

Allgemeine Geschäftsbedingungen der openHandwerk GmbH

1. Geltungsbereich

- 1.1. Der unter Einbeziehung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen geschlossene Vertrag (nachfolgend „**Vertrag**“) kommt zwischen der openHandwerk GmbH, vertreten durch die Geschäftsführung, Rosenthaler Str. 40-41, 10178 Berlin (nachfolgend „**Anbieter**“) und dem Kunden (nachfolgend gemeinsam „**Parteien**“) zustande. „**Kunde**“ meint dabei ausschließlich Unternehmer gemäß § 14 BGB mit Sitz innerhalb Deutschlands. Mitarbeiter oder Auszubildende des Kunden, denen er unter diesem Vertrag Zugriff auf die Software gewährt, werden gemeinsam mit dem Kunden als „**Nutzer**“ bezeichnet.
- 1.2. Verbraucher sind von den Angeboten des Anbieters ausgeschlossen.
- 1.3. Dieser Vertrag gilt für die Nutzung der Software openHandwerk (nachfolgend „**Software**“) des Anbieters durch den Kunden und die Nutzer ausschließlich. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Vertragsbedingungen oder Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden finden keine Anwendung. Dies gilt auch, wenn der Anbieter solchen Geschäftsbedingungen des Kunden nicht ausdrücklich widersprochen haben sollte.

2. Vertragsbestandteile

- 2.1. Der Vertrag besteht aus den folgenden Bestandteilen und Erklärungen:
 - 2.1.1. Den Festlegungen zu Umfang der bestellten Lizenzen, zur Vertragslaufzeit und zu den Zahlungsmodalitäten, die der Kunde im Rahmen der Bestellung oder auf andere Weise gegenüber dem Anbieter trifft, soweit einer hierauf bezogenen Annahmeerklärung (nachfolgend „**Bestätigung**“) des Anbieters.
 - 2.1.2. Diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen, nebst deren Anlagen:
 - Nutzungsbedingungen und Verhaltensregeln
 - Auftragsverarbeitungsvertrag nebst dessen Anlagen
 - Service Level Agreements
- 2.2. Vertragssprache ist deutsch. Soweit in diesem Vertrag personenbezogene Beziehungen in männlicher Form erfolgen, sind sowohl männliche, weibliche sowohl diverse Personen mit dieser Formulierung angesprochen.

3. Vertragsgegenstand

- 3.1. Gegenstand dieses Vertrags ist die auf die Laufzeit des Vertrags befristete Einräumung des Zugangs zur Software des Anbieters an den Kunden bzw. dessen Nutzer.
- 3.2. Die Software wird vom Anbieter auf dessen Servern zur Verfügung gestellt. Der Kunde sowie die Nutzer können die Software über einen internetfähigen Browser abrufen und benutzen („Software as a Service“). Eine Installation auf den Servern des Kunden ist weder erforderlich noch möglich. Konfigurations-, Installations- oder Beratungsleistungen sind nicht Gegenstand dieser Vereinbarung.
- 3.3. Die Software besteht aus diversen Modulen wie Auftragsmanagement, Disposition, Zeiterfassung, Messenger und App, sowie Rechnungswesen und Beschaffung. Die Software ist eine geräteunabhängige, webbasierte Lösung für Handwerksbetriebe, Bauunternehmen und Servicegesellschaften. Sie deckt dabei die gesamten Arbeitsprozesse in einem Unternehmen ohne Datenbrüche in einer Plattform ab. Hierzu gehören Auftragsverwaltung/ Projektplanung, Ressourcenmanagement, Baustellendokumentation und -kommunikation, Mängel- und Aufgabenmanagement sowie ein umfangreiches Rechnungswesen in der Cloud. Über

eine Webapplikation und dazugehöriger openHandwerk-App können Workflows im Büro, auf der Baustelle oder in der Instandhaltung verwaltet werden. Darüber hinaus bietet openHandwerk über seinen API-Marketplace offene Schnittstellen zur Integration bestimmter, nach billigem Ermessen vom Anbieter ausgewählter, Leistungen Dritter wie Apps, Microservices, Herstellern oder Händlern.

- 3.4. Aktualisierungen und Verbesserungen („Updates“) wird der Anbieter nach eigenem billigem Ermessen zugänglich machen.
- 3.5. Nicht Gegenstand des Vertrags sind Leistungen mit Bezug zur Software, die über deren Bereitstellung nach diesem Vertrag hinausgehen („**Zusatzleistungen**“), beispielweise Anpassungen an der Software nach Spezifikationen des Kunden („**Customizing**“), Schulungen des Kunden und dessen Mitarbeiter zum Umgang mit der Software oder der Export von Archivdaten. Die Parteien werden sich über vom Kunden gewünschte Zusatzleistungen ergebnisoffen ins Benehmen setzen und sofern von beiden Parteien gewünscht, solche Zusatzleistungen unter separaten Vereinbarungen erbringen.

4. Leistungen des Anbieters

- 4.1. Der Anbieter überlässt dem Kunden unter diesem Vertrag die in der Bestellung des Kunden angefragte Anzahl an Lizenzen und gewährt dem Kunden sowie ggf. weiteren Nutzern personalisierte, auf die Laufzeit der jeweiligen Lizenz befristete, Zugänge zur Software. Die Zugangsgewährung an weitere Nutzer erfolgt nur unter der Voraussetzung, dass die Nutzer bei der erstmaligen Anmeldung in der Software die Nutzungsbedingungen und Verhaltensregeln des Anbieters akzeptieren.
- 4.2. Der Anbieter stellt dem Kunden die Software in der jeweils vereinbarten Version am Routerausgang des Rechenzentrums, in dem der Server mit der Software steht („Übergabepunkt“), zur Nutzung bereit. Die Software, die für die Nutzung erforderliche Rechenleistung und der erforderliche Speicher- und Datenverarbeitungsplatz werden vom Anbieter bereitgestellt. Der Anbieter schuldet nicht die Herstellung und Aufrechterhaltung der Datenverbindung zwischen den IT-Systemen des Kunden und dem beschriebenen Übergabepunkt sowie die Bereitstellung der für die Nutzung der Software erforderlichen technischen Infrastruktur des Kunden bzw. Nutzers in Form von für die Nutzung der Software erforderlicher Hardware und Anwendungen (insbesondere Browser, Plug-Ins, Apps) hierauf.
- 4.3. Das Nähere regelt die Anlage „Service Level Agreements“.

5. Mitwirkungen und Beistellungen des Kunden

- 5.1. Der Kunde wird den Anbieter unterstützen und in seinem Betrieb alle zur vertragsgemäßen Erbringung der Leistungen durch den Anbieter erforderlichen, ihm zumutbaren und möglichen Voraussetzungen schaffen. Dazu wird der Kunde insbesondere dafür sorgen, dass ein Ansprechpartner für den Anbieter zur Verfügung steht. Der Kunde hat Störungen einschließlich Mängeln in nachvollziehbarer und detaillierter Form unter Angabe aller für die Störungserkennung und -analyse zweckdienlichen Informationen in Textform zu melden. Anzugeben sind dabei insbesondere die Arbeitsschritte, die zum Auftreten der Störung geführt haben, die Erscheinungsweise sowie die Auswirkungen der Störung. Die Meldung kann über das Ticket-System sowie unter support@openhandwerk.de erfolgen.
- 5.2. Der Kunde wird bei der Nutzung der Software das geltende Recht sowie die Vorgaben an die Nutzung beachten, die sich aus der Anlage „Nutzungsbedingungen und Verhaltensregeln“ ergeben. Gestattet der Kunde weiteren Nutzern unter diesem Vertrag die Nutzung der Software, wird der Kunde die Nutzer zur Beachtung dieser Ziff. 5.2 anhalten.

