Rahmenvertrag (Master Service Agreement)

Diese Bedingungen regeln das Vertragsverhältnis zwischen der Crismo GmbH, Prenzlauer Allee 186, 10405 Berlin, Deutschland (nachfolgend „Crismo“ oder „wir“) und ihren Geschäftskunden (nachfolgend „Kunde“). Crismo betreibt eine cloudbasierte Plattform zur Modellierung von Geschäftsprozessen auf Grundlage des Standards BPMN 2.0. Gegenstand dieses Vertrags ist die Bereitstellung der Software (nachfolgend „PLATTFORM“) zur Nutzung ihrer Funktionen, die technische Ermöglichung dieser Nutzung sowie die Einräumung der hierfür erforderlichen Nutzungsrechte gegen Zahlung der vereinbarten Vergütung.

1 Geltungsbereich

(1) Für alle Leistungen von Crismo gelten ausschließlich die nachstehenden Bedingungen. Abweichende oder ergänzende Bedingungen des Kunden werden nur dann Vertragsbestandteil, wenn Crismo ihnen im Einzelfall ausdrücklich in Textform zugestimmt hat. Dies gilt auch, wenn Crismo in Kenntnis abweichender Bedingungen des Kunden Leistungen vorbehaltlos erbringt.

(2) Bei Widersprüchen zwischen einzelnen Vertragsbestandteilen gilt folgende Rangfolge: (a) individuelle Vereinbarungen im Angebot von Crismo oder in einer gesonderten Individualvereinbarung, (b) die Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung (Abschnitt 14 Abs. 5), soweit die Verarbeitung personenbezogener Daten betroffen ist, (c) diese Bedingungen, (d) die Leistungsbeschreibung gemäß Abschnitt 3 Abs. 3.

(3) Die jeweils gültige Fassung dieser Bedingungen ist dauerhaft unter www.crismo.io abrufbar und kann dort – auch nach Vertragsschluss – eingesehen, gespeichert oder ausgedruckt werden.

(4) Diese Bedingungen liegen in deutscher und englischer Sprache vor. Bei Abweichungen oder Widersprüchen zwischen den Sprachfassungen ist die deutsche Fassung maßgeblich.

2 Vertragsschluss und Registrierung

(1) Verträge werden ausschließlich mit Unternehmern im Sinne des § 14 BGB geschlossen, d. h. mit natürlichen oder juristischen Personen oder rechtsfähigen Personengesellschaften, die bei Abschluss des Vertrags in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handeln.

(2) Die Darstellung der Leistungen auf den Websites von Crismo stellt kein Angebot dar, sondern lediglich eine unverbindliche Aufforderung an den Kunden, seinerseits ein Angebot abzugeben.

(3) Ein Vertrag mit Crismo kommt auf eine der folgenden Arten zustande:

a) indem der Kunde ein schriftliches Angebot von Crismo annimmt und die Annahme Crismo zugeht; oder

b) indem Crismo ein Angebot des Kunden per E-Mail bestätigt. Der Kunde gibt ein solches Angebot ab, sobald er seine vollständigen Angaben und die gewählte Leistung über den Buchungsprozess der Website oder der PLATTFORM übermittelt und die Schaltfläche „Zahlungspflichtig buchen“ betätigt.

(4) Die Nutzung der PLATTFORM setzt eine Registrierung voraus, mit der ein persönliches Konto eingerichtet wird. Der Kunde kann bei der Registrierung oder später weitere Nutzer benennen. Er macht dabei vollständige und wahrheitsgemäße Angaben und teilt Änderungen unverzüglich mit.

3 Leistungsgegenstand und Bereitstellung der PLATTFORM

(1) Ab Vertragsschluss betreibt Crismo die PLATTFORM in ihrer jeweils aktuellen Version auf Systemen, die von oder für Crismo betrieben werden (nachfolgend „SYSTEME"), und hält sie nach Maßgabe dieser Bedingungen zur Nutzung bereit. Sämtliche Produktivdaten werden ausschließlich in Rechenzentren innerhalb der Europäischen Union (Belgien, Niederlande und Finnland) verarbeitet und gespeichert; Abschnitt 9 (Crismo AI) bleibt unberührt.

(2) „KUNDENDATEN" sind sämtliche Daten und Inhalte, die der Kunde oder seine Nutzer in die PLATTFORM eingeben, hochladen oder mit ihr erstellen, insbesondere Prozessmodelle, Dokumente und Kommentare.

(3) Den jeweils aktuellen Leistungsumfang beschreibt Crismo unter www.crismo.io/features; diese Beschreibung wird Vertragsbestandteil. Crismo ist berechtigt, die PLATTFORM weiterzuentwickeln und Funktionen zu ändern, soweit dies für den Kunden zumutbar ist und der vertraglich vereinbarte Leistungsumfang dadurch nicht wesentlich eingeschränkt wird.

