

SIGNAVIO

SOFTWARE AS A SERVICE RAHMENVERTRAG

Dieser Signavio SaaS Rahmenvertrag regelt die von *Signavio* erbrachten Software-as-a-Service Dienstleistungen für den Zugang und die Nutzung der *Software* durch den *Kunden*.

Sofern zwischen Ihnen bzw. Ihrem Unternehmen eine individuelle Vereinbarung mit *Signavio* (**„Individualvereinbarung“**) besteht, gilt dieser Signavio SaaS Rahmenvertrag hinsichtlich Ihrer Nutzung der *Software* nur ergänzend und in dem Umfang, der nicht bereits abweichend durch die *Individualvereinbarung* geregelt ist.

1. Definitionen

„Arbeitsbereich“: Für gewöhnlich erkennen *Signavio*-Websites den geografischen Standort eines Besuchers automatisch und leiten ihn zu der für seinen Staat passenden Version der Website weiter. Unter bestimmten Umständen ist dies jedoch nicht der Fall. Deshalb finden, ungeachtet der tatsächlichen geografischen Niederlassung des *Kunden*, folgende Definitionen für den Standort eines Arbeitsbereichs, in dem die *Kundendaten* gespeichert sind, Anwendung.

„Europäischer Arbeitsbereich“: Der Arbeitsbereich eines *Kunden* ist als *Europäischer Arbeitsbereich* definiert, wenn der *Kunde* (i) sich für die *Software* initial unter einer der URLs “editor.signavio.com” oder “workflow.signavio.com” registriert, oder ausdrücklich die Speicherung seiner *Kundendaten* auf einem Server innerhalb der EU verlangt; und (ii) nach erfolgter Registrierung nicht ausdrücklich die Speicherung seiner *Kundendaten* in einem *U.S.-Arbeitsbereich* oder einem *Australischen Arbeitsbereich* verlangt.

„U.S.-Arbeitsbereich“: Der Arbeitsbereich eines *Kunden* ist als *U.S.-Arbeitsbereich* definiert, wenn der *Kunde* (i) sich für die *Software* initial unter einer der URLs “app-us.signavio.com” oder “workflow-us.signavio.com” registriert, oder ausdrücklich die Speicherung seiner *Kundendaten* auf einem Server innerhalb der USA verlangt; und (ii) nach erfolgter Registrierung nicht ausdrücklich die Speicherung seiner *Kundendaten* in einem *Europäischen Arbeitsbereich* oder einem *Australischen Arbeitsbereich* verlangt.

„Australischer Arbeitsbereich“: Der Arbeitsbereich eines *Kunden* ist als *Australischer Arbeitsbereich* definiert, wenn der *Kunde* (i) sich für die *Software* initial unter einer der URLs “app-au.signavio.com” oder “workflow-au.signavio.com” registriert, oder ausdrücklich die Speicherung seiner *Kundendaten* auf einem Server innerhalb von Australien verlangt; und (ii) nach erfolgter Registrierung nicht ausdrücklich die

Speicherung seiner *Kundendaten* in einem *Europäischen Arbeitsbereich* oder einem *U.S.- Arbeitsbereich* verlangt.

„**Bestellformular**“: Die mindestens in Textform ergehende Annahmeerklärung des *Kunden* hinsichtlich der Bestimmungen eines von *Signavio* gestellten Angebotes über die Nutzung der *Software*.

„**Beta Features**“: Jegliche Funktionalitäten oder Leistungen, die (i) *Signavio* im Falle eines *allgemeinen Beta Tests* dem *Kunden* kostenlos bereitstellt und deutlich als Beta, nicht-produktiv oder auf ähnliche Weise bezeichnet; oder (ii) im Rahmen eines *selektiven Beta Tests* bereitgestellt werden, unabhängig davon, ob sie als Beta, nicht-produktiv oder auf ähnliche Weise bezeichnet sind, oder nicht.

„**Allgemeiner Beta Test**“ ist eine Testreihe, die *Kunden* entweder in dedizierten Testumgebungen oder im Zuge der Nutzung der *Software* bereitgestellt wird.

„**Selektiver Beta Test**“ ist eine individuelle Testreihe, zu der bestimmte *Kunden* eingeladen werden.

„**Derivative Daten**“: Aggregation von *Kundendaten* mit Daten anderer *Signavio* Kunden oder anderer Quellen unter der Voraussetzung, dass diese Daten (i) nicht als *Kundendaten* identifiziert werden können; (ii) nicht zur Identifikation des *Kunden* als deren Quelle verwendet werden können; und (iii) keine *personenbezogenen Daten* sind.

„**Fehler**“: Ein reproduzierbarer funktioneller Defekt der *Software*, der

- (i) falsche Arbeitsergebnisse durch Fehlfunktionen oder unzumutbare Reaktionszeiten des Servers hervorruft und die *Software* somit in einer Weise beeinflusst, dass ihre Nutzung unmöglich oder schwer beeinträchtigt wird und nicht durch eine *Alternativlösung* umgangen werden kann („**betriebsverhindernder Fehler**“);
- (ii) die Nutzung der *Software* zwar nicht unmöglich macht, jedoch ihre Funktionalität erheblich einschränkt und nicht durch eine *Alternativlösung* umgangen werden kann („**betriebsbehindernder Fehler**“);
- (iii) weniger erhebliche Funktionen beeinträchtigt und diese Einschränkungen durch eine *Alternativlösung* umgangen werden können („**untergeordneter Fehler**“).

Eine „**Alternativlösung**“ im Sinne dieser Bestimmungen ist eine Umgehung oder eine Abhilfe zu einem Problem, welche die Nutzung der *Software* im Rahmen der *Software Features* im Wesentlichen ermöglicht.

