

Nutzungsvertrag und Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Software “CraftMate”

Anbieter: Easy Workflow Solutions UG (haftungsbeschränkt), Eppendorfer Weg 23a, 20259 Hamburg (nachfolgend „**Anbieter**“ genannt)

Geltungsbereich: Dieser Vertrag regelt die Überlassung und Nutzung der Software "CraftMate" durch den Anbieter an den im jeweiligen Angebot oder Bestellschein benannten Vertragspartner (nachfolgend „**Kunde**“ genannt).

§ 1 Vertragsgegenstand und Leistungsumfang

- (1) Der Anbieter stellt dem Kunden die Software "CraftMate" (nachfolgend: Software) zur Nutzung über das Internet als "Software as a Service" (SaaS) bereit.
- (2) Der genaue Funktionsumfang ergibt sich aus der **Anlage A (Leistungsbeschreibung)** in der jeweils aktuell bereitgestellten Fassung. Die Leistung umfasst zudem das Hosting der Daten und die technische Pflege (Sicherheitsupdates) des Systems.
- (3) Individuelle Anpassungen, Schulungen oder die Einbindung von Drittsystemen sind nicht Gegenstand dieses Vertrages, sofern sie nicht gesondert im Angebot vereinbart wurden.

§ 2 Bereitstellung und Verfügbarkeit

- (1) Der Anbieter stellt die Software dem Kunden ab dem vereinbarten Zeitpunkt (Bereitstellung der Zugangsdaten) über die URL des Systems zur Verfügung.
- (2) Der Anbieter gewährleistet eine Verfügbarkeit des Dienstes von 99,5 % im Jahresmittel.
- (3) Von der Verfügbarkeit ausgenommen sind:
 - Geplante Wartungsarbeiten, die außerhalb der üblichen Geschäftszeiten (Mo–Fr, 8–18 Uhr) stattfinden oder vorab angekündigt wurden.
 - Technische Störungen, die nicht im Einflussbereich des Anbieters liegen (z. B. Ausfall der Internetverbindung beim Kunden, höhere Gewalt, DDoS-Angriffe).

§ 3 Nutzungsrechte

- (1) Der Anbieter räumt dem Kunden für die Laufzeit des Vertrages das einfache, nicht übertragbare Recht ein, die Software für eigene geschäftliche Zwecke zu nutzen.
- (2) Das Nutzungsrecht ist auf die im Angebot/Bestellschein vereinbarte Anzahl von Nutzerlizenzen beschränkt.
- (3) Der Kunde ist nicht berechtigt, die Software zu vervielfältigen, zu bearbeiten, zu dekompileieren oder Dritten (die nicht Nutzer im Sinne des Vertrages sind) entgeltlich oder

unentgeltlich zur Nutzung zu überlassen. Alle Urheberrechte an der Software verbleiben beim Anbieter.

§ 4 Vergütung und Preisanpassung

(1) Die vom Kunden zu zahlende Vergütung für die Bereitstellung und Nutzung der Software richtet sich nach der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültigen Preisliste des Anbieters oder dem individuell vereinbarten Angebot/Bestellschein. Die Höhe der Vergütung ist abhängig von der Anzahl der gebuchten Nutzerlizenzen bzw. dem gewählten Leistungspaket.

(2) Sofern im Angebot nicht anders vereinbart, erfolgt die Abrechnung jährlich im Voraus. Alle genannten Vergütungen verstehen sich zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer. Die Fälligkeit tritt, sofern nicht anders vereinbart, mit Rechnungsstellung und Übermittlung der Zugangsdaten ein.

(3) Der Anbieter ist berechtigt, die vereinbarte Vergütung angemessen zu erhöhen, um gestiegene Kosten auszugleichen. Eine Erhöhung ist erstmals nach Ablauf von 12 Monaten nach Vertragsbeginn möglich und darf höchstens einmal pro Kalenderjahr erfolgen. Der Anbieter wird den Kunden mindestens sechs Wochen vor Inkrafttreten der Änderung in Textform informieren. Beträgt die Preiserhöhung mehr als 7 % der bisherigen Vergütung, steht dem Kunden ein Sonderkündigungsrecht zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Erhöhung zu.

