
smartPM.solutions GmbH
Allgemeine Geschäftsbedingungen
(SaaS und Softwareüberlassung)

INHALTSVERZEICHNIS

1	Geltungsbereich.....	2
2	Angebote; Vertragsschluss; Subunternehmer	2
3	Überlassung smartPM-Module	2
4	Bereitstellung der Basissoftware als Service (bei Erwerb Basissoftware as a Service von smartPM).....	3
5	Support	5
6	Prüfungen.....	5
7	IT-Dienstleistungen	6
8	Entgelte und Zahlungsbedingungen	7
9	Gewährleistung.....	8
10	Haftungsbeschränkung.....	8
11	Vertraulichkeit; Referenzkunde; Daten; Datenschutz	9
12	Prüfungsrechte	10
13	Sonstiges.....	10

1 GELTUNGSBEREICH

- 1.1 **Vertragsgegenstand.** Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „AGB“) gelten für sämtliche, auch künftige Leistungen der smartPM.solutions GmbH (nachfolgend „smartPM“ genannt) im Zusammenhang mit der Überlassung von smartPM-Modulen sowie der Bereitstellung von Softwareprogrammen des Technologieunternehmens und Softwareherstellers IBM mit Schnittstellen zu smartPM-Modulen (nachfolgend „Basissoftware“ bzw. „Basissoftwareprogramm“ genannt), einschließlich Support und IT-Dienstleistungen. IT-Dienstleistungen im Sinne dieser AGB sind insbesondere Implementierung, Konfiguration, Customizing, Schulungen und IT Consulting.
- 1.2 **Vertragsbedingungen des Kunden.** Entgegenstehende oder zusätzliche Vertragsbedingungen des Kunden gelten nur dann, wenn smartPM diese ausdrücklich schriftlich bestätigt.

2 ANGEBOTE; VERTRAGSSCHLUSS; SUBUNTERNEHMER

- 2.1 **Vertragsschluss.** Ein Vertrag kommt mit Annahme des von smartPM dem Kunden unterbreiteten Angebots, spätestens jedoch durch Annahme der Lieferung oder Inanspruchnahme der Leistungen zustande („Einzelvertrag“).
- 2.2 **Rangfolge.** Treffen diese AGB und ein Einzelvertrag unterschiedliche Regelungen zu dem gleichen Regelungsgegenstand, geht die Regelung des Einzelvertrags vor.
- 2.3 **Subunternehmer.** smartPM ist berechtigt, die vertraglich geschuldeten Leistungen durch qualifizierte Subunternehmer zu erbringen.

3 ÜBERLASSUNG SMARTPM-MODULE

- 3.1 **Nutzungsrechte.** Soweit zwischen den Parteien nicht anders vereinbart, ist der Kunde berechtigt, die smartPM-Module nach Maßgabe der Nutzungsbedingungen des Basissoftwareprogramms, in welche die smartPM-Module eingebunden sind, zu nutzen.
- 3.2 **Laufzeit.** Die Laufzeit der Lizenz eines smartPM-Moduls beginnt mit dessen Überlassung bzw. Bereitstellung und Übergabe der Zugangsdaten an den Kunden. Schuldet smartPM die Installation des smartPM-Moduls, gehört die Installation zur Überlassung. Die Laufzeit endet, soweit im Einzelvertrag nicht anders bestimmt, jeweils nach einem Jahr, gerechnet ab dem Beginn der Laufzeit. Die Laufzeit verlängert sich automatisch um Laufzeiten von je einem Jahr, wenn sie nicht von einer Partei spätestens 3 Monate vor Ablauf der jeweiligen Laufzeit schriftlich gekündigt wird. Eine Kündigung der Lizenz eines Basissoftwareprogramms begründet keine Kündigung der Lizenz eines damit verwendeten smartPM-Moduls, die Kündigung der Lizenz eines smartPM-Moduls keine Kündigung der Lizenz des dazugehörigen Basissoftwareprogramms. Den Parteien vertraglich eingeräumte Kündigungsrechte und das Recht jeder Partei zur Kündigung aus wichtigem Grund bleiben unberührt.
- 3.3 **Geistiges Eigentum.** smartPM und deren Lizenzgeber sind Inhaber aller Rechte an den smartPM-Modulen. Mit Ausnahme der dem Kunden vertraglich ausdrücklich eingeräumten Nutzungsrechte erhält der Kunde keine Rechte an den smartPM-Modulen.

4 BEREITSTELLUNG DER BASISSOFTWARE ALS SERVICE (BEI ERWERB BASISSOFTWARE AS A SERVICE VON SMARTPM)

Erwirbt der Kunde von smartPM Basissoftware gelten die nachfolgenden Bedingungen dieser Ziffer 4.

