

# SKYLINE CRM – SOFTWARE AS A SERVICE (SAAS) – VERTRAG

Durch Ausfüllen des Anmeldeformulars (Einrichtung eines Benutzerkontos) unterwerfen Sie sich den folgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen ("Allgemeine Geschäftsbedingungen").

## 1. VERTRAGSGEGENSTAND

Die Adaptive GmbH (in der Folge auch: Provider) erbringt für ihre Kunden CRM-SaaS-Dienstleistungen über das Medium Internet im Bereich Unternehmenssoftware.

Gegenstand des Vertrages ist:

- die Überlassung von CRM Software des Providers zur Nutzung über das Internet und
- die Speicherung von Daten des Kunden (Data-Hosting)

## 2. SOFTWAREÜBERLASSUNG

1. Der Provider stellt dem Kunden für die Dauer dieses Vertrages die Software Skyline CRM in der jeweils aktuellen Version über das Internet entgeltlich zur Nutzung zur Verfügung (in der Folge kurz: Software). Zu diesem Zweck speichert der Provider die Software auf einem Server der über das Internet für den Kunden erreichbar ist.
2. Nach Weiterentwicklung ergibt sich der jeweils aktuelle Funktionsumfang der Software aus der Leistungsbeschreibung auf der Web-Site des Providers unter: [www.skylinecrm.at](http://www.skylinecrm.at).
3. Der Provider überwacht laufend die Funktionstüchtigkeit der Software und beseitigt nach Maßgabe der technischen Möglichkeiten unverzüglich sämtliche Softwarefehler. Ein Fehler liegt insbesondere vor, wenn die Software die in der Leistungsbeschreibung angegebenen Funktionen nicht erfüllt, falsche Ergebnisse liefert, den Lauf unkontrolliert abbricht oder in anderer Weise nicht funktionsgerecht arbeitet, so dass die Nutzung der Software unmöglich oder eingeschränkt ist.
4. Der Provider entwickelt die Software laufend weiter und wird diese durch laufende Updates und Upgrades verbessern.

## 3. NUTZUNGSRECHTE AN DER SOFTWARE

1. Der Provider räumt dem Kunden das nicht ausschließliche und nicht übertragbare Recht ein, die in diesem Vertrag angeführte Software während der Dauer des Vertrages im Rahmen der SaaS-Dienste bestimmungsgemäß zu nutzen.
2. Der Kunde darf die Software nur vervielfältigen und bearbeiten, soweit dies durch die bestimmungsgemäße Benutzung der Software laut jeweils aktueller Leistungsbeschreibung abgedeckt ist. Zur notwendigen Vervielfältigung zählt das Laden der Software in den Arbeitsspeicher, nicht jedoch die auch nur vorübergehende Installation oder das Speichern der Software auf Datenträgern (Festplatten o.Ä.) der vom Kunden eingesetzten Hardware. Sofern nicht die §§ 40d, 40e UrhG zwingend eine weiter gehende Regelung vorsehen, werden keine weiteren Rechte an der Software eingeräumt.
3. Der Kunde ist nicht berechtigt, diese Software Dritten entgeltlich oder unentgeltlich zur Nutzung zur Verfügung zu stellen. Eine Weitervermietung der Software wird dem Kunden daher ausdrücklich nicht gestattet.

4. Der Kunde verpflichtet sich, seine etwaigen Vertragsbeziehungen zu Dritten derart auszugestalten, dass eine unentgeltliche Nutzung der Software ausgeschlossen ist.

## 4. DATA-HOSTING

5. Der Provider überlässt dem Kunden einen definierten Speicherplatz auf einem Server zur Speicherung seiner Daten. Sofern der Speicherplatz zur Speicherung der Daten nicht mehr ausreichen sollte, wird der Provider den Kunden davon rechtzeitig verständigen und im Falle der Bestellung weiteren Speicherplatzes diesen ehest möglich zur Verfügung stellen. Sollte der Speicherplatz ausgeschöpft sein, werden keine weiteren Daten mehr gespeichert.
6. Der Provider trägt dafür Sorge, dass die gespeicherten Daten über das Internet abrufbar sind.
7. Der Kunde ist nicht berechtigt, diesen Speicherplatz einem Dritten teilweise oder vollständig, entgeltlich oder unentgeltlich zur Nutzung zu überlassen.
8. Der Kunde verpflichtet sich, keine Inhalte auf dem Speicherplatz zu speichern, deren Bereitstellung, Veröffentlichung und Nutzung gegen geltendes Recht oder Vereinbarungen mit Dritten verstößt.
9. Der Provider ist verpflichtet, geeignete Vorkehrungen gegen Datenverlust und zur Verhinderung unbefugten Zugriffs Dritter auf die Daten des Kunden zu treffen. Zu diesem Zweck wird der Provider wöchentlich Backups vornehmen, die Daten des Kunden auf Viren überprüfen sowie Firewalls o.Ä. installieren.
10. Der Kunde bleibt in jedem Fall Alleinberechtigter an den Daten und kann daher vom Provider jederzeit, insbesondere nach Kündigung des Vertrages, die Herausgabe einzelner oder sämtlicher Daten verlangen, ohne dass ein Zurückbehaltungsrecht des Providers besteht. Die Herausgabe der Daten erfolgt nach Wahl des Kunden entweder durch Übergabe von Datenträgern oder durch Übersendung über ein Datennetz. Der Kunde hat keinen Anspruch darauf, auch die zur Verwendung der Daten geeignete Software zu erhalten.