(4) Die Anzahl der zulässigen Zugänge ergibt sich gemäß Abschnitt 2 Abs. 4 aus der bei der Registrierung bzw. Buchung angegebenen Nutzerzahl. Stellt Crismo dem Kunden vorläufige Zugangsdaten (etwa Passwörter oder Zertifikate) zur Verfügung, ändert der Kunde diese unverzüglich in nur ihm bekannte Daten.

(5) Crismo sichert die KUNDENDATEN auf den SYSTEMEN an jedem Werktag.

(6) Übergabepunkt für die PLATTFORM und die KUNDENDATEN ist der Routerausgang des von Crismo genutzten Rechenzentrums.

(7) Crismo kann Leistungen Dritter in die Websites oder die PLATTFORM einbinden, die nicht von Crismo erbracht werden; dies wird deutlich gekennzeichnet. In diesem Fall entsteht ein Vertragsverhältnis ausschließlich zwischen dem Kunden und dem Drittanbieter, für das allein dessen Bedingungen gelten. Crismo kann die Einbindung solcher Leistungen jederzeit einstellen.

(8) Crismo ist berechtigt, sich zur Leistungserbringung Unterauftragnehmern zu bedienen; Crismo bleibt für deren Leistungen verantwortlich. Für Unterauftragsverarbeiter gilt ergänzend die Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung.

4 Technische Nutzungsvoraussetzungen

(1) Die Nutzung der PLATTFORM setzt ein internetfähiges Endgerät, eine Internetverbindung sowie einen aktuellen, gängigen Browser voraus (z. B. Google Chrome, Mozilla Firefox, Apple Safari oder Microsoft Edge in der jeweils aktuellen Version), der Cookies und Pop-ups für die Crismo-Domains zulässt.

(2) Crismo ist nicht verantwortlich für die Hard- und Software des Kunden sowie für die Verbindung bis zum Übergabepunkt.

(3) Inhalte können in folgenden Formaten aus der PLATTFORM exportiert oder lokal gespeichert werden:

a) BPMN 2.0 XML (für BPMN-2.0-Diagramme)

b) PDF

c) PNG (Rastergrafik)

5 Verfügbarkeit, Wartung und Mängelbeseitigung

(1) Crismo schuldet die Verfügbarkeit der PLATTFORM und der KUNDENDATEN am Übergabepunkt (Abschnitt 3 Abs. 6) nach Maßgabe von Abs. 2. Verfügbarkeit bedeutet die technische Nutzbarkeit am Übergabepunkt für den Kunden.

(2) Die Verfügbarkeit beträgt 99,6 % im Jahresmittel, bezogen auf einen Betrieb rund um die Uhr an sieben Tagen pro Woche. Nicht in die Berechnung einbezogen werden geplante Wartungsfenster (insbesondere nach Abs. 7) sowie Zeiten, in denen die PLATTFORM aus Gründen außerhalb des Einflussbereichs von Crismo nicht erreichbar ist (insbesondere höhere Gewalt gemäß Abschnitt 17 oder Störungen durch Dritte, die nicht Erfüllungsgehilfen von Crismo sind). Zeichnet sich ab, dass Wartungsarbeiten länger als drei Stunden dauern, kündigt Crismo dies mindestens drei Tage im Voraus an.

(3) Crismo beseitigt gemeldete Mängel der PLATTFORM oder der Dokumentation in angemessener Frist. Die Parteien ordnen Mängel einvernehmlich als (a) betriebsverhindernd, (b) betriebsbehindernd oder (c) sonstige ein; kommt keine Einigung zustande, entscheidet Crismo unter angemessener Berücksichtigung der Interessen des Kunden. Je nach Einordnung gelten folgende Reaktionszeiten:

Betriebsverhindernder Mangel – Reaktionszeit 12 Stunden.

Betriebsbehindernder Mangel – Reaktionszeit 24 Stunden.

Sonstiger Mangel – Bearbeitung im Rahmen der technischen Möglichkeiten nach billigem Ermessen von Crismo.

a) Ein Mangel ist betriebsverhindernd, wenn die Nutzung der PLATTFORM – etwa aufgrund von Fehlfunktionen, falschen Arbeitsergebnissen oder Antwortzeiten – unmöglich oder schwerwiegend eingeschränkt ist und dies nicht mit zumutbaren organisatorischen Mitteln umgangen werden kann.

b) Ein Mangel ist betriebsbehindernd, wenn die Nutzung zwar möglich, aber nicht nur unerheblich beeinträchtigt ist und die Einschränkung nicht mit zumutbaren organisatorischen oder wirtschaftlichen Mitteln umgangen werden kann.