- 4.1 **Bereitstellung Services.** smartPM stellt dem Kunden die einzelvertraglich beschriebenen Basissoftwareprogramme vorbehaltlich der in Ziffer 4.7 dieser AGB bestimmten Verfügbarkeit auf einer zentralen Datenverarbeitungsanlage oder mehreren Datenverarbeitungsanlagen (auch bei Mehrzahl im Folgenden „**Server**“ genannt) zum Zugang mittels einer Internetverbindung zur Verfügung (nachfolgend, einschließlich des Speicherplatzes gemäß nachfolgend Ziffer 4.2, „**Services**“). Eine Überlassung der Basissoftware an den Kunden erfolgt nicht.
- 4.2 **Bereitstellung Speicherplatz.** Vorbehaltlich der in Ziffer 4.7 dieser AGB bestimmten Verfügbarkeit hält smartPM während der Vertragslaufzeit auf dem Server Speicherplatz für die von dem Kunden und ihren zugangsberechtigten Mitarbeitern auf den Server hochgeladenen Daten (im Folgenden „**Kundendaten**“ genannt) bereit.
- 4.3 **Laufzeit.** Die Berechtigung des Kunden zur Nutzung der Services (nachfolgend „**Service-Laufzeit**“) beginnt jeweils mit der Bereitstellung und Zugänglichmachung des Basissoftwareprogramms auf dem Server. Soweit im Einzelvertrag nicht anders bestimmt, endet die Service-Laufzeit jeweils nach einem Jahr, gerechnet ab dem Beginn der Service-Laufzeit (nachfolgend „**Erstlaufzeit**“). Die Service-Laufzeit verlängert sich automatisch um Laufzeiten von je einem Jahr (nachfolgend „**Verlängerungslaufzeit(en)**“), wenn sie nicht von einer Partei spätestens 3 Monate vor Ablauf der jeweiligen Laufzeit schriftlich gekündigt wird. Den Parteien vertraglich eingeräumte Kündigungsrechte und das Recht jeder Partei zur Kündigung aus wichtigem Grund bleiben unberührt.
- 4.4 **Übergabe.** Die Übergabe der Services erfolgt am technischen Übergang des Rechenzentrums, in dem sich der Server befindet. Für die Internetverbindung zwischen dem Kunden und dem Rechenzentrum und die hierfür erforderliche Hard- und Software (z.B. PC, Netzanschluss) sowie die für einen Zugriff auf die Services notwendige Konfiguration der IT-Umgebung des Kunden (z.B. Firewall-Einstellungen) ist der Kunde verantwortlich.
- 4.5 **Kundendaten.**
- 4.5.1 **Nutzung Kundendaten.** Der Kunde räumt smartPM das nicht-ausschließliche Recht ein, die Kundendaten zur Erfüllung der Pflichten von smartPM aus diesem Vertrag zu nutzen, insbesondere diese Kundendaten selbst oder durch einen Unterauftragnehmer zum Zwecke der Erbringung der Services auf dem Server zu vervielfältigen und den berechtigten Nutzern zugänglich zu machen.
- 4.5.2 **Kundendaten bei Vertragsbeendigung.** Der Kunde hat smartPM sein Ersuchen um Rückgabe von Kundendaten nach Beendigung der Service-Laufzeit mindestens 30 Kalendertage vor Beendigung der Laufzeit in schriftlicher Form zu übermitteln. Ein Ersuchen per E-Mail oder als Serviceanfrage im Ticketsystem für Support genügt.

smartPM behält sich das Recht vor, dem Kunden Tätigkeiten zur Bereitstellung und Übermittlung von Kundendaten zu seinen jeweils geltenden Listenpreisen abzurechnen.

- 4.6 **Weiterentwicklung.** Die Basissoftware wird kontinuierlich weiterentwickelt. Die Basisfunktionen bleiben jedoch stets bestehen. Darüber hinaus steht es den Anbietern von Basissoftwareprogrammen frei, unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden die Software jederzeit um Funktionen zu erweitern oder Funktionen, die nicht mehr sinnvoll sind, zu entfernen.
- 4.7 **Verfügbarkeit.** smartPM gewährleistet eine Verfügbarkeit der Services in Höhe von 98 % monatlich bezogen auf den in Ziffer 4.4 dieser AGB bezeichneten Übergabepunkt. Diese Verfügbarkeit wird wie folgt berechnet:

$$\frac{\text{Gesamtzahl der Minuten im Kalendermonat} - \text{Ausgeschlossene Ausfallzeiten} - \text{Ausfallzeit}}{\text{Gesamtzahl der Minuten im Kalendermonat} - \text{Ausgeschlossene Ausfallzeiten}} * 100$$

Von der Verfügbarkeit ausgeschlossen sind die Gesamtzahl der Minuten im Monat, die auf Folgendes zurückzuführen sind („**Ausgeschlossene Ausfallzeiten**“): (i) Angekündigte Wartungsarbeiten, (ii) Aussetzung der Services aufgrund eines von dem Kunden zu vertretenden Umstandes, und (iii) Zeiten der Nichtverfügbarkeit aufgrund von Faktoren, die sich der Kontrolle von smartPM entziehen, z. B. aufgrund unvorhersehbarer Ereignisse, die sich auch unter Anwendung angemessener Sorgfalt nicht verhindern lassen.