## 5. SERVICE-HOTLINE/KUNDENDIENST

1. Der Provider wird Anfragen (je nach Paket per E-Mail oder telefonisch) des Kunden zur Anwendung der vertragsgegenständlichen Software und der weiteren SaaS-Dienste innerhalb nachstehender Geschäftszeiten so rasch wie möglich nach Eingang der jeweiligen Frage telefonisch oder schriftlich beantworten.

## 6. UNTERBRECHUNG/BEEINTRÄCHTIGUNG DER ERREICHBARKEIT

1. Anpassungen, Änderungen und Ergänzungen der vertragsgegenständlichen SaaS-Dienste sowie Maßnahmen, die der Feststellung und Behebung von Funktionsstörungen dienen, werden nur dann zu einer vorübergehenden Unterbrechung oder Beeinträchtigung der Erreichbarkeit führen, wenn dies aus technischen Gründen zwingend notwendig ist.
2. Die Überwachung der Grundfunktionen der SaaS-Dienste erfolgt täglich. Die Wartung der SaaS-Dienste erfolgt grundsätzlich von Montag bis Freitag 08:00- 19:00 Uhr. Bei schweren Fehlern - die Nutzung der SaaS-Dienste ist nicht mehr möglich bzw. ernstlich eingeschränkt - erfolgt die Wartung binnen 2 Stunden ab Kenntnis oder Verständigung durch den Kunden. Der Provider wird den Kunden von den Wartungsarbeiten rechtzeitig verständigen und diese ehest möglich durchführen. Sofern die Fehlerbehebung nicht innerhalb von 12 Stunden möglich sein sollte, wird der Provider den Kunden davon binnen 24 Stunden unter Angabe von Gründen sowie des Zeitraums, der für die Fehlerbeseitigung voraussichtlich zu veranschlagen ist, schriftlich verständigen. Der Provider wird alle Mittel einsetzen, um dem Kunden eine Umgehungslösung anzubieten.

3. Die garantierte Verfügbarkeit jedes einzelnen SaaS-Dienstes beträgt 98% im Jahresdurchschnitt.

## 7. PFLICHTEN DES KUNDEN

1. Der Kunde ist verpflichtet, den unbefugten Zugriff Dritter auf die Software durch geeignete Vorkehrungen zu verhindern. Zu diesem Zwecke wird der Kunde, soweit erforderlich, seine Mitarbeiter auf die Einhaltung des Urheberrechts hinweisen. Insbesondere wird der Kunde seine Mitarbeiter auffordern, keine unberechtigten Vervielfältigungen der Software oder des Benutzerhandbuchs anzufertigen.
2. Der Kunde ist selbst für die Eingabe und Pflege seiner zur Nutzung der SaaS-Dienste erforderlichen Daten und Informationen - unbeschadet der Verpflichtung des Providers zur Datensicherung - verantwortlich.
3. Der Kunde ist verpflichtet, seine Daten und Informationen vor der Eingabe auf Viren oder sonstige schädliche Komponenten zu prüfen und hierzu dem Stand der Technik entsprechende Virenschutzprogramme einzusetzen.
4. Der Kunde muss bei erstmaliger Nutzung der SaaS-Dienste selbst eine „User ID“ und ein Passwort generieren, die zur weiteren Nutzung der SaaS-Dienste erforderlich sind. Der Kunde ist verpflichtet, „User ID“ und Passwort geheim zu halten und Dritten gegenüber nicht zugänglich zu machen.