- 5.3. Der Kunde hat die ihm zur Verfügung gestellten Zugangsdaten geheim zu halten und dafür zu sorgen, dass etwaige weitere Nutzer, denen Zugangsdaten zur Verfügung gestellt werden, dies ebenfalls tun. Für die Nutzung der Software durch seine Mitarbeiter steht der Kunde wie für eigenes Handeln ein.
- 5.4. Sollte der Kunde Kenntnis davon erlangen, dass durch Inhalte in der Software offensichtlich Rechte Dritter verletzt werden (insbesondere Persönlichkeitsrechte, Namensrechte, Markenrechte, Urheberrechte), wird der Anbieter auf eine entsprechende Mitteilung den Vorwurf prüfen und, sofern rechtlich erforderlich, den Zugang zu diesen Inhalten sperren oder diese Inhalte löschen.
- 5.5. Der Anbieter kann zusätzliche Vergütung seines Aufwands verlangen, wenn a) der Anbieter aufgrund einer Meldung tätig wird, ohne dass eine Störung oder ein Mangel vorliegt, es sei denn der Kunde hat die unbegründete Meldung nicht zu vertreten, oder b) zusätzlicher Aufwand wegen nichtvertragsgemäßer Erfüllung der Mitwirkungspflichten des Kunden anfällt, es sei denn, der Kunde hat dies nicht zu vertreten.

6. Nutzungsrechte des Kunden

- 6.1. Der Kunde erhält an der Software ein einfaches, zeitlich auf die Laufzeit dieser Vereinbarung, räumlich auf Deutschland und sachlich auf die Inanspruchnahme der jeweils vom Anbieter erbrachten Leistungen beschränktes Nutzungsrecht für eigene geschäftliche Zwecke zur bestimmungsgemäßen Nutzung für die von den Parteien jeweils vereinbarte Anzahl an Nutzern. Ein Anspruch auf die Herausgabe des Quellcodes der Software besteht nicht.
- 6.2. Die dem Kunden gemäß Ziff. 6.1 eingeräumten Nutzungsrechte werden diesem für die jeweils vereinbarten natürlichen Personen gewährt, sie sind individuell an einzelne Nutzer gebunden (nachfolgend „Named-User Lizenz“ genannt). Jede Named-User-Lizenz darf nur von einer natürlichen Person genutzt werden. Eine Übertragung auf eine andere natürliche Person ist dem Kunden nur gestattet, wenn die bisherige natürliche Person dauerhaft die Nutzung der Software einstellt. Der Anbieter ist berechtigt, die Einhaltung der Vorgaben für Named-User Lizenzen jederzeit durch angemessene technische oder organisatorische Maßnahmen zu überprüfen.
- 6.3. Begeht ein Nutzer wiederholte oder besonders schwerwiegende Verstöße (Begehung strafbaren Verhaltens oder vorsätzliche Angriffe auf die Infrastruktur des Anbieters) erlischt dessen Nutzungsrecht und der Anbieter ist zur Sperrung des Accounts berechtigt.
- 6.4. Der Anbieter erhält mit dem Einstellen von Inhalten in die Software (mit Ausnahme personenbezogener Daten) vom Kunden hieran alle einfachen Nutzungsrechte, die erforderlich sind, damit der Anbieter den Inhalt für den Kunden und dessen Nutzer zugänglich machen und vertragsgemäß verarbeiten kann. Eine Nutzung der Inhalte zu anderen Zwecken ist dem Anbieter nur nach vorheriger Zustimmung des Kunden in Textform gestattet. Werden vom Kunden oder dessen Nutzern Text-, Bild-, Grafik-, Audio- oder Videodateien in die Software eingestellt, hat der Kunde sicherzustellen, dass ihm an solchen Inhalten die hierfür erforderlichen Nutzungsrechte zustehen.

7. Vergütung

Die Höhe der Vergütung sowie die Zahlungsweise richten sich nach den vom Kunden im Bestellprozess gewählten Optionen.

- 7.1. Die Vergütung für die Nutzung der Software beträgt pro Nutzer monatlich
- 50 Euro, bei Laufzeit von einem Jahr und monatlicher Zahlungsweise
 - 35 Euro, bei Laufzeit von einem Jahr und Vorkasse
 - 30 Euro, bei Laufzeit von zwei Jahren und Vorkasse
 - 25 Euro, bei Laufzeit von drei Jahren und Vorkasse

7.2. Jede Vergütung versteht sich zzgl. Umsatzsteuer in der jeweils geltenden gesetzlichen Höhe.

- 7.3. Die Vergütung ist bei monatlicher Zahlungsweise jeweils zu dem Tag eines jeden Monats fällig, der durch seine Zahl dem Tag des Vertragsschlusses entspricht. Die Vergütung ist im Übrigen für die gesamte Vertragslaufzeit im Voraus fällig. Im Falle einer Vertragsverlängerung wird jeweils die Vergütung für den verlängerten Zeitraum zu den entsprechenden Konditionen, am Tag der durch die Benennung des Monats und seine Zahl dem Tag des Vertragsschlusses entspricht, fällig.
- 7.4. Die Abrechnung der Vergütung für die Software erfolgt erstmals mit Beginn dieses Vertrags jeweils für einen Abrechnungszeitraum (Monat oder Jahr) im Voraus.
- 7.4.1. Die Rechnungen sind jeweils zahlbar ohne Abzug innerhalb von sieben Tagen ab Eingang der Rechnung beim Kunden.

8. Laufzeit und Vertragsbeendigung

- 8.1. Dieser Vertrag tritt mit Annahme durch den Anbieter in Kraft. Die Laufzeit richtet sich nach der vom Kunden im Bestellprozess gewählten Option und beträgt ein, zwei oder drei Jahre.
- 8.2. Die Laufzeit verlängert sich automatisch, wenn sie nicht rechtzeitig vor Ende der Laufzeit von einer Partei gekündigt wird, nach der folgenden Maßgabe:
- Laufzeit ein Jahr: Verlängerung um ein Jahr, Kündigungsfrist drei Monate zum Ende der Vertragslaufzeit
 - Laufzeit zwei Jahre: Verlängerung um zwei Jahre, Kündigungsfrist sechs Monate zum Ende der Vertragslaufzeit
 - Laufzeit drei Jahre: Verlängerung um drei Jahre, Kündigungsfrist neun Monate zum Ende der Vertragslaufzeit
- 8.3. Das Recht, den Vertrag aus wichtigem Grund außerordentlich zu kündigen, bleibt unberührt. Wichtige Gründe sind für den Anbieter insbesondere Nichtleistung der Vergütung durch den Kunden in Höhe von zwei monatlichen Vergütungen sowie wiederholte oder anhaltende Verstöße der Nutzer gegen die Nutzungsbedingungen, die dem Kunden angezeigt aber von diesem nicht unterbunden wurden.
- 8.4. Jede Kündigung dieses Vertrags bedarf der Textform.

9. Testphase

Der Anbieter bietet eine zeitlich auf die Dauer von sieben Tagen begrenzte probeweise Nutzung der Software (nachfolgend „**Testphase**“) an. Für diese Testphase gelten die Maßgaben dieser Ziff. 9. Im Übrigen findet der Vertrag auf die Testphase uneingeschränkt Anwendung.

- 9.1. Die Nutzung während der Testphase erfolgt abweichend von Ziff. 7 unentgeltlich.
- 9.2. Ein automatischer Übergang in eine kostenpflichtige Nutzung nach Ziff. 8 findet nicht statt.
- 9.3. Während sowie nach Ende der Testphase kann der Kunde den Übergang in eine kostenpflichtige Nutzung beim Anbieter anfragen. Ein entsprechender Vertrag kommt mit Bestätigung der Anfrage des Kunden durch den Anbieter zustande.

10. Haftung

- 10.1. Bei einfacher Fahrlässigkeit ist die Haftung des Anbieters auf den vertragstypischen und vorhersehbaren Schaden beschränkt. Außerhalb der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten ist die Haftung des Anbieters auf den Ersatz mittelbarer Sach- und Vermögensschäden, insbesondere entgangenen Gewinn, bei einfacher Fahrlässigkeit ausgeschlossen.