4.8 **Pflichten des Kunden**

- 4.8.1 **Datenspeicherung.** Der Kunde wird die Kundendaten regelmäßig und der Bedeutung der Kundendaten entsprechend sichern und eigene Sicherungskopien außerhalb des Servers erstellen, um bei Verlust dieser Kundendaten deren Rekonstruktion zu ermöglichen.
- 4.8.2 **Wahrung Datenschutz.** Der Kunde wird bei der Nutzung der Services die anwendbaren Datenschutzgesetze einhalten, insbesondere die erforderliche Einwilligung der jeweils betroffenen Personen einholen, soweit der Kunde bei Nutzung des Services personenbezogene Daten erhebt, verarbeitet oder nutzt und kein sonstiger gesetzlicher Erlaubnistatbestand eingreift.
- 4.8.3 **Wahrung Rechte Dritter.** Der Kunde wird dafür Sorge tragen, dass er (z.B. bei der Übermittlung von Texten/Daten Dritter auf den Server) alle Rechte Dritter an den vom Kunden verwendeten Inhalten beachtet.
- 4.8.4 **Virenschutz.** Der Kunde wird vor der Versendung von Kundendaten an den Server diese auf Viren prüfen und dem Stand der Technik entsprechende Virenschutzprogramme einsetzen.
- 4.8.5 **Keine missbräuchliche Nutzung.** Der Kunde wird die Services nicht missbräuchlich nutzen oder nutzen lassen, insbesondere auf dem Server keine rechts- oder sittenwidrigen Inhalte und / oder solche Inhalte, die der Volksverhetzung dienen, zu Straftaten anleiten oder Gewalt verherrlichen oder verharmlosen, sexuell anstößig bzw. pornographisch sind, geeignet sind, Kinder oder Jugendliche sittlich schwer zu gefährden oder in ihrem Wohl zu beeinträchtigen oder das Ansehen von smartPM oder dem Anbieter

der Basissoftware schädigen können, nutzen und nicht auf solche Inhalte hinweisen. Der Kunde wird die Services außerdem nicht nutzen: (i) zur Massenüberwachung, zur Erstellung von Rassenprofilen oder in einer Weise, die gegen grundlegende Menschenrechte oder andere geltende Gesetze und Vorschriften verstößt oder zu deren Verletzung anstiftet, (ii) zur vollautomatischen Entscheidungsfindung in Verbindung mit Anwendungsfällen, die kritische Prozesse oder das Risiko des Verlustes von Leben, Eigentum oder Auswirkungen auf die gesetzlichen Rechte einer Person beinhalten, (iii) in einer Weise, in der sich für betrügerische Zwecke als eine andere Person ausgegeben oder die Tatsache verschleiert wird, dass ein Benutzer mit Künstlicher Intelligenz interagiert, oder (iv) zur Verbreitung oder absichtlichen Erzeugung von Malware oder anderem schädlichen Code.

- 4.8.6 **Schutz vor unberechtigtem Zugriff.** Der Kunde trifft angemessene Vorkehrungen, um einen unberechtigten Zugang zu den Services zu verhindern, insbesondere um die Services vor unberechtigter Nutzung zu schützen. Der Kunde ist verpflichtet, Benutzerkennungen und Passwörter geheim zu halten und unberechtigten Dritten gegenüber nicht zugänglich zu machen. Gegenüber den nutzungsberechtigten Anwendern ist ausdrücklich auf die Einhaltung dieser Bedingungen hinzuwirken.
- 4.8.7 **Informationspflicht bei Schutzrechtsverletzung.** Der Kunde wird smartPM unverzüglich informieren, sobald er Kenntnis über die Verletzung eines gewerblichen Schutzrechts oder Urheberrechts an der Software oder dem Service oder die Offenlegung von Benutzerkennungen oder Passwörtern an nicht berechtigte Anwender erlangt.
- 4.9 **Sperrung von Zugängen.** smartPM ist berechtigt, den Zugang zu den Services vorübergehend oder dauerhaft zu sperren, wenn konkrete Anhaltspunkte vorliegen, dass der Kunde gegen diese AGB, den Vertrag und/oder geltendes Recht verstößt, verstoßen hat oder wenn smartPM ein sonstiges berechtigtes Interesse an der Sperrung hat. Bei der Entscheidung über eine Sperrung wird smartPM die berechtigten Interessen des Kunden angemessen berücksichtigen.
- 4.10 **Bedingungen IBM Software.** IBM schließt gegenüber dem Kunden die eigene Haftung als Anbieter der Basissoftware für Folgeschäden und andere indirekte Schäden sowie aufgrund stillschweigender Gewährleistung, einschließlich der stillschweigenden Gewährleistungen der Nichtverletzung von Rechten Dritter, der Marktgängigkeit und der Eignung für einen bestimmten Zweck, aus. Der Kunde ist nicht berechtigt, die IBM-Software getrennt von der Gesamtlösung (einschließlich der smartPM-Module) zu verwenden.

5 SUPPORT

smartPM erbringt während der Vertragslaufzeiten Support gemäß der als **Anlage 1** dieser AGB angehängten Support Policy.