Die Reaktionszeit läuft ab Eingang der Meldung und wird in Zeitstunden innerhalb der Servicezeiten gemessen (Montag bis Freitag, 9:00 bis 17:00 Uhr deutscher Zeit, ausgenommen gesetzliche Feiertage in Berlin). Reaktionszeit ist die Zeit bis zum Beginn der Mängelbearbeitung; eine bestimmte Behebungszeit wird nicht geschuldet.

(4) Ein Mangel liegt vor, wenn die PLATTFORM bei vertragsgemäßer Nutzung die vereinbarten Funktionen nicht erbringt oder sich nicht für den vertraglich vorausgesetzten Zweck eignet. Kein Mangel liegt vor, wenn die Beeinträchtigung nur unerheblich ist oder auf unsachgemäßer Nutzung beruht.

(5) Ein Dokumentationsmangel liegt vor, wenn ein sachkundiger, geschulter Nutzer die Bedienung einzelner Funktionen anhand der Dokumentation nicht mit zumutbarem Aufwand nachvollziehen oder auftretende Probleme nicht mit zumutbarem Aufwand lösen kann. Die Dokumentation erläutert die Bedienung der PLATTFORM; sie ersetzt jedoch keine Einführung in die Prozessmodellierung.

(6) Stellt sich heraus, dass ein gemeldeter Mangel nicht vorliegt, kann Crismo den entstandenen Aufwand gesondert in Rechnung stellen, sofern der Kunde dies bei zumutbarer Prüfung hätte erkennen können.

(7) Das planmäßige Wartungsfenster liegt jeweils Freitag bis Sonntag von 22:00 bis 2:00 Uhr deutscher Zeit. In diesem Zeitraum kann Crismo Wartungs-, Pflege- und Sicherungsarbeiten durchführen. Weitere Wartungsfenster kündigt Crismo mit einer Frist von 14 Tagen an; diese kommen nur aus wichtigem Grund und unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden in Betracht.

(8) Die Nutzung der PLATTFORM während der Wartungsfenster wird nicht geschuldet. Treten in dieser Zeit Leistungseinschränkungen oder Ausfälle auf, bestehen insoweit keine Mängelansprüche; Abschnitt 15 bleibt unberührt.

6 Dokumentation und Support

(1) Zu Vertragsbeginn stellt Crismo eine elektronische Benutzerdokumentation zum Download oder online bereit. Bei wesentlichen Änderungen der PLATTFORM nach Abschnitt 3 Abs. 3 aktualisiert Crismo die Dokumentation entsprechend.

(2) Der Kunde darf die Dokumentation unter Beibehaltung der Schutzvermerke in angemessenem Umfang für Vertragszwecke speichern, ausdrucken und vervielfältigen. Im Übrigen gelten die Nutzungsbeschränkungen nach Abschnitt 7 entsprechend.

(3) Der Kunde benennt Crismo bis zu zwei (2) Administratoren, die zur Inanspruchnahme des Supports berechtigt sind.

(4) Crismo bietet diesen Administratoren Support per E-Mail an Werktagen (Montag bis Freitag, ausgenommen gesetzliche Feiertage in Berlin) von 9:00 bis 17:00 Uhr deutscher Zeit unter support@crismo.io. Der Support ersetzt keine Schulung der Administratoren oder Endnutzer.

7 Nutzungsrechte und zulässige Nutzung

(1) Umfang der eingeräumten Rechte

Der Kunde erhält ein einfaches, nicht übertragbares und nicht unterlizenzierbares, auf die Vertragslaufzeit beschränktes Recht zur Nutzung der PLATTFORM. Dabei gilt:

a) Die PLATTFORM wird dem Kunden nicht überlassen; er darf sie ausschließlich für eigene Geschäftszwecke nutzen.

b) Die PLATTFORM dürfen der Kunde und seine als berechtigte Nutzer registrierten Mitarbeiter nutzen. Berechtigte Nutzer sind über die hierfür vorgesehene Funktion namentlich zu benennen; ein Austausch gegen andere Mitarbeiter ist jederzeit möglich. Lizenznehmer bleibt allein der Kunde. Zugangsdaten dürfen nicht an Dritte weitergegeben oder von diesen genutzt werden.

c) Der Kunde darf die PLATTFORM nicht verändern, insbesondere nicht durch Reverse Engineering untersuchen, dekompilieren, zerlegen oder als Grundlage für eigene Software verwenden. Ausgenommen sind Änderungen zur Fehlerbeseitigung, sofern Crismo mit der Beseitigung in Verzug ist, diese verweigert oder wegen Insolvenz nicht durchführen kann. Zwingende Rechte nach §§ 69d, 69e UrhG bleiben unberührt.

d) Stellt Crismo während der Laufzeit neue Versionen, Updates oder Upgrades bereit, gelten die vorstehenden Rechte auch für diese.

e) Nicht ausdrücklich eingeräumte Rechte verbleiben bei Crismo. Ohne Zustimmung von Crismo in Textform darf der Kunde die PLATTFORM nicht über den vereinbarten Umfang hinaus nutzen, Dritten zugänglich machen, vervielfältigen, verkaufen, vermieten oder verleihen.

f) Überlassene Unterlagen gelten als vertraulich, soweit sie nicht öffentlich zugänglich sind, und dürfen ohne Zustimmung von Crismo in Textform nicht offengelegt oder weitergegeben werden.

