorschriften und Bestimmungen einzuhalten. Der Auftraggeber stimmt zu und verpflichtet sich, keine Daten, Informationen, Softwareprogramme und andere aus den Leistungen stammende Materialien unter Verstoß gegen die genannten exportkontrollrechtlichen Vorschriften zu exportieren oder zu nicht gestatteten Zwecken wie der Verbreitung nuklearer, biologischer oder chemischer Waffen oder der Entwicklung von Flugkörpern zu verwenden.

§ 14 Weitere Bestimmungen

(1) Dieser Vertrag begründet keine Gesellschaft und kein Joint Venture zwischen den Parteien. Beide Parteien sind für die Bezahlung von Löhnen und Gehältern, Sozialabgaben, Steuern und Versicherungen für ihre Mitarbeiter jeweils allein verantwortlich.

(2) Der Auftraggeber ist verpflichtet, auf eigene Kosten sämtliche Rechte und Zustimmungen Dritter einzuholen, die Trackspot oder Unterlieferanten von Trackspot benötigen, um die Leistungen nach diesem Vertrag zu erbringen.

(3) Dieser Vertrag unterliegt dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des Kollisionsrechts sowie unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG). Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten zwischen den Parteien, die nicht einvernehmlich gelöst werden können, ist Frankfurt am Main.

(4) Die Abtretung dieses Vertrags an Dritte sowie einzelner Rechte aus diesem Vertrags bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung der jeweils anderen Partei.

(5) Mit Ausnahme der Geltendmachung von Zahlungsansprüchen sowie von Ansprüchen im Zusammenhang mit der Verletzung von Immaterialgüterrechten von Trackspot verjähren sämtliche Ansprüche aus diesem Vertrag ein Jahr nach ihrer Entstehung.

(6) Trackspot ist berechtigt, den Umfang der Nutzung der Leistungen durch den Auftraggeber selbst oder durch Dritte überprüfen zu lassen. Der Auftraggeber wird hierbei Trackspot die zur Überprüfung benötigten Informationen zur Verfügung stellen und Trackspot Zugang zu den benötigten Informationen verschaffen. Bei der Überprüfung sollen die betrieblichen Abläufe beim Auftraggeber möglichst wenig beeinträchtigt werden. Etwaige Leistungen, die über den vertraglich eingeräumten Umfang hinaus durch den Auftraggeber in Anspruch genommen wurden, sind binnen 30 Tagen an Trackspot zu zahlen. Kommt der Auftraggeber dieser Verpflichtung nicht nach, ist Trackspot berechtigt, die Erbringung der Leistungen nach diesem Vertrag zu suspendieren und – falls die Zahlung trotz entsprechender Zahlungserinnerung nicht innerhalb spätestens weiterer dreißig Tage erfolgt, den Vertrag aus wichtigem Grund zu kündigen. Im Übrigen tragen die Parteien die Kosten der Überprüfung selbst.

§ 15 Höhere Gewalt

Keine der Parteien ist für Versäumnisse oder Verzögerungen verantwortlich zu machen, die durch Umstände höherer Gewalt, wie z.B. Kriege oder kriegerische Handlungen, Sabotage, Hackerangriffe oder Cyber Attacks, Brand, Überschwemmung, Streiks, Ausfall von Leitungen oder des Internet oder durch nicht von einer Partei zu vertretende Ausfallzeiten verursacht wurden oder die auf Regierungsmaßnahmen, Verweigerung behördlicher Erlaubnisse oder Exportgenehmigungen oder sonstige Umstände außerhalb des Einflussbereichs der Parteien zurückzuführen sind (»Höhere Gewalt«). Beide Parteien sind verpflichtet, sich um eine Abmilderung der Folgen der Höheren Gewalt zu bemühen. Falls die Umstände Höherer Gewalt mehr als 30 Tage andauern, ist jede Partei berechtigt, den Vertrag hinsichtlich der noch nicht erbrachten Leistungen zu kündigen. Die Verpflichtung jeder Partei, alles zur Schadensminderung Notwendige zu tun, wird hierdurch ebenso wenig berührt wie die Verpflichtung des Auftraggebers, für erbrachte Leistungen die Zahlungen zu leisten.

§ 16 Daten des Auftraggebers

(1) Bei der Erbringung der Leistungen wird Trackspot die Datenschutzerklärung einhalten und hierdurch zum Bestandteil des Vertrags wird. Sie wird regelmäßig nach Ermessen von Trackspot aktualisiert und angepasst; immer vorausgesetzt, dass solche Änderungen nicht zu einer wesentlichen Reduzierung des Schutzes der Daten des Auftraggebers innerhalb des Zeitraums, für den Gebühren für die Leistungen gezahlt wurden, führen darf.

(2) Trackspot behält sich das Recht vor, die Leistungen aus unterschiedlichen Standorten heraus, auch unter Einschaltung von Unterlieferanten und Dienstleistern und ohne geographische Beschränkung zu erbringen. Soweit es nicht anders vereinbart wurde, befinden sich die Serverstandorte für die Trackspot Anwendungsprogramme innerhalb der Europäischen Union.

(3) Trackspot führt die Datenverarbeitung als Auftragsdatenverarbeitung i.S. von § 11 Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) durch. Der Auftraggeber verpflichtet sich im Übrigen, sämtliche erforderlichen Zustimmungen Dritter hinsichtlich der Erbringung der Leistungen durch Trackspot und der Nutzung der Leistungen durch den Auftraggeber einzuholen, insbesondere im Hinblick auf die Sammlung, Verwendung, Verarbeitung, Weitergabe oder Veröffentlichung persönlicher Informationen und Daten. Die Verantwortung für die Richtigkeit, Vollständigkeit, Qualität, die Berechtigung zur Nutzung und Angemessenheit der Daten des Auftraggebers liegt allein beim Auftraggeber.

§ 17 Nutzungsbeschränkungen hinsichtlich der Leistungen

Der Auftraggeber wird die Leistungen weder selbst in der nachfolgend beschriebenen Weise nutzen noch Dritten die Nutzung der Leistungen wie nachfolgend beschrieben gestatten:

- das mutwillige oder grob fahrlässige Verletzen von Rechten Dritter,
- die Veröffentlichung von Inhalten, die verleumderisch, obszön, bedrohend, hasserfüllt, anstößig, vulgär oder beleidigend sind,
- die Verletzung von Persönlichkeitsrechten oder des Rechts auf Privatsphäre Dritter oder die Förderung oder Unterstützung von Rassismus oder der Diskriminierung bestimmter Volksgruppen,
- unaufgeforderte Massenversendung von E-Mails, »Junk Mail«, »Spam« oder Kettenbriefen, Verletzung von Immaterialgüterrechten Dritter oder
- sonstige Verstöße gegen Gesetze oder sonstige Vorschriften.

Trackspot behält sich vor, bei Kenntniserlangung einer solchen vertrags- oder gesetzwidrigen Nutzung das entsprechende Material zu sperren oder den Zugang zu den Leistungen zu beschränken. In diesem Falle stehen dem Auftraggeber keinerlei Rechte oder Ansprüche gegen Trackspot zu. Der Auftraggeber stellt Trackspot von sämtlichen Rechten und Ansprüchen Dritter aus einer Verletzung der obigen Beschränkungen frei.

§ 18 Werkzeuge

(1) Trackspot verwendet Werkzeuge, Skripte, Software und sonstige Hilfsmittel (gemeinsam die »Werkzeuge«), um die Leistungen kontinuierlich zu überwachen und zu administrieren sowie es Trackspot zu ermöglichen, entsprechende Supportanfragen zu erledigen. Die genannten Werkzeuge werden keinerlei Daten aus der Produktionsumgebung des Auftraggebers sammeln, weiterleiten oder speichern, soweit nicht zwingend erforderlich, um Supportanfragen zu erledigen oder Probleme hinsichtlich der Leistungen zu lösen.

(2) Soweit durch die Werkzeuge Daten gesammelt werden, können diese Daten (allerdings nicht die Daten aus der Produktionsumgebung des Auftraggebers) von Trackspot im Rahmen seines Portfolio- und Produktmanagements sowie Lizenzmanagements genutzt werden. Der Auftraggeber verpflichtet sich, sich weder Zugang zu den Werkzeugen zu verschaffen noch diese zu nutzen, noch diese nach Kündigung des Vertrags (auch nicht über Backups) zu nutzen.

§ 19 Statistische Informationen

Trackspot steht es frei, statistische Informationen hinsichtlich der Erbringung der Leistungen zu sammeln, zusammenzustellen und auszuwerten und solche Informationen öffentlich zugänglich zu machen, immer vorausgesetzt, dass solche Informationen nicht die Daten des Auftraggebers erkennbar werden lassen und bzw. oder die Firma des Auftraggebers erkennbar machen und bzw. oder vertrauliche Informationen offenlegen. Trackspot stehen sämtliche Urheber- und sonstigen Rechte an solchen Informationen zu.

§ 20 Webseiten Dritter – Inhalte, Produkte und Dienstleistungen

Soweit es dem Auftraggeber durch die Leistungen ermöglicht wird, Links zu Webseiten hinzuzufügen oder Zugang zu dortigen Inhalten, Dienstleistungen oder Produkten Dritter zu erhalten (einschließlich Nutzern von Dritten, Werbepartnern, Sponsoren oder verbundene Unternehmen Dritter), so übernimmt Trackspot keinerlei Verantwortung für solche Webseiten Dritter oder die durch die Leistungen veränderte Inhalte und der Auftraggeber übernimmt die ausschließliche Verantwortung für sämtliche damit im Zusammenhang stehende Risiken im Zusammenhang mit dem Zugang oder Nutzung zu solchen Webseiten und den Inhalten, Dienstleistungen oder Produkten Dritter.

§ 21 Nennung des Auftraggebers als Referenz

Der Auftraggeber ist damit einverstanden, dass Trackspot den Auftraggeber als Empfänger der Leistungen benennt und das Logo des Auftraggebers in Pressemitteilungen sowie in Verkaufs- und Marketingunterlagen und Präsentationen benutzt, und für Vermarktungszwecke ein kurzes Kundenprofil des Auftraggebers erstellt, das auf den Seiten von Trackspot zur Verfügung gestellt wird.