6 PRÜFUNGEN

Nach angemessener Vorankündigung sind smartPM und ihre unabhängigen Prüfer berechtigt, die Einhaltung dieses Vertrages durch den Kunden an allen Standorten und für alle Umgebungen zu überprüfen, in denen der Kunde die Software und Services nutzt. Die Überprüfung wird so durchgeführt, dass der Geschäftsbetrieb des Kunden so wenig wie

möglich gestört wird und kann in den Geschäftsräumen des Kunden während der üblichen Geschäftszeiten durchgeführt werden. smartPM wird mit den unabhängigen Prüfern eine schriftliche Vertraulichkeitsvereinbarung abschließen. Falls entdeckte ungenügende Zahlungen 5% der Gesamtkosten / des Gesamtwerts der Softwarelizenzen bzw. Services überschreiten, hat der Kunde smartPM die Kosten der Prüfung zu erstatten. Dies gilt auch, falls die Prüfung eine vertragswidrige Nutzung der vertragsgegenständlichen Leistungen oder von Teilen davon ergibt. Die weiteren Rechte von smartPM bleiben unberührt. Der Kunde verpflichtet sich darüber hinaus, smartPM und / oder den Prüfern zusätzlich auf Anfrage Informationen zum Nachweis der vertragskonformen Nutzung der Software und Services zur Verfügung zu stellen.

7 IT-DIENSTLEISTUNGEN

- 7.1 **Pflichten von smartPM.** Erwirbt der Kunde von smartPM IT-Dienstleistungen, erbringt smartPM die einzelvertraglich spezifizierten Leistungen. Weitere Leistungen schuldet smartPM nicht. smartPM wird die vereinbarten Leistungen nach dem gesicherten Stand der Technik und gemäß der Leistungsbeschreibung und unter Einsatz professionellen Know-hows erbringen. smartPM ist jederzeit berechtigt, Mitarbeiter durch andere qualifizierte Mitarbeiter oder Dienstleister zu ersetzen. Soweit einzelvertraglich nicht ausdrücklich anders bestimmt, ist smartPM nicht verpflichtet, bestimmte Ergebnisse zu erzielen.
- 7.2 **Mitwirkungspflichten des Kunden.** Der Kunde wird die im Einzelvertrag vereinbarten Mitwirkungsleistungen (z.B. Bereitstellung von Infrastruktur, Personal, Hardware, Dokumenten, organisatorische Unterstützung) erbringen. Soweit einzelvertraglich nicht anders bestimmt, steht das Personal des Kunden auf Anfragen von smartPM innerhalb eines Werktages für eine Antwort zur Verfügung. smartPM kann den Austausch von mitwirkenden Mitarbeitern des Kunden verlangen, wenn der auszutauschende Mitarbeiter zur Mitwirkung nicht qualifiziert oder bereit ist. Der Kunde ist für die praktische Umsetzung der geschuldeten Leistungen selbst verantwortlich, und zwar auch dann, wenn der Kunde und smartPM gemeinsam einen Plan zur praktischen Umsetzung der geschuldeten Leistungen entwerfen.
- 7.3 **Fristen.** Werden einzelvertraglich bestimmte Fristen für die Erbringung vertraglich geschuldeter Leistungen oder bestimmter Teile davon (Meilensteine) vorgesehen, sind diese Fristen lediglich geschätzte Daten und nicht bindend, es sei denn, sie sind ausdrücklich als bindend gekennzeichnet.
- 7.4 **Arbeitsergebnisse.** Von smartPM geschuldete Arbeitsergebnisse werden im Falle von abnahmefähigen Arbeitsergebnissen durch den Kunden gemäß den vertraglich vereinbarten Kriterien und Tests geprüft und abgenommen. Der Kunde informiert smartPM unverzüglich schriftlich über etwaige Mängel, die in der Abnahmeprüfung entdeckt werden, einschließlich einer angemessenen detaillierten Spezifikation der Art und Bedingungen dieser Mängel ("Mängelbericht"). Die Arbeitsergebnisse gelten als abgenommen, wenn kein Mängelbericht innerhalb von 4 Wochen nach Lieferung bei smartPM eingeht. Inhaber aller Rechte an den Arbeitsergebnissen bleiben smartPM und deren Lizenzgeber. Soweit einzelvertraglich nicht anders vereinbart, erhält der Kunde an den Arbeitsergebnissen ein weltweites, nicht-ausschließliches Recht zur bestimmungsgemäßen Nutzung. Werden Arbeitsergebnisse in smartPM-Module

integriert, gewährt smartPM dem Kunden an den Arbeitsergebnissen dieselben Rechte wie an den smartPM-Modulen im Übrigen.

