Allgemeine Geschäftsbedingungen
der Nexora powered by Fairrank GmbH

Vorbemerkung

Die nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) regeln das Vertragsverhältnis zwischen der Nexora powered by FAIRRANK GmbH, Picassoplatz 1c, 50679 Köln (nachfolgend: Fairrank) und ihren Auftraggebern (nachfolgend: Kunden) (im B2B Verhältnis)

Software-as-a-Service-Vertrag

Fairrank ist eine innovative Digital- und KI-Beratungsagentur. Mit dem Nexora Social Media KI-Assistent bietet Fairrank eine KI-basierte Softwarelösung, die eine innovative automatisierte Erstellung und Gestaltung von Social-Media-Beiträgen ermöglicht („**Software**“).

Die Software wird ausschließlich cloudbasiert als Software-as-a-Service (SaaS) angeboten.

Dieser Software-as-a-Service-Vertrag einschließlich seiner Anlagen („**SaaS-Vertrag**“) regelt das Vertragsverhältnis zwischen Fairrank und dem Kunden über die Nutzung der Software.

1. Zusätzliche Vereinbarungen und Geltungsvorrang

1.1. Zusätzlich zu den Bestimmungen dieses SaaS-Vertrages gelten die Bestimmungen des Auftragsformulars und die ggf. im Auftragsformular vereinbarten sonstigen Vereinbarungen.

1.2. Im Fall von Widersprüchen zwischen dem Auftragsformular, dieses SaaS-Vertrages und den sonstigen Vereinbarungen gelten die jeweiligen Bestimmungen in folgender Reihenfolge:

- Anhang 1 zu dem SaaS-Vertrag einschließlich seiner Anlagen (AVV)
- Sonstige Vereinbarungen
- Anhang 2 zu dem SaaS-Vertrag (Service Level Agreement)
- Auftragsformular
- SaaS-Vertrag

2. Gegenstand des Vertrages

2.1. Gegenstand dieses Vertrages ist die entgeltliche Bereitstellung der Software in dem in dem vorangestellten Auftragsformular vereinbarten Umfang durch Fairrank an den Kunden.

2.2. Der Kunde zahlt die im Auftragsformular vereinbarte Vergütung gemäß den Bestimmungen dieses Vertrags.

2.3. Dieser SaaS-Vertrag wird in deutscher Sprache geschlossen. Etwaige Übersetzungen in andere Sprachen dienen lediglich der Vereinfachung und sind nicht rechtsverbindlich.

2.4. Die Software richtet sich nur an Unternehmer im Sinne des § 14 BGB. Unternehmer sind natürliche oder juristische Personen oder rechtsfähige Personengesellschaften, die bei Abschluss des Vertrages in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbstständigen beruflichen Tätigkeit handeln. Fairrank behält sich vor, geeignete Angaben anzufragen und Nachweise zu verlangen, aus denen sich ergibt, dass es sich bei dem Kunden nicht um einen Verbraucher gemäß § 13 BGB handelt. Ein Anspruch auf Vertragsschluss besteht nicht.

3. Leistungen von Fairrank

3.1. Bereitstellung und Betrieb der Software

3.1.1. Fairrank stellt dem Kunden zeitlich befristet für die Laufzeit des Vertrages den Zugriff auf die Software über das Internet zur Verfügung. Der genaue Umfang der von Fairrank bereitzustellenden Leistungen ergibt sich aus dem Auftragsformular sowie den Regelungen dieses Vertrags. Über die vereinbarten Leistungen hinaus hat der Kunde keinen Anspruch auf eine bestimmte Ausgestaltung oder bestimmte Funktionalitäten der Software.

3.1.2. Im Rahmen der Einrichtung der Software nimmt Fairrank die im Auftragsformular unter Einrichtung genannten Leistungen einmalig vor. Der Kunde stellt die insoweit erforderlichen Informationen bereit und unterstützt Fairrank, soweit dies zur Erfüllung der genannten Leistungen erforderlich ist.

3.1.3. Betrieb und Wartung der Software obliegen Fairrank. Ort der Leistungsübergabe ist der Routerausgang des Rechenzentrums. Für das Vorhalten des Internetzugangs und der für den Zugang zur Software gegebenenfalls beim Kunden erforderlichen Hardware (z.B. Router, Smart Device) oder zusätzlicher Software (z.B. Browser, Mobile Application) ist der Kunde verantwortlich. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Zugang zu den Quellcodes der von Fairrank bereitgestellten Software.

3.1.4. Fairrank erbringt alle im Auftragsformular vereinbarten Unterstützungsleistungen in dem Umfang, zu den Zeiten und innerhalb der Reaktionszeiten, die in Anlage 2 – Service Level Agreement vereinbart wurden.

3.1.5. Fairrank führt tägliche Backups der Software und der dort von dem Kunden gespeicherten Informationen, Bildern, Texten, Dokumenten, Dateien und anderen Inhalten, die im Rahmen der Nutzung der Software durch den Kunden an Fairrank übermittelt oder innerhalb der Software gespeichert werden („**Inhalte**“) durch, die mindestens drei (3) Tage lang aufbewahrt werden. Eine individuelle Überprüfung der Richtigkeit und Vollständigkeit der Datensicherungen erfolgt nicht und ist nicht geschuldet.

3.1.6. Fairrank stellt dem Kunden eine Dokumentation der Software sowie Hinweise zu deren Benutzung in elektronischer Form in deutscher Sprache online zum Abruf zur Verfügung. Der Kunde ist nicht berechtigt, die Dokumentation oder Benutzungshinweise zu bearbeiten, zu verbreiten oder öffentlich zugänglich zu machen.

3.1.7. Vorbehaltlich der Auftragsverarbeitungsvereinbarung ist Fairrank berechtigt, zur Leistungserbringung nach eigenem Ermessen Subunternehmer als Erfüllungsgehilfen zu beauftragen und insbesondere nach eigenem Ermessen Drittanbieter von KI-Modellen innerhalb der Software einzusetzen und anzubieten.

3.2. Änderungen, Erweiterungen und Weiterentwicklungen

Fairrank kann in folgenden Fällen Änderungen an der SaaS-Lösung vornehmen:

3.2.1. Erweiterungen und Weiterentwicklungen

Fairrank ist berechtigt, den zu erbringenden Leistungen jederzeit zusätzliche Funktionen hinzuzufügen. Nach Abschluss dieses Vertrages von Fairrank eingeführte Funktionen gelten – soweit nicht anders vereinbart – als kostenlos erbrachte Zusatzleistungen. Fairrank ist berechtigt, diese unter Abwägung der beiderseitigen Interessen wieder einzustellen. Es bleibt Fairrank ebenfalls vorbehalten, optionale Erweiterungen und Weiterentwicklungen nur gegen Zahlung einer zusätzlichen Vergütung und unter Abschluss einer Ergänzungsvereinbarung anzubieten. Bucht der Kunde eine Erweiterung oder Weiterentwicklung oder eine nicht bereits im Rahmen des Vertragsschlusses gebuchte Funktionalität kostenpflichtig durch eine entsprechende Ergänzungsvereinbarung zu diesem Vertrag hinzu, gelten für diese Buchung die Regelungen dieses Vertrags entsprechend.

3.2.2. Zumutbare und unwesentliche Änderungen

Fairrank ist berechtigt, in dem für den Kunden zumutbaren Maße den Funktionsumfang der Software und der zu erbringenden Leistungen zu ändern, zu beschränken oder einzustellen.

Eine solche Änderung ist insbesondere dann zumutbar, wenn sie lediglich unwesentliche Bestandteile der von Fairrank zu erbringenden Leistungen betrifft (wie beispielsweise bloße Design- oder Darstellungsänderungen, die die Funktionalität der Software oder der zu erbringenden Leistungen nicht oder bloß geringfügig beeinträchtigen) oder aus wichtigem Grund erforderlich wird. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere dann vor, wenn

a) Störungen der Leistungserbringung durch Subunternehmer von Fairrank vorliegen,

b) die Änderung aus sicherheitstechnischen Gründen geboten ist,

c) die Änderung aufgrund von Änderungen von Gesetzgebung oder Rechtsprechung geboten ist, oder

d) ähnliche wichtige Gründe vorliegen, nach deren Abwägung mit den Interessen des Kunden die betreffende Änderung für den Kunden zumutbar ist.

Vorbehaltlich Ziffer 3.2.3 sind bei jeder Änderung des Funktionsumfangs die in dem jeweiligen Auftragsformular definierten Leistungsmerkmale im Wesentlichen sowie die Hauptleistungspflichten von Fairrank vollständig zu erhalten.

Betrifft eine Änderung nicht ausschließlich zeitkritische Sicherheitsupdates, Erweiterungen der Funktionen oder nicht nur unwesentliche Bestandteile der Software oder der von Fairrank zu erbringenden Leistungen, wird Fairrank den Kunden auf die Änderung mindestens zwei (2) Wochen vor deren Inkrafttreten in Textform hinweisen.

3.2.3. Sonstige Änderungen

Fairrank ist berechtigt, auch in anderen als den in Ziffern 3.2.1 und 3.2.2 spezifizierten Fällen Änderungen am Funktionsumfang der Leistungen vorzunehmen. In diesem Fall informiert Fairrank den Kunden über die geplanten Änderungen einen (1) Monat vor Einführung der Änderungen. Während dieser Zeit hat der Kunde das Recht, zu erklären, ob er die geplanten Änderungen akzeptiert oder nicht. Äußert der Kunde sich während dieser Frist nicht, gelten die Änderungen als genehmigt. Fairrank wird den Kunden auf diese Rechtsfolge seines Schweigens in der Änderungsmitteilung hinweisen. Widerspricht der Kunde den Änderungen fristgemäß, hat Fairrank das Recht, nach seiner Wahl entweder die betroffene Leistung weiterhin, ohne die geplanten Änderungen zu erbringen oder den Vertrag mit einer Frist von einem (1) Monat ab Zugang des Widerspruchs des Kunden zu kündigen.