§ 5 Laufzeit und Kündigung

(1) Der Vertrag beginnt mit der Bereitstellung der Zugangsdaten und wird auf eine Mindestlaufzeit von zwölf (12) Monaten geschlossen.

(2) Der Vertrag verlängert sich automatisch um jeweils weitere zwölf (12) Monate, wenn er nicht von einer Vertragspartei mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Ende der jeweiligen Vertragslaufzeit schriftlich (z. B. per E-Mail) gekündigt wird.

(3) Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund für den Anbieter liegt insbesondere vor, wenn der Kunde mit der Zahlung der Vergütung für mehr als zwei Monate in Verzug ist.

§ 6 Pflichten des Kunden (Mitwirkung, Dateneingabe)

(1) Der Kunde ist für alle Inhalte und Daten, die er oder seine Nutzer im System eingeben, allein verantwortlich. Er garantiert, dass diese Daten nicht gegen geltendes Recht verstoßen und frei von Rechten Dritter sind.

(2) Der Kunde verpflichtet sich, seine Zugangsdaten geheim zu halten und vor dem Zugriff unbefugter Dritter zu schützen.

§ 7 Gewährleistung und Mängelhaftung

(1) Der Anbieter gewährleistet, dass die Software während der Vertragslaufzeit die vereinbarten Funktionen aufweist.

(2) Die verschuldensunabhängige Haftung für anfängliche Mängel gemäß § 536a Abs. 1 BGB wird ausgeschlossen.

(3) Störungen meldet der Kunde unverzüglich an den Support des Anbieters. Der Anbieter wird Mängel innerhalb angemessener Frist beseitigen (z. B. durch Updates).

§ 8 Haftung

(1) Der Anbieter haftet unbeschränkt bei Vorsatz, grober Fahrlässigkeit sowie bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

(2) Bei einfacher Fahrlässigkeit haftet der Anbieter nur bei Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht (Kardinalpflicht), deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht. In diesem Fall ist die Haftung auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt.

(3) Die Haftung für entgangenen Gewinn, mittelbare Schäden oder Mangelfolgeschäden ist ausgeschlossen, soweit gesetzlich zulässig.

§ 9 Datenschutz und Auftragsverarbeitung

(1) Die Parteien sind sich einig, dass der Anbieter im Rahmen der Leistungserbringung personenbezogene Daten für den Kunden verarbeitet. Daher handelt der Anbieter als Auftragsverarbeiter im Sinne von Art. 28 DSGVO.

(2) Die Rechte und Pflichten bei dieser Verarbeitung richten sich nach der **Anlage B (Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung)** sowie den technischen Maßnahmen in **Anlage C**. Diese Anlagen sind wesentlicher Bestandteil dieses Vertrages.

(3) Mit Vertragsschluss (Unterzeichnung des Angebots oder dieses Vertrages) gilt die Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung (Anlage B) als geschlossen. Eine gesonderte Unterschrift unter Anlage B ist nicht erforderlich.

§ 10 Schlussbestimmungen

(1) Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

(2) Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist Hamburg.

(3) Sollten einzelne Bestimmungen unwirksam sein, bleibt die Wirksamkeit des Vertrages im Übrigen unberührt.

ANLAGE A: Leistungsbeschreibung und Funktionen

1. Bereitstellung Die Nutzung erfolgt über die Web-Applikation unter:
<https://www.ews-craftmate.de/> (oder eine jeweils aktuelle Subdomain).

2. Funktionsumfang (ERP-Kernfunktionen) Der Funktionsumfang entspricht den aktuell in der Software implementierten Modulen:

- **Dashboard:** Übersicht über offene Aufgaben und Status.
- **Kalender:** Organisation und Terminplanung.
- **Aufträge:** Erfassung, Verwaltung und Statusverfolgung.
- **Kunden (CRM):** Verwaltung von Kundenstammdaten.
- **Artikel:** Artikelstammdaten und Bestandsübersicht.
- **Objekte:** Objektverwaltung (z. B. Baustellen) für Kunden.
- **Mitarbeiter:** Verwaltung von Mitarbeiterstammdaten und Rechten.