8 ENTGELTE UND ZAHLUNGSBEDINGUNGEN

- 8.1 **Vergütung für Services und Support.** Für die Lizenzierung von smartPM-Modulen, für Services und für Support entrichtet der Kunde an smartPM das vereinbarte Entgelt. Die Vergütung für die Erstlaufzeit ist insgesamt innerhalb von 10 Tagen ab Rechnungseingang im Voraus zur Zahlung fällig. Das Entgelt für Verlängerungslaufzeiten ist jeweils vor Beginn des Vertragsjahres im Voraus zur Zahlung fällig.
- 8.2 **Preisanpassung.** smartPM ist berechtigt, die Höhe der in den Ziffer 8.1 aufgeführten Gebühren jährlich angemessen anzupassen. Bei einer Anpassung berücksichtigt smartPM zwischenzeitlich eingetretene Kostenänderungen im Bereich Löhne, Gehälter und Kosten des Erwerbs von IT-Dienstleistungen. Eine Anpassung wird zu dem von smartPM angegebenen Termin, frühestens jedoch einen Monat nach Zugang der Mitteilung über die Anpassung gegenüber dem Kunden wirksam. Im Falle einer Erhöhung der Gebühren um jeweils mehr als 10 % ist der Kunde berechtigt, den Vertrag außerordentlich kündigen. Die Kündigung ist unverzüglich nach Zugang der Mitteilung über die Erhöhung mit Wirkung zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Erhöhung schriftlich zu erklären.
- 8.3 **Vergütung für IT-Dienstleistungen.** Für die Erbringung von IT-Dienstleistungen gelten folgende Bedingungen:
- (a) Ist die Vergütung nach Zeitaufwand bemessen, wird smartPM dem Kunden am Ende des Monats die Vergütung für die in dem Monat geleisteten Tätigkeiten nach Aufwand zu den vereinbarten Stunden- oder Tagessätzen berechnen. Der in einem Angebot von smartPM dargestellte Aufwand ist eine Aufwandsschätzung, soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart.
 - (b) Vereinbaren die Parteien eine pauschale Vergütung, ist smartPM berechtigt, dem Kunden Abschlagszahlungen in Höhe des Wertes der von smartPM erbrachten und nach dem Vertrag geschuldeten Leistungen zu berechnen.
- 8.4 **Kosten (IT-Dienstleistungen).** Soweit nicht anders vereinbart, trägt der Kunde die im Rahmen der Erbringung von IT-Dienstleistungen anfallenden Materialkosten, Reisekosten und Spesen von smartPM. Reisekosten und Spesen werden nach tatsächlichem Aufwand und zu pauschalisierten Spesensätzen nach Maßgabe der jeweils geltenden gesetzlichen Regelungen berechnet. Reisezeit wird wie Arbeitszeit zum gleichen Stundensatz abgerechnet. Wird im Einzelfall nicht nach Stundensätzen abgerechnet, gilt zur Berechnung der Reisezeit ein angemessener Stundensatz unter Berücksichtigung der Qualifikation.
- 8.5 **Zahlungsverzug.** Bei Zahlungsverzug des Kunden ist smartPM unbeschadet weiterer Rechte berechtigt, die gesetzlichen Verzugszinsen zu berechnen. Hat der Kunde eine Zahlung 30 Tage nach Fälligkeit noch nicht geleistet, ist smartPM bis zum Zahlungsausgleich nicht verpflichtet, weitere Leistungen zu erbringen. Ist dabei Gegenstand der Rechnung ein Ausgleich von Gebühren für Services, ist smartPM

berechtigt, die Services bis zum vollständigen Zahlungsausgleich zu sperren oder einzuschränken.

8.6 **Nettopreise.** Sämtliche Preise verstehen sich als Nettopreise zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Mehrwertsteuer.

8.7 **Aufrechnung; Zurückbehaltung.** Eine Aufrechnung oder Zurückbehaltung ist nur wegen unbestrittener oder rechtskräftig festgestellter Gegenforderungen des Kunden zulässig.

9 GEWÄHRLEISTUNG

9.1 **Gewährleistungsausschluss.** Gewährleistungsansprüche des Kunden entfallen, wenn der Kunde die smartPM-Module bzw. die Basissoftware (nachfolgend einzeln und gemeinsam auch „**Software**“ genannt) mit anderen als von smartPM bzw. dem Anbieter der Basissoftware freigegebenen Produkten zusammen verwendet oder sonst entgegen den für die Nutzung der Software geltenden Vertragsbedingungen verwendet, es sei denn, der Kunde weist nach, dass ein aufgetretener Fehler nicht auf diese Tatsache zurückzuführen ist.

9.2 **Mitteilung von Mängeln.** Der Kunde hat die aufgetretenen Mängel in nachvollziehbarer und detaillierter Form unter Angabe der für die Mängelerkennung und -analyse zweckdienlichen Informationen in der Form zu melden, dass eine Fehleridentifikation technisch möglich ist. Anzugeben sind dabei insbesondere die Arbeitsschritte, die zum Auftreten des Mangels geführt haben, die Erscheinungsform sowie die Auswirkungen des Mangels.

9.3 **Mitwirkung.** Der Kunde ist verpflichtet, smartPM im Rahmen der Gewährleistungsarbeiten in angemessenem Umfang zu unterstützen, insbesondere die notwendigen Informationen rechtzeitig zur Verfügung zu stellen.

