

Nutzungsbedingungen

Version 1.2

Diese Nutzungsbedingungen der MakoFlow Plattform werden zwischen der Mako Software GmbH („Anbieter“) und der natürlichen oder juristischen Person, ausgeschlossen sind Verbraucher nach § 13 BGB, die diesen Bedingungen zustimmt („Kunde“), geschlossen. Sie regeln den Zugriff des Kunden auf und seine Nutzung der Produkte. Diese Vereinbarung tritt zu dem Zeitpunkt in Kraft, zu dem der Kunde sie durch Angebotsannahme akzeptiert (das „Datum des Inkrafttretens“). Wenn Sie im Namen des Kunden zustimmen, bestätigen Sie, dass Sie

- (i) die uneingeschränkte rechtliche Befugnis haben, diese Nutzungsbedingungen zu akzeptieren,
- (ii) diese Vereinbarung gelesen und verstanden haben und
- (iii) ihr im Namen des Kunden zustimmen, den Sie vertreten.

1. Geltung

- 1.1 Diese Vertragsbedingungen gelten für die Nutzung der Software des Anbieters (MakoFlow) gemäß der aktuellen Produktbeschreibung und dem Angebot als Software as a Service („SaaS“) bzw. Cloud-Angebot.
- 1.2 Diese Nutzungsbedingungen gelten ausschließlich. Nutzungs- bzw. Vertragsbedingungen des Kunden finden keine Anwendung. Gegenbestätigungen des Kunden unter Hinweis auf seine eigenen Geschäftsbedingungen wird ausdrücklich widersprochen.
- 1.3 Ergänzend gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der MaKo Software GmbH.
- 1.4 Diese Nutzungsbedingungen und ihre Änderungen sowie alle vertragsrelevanten Erklärungen, Mitteilungs- und Dokumentationspflichten bedürfen der Textform, soweit nicht eine andere Form vereinbart oder gesetzlich vorgeschrieben ist.

2. Art und Umfang der Nutzung

- 2.1 Die Software wird vom Anbieter als SaaS- bzw. Cloud-Lösung betrieben. Dem Kunden wird ermöglicht, die auf den Servern des Anbieters bzw. eines vom Anbieter beauftragten Dienstleisters gespeicherte und ablaufende Software über eine Internetverbindung während der Laufzeit dieses Vertrags für eigene Zwecke zu nutzen und seine Daten, soweit für die Funktionalität des Angebots notwendig, mit ihrer Hilfe zu speichern und zu verarbeiten. Darüber hinausgehende Rechte, insbesondere an der Software oder der ggf. bereitgestellten Infrastrukturleistungen im jeweiligen Rechenzentrum bestehen nicht. Jede weitergehende Nutzung bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung des Anbieters.
- 2.2 Der Anbieter stellt dem Kunden die Software in der jeweils vereinbarten bzw. beauftragten Version am Routerausgang des Rechenzentrums, in dem der Server mit der Software steht („Übergabepunkt“), zur Nutzung bereit. Die Software, die für die Nutzung erforderliche Rechenleistung und der erforderliche Speicher- und Datenverarbeitungsplatz werden vom Anbieter bereitgestellt. Der Anbieter