3. Wartung & Pflege Die Vergütung deckt den Betrieb und die passive Pflege (Bugfixes, Sicherheitsupdates) ab. Individuelle Weiterentwicklungen sind kostenpflichtige Zusatzleistungen.

ANLAGE B: Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung (Datenschutz)

(gemäß Art. 28 DSGVO)

1. Gegenstand und Zweck: Diese Anlage konkretisiert die datenschutzrechtlichen Verpflichtungen der Parteien. Der Anbieter (Auftragsverarbeiter) verarbeitet personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden (Verantwortlicher). Zweck ist die Bereitstellung, das Hosting und der Support der Software "CraftMate".

2. Art der Daten und Betroffene

- **Datenarten:** Kontaktdaten (Name, E-Mail, Telefon), Adressdaten, Auftragsinhalte, Objektinformationen, Protokolldaten (Logfiles), Mitarbeiterdaten des Kunden.
- **Betroffene:** Kunden, Interessenten, Mitarbeiter und Lieferanten des Kunden.

3. Weisungsbefugnis: Der Anbieter verarbeitet Daten nur auf dokumentierte Weisung des Kunden. Dieser Vertrag und die Nutzung der Softwarefunktionen gelten als Weisung. Der Kunde kann weitere Weisungen in Textform erteilen.

4. Pflichten des Anbieters

- Der Anbieter verpflichtet die zur Verarbeitung befugten Personen auf Vertraulichkeit.
- Der Anbieter ergreift geeignete technische und organisatorische Maßnahmen (siehe Anlage C), um ein angemessenes Schutzniveau zu gewährleisten.
- Der Anbieter unterstützt den Kunden bei der Wahrung von Betroffenenrechten (Löschung, Auskunft) und bei Meldepflichten im Rahmen seiner Möglichkeiten.

5. Unterauftragnehmer: Der Kunde stimmt der Beauftragung von Unterauftragnehmern generell zu, sofern diese vertraglich ein gleichwertiges Datenschutzniveau gewährleisten.

- **Genehmigte Subunternehmer:** Google Ireland Limited (Hosting/Firebase).
- **Änderungen:** Der Anbieter informiert den Kunden über Änderungen bei Subunternehmern. Der Kunde hat ein Widerspruchsrecht von 4 Wochen.
- **Drittlandtransfer:** Sofern Daten in Drittländer (z. B. USA) übertragen werden, stellt der Anbieter die Zulässigkeit sicher (z. B. durch EU-Standardvertragsklauseln oder Angemessenheitsbeschlüsse).

6. Löschung und Rückgabe: Nach Vertragsende wird der Anbieter die Daten des Kunden nach dessen Wahl löschen oder (in einem gängigen Format) herausgeben, sofern keine gesetzlichen Aufbewahrungsfristen entgegenstehen.

ANLAGE C: Technische und Organisatorische Maßnahmen (TOMs)

Der Anbieter gewährleistet die Sicherheit der Verarbeitung gemäß Art. 32 DSGVO durch folgende Maßnahmen:

1. Vertraulichkeit

- **Zutrittskontrolle:** Kein physischer Zugang zu Serverräumen für Unbefugte (Hosting bei zertifizierten Cloud-Providern).
- **Zugangskontrolle:** Passwortschutz, verschlüsselte Übertragung (SSL/TLS).
- **Zugriffskontrolle:** Berechtigungskonzepte innerhalb der Software, Protokollierung von Zugriffen.

2. Integrität

- **Weitergabekontrolle:** Daten werden nicht unbefugt an Dritte weitergegeben; verschlüsselte Datenübertragung.
- **Eingabekontrolle:** Nachvollziehbarkeit, wer wann Daten eingegeben oder verändert hat (Logfiles).

3. Verfügbarkeit und Belastbarkeit

- **Verfügbarkeitskontrolle:** Regelmäßige Backups (Sicherungskopien), Virenschutz, Firewall-Systeme.
- **Wiederherstellbarkeit:** Prozesse zur zeitnahen Wiederherstellung der Verfügbarkeit nach physischen oder technischen Zwischenfällen.
- **Auftragskontrolle:** Auswahl sorgfältiger Subunternehmer (z. B. Google Cloud Platform).