9.4 **Vergütung von Arbeiten, die nicht unter die Gewährleistungsverpflichtung fallen.** Behauptet der Kunde eine Fehlfunktion der Software und stellt sich im Rahmen der Arbeiten und Analysen zur einer Mängelbeseitigung heraus, dass die vom Kunden angegebene Fehlfunktion nicht auf einen Mangel der Software zurückzuführen ist, ist smartPM berechtigt, den im Rahmen der Arbeiten entstandenen Aufwand auf Grundlage der Listenpreise von smartPM in Rechnung zu stellen.

10 HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG

smartPM haftet für Schäden aus jeglichem Rechtsgrund, einschließlich Verzug, Schlechterfüllung und außervertragliche Haftung, ausschließlich entsprechend nachfolgenden Bestimmungen:

10.1 **Haftungsausschluss für leichte Fahrlässigkeit.** Eine Haftung von smartPM besteht nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit.

10.2 **Ausnahmen der Haftungsbeschränkung.** Die Beschränkung der Haftung von smartPM gilt nicht bei einer Verletzung von Leben, Körper und/oder Gesundheit und bei einer Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz.

- 10.3 **Arbeitnehmer, sonstige Mitarbeiter, Vertreter und Erfüllungsgehilfen.** Soweit die Haftung von smartPM ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die Haftung der Arbeitnehmer, sonstigen Mitarbeiter, Vertreter und Erfüllungsgehilfen von smartPM.
- 10.4 **Höhere Gewalt.** Keine Partei haftet für Ereignisse höherer Gewalt, welche die vertragsgegenständlichen Leistungen unmöglich machen oder auch nur die ordnungsgemäße Vertragsdurchführung wesentlich erschweren oder zeitweilig behindern. Als höhere Gewalt gelten alle Umstände, die vom Willen und Einfluss der Vertragsparteien unabhängig sind, wie Terroranschläge, Embargo, Beschlagnahme, Naturkatastrophen, Streiks, Behördenentscheidungen oder sonstige, von den Vertragsparteien unverschuldete, schwerwiegende und unvorhersehbare Umstände. Ein Umstand gilt dabei nur dann als höhere Gewalt, wenn er nach Abschluss des Vertrages eingetreten ist.

11 VERTRAULICHKEIT; REFERENZKUNDE; DATEN; DATENSCHUTZ

- 11.1 **Vertraulichkeit.** Die Parteien verpflichten sich, über alle ihnen im Rahmen der Durchführung des Vertrages zur Kenntnis gelangten vertraulichen Vorgänge, einschließlich Know-how sowie Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse, der jeweils anderen Partei strengstes Stillschweigen zu bewahren und diese weder weiterzugeben noch auf sonstige Art zu nutzen. Dies gilt gegenüber jeglichen nichtberechtigten Dritten, sofern die Weitergabe von Informationen nicht zur ordnungsgemäßen Durchführung des Vertrages erforderlich ist.
- 11.2 **Referenz.** smartPM ist jedoch berechtigt, Namen und Logo des Kunden auf der smartPM Website, in Finanzberichten, Pressemitteilungen sowie Prospekten und auf Kundenlisten zu verwenden, um anzuzeigen, dass der Kunde ein Kunde von smartPM ist.
- 11.3 **Nutzung derivativer Daten.** smartPM ist berechtigt, zur Erweiterung und Verbesserung der Funktionalitäten der smartPM-Module derivative Daten einzusetzen. Hierzu kann smartPM Kundendaten mit Daten anderer Kunden aggregieren, vorausgesetzt dass die aggregierten Daten (i) nicht als (teilweise) Daten des Kunden identifiziert werden können; (ii) nicht als Quelle zur Identifikation des Kunden verwendet werden können; und (iii) keine personenbezogenen Daten sind.
- 11.4 **Einhaltung Datenschutz.** Soweit der Kunde smartPM mit der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung von personenbezogenen Daten beauftragt oder smartPM bei Gelegenheit der Vertragsdurchführung Zugriff auf von dem Kunden verwendete personenbezogene Daten erhält, verpflichtet sich smartPM, diese Daten nur in Übereinstimmung mit den datenschutzrechtlichen Bestimmungen, insbesondere denjenigen der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) zu verarbeiten und zu nutzen.
- 11.5 **Auftragsverarbeitung.** smartPM verarbeitet sämtliche personenbezogenen Daten, die von dem Kunden an den Server übermittelt oder auf dem Server eingegeben werden, im Auftrag des Kunden. Zwischen den Parteien gelten die Vertragsbedingungen über die Auftragsverarbeitung (Art. 28 Abs. 3 DSGVO), welche hier eingesehen, heruntergeladen und ausgedruckt werden können.