- 10.2. **„Wesentliche Vertragspflicht“** meint dabei jede Verpflichtung, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung dieses Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut oder vertrauen darf. Bei höherer Gewalt ist die Haftung bei einfacher Fahrlässigkeit insgesamt ausgeschlossen.
- 10.3. Die Anwendung des § 536a Abs. 2 BGB sowie des § 536a Abs. 1 BGB, soweit die Norm eine verschuldens-unabhängige Haftung vorsieht, ist ausgeschlossen.
- 10.4. Der Anbieter haftet der Höhe nach unbegrenzt bei der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit sowie bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit sowie, soweit schriftlich eine Garantie für die Beschaffenheit der unter diesem Vertrag zu erbringenden Leistungen übernommen wurde.
- 10.5. Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.
- 10.6. Im Übrigen haften die Parteien nach den gesetzlichen Vorschriften.

11. Vertraulichkeit und Datenschutz

- 11.1. Die Parteien sind verpflichtet, sämtliche ihnen im Zusammenhang mit dieser Vereinbarung zugänglich werdenden Informationen geheim zu halten, soweit diese den anwendbaren Datenschutzgesetzen unterfallen oder interne Geschäftsabläufe der jeweils anderen Partei betreffen. Auf Verlangen einer Partei werden die Parteien eine marktübliche, die Anforderungen des Geschäftsgeheimnisschutzgesetz abbildende, separate Geheimhaltungsvereinbarung abschließen.
- 11.2. Diese Vereinbarung dient auch der Wahrung des Datenschutzes. Die Parteien stellen in ihrem Verantwortungsbereich die Einhaltung sämtlicher gesetzlicher Bestimmungen zum Datenschutz sicher. Sie setzen für die Datenverarbeitung nur solche Beschäftigten oder sonstigen Personen ein, die unter Hinweis auf die rechtliche Folgen einer Missachtung auf die Einhaltung der Datenschutzvorschriften der DSGVO in Textform verpflichtet worden sind, und überwachen die Einhaltung datenschutzrechtlicher Vorschriften durch die eingesetzten Beschäftigten und sonstigen Personen. Das Weitere regelt der Auftragsverarbeitungsvertrag, der mit Abschluss dieses Vertrags wirksam wird.

12. Änderungsvorbehalt

Für neue Verträge gelten jeweils die bei Zustandekommen aktuellen AGB. Für laufende Verträge behält sich der Anbieter Änderungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen vor. Solche Änderungen werden wirksam, wenn der Kunde der Änderung nicht innerhalb von einem Monat nach Zugang einer Änderungsmitteilung in Textform widerspricht und der Anbieter den Kunden in der Änderungsmitteilung auf das Widerspruchsrecht und die hierfür geltende Frist hingewiesen hat. Widerspricht der Kunde der Änderung in Textform, gelten die früheren Allgemeinen Geschäftsbedingungen weiter. Der Anbieter ist in diesem Fall zur Kündigung des betroffenen Vertrags innerhalb von zwei Wochen nach Zugang des Widerspruchs aus wichtigem Grund berechtigt. Von diesem Änderungsvorbehalt ausgenommen sind solche Änderungen, die sich auf wesentliche Vertragspflichten einer Partei beziehen.

13. Schlussbestimmungen

- 13.1. Mündliche Nebenabreden wurden nicht getroffen.
- 13.2. Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages sowie etwaiger separater Vereinbarungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Textform. Dies gilt auch für Änderungen dieses Textformerfordernisses. Der Vorrang individueller Abreden bleibt hiervon unberührt.
- 13.3. Der Leistungsort ist der Sitz des Anbieters.

- 13.4. Ausschließlicher, auch internationaler Gerichtsstand für alle sich aus diesem Vertrag unmittelbar oder mittelbar ergebenden Streitigkeiten ist Berlin. Dasselbe gilt, wenn eine Partei keinen allgemeinen Gerichtsstand in Deutschland hat oder ihren Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthalt im Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt ist. Diese Gerichtsstandvereinbarung gilt nicht, wenn die Streitigkeit andere als vermögensrechtliche Ansprüche betrifft oder wenn für die Streitigkeit ein ausschließlicher Gerichtsstand nach den gesetzlichen Regelungen begründet ist.
- 13.5. Auf diesen Vertrag sowie auf die von den Parteien hierunter erbrachten Leistungen und sonstigen Handlungen findet ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts und des Kollisionsrechts Anwendung; Art. 3 Abs. 3, Abs. 4 Rom-I VO bleiben unberührt.
- 13.6. Sollte eine der Bestimmungen dieses Vertrages ganz oder teilweise rechtsunwirksam oder nichtig sein oder werden, oder dieser Vertrag eine von den Parteien bei Abschluss des Vertrages nicht bedachte Lücke enthalten, berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht. An Stelle der rechtsunwirksamen, nichtigen oder fehlenden Bestimmung gilt das Gesetz, sofern die entstandene Lücke nicht durch ergänzende Vertragsauslegung gemäß §§ 133, 157 BGB geschlossen werden kann. Beide Parteien sind verpflichtet, unverzüglich Verhandlungen aufzunehmen mit dem Ziel einer Vereinbarung an Stelle der rechtsunwirksamen, nichtigen oder fehlenden Bestimmung, die deren Sinn und Zweck in rechtlicher und wirtschaftlicher Hinsicht am Nächsten kommt und insbesondere dem Charakter des Vertrags gerecht wird.

14. Anlagen

14.1. **Anlage 1 – Nutzungsbedingungen und Verhaltensregeln**

Nutzungsbedingungen und Verhaltensregeln für die Software „openHandwerk“

Die openHandwerk GmbH, Rosenthaler Str. 40-41, 10178 Berlin (nachfolgend „openHandwerk“) stellt registrierten Nutzern die gleichnamige Software „openHandwerk“ (nachfolgend „Software“) nach Maßgabe der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der openHandwerk, deren Teil diese Nutzungsbedingungen sind, zur Verfügung.

Diese Nutzungsbedingungen regeln den Umgang mit und soweit zutreffend das Verhalten in der Software.

Nutzung der Software

Der Zugang zur Software erfolgt über das Internet mit einem von der Software unterstützten, aktuellen Browser oder mit einer gegebenenfalls hierfür von openHandwerk bereitgestellten Anwendung für mobile Endgeräte (Smartphones, Tablets) unter den hierfür von openHandwerk unterstützten Betriebssystemen und Versionen. Der Nutzer ist für seinen Internetzugang (insbesondere Verfügbarkeit, Bandbreite) und das Vorhalten der für die Nutzung der Software erforderlichen Hardware und Anwendungen (insbesondere Browser, Plugins, Apps) selbst verantwortlich.

Der Nutzer darf die Software nicht für sachfremde, vertragswidrige oder rechtswidrige Zwecke missbrauchen. Ein Missbrauch liegt insbesondere vor im Äußern, Verbreiten, Herunterladen oder Unterstützen rechtswidriger, diskriminierender, hetzerischer oder ehrverletzender Inhalte. Insbesondere ist es dem Nutzer untersagt,

- Schutzrechte Dritter wie Marken-, Urheber- oder Namensrechte zu verletzen;
- beleidigende, verleumderische, pornografische, jugendgefährdende oder sonst strafrechtlich oder ordnungswidrigkeitsrechtlich relevante Informationen einzustellen;
- über die in der Software bereitgestellten Funktionalitäten und Schnittstellen hinausgehende Mechanismen, Software oder Skripte einzusetzen, insbesondere, wenn hierdurch Funktionen der Software blockiert, modifiziert, kopiert und/oder überschrieben werden;
- zu versuchen, die von openHandwerk verwendeten Sicherheitssysteme oder die in der Software abrufbaren Informationen durch Datenveränderung (§ 303a StGB), Computersabotage (§ 303b StGB), Fälschung beweisheblicher Daten (§ 269, 270 StGB), Unterdrückung beweisheblicher Daten (§ 274 StGB), Computerbetrug (§ 263a StGB), Ausspähen von Daten (§ 202a StGB), Abfangen von Daten (§ 202b StGB), Datenhehlerei (§ 202d StGB) oder andere Straftaten zu beeinträchtigen.