3.2.4. KI-Modelle

Dem Kunden ist bekannt, dass Fairrank KI-Modelle von Drittanbietern nutzt. Der Kunde hat jedoch keinen Anspruch auf die Bereitstellung spezifischer KI-Modelle oder spezifischer Drittanbieter. Die Auswahl der verwendeten KI-Modelle obliegt allein Fairrank unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden. Insbesondere ist Fairrank berechtigt, vorbehaltlich eventueller Anforderungen unter der Auftragsverarbeitungsvereinbarung, KI-Modelle dem Stand der Technik entsprechend auszutauschen, zu ersetzen und einzustellen, solange dem Kunden ein adäquater Ersatz zur Verfügung steht.

4. Nutzungsrechte

4.1. Mit Vertragsbeginn räumt Fairrank dem Kunden das zeitlich auf die Vertragslaufzeit beschränkte, nicht ausschließliche, weltweite, nicht übertragbare Recht ein, die Software vertragsgemäß zu nutzen.

4.2. Das Nutzungsrecht ist nur insoweit unterlizenzierbar, als dies für die bestimmungsgemäße Nutzung der Software durch den Kunden zwingend erforderlich ist. Weitergehende gesetzliche Rechte des Kunden bleiben unberührt.

4.3. Von der Rechteeinräumung ausgenommen sind Bestandteile der Software, die für den Kunden erkennbar Rechten Dritter und insbesondere Open Source Lizenzen unterliegen. Als erkennbar gelten insbesondere solche Bestandteile, die von Fairrank innerhalb der Software oder in mitgelieferten Textdateien als Inhalte Dritter offengelegt werden.

4.4. Wenn und soweit der von der Software im Rahmen der vereinbarten Nutzung generiete Output („**Output**“) durch Gesetze zum Schutz geistigen Eigentums zugunsten von Fairrank geschützt ist, gewährt Fairrank dem Kunden eine nicht-exklusive, übertragbare, unterlizenzierbare, unbefristete und weltweite Lizenz zur uneingeschränkten Nutzung dieses Outputs.

5. Pflichten des Kunden

5.1. Zugang und Datensicherheit; Mitwirkung; Kontaktinformationen

5.1.1. Der Kunde hat die Zugangsdaten zu der Software sicher zu verwahren und darf diese nur jeweils berechtigten Mitarbeitern zugänglich machen. Der Kunde verpflichtet sich, seine Mitarbeiter zum vertraulichen Umgang mit den Zugangsdaten zu verpflichten und Fairrank unverzüglich in Kenntnis zu setzen, wenn der Verdacht besteht, dass die Zugangsdaten unbefugten Personen bekannt geworden sein könnten. Weiterhin verpflichtet sich der Kunde, alle Sicherheitsvorkehrungen, funktionellen und sonstigen Einschränkungen der Software einzuhalten. Insbesondere darf der Kunde Schutz- oder Authentifizierungsmechanismen nicht entfernen, überwinden, deaktivieren oder anderweitig umgehen.

5.1.2. Der Kunde ist verpflichtet, seine im Rahmen der Software gespeicherten, verarbeiteten und anderweitig hochgeladenen Daten und Inhalte regelmäßig und in angemessener Weise zu sichern, soweit dies technisch möglich ist.

5.1.3. Der Kunde ist verpflichtet, die bei der Registrierung gemachten Angaben aktuell zu halten und Änderungen Fairrank unverzüglich mitzuteilen. Dies umfasst insbesondere Daten zu Kontakt- und Geschäftsinformationen des Kunden.

5.1.4. Der Kunde benennt Fairrank gegenüber einen Ansprechpartner in seinem Unternehmen, der zum Empfang und zur Abgabe von Willenserklärungen im Zusammenhang mit dem Vertrag mit Fairrank bevollmächtigt ist.

5.2. Nutzung der Software; Inhalte; Sperrung

5.2.1. Der Kunde ist nicht berechtigt, die Software in irgendeiner Form zurückzuentwickeln oder auf andere Weise zu versuchen, den Quellcode oder die zugrundeliegenden Komponenten der Software zu ermitteln, es sei denn, dies ist nach geltendem Recht zulässig oder der Quellcode ist öffentlich.

5.2.2. Die folgende Nutzung der Software ist untersagt („**Verbotene Nutzung**“):

a) Gefährdung oder Störung der Sicherheit und Funktionsfähigkeit der Software;

b) Umgehung von Sicherheitsvorkehrungen, funktionalen und sonstigen Beschränkungen der Software, Sicherheits- oder Authentifizierungsmechanismen;

c) Nutzung für gesetzlich verbotene Zwecke, einschließlich verbotener KI-Anwendungsfälle;

d) Nutzung für Anwendungsfälle, die nach Art. 6 der Verordnung (EU) 2024/1689 („KI-Verordnung“) einschließlich ihrer Anlagen als hohes Risiko anzusehen sind.

5.2.3. Der Kunde darf keine Inhalte hochladen oder verwenden, die Rechte Dritter verletzen, den bestimmungsgemäßen Betrieb der Software oder der IT-Infrastruktur von Fairrank beeinträchtigen können oder anderweitig gegen geltendes Recht verstoßen („**Verbotene Inhalte**“).

5.2.4. Alle Rechte an den Inhalten verbleiben beim Kunden. Der Kunde räumt Fairrank an diesen Inhalten jedoch ein nicht ausschließliches Nutzungsrecht ein, die Inhalte insoweit zu nutzen, wie dies zur Erfüllung des Vertrages mit dem Kunden erforderlich ist. Fairrank ist berechtigt, an seine Erfüllungsgehilfen Unterlizenzen zu erteilen, soweit dies für die Leistungen erforderlich ist. Im Übrigen ist das Nutzungsrecht nicht übertragbar. Fairrank ist berechtigt, über die Dauer des Vertrages hinaus Inhalte des Kunden vorzuhalten, soweit dies technisch oder rechtlich erforderlich ist. Insbesondere ist Fairrank befugt, Sicherungskopien der vom Kunden bereitgestellten Inhalte aufzubewahren und solche Informationen vorübergehend oder dauerhaft zu speichern, die für Buchhaltungs-, Dokumentations- und Abrechnungszwecke benötigt werden.

5.2.5. Fairrank nutzt Inhalte nicht zu dem Zweck, eigene Datenmodelle zu trainieren, sofern dies nicht ausdrücklich vereinbart wird.

5.2.6. Fairrank ist berechtigt, Verbotene Inhalte unverzüglich zu sperren oder zu entfernen; dasselbe gilt, wenn Fairrank hierzu aufgrund einer Beschwerde eines Dritten, eines Gerichtsurteils, einer behördlichen Anordnung oder gesetzlich verpflichtet ist.

5.2.7. Der Kunde gewährleistet, dass er bei der Verwendung der Software sämtliche auf ihn anwendbaren rechtlichen Vorschriften, insbesondere des Urheber-, Datenschutz-, Werbe- und KI- Rechts, beachten wird. Insbesondere ist der Kunde dafür verantwortlich, KI-generierte Inhalte entsprechend den eventuell anwendbaren gesetzlichen Bestimmungen zu kennzeichnen. Soweit der Kunde zur Erfüllung seiner rechtlichen Verpflichtungen, insbesondere nach ggf. anwendbarer KI-Regulierungen, Informationen oder Dokumentationen von Fairrank benötigt, wird Fairrank dem Kunden die gesetzlich zwingend erforderlichen Informationen und Dokumentationen auf Anfrage zur Verfügung stellen. Fairrank kann diese Verpflichtung auch durch Verweis auf öffentlich verfügbare Informationen und Dokumentationen Dritter, insbesondere von Drittanbietern verwendeter KI-Modelle, erfüllen.

5.2.8. Der Kunde stellt Fairrank von sämtlichen Ansprüchen Dritter frei, die diese wegen der Verwendung der Software durch den Kunden gegenüber Fairrank geltend machen. Fairrank wird den Kunden unverzüglich über von Dritten geltend gemachte Ansprüche informieren und die zur Verteidigung erforderlichen Informationen und Unterlagen auf Anfrage zur Verfügung stellen. Zudem wird Fairrank die Verteidigung entweder dem Kunden überlassen oder in Absprache mit diesem selbst vornehmen. Insbesondere wird Fairrank von Dritten geltend gemachte Ansprüche ohne Rücksprache mit dem Kunden weder anerkennen noch insgesamt unstreitig stellen. Die Regelungen dieser Ziffer gelten entsprechend für Vertragsstrafen sowie behördliche oder gerichtliche Buß- und Ordnungsgelder, soweit der Kunde sie zu vertreten hat.

Fairrank ist berechtigt, den Zugang des Kunden zu der Software zu sperren, wenn

a) Anhaltspunkte bestehen, dass die Zugangsdaten des Kunden missbraucht wurden oder werden oder die Zugangsdaten einem unbefugten Dritten überlassen wurden oder werden oder Zugangsdaten durch mehr als eine natürliche Person verwendet werden

b) Anhaltspunkte bestehen, dass sich Dritte anderweitig Zugang zu der dem Kunden bereitgestellten Software verschafft haben;

c) Anhaltspunkte für eine Verbotene Nutzung oder Verbotene Inhalte bestehen;

d) die Sperrung aus technischen Gründen erforderlich ist; Fairrank gesetzlich, gerichtlich oder behördlich zur Sperrung verpflichtet ist;

e) der Kunde mehr als zwei (2) Wochen mit der Zahlung der vereinbarten Vergütung im Sinne der Ziffer 6 des Vertrags in Verzug ist;

f) der Kunde falsche oder ungültige Kontaktdaten hinterlegt hat und eine Kommunikation zwischen Fairrank und dem Kunden nicht mehr möglich ist;

g) der Kunde falsche Bankverbindungs-, Kreditkarten oder sonstige Zahlungsdaten hinterlegt hat und eine regelmäßige Erfüllung der Leistungspflichten des Kunden nicht gewährleistet ist.

Fairrank soll dem Kunden die Sperrung einschließlich deren Gründe spätestens einen (1) Werktag vor Inkrafttreten der Sperrung in Text- oder Schriftform ankündigen und dem Kunden die Äußerung zur Sperrung ermöglichen, soweit die Ankündigung und/oder das Abwarten der Äußerung unter Abwägung der beiderseitigen Interessen zumutbar und mit dem Zweck der Sperrung vereinbar ist. Fairrank entsperrt den Zugang zu der Software für den Kunden unverzüglich, wenn der Grund für die Sperrung weggefallen ist.

6. Vergütung

6.1. Der Kunde zahlt für die Nutzung der Software an Fairrank die in dem Auftragsformular vereinbarte Vergütung.

6.2. Soweit nicht ausdrücklich abweichend vereinbart, gilt die Vergütung monatlich und netto zzgl. anwendbarer Umsatzsteuer.

6.3. Soweit nicht ausdrücklich abweichend vereinbart, erfolgt die Rechnungstellung bei Abschluss monatlich vorschüssig per SEPA-Mandat, Beträge sind mit Rechnungsstellung fällig.

6.4. Ändern sich die Betriebskosten der KI-Modelle, die Fairrank für den Betrieb der Software von Dritten bezieht, um mehr als 10 %, darf Fairrank die geschuldete Vergütung prozentual entsprechend den gestiegenen Kosten anheben. Eine Preiserhöhung darf maximal ein Mal pro Kalenderjahr erfolgen, frühestens jedoch vier (4) Monate ab Vertragsschluss. In diesem Fall informiert Fairrank den Kunden über die geplanten Änderungen einen (1) Monat vor Einführung der Preiserhöhung. Der Kunde hat das Recht, den Vertrag mit einer Frist von zwei (2) Wochen zur geplanten Einführung der Preiserhöhung durch Erklärung gegenüber Fairrank in Textform zu kündigen.

7. Gewährleistung

7.1. Für kostenlose Leistungen leistet Fairrank Gewährleistung nach den gesetzlichen Bestimmungen.

7.2. Im Übrigen leistet Fairrank für Mängel bei der Bereitstellung der Software ausschließlich Gewähr nach Maßgabe der nachfolgenden Bestimmungen.

7.3. Mängel sind wesentliche Abweichungen von dem vertraglich vereinbarten Funktionsumfang der Software.

7.4. Sind die von Fairrank nach diesem Vertrag zu erbringenden Leistungen mangelhaft, wird Fairrank innerhalb angemessener Frist und nach Zugang einer in Schrift- oder Textform übermittelten Mängelrüge des Kunden die Leistungen nach seiner Wahl nachbessern oder erneut erbringen. Beim Einsatz von Software Dritter, die Fairrank zur Nutzung durch den Kunden lizenziert hat, besteht die Mängelbeseitigung in der Beschaffung und Einspielung von allgemein verfügbaren Upgrades, Updates oder Patches. Als Nachbesserung gilt auch die Bereitstellung von Nutzungsanweisungen, mit denen der Kunde aufgetretene Mängel zumutbar umgehen kann, um die SaaS-Lösung vertragsgemäß zu nutzen.

7.5. Schlägt die mangelfreie Erbringung der Leistungen aus Gründen, die Fairrank zu vertreten hat, auch innerhalb einer vom Kunden in Schrift- oder Textform gesetzten angemessenen Frist fehl, kann der Kunde die vereinbarte Vergütung um einen angemessenen Betrag mindern. Das Recht zur Minderung ist auf die Höhe des den mangelhaften Leistungsteil betreffenden monatlichen Festpreises beschränkt.

7.6. Erreicht die Minderung nach Ziffer 7.5 in zwei (2) aufeinander folgenden Monaten oder in zwei (2) Monaten eines Quartals den in Ziffer 7.5 genannten Höchstbetrag, kann der Kunde den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist kündigen.

7.7. Neben Minderung oder Kündigung nach vorstehenden Ziffern kann der Kunde Schadenersatz nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen und der Haftungsbeschränkungen in Ziffer 8 verlangen.

7.8. Weitergehende Gewährleistungsansprüche sind ausgeschlossen.

7.9. Die Verjährungsfrist für Gewährleistungsansprüche beträgt ein (1) Jahr, es sei denn, sie beruhen auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit oder betreffen Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

8. Haftung

8.1. Für kostenlose Leistungen haftet Fairrank nach den gesetzlichen Bestimmungen.

8.2. Im Übrigen haftet Fairrank für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit sowie bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit unbeschränkt.

8.3. In Fällen einfacher Fahrlässigkeit haftet Fairrank bei Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht. Eine wesentliche Vertragspflicht im Sinne dieser Ziffer ist eine Pflicht deren Erfüllung die Durchführung des Vertrages erst ermöglicht und auf deren Erfüllung sich der Kunde deswegen regelmäßig verlassen darf.

8.4. Die Haftung gemäß der vorstehenden Ziffer 8.3 ist auf den im Zeitpunkt des Vertragsschlusses typischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt. Die Parteien sind sich darüber einig, dass der typische vorhersehbare Schaden dem Haftungshöchstbetrag entspricht, der im Auftragsformular vereinbart wurde, sofern ein solcher festgelegt ist. Ist im Auftragsformular kein Haftungshöchstbetrag angegeben, ist der typische vorhersehbare Schaden der Schaden, den Fairrank bei Vertragsschluss als mögliche Folge einer Vertragsverletzung vorausgesehen hat oder bei Anwendung verkehrsüblicher Sorgfalt hätte voraussehen müssen.

8.5. Die Haftung für Schäden aufgrund von Datenverlust (einschließlich des Verlusts von Inhalten) sind im Fall von Ziffer 8.3 auf den Betrag der Wiederherstellung der Daten beschränkt, der auch bei regelmäßiger und gefahrentsprechender Sicherung der Daten durch den Kunden angefallen wäre.

8.6. Die Haftungsbeschränkungen gelten zugunsten der Mitarbeiter, Beauftragten und Erfüllungsgehilfen von Fairrank entsprechend.

8.7. Eine etwaige Haftung von Fairrank für gegebene Garantien (die ausdrücklich als solche bezeichnet sein müssen) und für Ansprüche auf Grund des Produkthaftungsgesetzes bleibt unberührt.

8.8. Eine weitergehende Haftung von Fairrank ist ausgeschlossen. Insbesondere ist die verschuldensunabhängige Haftung für anfängliche Mängel gemäß § 536a Abs. 1, 1. Alt. BGB ausgeschlossen.

9. Vertraulichkeit und Geheimhaltung

9.1. Die Parteien verpflichten sich, vertrauliche Informationen und Unterlagen („vertrauliche Informationen“) der jeweils anderen Partei, die entweder auf Grund der Natur der Information oder den Umständen ihrer Überlassung als vertraulich anzusehen sind oder von der offenlegenden Partei als vertraulich bezeichnet oder gekennzeichnet wurden, wie Geschäfts- und/oder Betriebsgeheimnisse zu behandeln, ausschließlich zu Zwecken dieses Softwarevertrages zu nutzen, und Dritten nicht zugänglich zu machen. Die empfangende Partei wird angemessene technische und organisatorische Maßnahmen treffen, um unbefugten Zugriff oder unbefugte Offenlegung vertraulicher Informationen zu verhindern. Als Dritte im Sinne dieser Vereinbarung gelten auch mit der jeweils empfangenden Partei verbundene Unternehmen, an denen die empfangende Partei keine Kapital- und Stimmenmehrheit besitzt. Die Mitarbeiter der empfangenden Partei sowie sonstige von ihr beauftragte Dritte (einschließlich Subunternehmer und Freelancer) sind entsprechend zu verpflichten.

9.2. Als vertrauliche Informationen gelten auf Seiten von Fairrank insbesondere sämtliche Technologien von Fairrank, Auskünfte, die Fairrank über die Software oder im Rahmen von Supportanfragen oder der Zusammenarbeit zwecks Fehlerbehebung erteilt, sowie dieser SaaS-Vertrag einschließlich der Anlagen, das Auftragsformular und die vereinbarten Konditionen.

9.3. Die empfangende Partei ist berechtigt, die ihr zugänglich gemachten Informationen und Unterlagen an Dritte weiterzugeben, sofern und soweit dies für die Erfüllung dieses Vertrages oder die Ausübung vertraglicher Rechte unerlässlich ist oder dies aus gesetzlichen oder aufsichtsrechtlichen Gründen zwingend erforderlich ist. Bei Anfragen von Dritten, Gerichts- oder Verwaltungsbehörden betreffend die Offenlegung von vertraulichen Informationen hat die empfangende Partei die offenlegende Partei hiervon unverzüglich schriftlich oder in Textform zu informieren. Die empfangende Partei hat weiterhin die offenlegende Partei in ihren Bestrebungen zur Verhinderung der Offenlegung der vertraulichen Informationen zu unterstützen.

9.4. Die Geheimhaltungspflicht gilt nicht, soweit die vertraulichen Informationen der empfangenden Partei schon vor der Offenlegung bekannt waren, allgemein bekannt sind oder ohne Verschulden der empfangenden Partei bekannt werden oder hinsichtlich vertraulicher Informationen, die von der empfangenden Partei ohne Zugriff auf die vertraulichen Informationen der offenlegenden Partei selbst entwickelt wurden oder die der empfangenden Partei durch einen gut- gläubigen, dazu berechtigten Dritten zur Kenntnis gebracht werden. Vorbehalten bleiben die zwingenden gesetzlichen Aufklärungspflichten. Beruft sich die empfangende Partei auf einen oder mehrere der vorgenannten Gründe, hat sie sie durch die Vorlage geeigneter Beweismittel zu belegen.

9.5. Die Geheimhaltungspflicht beginnt mit der Kenntnisnahme der vertraulichen Informationen und besteht über die gesamte Laufzeit dieses Vertrages. Darüber hinaus besteht die Geheimhaltungspflicht für eine Dauer von drei (3) Jahren ab Kündigung oder Ende der Vertragslauf- zeit, soweit gesetzliche Bestimmungen keine längere Geheimhaltungspflicht vorsehen. Insbesondere sind etwaige Geschäftsgeheimnisse so lange vertraulich zu behandeln, wie es sich um Geschäftsgeheimnisse handelt.

9.6. Während der Geltungsdauer dieser Geheimhaltungspflicht sind vertrauliche Informationen auf erstes Verlangen von Fairrank unverzüglich, unbeschädigt und vollständig zurückzugeben. Fairrank kann zudem anordnen, dass bestimmte vertrauliche Informationen zu vernichten, zu löschen oder in sichere Verwahrung zu nehmen sind und dass der Vollzug von dem Kunden schriftlich bestätigt wird. Die vorstehenden Regelungen in dieser Ziffer gelten nur soweit dies die vertragskonforme Nutzung der vertraglichen Leistung nicht erheblich beeinträchtigt.

9.7. Soweit nicht in dem Auftragsformular abweichend vereinbart, ist Fairrank berechtigt, den Kunden unter Nennung des vollen Firmennamens und unter Nutzung des Firmenlogos in Marketingmaterialien (einschließlich Webseiten) als Referenzkunden zu benennen.

9.8. Mit Ausnahme von Ziffer 9.7 begründen die vorstehenden Regelungen keinerlei immaterialgüterrechtlichen Nutzungsrechte. Sämtliche unter diesem Vertrag eingeräumten Nutzungsrechte bleiben von den vorstehenden Regelungen unberührt.

10. Datenschutz

Hinsichtlich der personenbezogenen Daten, die Fairrank im Rahmen dieses Vertrages im Auftrag des Kunden verarbeitet, schließen die Parteien die Auftragsverarbeitungsvereinbarung in **Anlage 1** („**AVV**“) ab. Im Fall von Widersprüchen zwischen diesem Vertrag und der AVV gehen die Regelungen der AVV vor.

11. Laufzeit und Kündigung

11.1. Die Laufzeit dieses SaaS-Vertrages beginnt mit dem in dem Auftragsformular benannten Vertragsbeginn und hat die im Auftragsformular bezeichnete Vertragslaufzeit. Ist im Auftragsformular kein Vertragsbeginn vereinbart, beginnt der Vertrag mit dem Vertragsschluss.

11.2. Der Vertrag verlängert sich jeweils um die im Auftragsformular vereinbarte Laufzeit, wenn der Vertrag nicht mit der im Auftragsformular vereinbarten Kündigungsfrist zum Ende der jeweiligen Laufzeit durch eine der Parteien schriftlich gekündigt wird.

11.3. Das Recht der Parteien zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Für Fairrank liegt ein wichtiger Grund insbesondere vor, wenn:

a) der Kunde wiederholt und trotz vorangegangener Abmahnung durch Fairrank Verbotene Inhalte in der Software speichert oder hochlädt;

b) der Kunde schuldhaft gegen seine Vertraulichkeitsverpflichtung aus Ziffer 9 verstößt; oder

c) der Kunde länger als sechs (6) Wochen mit der Zahlung der vereinbarten Gebühren nach Ziffer 6.1 in Verzug ist und Fairrank die Kündigung mit einer Frist von zwei (2) Wochen zum Inkrafttreten der Kündigung in Text- oder Schriftform dem Kunden gegenüber angedroht hat.

11.4. Bei Beendigung des Vertrages, gleich aus welchem Grund, wird Fairrank die innerhalb der Software gespeicherten Inhalte des Kunden löschen. Fairrank wird solche Inhalte aus Sicherheitsgründen für einen Zeitraum von drei (3) Monaten über die Beendigung des Vertragsverhältnisses hinaus speichern. In diesem Fall gilt die in Anlage 1: Auftragsverarbeitungsvereinbarung vereinbarte Auftragsverarbeitungsvereinbarung für die Zeit der Speicherung der Sicherheitskopien fort. Fairrank ist zudem berechtigt, Inhalte und Daten über diesen Zeitraum hinaus aufzubewahren, wenn Fairrank hierzu gesetzlich oder

behördlich verpflichtet ist, insbesondere aus handels- oder steuerrechtlichen Gründen.

12. Schlussbestimmungen

12.1. Änderungen und Nebenabreden zu diesem Vertrag bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für diese Schriftformklausel.

12.2. Dieser Vertrag stellt die gesamte Vereinbarung zwischen den Parteien dar und ersetzt alle früheren mündlichen oder schriftlichen Absprachen, Vereinbarungen oder Verhandlungen zwischen den Parteien in Bezug auf den Vertragsgegenstand. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kunden gelten nicht für diesen Vertrag, auch wenn in einer späteren Bestellung oder Auftragsbestätigung des Kunden auf sie Bezug genommen wird, es sei denn, Fairrank stimmt ausdrücklich schriftlich zu.

12.3. Der Kunde kann gegen Forderungen von Fairrank nur dann aufrechnen oder ein Zurückbehaltungsrecht geltend machen, wenn die Gegenforderung unbestritten oder durch rechtskräftiges Urteil zuerkannt ist.

12.4. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

12.5. Ausschließlicher Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist Köln.

Anlage 1: Auftragsverarbeitungsvereinbarung

13. Anwendungsbereich

Bei der Erbringung der Leistungen gemäß dem zwischen den Parteien geschlossenen Auftragsformular und Software-as-a-Service-Vertrag (nachfolgend zusammen „**Hauptvertrag**“) verarbeitet Fairrank (nachfolgend „**Auftragnehmer**“) personenbezogene Daten, die der Kunde (nachfolgend „**Auftraggeber**“) zur Erbringung der Leistungen zur Verfügung gestellt hat und bezüglich derer der Auftraggeber als Verantwortlicher im datenschutzrechtlichen Sinn fungiert („**Auftraggeber-Daten**“).

Diese Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung („**AVV**“) spezifiziert die Datenschutzpflichten und -rechte der Parteien im Zusammenhang mit der Verarbeitung der von dem Auftragnehmer für den Auftraggeber verarbeiteten Auftraggeber-Daten unter dem Hauptvertrag.

14. Gegenstand und Umfang der Beauftragung / Weisungsbefugnisse des Auftraggebers

14.1. Der Auftragnehmer wird die Auftraggeber-Daten ausschließlich im Auftrag und gemäß den Weisungen des Auftraggebers verarbeiten, sofern der Auftragnehmer nicht aus dem Recht der Europäischen Union oder eines Mitgliedsstaates gesetzlich dazu verpflichtet ist. In einem solchen Fall teilt der Auftragnehmer dem Auftraggeber diese rechtlichen Anforderungen vor der Verarbeitung mit, sofern das betreffende Recht eine solche Mitteilung nicht wegen eines wichtigen öffentlichen Interesses verbietet.

14.2. Soweit nicht im Hauptvertrag abweichend vereinbart, erfolgt die Verarbeitung von Auftraggeber-Daten durch den Auftragnehmer ausschließlich in der Art, dem Umfang und zu dem Zweck wie in **Anhang 1** zu dieser AVV spezifiziert; die Verarbeitung betrifft ausschließlich die darin bezeichneten Arten personenbezogener Daten und Kategorien betroffener Personen. Ändern sich diese Verarbeitungsprozesse aufgrund einer Änderung der vertraglichen Leistung des Auftragnehmers entsprechend Ziffer 3.2 des Hauptvertrages, wird der Auftragnehmer **Anhang 1** entsprechend anpassen. Für diese Anpassungen von **Anhang 1** findet die Ziffer 3.2 des Hauptvertrages keine Anwendung.

14.3. Die Dauer der Verarbeitung entspricht der Laufzeit des Hauptvertrags.

14.4. Die Verarbeitung der Auftraggeber-Daten findet grundsätzlich im Gebiet der Europäischen Union oder in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum („**EWR**“) statt. Es ist dem Auftragnehmer gestattet, Auftraggeber-Daten unter Einhaltung der Bestimmungen dieser AVV auch außerhalb des EWR zu verarbeiten oder durch weitere Auftragnehmer nach Maßgabe von Ziffer 5 dieser AVV verarbeiten zu lassen, wenn die Voraussetzungen der Art. 44 bis 48 DSGVO erfüllt sind, eine Ausnahme nach Art. 49 DSGVO vorliegt oder der Auftraggeber zugestimmt hat. Die Regelungen zur Inanspruchnahme weiterer Auftragsverarbeiter in Ziffer 5 dieser AVV bleiben unberührt.

14.5. Die Weisungen ergeben sich aus dem Hauptvertrag. Der Auftraggeber ist darüber hinaus zur Erteilung von Weisungen über Art, Umfang, Zwecke und Mittel der Verarbeitung von Auftraggeber-Daten nur berechtigt, soweit diese aufgrund gesetzlicher, gerichtlicher oder behördlicher Vorgaben erforderlich sind. Diese Weisungen bedürfen der Schrift- oder Textform. Mündliche Weisungen wird der Auftraggeber schriftlich oder per E-Mail bestätigen. Sämtliche Weisungen sind durch die Parteien zu dokumentieren.

14.6. Ist der Auftragnehmer der Ansicht, dass eine Weisung des Auftraggebers gegen diese AVV, die DSGVO oder gegen andere Datenschutzbestimmungen der Europäischen Union oder der Mitgliedstaaten verstößt, wird er den Auftraggeber hierüber unverzüglich in Schrift- oder Textform informieren. Der Auftragnehmer ist berechtigt, die Ausführung einer solchen Weisung solange auszusetzen, bis der Auftraggeber sie in Schrift- oder Textform bestätigt. Besteht der Auftraggeber trotz der vom Auftragnehmer vorgebrachten Bedenken auf die Durchführung einer Weisung, stellt der Auftraggeber den Auftragnehmer von sämtlichen Schäden und Kosten frei, die dem Auftragnehmer durch die Ausführung der Weisung des Auftraggebers entstehen. Der Auftragnehmer wird den Auftraggeber auf gegen ihn geltend gemachte Schäden und ihm entstehende Kosten hinweisen und Ansprüche Dritter nicht ohne Zustimmung des Auftraggebers anerkennen und die Verteidigung nach Wahl des Auftragnehmers in Abstimmung mit dem Auftraggeber vornehmen oder diesem überlassen.

15. Anforderungen an Personal

15.1. Der Auftragnehmer hat alle Personen, die Auftraggeber-Daten verarbeiten, zur Vertraulichkeit zu verpflichten, soweit diese nicht einer angemessenen gesetzlichen Verschwiegenheit unterliegen.

15.2. Der Auftragnehmer stellt sicher, dass ihm unterstellte Personen, die Zugang zu Auftraggeber-Daten haben, diese nur nach Maßgabe dieser AVV sowie nach Weisungen des Auftraggebers verarbeiten, es sei denn, sie sind nach dem Recht der Europäischen Union oder der Mitgliedstaaten zur Verarbeitung verpflichtet.

16. Sicherheit der Verarbeitung

16.1. Der Auftragnehmer ergreift alle geeigneten technischen und organisatorischen Maßnahmen, die unter Berücksichtigung des Stands der Technik, der Implementierungskosten und – soweit dem Auftragnehmer bekannt – der Art, des Umfangs, der Umstände und der Zwecke der Verarbeitung der Auftraggeber-Daten sowie der unterschiedlichen Eintrittswahrscheinlichkeit und Schwere des Risikos für die Rechte und Freiheiten der betroffenen Personen erforderlich sind, um ein dem Risiko angemessenes Schutzniveau für die Auftraggeber-Daten zu gewährleisten.

16.2. Der Auftragnehmer hat vor dem Beginn der Verarbeitung der Auftraggeber-Daten insbesondere die in **Anhang 2** zu dieser AVV spezifizierten technischen und organisatorischen Maßnahmen zu ergreifen und während der Dauer des Hauptvertrags aufrechtzuerhalten sowie sicherzustellen, dass die Verarbeitung von Auftraggeber-Daten im Einklang mit diesen Maßnahmen durchgeführt wird.

16.3. Da die technischen und organisatorischen Maßnahmen dem technischen Fortschritt unterliegen, ist der Auftragnehmer berechtigt und verpflichtet, alternative, adäquate Maßnahmen umzusetzen, um das Sicherheitsniveau der in **Anhang 2** festgelegten Maßnahmen nicht zu unterschreiten. Nimmt der Auftragnehmer wesentliche Änderungen an den in **Anhang 2** festgelegten Maßnahmen vor, wird er den Auftraggeber hierüber vorab informieren.

16.4. Es obliegt dem Auftraggeber, die von dem Auftragnehmer ergriffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen zu überprüfen, insbesondere ob diese auch im Hinblick auf Umstände der Datenverarbeitung ausreichend sind, die dem Auftragnehmer nicht bekannt sind.

17. Inanspruchnahme weiterer Auftragsverarbeiter

17.1. Der Auftragnehmer setzt bei der Verarbeitung der Auftraggeber-Daten die in **Anhang 3** aufgelisteten weiteren Auftragsverarbeiter ein. Diese gelten mit Abschluss des AVV als genehmigt.

17.2. Der Auftragnehmer darf zur Verarbeitung von Auftraggeber-Daten weitere Auftragsverarbeiter unter folgender Maßgabe in Anspruch nehmen: Der Auftragnehmer informiert den Auftraggeber mindestens fünfzehn (15) Werktage vor der Inanspruchnahme des weiteren Auftragsverarbeiters in Text- oder Schriftform. Soweit der Auftraggeber nicht innerhalb von fünf (5) Werktagen Einspruch erhebt, gilt die Inanspruchnahme als genehmigt.

17.3. Widerspricht der Auftraggeber dem Einsatz eines weiteren Auftragsverarbeiters, ist der Auftragnehmer berechtigt, nach seiner Wahl die Leistungen weiter ohne den entsprechenden Auftragsverarbeiter zu erbringen oder den Hauptvertrag sowie diese AVV zum Zeitpunkt des geplanten Einsatzes des Auftragsverarbeiters zu kündigen.

17.4. Der Auftragnehmer hat jeden weiteren Auftragsverarbeiter im Wege eines schriftlichen Vertrags ebenso zu verpflichten, wie auch der Auftragnehmer aufgrund dieser Vereinbarung gegenüber dem Auftraggeber verpflichtet ist.

17.5. Der Auftragnehmer ist verpflichtet, nur solche weiteren Auftragsverarbeiter auszuwählen und in Anspruch zu nehmen, die hinreichende Garantien dafür bieten, dass die geeigneten technischen und organisatorischen Maßnahmen so durchgeführt werden, dass die Verarbeitung der Auftraggeber-Daten entsprechend den Anforderungen der DSGVO und dieser AVV erfolgt.

18. Rechte der betroffenen Personen

18.1. Der Auftragnehmer wird alle zumutbaren technischen und organisatorischen Maßnahmen treffen, um den Auftraggeber dabei zu unterstützen, seiner Pflicht zur Beantwortung von Anträgen betroffener Personen auf Wahrnehmung der ihnen zustehenden Rechte nachzukommen.

18.2. Der Auftragnehmer wird insbesondere:

- den Auftraggeber unverzüglich informieren, falls sich eine betroffene Person mit einem Antrag auf Wahrnehmung ihrer Rechte in Bezug auf Auftraggeber-Daten unmittelbar an den Auftragnehmer wenden sollte;
- dem Auftraggeber unverzüglich alle bei ihm vorhandenen Informationen über die Verarbeitung von Auftraggeber-Daten geben, die der Auftraggeber zur Beantwortung des Antrags einer betroffenen Person benötigt und über die der Auftraggeber nicht selbst verfügt;
- Auftraggeber-Daten auf Weisung des Auftraggebers unverzüglich berichtigen, löschen oder in der Verarbeitung einschränken;
- sicherstellen, dass der Auftraggeber die im Verantwortungsbereich des Auftragnehmers verarbeiteten Auftraggeber-Daten in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format erhalten kann und erhält, soweit die betroffene Person gegenüber dem Auftraggeber ein Recht auf Datenübertragbarkeit bezüglich der Auftraggeber-Daten besitzt.

19. Sonstige Unterstützungspflichten des Auftragnehmers

19.1. Der Auftragnehmer meldet dem Auftraggeber, unverzüglich nachdem ihm eine solche bekannt geworden ist, jede Verletzung des Schutzes von Auftraggeber-Daten, insbesondere Vorkommnisse, die zur Vernichtung, zum Verlust, zur Veränderung, oder zur unbefugten Offenlegung von beziehungsweise zum unbefugten Zugang zu Auftraggeber-Daten führen.

19.2. Der Auftragnehmer ist verpflichtet, bei allen Verletzungen des Schutzes von Auftraggeber-Daten unverzüglich sämtliche erforderlichen und zumutbaren Maßnahmen zur Behebung der Verletzung des Schutzes der Auftraggeber-Daten und gegebenenfalls zur Abmilderung ihrer möglichen nachteiligen Auswirkungen zu ergreifen.

19.3. Ist der Auftraggeber gegenüber einer staatlichen Stelle oder einer Person verpflichtet, Auskünfte über die Verarbeitung von Auftraggeber-Daten zu erteilen oder mit diesen Stellen anderweitig zusammenzuarbeiten, so ist der Auftragnehmer verpflichtet, den Auftraggeber bei der Erteilung solcher Auskünfte bzw. der Erfüllung anderweitiger Verpflichtungen zur Zusammenarbeit zu unterstützen.

19.4. Der Auftragnehmer wird unter Berücksichtigung der ihm zur Verfügung stehenden Informationen den Auftraggeber bei der Einhaltung der in Art. 32 DSGVO genannten Pflichten unterstützen.

19.5. Für den Fall, dass der Auftraggeber verpflichtet ist, die Aufsichtsbehörden und/oder betroffene Personen nach Art. 33, 34 DSGVO zu informieren, wird der Auftragnehmer den Auftraggeber auf dessen Anfrage unterstützen, diese Pflichten einzuhalten. Der Auftragnehmer ist insbesondere verpflichtet, sämtliche potentiellen Verletzungen des Schutzes von Auftraggeber-Daten einschließlich aller damit im Zusammenhang stehenden Fakten in einer Weise zu dokumentieren, die dem Auftraggeber den Nachweis der Einhaltung etwa einschlägiger gesetzlicher Meldepflichten ermöglicht.

19.6. Der Auftragnehmer wird den Auftraggeber im Rahmen des Zumutbaren bei etwa von ihm durchzuführenden Datenschutz-Folgenabschätzungen und sich gegebenenfalls anschließen den Konsultationen der Aufsichtsbehörden nach Art. 35, 36 DSGVO unterstützen.

20. Datenlöschung und -zurückgabe

20.1. Der Auftragnehmer wird auf die Weisung des Auftraggebers hin mit Beendigung des Hauptvertrags alle Auftraggeber-Daten entweder vollständig löschen oder an den Auftraggeber zu- rückgeben und etwaig vorhandene Kopien löschen, sofern nicht nach dem Recht der Europäischen Union oder eines Mitgliedsstaates eine Verpflichtung des Auftragnehmers zur weiteren Speicherung der Auftraggeber-Daten besteht.

20.2. Der Auftragnehmer ist jedoch berechtigt, für einen Zeitraum von drei (3) Monaten Sicherungskopien der Auftraggeber-Daten aufzubewahren, soweit eine Löschung der Auftraggeber-Daten aus diesen Sicherungskopien technisch oder im Hinblick auf Art. 32 DSGVO unmöglich ist. Für diesen Zeitraum gelten die Rechte und Pflichten der Parteien aus dieser AVV in Bezug auf die Sicherungskopien abweichend von Ziffer 2.3 fort.

20.3. Dokumentationen, die dem Nachweis der auftrags- und ordnungsgemäßen Verarbeitung der Auftraggeber-Daten dienen, sind durch den Auftragnehmer entsprechend den gesetzlichen Aufbewahrungsfristen über das Vertragsende hinaus aufzubewahren.

21. Nachweise und Überprüfungen

21.1. Der Auftragnehmer hat sicherzustellen und regelmäßig zu kontrollieren, dass die Verarbeitung der Auftraggeber-Daten mit dieser AVV einschließlich des in **Anhang 1** festgelegten Umfangs der Verarbeitung der Auftraggeber-Daten sowie den Weisungen des Auftraggebers in Einklang steht.

21.2. Der Auftragnehmer wird die Umsetzung der Pflichten nach dieser AVV in geeigneter Weise dokumentieren und dem Auftraggeber alle erforderlichen Nachweise über die Einhaltung der Pflichten des Auftragnehmers nach der DSGVO und dieser AVV auf dessen Anfrage vorlegen.

21.3. Der Auftraggeber ist berechtigt, den Auftragnehmer vor dem Beginn der Verarbeitung von Auftraggeber-Daten und regelmäßig während der Laufzeit des Hauptvertrags bezüglich der Einhaltung der Regelungen dieser AVV, insbesondere der Umsetzung der technischen und organisatorischen Maßnahmen gemäß **Anhang 2**, selbst oder durch einen qualifizierten und zur Verschwiegenheit verpflichteten Prüfer zu überprüfen; einschließlich durch Inspektionen. Der Auftragnehmer ermöglicht solche Überprüfungen und trägt durch alle zweckmäßigen und zumutbaren Maßnahmen zu solchen Überprüfungen bei; unter anderem durch die Gewährung der notwendigen Zugangs- und Zugriffsrechte und die Bereitstellung aller notwendigen Informationen.

21.4. Die Überprüfungen und Inspektionen sollen den Auftragnehmer in seinem normalen Geschäftsbetrieb nach Möglichkeit nicht behindern und diesen nicht über Gebühr belasten. Ins- besondere sollen Inspektionen bei dem Auftragnehmer ohne konkreten Anlass nicht mehr als einmal im Kalenderjahr und nur während der üblichen Geschäftszeiten des Auftragnehmers stattfinden. Der Auftraggeber hat dem Auftragnehmer Inspektionen rechtzeitig vorab in Schrift- oder Textform anzukündigen.

21.5. Gemäß den Bestimmungen der DSGVO unterliegen der Auftraggeber und der Auftragnehmer öffentlichen Kontrollen durch die zuständige Aufsichtsbehörde. Auf Anforderung durch den Auftraggeber wird der Auftragnehmer die gewünschten Informationen an die Aufsichtsbehörde liefern und dieser die Möglichkeit zur Prüfung einräumen; davon umfasst sind Inspektionen beim Auftragnehmer durch die Aufsichtsbehörde oder die von ihr benannten Personen. Der Auftragnehmer gewährt der zuständigen Aufsichtsbehörde in diesem Rahmen die erforderlichen Zugangs-, Auskunfts- und Einsichtsrechte.

22. Schlussbestimmungen

22.1. Im Fall von datenschutzrechtlich relevanten Widersprüchen zwischen dieser AVV und dem Hauptvertrag gehen die Regelungen dieser AVV vor. Im Übrigen gelten die Regelungen des Hauptvertrages entsprechend.

22.2. Über die DSGVO hinausgehende Verpflichtungen der Parteien gegenüber Dritten (insbesondere gegenüber den Betroffenen) werden durch diese Vereinbarung nicht begründet.

Anhang 1 – Verarbeitungsprozesse

Zweck der Datenverarbeitung	Bereitstellung der Software gemäß den Regelungen des Hauptvertrags, insbesondere Bereitstellung eines Logins sowie Verarbeitung personenbezogener Daten, die der Auftraggeber über die Software nach seiner Wahl verarbeitet. Dies betrifft die Generierung von Social Media Beiträgen mit KI-Unterstützung. Hierfür werden Informationen des Kunden, wie Bilder, Beschreibungen und Kontexte genutzt, um Beiträge zu generieren, die individuell auf den Kunden zugeschnitten sind.
Art und Umfang der Datenverarbeitung	● Verarbeitung von Account- und Nutzungsdaten im Rahmen der Bereitstellung der Software ● Hosting/Speicherung ● Verarbeitung im Rahmen der Bereitstellung der Software, insbesondere mit Hilfe künstlicher Intelligenz durch Drittanbieter
Kreis der betroffenen Personen	● Kunde (falls natürliche Person) ● Vertreter und Mitarbeiter des Kunden ● Sonstige vom Kunden bestimmte Dritte

Art der Daten	● Kunde
	  ○ Stammdaten
	  ○ Account- und Nutzungsdaten
	  ○ Bankverbindungs- und Zahlungsdaten
	● Vertreter und Mitarbeiter:
	  ○ Stammdaten
	  ○ Account- und Nutzungsdaten
	  ○ Bilder/Videos
	● Sonstige ggf. vom Kunden bestimmte Daten Dritter

Anhang 2 – Technische und organisatorische Maßnahmen Organisatorische Kontrolle

- Bestehen interner Datenverarbeitungsrichtlinien und –verfahren, Handlungsanweisungen, Arbeitsanweisungen, Prozessbeschreibungen und Vorschriften (z.B. für die Programmierung, Prüfung und Freigabe von Prozessen mit Bezug zur Verarbeitung personenbezogener Daten)
- Klare Abgrenzung zwischen den Verantwortungsbereichen in Bezug auf die Verarbeitung von Daten als Verantwortlicher und als Auftragsverarbeiter
- Handlungsanweisung für Mitarbeiter zu der Verarbeitung von personenbezogenen Daten
- Festlegung von Zugriffsberechtigungen für Mitarbeiter und Dritte einschließlich der jeweiligen Dokumentationen
- In Bezug auf Tätigkeit als Auftragsverarbeiter: Schriftliche Verpflichtung der Mitarbeiter, das Datengeheimnis zu wahren oder gesetzliche Verpflichtung der Mitarbeiter zur Verschwiegenheit nach Art. 28 Abs. 3 lit. b DSGVO
- In Bezug auf Tätigkeit als Auftragsverarbeiter: Die Verarbeitung personenbezogener Daten erfolgt nur auf dokumentierte Anweisung des Verantwortlichen, einschließlich der Übermittlung von personenbezogenen Daten in ein Drittland oder an eine internationale Organisation
- In Bezug auf Tätigkeit als Auftragsverarbeiter: Auf Anfrage können dem Verantwortlichen alle Informationen zur Verfügung gestellt werden, die erforderlich sind, um die Einhaltung der AVV auch kurzfristig (innerhalb von maximal 48 Stunden) nachzuweisen

Zutrittskontrolle

- Ausschließlich fachlich kompetente Mitarbeiter haben Zugriff auf die Datenverarbeitungssysteme
- Regulierungen für Dritte (Besucher, Kunden, Reinigungspersonal, Handwerker, etc.)
- Sicherstellung, dass alle Eingänge zu den Datenverarbeitungsanlagen (Räume, Wohnungen, Computerhardware und zugehörige Einrichtungen) abschließbar sind
- Physische Sicherung aller Bereiche, in denen sich Datenträger befinden
- Schlüsselregelung (Schlüsselausgabe etc.)

Zugriff auf Daten und Benutzerkontrolle

- Erteilung von Zugangsberechtigungen nur für bestimmte Personen
- Benutzerpasswörter für Daten und Programme
- Schutz interner Netzwerke vor unberechtigtem Zugriff (z.B. durch Firewalls)
- Benutzername und Passwörter (Richtlinien einschließlich der Passwortlänge und -wechsel)
- Automatische Bildschirmsperre nach einer bestimmten Zeit
- Benutzername und Passwörter auf allen Geräten
- Vergabe von Rechten zur Eingabe, Änderung und Löschung von Daten auf Basis eines Berechtigungskonzepts

Übertragungskontrolle

- Einsatz von Aktenvernichtern oder Dienstleistern (nach Möglichkeit mit Datenschutz-Gütesiegel)
- Einschränkung der Nutzung von externen Speichermedien (insbesondere USB-Sticks, externen Festplatten, SD-Karten, CD- und DVD Brennern) durch technische Mittel (z.B. Software zur Steuerung von Schnittstellen oder vollständige Deaktivierung von Schnittstellen)

Verfügbarkeitskontrolle

- Zentrale Beschaffung von Hardware und Software
- Aktualisierung der verwendeten Software (z.B. durch Updates, Korrekturen, Fehlerbehebungen, etc.)
- Belastbarkeit des IT-Systems, auch bei (sehr) hoher Auslastung

Trennbarkeit

- Trennung von Produktiv- und Testsystem
- Festlegung von Datenbankrechten
- Logische Mandantentrennung (softwareseitig)

Auswertung

- Es besteht ein Verfahren zur regelmäßigen Überprüfung, Auswertung und Bewertung der Wirksamkeit der oben genannten technischen und organisatorischen Aspekte zur Gewährleistung der Sicherheit der Verarbeitung.

Anhang 3 – Weitere Auftragsverarbeiter

Name	Anschrift	Art der Daten	Zweck	Ort der Verarbeitung / Garantien
Google (Google Cloud / Perplexity)	Google LLC, 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, USA	Bilddaten	Bildanalyse	USA / EU-US Data Privacy Framework, Standardvertragsklauseln
OpenAI (ChatGPT)	OpenAI, L.L.C., 3180 18th Street, San Francisco, CA 94110, USA	Account- und Nutzungsdaten, Eingabetexte, generierte Inhalte	KI-gestützte Textgenerierung und -analyse für Social Media Beiträge	USA / EU-US Data Privacy Framework, Standardvertragsklauseln
Blackforest.ai (für Flux)	Blackforest.ai GmbH, Friedrichstr. 68, 10117 Berlin, Deutschland	Prompt für das gewünschte Bild	KI-gestützte Bildgenerierung	Deutschland / DSGVO-konform
Google Fire-base	Google LLC, 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, USA	Account- und Nutzungsdaten, Authentifizie-rungsdaten, nutzergeneriere Inhalte	Hosting, Datenbank, Au-thentifizierung, Cloud-Funktio-nen für die Software	USA / EU-US Data Privacy Framework, Standardvertragsklauseln
Make.com (ehemals In-tegromat)	Make Software s.r.o., Šafaříkova 24, 12000 Prag, Tschechische Re-publik	Account- und Nutzungsdaten, Workflow-Daten, API-Verbindungs-daten	Automatisierte Workflows zwischen der Software und Social Media Plattformen	EU (Tschechische Republik) / DSGVO-konform
OctopusGenius GmbH	OctopusGenius GmbH Auf dem Driesch 9, 50259 Pulheim, Deutschland	Kundenstamm-daten	KI-Prompting	Deutschland / DSGVO-konform
Hubspot	HubSpot, Inc. 25 First Street, Cambridge, MA 02141 USA	Kundenstamm-daten, Auftragsdaten	CRM-Software	USA / EU-US Data Privacy Framework, Standardvertragsklauseln
Diamant	Diamant Software GmbH Stadtring 2 33647 Bielefeld Deutschland	Kundenstamm-daten, Rechnungsdaten	Finanz-buchhaltung	Deutschland / DSGVO-konform
Ayrshare	Ayrshare 1460 Broadway New York, NY 10036 USA	Account- und Nutzungsdaten, Workflow-Daten, API-Verbindungs-daten	Automatisierte Workflows zwischen der Software und Social Media Plattformen	USA / Standardvertrags-klauseln

Anlage 2 – Service Level Agreement

Präambel

Dieses Service Level Agreement („SLA“) ist zusammen mit dem Auftragsformular und dem SaaS-Vertrag wesentlicher Bestandteil des zwischen dem Kunden und Fairrank geschlossenen Vertrages über die Bereitstellung und den Betrieb des Nexora Social Media KI-Assistent.

23. Definitionen

Ergänzend zu den Definitionen des SaaS-Vertrags gelten für dieses SLA die folgenden Definitionen.

23.1. Service

Ein Service beschreibt eine von Fairrank zu erbringende, abgrenzbare, zusammenhängende Leistung im Rahmen der Bereitstellung des Nexora Social Media KI-Assistent.

23.2. Betriebszeit

Die Betriebszeit ist grundsätzlich 24 Stunden an 7 Tagen der Woche.

23.3. Administrationszeit

Die Administrationszeit ist montags bis freitags von 09:00 bis 17:00 Uhr (außer an gesetzlichen Feiertagen sowie dem 24.Dezember und 31.Dezember).

23.4. Incident

Ein Incident liegt dann vor, wenn es zum teilweisen oder vollständigen Ausfall eines Services oder einer Minderung der Qualität im Betrieb eines bereitgestellten Services kommt. Jeder Incident wird im Rahmen des Incident Management Prozesses bearbeitet.

Die Meldung eines Incidents kann per E-Mail, sowohl durch den Kunden als auch automatisiert durch das Monitoring erfolgen. Jeder Incident erhält dabei eine eindeutige Ticketnummer im Ticketsystem. Mit der Anlage des Tickets gilt der Incident als durch Fairrank angenommen. Während der gesamten Dauer des Incidents bleibt dieses Ticket geöffnet, um den Ablauf aller Maßnahmen zu dokumentieren.

Im Rahmen der Klassifizierung des vom Kunden gemeldeten Incidents wird diesem eine Priorität zugeordnet.

Auftretende Incidents werden von den Vertragsparteien einvernehmlich als betriebsverhindernde, betriebsbehindernde mit hoher Dringlichkeit, betriebsbehindernde mit niedriger Dringlichkeit oder nicht erhebliche Incidents eingeordnet. Erzielen die Vertragsparteien nicht unverzüglich ein Einvernehmen, entscheidet der Kunde über die Einordnung nach billigem Ermessen. Ist Fairrank der Ansicht, dass die Einordnung durch den Kunden fehlerhaft war, ist Fairrank nach Beseitigung des Incidents zur Einleitung des Eskalationsverfahrens berechtigt. Soweit sich dann im Rahmen des Eskalationsverfahrens eine fehlerhafte Einordnung durch den Kunden herausstellt, ist Fairrank berechtigt, dem Kunden den durch die fehlerhafte Einordnung entstandenen Mehraufwand gesondert in Rechnung zu stellen.

Die Einstufung der Priorität erfolgt nach der im Folgenden aufgezeigten Matrix:

Priorität	Dringlichkeit (Urgency)	Auswirkung (Impact)
1*	hoch	betriebsverhindernd
2*	hoch	betriebsbehindernd
3	gering	betriebsbehindernd
4	gering	nicht erheblich

* Für eine Vergabe der Priorität 1 oder 2 durch den Kunden muss die Meldung telefonisch erfolgen

23.4.1. Priorität 1

Ein Incident der Priorität 1 liegt vor, wenn die Nutzung der vertragsgegenständlichen Leistungen von Fairrank beispielsweise auf Grund von Ausfällen, Fehlfunktionen, falschen Arbeitsergebnissen oder Antwortzeiten unmöglich ist oder schwerwiegend eingeschränkt wird und dieser Incident nicht mit zumutbaren technischen und/oder organisatorischen Hilfsmitteln (Workaround) umgangen werden kann.

23.4.2. Priorität 2

Ein Incident der Priorität 2 liegt vor, wenn die Nutzung der vertragsgegenständlichen Leistungen von Fairrank beispielsweise auf Grund von Ausfällen, Fehlfunktionen, oder verlängerten Antwortzeiten zwar nicht unmöglich ist oder schwerwiegend eingeschränkt wird, die Nutzungseinschränkung(en) aber zugleich nicht nur unerheblich ist (sind) und mit zumutbaren technischen und/oder organisatorischen oder sonstigen wirtschaftlichen zumutbaren Mitteln (Workaround) umgangen werden kann (können) und der Incident eine hohe Dringlichkeit hat.

23.4.3. Priorität 3

Ein Incident der Priorität 3 entspricht dem Incident der Priorität 2 mit dem Unterschied, dass der Incident nur eine geringe Dringlichkeit hat.

23.4.4. Priorität 4

Ein Incident der Priorität 4 liegt vor, wenn die Nutzung der vertragsgegenständlichen Leistungen von Fairrank nicht unmittelbar und/oder nicht erheblich beeinträchtigt wird.

23.5. Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit berechnet sich grundsätzlich wie folgt:

Verfügbarkeit in % = 100 - (Ausfallzeit * 100 / Bezugszeit)

Bei der Berechnung der prozentualen Verfügbarkeit wird nach kaufmännischen Grundsätzen auf zwei Nachkommastellen gerundet.

Die Bezugszeit ist das Kalenderjahr. Die Verfügbarkeit wird ab der Bereitstellung des Services ermittelt. In Rumpfjahren zählt die Zeit vor bzw. nach dem Produktivbetrieb für die Berechnung der Verfügbarkeit zur Bezugszeit.

23.6. Reaktionszeit

Als Reaktionszeit gilt der Zeitraum zwischen der Eröffnung eines Incidents (auch automatisiert) im Ticketsystem von Fairrank und der ersten qualifizierten Maßnahme zur Analyse des Incidents und dessen Behebung.

23.7. Wiederherstellungszeit

Die Wiederherstellungszeit ist der Zeitraum innerhalb der Ausfallzeit ab Eröffnung eines Incidents (auch automatisiert) bis zur Beseitigung des Incidents oder der Bereitstellung eines Workarounds. Für den Abschluss eines Incidents gilt Folgendes:

- Fairrank teilt dem Kunden die erfolgreiche Beseitigung des Incidents mit (auch automatisiert).
- Der Lauf der Wiederherstellungszeit wird ab dem Zeitpunkt unterbrochen, zu dem Fairrank dem Kunden die Beseitigung des Incidents mitteilt.
- Erfolgt die Bestätigung der Beseitigung des Incidents durch den Kunden, gilt der Incident als abgeschlossen.
- Erklärt der Kunde innerhalb von 14 Tagen nachdem Fairrank dem Kunden die Beseitigung des Incidents mitgeteilt hat, dass der Incident – entgegen der Mitteilung von Fairrank – aus der Sicht des Kunden doch nicht beseitigt wurde, läuft die Wiederherstellungszeit ab dem Zeitpunkt des Zugangs der Erklärung des Kunden weiter.
- Erfolgt innerhalb eines Zeitraums von 14 Tagen nachdem Fairrank dem Kunden die Beseitigung des Incidents mitgeteilt hat, weder eine Bestätigung der Beseitigung des Incidents durch den Kunden noch eine Erklärung des Kunden, wonach der Incident nicht beseitigt ist, so gilt der Incident als durch Fairrank beseitigt.

23.8. Ausfallzeit

Die Ausfallzeit ist der Zeitraum außerhalb angekündigter Wartungsfenster, in dem ein SLA-relevanter Incident der Priorität 1 oder 2 vorliegt. Sie beginnt mit der Meldung des Incidents und endet mit dessen Behebung bzw. der Bereitstellung eines Workarounds.

Folgende Incidents sind insbesondere nicht SLA-relevant:

- Incidents durch höhere Gewalt (insbesondere Krieg, Streik, Naturkatastrophen), Sabotage und vergleichbarer, nicht von Fairrank zu vertretende Umstände
- Incidents, die von Fairrank nicht unmittelbar zu vertreten sind, insbesondere Viren- und Hackerangriffe, Angriffe auf die Netz- bzw. Mail-Infrastruktur von Fairrank, DDoS-Attacken, etc., wenn Fairrank seinen vertraglichen Verpflichtungen zum Schutz der Systeme nachgekommen ist oder der Kunde den Ausfall zu vertreten hat (z. B. unterbleibende Mitwirkungspflichten des Kunden)
- Incidents, die auf Ausfälle von Teilen des Internets außerhalb des Einflussbereichs von Fairrank zurückzuführen sind
- Incidents und Incidentzeiträume, deren Ursache in der Blockierung des Konsolen- bzw. Remote-Zugangs durch den Kunden liegt oder andere, ausschließlich auf den Kunden zurückzuführende Umstände wie etwa fehlende Mitwirkung oder unzureichender Wartung der eigenen Software- oder Hardware des Kunden
- Incidents auf Grund von Software-Fehlern in Applikationen oder in von Fairrank genutzten KI-Modellen Dritter
- Incidents auf Grund von geplanten Unterbrechungen für Wartungsarbeiten, die in den vereinbarten Wartungsfenstern liegen (Zeiten geplanter Nicht-Verfügbarkeit)
- fälschlicherweise an Fairrank gemeldete Incidents, die dem Kunden durch Fehler in internen oder externen Überwachungs-/Monitoring-Diensten gemeldet werden

23.9. Wartungsfenster

Fairrank ist berechtigt, in regelmäßigen Abständen die technischen Komponenten zu warten, zu erweitern, Updates und Patches einzuspielen oder sonstige Arbeiten vorzunehmen, die für einen reibungslosen und sicheren Betrieb erforderlich sind (Wartungsfenster). Arbeiten im Wartungsfenster werden dem Kunden nach Möglichkeit rechtzeitig vorher angekündigt. Ein regelmäßiges Wartungsfenster besteht jeden Montag von 0 bis 5 Uhr. In dieser Zeit kann es zu Ausfällen oder Einschränkungen von Services kommen. Fairrank ist berechtigt, nach Vorankündigung das Wartungsfenster zu ver- schieben, insbesondere zur Behebung von Incidents oder zur Abwendung von drohenden Gefahren.

Wenn der Kunde während des Wartungsfensters den Service nutzen kann, so besteht hierauf kein Anspruch. Kommt es innerhalb des Wartungsfensters zu einer Leistungsreduzierung, besteht für den Kunden kein Anspruch auf Mangelhaftung oder Schadensersatz.

2. Service Level

2.1. Verfügbarkeit der Services

Die durch Fairrank gewährleistete Mindestverfügbarkeit eines Services beträgt ≥ 99,0 % p.a.

2.2. Verfügbarkeit der Infrastruktur

Die Verfügbarkeit der IT-Infrastruktur hängt von den drei maßgeblichen Faktoren Stromversorgung, Klimatisierung und Netzwerkanbindung ab. In diesem Zusammenhang gewährleistet Fairrank folgende Mindestwerte:

- Backbone ≥ 98,5 % p.a.
- Datenleitung (redundant) ≥ 98,5 % p.a.

2.3. Reaktionszeit

Für die Bearbeitung von Incidents werden Service Level auf die Reaktionszeit vorgegeben. Diese sind wie folgt:

Incident-Priorität	**1**	**2**	**3**	**4**
Reaktionszeit	≤ 45 Minuten	≤ 90 Minuten	≤ 4 Stunden*	≤ 8 Stunden*

* während der Administrationszeit

2.4. Wiederherstellungszeit

Für die Wiederherstellung des ungestörten Betriebszustandes sind folgende Zeiten während der Administrationszeiten vorgegeben:

Incident-Priorität	**1**	**2**	**3**	**4**
Creator	≤ 8 Stunden	≤ 16 Stunden	≤ 9 Arbeitstage*	≤ 21 Arbeitstage*
Expert	≤ 8 Stunden	≤ 16 Stunden	≤ 9 Arbeitstage*	≤ 21 Arbeitstage*
Master	≤ 8 Stunden	≤ 16 Stunden	≤ 9 Arbeitstage*	≤ 21 Arbeitstage*

*Arbeitstage entsprechen den Administrationszeiten montags bis freitags (außer an gesetzlichen

Feiertagen, sowie jährlich dem 24.12. und 31.12.) von 09:00 bis 17:00 Uhr.

2.5. Support-Leistungen

Die Support-Leistungen umfassen die Bearbeitung von Anfragen des Kunden zu Funktionalitäten und zur Behebung von Störungen der Software. Der Support steht dem Kunden per E-Mail zur Verfügung.

3. Verletzung der Service Level

Verletzt Fairrank schuldhaft einen zugesagten Service Level bei Incidents der Priorität 1 oder 2, hat der Kunde Anspruch auf einen pauschalierten Schadensersatz in folgender Höhe:

- Verfügbarkeit: 5 % des monatlichen Rechnungsbetrages des betroffenen Services je 0,1 % Unterschreitung der festgelegten Verfügbarkeit p.a. in dem Monat der Unterschreitung
- Reaktionszeit: 50,00 EUR pro Vorfall
- Wiederherstellungszeit: 250,00 EUR pro Vorfall

Unabhängig von den oben genannten Beträgen kann die maximale Höhe des pauschalierten Schadensersatzes 100 % der monatlichen Vergütung für jeweils betroffene Services nicht überschreiten.

Der Anspruch auf Ausgleich eines weitergehenden Schadens bleibt unberührt. Fairrank bleibt vorbehalten nachzuweisen, dass dem Kunden kein oder ein niedrigerer Schaden als der pauschalierte Schadensersatz entstanden ist.

4. Service-Reporting

Fairrank stellt dem Kunden auf Anfrage folgende Reports zur Verfügung:

- Monatlicher Verfügbarkeitsreport für die gebuchten Services
- Quartalsreport über aufgetretene Incidents und deren Lösungszeiten
- Jährlicher Performance-Report mit Verbesserungsvorschlägen

5. Kommunikation und Eskalation

5.1. Kommunikation

Die Kommunikation zwischen den Parteien erfolgt über die im Auftragsformular benannten Ansprechpartner.

5.2. Eskalationsverfahren

Bei Meinungsverschiedenheiten zwischen den Parteien oder wenn Service Level nicht eingehalten werden können, gilt folgendes Eskalationsverfahren:

1. Stufe: Abstimmung zwischen dem benannten Ansprechpartner des Kunden und dem zuständigen Service Manager von Fairrank
2. Stufe: Abstimmung zwischen dem Geschäftsführer des Kunden und dem Management von Fairrank
3. Stufe: Einleitung eines Mediationsverfahrens