

## Allgemeine Geschäftsbedingungen für Softwarelizenzen, die Bereitstellung webbasierter Lösungen und Dienstleistungen von Rapid Data

### § 1

#### Geltungsbereich

- 1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für Softwarelizenzen, die Bereitstellung webbasierter Lösungen und Dienstleistungen von Rapid Data für Bestatter.

### § 2

#### Definitionen

- 2.1 „**Abmelde-Assistent**“ oder „**Digitale Formalitätenerledigung**“ meint Nachsorge-Dienstleistungen (i) zur Kündigung („Abmeldung“) bzw. Übernahme („Ummeldung“) bekannter Verträge eines Verstorbenen und (ii) des Digitalen Nachlasses.
- 2.2 „**Auftrag**“ meint einen Auftrag, den der Bestatter von einem Kunden erhalten hat und zu dessen Erfüllung der Bestatter eine Software und/oder SaaS-Lösung nutzt und/oder sonstige Leistungen erbringt, einschließlich Dienstleistungen zum Vertrags- und Nachlassmanagement und/oder zur digitalen Formalitätenerledigung.
- 2.3 „**Bestatter-Portal**“ meint eine webbasierte Lösung, die es Bestattern ermöglicht, Dienstleistungen des Vertrags- und Nachlassmanagements auszulösen und zu verwalten sowie Stammdaten zu pflegen.
- 2.4 „**Bonitätsabfrage**“ bezeichnet die durch Rapid Data bereitgestellte Funktion zur Einholung und Verarbeitung bonitätsrelevanter Daten Dritter zur Bewertung der wirtschaftlichen Leistungsfähigkeit.
- 2.5 „**Bestellmenge**“ ist gleichbedeutend mit „Kontingent“.
- 2.6 „**Blumenservice**“ meint eine webbasierte Funktionalität des Service- und Kunden-Center, mit der Blumenbestellungen bei einem Drittanbieter durchgeführt werden können
- 2.7 „**Digitaler Nachlass**“ meint Dienstleistungen der Recherche von bestehenden Vertragsbeziehungen eines Verstorbenen mit E-Commerce-Unternehmen und die Kündigung („Abmeldung“) bzw. Übernahme („Ummeldung“) dieser Verträge (Nachsorge).
- 2.8 „**Erinnerungsbuch**“ meint eine webbasierte Funktionalität des Service- und Kunden-Center, mit der ein Fotobuch generiert und als Printexemplar bestellt werden kann.
- 2.9 „**Hinterbliebenen-Portal**“ meint eine im Kunden-Center integrierte webbasierte Lösung, die es Kunden des Bestatters ermöglicht, den Abmelde-Assistenten zu nutzen und über diesen, neue Ab- und Ummeldungen anzulegen, den digitalen Nachlass zu aktivieren und den Status der Vorgänge einzusehen (Nachsorge).
- 2.10 „**Produkte**“ meint die von Rapid Data dem Bestatter nach dem Vertrag bereitzustellende Software, SaaS-Lösungen, Dienstleistungen zum Vertrags- und Nachlassmanagement und/oder zur digitalen Formalitätenerledigung und/oder sonstige Leistungen.
- 2.11 „**SaaS-Lösung**“ (Software as a Service-Lösung) meint webbasierte Lösungen.
- 2.12 „**Service- und Kunden-Center**“ meint eine webbasierte Lösung, die es dem Bestatter ermöglicht, seinen Kunden Funktionalitäten bereitzustellen und diese zu verwalten und selbst Leistungen darüber zu erbringen.
- 2.13 „**Software**“ meint eine Kopie eines Computerprogramms, das Rapid Data dem Bestatter zum Betrieb auf Systemen des Bestatters bereitstellt (on premise).
- 2.14 „**Vertrags- und Nachlassmanagement**“ meint Dienstleistungen zur Verwaltung von Verträgen und des Nachlasses des Kunden des Bestatters (Vorsorgeprodukt).

### § 3

#### **Rechte zur Nutzung von Software; Erwerb von Auftrags-Kontingenten**

- 3.1 Soweit Gegenstand des Vertrags die Einräumung des Rechts zur Nutzung einer Software (Softwarelizenz) ist, gelten die nachfolgenden Regelungen dieser Ziffer 3.
- 3.2 Rapid Data räumt dem Bestatter das nicht-ausschließliche, nicht übertragbare und nicht unterlizenzierbare, zeitlich auf die Vertragslaufzeit und örtlich auf das Gebiet DACH beschränkte Recht ein, die vertragsgegenständliche Software auf den im Vertrag festgelegten Servern und/oder Clients zur Verwaltung und Erfüllung von Aufträgen zu nutzen. Zur vertragsgemäßen Nutzung der Software gehören neben der Installation das Laden in den Arbeitsspeicher, das Anzeigen und das Ablauen lassen der Software.
- 3.3 Wenn der Bestatter ein Recht zur Nutzung der Software zur Verwaltung und Erfüllung eines Kontingents (bzw. einer „Bestellmenge“) von Aufträgen erwirbt, gilt das Nutzungsrecht nur für freigeschaltete Aufträge dieses Kontingents. Der Bestatter kann das Recht zur Nutzung der Software zur Verwaltung und Erfüllung von (weiteren) Aufträgen oder Kontingenzen von Aufträgen während der Vertragslaufzeit durch gesonderte Vereinbarung nachkaufen (siehe dazu Ziffer 15.2). Aufträge werden dabei nur dann von der Zahl der freigeschalteten Aufträge eines Kontingents abgezogen und gelten nur dann als genutzt, wenn für sie (einmalig oder insgesamt) ein Brutto-Gesamtwert von 400 EUR oder mehr als Rechnungspositionen angelegt worden ist. Wenn der Bestatter nach dem Vertrag das Nutzungsrecht für ein Kontingent von Aufträgen pro Zeitabschnitt, z.B. pro Vertragsjahr, erwirbt, wird Rapid Data das Kontingent jeweils pro Zeitabschnitt bereitstellen.
- 3.4 Als Teil eines Kontingents erworbene Nutzungsrechte für einzelne Aufträge können ab Freischaltung während der gesamten Vertragslaufzeit genutzt werden, bei Vertragsende (z.B. infolge einer Kündigung durch den Bestatter oder Rapid Data) verfallen sie.
- 3.5 Im Übrigen ist der Bestatter zur Vervielfältigung der Software nicht berechtigt, soweit gesetzlich nicht anderes bestimmt ist.
- 3.6 Der Bestatter ist nicht berechtigt, die Software und/oder Sicherungskopien einschließlich der Dokumentation und sonstige mitgelieferte Begleitmaterialien an Dritte zu veräußern oder in sonstiger Art und Weise (insbesondere durch Vermieten oder Verleihen) Dritten zu überlassen. Ausgenommen von dem in Satz 1 niedergelegtem Verbot der Weiterveräußerung und Überlassung der Software an Dritte ist die Überlassung der Software an solche Dritte, denen kein selbständiges Gebrauchsrecht eingeräumt wird und die hinsichtlich der Nutzung der Software den Weisungen des Bestatters unterliegen.
- 3.7 Der Bestatter ist nicht berechtigt, die Software zu verändern oder zu bearbeiten, es sei denn, es handelt sich bei der Änderung bzw. Bearbeitung um eine für die vertragsgemäße Nutzung der Software erforderliche Beseitigung eines Mangels, mit der sich Rapid Data in Verzug befindet.
- 3.8 Rapid Data stellt regelmäßig neue Versionen der Software per Download und/oder auf einem Datenträger bereit. Der Bestatter ist für die Installation der neuen Versionen verantwortlich. Er hat neue Versionen spätestens 12 Monate nach Bereitstellung zu installieren und zu nutzen. Ältere Versionen pflegt und wartet Rapid Data nicht.