12 SONSTIGES

- 12.1 **Salvatorische Klausel.** Sollten einzelne Bestimmungen des Vertrages ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hierdurch nicht berührt. Die Parteien verpflichten sich für diesen Fall, die ungültige Bestimmung durch eine wirksame Bestimmung zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der ungültigen Bestimmung möglichst nahekommt. Entsprechendes gilt für etwaige Lücken des Vertrages.
- 12.2 **Übertragung.** smartPM ist berechtigt, den Vertrag an ein mit smartPM verbundenes Unternehmen sowie an einen Erwerber des den Vertragsgegenstand betreffenden Unternehmensteils zu übertragen. Der Kunde stimmt einer solchen Übertragung des Vertrages bereits jetzt zu.
- 12.3 **Änderungsvorbehalt.** Während der Vertragslaufzeit kann smartPM die AGB ändern, um (1) die AGB an neue gesetzliche Anforderungen oder eine geänderte höchstrichterliche Rechtsprechung anzupassen, (2) Auslegungszweifel zu beseitigen oder (3) die AGB geänderten technologischen Entwicklungen oder Marktverhältnissen anzupassen. Derartige Änderungen dieser AGB teilt smartPM dem Kunden mindestens 4 Wochen vor Inkrafttreten der Änderung in Textform mit. Widerspricht der Kunde einer Änderung nicht innerhalb von 4 Wochen nach Zugang der Mitteilung, gelten die Änderungen als wirksam vereinbart. smartPM weist den Kunden mit der Information über die Änderungen auf das Widerspruchsrecht und die Folgen des Schweigens gesondert hin.
- 12.4 **Gerichtsstand.** Ausschließlicher Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit dem Vertrag ist Wien. smartPM ist auch berechtigt, am Sitz des Kunden oder einem sonst zuständigen Gericht zu klagen.
- 12.5 **Anwendbares Recht.** Es gilt das Recht von Österreich mit Ausnahme von dessen Regelungen über die Rechtswahl, die zur Anwendung einer anderen Rechtsordnung führen würden. Die Geltung des CISG ("UN-Kaufrecht") wird ausgeschlossen.

Stand Dezember 2025

Anlage 1- Support Policy

1. Service Level, Verpflichtung zur Erbringung von Supportleistungen

Die von smartPM zu erbringenden Supportleistungen richten sich nach den vom Kunden gebuchten Service Level gemäß dem einzelvertraglich vereinbarten Service Level Agreement. Ist kein Service Level Agreement abgeschlossen, erbringt smartPM Supportleistungen ausschließlich als technische Unterstützungsleistung und gemäß den nachfolgenden Bestimmungen dieser Support Policy. Darüberhinausgehende Supportpflichten bestehen nicht. Insbesondere gelten ohne Abschluss eines Service Level Agreements keine verbindlichen Fristen für die Erreichbarkeit und Bearbeitungszeit von Supportanfragen.

2. Supportzeiten

smartPM stellt dem Kunden in den Geschäftszeiten von smartPM eine Supporthotline per Telefon und über eine Website (Ticketsystem) zur Verfügung. Die Geschäftszeiten sind Montag bis Freitag 9:00 Uhr bis 17:00 Uhr MEZ, mit Ausnahme von österreichischen Feiertagen sowie des 24.12. und 31.12 (nachfolgend „Geschäftszeiten“).

3. Supportanfrage

Der Kunde wird smartPM etwaige Fehler durch einen qualifizierten Mitarbeiter über die Supporthotline in deutscher oder englischer Sprache mitteilen und bei der Eingrenzung von Fehlern mitwirken. Er wird insbesondere smartPM nachprüfbare Unterlagen über Art und Auftreten von Fehlern zur Verfügung stellen und angeben, wie sich der Fehler äußert und auswirkt und unter welchen Umständen er auftritt. Der Kunde hat mit jeder Support-Anfrage eine angemessene Einstufung der Priorität gemäß der Tabelle in Ziffer 4 an smartPM zu übermitteln. smartPM bestätigt die vom Kunden angegebene Prioritätsstufe oder informiert den Kunden mit Begründung über eine von smartPM ermittelte höhere oder niedrigere Prioritätsstufe. Im Falle eines Konflikts über die angemessene Einstufung der Prioritätsstufe eskalieren beide Parteien die Angelegenheit an das jeweilige Management-Team. Während dieser Zeit behandeln die Parteien die Support-Anfrage gemäß der von smartPM angegebenen Prioritätsstufe.

4. Prioritätsstufen, Reaktionszeiten

Je nach Prioritätsstufe versucht smartPM, die in der nachfolgenden Tabelle angegebene Reaktionszeit einzuhalten. Eine Pflicht zur Einhaltung der Reaktionszeit ergibt sich hieraus nicht. Soweit zwischen smartPM und dem Kunden ein Service Level Agreement besteht, verpflichtet sich smartPM zur Einhaltung der Antwortzeiten gemäß dem jeweils gebuchten Service Level. Die Reaktions- bzw. Antwortzeiten beginnen mit Eingang einer ordnungsgemäßen Supportanfrage. Geht die Supportanfrage außerhalb der Geschäftszeiten ein, beginnt die Reaktions- bzw. Antwortzeit um 9:00 Uhr der dem Eingang folgenden Geschäftszeit.