Straftaten oder Ordnungswidrigkeiten können von openHandwerk bei der zuständigen Staatsanwaltschaft oder Behörde zur Anzeige gebracht werden.

Registrierung und Sorgfaltspflichten

Der Zugang zur Software setzt die Registrierung des Nutzers voraus. Der Zugang ist personalisiert, nicht mit Dritten teilbar und nicht auf Dritte übertragbar. Benutzername und Passwort sind vom Nutzer geheim zu halten.

Bei der Registrierung müssen Kontaktdaten und gegebenenfalls weitere für die Registrierung erforderliche Angaben („Registrierungsdaten“) vollständig und richtig angegeben werden.

Die Registrierung erfolgt durch Eingabe der erforderlichen Angaben in einem dafür bereitgestellten Formular in der Software. Nach erfolgreicher Registrierung übersendet openHandwerk dem Nutzer eine E-Mail mit der Bestätigung der erfolgreichen Anmeldung. Ein Anspruch auf Registrierung besteht ausschließlich, soweit bereits Lizenzen durch den Kunden bezogen wurden und unter der Maßgabe, dass die Registrierungsdaten korrekt sind und diese Nutzungsbedingungen akzeptiert werden.

Der Nutzer teilt openHandwerk unverzüglich telefonisch oder per E-Mail mit, wenn die Gefahr des Missbrauchs der Software durch nicht zur Nutzung Berechtigte besteht. Dies ist insbesondere der Fall, wenn die Zugangsdaten des Nutzers verloren gegangen sein oder Dritte Kenntnis von den Zugangsdaten des Nutzers erlangt haben könnten. openHandwerk ist in diesem Fall berechtigt, den Zugang unverzüglich bis zur Vergabe neuer Zugangsdaten zu sperren.

Inhalte in der Software

Sämtliche Übermittlungen von Informationen werden ausschließlich zum Zwecke der Erbringung von Funktionen der Software erbracht und ausschließlich durch die Nutzer und ggf. Dritte veranlasst. Die Nutzer wählen die Adressaten der von ihnen übermittelten Informationen selbst aus. Die übermittelten Informationen werden von openHandwerk nicht ausgewählt oder verändert. openHandwerk beaufsichtigt den Nutzer bei der Übermittlung nicht und erteilt ihm keine Weisungen. Der Nutzer ist für die Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften hinsichtlich der von ihm oder auf seine Veranlassung von Dritten eingestellten oder sonst abgelegten Informationen selbst verantwortlich. Sollte der Nutzer oder ein Dritter Kenntnis davon erlangen, dass durch solche Informationen offensichtlich Rechte Dritter verletzt werden, wird openHandwerk auf eine entsprechende Mitteilung den Vorwurf prüfen und, falls erforderlich, den Zugang zu den betroffenen Informationen sperren oder diese löschen.

Erhält openHandwerk Kenntnis von einer rechtswidrigen Nutzung der Software oder einzelner Funktionen oder vom Nutzer oder auf dessen Veranlassung eingestellter oder sonst abgelegter rechtswidriger Informationen im Zusammenhang mit der Nutzung der Software, ist openHandwerk berechtigt, den Nutzer vorübergehend oder dauerhaft von der Nutzung der Software oder einzelner Funktionen auszuschließen und den Zugang zu sperren. Die Geltendmachung weiterer Ansprüche bleibt unberührt. Dasselbe gilt bei Gefahr des Missbrauchs der Software durch nicht zur Nutzung berechtigte Dritte.

Der Nutzer kann über Links in der Software zu externen Websites gelangen, die nicht von openHandwerk betrieben werden. Derartige Links werden entweder eindeutig gekennzeichnet oder sind durch einen Wechsel in der Adresszeile des Browsers erkennbar. openHandwerk ist für die auf solchen externen Websites erreichbaren Informationen nicht verantwortlich.

Haftung und Sanktionen

Die Haftung von openHandwerk gegenüber dem Nutzer ist bei einfacher Fahrlässigkeit ausgeschlossen. Dies gilt nicht bei einer Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit, bei durch openHandwerk zugesicherten Eigenschaften sowie bei einer Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz. Dies gilt ebenso für gesetzliche Vertreter, Erfüllungsgehilfen und Unterauftragnehmer der openHandwerk.

Der Nutzer haftet für eigene Pflichtverletzungen im Zusammenhang mit der Nutzung der Software oder einzelner Funktionen selbst. Der Nutzer stellt openHandwerk in wirtschaftlicher Hinsicht von sämtlichen Ansprüchen anderer Nutzer oder Dritter frei, die wegen einer rechtswidrigen Handlung oder Information durch seine Nutzung der Software geltend gemacht werden. Dies gilt nicht, wenn der Nutzer die Rechtsverletzung nicht zu vertreten hat. Andere Ansprüche von openHandwerk gegen den Nutzer bleiben unberührt.

Vertraulichkeit, Datenschutz

Die vom Nutzer oder auf dessen Veranlassung in der Software eingestellten oder sonst abgelegten Informationen sind ausschließlich openHandwerk und deren Unterauftragnehmern zugänglich. Eine Nutzung der Informationen erfolgt nur, soweit dies für die vertragsgemäße Bereitstellung der Software erforderlich ist.

openHandwerk erhebt, verarbeitet und nutzt im Rahmen des Betriebs der Software personenbezogene Daten. Dabei beachtet openHandwerk die gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz, insbesondere die Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) und das Bundesdatenschutzgesetz (BDSG). Das Nähere regeln

die AGB und der Auftragsverarbeitungsvertrag mit den Lizenznehmern von openHandwerk. Alle Angaben zum Umgang mit personenbezogenen Daten durch openHandwerk im Zusammenhang mit der Software finden sich in der Datenschutzerklärung.

14.2. **Anlage 2 – Auftragsverarbeitungsvertrag**

Auftragsverarbeitungsvertrag im Zusammenhang mit der Nutzung der Software „openHandwerk“

1. Auftrag und Festlegungen zur Verarbeitung

1.1. Dieser Vertrag über die Auftragsverarbeitung (nachfolgend „AVV“) konkretisiert für alle Verarbeitungen die datenschutzrechtlichen Rechte und Pflichten der Parteien, welche sich aus den zwischen den Parteien bereits bestehenden oder künftig abzuschließenden Verträgen (nachfolgend „Hauptvertrag“) ergeben, unter denen es zu einer Verarbeitung personenbezogener Daten durch den Auftragnehmer für den Auftraggeber kommt.

1.2. Dieser AVV kommt mit all seinen Bestandteilen zur Anwendung, wenn der Auftraggeber den Auftragnehmer zur Verarbeitung personenbezogener Daten (nachfolgend „Daten“) im Auftrag gemäß Art. 28 DSGVO verpflichtet hat. Dabei bildet dieser AVV den Rahmen für eine Vielzahl unterschiedlicher Vorgänge der Auftragsverarbeitung.

1.3. Bei etwaigen Widersprüchen gehen die Regelungen dieses AVV mit all seinen Bestandteilen den Regelungen des zugehörigen Hauptvertrages sowie etwaigen anderen Vereinbarungen der Parteien vor.

1.4. Die für einzelne Verarbeitungen geltenden spezifischen datenschutzrechtlichen Festlegungen (nachfolgend „Festlegungen“) werden vor Beginn der Verarbeitung in Anlagen zum AVV (nachfolgend „Anlagen“) geregelt. Dies sind insbesondere Gegenstand und Dauer sowie Art und Zweck der Verarbeitung, die Kategorien von Daten und die Kategorien betroffener Personen.

1.5. Die Anlagen sind Teil des AVV. Bei etwaigen Widersprüchen gehen die Anlagen der allgemeineren Regelung im AVV vor. Wird im Folgenden oder in den Anlagen auf den AVV Bezug genommen, so ist der AVV mit all seinen Bestandteilen gemeint. Der Vertrag enthält die folgenden Anlagen:

- Anlage 1: Festlegungen

2. Verantwortlichkeit und Verarbeitung auf Weisung

2.1. Der Auftraggeber ist im Rahmen dieses AVV für die Einhaltung der anwendbaren gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere für die Rechtmäßigkeit der Offenlegung gegenüber dem Auftragnehmer sowie für die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung allein verantwortlich („Verantwortlicher“ gemäß Art. 4 Nr. 7 DSGVO). Er trifft die alleinige Entscheidung über Zwecke und wesentliche Mittel der Verarbeitung.