### § 4

#### **Bereitstellung von SaaS-Lösungen**

- 4.1 Soweit Gegenstand des Vertrags die Bereitstellung einer SaaS-Lösung ist, gelten die folgenden Regelungen dieser Ziffer 4.
- 4.2 SaaS-Lösungen stellt Rapid Data als webbasierte Lösungen bereit. Der Bestatter kann, die auf Servern von Rapid Data bzw. eines von Rapid Data beauftragten Dienstleisters gespeicherte und abrufbare Software über eine Internetverbindung während der Laufzeit dieses Vertrags für eigene Geschäftszwecke zur Verwaltung und Erfüllung von Aufträgen nutzen und seine Daten mit ihrer Hilfe verarbeiten sowie Elemente der Software, etwa Anmeldemasken, in seine eigene Webseite einbinden. Ob und mit welchen Funktionalitäten Rapid Data SaaS-Lösungen bereitstellt, ist jeweils im Einzelvertrag geregelt.

- 4.3 Rapid Data stellt dem Bestatter SaaS-Lösungen in ihrer jeweils aktuellen Version am Routerausgang des Rechenzentrums, in dem der Server mit der Software steht („Übergabepunkt“), zur Nutzung bereit. Rapid Data stellt die SaaS-Lösungen, die für die Nutzung erforderliche Rechenleistung und der erforderliche Speicher- und Datenverarbeitungsplatz bereit. Rapid Data schuldet jedoch nicht die Herstellung und Aufrechterhaltung der Datenverbindung zwischen den IT-Systemen des Bestatters und dem Übergabepunkt.
- 4.4 Soweit SaaS-Lösungen ausschließlich auf den Servern von Rapid Data oder eines von Rapid Data beauftragten Dienstleisters ablaufen, bedarf der Bestatter keiner urheberrechtlichen Nutzungsrechte an der Lösung, Rapid Data räumt auch keine solche Rechte ein. Rapid Data räumt dem Bestatter aber für die Laufzeit des Vertrags das nicht-ausschließliche, nicht übertragbare und zeitlich auf die Dauer des Nutzungsvertrags beschränkte Recht ein, die Benutzeroberfläche der SaaS-Lösung zur Anzeige auf dem Bildschirm in den Arbeitsspeicher der vertragsgemäß hierfür verwendeten Endgeräte zu laden und die dabei entstehenden Vervielfältigungen der Benutzeroberfläche vorzunehmen.
- 4.5 Es können Einschränkungen oder Beeinträchtigungen der erbrachten Dienste entstehen, die außerhalb des Einflussbereichs von Rapid Data liegen. Hierunter fallen insbesondere Handlungen von Dritten, die nicht im Auftrag von Rapid Data handeln, von Rapid Data nicht beeinflussbare technische Bedingungen des Internets sowie höhere Gewalt. Auch die vom Bestatter genutzte Hard- und Software und technische Infrastruktur kann Einfluss auf die Leistungen von Rapid Data haben. Soweit derartige Umstände Einfluss auf die Verfügbarkeit oder Funktionalität, der von Rapid Data erbrachten Leistung haben, hat dies keine Auswirkung auf die Vertragsgemäßheit der erbrachten Leistungen.
- 4.6 Der Bestatter hat dafür Sorge zu tragen, dass für ihn und seine Kunden bereitgestellte Zugänge nicht von unbefugten Dritten genutzt werden.
- 4.7 Rapid Data behält sich vor, SaaS-Lösungen fortlaufend zu verbessern und weiterzuentwickeln und im Zuge dessen zur Anpassung an die Markterfordernisse und den jeweiligen Stand der Technik Funktionen zu ändern und auch einzuschränken (bis hin zur Abschaffung), soweit dies unter Berücksichtigung der Interessen von Rapid Data für den Bestatter zumutbar ist. Rapid Data stellt dem Bestatter immer die jeweils aktuelle Version der SaaS-Lösung zur Nutzung zur Verfügung. Der Bestatter hat keinen Anspruch auf Bereitstellung einer anderen als der jeweils aktuellen Version. So weit es im Vertrag nicht anders geregelt ist, erbringt Rapid Data keine Installations- und/oder Konfigurationsleistungen. Der Bestatter ist ebenso wie seine Kunden zur Nutzung der SaaS-Lösungen ausschließlich zur Vertragsdurchführung berechtigt. Eine weitergehende Nutzung ist ihm untersagt, soweit sie nicht im Sinne von §§ 69d Abs. 2 und 3 und § 69e UrhG zulässig ist.
- 4.8 In den SaaS-Lösungen können gegebenenfalls Angebote Dritter integriert werden. Sollte der Bestatter oder Dritte diese Angebote wahrnehmen wollen, so kommen daraus resultierende Verträge lediglich zwischen dem jeweiligen Besteller und dem Dritten zustande. Rapid Data ist nicht Partei und wird durch diese Verträge weder berechtigt noch verpflichtet.
- 4.9 Die Ziffern 3.3 und 3.4 gelten entsprechend.

## § 5

### **Dienstleistungen zum Vertrags- und Nachlassmanagement und zur digitalen Formalitätenerledigung (Abmelde-Assistent)**

- 5.1 Soweit Gegenstand des Vertrags Dienstleistungen zum Vertrags- und Nachlassmanagement (Vorsorgeprodukt) und/oder zur digitalen Formalitätenerledigung (Nachsorgeprodukt) sind, gelten die folgenden Regelungen dieser Ziffer 5.
- 5.2 Der Vertrag zwischen Rapid Data und dem Bestatter ist weder ein Vertrag zugunsten von Kunden des Bestatters noch ein Vertrag mit Schutzwirkung für Kunden des Bestatters. Rapid Data schließt keinen Vertrag über Dienstleistungen mit Kunden des Bestatters, sondern ausschließlich mit dem Bestatter. Kunden können Dienstleistungen nicht bei Rapid Data, sondern nur beim bzw. über den Bestatter bestellen.