(2) Sorgfaltspflichten des Kunden

a) Der Kunde trifft angemessene Vorkehrungen gegen eine unbefugte Nutzung, insbesondere durch die Verwendung sicherer Passwörter.

b) Der Kunde stellt sicher, dass die PLATTFORM nicht zu rechtswidrigen Zwecken genutzt wird und keine rechtswidrigen Inhalte auf den SYSTEMEN erstellt oder gespeichert werden.

(3) Folgen von Verstößen

a) Verstößt der Kunde schuldhaft gegen Abs. 1 oder Abs. 2, kann Crismo den Zugang zur PLATTFORM oder zu den KUNDENDATEN sperren, wenn der Verstoß dadurch nachweislich abgestellt werden kann; in schwerwiegenden Fällen auch ohne vorherige Ankündigung.

b) Bei rechtswidrigen Inhalten (Abs. 2 lit. b) kann Crismo die betroffenen Daten löschen. Bei Verstößen einzelner Nutzer erteilt der Kunde auf Anfrage die zur Rechtsverfolgung erforderlichen Auskünfte. Setzt der Kunde Verstöße trotz Abmahnung fort, kann Crismo fristlos kündigen.

c) Ermöglicht der Kunde schuldhaft die Nutzung durch Unbefugte, wird je Fall und je unbefugtem Nutzer eine sofort fällige Vertragsstrafe in Höhe von zwei Monatsvergütungen (Abschnitt 11 Abs. 1) fällig. Weitergehende Schadensersatzansprüche bleiben unberührt; die Vertragsstrafe wird auf diese angerechnet.

(4) Rechte an erstellten Datenbanken

Entstehen während der Laufzeit – etwa durch Zusammenstellung von KUNDENDATEN – Datenbanken oder Datenbankwerke auf den SYSTEMEN, stehen sämtliche Rechte hieran dem Kunden zu. Der Kunde bleibt auch nach Vertragsende deren Inhaber.

(5) Feedback und anonymisierte Nutzungsdaten

a) Vorschläge, Ideen und sonstiges Feedback des Kunden oder seiner Nutzer zur PLATTFORM darf Crismo unentgeltlich, zeitlich und räumlich unbeschränkt nutzen und umsetzen.

b) Crismo darf technische Nutzungs- und Betriebsdaten in anonymisierter und aggregierter Form, die keine Rückschlüsse auf den Kunden, einzelne Nutzer oder Inhalte der KUNDENDATEN zulassen, zur Verbesserung, Absicherung und statistischen Auswertung der PLATTFORM verwenden, auch über das Vertragsende hinaus.

8 Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde erbringt die zur Durchführung des Vertrags erforderlichen Mitwirkungsleistungen. Insbesondere wird er

(1) seine Zugangs- und Nutzungsdaten geheim halten, vor dem Zugriff Dritter schützen und nicht an Unbefugte weitergeben sowie Crismo unverzüglich informieren, wenn der Verdacht besteht, dass Zugangsdaten Dritten bekannt geworden sind;

(2) die Nutzungsbeschränkungen nach Abschnitt 7 einhalten, insbesondere

a) sämtliche berechtigten Nutzer und deren Änderungen benennen;

b) eine Mehrfachnutzung von Konten verhindern und jedem berechtigten Nutzer eine eindeutig zuordenbare, persönliche E-Mail-Adresse als Login zuweisen; Verteiler- oder Sammeladressen sind nicht zulässig;

c) keine Daten unbefugt abrufen, nicht in Systeme oder Netzwerke von Crismo eingreifen oder eindringen und keine künstliche Netzlast erzeugen, die nicht aus der vertragsgemäßen Nutzung herrührt;

d) seine berechtigten Nutzer auf die für sie geltenden vertraglichen Pflichten verpflichten;

(3) bei der Übermittlung fremder Inhalte auf die SYSTEME sämtliche Rechte Dritter beachten;

(4) sicherstellen, dass für die Verarbeitung personenbezogener Daten über die PLATTFORM eine Rechtsgrundlage besteht, und erforderliche Einwilligungen der Betroffenen einholen (Abschnitt 14 Abs. 2);

(5) die auf den SYSTEMEN gespeicherten KUNDENDATEN regelmäßig durch Download sichern, soweit ihm dies technisch ermöglicht wird; die Sicherungspflicht von Crismo nach Abschnitt 3 Abs. 5 bleibt unberührt.