2.2. Der Auftragnehmer handelt wegen der Verarbeitung der Daten ausschließlich weisungsgebunden, es sei denn es liegt ein Ausnahmefall gemäß Art. 28 Abs. 3 lit. a DSGVO vor (anderweitige gesetzliche Verarbeitungspflicht). Mündliche Weisungen sind unverzüglich in Textform zu bestätigen. Die vom Auftraggeber bereits getroffenen Weisungen ergeben sich aus dem Hauptvertrag. Wird der Auftraggeber als Auftragsverarbeiter für einen Dritten tätig, gelten die Verpflichtungen des Auftraggebers aus dieser Auftragsverarbeitung für den Dritten unmittelbar als Weisungen des Auftraggebers im Verhältnis zum Auftragnehmer, sofern diese Verpflichtungen strenger sein sollten als diejenigen aus diesem AVV. Der Auftraggeber wird den Auftragnehmer über solche Anforderungen Dritter an die Auftragsverarbeitung rechtzeitig vorab in Kenntnis setzen.

2.3. Der Auftragnehmer berichtigt oder löscht die vertragsgegenständlichen Daten oder schränkt deren Verarbeitung ein (nachfolgend „Sperrung“), wenn der Auftraggeber dies anweist und dies sonst von den Weisungen des Auftraggebers umfasst ist. Die Löschung ist ausgeschlossen, soweit der Auftragnehmer gesetzlich zur weiteren Speicherung der personenbezogenen Daten verpflichtet ist.

2.4. Der Auftragnehmer informiert den Auftraggeber unverzüglich, wenn er der Auffassung ist, dass eine Weisung gegen anwendbare Vorschriften über den Datenschutz oder diesen AVV verstößt. Der Auftrag-

nehmer darf die Umsetzung der Weisung solange aussetzen, bis diese vom Auftraggeber in Textform bestätigt oder abgeändert wurde. Die Ausführung offensichtlich datenschutzrechtswidriger Weisungen darf der Auftragnehmer ablehnen.

2.5. Der Auftragnehmer gewährleistet, dass die bei ihm zur Verarbeitung der Daten befugten Personen (a) die Weisungen des Auftraggebers kennen und diese beachten, sowie (b) sich zur Vertraulichkeit verpflichtet haben oder einer angemessenen gesetzlichen Verschwiegenheitspflicht unterliegen. Die Vertraulichkeits- und Verschwiegenheitspflicht besteht auch nach Beendigung der Verarbeitung fort.

2.6. Wird der Auftraggeber als Auftragsverarbeiter für einen Dritten tätig, gelten die Verpflichtungen des Auftragnehmers aus diesem AVV auch unmittelbar im Verhältnis zwischen dem Dritten und dem Auftragnehmer. Dies gilt für alle Leistungen des Auftragnehmers, welche dieser im Auftrag des Auftraggebers gegenüber dem Dritten erbringt. Insbesondere stehen dem Dritten die Kontroll- und Informationsrechte aus 8. unmittelbar gegenüber dem Auftragnehmer zu.

3. Sicherheit der Verarbeitung

3.1. Der Auftragnehmer ergreift technische und organisatorische Maßnahmen (nachfolgend „TOM“) gemäß Art. 32 DSGVO zum angemessenen Schutz der Daten unter Berücksichtigung des Stands der Technik, der Implementierungskosten und der Art, des Umfangs, der Umstände und der Zwecke der Verarbeitung sowie der unterschiedlichen Eintrittswahrscheinlichkeit und Schwere des Risikos für die Rechte und Freiheiten natürlicher Personen in der.

3.2. Änderung der TOM bleiben dem Auftragnehmer vorbehalten, wobei jedoch sichergestellt sein muss, dass das vertraglich vereinbarte Schutzniveau insgesamt nicht unterschritten wird. Wesentliche Änderungen sind dem Auftraggeber in Textform mitzuteilen. Änderungen zum Nachteil des Auftraggebers bedürfen dessen vorheriger Zustimmung in Textform.

4. Unterrichtung bei Datenschutzverletzungen und Fehlern der Verarbeitung

4.1. Der Auftragnehmer unterrichtet den Auftraggeber unverzüglich, wenn ihm Verletzungen des Schutzes der ihm vom Auftraggeber anvertrauten Daten im Sinne des Art. 4 Nr. 12 DSGVO in seinem Organisationsbereich bekannt werden oder ein konkreter Verdacht einer solchen Datenschutzverletzung beim Auftragnehmer besteht.

4.2. Stellt der Auftraggeber Fehler bei der Verarbeitung fest, hat er den Auftragnehmer unverzüglich hierüber zu unterrichten.

4.3. Der Auftragnehmer trifft unverzüglich die erforderlichen Maßnahmen zur Behebung der Datenschutzverletzung gemäß 4.1. oder der Fehler gemäß 4.2. sowie zur Minderung möglicher nachteiliger Folgen, insbesondere für die betroffenen Personen. Hierüber stimmt er sich mit dem Auftraggeber ab. Mündliche Unterrichtungen sind unverzüglich in Textform nachzureichen.

5. Übermittlung von Daten an einen Empfänger in einem Drittland oder in einer internationalen Organisation

Die Übermittlung von Daten an einen Empfänger in einem Drittland außerhalb von EU und EWR ist unter Einhaltung der in Art. 44 ff. DSGVO festgelegten Bedingungen zulässig. Einzelheiten werden bei Bedarf in einer oder mehreren Anlagen geregelt.

6. Unterbeauftragungen durch den Auftragnehmer

6.1. Der Auftragnehmer darf die Verarbeitung personenbezogener Daten ganz oder teilweise durch weitere Auftragsverarbeiter (nachfolgend „Unterauftragnehmer“) erbringen lassen.

6.2. Der Auftragnehmer informiert den Auftraggeber in Textform rechtzeitig vorab über die Beauftragung von Unterauftragnehmern oder Änderungen in der Unterbeauftragung. Der Auftraggeber kann bei Vorliegen eines wichtigen Grundes der Unterbeauftragung innerhalb von vier Wochen nach Kenntnisnahme in

Textform widersprechen. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn ein begründeter Anlass zu Zweifeln besteht, dass der Unterauftragnehmer die vereinbarte Leistung entsprechend den anwendbaren gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz oder gemäß dieser AVV erbringt. Im Fall eines begründeten Widerspruchs des Auftraggebers räumt dieser dem Anbieter eine angemessene Frist ein, um den vom Widerspruch betroffenen Unterauftragnehmer durch einen anderen Unterauftragnehmer zu ersetzen. Ist dem Anbieter dies nicht möglich oder dem Auftraggeber nicht zumutbar, ist die jeweilige Partei zur außerordentlichen Kündigung des Hauptvertrags aus wichtigem Grund berechtigt.

Eine Liste der mit Unterzeichnung dieses AVV genehmigten Unterauftragnehmer ist Teil der Anlage 1: Festlegungen.

6.3. Der Auftragnehmer wird mit dem Unterauftragnehmer die in diesem AVV getroffenen Regelungen inhaltsgleich vereinbaren. Insbesondere müssen die mit dem Unterauftragnehmer zu vereinbarenden TOM ein gleichwertiges Schutzniveau aufweisen.

6.4. Keine Unterbeauftragungen im Sinne dieser Regelung sind Leistungen, die der Auftragnehmer als reine Nebenleistung zur Unterstützung seiner geschäftlichen Tätigkeit außerhalb der Auftragsverarbeitung in Anspruch nimmt. Der Auftragnehmer ist jedoch verpflichtet, zur Gewährleistung des Schutzes der Daten auch für solche Nebenleistungen angemessene Vorkehrungen zu ergreifen.