- 5.3** Rapid Data erbringt Dienstleistungen zum Vertrags- und Nachlassmanagement ab der jeweiligen Beauftragung Rapid Datas durch den Bestatter bis zum Ende des Vertrags zwischen Rapid Data und dem Bestatter. Rapid Data erbringt Dienstleistungen zur digitalen Formalitätenerledigung ab der jeweiligen Beauftragung Rapid Datas durch den Bestatter für eine Dauer von 12 Monaten oder bis zum Ende des Vertrags zwischen Rapid Data und dem Bestatter, je nachdem, welcher Zeitpunkt früher eintritt; wenn der Bestatter ein Kontingent von Nutzungsrechten und anderen Leistungen erworben hat, beginnt die 12-monatige Laufzeit jeweils erst ab Aktivierung des einzelnen Auftrags.
- 5.4** Rapid Data fragt über das eMeldung-Portal der Deutsche Bestattungsvorsorge Treuhand AG („DBT“) (gemäß den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der DBT für die Nutzung des DBT-eMeldung-Portals und der Dienstleistung „DBT-eMeldung“) ab, ob für Todesfälle des Bestatters Bestattungsvorsorge- Treuhandverträge bei der DBT („THV“) bestehen und informiert den Bestatter über das Ergebnis der Abfrage. Rapid Data führt die Abfrage jeweils nur mit den vom Bestatter bereitgestellten Angaben (ohne jede Anpassung oder Korrektur) durch; weichen bereitgestellte Angaben von bei DBT hinterlegten Angaben ab, werden vorhandene THV möglicherweise nicht identifiziert. Führt eine Abfrage zum Ergebnis, dass ein THV besteht, kann der Bestatter Rapid Data beauftragen, die Auszahlung von Beträgen, die auf Basis ermittelter THV hinterlegt wurden, anzufordern (digitale Sterbefallmeldung mit Auszahlungsaufforderung). Eine gesonderte Registrierung des Bestatters für das DBT-eMeldung-Portal ist für die Abfrage beim DBT-eMeldung-Portal nicht erforderlich.
- 5.5** Rapid Data übermittelt als zusätzliche Serviceleistung Informationen der Todesfälle des Bestatters an die Post Adress AG, um Werbeschreiben an den Verstorbenen zu unterbinden und die Daten aus den branchenüblichen Datenbanken zu entfernen. Rapid Data führt die Abfrage jeweils nur mit den vom Bestatter bereitgestellten Angaben durch. Sofern zusätzlich ein Rechtsverhältnis ermittelt wurde, wird Rapid Data im Rahmen ihrer vertraglichen Verpflichtungen der Dialogpostabmeldung Premium die Sterbeurkunde und Daten des Kunden übermitteln. Das zugrundeliegende Rechtsverhältnis wird in Kooperation mit dem Kunden abgewickelt. Die Nutzung dieser Daten zu anderen Zwecken ist vertraglich und gesetzlich verboten.
- 5.6** Für Dienstleistungen zum Vertrags- und Nachlassmanagement (Vorsorgeprodukt) gilt ferner folgendes:
- Wenn Kunden des Bestatters im Vertrags- und Nachlassmanager die Abwicklung von Verträgen bei ihrem Tod regeln (und hierzu eine über den Tod hinaus wirksame Vollmacht erteilen), führt Rapid Data im Todesfall vom oder für den Kunden zu dessen Lebzeiten für den Todesfall im Vertrags- und Nachlassmanager hinterlegte Regelungen zur Abwicklung aus.
  - Zu den Dienstleistungen zum Vertrags- und Nachlassmanagement (Vorsorgeprodukt) gehört auch ein reiner (im Hinblick auf als diskret markierte Vorgänge beschränkter) Lesezugriff zum Bestatter-Portal und Hinterbliebenen-Portal ab dem Todesfall des Kunden, über den Rapid Data Informationen über den Stand der Abwicklung der Verträge nach dem Todesfall bereitstellt. Die Abwicklung von Regelungen, die beim Todesfall noch nicht im Vertrags- und Nachlassmanager hinterlegt sind, ist nicht Bestandteil dieses Vorsorgeproduktes. Ab dem Todesfall entfällt das Recht, im Vertrags- und Nachlassmanager Regelungen zur Abwicklung von Verträgen beim Tod des Kunden zu hinterlegen. Nach Eintritt des Todesfalls können weitere Abmeldungen (durch den Bestatter und/oder dessen Kunden bzw. dessen Erben) nur mittels eines (gesondert zu erwerbenden) Nachsorgeprodukts von Rapid Data durchgeführt werden.
  - Zur Unterstützung und im Auftrag seines Kunden kann auch der Bestatter Verträge für seinen Kunden im Rahmen der Nutzung des jeweils bezogenen Vorsorgeprodukts erfassen und Nachlassverfügungen pro Auftrag hinterlegen. Der Bestatter kann zur Erfüllung eines Auftrags seines Kunden im Rahmen der Nutzung eines bezogenen Vorsorgeprodukts zu jeder Zeit auch alle von ihm für seinen Kunden erfassten Verträge sowie nach dem Tod alle Verträge, die nicht als „diskret“ markiert sind, einsehen.
- 5.7** Für Dienstleistungen zur digitalen Formalitätenerledigung (Nachsorgeprodukt) gilt ferner folgendes:
- Zu den Dienstleistungen zur digitalen Formalitätenerledigung (Nachsorgeprodukt) zählt die Bereitstellung eines Bestatter-Portals und, nur soweit dies ausdrücklich vereinbart ist, eines Hinterbliebenen-Portals. Diese ermöglichen die Übermittlung von Informationen über Sterbefälle, insbesondere

Sterbeurkunden, an bestimmte Organisationen, sowie die Erstellung von Erklärungen zur Abwicklung oder Anpassung von Rechtsbeziehungen, die zwischen dem Verstorbenen (bzw. dessen Erben) und Unternehmen bzw. Organisationen („Unternehmen“) bestehen (z.B. im Hinblick auf Guthaben, zahlungspflichtige Verträge, Zugangsdaten zu Online-Accounts oder Online-Profilen). Bei den Kunden des Bestatters handelt es sich in der Regel um Erben eines Verstorbenen bzw. von Erben beauftragte Dritte.

- b) Grundlage der Leistungen zur digitalen Formalitätenerledigung sind Nachlassverfügungen von Erben (bzw. von diesen beauftragte Dritte).
  - c) Bei Dienstleistungen des Digitalen Nachlasses informiert Rapid Data Unternehmen, die
    - (i) Rapid Data-Partner sind, (ii) nach Einschätzung Rapid Data zu den (z.B. wegen der Zahl der Kunden und/oder Höhe von Guthaben) für Verbraucher relevantesten Anbietern zählen, und/oder (iii) ein Kunde des Bestatters benannt hat, über den Tod des Verstorbenen und Nachlassverfügungen mit der Aufforderung, die Nachlassverfügungen umzusetzen, und übermittelt Unternehmen die zur Umsetzung erforderlichen Informationen, Dokumente und Erklärungen.
- Andere Unternehmen informiert Rapid Data nicht. Rapid Data ist insbesondere nicht verpflichtet, Verträge Verstorbener mit anderen Unternehmen und bei diesen bestehenden Guthaben und/ oder Verbindlichkeiten zu ermitteln.
- d) Nachlassverfügungen können jederzeit durch Erklärung über dafür vorgesehene Funktionen im Bestatter- und/oder Hinterbliebenen-Portal geändert werden.

- 5.8** Rapid Data schuldet keinen Erfolg der von Rapid Data vorzunehmenden Handlungen, insbesondere bei Dienstleistungen zum Vertrags- und Nachlassmanagement keine Umsetzung der über das Vorsorge-Kundenportal versandten Nachrichten bzw. Anweisungen durch den jeweiligen Adressaten und bei Dienstleistungen zur digitalen Formalitätenerledigung keine vollständige Umsetzung aller Nachlassverfügungen durch Unternehmen und keine Benachrichtigung sämtlicher Unternehmen, mit denen Verstorbene tatsächlich oder möglicherweise in einer Rechtsbeziehung stand, über einen Sterbefall. Das gilt insbesondere im Hinblick auf rechtliche Beziehungen des Verstorbenen zu Unternehmen, mit denen Rapid Data keine Vereinbarung zur Abwicklung von Nachlassverfügungen (z.B. im Hinblick auf Guthaben, zahlungspflichtige Verträge, Zugangsdaten zu Online-Accounts oder Online-Profilen) getroffen hat. Rapid Data hat jedoch das Ziel, Abwicklungsvereinbarungen mit möglichst vielen Unternehmen abzuschließen.
- 5.9** Gegenstand der Dienstleistungen ist nicht die gerichtliche Durchsetzung von Ansprüchen von Kunden des Bestatters und/oder Erben gegen Dritte.
- 5.10** Rapid Data kann Dienstleistungen, die Rapid Data ab dem Tod des Kunden des Bestatters schuldet, erst erbringen, sobald Rapid Data Kenntnis vom Todesfall erhält, z.B. durch den Bestatter, einen anderen Bestatter, der nicht Vertragspartner von Rapid Data ist, eine DBT-Meldung, eine im Vertrags- und Nachlassmanager hinterlegte Vertrauensperson und/oder einen Hinterbliebenen. Rapid Data ist nicht verpflichtet, selbst oder durch Dritte periodisch, punktuell oder fortlaufend Informationen darüber einzuholen, ob ein Kunde des Bestatters verstorben ist. Der Bestatter ist verpflichtet, Rapid Data unverzüglich über einen Todesfall zu informieren.
- 5.11** Bestatter können über PowerOrdo bzw. das Bestatter-Portal u.a. Informationen über den Status der Abwicklung der Dienstleistungen abrufen und Daten verwalten und, nur soweit dies ausdrücklich vereinbart ist, ihren Kunden die Nutzung des im Kunden-Center integrierten Hinterbliebenen-Portal ermöglichen. Eingaben und Erklärungen von Kunden eines Bestatters gelten im Verhältnis zwischen Rapid Data und dem Bestatter als Eingaben bzw. Erklärungen des Bestatters. Ein direktes Vertragsverhältnis zwischen Rapid Data und dem Kunden kommt dadurch nicht zustande.
- 5.12** Daten Verstorbener werden automatisch aufgrund der im System von Rapid Data bzw. in damit verbundenen Systemen des Bestatters vom Bestatter hinterlegten Daten generiert und zur Nutzung durch Rapid Data bereitgestellt, insbesondere für Leistungen im Zusammenhang mit der Abwicklung von Rechtsverhältnissen im Zusammenhang mit einem Todesfall. Dies gilt sowohl für in der Vergangenheit erhobene Daten über Verstorbene wie auch alle während der Vertragsdauer erfasste und eingestellte Daten

Verstorbener.

- 5.13 Der Bestatter ist verpflichtet, alle Mitwirkungshandlungen, die zur Erfüllung der Verpflichtungen Rapid Data erforderlich sind, unaufgefordert vorzunehmen. Insbesondere hat der Bestatter von seinen Kunden diejenigen Nachweise, Genehmigungen und Bevollmächtigungen sowie sonstigen Unterlagen und Informationen einzuholen, die nach Mitteilung von Rapid Data für eine Vertragsdurchführung erforderlich sind.
- 5.14 Der Bestatter hat sicherzustellen, dass die für die Erfüllung der Dienstleistungen relevanten Daten seiner Kunden mit höchster Sorgfalt erfasst und in die von Rapid Data bereitgestellten Systeme eingestellt werden. Dies gilt insbesondere für die zur Erfüllung der Dienstleistungen zur digitalen Formalitätenerledigung relevanten Daten Verstorbener wie Namen, Geburtsdatum und –ort der Verstorbenen, Sterbeurkundennummern und Angaben in Vollmachten. Soweit bei einzelnen Daten Zweifel bestehen, ob die Daten zutreffend sind, hat der Bestatter sicherzustellen, dass er im Rahmen des Möglichen und Zumutbaren den Sachverhalt ermittelt und bestehende Zweifel vor der Datenerfassung ausräumt.
- 5.15 Um eine ordnungsgemäße Erfüllung von Dienstleistungen zur digitalen Formalitätenerledigung sicherzustellen, hat der Bestatter seine Kunden bei der Abgabe bzw. Entgegennahme von Nachlassverfügungen eingehend über die Konsequenzen von Nachlassverfügungen aufzuklären und Nachlassverfügungen mit höchster Sorgfalt zu erfassen. Der Bestatter erhält von Rapid Data die entsprechenden Informationen und Erläuterungen zu den Produktmerkmalen, um seine Kunden vollständig über die Dienstleistungen aufzuklären zu können.
- 5.16 Falsche Angaben bei der Datenerfassung können erhebliche Folgen haben, bis hin zur Löschung der digitalen Identität eines noch lebenden Menschen (d.h. seiner digitalen Profile, Accounts und Vertragsverhältnisse) oder Kündigung von wichtigen Verträgen (z.B. Versicherungsverträgen). Aus diesem Grund ist stets höchste Sorgfalt anzuwenden. Dies gilt auch für Angestellte, Vertreter und sonstige Erfüllungs- oder Verrichtungsgehilfen, die der Bestatter in die Abwicklung von Verträgen mit seinen Kunden einschaltet. Der Bestatter hat die mit der Vertragsabwicklung beauftragten Personen fortlaufend im Hinblick auf die Ordnungsmäßigkeit der Datenerfassung und -eingabe zu überwachen.
- 5.17 Der Bestatter wird zur Nutzung von Dienstleistungen zur digitalen Formalitätenerledigung (Nachsorgeprodukt) nur Daten zu Verstorbene sowie Kunden eingeben, die der Bestatter sorgfältig geprüft und für die er alle notwendigen Einwilligungen und Vollmachten, insbesondere des Kunden, eingeholt hat; der Bestatter hat insbesondere eine schriftliche Vollmacht seiner Kunden zugunsten Rapid Data einzuholen; ein Muster für eine Vollmacht stellt Rapid Data über das Bestatter-Portal bereit. Der Bestatter muss die Vollmacht für einen Zeitraum von drei (3) Jahren ab Beginn der Laufzeit des jeweiligen Einzelvertrags aufbewahren und auf Rapid Data's Anforderung Rapid Data im Original zur Verfügung stellen. Im Rahmen der Erfüllung von Dienstleistungen zum digitalen Vertrags- und Nachlassmanagement (Vorsorgeprodukt) wird Rapid Data die für Rapid Data zur Vertragserfüllung erforderlichen Vollmachten direkt über das Rapid Data-System einholen.
- 5.18 Der Bestatter stellt Rapid Data von allen etwaigen Schadensersatzansprüchen von Kunden und Dritten frei, die auf einer schuldenhaften (d.h. vorsätzlichen oder fahrlässigen) Verletzung der Pflichten des Bestatters gegenüber Rapid Data beruhen.
- 5.19 Erfährt der Bestatter nachträglich davon, dass Angaben von oder über Kunden nicht zutreffend waren oder von Kunden erteilte Einwilligungen für die Erbringung der Dienstleistungen nicht ausreichend sind oder ein Kunde zur Beauftragung der Dienstleistungen nicht befugt war, wird er Rapid Data hierüber unverzüglich in Textform unterrichten. Des Weiteren ist der Bestatter verpflichtet, Rapid Data unverzüglich über einen etwaigen Widerruf einer Vollmacht oder einer sonstigen Einwilligung eines Kunden in Textform zu unterrichten.

## § 6

### Trauerfeier-Videoaufnahmen, Rechteeinholung

- 6.1 Beim Produkt Trauerfeier-Videos erhält der Bestatter von Rapid Data per E-Mail einen Link, über den die Aufnahmen der Trauerfeier bzw. der Livestream zugänglich ist. Dieser Link ist nicht passwortgesichert. Der Bestatter kann diesen Link an Hinterbliebene, Trauerfeier-Teilnehmer und/oder sonstige Dritte weiterleiten, wobei diese Weiterleitung dann, wenn die Aufnahmen natürliche Personen zeigen oder

erkennbar machen, nur im Rahmen und gem. den von den natürlichen Personen erteilten Einwilligungen gem. Ziffer 6.2 erfolgen darf und der Bestatter diejenigen, denen er den Link weiterleitet, auf entsprechende Beschränkungen hinweisen muss und ihre Zustimmung dazu einholen muss. Der Bestatter muss mit seinem Kunden (in der Regel ein Hinterbliebener) vereinbaren, ob und ggf. wem er den Link weiterleitet.

- 6.2 Der Bestatter hat dafür Sorge zu tragen, dass sämtliche Angehörigen des Verstorbenen, die zur Geltendmachung von postmortalen Persönlichkeitsrechtlichen Ansprüchen des Verstorbenen berechtigt sind oder durch die Anfertigung und Verbreitung der Aufnahmen der Trauerfeier in eigenen Persönlichkeitsrechten als Hinterbliebene verletzt sein können, in die Aufnahme der Trauerfeier und deren öffentliche Zugänglichmachung nach Maßgabe dieser AGB einwilligen und mit der Nutzung der persönlichen Daten des Verstorbenen, der Angabe des Ortes der Bestattung sowie des Ortes des Grabes des Verstorbenen sowie der Teilnehmer der Trauerfeier einverstanden sind.
- 6.3 Weiterhin hat der Bestatter dafür Sorge zu tragen, sämtliche Rechte einzuholen, die für die Anfertigung der Aufnahme der Trauerfeier und deren öffentliche Zugänglichmachung nach Maßgabe dieser AGB erforderlich sind. Hierzu können zählen die Einholung einer hausrechtlichen oder eigentumsrechtlichen Erlaubnis zur Aufnahme am Ort der Trauerfeier, die Einholung von urheberrechtlichen Nutzungsrechten desjenigen, der die Aufnahme anfertigt, sowie die Einholung von urheberrechtlichen Nutzungsrechten an Inhalten der Trauerfeier (Reden, Gedichte, eingespielte oder live aufgeführte Musikwerke, Lieder und deren Gesang durch die Trauerfeier-Teilnehmer, Fotografien, Videos, etc.).
- 6.4 Zum Schutz der Rechte von Hinterbliebenen und Trauerfeier-Teilnehmern, insbesondere ihres Rechtes am eigenen Bild, ihres Rechts am gesprochenen Wort und ihres Rechts auf informationelle Selbstbestimmung, muss der Bestatter sicherstellen und jeweils vor dem Einstellen bzw. Hochladen eines Videos in das Rapid Data System bzw. vor Beginn eines Livestreams gegenüber Rapid Data bestätigen, dass (i) entweder keine Hinterbliebenen und Teilnehmer gefilmt werden und keine Wortbeiträge dieser Personen zu hören sind oder (ii) das ausdrückliche Einverständnis aller gefilmten Teilnehmer und aller Teilnehmer, deren Wort zu hören ist, zur Nutzung gemäß diesen AGB vorliegt.

Rapid Data ist nicht verpflichtet, die Einholung der Einverständnisse zu überprüfen. Zur Einholung der Einwilligung stellt Rapid Data das Einwilligungsformular Anlage 1 bereit. Wenn der Bestatter erklärt, dass keine Hinterbliebenen und Teilnehmer gefilmt werden, hat er dies sicherzustellen.

## § 7

### Rechte an eingestellten Inhalten

Der Bestatter hat sicherzustellen, dass der Bestatter oder Dritte, denen er die Nutzung von Funktionalitäten von SaaS-Lösungen ermöglicht, im Rahmen der Nutzung der Funktionalitäten (wie z.B. Erinnerungsbuch und/oder Gedenkportal) Inhalte, insbesondere Fotos und Namen, nur dann verwenden, insbesondere hochladen und/oder öffentlich zugänglich machen, wenn sie dazu berechtigt sind und dadurch keine Rechte Dritter, insbesondere Urheberrechte, Persönlichkeitsrechte, Rechte am eigenen Bild und/oder das Recht auf informationelle Selbstbestimmung, verletzt werden. Der Bestatter stellt Rapid Data von Ansprüchen Dritter wegen Verletzung ihrer Rechte frei und erstattet Rapid Data die dadurch entstandenen Kosten. Es obliegt dem Bestatter, den Bestand eingestellter Inhalte, insbesondere Fotos, fortlaufend zu überprüfen und bei Rechtsverletzungen sofort zu entfernen.

## § 8

### Trauerfeier-Musik-Service

Bei Nutzung der SaaS-Lösungen können Bestatter ihren Kunden über einen Partner von Rapid Data (derzeit Radiopark GmbH & Co. KG) („Partner“) einen Trauerfeier-Musik-Service anbieten. Der Bestatter und der Partner schließen dafür einen gesonderten Lizenzvertrag u.a. zur Nutzung einer App und einer Musikdatenbank des Partners ab; Rapid Data ist nicht Partei dieses Vertrags. Auf Grundlage dieses Vertrags zwischen dem Bestatter und dem Partner können der Bestatter und seine Kunden über eine Schnittstelle in den SaaS-Lösungen auf die Musikdatenbank zugreifen, um Musikstücke anzuspielen und Musiklisten für eine Trauerfeier zu erstellen, die der Bestatter mithilfe der App auf der Trauerfeier abspielen kann. Soweit der Bestatter oder sein Kunde im Rahmen der Nutzung dieses Services Musik auswählt oder einstellt, die zum GEMA-Repertoire gehört, sind dafür die Gebühren gemäß dem anwendbaren GEMA-Tarif an die GEMA zu entrichten. Der Bestatter ist verpflichtet, diese etwaig

anfallenden GEMA-Gebühren eigenständig an die GEMA zu entrichten und gegebenenfalls die GEMA über die eingestellten und abgespielten Musiktitel zu informieren. Für die Bereitstellung des Trauerfeier-Musik-Services berechnet Rapid Data dem Bestatter ein Entgelt, das sich aus der Preisliste ergibt oder individuell vereinbart wird. Rapid Data und der Partner übernehmen weder die GEMA-Gebühren noch die Haftung in Bezug auf Ansprüche der GEMA aufgrund der Nutzung von Musikstücken aus dem GEMA- Repertoire.

## § 11

### **Registrierung**

- 11.1 Nach Vertragsabschluss pflegt Rapid Data die Daten des Bestatters im Service-Center bzw. im Bestatter-Portal ein. Der Bestatter kann die Daten jederzeit im Service-Center bzw. Bestatter-Portal einsehen und anpassen.
- 11.2 Der Bestatter erhält persönliche Login-Daten. Er wird
  - Passwörter auswählen, die schwer zu entschlüsseln sind,
  - Login-Daten und Passwörter geheim halten und getrennt von Unterlagen und Informationen aufbewahren, die sie als Login-Daten oder Passwörter zu ihrem Nutzerkonto kenntlich machen und
  - Login-Daten unverzüglich ändern, wenn er Kenntnis von einem erfolgten Missbrauch der Zugangsdaten erhält oder Anlass hat, einen solchen Missbrauch zu vermuten oder zu befürchten.
- 11.3 Der Bestatter haftet für alle Schäden, die durch eine von ihm verschuldete Drittnutzung herbeigeführt werden.

## § 12

### **Support, Hotline**

- 12.1 Ein Supportfall liegt vor, wenn ein Produkt die vertragsgemäßen Funktionen gemäß der Produktbeschreibung nicht erfüllt.
- 12.2 Meldet der Bestatter einen Supportfall, so hat er eine möglichst detaillierte Beschreibung der jeweiligen Funktionsstörung zu liefern, um eine möglichst effiziente Fehlerbeseitigung zu ermöglichen.
- 12.3 Die Meldung erfolgt per E-Mail und nur zu den üblichen Bürozeiten.
- 12.4 Bei technischen Fragen können Bestatter sich zu den Geschäftszeiten an die Rapid Data-Hotline wenden. Der Bestatter ist Ansprechpartner seiner Kunden und führt die Kommunikation mit seinen Kunden selbst.

## § 13

### **Gewährleistung bei Fehlern an Software und SaaS-Lösungen**

- 13.1 Rapid Data gewährleistet bei Software und SaaS-Lösungen die Bereitstellung der vertraglichen Funktionalitäten während der Vertragslaufzeit. Der Bestatter ist verpflichtet, Rapid Data Mängel nach deren Feststellung unverzüglich anzugeben. Bei Mängeln hat der Bestatter die Zeit des Auftretens der Mängel und die näheren Umstände zu bezeichnen. Darüber hinaus ist der Bestatter verpflichtet, Rapid Data unverzüglich über von Dritten (einschließlich Kunden) geltend gemachte Ansprüche im Zusammenhang mit einem Mangel zu informieren. Rapid Data wird auftretende Sach- und Rechtsmängel in einer unter Berücksichtigung der Schwere des Fehlers angemessenen Zeit beseitigen bzw. beseitigen lassen. Ist eine Beseitigung von Mängeln nicht oder nur zu wirtschaftlich unangemessenen Bedingungen möglich, ist Rapid Data berechtigt, den Vertrag fristlos zu kündigen. Vorab entrichtete Entgelte für nicht erbrachte Leistungen werden dem Bestatter in diesem Fall rückerstattet. Unberührt bleiben Ansprüche des Bestatters auf Rückerstattung vorab entrichteter Entgelte für nicht erfüllte Verträge, wenn Rapid Data Mängel nicht vertragsgemäß beseitigt. Weitere Gewährleistungsrechte des Bestatters wegen Mängeln bestehen nicht.
- 13.2 Bei Verträgen über die Bereitstellung der SaaS-Lösungen powerordoCLOUD gelten ergänzend die SLA gemäß **Anlage 2**.

## § 14

### Onboarding, Mitwirkungspflichten des Bestatters

- 14.1 Soweit im Vertrag nichts Abweichendes geregelt ist, wird Rapid Data die Software bzw. SaaS-Lösung dem Bestatter innerhalb von 6 Monaten ab Vertragsunterzeichnung bereitstellen (Onboarding).
- 14.2 Der Bestatter wird Rapid Data bei der Erbringung der vertraglichen Leistungen in angemessenem Umfang unterstützen, insbesondere die zur Bereitstellung der Software bzw. SaaS-Lösung erforderlichen Mitwirkungsleistungen erbringen.
- 14.3 Für die Nutzung der Produkte müssen die sich aus der Produktbeschreibung ergebenden Systemvoraussetzungen beim Bestatter erfüllt sein. Der Bestatter trägt hierfür selbst die Verantwortung.
- 14.4 Soweit der Bestatter Rapid Data geschützte Inhalte überlässt (z.B. Grafiken, Marken und sonstige urheber- oder markenrechtlich geschützte Inhalte), räumt er Rapid Data sämtliche für die Durchführung der vertraglichen Vereinbarung erforderlichen Rechte ein. Das umfasst insbesondere das Recht, die entsprechenden Inhalte der Öffentlichkeit zugänglich zu machen. Der Bestatter versichert in diesem Zusammenhang, dass er alle erforderlichen Rechte an überlassenen Bestatter-Materialien besitzt, um Rapid Data die entsprechenden Rechte einzuräumen.
- 14.5 Der Bestatter hat ihm zur Verfügung gestellte Zugangsdaten geheim zu halten und dafür zu sorgen, dass etwaige Mitarbeiter, denen Zugangsdaten zur Verfügung gestellt werden, dies ebenfalls tun. Die Leistung von Rapid Data darf Dritten nicht zur Verfügung gestellt werden, soweit das nicht von den Parteien ausdrücklich vereinbart wurde.

## § 15

### Vergütung und Provision

- 15.1 Der Bestatter zahlt an Rapid Data die im Vertrag geregelte Vergütung zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer.
- 15.2 Wenn der Vertrag den Erwerb eines bestimmten Kontingents von (Nutzungsrechten und/oder anderen Leistungen zur Verwaltung und Erfüllung von) Aufträgen für eine bestimmte Vergütung regelt, gilt diese Vergütung nicht für den Erwerb weiterer Kontingente oder einzelner Aufträge („Folgebestellungen“); der Bestatter hat daher keinen Anspruch auf die Bereitstellung weiterer Kontingente von Aufträgen oder einzelner Aufträge für die gleiche Vergütung (pro Auftrag), es sei denn, der Vertrag regelt dies ausdrücklich. Wenn der Vertrag eine Vergütung pro Auftrag in einem bestimmten Zeitraum regelt, gilt diese Vergütung nicht für Aufträge, die nach dem Ende dieses Zeitraums angelegt werden. In den Fällen, die in den Sätzen 2 und 3 geregelt sind, regeln die Parteien die Vergütung für Folgebestellungen bzw. Aufträge, die nach dem Ende des Zeitraums angelegt werden, in einer gesonderten Vereinbarung.
- 15.3 Wenn der Vertrag eine Vergütung für (Nutzungsrechte und/oder andere Leistungen) für einen bestimmten Zeitabschnitt (z.B. pro Vertragsjahr) und/oder für den Erwerb eines Kontingents von (Nutzungsrechten und/oder anderen Leistungen zur Verwaltung und Erfüllung von) Aufträgen regelt, ist diese Vergütung im Voraus zahlbar, soweit im Vertrag nichts anderes geregelt ist. Beim Erwerb eines Kontingents gilt dies unabhängig von der Nutzung einzelner Aufträge des Kontingents.
- 15.4 Wenn der Bestatter nach dem Vertrag ein Kontingent von (Nutzungsrechten und/oder anderen Leistungen zur Verwaltung und Erfüllung von) Aufträgen pro Zeitabschnitt, z.B. pro Vertragsjahr, erwirbt, wird Rapid Data das Kontingent jeweils pro Zeitabschnitt bereitstellen und abrechnen. Das gilt unabhängig davon, ob der Bestatter in einem vorangegangenen Zeitabschnitt alle Aufträge eines Kontingents genutzt hat oder noch über ungenutzte Aufträge verfügt, die er auch im laufenden Zeitabschnitt nutzen kann.
- 15.5 Rechnungen sind 10 Werkstage nach Zugang zu zahlen. Bei Überschreiten dieser Zahlungskonditionen können Verzugszinsen gemäß den gesetzlichen Vorschriften geltend gemacht werden. Rechnungen können per Briefpost oder auf elektronischem Weg übermittelt werden.
- 15.6 Der Bestatter kann der Rapid ein SEPA-Lastschriftmandat erteilen. Damit autorisiert er gegenüber seiner Bank die Einlösung von SEPA-Basislastschriften der Rapid. Das Mandat ist schriftlich oder in der mit

seiner Bank vereinbarten Art und Weise zu erteilen. In dieser Autorisierung ist zugleich die ausdrückliche Zustimmung enthalten, dass die am Lastschrifteinzug beteiligten Dienstleister und etwaige zwischengeschaltete Stellen, die für die Ausführung der Lastschrift notwendigen personenbezogenen Daten des Kunden abrufen, verarbeiten, übermitteln und speichern. In dem SEPA-Lastschriftmandat müssen die folgenden Erklärungen des Kunden enthalten sein: Ermächtigung des Zahlungsempfängers, Zahlungen vom Konto des Kunden mittels SEPA-Basislastschrift einzuziehen, und Weisung an die Bank, die vom Zahlungsempfänger auf sein Konto gezogenen SEPA-Basislastschriften einzulösen. Das SEPA-Lastschriftmandat muss folgende Autorisierungsdaten enthalten: Bezeichnung des Zahlungsempfängers, eine Gläubigeridentifikationsnummer, Kennzeichnung einmalige Zahlung (Lastschrift) oder wiederkehrende Zahlung (Lastschrift). Über die Autorisierungsdaten hinaus kann das Lastschriftmandat zusätzliche Angaben enthalten.

- 15.7 Der Bestatter ist zur Zurückhaltung von Zahlungen oder zur Aufrechnung mit etwaigen Gegenansprüchen nur berechtigt, soweit diese von der Rapid schriftlich anerkannt oder rechtskräftig festgestellt wurden.
- 15.8 Ein Zahlungsverzug des Bestatters oder eine anderweitige Gefährdung der Forderung der Rapid durch Verschlechterung der Kreditwürdigkeit des Bestatters berechtigen die Rapid, sämtliche bestehenden Forderungen aus der gesamten Geschäftsverbindung sofort fällig zu stellen oder entsprechende Sicherheiten zu verlangen. In einem solchen Fall ist die Rapid ferner berechtigt, noch ausstehende Lieferungen nur gegen angemessene Vorauskasse oder Sicherheitsleistung auszuführen.

15.9 Wenn der Vertrag eine Vergütung

- (i) pro Auftrag und/oder
- (ii) pro Zeitabschnitt (z.B. pro Vertragsjahr)

festlegt, kann Rapid Data, soweit der Vertrag keine abweichende Regelung trifft, die Vergütung jeweils mit einer Ankündigungsfrist von zwei Monaten mit Wirkung zum Beginn eines jeden Vertragsjahres durch Erklärung gegenüber dem Bestatter nach billigem Ermessen gemäß den folgenden Regelungen anpassen:

- a. Rapid Data darf die Vergütung nur in dem Umfang anpassen, in dem sich der Erzeugerpreisindex WZ08-631 „Datenverarbeitung, Hosting u.Ä., Webportale“ geändert hat (Anpassungsrahmen). Für die Bestimmung des Anpassungsrahmens sind einerseits der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses bzw. der letzten Anpassung zuletzt veröffentlichte Indexstand und andererseits der zum Zeitpunkt der Anpassungserklärung aktuelle Indexstand maßgeblich.
- b. Wird der Index während der Laufzeit des Vertrags nicht mehr fortgesetzt und durch einen anderen Index ersetzt, ist dieser neue Index für die Wertsicherung entsprechend heranzuziehen. Ein Index gilt auch als nicht mehr fortgesetzt, wenn er so abgeändert wird, dass er im Hinblick auf die nach diesem Vertrag geschuldeten Leistungen wirtschaftlich nicht mehr gleichwertig ist. Wird der nicht mehr fortgesetzte Index nicht durch einen anderen Index ersetzt, ist ein Index zu wählen, der dem bisherigen Index wirtschaftlich am nächsten kommt.
- c. Die Anpassung der Vergütung löst ein Sonderkündigungsrecht des Bestatters aus. Der Bestatter kann den Vertrag mit einer Frist von einem Monat zum Ende der laufenden Vertragslaufzeit kündigen. Andernfalls gilt die angepasste Vergütung als vereinbart. Rapid Data weist in der Anpassungserklärung auf das Sonderkündigungsrecht hin.

Soweit im Vertrag nichts Abweichendes geregelt ist, kann Rapid Data andere Vergütungen fortlaufend mit einer Vorankündigungsfrist von 1 Monat anpassen; das gilt insbesondere z.B. für die Vergütung für Erinnerungsbücher.

- 15.10 Wenn Kunden des Bestatters über ein Modul einer SaaS-Lösung ein Erinnerungsbuch bei Rapid Data bestellen und erhalten, steht dem Bestatter eine Provision gem. Anlage 1 zu. Rapid Data rechnet Provisionsansprüche vierteljährlich über Provisionsgutschriften ab. Die Gutschriften werden dem Bestatter bis zum 15. des Folgemonats übermittelt und beglichen. Der Bestatter erhält Provisionsansprüche bei Bestellungen von Blumen über den Blumenservice, soweit er dies unmittelbar mit dem Anbieter des Blumenservice vereinbart.

## § 16

### Vertragslaufzeit, Kündigung

- 16.1 Soweit im Vertrag nicht ausdrücklich etwas Gegenteiliges geregelt ist, wird der Vertrag für eine Vertragslaufzeit von drei (3) Jahren geschlossen. Die Laufzeit beginnt ab der Bereitstellung der Software bzw. SaaS-Lösung und endet, ohne dass es einer Kündigung bedarf.
- 16.2 Eine ordentliche Kündigung während der Mindestlaufzeit ist ausgeschlossen.
- 16.3 Das Recht beider Parteien zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt.

## § 17

### Rechte zur Datenverarbeitung, Datensicherung

- 17.1 Rapid Data hält sich an die gesetzlichen Datenschutzbestimmungen.
- 17.2 Der Bestatter räumt Rapid Data für die Zwecke der Vertragsdurchführung das Recht ein, die von Rapid Data für den Bestatter zu speichernden Daten zu verarbeiten, soweit dies zur Erbringung der nach diesem Vertrag geschuldeten Leistungen erforderlich ist. Rapid Data ist auch berechtigt, die Daten in einem Ausfallsystem bzw. separaten Ausfallrechenzentrum vorzuhalten. Zur Beseitigung von Störungen ist Rapid Data ferner berechtigt, Änderungen an der Struktur der Daten oder dem Datenformat vorzunehmen.
- 17.3 Wenn und sofern der Bestatter auf vom Rapid Data technisch verantworteten IT-Systemen personenbezogene Daten Dritter verarbeitet, ist eine Auftragsdatenverarbeitungsvereinbarung abzuschließen.
- 17.4 Rapid Data sichert in SaaS-Lösungen eingegebene Daten des Bestatters auf dem vom Rapid Data verantworteten Server regelmäßig auf einem externen Backup-Server.
- 17.5 Bei Verträgen über Softwarelizenzen obliegt die ordnungsgemäße und regelmäßige Sicherung seiner mittels der lizenzierten Software gespeicherten Daten dem Bestatter. Das gilt auch für Rapid Data im Zuge der Vertragsabwicklung überlassene Unterlagen.

## § 18

### Haftung

- 18.1 Rapid Data haftet bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit sowie der Verletzung von Leben, Leib oder Gesundheit und nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes grundsätzlich unbeschränkt. Dies gilt ebenso für schriftlich übernommene Garantien.
- 18.2 Bei leicht fahrlässiger Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht ist die Haftung Rapid Data's der Höhe nach auf den Schaden begrenzt, der nach der Art des fraglichen Geschäfts vorhersehbar und typisch ist. Wesentliche Vertragspflichten sind solche Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Bestatter regelmäßig vertraut oder vertrauen darf.
- 18.3 Eine weitergehende Haftung Rapid Data's besteht nicht.
- 18.4 Die vorstehende Haftungsbeschränkung gilt auch für die persönliche Haftung der Mitarbeiter, Vertreter und Organe von Rapid Data.
- 18.5 Rapid Data stellt den Bestatter von allen etwaigen Schadensersatzansprüchen von Kunden und Dritten frei, die auf einer Verletzung der Pflichten Rapid Data's gegenüber dem Bestatter beruhen, für die Rapid Data nach dieser Ziffer 16 haftet.

## § 19

### Verschiedenes

- 19.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten ausschließlich. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Bestatters finden keine Anwendung. Gegenbestätigungen des Bestatters unter Hinweis auf seine eigenen Geschäftsbedingungen wird ausdrücklich widersprochen.

- 19.2 Rapid Data ist berechtigt, zur Erfüllung der Leistungen Dritte einzuschalten.
- 19.3 Rapid Data kann diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen wie folgt ändern: Änderungen werden dem Bestatter spätestens zwei Monate vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt ihres Wirksamwerdens in Textform angeboten. Die Zustimmung des Bestatters gilt als erteilt, wenn er seine Ablehnung nicht vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen angezeigt hat. Auf diese Genehmigungswirkung muss Rapid Data den Bestatter in ihrem Änderungsangebot besonders hinweisen. Rapid Data hat ferner das Recht, diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu ändern, wenn sich die Gesetzeslage oder die höchstrichterliche Rechtsprechung ändern und soweit dies eine Änderung erfordert; die vorstehenden Sätze dieser Ziffer 19.3 gelten in diesem Fall entsprechend mit der Maßgabe, dass an die Stelle des Ablehnungsrechts des Bestatters ein Recht zur sofortigen Kündigung des Bestatters tritt. Diese Ziffer 19.3 gilt nicht für die Änderungen, die dieser Ziffer 19.3 oder Hauptleistungen betreffen oder Änderungen, die dem Abschluss eines neuen Vertrags gleichkommen.
- 19.4 Mit Inkrafttreten dieses Vertrags ersetzt dieser alle eventuell zwischen Rapid Data und Ihnen bestehenden Verträge über Softwarelizenzen und/oder die Bereitstellung webbasierter Lösungen mit Wirkung zum Vertragsbeginn, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde.
- 19.5 Erfüllungsort ist Berlin.
- 19.6 Die Beziehungen zwischen Rapid Data und dem Bestatter unterliegen ausschließlich dem Recht der Bundesrepublik Deutschland. Das Übereinkommen der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenauf vom 11.4.1980 (CISG) gilt nicht.
- 19.7 Ist der Bestatter Kaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen oder hat er in der Bundesrepublik Deutschland keinen allgemeinen Gerichtsstand, so ist Gerichtsstand für alle etwaigen Streitigkeiten aus der Geschäftsbeziehung zwischen Rapid Data und dem Bestatter nach Wahl Rapid Data Berlin oder der Sitz des Bestatters. Für Klagen gegen Rapid Data ist in diesen Fällen jedoch Berlin ausschließlicher Gerichtsstand. Zwingende gesetzliche Bestimmungen über ausschließliche Gerichtsstände bleiben von dieser Regelung unberührt.
- 19.8 Soweit der Vertrag oder diese Allgemeinen Lieferbedingungen Regelungslücken enthalten, gelten zur Ausfüllung dieser Lücken diejenigen rechtlich wirksamen Regelungen als vereinbart, welche die Vertragspartner nach den wirtschaftlichen Zielsetzungen des Vertrages und dem Zweck dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen vereinbart hätten, wenn sie die Regelungslücke gekannt hätten. Falls einzelne Bestimmungen dieses Vertrags unwirksam sein sollten, wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt.
- 19.9 Der Bestatter darf Rechte und Pflichten aus dem Vertrag nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung Rapid Data auf einen Dritten übertragen.
- 19.10 Gegen Forderungen Rapid Data kann der Bestatter nur mit rechtskräftig festgestellten oder unbestrittenen Forderungen aufrechnen.

Berlin, den 01. Juli 2025

## **Anlage 1**

### **zu den Allgemeine Geschäftsbedingungen für Softwarelizenzen, die Bereitstellung webbasierter Lösungen und Dienstleistungen von Rapid Data**

#### **Provisionsansprüche der Bestatter**

##### **1. Erinnerungsbuch-Premium**

Wird ein Erinnerungsbuch über die an den Service- und Kunden-Center angebundene Webseite des Bestatters von einem Endkunden direkt bestellt, dann erhält der Bestatter pro Buch die vereinbarte Provision unabhängig von der Seitenzahl.

##### **2. Online-Blumenservice**

Ein Provisionsanspruch bei Blumenbestellungen wird zwischen den Parteien individuell vereinbart und abgewickelt.

## **Anlage 2**

### **zu den Allgemeine Geschäftsbedingungen für Softwarelizenzen, die Bereitstellung webbasierter Lösungen und Dienstleistungen von Rapid Data**

#### **Service Level Agreement der Rapid Data GmbH Unternehmensberatung für powerordoCLOUD**

##### **§ 1 Gegenstand des Service Level Agreements (SLA)**

Dieses Service Level Agreement (SLA) regelt Qualitätskriterien für die Leistungen von Rapid Data GmbH Unternehmensberatung („Rapid“) bei der Bereitstellung von powerordoCLOUD für Kunden. Falls die vereinbarten Service Level bei Vorliegen der sonstigen Voraussetzungen nicht erreicht werden, hat der Kunde einen Anspruch auf einen Schadenersatz in Form von Lizenzgutschriften.