9 Crismo AI (KI-Funktionen)

(1) Die PLATTFORM bietet optionale KI-gestützte Funktionen (nachfolgend „Crismo AI“). Crismo AI ist standardmäßig deaktiviert und wird nur genutzt, wenn der Kunde sie ausdrücklich aktiviert. Der Kunde kann Crismo AI jederzeit wieder deaktivieren.

(2) Zur Erbringung von Crismo AI setzt Crismo Anbieter von KI-Modellen als Unterauftragsverarbeiter ein (derzeit Anthropic). Bei Nutzung von Crismo AI werden die hierfür jeweils erforderlichen Eingaben und KUNDENDATEN an den Anbieter übermittelt und dort verarbeitet, gegebenenfalls auch außerhalb der Europäischen Union. Einzelheiten, einschließlich der Garantien nach Art. 44 ff. DSGVO, regelt die Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung. Crismo stellt vertraglich sicher, dass der Anbieter KUNDENDATEN nicht zum Training seiner Modelle verwendet.

(3) Ergebnisse von Crismo AI werden automatisiert erzeugt und können unvollständig, fehlerhaft oder für den konkreten Zweck ungeeignet sein. Crismo übernimmt keine Gewähr für die inhaltliche Richtigkeit, Vollständigkeit oder Eignung dieser Ergebnisse. Der Kunde prüft sie vor einer Verwendung eigenverantwortlich. Eine inhaltlich unzutreffende KI-Ausgabe stellt für sich genommen keinen Mangel der PLATTFORM dar. Abschnitt 15 Abs. 1, 2 und 7 bleiben unberührt.

(4) Der Kunde ist für die Rechtmäßigkeit der an Crismo AI übermittelten Inhalte verantwortlich. Er übermittelt insbesondere keine besonderen Kategorien personenbezogener Daten (Art. 9 DSGVO) ohne Rechtsgrundlage und keine Inhalte, die Rechte Dritter verletzen, und beachtet die Nutzungsrichtlinien des KI-Anbieters, die Crismo ihm zugänglich macht.

(5) Soweit an Ergebnissen von Crismo AI Rechte entstehen, stehen diese im Verhältnis zu Crismo dem Kunden zu. Crismo sichert nicht zu, dass Ergebnisse schutzfähig oder frei von Rechten Dritter sind.

(6) Crismo kann den eingesetzten KI-Anbieter wechseln sowie Umfang und Funktionsweise von Crismo AI ändern. Ein Wechsel des Unterauftragsverarbeiters wird dem Kunden nach Maßgabe der Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung mitgeteilt.

10 Testzugänge und Beta-Funktionen

(1) Crismo kann kostenlose, zeitlich befristete Testzugänge sowie als „Beta“ gekennzeichnete Funktionen bereitstellen. Diese dienen ausschließlich Evaluierungszwecken und nicht dem Produktivbetrieb; die Zusagen zu Verfügbarkeit (Abschnitt 5) und Support (Abschnitt 6) gelten für sie nicht.

(2) Ein Testzugang endet, sofern nicht anders vereinbart, automatisch nach 30 Tagen; beide Parteien können ihn jederzeit beenden. Crismo kann Beta-Funktionen jederzeit ändern oder einstellen.

(3) Für unentgeltliche Testzugänge haftet Crismo nur bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit sowie in den Fällen von Abschnitt 15 Abs. 2 und 7. Im Übrigen gelten diese Bedingungen entsprechend.

11 Vergütung und Zahlung

(1) Für die Einräumung der Nutzung der PLATTFORM einschließlich Zugängen, Funktionen, Speicherplatz und Datensicherung wird eine Vergütung erhoben, deren Höhe sich nach dem gewählten Leistungspaket, der registrierten Nutzerzahl und der Vertragslaufzeit richtet. Maßgeblich sind die Konditionen im jeweiligen Angebot, im Übrigen die bei Vertragsschluss gültige Preisübersicht unter www.crismo.io/pricing. Die Monatsvergütung entspricht einem Zwölftel der vereinbarten Jahresvergütung.