„**Full Creator-Lizenz**“: Eine Lizenz, die einen *Nutzer* ermächtigt, in der *Software* aktiv Inhalte zu generieren (z.B. ein Prozessmodell oder einen Workflow zu erstellen). Hiervon sind ausdrücklich Lizenzen ausgeschlossen, die es einem *Nutzer* lediglich ermöglichen, (i) Inhalte anzusehen; oder (ii) Kommentare abzugeben. Lizenzen für *Signavio's* Softwareprodukt „*Collaboration Hub*“ sind explizit nicht als *Full Creator-Lizenz* zu verstehen.

„**Geistige Eigentumsrechte**“: Sämtliche Patente, Rechte an Erfindungen, Gebrauchsmuster, Designs, Urheberrechte und verwandte Schutzrechte (einschließlich Software und Datenbanken), Marken, Unternehmensbezeichnungen, Namensrechte und Domains, Rechte an Know How und andere vergleichbare Schutzrechte in allen weltweiten Jurisdiktionen, gleich ob registriert oder unregistriert, einschließlich aller Anmeldungen, Verlängerungen und abgeleiteter Rechte.

„**Geplante Downtime**“: Im Voraus festgelegter Zeitraum einer Nichtverfügbarkeit der *Software*, während der *Signavio* Wartungsarbeiten, Updates, Backups oder andere notwendige Arbeiten für die Bereitstellung der *Software* durchführen kann.

„**Höhere Gewalt**“: Ereignisse oder Umstände, die von einer *Partei* nicht verschuldet sind und trotz Anwendung großer Sorgfalt nicht abgewendet werden können, z.B. Streik, Aussperrung, Ausfall des Energienetzes oder des Internets, Naturkatastrophen, Embargo, Aufstand, Terror, Krieg, Pandemie.

„**Kunde**“: Eine natürliche oder juristische Person, die einen Vertrag mit *Signavio* hinsichtlich der Nutzung der *Software* oder der *Testversion* geschlossen hat.

„**Kundendaten**“: Sämtliche Daten, die (i) vom *Kunden* in die *Software* eingegeben werden; und (ii) durch den *Kunden* im Zuge seiner Nutzung der *Software* erstellt werden.

„**Laufzeit**“, „**Initiale Laufzeit**“, „**Verlängerungszeitraum**“: haben die Bedeutung gemäß ihren Definitionen im Abschnitt „Laufzeit und Kündigung“.

„**Nutzer**“: Eine natürliche Person, die eine der folgenden Eigenschaften erfüllt: (i) ein Arbeitnehmer des *Kunden*; (ii) ein Arbeitnehmer eines *verbundenen Unternehmens* des *Kunden*; oder (iii) ein Arbeitnehmer eines selbständigen Unternehmers, der auf Anweisung des *Kunden* oder eines *verbundenen Unternehmens* des *Kunden* ausschließlich für die unternehmerischen Zwecke des *Kunden* oder seines *verbundenen Unternehmens* tätig wird und mit einer Lizenz für die *Software* ausgestattet wurde.

„**Partei**“: *Signavio* und/oder der *Kunde*, entweder einzeln („*Partei*“) oder gemeinsam („*Parteien*“).

„**Personenbezogene Daten**“: Definition gemäß Art. 4 Ziffer 1 DSGVO.

„**Schädliche Daten**“: Schädlicher oder illegaler Inhalt (z.B. Computerviren, Würmer, Trojaner, Zeitbomben oder jegliche andere schädliche Programme oder Komponenten), der entweder (i) vom *Kunden* in die *Software* eingegeben; oder (ii) vom *Kunden* während der Nutzung der *Software* erstellt wurde.

„**Signavio**“: Die jeweilige Rechtsperson aus dem Kreis der *Signavio* Unternehmensgruppe, die auf dem Angebot, das vom *Kunden* durch das *Bestellformular* angenommen wurde, oder in der zwischen den *Parteien* geschlossenen *Individualvereinbarung* namentlich genannt wird. In Ermangelung des Vorliegens einer der vorgenannten Optionen: *Signavio GmbH*, Kurfürstenstraße 111, 10787 Berlin, Deutschland.

„**Software**“: Jedes Softwareprodukt, das von *Signavio* als Software as a Service-Lösung (SaaS) angeboten wird, mitsamt Dokumentation, Anleitungen und Leistungen, die in Verbindung mit der Bereitstellung solcher Softwareprodukte stehen, mit Ausnahme von *Beta Features*.

„**Software Features**“: Die Beschreibung der Funktionalität der *Software*, die auf der Website von *Signavio* unter <https://www.signavio.com/products/business-transformation-suite/> bereitgestellt wird.

„**Support**“: *Signavio's* technische Support-Leistungen hinsichtlich auftretender technischer Probleme des *Kunden* im Zuge der Nutzung der *Software*.

„**Tag des Inkrafttretens**“: Sofern nicht anders vereinbart, jener Tag, an dem *Signavio* das *Bestellformular* des *Kunden* empfängt; oder für den Fall, dass sich der *Kunde* für die *Testversion* registriert: Der Tag, an dem sich der *Kunde* für die *Testversion* registriert.

„**Testversion**“: Eine kostenlose und zeitlich beschränkt nutzbare Evaluationsversion der *Software*.

„**Verbundenes Unternehmen**“: Ein Unternehmen, das jeweils mit Blick auf eine Partei von dieser *Partei* kontrolliert wird, diese *Partei* kontrolliert oder gemeinsam mit dieser *Partei* kontrolliert wird. Diesbezüglich ist „kontrollieren“ definiert als das direkte oder indirekte wirtschaftliche Eigentum von mehr als 50 % (fünfzig Prozent) des Stimmrechtsanteils in einem Unternehmen, bezogen auf das Recht an der Wahl des Vorstandes oder anderen geschäftsführenden Organen.

„**Verfügbarkeit**“: Die technische Möglichkeit für einen *Nutzer*, sich einzuloggen und die *Software* unter Berücksichtigung der in diesem *Vertrag* bestimmten Einschränkungen (z.B. *geplante Downtime*), zu verwenden. Die *Verfügbarkeit* bemisst sich nach dem Übergabepunkt, welcher der Router-Ausgang von *Signavio's* Rechenzentrum ist.

„**Vertrag**“: Dieser *Signavio SaaS* Rahmenvertrag, inklusive des Inhaltes eines oder mehrerer korrespondierender *Bestellformulare*.

2. Laufzeit und Kündigung

2.1. Sofern in einem *Bestellformular* nicht abweichend vereinbart, wird dieser *Vertrag* am *Tag des Inkrafttretens* wirksam und läuft initial für einen Zeitraum von 12 (zwölf) Monaten („**Initiale Laufzeit**“). Danach verlängert er sich an jedem folgenden Jahrestag des *Tages des Inkrafttretens* automatisch um weitere 12 (zwölf) Monate (jeweils ein „**Verlängerungszeitraum**“), sofern er nicht von einer *Partei* mit einer Frist von 90 (neunzig) Tagen vor dem Ende der *initialen Laufzeit* oder eines hierauf folgenden *Verlängerungszeitraumes* gekündigt wird. Die *initiale Laufzeit* und die *Verlängerungszeiträume* ergeben zusammen die „**Laufzeit**“.

2.2. *Bestellformulare* für Bestellungen, die nach dem *Tag des Inkrafttretens* in Auftrag gegeben werden, lassen die *initiale Laufzeit* sowie *Verlängerungszeiträume* vorhergehender Bestellungen unberührt.

2.3. Ist einer *Partei* eine wesentliche Verletzung dieses *Vertrages* zuzurechnen, steht es der anderen *Partei* frei, den *Vertrag* außerordentlich zu kündigen, sofern die Verletzung der verletzenden *Partei* in Schriftform angezeigt wurde und daraufhin eine Frist von 30 (dreißig) Tagen zur Heilung der Vertragsverletzung fruchtlos verstrichen ist.

2.4. *Signavio* hat das Recht, diesen *Vertrag* ohne Einhaltung von Fristen außerordentlich zu kündigen, sofern der *Kunde* die Nutzung der *Software* durch Dritte, die keine *Nutzer* im Sinne dieses *Vertrages* sind, ermöglicht oder duldet. Dies gilt gleichermaßen für die Nutzung einzelner Lizenzen durch mehrere Personen (sog. „Account-Sharing“).

2.5. *Signavio* behält sich das Recht vor, den Zugang des *Kunden* zur *Software* ohne weitere Ankündigung vorübergehend zu sperren, sofern es der *Kunde* versäumt, die vertraglich geschuldeten Zahlungen binnen 5 (fünf) Tagen nach Erhalt einer zweiten Mahnung von *Signavio* zu leisten. Eine solche Sperre umfasst sämtliche aktiven Lizenzen zu aktuell genutzten Softwareprodukten von *Signavio*.

2.6. Für ihre Rechtswirksamkeit müssen Kündigungen durch den *Kunden* via E-Mail an cancellations@signavio.com oder mit eingeschriebenem Brief an *Signavio* gesendet werden.

2.7. Auf Anfrage des *Kunden* ist *Signavio* nach erfolgter Kündigung dieses *Vertrages* verpflichtet, die *Kundendaten* in einem von der *Software* unterstützten Format an den *Kunden* zu übergeben. Sofern eine solche Anfrage *Signavio* nicht binnen 14 (vierzehn) Tagen nach dem Ende der *Laufzeit* zugeht, ist *Signavio* berechtigt, die *Kundendaten* zu löschen.

2.8. Mit dem Außerkrafttreten dieses *Vertrages*, gleichwohl aus welchem Grund, ist die Nutzung der *Software* durch den *Kunden* einzustellen und müssen sämtliche Materialien, die im Eigentum von *Signavio* stehen, inklusive etwaiger Kopien, an *Signavio* zurückgegeben werden.

3. Gebühren und Zahlung

3.1. Als Gegenleistung für die Bereitstellung der *Software* durch *Signavio* entrichtet der *Kunde* die zwischen den *Parteien* vereinbarten Gebühren. Hierfür erfolgt die Rechnungslegung auf jährlicher Basis im Voraus und mit einem Zahlungsziel von 14 (vierzehn) Tagen ab Rechnungsdatum.

3.2. Der *Kunde* ist verpflichtet, vollständige und aktuelle Daten für die Rechnungsabwicklung bereitzustellen. Diesbezügliche Änderungen müssen via E-Mail an billing@signavio.com bekanntgegeben werden. Ist eine Rechnung zum Zeitpunkt einer solchen Bekanntgabe bereits zugestellt, bleibt die Zahlungsverpflichtung innerhalb der ursprünglichen Frist unberührt, unabhängig vom etwaigen Erfordernis einer Rechnungsänderung und damit einhergehender Verzögerungen.

3.3. Sofern nicht anders angegeben, verstehen sich sämtliche Gebühren zuzüglich der jeweils anfallenden gesetzlichen Umsatzsteuer.

4. Vertraulichkeit

4.1. "**Vertrauliche Informationen**" sind alle technischen und wirtschaftlichen Informationen, die von einer *Partei* („**Informationsgeber**") an die andere *Partei* („**Informationsnehmer**") verbal, schriftlich oder elektronisch übermittelt werden und als vertraulich gekennzeichnet sind oder ihrer Natur bzw. den Umständen nach als vertraulich zu verstehen sind. Zu den *vertraulichen Informationen* des *Kunden* zählen z.B. *Kundendaten*, zu jenen *Signavio's* zählen z.B. die *Software*, Angebote, Preisinformationen, APIs, Dokumentation, nicht-öffentliche technische Informationen und Know-How. Nicht unter diese Vertraulichkeitsvereinbarung fallen technische und wirtschaftliche Informationen des *Informationsgebers*, die (i) der *Informationsnehmer* nachweislich rechtmäßig von *Dritten* erhält oder erhalten hat; (ii) der *Informationsnehmer* nachweislich im Rahmen eigener unabhängiger Entwicklungen erarbeitet hat; und/oder (iii) allgemein bekannt sind oder ohne Verstoß gegen die Vertraulichkeitsverpflichtungen in diesem *Vertrag* bekannt werden. „**Dritte**“ im Sinne dieser Vertraulichkeitsregelungen sind natürliche oder juristische Personen, die weder eine *Partei* dieses *Vertrages*, noch ein *verbundenes Unternehmen* einer *Partei* sind, mit Ausnahme von Arbeitnehmern der Vorgenannten.

4.2. Die *Parteien* verpflichten sich gegenseitig zur Geheimhaltung aller vor und während der *Laufzeit* erhaltenen *vertraulichen Informationen* sowie zur Unterhaltung von angemessenen technischen und/oder rechtlichen Schutzmaßnahmen. *Vertrauliche Informationen* sind *Dritten* nicht zugänglich zu machen und vom *Informationsnehmer* ausschließlich im Rahmen der Abwicklung dieses *Vertrages* zu verwenden, sofern der *Informationsgeber* nicht zuvor schriftlich eingewilligt hat.

4.3. Der *Informationsnehmer* hat alle notwendigen Vorkehrungen innerhalb seines Geschäftsbetriebes zu treffen, sodass lediglich Arbeitnehmer und *verbundene Unternehmen* sowie deren Arbeitnehmer, die notwendigerweise Zugang benötigen, keinesfalls jedoch *Dritte*, Kenntnis von den *vertraulichen Informationen* erhalten und diese Arbeitnehmer sowie *verbundene Unternehmen* ihrerseits zur Geheimhaltung in einem Umfang verpflichtet sind, der nicht hinter diesem *Vertrag* zurückbleibt.

4.4. Über die gesamte *Laufzeit* ist *Signavio* berechtigt, den *Kunden* und dessen Kennzeichen als Referenz in Veröffentlichungen im Internet oder anderen elektronischen Medien sowie Printmedien zu nennen. Für diese Zwecke stellt der *Kunde* *Signavio* die entsprechenden Werbematerialien gemäß ggf. bestehender interner Vorgaben (z.B. Corporate Identity-Richtlinien) zur Verfügung und räumt hiermit *Signavio* hieran die notwendigen *Nutzungsrechte* ein. *Signavio* wird die Referenznennung in angemessener Art und Weise und unter Berücksichtigung der Interessen des *Kunden* durchführen. Nach dem Ende der *Laufzeit* kann der *Kunde* der weiteren Referenznennung durch *Signavio* widersprechen.

5. Lizenzen und Geistiges Eigentum

5.1. Mit Ausnahme der dem *Kunden* durch diesen *Vertrag* ausdrücklich eingeräumten Nutzungsrechte verbleiben sämtliche Rechte an der *Software* und damit in Verbindung stehenden Materialien bei *Signavio*. Insbesondere werden durch diesen *Vertrag* keine Eigentumsrechte an der *Software* übertragen.

5.2. Gemäß den Beschränkungen dieses *Vertrages* und vorbehaltlich der Zahlung der geschuldeten Gebühren gewährt *Signavio* dem *Kunden* ein nicht ausschließliches, nicht unterlizenzierbares und nicht übertragbares, auf die *Laufzeit* beschränktes Nutzungsrecht an der *Software* für die im *Bestellformular* jeweils vereinbarte Anzahl an *Nutzern*.

5.3. Im Umfang der vertraglich definierten Anzahl an Lizenzen und deren Typen ist jede Lizenz ausschließlich für die mit ihr verbundenen jeweiligen *Nutzer* bestimmt und darf nicht mit anderen Personen geteilt oder von ihnen genutzt werden. Jedoch können Lizenzen an neue *Nutzer* zugewiesen werden. Ein *Nutzer* muss mit einer personalisierten E-Mail-Adresse (z.B. vorname.nachname@kunde.com) registriert sein.

5.4. Für die vertragsgemäße Nutzung der *Software* hat der *Kunde* für seine *verbundenen Unternehmen* im selben Umfang wie für seine eigene Nutzung Sorge zu tragen. Der *Kunde* haftet diesbezüglich für vertragswidriges Verhalten eines *verbundenen Unternehmens*.

5.5. *Signavio* ist berechtigt, Funktionen der *Software* durch Updates zu verändern (z.B. bedingt durch technischen Fortschritt oder Leistungsoptimierung), solange dies nicht zu einer für einen durchschnittlichen *Nutzer* unzumutbaren Reduktion der zum Zeitpunkt vor der Änderung bestehenden *Software Features* führt.

5.6. Folgende Handlungen (oder deren Duldung) sind dem *Kunden* untersagt:

- (i) das Bearbeiten, Ändern, Dekompilieren oder Disassemblieren der *Software*, sowie das Erzeugen von Komponenten oder Produkten, die auf der *Software* basieren, sofern diese Tätigkeiten nicht durch Vertrag oder zwingendes Recht erlaubt sind;
- (ii) das Untersuchen oder Eindringen in Netzwerke von *Signavio*;

- (iii) das Umgehen von Nutzerbeschränkungen oder andere Beschränkungen, die vertraglich vereinbart oder technisch in der *Software* eingebaut sind;
- (iv) das Entfernen von Marken oder Kennzeichen hinsichtlich der *geistigen Eigentumsrechte* an der *Software* oder damit einhergehender Materialien;
- (v) das „Framen“ oder „Spiegeln“ jedweder Teile der *Software*;
- (vi) die Nutzung der *Software*, um (a) ein damit konkurrierendes Produkt zu erzeugen, oder (b) das Design oder die Funktionsweise der *Software* zu kopieren oder anderweitig rechtswidrig zu verwenden;
- (vii) die Verwendung der *Software* für andere als die eigenen geschäftlichen Zwecke;
- (viii) die Verwendung der *Software* für rechtswidrige Zwecke oder der Upload rechtswidriger Inhalte (insbesondere *schädlicher Daten*).

Unbeschadet jeglicher weiterführender Rechte und Ansprüche *Signavios* und unter Ausschluss jeglicher Schadensersatzansprüche des *Kunden* ist *Signavio* im Falle des Verstoßes gegen die vorstehenden Verbote (oder bei berechtigtem Verdacht hierüber) berechtigt, (a) den Zugang des *Kunden* zur *Software* zu sperren; (b) die Bereitstellung jeglicher Leistungen, die auf Grundlage dieses *Vertrages* beauftragt wurden, auszusetzen; (c) diesen *Vertrag* außerordentlich und fristlos zu kündigen; und/oder (d) *schädliche Daten* sofort zu löschen, sofern dies Schäden gegenüber *Signavio*, *Signavio's* IT-Systemen, der *Software*, der Daten anderer Kunden oder jeglichem Eigentum Dritter verhindern kann.

5.7. *Kundendaten* stehen im Eigentum des *Kunden*. Für die *Laufzeit* (und für den darauffolgenden Zeitraum, bis ein vollständiger Löszyklus hinsichtlich der Backups beendet ist) gewährt der *Kunde* *Signavio* das nicht-ausschließliche Recht, die *Kundendaten* für die Bereitstellung der *Software* in dem dafür erforderlichen Umfang zu nutzen.

5.8. Während und nach der *Laufzeit* kann *Signavio* *derivative Daten* erzeugen und frei darüber verfügen, insbesondere für eigene Zwecke, z.B. Analysen, Verbesserungen und andere unternehmensbezogene Aktivitäten, verwenden. *Derivative Daten* stehen im alleinigen Eigentum von *Signavio*.

5.9. An allen vom *Kunden* oder *Nutzern* eingebrachten Vorschlägen oder Anfragen hinsichtlich Änderungen und Erweiterungen an der *Software*, einschließlich Feedback zu bestehenden Funktionen, erhält *Signavio* das unentgeltliche, übertragbare, unterlizenzierbare, räumlich, zeitlich und inhaltlich unbeschränkte Recht zur Nutzung und Verwertung einschließlich Bearbeitung und Weiterentwicklung.

Komponenten von Drittanbietern

5.10. Die *Parteien* sind sich im Klaren darüber, dass die *Software* die Möglichkeit bietet, zusätzliche Komponenten von Drittanbietern zu integrieren. Für die Nutzung dieser Komponenten wird ausschließlich der jeweilige Drittanbieter Vertragspartner des *Kunden* und ist für deren Zurverfügungstellung verantwortlich. Sofern die Aktivierung solcher Komponenten zur Verfügung steht und der *Kunde* sich hierzu entschließt, wird vereinbart, dass diese Komponenten hinsichtlich der Verantwortlichkeit von *Signavio* „so, wie sie sind“ („as-is“) vom Drittanbieter bereitgestellt werden und *Signavio* daher in keiner Weise für deren Verfügbarkeit und Funktionsweise verantwortlich ist und somit auch keine Haftung übernimmt. Komponenten von Drittanbietern können von diesen ohne Vorankündigung geändert oder eingestellt werden.

API

5.11. Sofern *Signavio* dem *Kunden* Zugriff auf eine *Signavio* API („application programming interface“) gewährt, erhält der *Kunde* das nicht-ausschließliche, weltweite, nicht übertragbare, nicht unterlizenzierbare Recht, diese API mitsamt verbundener Dokumentation zu nutzen, dies aber ausschließlich für Zwecke, die erforderlich sind, um seine eigenen Anwendungen, die auf dieser API basieren, zu entwickeln, testen und zu warten. Die Weitergabe des Zugangs zu einer *Signavio* API ist nicht gestattet. Die Nutzung einer *Signavio* API unterliegt zudem zusätzlichen Bestimmungen, die unter <https://documentation.signavio.com> veröffentlicht sind und die sich von Zeit zu Zeit ohne Vorankündigung ändern können.

5.12. Sämtliche Rechte an APIs und damit verbundener Dokumentation verbleiben bei *Signavio*, sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart.

5.13. Bei Missbrauch oder einer unverhältnismäßig hohen Anzahl an API-Anfragen behält sich *Signavio* das Recht vor, den API-Zugang des *Kunden* vorübergehend oder permanent zu sperren. In diesem Fall wird *Signavio* dem *Kunden* vorab die Sperre ankündigen.

5.14. Nach erfolgter Kündigung des Zugangs zu einer *Signavio* API ist der *Kunde* verpflichtet, die für ihn bereitgestellte API-Dokumentation, mitsamt Kopien, zu vernichten.

5.15. *Signavio* APIs, deren Dokumentation und andere damit verbundene Materialien werden „so, wie sie sind“ („as-is“) bereitgestellt und eine weitergehende Verantwortlichkeit *Signavios* für diese Leistung und insbesondere Schäden, die im Zuge der API-Nutzung entstehen, oder durch Komponenten, die auf einer *Signavio* API beruhen, ist ausgeschlossen.

6. Service Levels und Support

Verfügbarkeit

6.1. *Signavio* stellt eine durchschnittliche *Verfügbarkeit* von mindestens 99,6 % (neunundneunzig Komma sechs Prozent) pro Jahr bereit, gerechnet auf 24 (vierundzwanzig) Stunden pro Tag, 7 (sieben) Tage pro Woche.

6.2. *Geplante Downtime* sowie technische oder sonstige Vorfälle, die nicht in der direkten Kontrolle von *Signavio* liegen, insbesondere *höhere Gewalt* und das Versagen Dritter, die keine Erfüllungsgehilfen von *Signavio* sind, wirken sich nicht mindernd auf die durchschnittliche *Verfügbarkeit* aus.

Geplante Downtime wird definiert für

- (i) Europäische Arbeitsbereiche: Freitag bis Sonntag, jeweils von 22:00 bis 2:00 (CET);
- (ii) U.S.-Arbeitsbereiche: Samstag und Sonntag, jeweils von 5:00 bis 9:00 (EST) und Montag von 3:00 bis 7:00 (EST);
- (iii) Australische Arbeitsbereiche: Freitag von 2:00 bis 6:00 (AEST) und Samstag bis Sonntag, jeweils von 22:00 bis 2:00 (AEST).

Sämtliche in diesem *Vertrag* genannten Zeiträume verstehen sich ohne Berücksichtigung der Zeitumstellung von Standard- auf Sommerzeit und umgekehrt. Z.B. ist 12:00 CET gleichbedeutend mit 12:00 CEST nach erfolgter Umstellung auf Sommerzeit.

In Ausnahmefällen kann *Signavio* zusätzliche *geplante Downtime* außerhalb der oben dargelegten Zeiträume bestimmen, sofern diese mit einer Frist von 14 (vierzehn) Tagen dem *Kunden* angezeigt wird.

6.3. Für den Fall, dass die *Software* ganz oder teilweise während einer *geplanten Downtime* verfügbar ist und vom *Kunden* währenddessen verwendet wird, haftet *Signavio* nicht für Leistungseinbußen, Datenverlust, Fehlfunktionen, falsche Arbeitsergebnisse oder sonstige Schäden, die sich hieraus ergeben.

6.4. Dem *Kunden* ist bewusst, dass die Übertragung von *Kundendaten* über das Internet und andere Netzwerke, die nicht von *Signavio* betrieben werden, für die Verwendung der *Software* erforderlich ist. Für diese Nutzung ist *Signavio* nicht verantwortlich. *Signavio* haftet daher auch nicht für Schäden, die aus der Übertragung von *Kundendaten* über diese Wege entstehen können. Der *Kunde* ist dafür verantwortlich, für die Nutzung der *Software* eine Internetverbindung mit ausreichender Bandbreite, sowie einen aktuellen und für geschäftliche Zwecke allgemein gebräuchlichen Internetbrowser, zu verwenden.

Fehler

6.5. *Signavio* wird an der Behebung von *Fehlern* in der *Software* mit allen wirtschaftlich zumutbaren Aufwänden gemäß folgender Fristen arbeiten.

- (i) Betriebsverhindernde Fehler: 12 (zwölf) Stunden Reaktionszeit, 24 (vierundzwanzig) Stunden Behebungszeit;
- (ii) Betriebsbehindernde Fehler: 24 (vierundzwanzig) Stunden Reaktionszeit, 2 (zwei) Tage Behebungszeit;
- (iii) Untergeordnete Fehler: Behebungszeit im Rahmen der technischen Möglichkeiten und im billigen Ermessen von *Signavio*.

Die Reaktionszeiten für diese jeweiligen Fehlerkategorien errechnen sich nach den verstrichenen Stunden ab dem Zeitpunkt des Eingangs einer Meldung durch den *Kunden* innerhalb der Servicezeiten von Mo-Fr 9:00 – 17:00 (CET), ausgenommen Feiertage in Berlin, Deutschland.

Sofern die *Parteien* keine Übereinkunft hinsichtlich der Klassifizierung eines *Fehlers* finden, entscheidet *Signavio* hierüber im alleinigen Ermessen, jedoch unter Berücksichtigung berechtigter Interessen des *Kunden*. Ein *Fehler* im Sinne dieses *Vertrages* liegt nicht vor, wenn eine funktionelle Einschränkung der *Software* lediglich einen unerheblichen Einfluss auf die Verwendung der *Software* hat, oder diese auf unsachgemäßer Verwendung durch einen *Nutzer* beruht.

Support

6.6. Dem *Kunden* ist es möglich, 2 (zwei) Administratoren zu benennen, die Zugang zum *Support* über das online Kundenserviceportal auf *Signavio's* Website erhalten. Diese Administratoren müssen über fortgeschrittene Kenntnisse hinsichtlich der *Software* verfügen und *Signavio* kann die Bereitstellung von *Support* an andere Personen außer Administratoren verweigern.

6.7. Die Inanspruchnahme von *Support* durch den *Kunden* wird in Incident Units („IUs“) gemessen, wobei 1 (eine) IU 10 (zehn) Minuten entspricht. IUs werden gesamt über alle bereitgestellten *Full Creator-Lizenzen* berechnet. Das heißt, der Verbrauch von IUs wird nicht pro einzelner *Full Creator-Lizenz* ermittelt, sondern für alle *Full Creator-Lizenzen* zusammen. Nicht in Anspruch genommene IUs eines Kalendermonats sind nicht auf den Folgemonat übertragbar. Die Anzeige eines *Fehlers* durch den *Kunden* stellt keine Inanspruchnahme von IUs dar.

6.8. Der *Kunde* erhält 2 (zwei) IUs für jede bezahlte *Full Creator-Lizenz* pro Kalendermonat. Für jede weitere IU wird ein Entgelt von EUR 30,00 (dreißig) erhoben.

7. Haftungsbeschränkung

7.1. Sofern im Nachfolgenden nicht anders bestimmt, ist die Haftung beider *Parteien* in Fällen einfacher Fahrlässigkeit auf (i) die durch den *Kunden* vertraglich geschuldeten Gebühren für die Nutzung der *Software* in den 12 (zwölf) Monaten vor Schadenseintritt; oder (ii) EUR 500.000,00 (fünfhunderttausend) beschränkt, wobei der jeweils niedrigere dieser beiden Beträge Anwendung findet.

7.2. Die *Parteien* haften einander in Fällen einfacher Fahrlässigkeit ferner nicht für Schadensersatz für atypische, mittelbare, oder beiläufig entstandene Schäden sowie Folgeschäden.

7.3. Keine Haftungsbeschränkung gilt für (i) Verletzungen von Leib und Leben; (ii) Schäden, die durch Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit oder Verstöße gegen das Produkthaftungsgesetz herbeigeführt wurden; und (iii) Verstöße gegen die hierin vereinbarte Vertraulichkeit.

8. Haftungsfreistellung

8.1. Der *Kunde* hat *Signavio* von allen angemessenen Kosten und Aufwendungen (einschließlich aller damit verbundenen Aufwendungen für die Rechtsverfolgung und Rechtsverteidigung) freizustellen, die *Signavio* dadurch entstehen, dass Dritte aufgrund der schuldhaften Verletzung der dem *Kunden* aufgrund dieses *Vertrages* oder von Gesetzes wegen obliegenden Verpflichtungen Ansprüche gegen *Signavio* geltend machen.

8.2. Im Falle der Geltendmachung solcher Ansprüche wird *Signavio* (i) diesen Umstand dem *Kunden* unverzüglich anzeigen; (ii) dem *Kunden* die Kontrolle über die Rechtsverteidigung überlassen, wobei die Zustimmung von *Signavio* für Prozessschritte (insb. Vergleiche) einzuholen ist, die *Signavio* nicht vollends von einer Haftung befreien würden; und (iii) den *Kunden* auf dessen Kosten für die Rechtsverfolgung in angemessener Weise unterstützen.

8.3. Diese Bestimmungen zur Haftungsfreistellung finden insbesondere auf Ansprüche Anwendung, die aus der kundenseitigen Verwendung von Daten und Logs der *Software*-Nutzung resultieren, die *Signavio* dem *Kunden* bereitgestellt hat.

9. Datenschutz

9.1. Die *Parteien* werden die jeweils anwendbaren datenschutzrechtlichen Bestimmungen beachten und ihre im Zusammenhang mit diesem *Vertrag* und dessen Durchführung eingesetzten Beschäftigten und/oder *Nutzer* auf diese Bestimmungen verpflichten.

9.2. *Signavio* trifft technische und organisatorische Sicherheitsvorkehrungen und Maßnahmen gemäß den datenschutzrechtlichen Vorgaben. *Signavio* schützt insbesondere die in der *Software* gespeicherten *Kundendaten* und der *Software* zugrundeliegenden Systeme gegen unbefugte Kenntnisnahme, Speicherung, Veränderung oder anderweitige nicht autorisierte Zugriffe oder Angriffe – sei es durch technische Maßnahmen, *schädliche Daten* oder durch physischen Zugriff – durch Arbeitnehmer von *Signavio* oder Dritte, ganz gleich auf welchem Wege diese erfolgen.

9.3. *Signavio* wird für die Bereitstellung der *Software personenbezogene Daten* nur in dem Umfang erheben und nutzen, wie es die Durchführung dieses *Vertrages* erfordert. Der *Kunde* stimmt der Erhebung und Nutzung solcher Daten in diesem Umfang zu.

9.4. Sofern der *Kunde* beabsichtigt, *personenbezogene Daten* von *Signavio* verarbeiten zu lassen und dies gem. Art. 28 DSGVO als Verarbeitung im Auftrag des *Kunden* zu verstehen ist, wird der *Kunde* dies *Signavio* rechtzeitig anzeigen, sodass die *Parteien* vorab eine Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung schließen können.

9.5. Der *Kunde* steht dafür ein, dass jegliche Erhebung, Verarbeitung oder Nutzung *personenbezogener Daten* im Zuge seiner Nutzung der *Software* berechtigterweise erfolgt und stellt im Falle eines Verstoßes *Signavio* von Ansprüchen Dritter frei.

10. Testversion und Beta Features

10.1. Der Vertragsschluss für die Verwendung der *Testversion* kommt zustande, indem der *Kunde* seine Daten für die Registrierung auf der Website von *Signavio* vollständig eingetragen hat und durch Betätigung der dafür vorgesehenen Schaltfläche diesem *Vertrag* zustimmt.

10.2. Die *Testversion* wird ausschließlich zu Evaluierungszwecken bereitgestellt und darf nicht für Produktivzwecke genutzt werden. Weder Service Levels noch *Support* gemäß diesem *Vertrag* finden für sie Anwendung.

10.3. Beide *Parteien* können den Vertrag für die *Testversion* zu jeder Zeit kündigen. Sofern nicht anders vereinbart, endet die Nutzung der *Testversion* automatisch nach 30 (dreißig) Tagen.

10.4. Die *Testversion* wird „so, wie sie ist“ („as-is“) bereitgestellt und eine weitergehende Verantwortung *Signavios* für diese Leistung ist ausgeschlossen. *Signavio* haftet daher auch nicht für Schäden, die im Zuge ihrer Nutzung entstehen.

10.5. Abgesehen von den in diesem Abschnitt getroffenen Sonderregelungen hinsichtlich der *Testversion* finden sämtliche anderen Bestimmungen dieses *Vertrages* auch auf die Nutzung der *Testversion* Anwendung.

10.6. *Signavio* kann im eigenen Ermessen dem *Kunden Beta Features* verfügbar machen und der *Kunde* kann individuell entscheiden, ob er diese *Beta Features* verwenden möchte. *Beta Features* dürfen jedoch lediglich für Testzwecke verwendet werden und nicht für den produktiven Betrieb. Weder Service Levels noch *Support* gemäß diesem *Vertrag* finden auf *Beta Features* Anwendung, jedoch können zusätzlich gesonderte Regelungen einschlägig sein, die *Signavio* dem *Kunden* vor der Nutzung der *Beta Features* benennt und denen der *Kunde* für diesen Zweck zustimmen muss. *Beta Features* zählen nicht als „Software“ im Sinne dieses *Vertrages*, ungeachtet dessen gelten für *Beta Features* im selben Umfang wie für *Software* alle rechtlichen Beschränkungen, sowie *Signavio's* vorbehalten Rechte und die Pflichten des *Kunden*. *Signavio* entscheidet im alleinigen Ermessen über den generellen Release oder die Einstellung eines *Beta Features*. Die *Beta Features* werden „so, wie sie sind“ („as-is“) bereitgestellt und eine weitergehende Verantwortung *Signavios* für diese Leistung ist ausgeschlossen. *Signavio* haftet daher auch nicht für Schäden, die im Zuge ihrer Nutzung entstehen.

11. Allgemeine Bestimmungen

11.1. Dieser *Vertrag* stellt in Bezug auf die *Software* die vollständigen rechtsverbindlichen Vereinbarungen zwischen dem *Kunden* und *Signavio* dar und ersetzt dahingehend alle früheren und noch bestehenden Verträge hinsichtlich desselben Vertragsgegenstandes.

11.2. Jedwede diesem *Vertrag* widersprechenden oder ergänzenden Geschäftsbedingungen des *Kunden*, einschließlich sonstiger diesem *Vertrag* entgegenstehenden Bestimmungen, die auf *Bestellformularen* oder sonstigen Dokumenten an *Signavio* übermittelt werden, entfalten keinerlei Wirkung, solange sie nicht von *Signavio* in zumindest Textform ausdrücklich als Vertragsbestandteil akzeptiert wurden. Eine stillschweigende Vertragsänderung ist dahingehend zu jedem Zeitpunkt ausgeschlossen.

11.3. Bei Widersprüchen zwischen einzelnen Vertragsbestandteilen gilt nachstehende Rangfolge: (1) ein *Bestellformular*; (2) eine *Individualvereinbarung* (falls vorhanden), (3) dieser *Signavio SaaS Rahmenvertrag*.

11.4. Überschriften dienen lediglich der Orientierung und sind für die inhaltliche Interpretation nicht heranzuziehen. Verweise auf andere Textstellen beziehen sich, sofern nicht anders angegeben, auf diesen *Signavio SaaS Rahmenvertrag*.

11.5. Als Formerfordernis für den Abschluss dieses *Vertrages* bedarf es zumindest der Textform. Dasselbe gilt, sofern nicht anders bestimmt, für Benachrichtigungen hinsichtlich vertragsrelevanter Umstände, sowie für Änderungen dieses *Vertrages* und zukünftige *Bestellformulare*. Sofern vertraglich keine spezifischen Kontaktinformationen festgelegt sind, müssen solche vertragsrelevanten Nachrichten an einen allgemeinen Geschäftskontakt oder E-Mail-Verteiler der jeweiligen *Partei* ergehen. Für den Zugang solcher Nachrichten von *Signavio* maßgeblich sind die vom *Kunden* angegebenen Kontaktadressen (z.B. Rechnungsadresse, E-Mail-Adresse des Arbeitsbereichsleiters).

11.6. Der *Kunde* muss Unternehmer i.S.v. § 14 des deutschen Bürgerlichen Gesetzbuches sein und als solcher diesen *Vertrag* abschließen. Ferner garantiert der *Kunde*, sofern mit ihm *verbundene Unternehmen* ebenso an diesem *Vertrag* bzw. dem Vertragsgegenstand partizipieren, dass er mit ausreichender Vertretungsmacht ausgestattet ist, um für das jeweilige *verbundene Unternehmen* zu handeln.

11.7. Außer im Falle einer Gesamtrechtsnachfolge durch gesellschaftsrechtliche Umwandlung darf der *Kunde* diesen *Vertrag* nicht ohne vorherige Zustimmung von *Signavio* auf einen Dritten übertragen. In jedem Fall ist die Übertragung an einen neuen Vertragspartner, der als direkter Konkurrent von *Signavio* zu werten ist, unzulässig. *Signavio* darf diesen *Vertrag* auf ein *verbundenes Unternehmen* übertragen, sowie im Zuge einer gesellschaftlichen Umwandlung.

11.8. Sofern nicht anders bestimmt, gilt die verspätete oder unterbliebene Ausübung eines Rechtes, das einer der *Parteien* unter diesem *Vertrag* oder von Gesetzes wegen zusteht, nicht als Verzicht auf dieses Recht oder Rechtsmittel, noch schränkt sie die künftige Ausübung dieses Rechts oder Rechtsmittels ganz oder teilweise ein.

11.9. Mit Ausnahme von Zahlungsverpflichtungen haftet eine *Partei* nicht für Schäden, die in Folge *höherer Gewalt* aus Verzögerungen oder Unterbleiben von Leistungen resultieren. Unberührt bleibt hiervon die Schadensminderungspflicht einer jeden *Partei*.

11.10. Sollten einzelne Bestimmungen dieses *Vertrages* unwirksam oder undurchführbar sein oder werden oder sollte eine an sich notwendige Regelung nicht enthalten sein, so wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen des *Vertrages* nicht berührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmung oder zur Ausfüllung der Regelungslücke gilt eine rechtlich zulässige Regelung, die soweit wie möglich dem entspricht, was die *Parteien* gewollt haben oder nach Sinn und Zweck dieses *Vertrages* vereinbart haben würden, wenn sie die Unwirksamkeit oder die Regelungslücke erkannt hätten.

11.11. Es findet deutsches Recht Anwendung. Das UN-Kaufrecht (CISG) wird ausgeschlossen. Für alle Streitigkeiten, die sich aus oder im Zusammenhang mit diesem *Vertrag* ergeben, gilt Berlin als ausschließlicher Gerichtsstand.