7. Rechte betroffener Personen und Unterstützung des Auftraggebers

Macht eine betroffene Person Ansprüche gemäß Kapitel III der DSGVO bei einer der Parteien geltend, so informiert sie die jeweils andere Partei darüber unverzüglich. Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber im Rahmen seiner Möglichkeiten bei der Bearbeitung solcher Anträge sowie bei der Einhaltung der in Art. 33 bis 36 DSGVO genannten Pflichten.

8. Kontroll- und Informationsrechte des Auftraggebers

8.1. Der Auftragnehmer weist dem Auftraggeber die Einhaltung seiner Pflichten mit geeigneten Mitteln nach. Der Auftraggeber überprüft die Geeignetheit.

8.2. Für die Einhaltung der vereinbarten Schutzmaßnahmen ~~und deren geprüfter Wirksamkeit~~ kann der Auftragnehmer auf angemessene Zertifizierungen oder andere geeignete Prüfungsnachweise verweisen. Angemessen sind insbesondere Zertifizierungen nach Art. 40 DSGVO oder Nachweise nach Art. 42 DSGVO. Daneben kommen unter anderem in Betracht: eine Zertifizierung nach ISO 27001 oder ISO 27017, eine ISO 27001-Zertifizierung auf Basis von IT-Grundschutz, eine Zertifizierung nach anerkannten und geeigneten Branchenstandards oder ein Prüfungsnachweis gemäß SOC / PS 951. Die Zertifizierungs- und Prüfungsverfahren sind von einem anerkannten unabhängigen Dritten durchzuführen. Der Auftragnehmer hat seine Zertifikate oder Prüfungsnachweise zur Verfügung zu stellen. Weitere geeignete Mittel (z.B. Tätigkeitsberichte des Datenschutzbeauftragten oder Auszüge aus Berichten der Wirtschaftsprüfer) können zum Nachweis der Einhaltung der vereinbarten Schutzmaßnahmen dem Auftraggeber zur Verfügung gestellt werden. Das Inspektionsrecht des Auftraggebers aus 8.3. bleibt hiervon unberührt.

8.3. Der Auftraggeber ist berechtigt, zu den üblichen Geschäftszeiten ohne Störung des Betriebsablaufs, regelmäßig nach vorheriger Anmeldung unter Berücksichtigung einer angemessenen Vorlaufzeit, Inspektionen beim Auftragnehmer zur Prüfung der Einhaltung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen durchzuführen. Der Auftragnehmer ~~darf die~~ Inspektion ~~von der~~ Unterzeichnung einer Verschwiegenheitserklärung hinsichtlich der Daten anderer Kunden und der von ihm getroffenen TOM abhängig machen.

8.4. Zur Behebung der bei einer Inspektion getroffenen Feststellungen stimmen die Parteien die umzusetzenden Maßnahmen ab.

8.5. Macht eine Aufsichtsbehörde von Befugnissen nach Art. 58 DSGVO Gebrauch, so informieren sich die Parteien hierüber unverzüglich. Sie unterstützen sich in ihrem jeweiligen Verantwortungsbereich bei Erfüllung der gegenüber der jeweiligen Aufsichtsbehörde bestehenden Verpflichtungen.

9. Haftung und Schadenersatz

9.1. Macht eine betroffene Person gegenüber einer Partei Schadenersatzansprüche wegen eines Verstoßes gegen datenschutzrechtliche Bestimmungen geltend, so hat die beanspruchte Partei die andere Partei hierüber unverzüglich zu informieren.

9.2. Auftraggeber und Auftragnehmer haften gegenüber betroffenen Personen entsprechend der gesetzlichen Regelungen nach Art. 82 DSGVO.

9.3. Die Parteien unterstützen sich wechselseitig bei der Abwehr von Schadenersatzansprüchen betroffener Personen, es sei denn, dies würde die Rechtsposition der einen Partei im Verhältnis zur anderen Partei, zur Aufsichtsbehörde oder gegenüber Dritten gefährden.

10. Kosten

Die durch Maßnahmen des Auftraggebers beim Auftragnehmer anfallenden Kosten sind Auftraggeber zu tragen, soweit diese nicht mit der Vergütung nach dem Hauptvertrag abgegolten sind. Dies gilt insbesondere für durch Kontrollen und Inspektionen des Auftraggebers nach 8.3. dem Auftragnehmer anfallende Kosten.

11. Laufzeit

11.1. Der AVV wird auf unbestimmte Zeit geschlossen. Die Laufzeit einer Anlage wird in der jeweiligen Anlage geregelt; ohne eine solche Regelung läuft die Anlage auf unbestimmte Zeit.

11.2. Der AVV kann mit einer Frist von drei Monaten zum Quartalsende gekündigt werden, wenn gleichzeitig oder zuvor alle Anlagen beendet wurden.

11.3. Eine Anlage endet mit Beendigung des zugehörigen Hauptvertrags, ohne dass es einer gesonderten Kündigung dieser Anlage bedarf. Der Auftragnehmer hat in diesem Fall nach Wahl des Auftraggebers unverzüglich die nach der Anlage verarbeiteten Daten herauszugeben oder datenschutzkonform zu löschen und dies dem Auftraggeber in Textform zu bestätigen. Sofern der Auftragnehmer eine eigene gesetzliche Pflicht zur Speicherung dieser Daten hat, hat er dies dem Auftraggeber in Textform anzuzeigen.

12. Gefährdung der Daten beim Auftragnehmer

Sollten die Daten des Auftraggebers beim Auftragnehmer durch Pfändung oder Beschlagnahme, durch ein Insolvenz- oder Vergleichsverfahren oder durch sonstige Ereignisse oder Maßnahmen Dritter gefährdet werden, so hat der Auftragnehmer den Auftraggeber unverzüglich darüber in Textform zu informieren. Der Auftragnehmer wird alle in diesem Zusammenhang Verantwortlichen unverzüglich darüber informieren, dass die Verantwortung für die Daten ausschließlich beim Auftraggeber liegt.

Anlage 1 zum AVV: Festlegungen

Die Parteien treffen zum Vertrag über die Auftragsverarbeitung im Zusammenhang mit der Nutzung der Software „openHandwerk“ („AVV“) mit dieser Anlage ergänzend für die Erbringung von Leistungen durch den Auftragnehmer für den Auftraggeber folgende Festlegungen:

Gegenstand der Verarbeitung und Dauer des Auftrags

Der Gegenstand und die Dauer des Auftrags ergibt sich aus dem unter Einbeziehung der AGB geschlossenen Vertrag.

Zweck der Verarbeitung

Die Tätigkeit des Auftragnehmers dient folgenden vereinbarten Zwecken:

- Erbringung von Dienstleistungen in Form der Software „openHandwerk“ as a Service wie im Hauptvertrag beschrieben

Datenarten/-kategorien

Folgende Datenarten sind Gegenstand dieses Auftrags:

- Daten des jeweiligen Unternehmens: Name, Anschrift, Telefonnummern, Bankdaten, Rechnungsdaten, etc.
- Daten der Mitarbeiter der jeweiligen Unternehmen: Namen, Mitarbeiterdaten, Mail-Adressen, Telefonnummern, etc. sowie dazugehörige Dateien: Arbeitszeiten, Arbeitsverträge, Krankmeldungen, Ausweisdokumente
- Auftragsdaten und Kundendaten, sowie beigefügte Dateien: Auftragsbestätigungen, Dokumentationen, Gutachten, Anschreiben, etc.