Es gelten die folgenden Prioritätsstufen sowie angestrebten Reaktionszeiten:

Prioritätsstufen	Auswirkungen auf die Geschäftstätigkeit	Angestrebte Reaktionszeit (innerhalb der Geschäftszeiten)
Priorität 1 - kritisch	<p>Die Nutzung der Software durch den Kunden kommt zum Erliegen oder ist so stark beeinträchtigt, dass das gesamte Unternehmen nicht sinnvoll weiterarbeiten kann.</p> <p>Zum Beispiel: Der Ausfall hat erfolgskritische Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb des Kunden und stellt somit einen Notfall dar.</p>	4 Stunden
Priorität 2 - hoch	<p>Mindestens ein wichtiger Geschäftsprozess des Kunden wird durch ein Problem bei der Nutzung der Software blockiert. Dies stellt eine erhebliche Störung dar, fällt aber nicht unter die Priorität 1.</p>	8 Stunden
Priorität 3 - normal	<p>Geschäftsprozesse des Kunden sind durch ein Problem bei der Nutzung der Software beeinträchtigt. Dies stellt eine leichte Störung dar oder verursacht den Ausfall gewisser Funktionalitäten, fällt jedoch nicht unter Priorität 2.</p>	2 Tage
Priorität 4 - niedrig	<p>Geschäftsprozesse des Kunden sind durch das Problem bei der Nutzung der Software tatsächlich nicht beeinträchtigt, es könnte jedoch zu geringfügigen Problemen in der Bedienbarkeit der Anwendung kommen.</p>	3 Tage

5. Maßnahmen zur Störungsbeseitigung

smartPM wird je nach Prioritätsstufe innerhalb der Geschäftszeiten folgende Maßnahmen zur Störungsbeseitigung unternehmen.

Priorität 1	smartPM wird unverzüglich auf einen Workaround oder eine sonstige Lösung hinarbeiten. Sollte smartPM im Falle der Störung einer Basissoftware eine Lösung nicht anbieten können, wird smartPM den Softwareanbieter der Basissoftware kontaktieren und auf eine unverzügliche Störungsbeseitigung hinwirken.
Priorität 2	smartPM wird auf einen Workaround oder eine sonstige Lösung hinwirken. Sollte smartPM im Falle der Störung einer Basissoftware eine Lösung nicht anbieten können, wird smartPM den Softwareanbieter der Basissoftware kontaktieren und darauf hinwirken, dass die Störung von diesem beseitigt, z.B. anlässlich des nächsten Updates oder Release korrigiert wird.
Priorität 3	smartPM wird auf einen Workaround oder eine sonstige Lösung hinwirken. Sollte smartPM im Falle der Störung einer Basissoftware eine Lösung nicht anbieten können, wird smartPM den Softwareanbieter der Basissoftware auffordern, die Störung zu beseitigen, z.B. anlässlich des nächsten Updates oder Release.
Priorität 4	smartPM ermittelt, ob die Störung es erfordert, anlässlich des nächsten Updates oder Release behoben zu werden. Falls ja, wird smartPM dies umsetzen, bzw., im Falle der Störung einer Basissoftware, den Softwarehersteller zur Umsetzung auffordern.

5. Ausschluss vom Support

Nicht Gegenstand des Supports sind

- die Beseitigung von Störungen, die nicht der Software anhaften, z. B.
 - Störungen durch Bedienungsfehler,
 - Störungen aufgrund einer fehlerhaften, durch den Kunden oder einen Dritten vorgenommenen Installation der Software sowie
 - Störungen, die auf Modifikationen der Software durch den Kunden oder einen Dritten zurückzuführen sind,
- die Anpassung der Software an individuelle Anforderungen des Kunden oder an dessen Softwareumgebung,
- die Pflege der vom Kunden definierten Modelle und Applikationen,
- die Beantwortung allgemeiner Anfragen zur Nutzung und Verwendung der Software,
- Hardware- und Softwareinstallation und

- Benutzerschulung.

Die Erbringung der vorgenannten Leistungen kann in gesonderten Verträgen und/oder Service Level Agreements vereinbart werden.

6. Kommunikation; Sprachen

smartPM erbringt den Support gegenüber einem vom Kunden benannten Account Administratoren. Zur Kommunikation in Support-Angelegenheiten wird smartPM ein Ticket-Portal und eine Telefonhotline bereithalten. Die Telefon- und sonstigen Kommunikationsgebühren bei Anrufen des Kunden gehen zu dessen Lasten. Der Support wird abhängig von der Verfügbarkeit der Supportmitarbeiter in deutscher oder in englischer Sprache erbracht.

7. Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde wird smartPM bzw. den von smartPM benannten Subunternehmer bei der Fehlerreproduktion unterstützen. Soweit erforderlich, wird er zu Zwecken der Fehlerbehebung Remote-Zugriff auf sein System gewähren. Der Kunde muss verfügbar sein, um smartPM alle benötigten Informationen und Zugänge zur Verfügung zu stellen, was gegebenenfalls auch eine detaillierte „step by step“-Problembeschreibung, Screenshots und einen Zugriff auf Datenbanken beinhalten kann. Der Kunde hat dafür zu sorgen, dass die Weitergabe der erforderlichen Daten oder Informationen an smartPM möglich und erlaubt ist. Der Kunde wird die von smartPM erteilten sachdienlichen Hinweise zur Problembehandlung befolgen. Gegebenenfalls wird der Kunde ihm hierzu von smartPM mitgeteilte Checklisten vervollständigen.