##### **§ 2 Definitionen**

Folgende Definitionen liegen dem Vertrag zugrunde:

- (1) Service Level ist die vertraglich geregelte Qualität der Dienstleistung.
- (2) Verfügbarkeit meint den prozentualen Anteil eines Kalenderjahres, in dem die bereitgestellte Leistung ohne ungeplante Störung dem Kunden zur Nutzung zur Verfügung steht.
- (3) Betriebszeit ist die Zeit, in der die Leistungen im Rahmen der in diesem SLA vereinbarten Verfügbarkeit in Betrieb sind. Die Betriebszeit beträgt hierbei 24 Stunden pro Tag an 365 Tagen im Jahr.
- (4) Geschäftszeit ist die Zeit, während der bei Rapid regulär Kundenanfragen bearbeitet werden. Uhrzeiten sind in Mitteleuropäischer Zeit (MEZ) angegeben. Darüber hinaus werden Kundenanfragen lediglich angenommen und bearbeitet, soweit es sich aus diesem SLA ergibt.
- (5) Ausfallzeit ist der Zeitraum in Minuten, bei dem eine Leistung von einer ungeplanten Störung betroffen ist.
- (6) Kalenderjahr ist ein Zeitraum von 365 Kalendertagen oder 8.760 Stunden, in dem eine Leistung erbracht wird.
- (7) Störung ist ein länger als 10 Minuten andauernder Zustand, welcher entsprechend der Fehlerkategorien A und B einzuordnen ist.

##### **§ 3 Service Level**

Es wird eine Verfügbarkeit von powerordoCLOUD von 99,5 % der Betriebszeit pro Kalenderjahr festgelegt. Bei unterjährigem Vertragsschluss gilt die Verfügbarkeit prozentual entsprechend.

## **§ 4 Fehlerkategorien**

Entsprechend der Schwere einer Störung und der dadurch beeinträchtigten Funktionalitäten bzw. Leistungen gibt es folgende Fehlerkategorien:

- (1) Fehlerkategorie A ist eine länger als 10 Minuten andauernde, nicht durch den Kunden verursachte betriebsverhindende Störung, für die keine Ersatzlösung bereitsteht. Es entsteht eine erhebliche Beeinträchtigung der Geschäftstätigkeit des Kunden
- (2) Fehlerkategorie B ist eine länger als 10 Minuten andauernde, nicht durch den Kunden verursachte betriebsbehindernde Störung, für die keine Ersatzlösung bereitsteht. Es entsteht eine mehr als nur geringfügige Beeinträchtigung der Geschäftstätigkeit des Kunden.
- (3) Fehlerkategorie C ist eine nicht durch den Kunden verursachte betriebsbehindernde Störung, die den Kunden nur geringfügig beeinträchtigt, oder für die eine temporäre Ersatzlösung zur Verfügung steht. Der Kunde kann seine Geschäftstätigkeit im Wesentlichen weiterführen.
- (4) Fehlerkategorie D ist ein nicht durch den Kunden selbst verursachtes Ereignis, das den Kunden nicht oder nur unwesentlich in seiner Geschäftstätigkeit beeinträchtigt.

## **§ 5 Ausfallzeit**

(1) Die Messung der Ausfallzeit beginnt durch die Mitteilung der Störung der Kategorie A oder B gemäß § 6 dieses Vertrages.

(2) Die Ausfallzeit endet, sobald die Störung beendet ist und die Beseitigung der Störung dem Kunden mitgeteilt wurde. Als Mitteilung der Störungsbeseitigung gilt auch die automatische Wiederverfügbarkeit der Dienste. Eine separate Mitteilung ist nicht zwingend für die Beendigung der Ausfallzeit.

(3) Die Zeiträume, in denen aufgrund nachfolgender Ereignisse bzw. Umstände eine Störung auftritt, gelten grundsätzlich nicht als Ausfallzeit, wenn

- a. der Kunde eine Störung meldet, obwohl keine vorlag,
- b. der Kunde eine Änderung am System durchführt, die nach der Dokumentation und den Allgemeinen Geschäftsbedingungen nicht erlaubt war,
- c. die Ausfälle durch Fehler bei internen oder externen Überwachungsdiensten dem Kunden fälschlicherweise gemeldet wurden,
- d. es sich um geplante Wartungsarbeiten an der Infrastruktur handelte, die vorher angekündigt oder durch den Kunden in Auftrag gegeben wurden oder
- e. die Störung durch höhere Gewalt hervorgerufen wurde.

## **§ 6 Störungsmeldung**

(1) Alle Störungen müssen ausschließlich per E-Mail an die [cloud-stoerungsmeldung@rapid-data.de](mailto:cloud-stoerungsmeldung@rapid-data.de) als Störung gemeldet werden.

(2) Die erste Rückmeldung an den Kunden erfolgt unabhängig von der Fehlerkategorie nach spätestens 4 Stunden innerhalb der regulären Arbeitszeit der Rapid. Weitere Rückmeldungen können bei neuen Erkenntnissen zum Verlauf der Störung, bzw. wenn die Störung beseitigt wurde, erfolgen.

(3) Hat der Kunde eine Störungsmeldung abgegeben, können telefonische Rückfragen durch Rapid notwendig sein, um den Sachverhalt aufzuklären und eine Diagnose und Entstörung vorzunehmen (Mitwirkungspflicht). Der Kunde wird daher ab seiner Störungsmeldung telefonisch erreichbar und fachlich in der Lage sein, Entscheidungen zu treffen.

(4) Gelingt es aufgrund fehlender Mitwirkung nicht, die Störung zu beseitigen, so zählt die Zeit zwischen erfolglosem Versuch der telefonischen Rückfrage durch die Rapid und Rückmeldung durch den Kunden nicht zur Zeit der Störungsmeldung.

## **§ 7 Wartungsfenster**

(1) Ein Wartungsfenster wird geplant, um die Stabilität und Leistungsfähigkeit weiter zu erhöhen. In diesem Zeitraum

werden periodische, geplante oder ungeplante Wartungsarbeiten an Systemen durchgeführt. Für den Erhalt und die Sicherheit des laufenden Betriebes sind Wartungsarbeiten notwendig.

(2) Dem Kunden werden planbare Arbeiten, die die Leistung beeinflussen oder unterbrechen, frühestmöglich, in der Regel aber drei Werkstage vorher ankündigt. Der Kunde wird über geplante Systemwartungen so früh wie möglich informiert.

## **§ 8 Schadensersatz**

(1) Bei Nichterfüllung des nach diesem Vertrag definierten Service Levels in einem bestimmten Zeitraum wird dem Kunden eine Gutschrift gemäß den nachstehenden Bedingungen gewährt:

- a. Die Anzahl an Gutschriften wird aus der jährlichen Ausfallzeit bestimmt. Die Ausfallzeit wird im prozentualen Verhältnis zum Betriebsjahr genommen.
- b. Für jede Stunde Überschreitung erhält der
  - i. powerordoMAX Kunde zwei Aufträge zur Nutzung gutgeschrieben.
  - ii. powerordoPLUS Kunde einen Auftrag zur Nutzung gutgeschrieben.

(2) Die Gutschriften werden auf Antrag via E-Mail gewährt.

(3) Der Antrag ist innerhalb von 30 Kalendertagen nach Ende des Kalenderjahres, in dem das vereinbarte Service Level nicht eingehalten wurde, über die angegebenen Einsendungswege zu stellen.

(4) Die Gutschriften sind auf 50% der durchschnittlichen Betriebsleistung eines Monats (Aufträge des Kunden) begrenzt. Bei unterjährigem Beginn oder Ende des Vertrags über die Bereitstellung der Leistung erfolgt die Berechnung pro rata temporis. Weitergehende Ansprüche im Rahmen der Haftung nach unseren Allgemeinen Geschäftsbedingungen bleiben unberührt.