Kategorien betroffener Personen

Folgende Kategorien betroffener Personen sind Gegenstand des Auftrags

- Der Auftraggeber bzw. dessen Inhaber bei juristischen Personen, Mitarbeiter und Auszubildende des Auftraggebers, Kunden und Lieferanten sowie des Auftraggebers, Kreditoren und Debitoren des Auftraggebers

Weitere Auftragsverarbeiter

Der Anbieter setzt für die Verarbeitung folgende Unterauftragnehmer ein:

Bezeichnung weiterer Auftragsverarbeiter	Erbrachte Dienste
Freshworks Inc.	Die openHandwerk GmbH nutzt das Modul Freshdesk von Freshworks für den Support. Unter Freshdesk werden Tickets erfasst und bei openHandwerk abgearbeitet.
Mailchimp Inc.	Die openHandwerk GmbH nutzt Mailchimp für den Versand des Newsletters und der Marketingautomationen.
Hubspot Inc.	Die openHandwerk GmbH nutzt Hubspot für die Erfassung von Leads und Kunden und zur Verwaltung als CRM.
Appointlet Inc.	Die openHandwerk GmbH nutzt das Buchungssystem Appointlet auf der Startseite sowie im Sales und Support zur Buchung von Terminen.
Haufe-Gruppe GmbH	Die openHandwerk GmbH nutzt die Cloudsoftware Lexoffice der Haufe-Gruppe zur Buchhaltung. Darüber hinaus ist openHandwerk Integrationspartner der Lexoffice.
Host Europe GmbH	Die openHandwerk GmbH betreibt Server bei Host Europe.
Mobile World Communications GmbH	Die openHandwerk GmbH nutzt das Produkt starbuero.de als Callcenter für eingehende Anrufe im Support als auch im Büro außerhalb der Geschäftszeiten oder bei Anrufspitzen.

sipgate GmbH	Die openHandwerk GmbH nutzt das Produkt sipgate Team für die Telekommunikation per Telefon und Fax.
Google LLC	Die openHandwerk GmbH nutzt die G Suite von Google und alle dazugehörigen Module für das Marketing.
Asana Inc.	Die openHandwerk GmbH nutzt Asana für das teambasierte Arbeitsmanagement und das Koordinieren von Aufgaben.
Slack Technologies Inc.	Die openHandwerk GmbH nutzt Slack als Messenger um Nachrichten in organisierten Gruppen auszutauschen.
Deutsche Telekom AG	Die openHandwerk nutzt die Telekom Open Cloud für das Hosting. Darüber hinaus ist openHandwerk TechBoost Partner und Produktpartner der Telekom.
Expert Systems AG	Die openHandwerk nutzt ProvenExpert.com für die Bewertung. Es werden durch ProvenExpert.com der Service als auch unser Produkt bewertet.
Microsoft Corp.	Die openHandwerk GmbH nutzt Office365 als Büroanwendung für Anschreiben, Präsentationen und Marketingmaterial.

Offenlegung von Daten an Empfänger in Drittländern oder internationalen Organisationen

Soweit personenbezogene Daten Empfängern in Drittländern gemäß Art. 44 ff. DSGVO offengelegt werden, erfolgt dies unter Beachtung der gesetzlichen Vorschriften, durch Vereinbarung von Standarddatenschutzklauseln gemäß Art. 46 Abs. 2 Buchst. c DSGVO.

14.3. **Anlage 3 – Service Level Agreement**

Dieses SLA enthält Festlegungen zur Verfügbarkeit der bereitgestellten Leistungen des Anbieters über das Portal <https://www.openhandwerk.de> sowie zur Durchführung von Wartungsarbeiten, zu den Support-Verfügbarkeiten, sowie dem Incident Management.

1. Definitionen

- 1.1. **Ausfallzeit** bezeichnet die Gesamtzahl der Stunden, in denen die wesentlichen Funktionen der Software, wie im Vertrag definiert, während der Systemlaufzeit nicht zur Verfügung stehen.
- 1.2. **Incident Management** bezeichnet die Bearbeitung von Störungen.
- 1.3. **Reaktionszeit** ist der Zeitraum, in dem der Anbieter mit der Bearbeitung einer durch den Kunden gemeldeten Störung beginnt.
- 1.4. **SLA** bezeichnet dieses Service Level Agreement.
- 1.5. **Störung** bezeichnet jede Beeinträchtigung der Software, wie z.B. Ausfallzeiten, Fehler oder Qualitätsminderung.
- 1.6. **Störungsklasse** bezeichnet die Stufe in der Matrix zur Erfassung der Schwere einer Störung.
- 1.7. **Bereitstellungszeit** bezeichnet die Zeit, in der die Leistungen bereitgestellt werden.
- 1.8. **Vertrag** bezeichnet die Vereinbarung zwischen dem Kunden und dem Anbieter über die Bereitstellung der Software durch den Anbieter und die Nutzung durch den Kunden.
- 1.9. **Verfügbarkeit** bedeutet, dass der Kunde die wesentlichen Funktionen der Software am Übergabepunkt, wie im Vertrag definiert, ausführen und nutzen kann.
- 1.10. **Wartungsarbeiten** sind alle Wartungsaktivitäten, die erforderlich sind, um die Software gebrauchsfähig zu erhalten, Störungen zu beseitigen, Daten zu sichern und/oder Aktivitäten, die zur Verbesserung, Erweiterung oder Erneuerung von Funktionalitäten erforderlich sind, um sicherzustellen, dass die Software in Übereinstimmung mit dem Vertrag genutzt werden kann.

2. Allgemeine Bestimmungen

- 2.1. Dieses SLA legt die Verfügbarkeit der Software und der unterstützenden Service Levels fest. Der Anbieter erbringt die nachfolgend beschriebenen Leistungen gemäß der vertraglichen Konditionen.
- 2.2. Dieses SLA gilt ausschließlich für die dem Kunden zur produktiven Nutzung zur Verfügung gestellten Software und nicht für nicht-produktive, kostenlose und/oder Testversionen der Software sowie der Integrations- oder Testsysteme mit unveröffentlichten Funktionen.
- 2.3. Alle Verpflichtungen des Anbieters in diesem SLA gelten nur für die Software, die dem Kunden am Übergabepunkt zur Verfügung gestellt wird. Der Anbieter ist nicht verantwortlich für die Datenübertragung vom Übergabepunkt zum Kunden und/oder im Bereich des IT-Systems des Kunden.

3. Verfügbarkeit und „Service Credits“

- 3.1. Der Anbieter schuldet die vereinbarte Verfügbarkeit der Software am Übergabepunkt während der Bereitstellungszeit. Soweit nicht anders definiert wird eine Verfügbarkeit von 98% im Monatsmittel vereinbart.
- 3.2. Die Verfügbarkeit der Software wird anhand der nachfolgenden Formel als prozentualer Anteil der Zeit im Verlauf eines Kalendermonats während der Bereitstellungszeit berechnet. $\text{Verfügbarkeit in \%} = ((\text{Bereitstellungszeit} - \text{Ausfallzeit}) / \text{Bereitstellungszeit}) * 100$
- 3.3. Bei der Berechnung der tatsächlichen Verfügbarkeiten gelten dem Anbieter nicht zurechenbare Ausfallzeiten als verfügbare Zeiten. Diese unschädlichen Ausfallzeiten sind:

- a) Ausfallzeiten aufgrund von geplanten oder ungeplanten Wartungsarbeiten gemäß Ziffer 6;
- b) Ausfallzeiten aufgrund im Voraus mit dem Kunden abgestimmte Wartungsarbeiten;
- c) Ausfallzeiten aufgrund von Betriebsstörungen, die durch ein Ereignis höherer Gewalt oder andere unvermeidbare Ereignisse außerhalb des Einflussbereiches des Anbieters verursacht wurden und mit vertretbarem Aufwand nicht abgewendet werden konnten und auch bei sorgfältiger Anwendung nicht vorhersehbar waren, welche die Verpflichtungen des Anbieters aus diesem SLA erheblich erschweren oder ganz oder teilweise unmöglich machen, wie z.B. Streiks, Aussperrungen, außergewöhnliche Wetterbedingungen, Stromausfälle, Betriebs- oder Verkehrsstörungen und Transportbehinderungen, und die den Anbieter für die Dauer eines solchen Ereignisses von seinen Verpflichtungen aus diesem SLA befreien;
- d) Ausfallzeiten aufgrund von Viren- oder Hackerangriffen, wenn und soweit der Anbieter die vereinbarten, mangels Vereinbarung die üblichen, Schutzmaßnahmen getroffen hat;
- e) Ausfallzeiten aufgrund einer Störung, die durch den Kunden verursacht wurde;
- f) Ausfallzeiten aufgrund von Software-Fehlern in Kundenanwendungen oder aufgrund von durch Kundenanwendungen oder Kundendaten ausgelösten Fehlern in der System- und systemnahen Software;
- g) Ausfallzeiten, die durch Dritte (nicht dem Anbieter zurechenbare Personen) verursacht werden.