(2) Die Vergütung wird für die vereinbarte Laufzeit jährlich im Voraus in Rechnung gestellt und ist innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungsdatum ohne Abzug zu zahlen; sie entsteht für jeden angefangenen Kalendermonat ab betriebsfähiger Bereitstellung. Die Zahlung erfolgt per Überweisung oder über ein anderes von Crismo angebotenes Zahlungsmittel. Endet der Vertrag vorzeitig aus Gründen, die der Kunde nicht zu vertreten hat (insbesondere bei berechtigter Kündigung aus wichtigem Grund oder nach Abs. 3, Abschnitt 17 oder Abschnitt 21 Abs. 4), erstattet Crismo im Voraus gezahlte Vergütung für den Zeitraum nach Vertragsende anteilig. Für den Zahlungsverzug gelten die gesetzlichen Bestimmungen.

(3) Eine Anpassung der Vergütung ist frühestens zwölf Monate nach Vertragsbeginn möglich. Crismo kündigt eine Erhöhung in Textform mit einer Frist von vier Wochen zum Monatsersten an. Der Kunde kann den Vertrag dann innerhalb von vier Wochen nach Zugang der Ankündigung zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Erhöhung kündigen; auf dieses Recht weist Crismo in jeder Ankündigung ausdrücklich hin.

(4) Alle Preise verstehen sich netto zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer.

(5) Zusatzleistungen, die nicht von einer Pauschale abgedeckt sind – etwa Schulungen –, rechnet Crismo nach tatsächlichem Aufwand zu gesondert zu vereinbarenden Sätzen ab.

(6) Rechnungen werden grundsätzlich elektronisch gestellt.

(7) Befindet sich der Kunde mit einer Zahlung mehr als 30 Tage in Verzug, kann Crismo den Zugang zur PLATTFORM nach vorheriger Ankündigung in Textform mit einer Frist von mindestens 14 Tagen bis zum Zahlungseingang sperren. Die Vergütungspflicht bleibt hiervon unberührt.

(8) Der Kunde kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen oder ein Zurückbehaltungsrecht geltend machen.

12 Vertraulichkeit

(1) Beide Parteien behandeln vertrauliche Informationen der jeweils anderen Partei streng vertraulich und geben sie nur nach vorheriger Freigabe in Textform an Dritte weiter; Abs. 3 bleibt unberührt. Vertraulich sind Informationen, die ausdrücklich als solche gekennzeichnet sind oder deren Schutzbedürftigkeit sich eindeutig aus den Umständen ergibt. Crismo behandelt insbesondere die KUNDENDATEN vertraulich, soweit es von ihnen Kenntnis erlangt.

(2) Die Vertraulichkeitspflicht gilt nicht für Informationen, bei denen die empfangende Partei nachweist, dass sie

a) ihr bereits vor Erhalt bekannt waren,

b) vor Erhalt öffentlich bekannt oder allgemein zugänglich waren,

c) nach Erhalt ohne ihr Zutun öffentlich bekannt oder allgemein zugänglich geworden sind, oder

d) ihr von einem Dritten ohne Verletzung einer Vertraulichkeitspflicht rechtmäßig überlassen wurden.

Gesetzliche oder behördliche Offenlegungspflichten bleiben unberührt; die offenlegende Partei informiert die andere Partei hierüber, soweit rechtlich zulässig.

(3) Die Weitergabe an eigene Mitarbeiter, zur Berufsverschwiegenheit verpflichtete Berater sowie an Unterauftragnehmer und Unterauftragsverarbeiter ist zulässig, soweit diese die Informationen zur Vertragsdurchführung benötigen und mindestens gleichwertig zur Vertraulichkeit verpflichtet sind.

(4) Die Verpflichtung besteht über das Vertragsende hinaus zeitlich unbegrenzt fort, solange keine der Ausnahmen nach Abs. 2 nachgewiesen ist.

13 Referenznennung

Crismo darf den Kunden als Referenz – etwa unter Verwendung seines Logos – in Marketingmaterialien, online und in sonstigen Veröffentlichungen nennen, soweit keine berechtigten Interessen des Kunden entgegenstehen. Der Kunde räumt hierfür die erforderlichen Rechte ein und teilt besondere Vorgaben für eine solche Nutzung rechtzeitig mit. Nach Vertragsende kann der Kunde der weiteren Referenznennung in Textform widersprechen.

14 Datenschutz und Datensicherheit

(1) Beide Parteien beachten die einschlägigen datenschutzrechtlichen Vorschriften, insbesondere die DSGVO und das BDSG, und verpflichten ihre eingesetzten Mitarbeiter auf Vertraulichkeit und Datenschutz, soweit dies nicht bereits allgemein erfolgt ist.

(2) Verarbeitet der Kunde personenbezogene Daten, steht er dafür ein, dass er hierzu berechtigt ist, und stellt Crismo im Falle von Verstößen nach Maßgabe von Abschnitt 16 von Ansprüchen Dritter frei.