## 8. ENTGELT

1. Der Kunde verpflichtet sich, an den Provider für die Softwareüberlassung und das Data-Hosting das vereinbarte monatliche Entgelt zzgl. gesetzlicher USt zu bezahlen.
2. Der Provider wird dem Kunden eine Abrechnung über das vertraglich geschuldete Entgelt übersenden. Im Falle des Zahlungsverzuges sind Zinsen gemäß § 1333 Abs 2 ABGB (8% über dem Basiszinssatz) vereinbart.
3. Der Provider ist dazu berechtigt, durch schriftliche Mitteilung an den Kunden mit einer Ankündigungsfrist von 1 Monat eine Anpassung der Entgelte und Leistungsinhalte vorzunehmen, sofern diese für den Kunden zumutbar ist. Voraussetzung und Gründe für eine solche Leistungsänderung sind insbesondere der technische Fortschritt und die Weiterentwicklung der Software. Die Änderung erfolgt in der Art und in dem Ausmaß, wie der Umfang und die Leistungsfähigkeit der Software geändert werden. Will der Kunde den Vertrag nicht zu den geänderten Tarifen fortführen, ist er zur außerordentlichen, schriftlichen Kündigung mit einer Frist von 14 Tagen zum Änderungszeitpunkt berechtigt.
4. Sämtliche Preise sind wertgesichert nach dem von der Statistik Austria verlautbarten Verbraucherpreisindex. Basiszahl für die Indexberechnung ist der Monat des Vertragsabschlusses. Die jeweilige Indexanpassung erfolgt jährlich im September. Die Nichtgeltendmachung der Indexanpassung bedeutet keinen Verzicht auf die Geltendmachung von Preiserhöhungen.

## 9. GEWÄHRLEISTUNG/HAFTUNG

1. Der Provider leistet für die Funktions- und die Betriebsbereitschaft der SaaS Dienste Gewähr.
2. Wir gewähren unseren Kunden (Verbrauchern) eine Rücktrittsfrist von 7 Werktagen. Samstage, Sonn- und Feiertage zählen nicht mit. Die Rücktrittsfrist beginnt mit dem Tag des Vertragsabschlusses zu laufen. Es genügt, wenn die Rücktrittserklärung innerhalb der Frist abgesendet wird. Das Rücktrittsrecht besteht jedoch nicht, wenn mit der Ausführung der Dienstleistung vereinbarungsgemäß bereits innerhalb von 7 Werktagen ab Vertragsabschluss begonnen wird.

3. Werden Leistungen des Providers von unberechtigten Dritten unter Verwendung der User-ID und des Passwortes des Kunden in Anspruch genommen, so haftet der Kunde für dadurch anfallende Entgelte im Rahmen der zivilrechtlichen Haftung bis zum Eintreffen des Auftrages zur Änderung der User-ID und des Passwortes oder der Meldung des Verlusts oder Diebstahls beim Provider, sofern ihm am Zugriff des unberechtigten Dritten ein Verschulden trifft.
4. Der Kunde verpflichtet sich, den Provider von allen Ansprüchen Dritter, die auf den von ihm gespeicherten Daten beruhen, freizustellen und dem Provider die Kosten zu ersetzen, die diesem wegen möglicher Rechtsverletzungen entstehen.
5. Der Provider ist zur sofortigen Sperre des Speicherplatzes berechtigt, wenn der begründete Verdacht dafür besteht, dass die gespeicherten Daten rechtswidrig sind und/oder Rechte Dritter verletzen. Ein begründeter Verdacht für eine Rechtswidrigkeit und/oder eine Rechtsverletzung liegt insbesondere dann vor, wenn Gerichte, Behörden und/oder sonstige Dritte den Provider davon in Kenntnis setzen. Der Provider hat den Kunden von der Entfernung und dem Grund dafür unverzüglich zu verständigen. Die Sperre ist aufzuheben, sobald der Verdacht entkräftet ist.

## 10. LAUFZEIT/KÜNDIGUNG/AUFLÖSUNG

1. Der SaaS-Vertrag wird auf unbestimmte Zeit geschlossen. Das Vertragsverhältnis beginnt mit der Anmeldung und Registrierung durch den Kunden und kann von beiden Parteien monatlich beendet werden.
2. Die sofortige Auflösung des Vertrages aus wichtigem Grund bleibt den Parteien unbenommen. Ein wichtiger Grund zur sofortigen Auflösung dieses Vertrages liegt für den Provider insbesondere dann, wenn der Kunde
  - a. in Konkurs fällt oder die Konkurseröffnung mangels Masse abgelehnt wurde,
  - b. mit Zahlungsverpflichtungen aus diesem Vertragsverhältnis im Ausmaß von mindestens einem Monatsentgelten im Verzug ist und er unter Setzung einer Nachfrist von zwei Wochen und unter Androhung der Vertragsauflösung erfolglos gemahnt wurde,
  - c. fahrlässig oder vorsätzlich datenschutzrechtliche Bestimmungen verletzt, die nach dem Datenschutzgesetz oder dem Strafgesetz eine gerichtlich strafbare Tat oder eine Verwaltungsübertretung darstellen, oder schuldhaft gegen Gesetze verstößt, die Daten Dritter schützen sollen oder
  - d. bei Nutzung der vertragsgegenständlichen Dienste schuldhaft Rechtsvorschriften verletzt oder in Urheberrechte, gewerbliche Schutzrechte oder Namensrechte Dritter eingreift
  - e. bei Nutzung der vertriebenen Dienste zum Zwecke der Förderung krimineller, gesetzwidriger und ethisch bedenklicher Handlungen.

