

Allgemeine Geschäftsbedingungen

A. Allgemeine Geschäftsbedingungen.....	2
1. Präambel.....	2
2. Allgemeines.....	2
3. Leistungserbringung.....	3
4. Vergütung und Zahlungsbedingungen.....	3
5. Haftung.....	3
6. Höhere Gewalt.....	4
7. Verschwiegenheit, Referenz, Datenschutz.....	5
8. Nutzungsrechte.....	6
9. Unterauftragnehmer.....	6
10. Schlussbestimmungen.....	7
B. Ergänzungsbedingungen zur Nutzung von Software-as-a-Service.....	8
1. Anwendungsbereich.....	8
2. Leistungen der Zive GmbH.....	8
3. Nutzungsumfang und -rechte zur Software.....	9
4. Nutzungsrechte an Daten.....	9
5. Support.....	10
6. Service Levels; Störungsbehebung.....	10
7. Pflichten des Kunden.....	11
8. Gewährleistung.....	11
9. Vergütung.....	12
10. Laufzeit.....	12
11. Schlussbestimmungen.....	13

A. Allgemeine Geschäftsbedingungen

1. Präambel

- 1.1. Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) werden mit Einbeziehung Vertragsbestandteil aller Verträge der Zive GmbH gegenüber Unternehmern („Kunde/n“). Die AGB enthalten den allgemeinen Teil der anwendbaren Geschäftsbedingungen. Sie werden ergänzt durch leistungsbezogene Ergänzungsbedingungen, die Einzelheiten zu den betreffenden Vertragspflichten regeln.

2. Allgemeines

- 2.1. Der Vertrag zwischen der Zive GmbH und dem Kunden („Vertrag“) besteht (i) aus der individuell zwischen dem Kunden und der Zive GmbH vereinbarten Beauftragung, in der Regel dokumentiert in Form eines vom Kunden freigegebenen Angebotes sowie (ii) der Leistungsbeschreibung, (iii) den vorliegenden AGB sowie (iv) den im Angebot jeweils für anwendbar erklärten Ergänzungsbedingungen. Im Falle von Widersprüchen gehen die Regelungen der individuellen Beauftragung, inklusive ihrer Anlagen, den AGB vor.
- 2.2. Von diesen AGB und/oder sonstigen Inhalten des jeweiligen Vertrages abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Regelungen, die nicht von Zive GmbH unterzeichnet worden sind, sind nicht Vertragsbestandteil. Dies gilt insbesondere für allgemeine Geschäfts- oder Einkaufsbedingungen des Kunden. Änderungen der AGB und/oder sonstiger Inhalte des Vertrages bedürfen der Schriftform. Der Vorrang der Individualabrede bleibt unberührt.
- 2.3. Rechtserhebliche Erklärungen und Anzeigen, die nach Vertragsschluss vom Kunden der Zive GmbH gegenüber abzugeben sind (z.B. Fristsetzungen, Mängelanzeigen, oder Minderung) bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform, die Textform des § 126b BGB (z.B. E-Mail) ist hierfür nicht ausreichend.
- 2.4. Hinweise auf gesetzliche Vorschriften haben nur klarstellende Bedeutung. Auch ohne eine derartige Klarstellung finden die gesetzlichen Vorschriften Anwendung, soweit sie nicht vertraglich abgeändert oder ausdrücklich ausgeschlossen werden.
- 2.5. Sind einzelne Bestimmungen des Vertrages ungültig, bleibt die Gültigkeit der übrigen Regelungen unberührt. Die Parteien werden unwirksame Bestimmungen durch solche Regelungen ersetzen, die dem Gewollten wirtschaftlich am nächsten kommen, soweit keine ergänzende Vertragsauslegung vorrangig oder möglich ist.
- 2.6. Die Zive GmbH kann (erstmalig 12 Monate nach Vertragsabschluss) einzelne Regelungen der (auch ergänzenden) Vertragsbedingungen ändern, insbesondere solche zur Vergütung (allerdings nur bis zu 10% pro Kalenderjahr). Die Änderungen werden dem Kunden gegenüber nur wirksam, wenn sie ihm schriftlich oder per E-Mail mitgeteilt worden sind und dieser ihnen nicht schriftlich oder per E-Mail binnen zwei Wochen nach Zugang der Mitteilung widersprochen hat. Zur Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung des Widerspruchs. Übt der Kunde sein Widerspruchsrecht aus, so wird der Vertrag zu den bisherigen Bedingungen fortgesetzt. Werden einzelne Regelungen des Vertrages geändert und übt der Kunde sein obiges Widerspruchsrecht aus, so gilt das folgende: Informiert die

Zive GmbH den Kunden auf seinen Widerspruch hin, dass eine Fortsetzung des Vertrages zu den bisherigen Bedingungen nicht möglich ist, kann der Kunde das Vertragsverhältnis zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung kündigen. Die geänderten Regelungen gelten als genehmigt, wenn der Kunde nicht innerhalb von einem Monat nach Zugang der Information von seinem Kündigungsrecht Gebrauch macht. Die Zive GmbH weist den Kunden in der Mitteilung auf die Bedeutung der Nichtausübung des Kündigungsrechtes hin.

3. Leistungserbringung

- 3.1. Die von Zive GmbH geschuldeten Leistungen ergeben sich aus der mit dem Kunden vertraglich vereinbarten Leistungsbeschreibung. Die Zive GmbH wird zur Leistungserbringung fachlich und technisch qualifiziertes Personal einsetzen.
- 3.2. Technische oder sonstige Normen gelten nur, soweit sie in der Leistungsbeschreibung ausdrücklich aufgeführt sind.
- 3.3. Die Zive GmbH ist berechtigt, Dritte als Subunternehmer und Erfüllungsgehilfen bei der Leistungserbringung einzusetzen. Sie verpflichtet sich, dass keine Leiharbeitnehmer unter Verstoß gegen das Arbeitnehmerüberlassungsgesetz (AÜG) und entsprechende Nachfolgevorschriften eingesetzt werden.
- 3.4. Leistungsfristen sind nur dann verbindlich, wenn diese zwischen der Zive GmbH und dem Kunden schriftlich als verbindlich vereinbart sind.

4. Vergütung und Zahlungsbedingungen

- 4.1. Die Vergütung richtet sich nach dem vom Kunden angenommenen Angebot. Ist darin keine Vergütung vereinbart, richtet sich diese nach der bei Leistungserbringung gültigen Preisliste der Zive GmbH.
- 4.2. Alle vereinbarten Beträge sind Euro-Beträge und verstehen sich zuzüglich gesetzlicher Mehrwertsteuer.
- 4.3. Alle Rechnungen sind binnen 14 Tagen nach Rechnungserhalt zur Zahlung auf das in der Rechnung bezeichnete Konto der Zive GmbH fällig, soweit nicht anderweitig vereinbart.
- 4.4. Der Kunde ist zur Aufrechnung oder Zurückbehaltung nur berechtigt, wenn seine Forderung unbestritten oder rechtskräftig festgestellt ist.
- 4.5. Ist der Kunde mit der Bezahlung einer früheren Leistung in Verzug, ist die Zive GmbH zur Zurückbehaltung berechtigt. Insgesamt kann die Zive GmbH bei Zahlungsverzug gemäß der gesetzlichen Vorschriften Verzugszinsen verlangen. Dies schließt die Geltendmachung weiterer Verzugsschäden nicht aus.
- 4.6. Bis zur vollständigen Zahlung behält sich die Zive GmbH sämtliche Rechte im Hinblick auf die gelieferten Werk- und Dienstleistungen vor, insbesondere zur Übertragung etwaiger Nutzungsrechte an Arbeitsergebnissen.

5. Haftung

- 5.1. Die Zive GmbH haftet uneingeschränkt in folgenden Fällen:



- bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit; sowie
 - bei Schäden an Leben, Körper und Gesundheit.
- 5.2. Für Schäden, die auf einfacher Fahrlässigkeit der Zive GmbH beruhen, haftet die Zive GmbH nur, wenn eine wesentliche Vertragspflicht (sog. Kardinalpflicht) verletzt wurde. „Kardinalpflichten“ sind solche Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet oder auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut.
- 5.3. Eine Haftung der Zive GmbH gemäß Ziffer 5.2 besteht jedoch nicht für nicht vorhersehbare, nicht vertragstypische Schäden.
- 5.4. Vorstehende Haftungsbegrenzungen gelten zudem nicht im Falle einer ausdrücklichen Garantieübernahme durch die Zive GmbH und im Falle der Haftung der Zive GmbH für das Fehlen zugesicherter Eigenschaften. Zudem bleibt eine Haftung der Zive GmbH nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes sowie nach datenschutzrechtlichen Vorschriften unberührt.
- 5.5. Jede Haftung der Zive GmbH über das vorstehend in dieser Ziffer 5 Definierte hinaus, ist ausgeschlossen. Insbesondere haftet die Zive GmbH nicht für Schäden, die Mitarbeiter des Kunden an eigener Gerätschaft verursachen, nachdem die Zive GmbH via Fernkommunikation Unterstützung bei Wartungsarbeiten oder ähnlichen Maßnahmen leistete.
- 5.6. Die Regelungen dieser Ziffer 5 gelten auch zu Gunsten der gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen von Zive GmbH, wenn Ansprüche direkt gegen diese geltend gemacht werden.
- 5.7. Aufwendungsersatzansprüche des Kunden nach § 284 BGB sind insoweit abbedungen, als ein Anspruch auf Schadensersatz statt der Leistungen nach den vorstehenden Regelungen ausgeschlossen ist.

6. Höhere Gewalt

- 6.1. Sofern eine Partei aufgrund von Höherer Gewalt eine Verpflichtung nicht erfüllt oder die Erfüllung verzögert, stellt dies weder eine Verletzung ihrer Verpflichtungen dar noch haftet sie gegenüber der anderen Partei. „Höhere Gewalt“ sind Umstände außerhalb ihres Verantwortungsbereichs liegenden Ereignisse, insbesondere Streik, Pandemie, Arbeitskampf, Feuer, Überflutung, Naturereignisse, Krieg, Aufstand, Vandalismus, Sabotage, Invasion, Aufruhr, nationaler Notstand, Piraterie, Überfall, Terroranschläge, Embargos oder Beschränkungen, extreme Wetter- oder Verkehrsbedingungen, vorübergehende Straßensperrungen, Gesetze, Verordnungen, Verfügungen oder andere Rechtshandlungen einer Regierung oder staatlichen Behörde.
- 6.2. Die den Einfluss von Höherer Gewalt geltend machende Partei teilt der anderen Partei schriftlich unverzüglich den Eintritt und die Beendigung dieses Umstandes mit. Jede Partei ist berechtigt, den jeweiligen Vertrag mittels schriftlicher Mitteilung an die andere Partei zu kündigen, wenn die Erfüllung des Vertrags wegen Höherer Gewalt für mehr als drei (3) Monate ausgesetzt wird.

7. Verschwiegenheit, Referenz, Datenschutz

- 7.1. Beide Parteien sind zur Verschwiegenheit über sämtliche Informationen im Zusammenhang mit dem Vertrag verpflichtet und sämtliche Daten und Unterlagen so zu verwahren, dass unbefugte Dritte keine Kenntnis nehmen können. Insbesondere ist über Erfindungen und Schutzrechtsanmeldungen bis zum Tag der Offenlegung strengstes Stillschweigen zu bewahren. Die Parteien werden ihre Mitarbeiter, Unterauftragnehmer und freie Mitarbeiter entsprechend zur Verschwiegenheit verpflichtet.
- 7.2. Die vorstehenden Verpflichtungen gemäß Ziffer 7.1 gelten nicht für Informationen, welche
- bei Bekanntgabe bereits offenkundig sind oder werden;
 - der Partei, die die Information erhält, bei Erhalt bereits bekannt gewesen sind;
 - eine Partei von einem Dritten erhält, ohne dass dieser Dritte diese Informationen direkt oder indirekt von der anderen Partei erhalten hat;
 - laut Gesetz oder auf Aufforderung einer Steuerbehörde oder auf Anordnung einer zuständigen Behörde, Regierungsstelle oder eines zuständigen Gerichts oder nach den Vorschriften einer Börse, bei der die Aktien einer Partei dieses Vertrages oder einer Holdinggesellschaft einer Partei notiert sind, offen zu legen sind.
- 7.3. Die Partei, die sich auf die Ausnahmen nach dieser Ziffer 7.2 beruft, trägt die Beweislast für das Vorliegen der Voraussetzungen.
- 7.4. Die Vertraulichkeitsverpflichtung nach dieser Ziffer 7 gilt 5 Jahre über die Laufzeit des Vertrages hinaus fort. Die Parteien werden alles nach Treu und Glauben Zumutbare unternehmen, um die Einhaltung der vorstehenden Verpflichtung auch für den Fall des Ausscheidens von Mitarbeitern zu gewährleisten.
- 7.5. Die Zive GmbH ist berechtigt, den Kunden in seiner Außendarstellung als Referenzkunden zu nennen, um auf die gemeinsame wirtschaftliche Beziehung hinzuweisen. Allein zu diesem Zweck ist die Zive GmbH berechtigt, den Markennamen, die Firmierung und das Firmenlogo des Kunden auf der eigenen Website sowie in Unternehmenspräsentationen als Kundenreferenz zu veröffentlichen. Der Kunde kann jederzeit durch E-Mail an die Adresse mail@german.ai der obigen Nutzung widersprechen.
- 7.6. Die Parteien werden die jeweils anwendbaren, insbesondere die in Deutschland gültigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen beachten und ihre im Zusammenhang mit dem Vertrag und dessen Durchführung eingesetzten Beschäftigten auf Vertraulichkeit verpflichten, soweit diese nicht bereits allgemein entsprechend verpflichtet sind. Erhebt, verarbeitet oder nutzt der Kunde personenbezogene Daten, so steht er dafür ein, dass er dazu nach den anwendbaren, insb. datenschutzrechtlichen Bestimmungen berechtigt ist und stellt im Falle eines Verstoßes die Zive GmbH von Ansprüchen Dritter frei. Soweit die zu verarbeitenden Daten personenbezogene Daten sind, liegt eine Auftragsverarbeitung vor und die Zive GmbH wird die gesetzlichen Erfordernisse der Auftragsverarbeitung und Weisungen des Kunden beachten, insbesondere auf Anfrage des Kunden einen eigenen, unterzeichneten Vertrag zur Auftragsverarbeitung zur Verfügung stellen. Weisungen außerhalb dieses Vertrages müssen schriftlich mitgeteilt werden.

8. Nutzungsrechte

- 8.1. Soweit die Ergänzungsbedingungen nichts anderes vorsehen, räumt die Zive GmbH dem Kunden mit vollständiger Bezahlung der geschuldeten Vergütung das Recht ein, die vertragsgegenständlichen Leistungen in dem im Vertrag festgelegten Umfang einzusetzen. Ist der Umfang im Vertrag nicht vereinbart, ist dies ein einfaches, nicht ausschließliches, nicht übertragbares Nutzungsrecht zum Einsatz für die Laufzeit des Vertrages, das sich auf den jeweiligen Vertragszweck und den vereinbarten Vertragsumfang erstreckt. Das Nutzungsrecht umfasst nur den Einsatz für interne Zwecke des Kunden. Eine Vermietung, Vermarktung oder Weiterentwicklung ist nicht gestattet.
- 8.2. Eine über die Vorgaben in Ziffer 8.1 hinausgehende Nutzung ist stets vor ihrem Beginn vertraglich zu vereinbaren. Die Vergütung richtet sich nach dem Umfang des Einsatzrechts.
- 8.3. Soweit Software überlassen wird, darf der Kunde diese nur kopieren, soweit dies für den vertragsgemäßen Einsatz erforderlich ist. Urheberrechtsvermerke dürfen nicht verändert oder gelöscht werden.
- 8.4. Die Zive GmbH ist berechtigt, angemessene technische Maßnahmen zum Schutz vor einer nicht vertragsgemäßen Nutzung zu treffen.
- 8.5. Das Eigentum an überlassenen Vervielfältigungsstücken bleibt vorbehalten bis zur vollständigen Bezahlung der geschuldeten Vergütung. Soweit zuvor individuell Nutzungsrechte eingeräumt werden, sind diese stets nur vorläufig und durch die Zive GmbH frei widerruflich eingeräumt.
- 8.6. Die Zive GmbH kann das Nutzungsrecht des Kunden an den vertraglichen Leistungen und Arbeitsergebnissen widerrufen, wenn dieser in nicht unerheblicher Weise gegen vertragliche Vorgaben zum Schutz vor unberechtigter Nutzung verstößt. Die Zive GmbH hat dem Kunden vorher eine Nachfrist zur Abhilfe zu setzen. Im Wiederholungsfall und bei besonderen Umständen die unter Abwägung der beiderseitigen Interessen den sofortigen Widerruf rechtfertigen, kann die Zive GmbH den Widerruf ohne Fristsetzung aussprechen. Der Kunde hat der Zive GmbH die Einstellung der Nutzung nach dem Widerruf schriftlich zu bestätigen.

9. Unterauftragnehmer

- 9.1. Die Zive GmbH ist berechtigt, zu Zwecken der Vertragserfüllung Unterauftragnehmer einzusetzen. Nähere Details hierzu ergeben sich aus dem anliegenden Vertrag zur Auftragsverarbeitung.
- 9.2. Mit Abschluss dieses Vertrags stimmt der Kunde auch dem Einsatz der mit der Zive GmbH im Sinne der §§ 15 ff. AktG verbundenen Unternehmen (nachfolgend „verbundene Unternehmen“ genannt) als Unterauftragnehmer zu.
- 9.3. Die Zive GmbH wird die Vereinbarungen mit ihren Unterauftragnehmern so ausgestalten, dass sie in Übereinstimmung mit den Regelungen dieses Vertrags stehen.

10. Schlussbestimmungen

- 10.1. Erfüllungsort und ausschließlicher Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aufgrund und/oder im Zusammenhang mit dem Vertrag ist der Sitz der Zive GmbH. Es gilt ausschließlich deutsches Recht unter Ausschluss von UN-Kaufrecht.
- 10.2. Mündliche oder schriftliche Nebenabreden wurden nicht getroffen.
- 10.3. Die Abtretung von Rechten aus diesem Vertrag bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung der jeweils anderen Partei. Dies gilt nicht für die Abtretung von Zahlungsansprüchen.
- 10.4. Sollten einzelne Regelungen dieses Vertrags ganz oder teilweise unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Regelungen dieses Vertrags nicht berührt. Die Parteien werden anstelle der unwirksamen oder undurchführbaren Regelung eine dieser Regelung rechtlich und wirtschaftlich möglichst nahekommende gültige und wirksame Regelung treffen, die sie vernünftigerweise vereinbart hätten, wenn sie bei Abschluss dieses Vertrags die Unwirksamkeit oder Undurchführbarkeit der jeweiligen Regelung bedacht hätten. Entsprechendes gilt im Falle einer Regelungslücke.

B. Ergänzungsbedingungen zur Nutzung von Software-as-a-Service

1. Anwendungsbereich

- 1.1. Diese Ergänzungsbedingungen regeln, ergänzend zu den obigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die Nutzung von Software, die in Angebot und Leistungsbeschreibung näher bezeichnet wird („Software“), durch Kunden der Zive GmbH, also die entgeltliche und zeitlich auf die Dauer des Vertrags begrenzte Gewährung der Nutzung der von Software im Unternehmen des Kunden über das Internet sowie die Bereitstellung von Speicherplatz auf den Servern der Zive GmbH oder ihren Dienstleistern.

2. Leistungen der Zive GmbH

- 2.1. Die Zive GmbH gewährt dem Kunden die Nutzung der jeweils aktuellsten Version der Software für die vereinbarte Anzahl an berechtigten Nutzern über das Internet mittels Zugriff durch einen Browser oder eine mobile App.
- 2.2. Die Zive GmbH gewährleistet die Funktionsfähigkeit und Verfügbarkeit der Software während der Dauer des Vertragsverhältnisses und wird diese in einem zum vertragsgemäßen Gebrauch geeigneten Zustand erhalten. Der Funktions- und Nutzungsumfang der Software sowie die Einsatzbedingungen ergeben sich aus Angebot und Leistungsbeschreibung.
- 2.3. Der Kunde kann nach Bedarf die Anzahl der berechtigten Nutzer der Software nach den im Angebot bezeichneten genannten Konditionen erhöhen oder reduzieren. Zive GmbH übermittelt dem Kunden nach Vertragsschluss unverzüglich in elektronischer Form Zugangsdaten für die berechtigten Nutzer, sofern der Kunde diese nicht selbst in der Software einrichten kann.
- 2.4. Weiterhin übermittelt Zive GmbH dem Kunden nach Vertragsschluss auf erstes Anfordern in elektronischer Form eine Benutzerdokumentation in englischer Sprache. Die Benutzerdokumentation ist zudem jederzeit während der Nutzung der Software einsehbar und kann per Browser abgerufen werden.
- 2.5. Die Zive GmbH kann die Software jederzeit aktualisieren sowie weiterentwickeln und insbesondere aufgrund einer geänderten Rechtslage, technischer Entwicklungen oder zur Verbesserung der IT-Sicherheit anpassen. Zive GmbH wird dabei die berechtigten Interessen des Kunden angemessen berücksichtigen und den Kunden rechtzeitig notwendige Updates informieren. Im Falle einer wesentlichen Beeinträchtigung der berechtigten Interessen des Kunden durch obige Anpassung, steht diesem ein Sonderkündigungsrecht zu.
- 2.6. Eine Anpassung auf die individuellen Bedürfnisse oder die IT-Umgebung des Kunden schuldet der Zive GmbH nicht, es sei denn, die Parteien haben Abweichendes vereinbart.
- 2.7. Die Zive GmbH wird regelmäßig Wartungen an der Software vornehmen und den Kunden hierüber rechtzeitig informieren. Die Wartung wird regelmäßig außerhalb der üblichen Geschäftszeiten des Kunden durchgeführt, es sei denn aufgrund zwingender Gründe muss eine Wartung zu einer anderen Zeit vorgenommen werden.

- 2.8. Die Zive GmbH wird dem Stand der Technik entsprechende Maßnahmen zum Schutz der Daten vornehmen.
- 2.9. Zive GmbH wird eine regelmäßige, mindestens wöchentliche, Sicherung der Daten des Kunden vornehmen. Die Datensicherung erfolgt so, dass die jeweils vorherige Datensicherung überschrieben wird. Zive GmbH wird die Datensicherungen maximal vier Wochen vorhalten. Ein Wiedereinspielen der Daten eines vorherigen Stands ist nur im Falle des durch Zive GmbH verursachten Datenverlustes geschuldet. Ein sonstiger „Roll-Back“ von Datenständen etwa aufgrund von Löschungen durch den Kunden ist nicht geschuldet.
- 2.10. Der Kunde bleibt Inhaber der auf den Servern der Zive GmbH abgelegten Daten und kann diese jederzeit herausverlangen.

3. Nutzungsumfang und –rechte zur Software

- 3.1. Eine physische Überlassung der Software an den Kunden erfolgt nicht.
- 3.2. Der Kunde erhält an der jeweils aktuellsten Version der Software für die vertraglich festgelegte Anzahl an Nutzern einfache, d.h. nicht unterlizenzierbare und nicht übertragbare, zeitlich auf die Dauer des Vertrags beschränkte Recht, die Software nach Maßgabe der vertraglichen Regelungen zu nutzen.
- 3.3. Der Kunde darf die Software nur im Rahmen seiner eigenen geschäftlichen Tätigkeit durch eigenes Personal nutzen. Dem Kunden ist eine weitergehende Nutzung der Software nicht gestattet, es sei denn diese ist durch entsprechende Ergänzungen separat festgelegt.
- 3.4. Diese Regelungen gelten vorrangig vor Ziffer 8 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Zive GmbH.

4. Nutzungsrechte an Daten

- 4.1. Zive GmbH verwendet die vom Kunden durch die Nutzung der Software bereitgestellten Daten ausschließlich zur Verarbeitung, Speicherung und Darstellung der Daten sowie zur Fehlerbehebung und Verbesserung der Produktqualität, soweit dies für die Erfüllung der Verpflichtungen aus dem Vertrag erforderlich ist. Zive GmbH ist es untersagt, die Daten für andere Zwecke zu verwenden, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Schulungen, Marketing oder das Trainieren von KI-Modellen. Alle Daten und alle anderen Informationen, auf die Zive GmbH im Rahmen der Erbringung der Dienstleistungen Zugriff hat, gelten als vertrauliche Informationen gemäß Ziffer 7 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen.
- 4.2. Zive GmbH speichert keine der Daten über die Dauer der Vertragslaufzeit hinaus. Zive GmbH wird sicherstellen, dass maximal 30 Tage nach Kündigung oder Ablauf alle Daten dauerhaft aus seinen Systemen gelöscht werden.
- 4.3. Alle Rechte, Titel und Interessen an den Daten verbleiben beim Kunden. Zive GmbH erwirbt keine Rechte oder Lizenzen, um die Daten für andere Zwecke als die des Vertrages zu verwenden.

5. Support

- 5.1. Die Zive GmbH richtet für Anfragen des Kunden zu Funktionen der Software einen Support-Service ein. Anfragen können über die auf der Website der Zive GmbH angegebene Support-Hotline oder ggf. Ticketsystem zu den dort angegebenen Zeiten oder per E-Mail gestellt werden. Die Anfragen werden in zeitlicher Reihenfolge ihres Eingangs bearbeitet.

6. Service Levels; Störungsbehebung

- 6.1. Die Zive GmbH gewährt eine Gesamtverfügbarkeit der Leistungen von mindestens 99% im Jahresmittel am Übergabepunkt. Der Übergabepunkt ist der Routerausgang des Rechenzentrums der Zive GmbH.
- 6.2. Als Verfügbarkeit gilt die Möglichkeit des Kunden, sämtliche Hauptfunktionen der Software zu nutzen. Wartungszeiten sowie Zeiten der Störung unter Einhaltung der Behebungszeit gelten als Zeiten der Verfügbarkeit der Software. Zeiten unerheblicher Störungen bleiben bei der Berechnung der Verfügbarkeit außer Betracht. Für den Nachweis der Verfügbarkeit sind die Messinstrumente der Zive GmbH im Rechenzentrum maßgeblich.
- 6.3. Der Kunde hat Störungen unverzüglich an die in Angebot und Leistungsbeschreibung genannten Kontaktdaten zu melden. Eine Störungsmeldung und -behebung ist Montag bis Freitag (ausgenommen Feiertage am Sitz der Zive GmbH) zwischen 9:00 Uhr bis 18:00 Uhr CET gewährleistet (Servicezeiten).
- 6.4. Störungen an der Software werden durch den Kunden nach billigem Ermessen unter Berücksichtigung der Interessen der Zive GmbH in folgende Kategorien unterteilt:
- Mangel der Kategorie 1 (sehr hohe Priorität): Störung, die einen Ausfall der Software oder wesentlicher Teile derselben verursacht, sodass eine Nutzung derselben vollständig oder nahezu vollständig ausgeschlossen ist. Die Beeinträchtigung des Betriebsablaufes ist derart wesentlich, dass eine sofortige Abhilfe unerlässlich ist.
 - Mangel der Kategorie 2 (höhere Priorität): Störung, welche die Softwarenutzung derart beeinträchtigt, dass eine sinnvolle Nutzung nicht oder nur unter unverhältnismäßigem Aufwand möglich ist. Mehrere parallel auftretende Mängel der Kategorie 2 können einen Mangel der Kategorie 1 begründen.
 - Mangel der Kategorie 3 (normale Priorität): Sonstige Störungen, welche die Softwarenutzung nicht oder nur unwesentlich beeinträchtigen. Mehrere parallel auftretende Mängel der Kategorie 3 können einen Mangel der Kategorie 2 oder der Kategorie 1 begründen.
- 6.5. Die Zive GmbH reagiert auf die Meldung eines Mangels durch den Kunden binnen nachfolgender Reaktionsfristen:
- Bei Mängeln der Kategorie 1: Innerhalb von zwei Stunden nach Erhalt der Meldung,
 - Bei Mängeln der Kategorie 2: Innerhalb von vier Stunden nach Erhalt der Meldung,
 - Bei Mängeln der Kategorie 3: Innerhalb eines Werktages nach Erhalt der Meldung.

- 6.6. Die Zive GmbH ist mangels abweichender Abrede bemüht, die Mängel binnen nachfolgender Beseitigungsfristen zu beseitigen:
- Bei Mängeln der Kategorie 1: Innerhalb von 24 Stunden nach Erhalt der Meldung,
 - Bei Mängeln der Kategorie 2: Innerhalb von 5 Tagen nach Erhalt der Meldung,
 - Bei Mängeln der Kategorie 3: Nach Möglichkeit mit der jeweils nächsten Programmversion der Software.
- 6.7. Beim Vorliegen von Mängeln der Kategorie 1 und 2 ist die Zive GmbH bemüht, bis zur vollständigen Beseitigung der Mängel innerhalb der Beseitigungsfrist eine Behelfslösung ("Work Around") bereitzustellen, sollten sich die Mängel nicht binnen dieser Frist beheben lassen.
- 6.8. Etwaige sonstige gesetzliche Ansprüche des Kunden gegen der Zive GmbH bleiben unberührt.
- 6.9. Die obigen Fristen beginnen mit einer Fehlermeldung des Kunden. Bei Meinungsverschiedenheit über die Zuordnung eines Fehlers in die obigen Kategorien werden das Management des Kunden und der Zive GmbH eine gemeinsame Einstufung herbeiführen. Falls dies nicht gelingt, obliegt die abschließende Einstufung der Zive GmbH. Der Kunde kann jedoch die Einstufung in eine niedrigere Kategorie verlangen. In diesem Fall erstattet der Kunde der Zive GmbH den Zusatzaufwand, wenn er nicht nachweist, dass seine Einstufung richtig war.

7. Pflichten des Kunden

- 7.1. Der Kunde hat die ihm übermittelten Zugangsdaten dem Stand der Technik entsprechend vor Zugriffen Dritter zu schützen und zu verwahren. Der Kunde wird dafür sorgen, dass eine Nutzung nur im vertraglich vereinbarten Umfang geschieht. Ein unberechtigter Zugriff ist der Zive GmbH unverzüglich mitzuteilen.
- 7.2. Der Kunde ist verpflichtet, auf dem zur Verfügung gestellten Speicherplatz keine Daten abzulegen, deren Nutzung gegen geltendes Recht, behördliche Anordnungen, Rechte Dritter oder Vereinbarungen mit Dritten verstößt.
- 7.3. Der Kunde wird die Daten vor deren Ablage oder Nutzung in der Software auf Viren oder sonstige schädliche Komponenten prüfen und hierfür dem Stand der Technik entsprechende Maßnahmen (z.B. Virenschutzprogramme) einsetzen.
- 7.4. Der Kunde hat in eigener Verantwortung regelmäßig angemessene Datensicherungen vorzunehmen.

8. Gewährleistung

- 8.1. Hinsichtlich der Gewährung der Nutzung der Software sowie der Zurverfügungstellung von Speicherplatz gelten die Gewährleistungsvorschriften des Mietrechts (§§ 535 ff. BGB).
- 8.2. Der Kunde hat der Zive GmbH jegliche Mängel unverzüglich anzuzeigen.

- 8.3. Die Gewährleistung für nur unerhebliche Minderungen der Tauglichkeit der Leistung wird ausgeschlossen. Die verschuldensunabhängige Haftung gem. § 536a Abs. 1 BGB für Mängel, die bereits bei Vertragsschluss vorlagen, ist ausgeschlossen.

9. Vergütung

- 9.1. Abweichend von Teil A, Ziffer 4 der AGB ist die Vergütung für Leistungen nach diesen Ergänzungsbedingungen im Voraus zu leisten.
- 9.2. Die Vergütung erhöht sich automatisch um 5% nach jeweils 12 Monaten ununterbrochener Vertragslaufzeit, soweit nichts Abweichendes vereinbart wurde. Der Kunde hat das Recht, der Erhöhung zu widersprechen, indem er Zive GmbH spätestens 4 Wochen vor Inkrafttreten der Erhöhung schriftlich informiert. Im Falle des Widerspruchs erhält Zive GmbH ein einseitiges Kündigungsrecht zum Ablauf der aktuellen Vertragslaufzeit, das spätestens 7 Tage nach Zugang des Widerspruchs schriftlich ausgeübt werden muss.
- 9.3. Die Nutzung bestimmter Funktionen der Software, die in der Leistungsbeschreibung spezifiziert sind, unterliegt einer variablen, nutzungsabhängigen Vergütung. Die Abrechnung dafür erfolgt monatlich mittels eines Credit-Systems. Das Credit-System dient als Abrechnungsmodell für variable Leistungen, die nicht im Umfang der vertraglich vereinbarten Leistungen enthalten sind. Der Kunde erwirbt pro Vertragsmonat eine vereinbarte Zahl von Credits ("Credit-Kontingent"). Die Nutzung der variablen Leistungen verbraucht Credits. Die Menge der Credits je Nutzung richtet sich nach der bei Leistungserbringung gültigen Preisliste der Zive GmbH. Nach Abschluss eines Vertragsmonats wird das Credit-Kontingent automatisch auf den vertraglich vereinbarten Wert aufgefüllt. Falls der Kunde innerhalb eines Vertragsmonats sein Credit-Kontingent vollständig aufgebraucht hat, kann er die Nutzung variabler Leistungen fortsetzen. In diesem Fall wird Zive GmbH die über das monatliche Credit-Kontingent hinaus verwendeten Credits nach Abschluss des Vertragsmonats gesondert abrechnen. Die Preise dafür richten sich nach Ziffer 4 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Zive GmbH.

10. Laufzeit

- 10.1. Falls nicht abweichend im Angebot vereinbart, tritt das Vertragsverhältnis unter diesen Ergänzungsbedingungen mit Unterzeichnung in Kraft und hat eine Laufzeit von 12 Monaten. Danach verlängert sich die Vertragslaufzeit automatisch um weitere 12 Monate, sofern das Vertragsverhältnis nicht von einer der Parteien zum jeweiligen Ende der Vertragslaufzeit mit einer Frist von 3 Monaten gekündigt wird.
- 10.2. Das Recht beider Parteien zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn eine Partei vorsätzlich oder fahrlässig gegen eine wesentliche Pflicht aus diesem Vertrag verstößt und deswegen der kündigenden Partei das Festhalten am Vertrag nicht mehr zumutbar ist.
- 10.3. Die Zive GmbH ist hiernach insbesondere bei wiederholtem oder erheblichem Zahlungsverzug des Kunden berechtigt. Zive GmbH ist zur außerordentlichen Kündigung des Vertrages berechtigt, wenn der Kunde eine Pflicht nach Ziffer 7 dieses Vertrages verletzt und die Zive GmbH ihn zuvor abgemahnt hat.

10.4. Die Kündigung dieses Vertrages bedarf der Schriftform.

11. Schlussbestimmungen

- 11.1. Diese Ergänzungsbedingungen finden vorrangig Anwendung zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen.
- 11.2. Sollten einzelne Klauseln dieser Ergänzungsbedingungen unwirksam sein oder werden, so wird hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bedingungen nicht berührt.