(3) Crismo trifft geeignete technische und organisatorische Maßnahmen nach Art. 32 DSGVO und schützt die von ihr betriebenen Dienste sowie die gespeicherten KUNDENDATEN gegen unbefugten Zugriff, Veränderung oder Verlust. Sämtliche Daten werden bei der Übertragung und im Ruhezustand

verschlüsselt (AES-256); jeder Arbeitsbereich ist logisch getrennt und durch strenge Zugriffskontrollen gesichert.

(4) Crismo erhebt und verwendet kundenbezogene Daten nur, soweit dies zur Vertragsdurchführung erforderlich ist.

(5) Soweit personenbezogene Daten betroffen sind, erbringt Crismo die Leistungen als Auftragsverarbeiter für den Kunden, der Verantwortlicher im Sinne des Art. 4 Nr. 7 DSGVO ist. Crismo verarbeitet diese Daten vertraulich und ausschließlich nach den dokumentierten Weisungen des Kunden. Die Einzelheiten regeln die Parteien in einer gesonderten Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung nach Art. 28 DSGVO.

(6) Der Kunde kann sich von der Einhaltung der Maßnahmen nach Art. 32 DSGVO und dem rechtmäßigen Umgang mit personenbezogenen Daten überzeugen; Zeitpunkt und Art der Prüfung vereinbaren die Parteien gesondert.

(7) Die Pflichten nach Abs. 1 bis 3 gelten fort, solange sich KUNDENDATEN im Einflussbereich von Crismo befinden; die Pflicht nach Abs. 4 gilt über das Vertragsende hinaus zeitlich unbegrenzt.

15 Haftung

(1) Bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit haften die Parteien einander unbeschränkt für Schäden, die sie, ihre gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen verursacht haben.

(2) Für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit wird auch bei leichter Fahrlässigkeit unbeschränkt gehaftet.

(3) Bei leichter Fahrlässigkeit haftet eine Partei im Übrigen nur, wenn sie eine wesentliche Vertragspflicht (Kardinalpflicht) verletzt; die Haftung ist dann auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt. Wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertrauen darf. Die verschuldensunabhängige Haftung von Crismo für bereits bei Vertragsschluss vorhandene Mängel nach § 536a BGB ist ausgeschlossen; Abs. 1 und 2 bleiben unberührt.

(4) In Fällen leichter Fahrlässigkeit besteht keine Haftung für atypische, mittelbare oder lediglich beiläufig entstandene Schäden sowie für Folgeschäden.

(5) Die Haftung jeder Partei nach Abs. 3 ist der Höhe nach auf die vom Kunden in den zwölf (12) Monaten vor dem schadensbegründenden Ereignis tatsächlich gezahlten Nutzungsentgelte für die PLATTFORM begrenzt, höchstens jedoch auf EUR 500.000 insgesamt je Vertragsjahr.

(6) Für den Verlust von Daten haftet Crismo bei leichter Fahrlässigkeit nur in Höhe des Aufwands, der zur Wiederherstellung bei ordnungsgemäßer Datensicherung durch den Kunden (Abschnitt 8 Abs. 5) erforderlich gewesen wäre.

(7) Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt von den vorstehenden Regelungen unberührt. Soweit die Haftung einer Partei beschränkt ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung ihrer Organe, Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen.

16 Freistellung

(1) Der Kunde stellt Crismo von sämtlichen Ansprüchen Dritter einschließlich der angemessenen Kosten der Rechtsverteidigung frei, die auf einer vom Kunden zu vertretenden rechtswidrigen Nutzung der PLATTFORM, einer Überschreitung der eingeräumten Nutzungsrechte, einer Verletzung von Rechten Dritter durch KUNDENDATEN oder auf datenschutz-, urheber- oder sonstigen rechtlichen Verstößen im Zusammenhang mit seiner Nutzung beruhen. Crismo haftet nicht für solche Rechtsverletzungen des Kunden.

(2) Crismo informiert den Kunden unverzüglich über die Geltendmachung solcher Ansprüche, erkennt diese nicht ohne Zustimmung des Kunden an und gibt ihm Gelegenheit, sich an der Rechtsverteidigung zu beteiligen.

17 Höhere Gewalt

Keine Partei haftet für die Nichterfüllung oder verspätete Erfüllung ihrer Pflichten, soweit diese auf Ereignissen beruht, die außerhalb ihres zumutbaren Einflussbereichs liegen und auch bei Anwendung äußerster Sorgfalt nicht abgewendet werden konnten (insbesondere Naturereignisse, Krieg, Terror, Pandemien, behördliche Anordnungen, Streiks, großflächige Störungen des Internets oder der Energieversorgung sowie Cyberangriffe trotz angemessener Schutzmaßnahmen). Für die Dauer des Ereignisses ruhen die betroffenen Leistungspflichten. Dauert das Ereignis länger als drei Monate, kann jede Partei den Vertrag außerordentlich kündigen. Zahlungspflichten für bereits erbrachte Leistungen bleiben unberührt.