## 11. DATENSCHUTZ/GEHEIMHALTUNG

1. Der Kunde ist selbst für die nach den Bestimmungen des Datenschutzgesetzes 2000 zur Nutzung der SaaS-Dienste durch den Kunden und seine Vertragspartner allenfalls erforderlichen Zustimmungserklärungen verantwortlich.
2. Der Provider verpflichtet sich, über alle ihm im Rahmen der Vorbereitung, Durchführung und Erfüllung dieses Vertrages zur Kenntnis gelangten vertraulichen Vorgänge, insbesondere Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse des Kunden, strengstes Stillschweigen zu bewahren und diese weder weiterzugeben noch auf sonstige Art zu verwerten. Dies gilt gegenüber jeglichen unbefugten Dritten, d.h. auch gegenüber unbefugten Mitarbeitern sowohl des Providers als auch des Kunden, sofern die Weitergabe von Informationen nicht zur ordnungsgemäßen Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen des Providers erforderlich ist. In Zweifelsfällen ist der Provider verpflichtet, den Kunden vor einer solchen Weitergabe um Zustimmung zu bitten.

3. Der Provider verpflichtet sich, mit allen von ihm im Zusammenhang mit der Vorbereitung, Durchführung und Erfüllung dieses Vertrages eingesetzten Mitarbeitern und Subunternehmern eine mit vorstehendem Absatz 2 dieses Vertragspunktes inhaltsgleiche Regelung zu vereinbaren.

## 12. ÄNDERUNGEN/ERGÄNZUNGEN

1. Neben diesem Vertrag bestehen keinerlei mündliche oder schriftliche Abreden. Allfällige vor Abschluss dieses Vertrages getroffene schriftliche oder mündliche Vereinbarungen, die im Widerspruch zu diesem Vertrag stehen, verlieren bei Vertragsabschluss ihre Gültigkeit.
2. Änderungen oder Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen in jedem einzelnen Fall bei sonstiger Rechtsunwirksamkeit der Schriftform; die Übersendung via Fax oder E-Mail genügt der Schriftform. All dies gilt auch für das Abgehen von der Schriftform.

## 13. MITTEILUNGEN

1. Sämtliche Mitteilungen sind, sofern in diesem Vertrag oder von Gesetzes wegen nicht zwingend eine strengere Form vorgesehen ist, schriftlich an die angegebenen Adressen zu richten. Die Übersendung via Fax oder E-Mail genügt jeweils dem Schriftlichkeitserfordernis.
2. Die Vertragspartner sind verpflichtet, dem anderen Vertragspartner Adressenänderungen unverzüglich bekannt zu geben, widrigenfalls Mitteilungen an der zuletzt schriftlich bekannt gegebenen Adresse als rechtswirksam zugegangen gelten.

## 14. SALVATORISCHE KLAUSEL

1. Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages ungültig sein oder werden, so berührt dies nicht die Gültigkeit des restlichen Vertragsinhaltes. Ungültige Bestimmungen des Vertrages sind durch solche zu ersetzen, die dem Vertragswillen der Parteien in wirtschaftlicher Hinsicht am ehesten entsprechen.

## 15. GERICHTSSTAND/ANWENDBARES RECHT/ERFÜLLUNGORT

1. Sämtliche Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit der Vereinbarung unterliegen österreichischem Recht, unter Ausschluss des UN-Kaufrechts und kollisionsrechtlicher Bestimmungen. Für sämtliche Streitigkeiten wird das für Handelssachen in 1010 Wien sachlich und örtlich zuständige Gericht vereinbart.

## 16. SONSTIGES

1. Beilagen sind Bestandteil des Vertrages.
2. Als Dritter im Sinne dieses Vertrages gilt jede natürliche und/oder juristische Person, die von den Vertragspartnern im rechtlichen Sinne verschieden ist.
3. Eine allfällige Rechtsgeschäftsgebühr ist vom Kunden zu tragen.

Wien, am 13.06.2010

**Skyline CRM ist eine Anwendung von:**

Adaptive GmbH  
Hadikgasse 156/5  
1140 Wien