3.4. Der Kunde hat dem Anbieter jede Beeinträchtigung der Verfügbarkeit der Software in Übereinstimmung mit Ziffer 5 zu melden.

3.5. „Service Credits“

a) Hat der Anbieter die Nichteinhaltung der vereinbarten Verfügbarkeit gemäß 3.1 zu vertreten, kann der Kunde eine Minderung („Service Credits“) in der nachfolgend beschriebenen Höhe geltend machen:

Verfügbarkeit	Service Credit in %
1% - 1.99% unter der vereinbarten Verfügbarkeit	1% der auf den betreffenden Monat entfallenden Vergütung
2% - 4% unter der vereinbarten Verfügbarkeit	2% der auf den betreffenden Monat entfallenden Vergütung
>4% unter der vereinbarten Verfügbarkeit	Zusätzliche 0.5 % der auf den betreffenden Monat entfallenden Vergütung für jeden weiteren vollen Prozentpunkt (1.0%) der reduzierten Verfügbarkeit

3.5.1. Um Service Credits in Anspruch nehmen zu können, muss der Kunde innerhalb von dreißig (30) Werktagen nach Ablauf des Kalendermonats, in dem die gemäß Ziffer 3.1 vereinbarte Verfügbarkeit unterschritten wurde, die Service Credits gegenüber dem Anbieter schriftlich geltend machen. Unterlässt dies der Kunde, so erlischt der Anspruch auf diese Service Credits und der Anbieter ist zu keiner Auszahlung verpflichtet.

3.5.2. Der Kunde ist berechtigt, Schadensersatz oder eine Herabsetzung der vereinbarten Vergütung nach den Bestimmungen des Vertrages zu verlangen, wenn der Anbieter die Nichterfüllung der vereinbarten Verfügbarkeit zu vertreten hat. Vom Anbieter für die Nichterreichung der Verfügbarkeit gutgeschriebene Service Credits werden auf etwaige Schadensersatz- oder Minderungsansprüche angerechnet.

4. Support

4.1. Betriebszeiten des Supports

Arbeitstag: Montag – Freitag, mit Ausnahme gesetzlicher Feiertage am Sitz des Anbieters

Betriebszeiten: 09:00 – 18:00

Sprache: Deutsch

4.2. Der Support umfasst einen Ticketing-System für Störungsmeldungen des Kunden durch Tickets oder Emails via support@openhandwerk.de, die Priorisierung von Störungsmeldungen entsprechend der Dringlichkeit der Störung, die Analyse und Isolierung der Störung.

4.3. Alle Zeitangaben entsprechen der in Deutschland gültigen Zeit (Central European Time (CET) oder Central European Summer Time (CEST)).

5. Incident Management

5.1. Das Incident Management umfasst alle Aktivitäten zwischen dem Kunden und dem Anbieter im Zusammenhang mit der Benachrichtigung und Verwaltung von Störungen bis zu deren Lösung.

5.2. Störungsklassen

a) Störungen innerhalb der Software werden einer der nachfolgenden Störungsklassen zugeordnet, welche die angestrebte Reaktionszeit bestimmen.

Störungsklasse	Beschreibung	Reaktionszeit
1 - Kritisch	Eine Störung der Störungsklasse 1 liegt vor, wenn die Nutzung der Software oder wesentlicher Teile der Software vollständig nicht verfügbar oder stark eingeschränkt ist, z.B. aufgrund von Fehlfunktionen, falschen Arbeitsergebnissen oder Reaktionszeiten.	<12h während der Betriebszeiten
2 - Wesentlich	Eine Störung der Störungsklasse 2 liegt vor, wenn die Nutzung der Software oder wesentliche Funktionalitäten eingeschränkt sind, z.B. aufgrund von Fehlfunktionen, falschen Arbeitsergebnissen oder langen Reaktionszeiten.	<24h während der Betriebszeiten
3 - Unwesentlich	Eine Störung der Störungsklasse 3 liegt vor, wenn unwesentliche Funktionalitäten der Software beeinträchtigt sind, wie z.B. "nice to have" Funktionalitäten oder Schönheitsfehler, die den Gebrauch der Software nicht beeinträchtigen.	<48h während der Betriebszeiten
4 - Gering	Eine Störung der Störungsklasse 4 liegt vor, wenn die Nutzung der Software überhaupt nicht eingeschränkt ist, z.B. bei Fragen oder Verbesserungswünschen des Kunden.	<48h während der Betriebszeiten

b) Der Anbieter wird Störungen nach eigenem Ermessen unter der Berücksichtigung der vorgenannten Definitionen priorisieren und einordnen.

5.3. Prozess

a) Der Kunde hat den Anbieter unverzüglich über alle Störungen zu informieren.

b) Der Kunde wird dem Anbieter alle Störungen per Ticketsystem oder Email an support@openhandwerk.de mitteilen.

c) Der Kunde hat sicherzustellen, dass die Meldung einer Störung die folgenden erforderlichen Informationen enthält:

(1) Name des Benutzerkontos;

(2) Detaillierte Beschreibung der Störung, um eine Reproduktion der Störung zu ermöglichen;

(3) Betroffene Funktionalität der Software;

(4) soweit für den Kunden ersichtlich: Betroffene Cloud Infrastruktur und Region;

(5) Datum und Zeitpunkt des Auftretens der Störung;

(6) Kategorisierung der Störung durch den Kunden;

(7) Welche Maßnahmen zur Störungsbehebung bereits durch den Kunden durchgeführt wurden und welches Verhalten sich aufgrund der Störungsbeseitigungsmaßnahmen des Kunden gezeigt hat.

d) Sobald der Kunde dem Anbieter alle erforderlichen Informationen zur Verfügung gestellt hat, beginnt der Lösungsprozess. Der Anbieter dem Kunden daraufhin eine erste Rückmeldung innerhalb der in Ziffer 5.2 festgelegten Reaktionszeiten entsprechend der jeweiligen Störungsklasse zukommen lassen.

e) Der Anbieter wird den Kunden über die Beseitigung der Störung informieren.

f) Die Bearbeitung von Störungen erfolgt während der in Ziffer 4 festgelegten Arbeitstage und Betriebszeiten.

g) Der Anbieter stellt dem Kunden ein Ticketing System zur Verfügung. Eine Verwendung des Ticketing Systems durch Dritte, insbesondere durch Endkunden oder Zulieferer des Kunden ist ausgeschlossen. Die Ticketsprache für alle Tickets ist deutsch.

6. Wartungsarbeiten

6.1. Der Anbieter ist berechtigt, die Bereitstellung der Software für Wartungsarbeiten zu unterbrechen.

6.2. Der Anbieter wird Wartungsarbeiten so planen, dass die Nutzung der Software durch den Kunden so wenig wie möglich beeinträchtigt wird.

6.3. Geplante Wartungsarbeiten werden mit einem Vorlauf von mindestens 7 Kalendertagen in openHandwerk angezeigt.

6.4. Der Anbieter ist auch berechtigt, die Software aus wichtigem Grund, z.B. bei Gefährdung der Softwarebetriebs, außerplanmäßig zu warten. Hierzu gehören insbesondere Notfall-Änderungen, z.B. das Einspielen von Security Patches, die zur Sicherung und Aufrechterhaltung des Betriebes notwendig sind und eine unmittelbare Umsetzung erfordern. Diese außerplanmäßigen Wartungsarbeiten sind dem Kunden unverzüglich anzuzeigen und so durchzuführen, dass Störungen im Betriebsablauf so gering wie möglich gehalten werden.