18 Laufzeit und Kündigung

(1) Entgeltliche Verträge mit fester Laufzeit oder Mindestlaufzeit verlängern sich jeweils um die vereinbarte Laufzeit, höchstens jedoch um ein Jahr, wenn sie nicht mit einer Frist von vier Wochen zum Ende der jeweiligen Laufzeit gekündigt werden. Verträge ohne feste Laufzeit oder Mindestlaufzeit kann der Kunde mit einer Frist von vier Wochen zum Ende eines Kalendermonats kündigen. Abweichende Vereinbarungen bleiben möglich.

(2) Crismo kann den Vertrag ordentlich mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Ende der jeweiligen Vertragslaufzeit kündigen. Verträge ohne feste Laufzeit oder Mindestlaufzeit kann Crismo mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Ende eines Kalendermonats kündigen.

(3) Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt für Crismo insbesondere vor, wenn der Kunde unzutreffende Kontakt-, E-Mail- oder Bankdaten angibt, sein Konto Dritten überlässt oder eine unzulässige Mehrfachnutzung gestattet (Abschnitt 8 Abs. 2 lit. b).

(4) Crismo kann ferner fristlos kündigen, wenn der Kunde mit einem Betrag von mindestens zwei Monatsvergütungen länger als 30 Tage in Verzug ist und auch nach Mahnung mit einer Zahlungsfrist von 14 Tagen nicht zahlt. In diesem Fall kann Crismo pauschalierten Schadensersatz in Höhe eines Viertels der bis zum regulären Laufzeitende verbleibenden Vergütung verlangen; dem Kunden bleibt der Nachweis eines geringeren Schadens vorbehalten.

(5) Kündigungen bedürfen der Textform.

19 Insolvenz

Jede Partei informiert die andere unverzüglich, sobald einer der folgenden Umstände eintritt:

(1) sie beantragt selbst die Eröffnung eines Insolvenzverfahrens oder beabsichtigt dies innerhalb der nächsten 14 Kalendertage;

(2) ein Dritter beantragt die Eröffnung eines Insolvenzverfahrens über ihr Vermögen;

(3) sie muss ihre Zahlungen aufgrund finanzieller Schwierigkeiten einstellen;

(4) im Zusammenhang mit Zahlungsschwierigkeiten werden Maßnahmen zur Befriedigung von Gläubigern gegen sie ergriffen; oder

(5) sie vereinbart in diesem Zusammenhang entsprechende Regelungen mit Gläubigern.

20 Pflichten bei Vertragsende

(1) Auf Verlangen des Kunden stellt Crismo ihm die gespeicherten KUNDENDATEN nach Vertragsende im Wege der Datenfernübertragung in einem von der PLATTFORM unterstützten Format zur Verfügung.

(2) Diese Pflicht endet 30 Tage nach Vertragsende. Danach löscht Crismo die KUNDENDATEN, soweit keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten entgegenstehen; Sicherungskopien werden im Rahmen des regulären Löschzyklus gelöscht.

(3) Mit Vertragsende ist der Kunde nicht mehr zur Nutzung der PLATTFORM berechtigt.

21 Schlussbestimmungen

(1) Crismo kann diese Bedingungen mit Wirkung für die Zukunft ändern, soweit dies aus triftigem Grund (etwa Gesetzesänderungen, Rechtsprechung, technische Weiterentwicklung oder neue Funktionen) erforderlich ist und die Hauptleistungspflichten sowie das Verhältnis von Leistung und Gegenleistung nicht berührt werden. Crismo teilt Änderungen mindestens 30 Kalendertage vor ihrem Wirksamwerden per E-Mail mit. Widerspricht der Kunde nicht innerhalb von 30 Kalendertagen nach Zugang, gilt seine Zustimmung als erteilt; hierauf weist Crismo in der Mitteilung ausdrücklich hin. Widerspricht der Kunde, wird der Vertrag zu den bisherigen Bedingungen fortgesetzt.

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

(3) Ist der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag Berlin.

(4) Crismo kann den Vertrag mit allen Rechten und Pflichten auf ein anderes Unternehmen übertragen; die Übertragung wird 30 Kalendertage nach Mitteilung per E-Mail wirksam. Der Kunde kann den Vertrag in diesem Fall bis zum Wirksamwerden der Übertragung mit Wirkung zu diesem Zeitpunkt kündigen. Der Kunde kann Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag nur mit vorheriger Zustimmung von Crismo in Textform übertragen; § 354a HGB bleibt unberührt.

(5) Sollte eine Bestimmung dieses Vertrags unwirksam sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt.