

Ergänzende Bedingungen
für Software-as-a-Service

I. Allgemeiner Teil

1. Geltungsbereich und Verhältnis zu anderen vertraglichen Regelungen

- 1.1 Diese ergänzenden Bedingungen für Software-as-a-Service („EB-SaaS“) gelten für alle Software-as-a-Service Verträge der Ostertag DeTeWe GmbH, Schiesstrasse 61, 40549 Düsseldorf, Registergericht: Düsseldorf HRB 111827, („OD“) durch die dem Kunden eine Standardsoftware über das Internet in einer von OD oder einem Drittanbieter betriebenen Infrastruktur als sogenannte Software-as-a-Service zur Verfügung gestellt wird (im Folgenden „SaaS-Dienste“).
- 1.2 Diese EB-SaaS ergänzen die Regelungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der OD („AGB“), abrufbar unter: [Link](#). Im Fall von Widersprüchen zwischen Regelungen dieser EB-SaaS und Regelungen der AGB gehen die Regelungen dieser EB-SaaS den AGB vor. Für Sprachdienste, die im Zusammenhang mit oder durch die Einrichtung von SaaS-Diensten erbracht werden, gelten zusätzlich die EB-Carrier.
- 1.3 Die besonderen Regelungen für Drittanbieter-SaaS (Abschnitt III) ergänzen die Regelungen in Abschnitt II beim Bezug von Drittanbietersoftware. Sie sind gegenüber den Allgemeinen Bedingungen in Abschnitt I dieser EB-SaaS bei etwaigen Widersprüchen für die dort genannten Leistungen vorrangig.

II. Bedingungen für SaaS-Dienste von OD

2. Leistungsgegenstand

- 2.1 OD stellt dem Kunden den Zugang zu den SaaS-Diensten in ihrem Verfügungsbereich (ab Schnittstelle Rechenzentrum zum Internet) bereit, das heißt der Verfügungsbereich von OD beginnt an der dem Kunden als Eingangspunkt genannten IP-Adresse bzw. der genannten Domain (Übergabepunkt). Die technischen Voraussetzungen sowie der Telekommunikationsdienst einschließlich der Übermittlungsleistungen zwischen Übergabepunkt und den vom Kunden eingesetzten Endgeräten sind nicht Gegenstand der SaaS-Dienste und obliegen dem Kunden, soweit der Kunde nicht zusätzlich einen Internetanschluss von OD bezieht.
- 2.2 Für die Beschaffenheit der SaaS-Dienste ist die Beschreibung der Software in der von OD im jeweiligen Angebot bereitgestellten Leistungsbeschreibung abschließend maßgeblich. Eine darüberhinausgehende Beschaffenheit schuldet OD nicht.

- 2.3 OD schuldet keine Weiterentwicklung oder Erweiterung der SaaS-Dienste um neue Funktionalitäten, die über den in der Leistungsbeschreibung dargestellten Umfang hinausgehen. OD behält sich jedoch vor, jederzeit Anpassungen an den SaaS-Diensten vorzunehmen. Dies erfolgt, um neue Funktionalitäten bereitzustellen oder bestehende Funktionalitäten zu verbessern, zu erweitern oder zu aktualisieren, ohne, dass der Kunde hierauf einen Anspruch hat oder sich ein solcher Anspruch hieraus ableiten ließe. Darüber hinaus behält sich OD vor, einzelne Funktionalitäten abzukündigen und durch vergleichbare Funktionalitäten mit ähnlichem Funktionsumfang auszutauschen, sofern die Kernfunktionalitäten der SaaS-Dienste hierdurch nicht eingeschränkt werden. OD informiert den Kunden über die Anpassung und Abkündigung von Funktionalitäten vor Produktivsetzung mit für die jeweilige Anpassung angemessener Vorlaufzeit.
- 2.4 OD behält sich zudem Änderungen des SaaS-Dienste vor, die auf behördliche oder gesetzliche Anordnungen oder Anforderungen beruhen, sowie Änderungen in der Konstruktion und der Ausführung, die weder die Funktionstüchtigkeit noch den Wert der SaaS-Dienste beeinträchtigen oder die aus technischen Gründen erforderlich sind. Unter Ausschluss weitergehender Ansprüche und Rechte ist der Kunde zur Kündigung des Vertrags nur berechtigt, wenn die Änderung des Leistungsumfangs der SaaS-Dienste erheblich und für ihn nicht zumutbar ist (Abkündigung von Kernfunktionalitäten).
- 2.5 OD ist insbesondere berechtigt, Patches, Bugfixes und Updates an den SaaS-Diensten durchzuführen.
- 2.6 Der Kunde ist verpflichtet, OD rechtzeitig alle relevanten Informationen, Daten, Schnittstellen und Systemzugänge bereitzustellen, die für die Implementierung, Konfiguration und Integration der SaaS-Lösung – insbesondere in Verbindung mit Drittanbieter-SaaS und deren Zugriffsrechte – erforderlich sind.

3. Verfügbarkeit

- 3.1 OD bemüht sich um eine hohe Verfügbarkeit der SaaS-Dienste. OD wird Störungen des Netzbetriebes, sofern sie in ihrem Verantwortungsbereich liegen (vgl. Ziff. 1.1), gemäß den Bedingungen der jeweiligen Leistungsbeschreibung sowie nach einem ggf. zwischen OD und dem Kunden vereinbarten Service Level Agreement (SLA) oder Servicevertrag beseitigen. Sofern die Parteien keine solche Vereinbarung geschlossen haben, erfolgt die Entstörung durch OD innerhalb einer angemessenen Frist.
- 3.2 OD stellt den Kunden eine Hotline zur Verfügung, die via Telefon und E-Mail (service@ostertagdetewe.de) erreichbar ist. Meldungen über Störungen von SaaS-Diensten werden durch die Hotline entgegengenommen und im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten beseitigt.

- 3.3 Bei Fragen und Problemen bei der Inanspruchnahme der SaaS-Dienste wird OD den Kunden während der regelmäßigen Bürozeiten und im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten unterstützen.
- 3.4 OD ist berechtigt, dem Kunden die Kosten für die Bearbeitung von Störungen, die auf Fehler und Ursachen außerhalb des Verantwortungsbereiches von OD zurückzuführen sind, gemäß der zum Zeitpunkt der Leistungserbringung gültigen Preisliste in Rechnung zu stellen.

4. Rechteeinräumung

- 4.1 Der Kunde erhält an der jeweils aktuellen Version der SaaS-Dienste für die vertraglich festgelegte Anzahl an Nutzern das einfache, d. h. nicht unterlizenzierbare und nicht übertragbare, zeitlich auf die Dauer des Vertrags beschränkte Rechte die SaaS-Dienste mittels Zugriffs über einen Browser nach Maßgabe der vertraglichen Regelungen zu nutzen. Darüberhinausgehende Rechte werden dem Kunden nicht eingeräumt. Der Kunde ist ohne Zustimmung von OD nicht berechtigt, die SaaS-Dienste Dritten entgeltlich oder unentgeltlich zur Nutzung zur Verfügung zu stellen. Eine Weitervermietung der SaaS-Dienste wird dem Kunden ausdrücklich nicht gestattet.
- 4.2 Sofern der Kunde nach dem jeweiligen Angebot auch Leistungen für mit dem Kunden verbundene Unternehmen entsprechend §§ 15 ff. AktG beziehen kann, gilt: Das jeweilige verbundene Unternehmen erwirbt dadurch keine Ansprüche gegen OD. Vertragspartner ist in jedem Fall ausschließlich der Kunde. Das verbundene Unternehmen ist lediglich Leistungsempfänger.
- 4.3 Das dem Kunden eingeräumte Nutzungsrecht bezieht sich ausschließlich auf die SaaS-Dienste im Objektcode. Der Kunde darf kein Verfahren anwenden, um aus dem Objektcode den Quellcode oder Teile davon wiederherzustellen oder Kenntnisse über Konzeption oder Erstellung der SaaS-Dienste zu erlangen. Auf schriftliche Anfrage des Kunden kann OD dem Kunden, soweit dies zur Herstellung der Interoperabilität mit anderer Software nötig ist, die hierfür notwendigen Informationen ausschließlich zu diesem Zweck zugänglich machen. Im Übrigen gilt die gesetzliche Regelung nach § 69 e UrhG.
- 4.4 Beabsichtigt der Kunde, die SaaS-Dienste durch mehr als einen User oder auf mehreren Endgeräten zeitgleich zu nutzen, so bedarf er hierzu einer Mehrplatz-Lizenz. Die Nutzung der Software wird für die jeweilige Anzahl User bzw. Endgeräte genehmigt, für die der Kunde Lizenzen erworben hat. Eine Mehrplatz-Lizenz wird jeweils für die im OD-Angebot genannte Zahl von Usern bzw. Endgeräten gewährt. Beabsichtigt der Kunde, die SaaS-Dienste von mehr Usern bzw. auf mehreren Endgeräten benutzen zu lassen als im

OD Angebot vorgesehen, so muss er entsprechend weitere Mehrplatz-Lizenzen erwerben. Der Kunde hat durch ein angemessenes Verfahren zu gewährleisten, dass die Zahl der User bzw. Endgeräte nicht die durch die Mehrplatzlizenz(-en) festgelegte Zahl von Usern bzw. Endgeräten übersteigt. Benutzen mehr User die Software zeitgleich bzw. auf mehreren Endgeräten, als hierfür Lizenzen von OD erteilt wurden, so stellt dies eine Urheberrechts- und Vertragsverletzung dar.

- 4.5 OD behält sich das Urheberrecht und sonstige gewerbliche Schutzrechte an den SaaS-Diensten in Maschinen- und Quellcodefassung vor. Angebrachte Schutzrechtsvermerke, Seriennummern oder sonstige, der Programmidentifikation dienende Merkmale sind vom Kunden unverändert zu belassen und beim Speichern und Verteilen zu übernehmen.
- 4.6 Der Kunde hat die ihm bzw. seinen Nutzern zugeordneten Zugangsberechtigungen sowie Identifikations- und Authentifikationsinformationen vor dem Zugriff durch Dritte zu schützen.
- 4.7 OD ist berechtigt, den Zugriff des Kunden auf die SaaS-Dienste zu sperren und/oder den Vertrag zu kündigen, wenn der Kunde die ihm vertragsgemäß gestattete Nutzung erheblich überschreitet oder gegen die Nutzungsbedingungen des jeweiligen SaaS-Dienstes verstößt. OD wird dem Kunden vorher grundsätzlich eine angemessene Nachfrist zur Abhilfe setzen, soweit das Setzen einer solchen Nachfrist für OD unter Abwägung der Umstände des Einzelfalls nicht unzumutbar ist. Die Sperrung des Zugangs gilt nicht zugleich als Kündigung des Vertrags, sofern OD diese nicht dem Kunden gegenüber ausspricht.

II. Bedingungen für SaaS-Dienste von Dritten

5. Allgemeines

- 5.1 OD kann dem Kunden über die eigenen SaaS-Dienste hinaus die Möglichkeit einräumen, zusätzliche SaaS-Dienste von Drittanbietern (auch Serviceprovider genannt) zu nutzen (nachfolgend „Drittanbieter-SaaS“).
- 5.2 Die Inanspruchnahme der Drittanbieter-SaaS erfolgt entweder über eine Integration in die von OD bereitgestellten SaaS-Dienste oder über eine verlinkte Plattform. Der konkrete Einbindungsweg ergibt sich aus der jeweiligen Leistungsbeschreibung.
- 5.3 Für die Nutzung der Drittanbieter-SaaS gelten ergänzend Nutzungs- oder Lizenzbedingungen (nachfolgend „Drittanbieter-AGB“), die dem Kunden in der jeweiligen Leistungsbeschreibung oder während des Registrierungs- oder Buchungsvorgangs der Drittanbieter-SaaS zur Verfügung gestellt werden. Alternativ auch einzusehen unter: [Link](#)

- 5.4 Der Kunde ist verpflichtet, diese Drittanbieter-AGB einzuhalten. Bei Widersprüchen zwischen den Regelungen der Drittanbieter-AGB und diesen EB-SaaS haben die Drittanbieter-AGB Vorrang, soweit die Regelung die Nutzung der Drittanbieter-SaaS betrifft.

6. Haftung für Drittanbieter-SaaS

- 6.1 OD stellt lediglich die technische Schnittstelle oder den Zugang zu Drittanbieter-SaaS bereit und übernimmt keine Verantwortung für die Inhalte, Leistungen oder Verfügbarkeiten, die vom jeweiligen Drittanbieter erbracht oder gewährleistet werden.
- 6.2 Ansprüche im Zusammenhang mit Mängeln, Leistungsausfällen oder sonstigen Streitigkeiten im Zusammenhang mit dem Drittanbieter-SaaS sind – soweit zwischen den Parteien nicht anderes vereinbart wurde – direkt gegenüber dem Drittanbieter geltend zu machen. OD haftet hierfür nicht, es sei denn, es liegen Umstände vor, die im Verantwortungsbereich von OD liegen.

7. Vergütung für Drittanbieter-SaaS

- 7.1 Ist für die Nutzung des Drittanbieter-SaaS eine gesonderte Vergütung zu zahlen, teilt OD dies dem Kunden im Angebot mit. Die Vergütung kann sowohl direkt zwischen Kunde und Drittanbieter als auch über OD abgerechnet werden, je nach vertraglicher Vereinbarung.
- 7.2 Eine Anpassung der Vergütung eines Drittanbieters kann von OD nicht beeinflusst werden; etwaige Preisänderungen des Drittanbieters sind Sache des Kunden und des Drittanbieters, sofern nicht anders vereinbart.

8. Kündigung

- 8.1 Das Vertragsverhältnis über die Bereitstellung von Drittanbieter-SaaS kann unabhängig vom Vertrag über die von OD bereitgestellten SaaS-Dienste beendet werden, soweit die Parteien nichts anderes vereinbart haben.
- 8.2 Bei einer Kündigung von SaaS-Diensten endet auch der Zugang zu den darüber gebuchten Drittanbieter-SaaS, sofern die Parteien nicht schriftlich eine abweichende Regelung getroffen haben.

Stand: Juli 2025