- schuldet nicht die Herstellung und Aufrechterhaltung der Datenverbindung zwischen den IT-Systemen des Kunden und dem beschriebenen Übergabepunkt.
- 2.3 Für die Nutzung der Software müssen, die sich aus der Dokumentation (aufzurufen unter <https://app.makosoftware.de/docs/>) ergebenden Systemvoraussetzungen beim Kunden erfüllt sein. Der Kunde trägt hierfür selbst die Verantwortung.
- 2.4 Darüber hinausgehendes, wie etwa die Entwicklung kundenindividueller Lösungen oder erforderliche Anpassungen, bedürfen eines gesonderten Vertrags.
- 2.5 Der Kunde darf die Software insbesondere nicht über den vereinbarten Nutzungsumfang hinaus in Anspruch nehmen oder von Dritten nutzen lassen oder sie Dritten zugänglich machen. Insbesondere ist es dem Kunden nicht gestattet, Software oder Teile davon zu vervielfältigen, zu veräußern oder zeitlich begrenzt zu überlassen, zu vermieten oder zu verleihen
- 2.6 Der Anbieter ist berechtigt, angemessene technische Maßnahmen zum Schutz vor einer nicht vertragsgemäßen Nutzung zu treffen. Der vertragsgemäße Einsatz der Leistungen darf dadurch nicht mehr als nur unwesentlich beeinträchtigt werden.
- 2.7 Im Falle eines vertragswidrigen Überschreitens des Nutzungsumfangs durch einen Nutzer oder im Falle einer unberechtigten Nutzungsüberlassung hat der Kunde dem Anbieter auf Verlangen unverzüglich sämtliche ihm verfügbaren Angaben zur Geltendmachung der Ansprüche wegen der vertragswidrigen Nutzung zu machen, insbesondere Name und Anschrift des Nutzers mitzuteilen.
- 2.8 Der Anbieter kann die Zugangsberechtigung des Kunden widerrufen und / oder den Vertrag kündigen, wenn der Kunde die ihm gestattete Nutzung erheblich überschreitet oder gegen Regelungen zum Schutz vor unberechtigter Nutzung verstößt. Damit verbunden kann der Anbieter den Zugriff auf die vertraglichen Leistungen unterbrechen bzw. sperren. Der Anbieter hat dem Kunden vorher grundsätzlich eine angemessene Nachfrist zur Abhilfe zu setzen. Der alleinige Widerruf der Zugangsberechtigung gilt nicht zugleich als Kündigung des Vertrages. Den Widerruf der Zugangsberechtigung ohne Kündigung kann der Anbieter nur für eine angemessene Frist, maximal 3 Monate, aufrechterhalten
- 2.9 Der Anspruch des Anbieters auf eine Vergütung für die über die vereinbarte Nutzung hinausgehende Nutzung bleibt unberührt.
- 2.10 Der Kunde hat einen Anspruch auf Wiedereinräumung der Zugangsberechtigung und der Zugriffsmöglichkeit, nachdem er nachgewiesen hat, dass er die vertragswidrige Nutzung eingestellt und eine zukünftige vertragswidrige Nutzung unterbunden hat.

3. Verfügbarkeit der Software und Ausfall

- 3.1 Der Anbieter weist den Kunden darauf hin, dass Einschränkungen oder Beeinträchtigungen der erbrachten Dienste entstehen können, die außerhalb des Einflussbereichs des Anbieters liegen. Hierunter fallen insbesondere Handlungen von Dritten, die nicht im Auftrag des Anbieters handeln, vom Anbieter nicht beeinflussbare technische Bedingungen des Internets sowie höhere Gewalt. Auch die vom Kunden genutzte Hard- und Software und technische Infrastruktur kann Einfluss auf die Leistungen des Anbieters haben.

Soweit derartige Umstände Einfluss auf die Verfügbarkeit oder Funktionalität der vom Anbieter erbrachten Leistung haben, hat dies keine Auswirkung auf die Vertragsgemäßheit der erbrachten Leistungen.

- 3.2 Der Kunde ist verpflichtet, Funktionsausfälle, -Störungen oder – Beeinträchtigungen der Software unverzüglich und so präzise wie möglich beim Anbieter anzuzeigen.
- 3.3 Der Anbieter verpflichtet sich, dem Kunden eine Service-Zeit von **99,8%** im Kalenderjahr zu garantieren (das Service-Level-Agreement oder SLA). Als Service-Zeit wird der Prozentsatz aller potenziellen Minuten bezeichnet, während denen das jeweils gebuchte Produkt im Rahmen eines Geschäftsjahres verfügbar war: $[(\text{Gesamtminuten im Jahr} - \text{Ausfallzeit}) / \text{Gesamtminuten im Jahr}] > 99,8 \%$
- 3.4 Wenn der Anbieter seinen Verpflichtungen zur Service-Zeit einmal nicht nachkommen sollte, wird jedem betroffenen Account ein Guthaben in Höhe des Zehnfachen des Betrags gutgeschrieben, den das Produkt während des Zeitraums gekostet hat, in dem das jeweils gebuchte Produkt nicht verfügbar war (hierbei wird von Service-Guthaben gesprochen). Service-Guthaben ist keine Rückerstattung, kann nicht gegen einen Geldbetrag umgetauscht werden, ist auf maximal 30 Tage eines zahlungspflichtigen Service begrenzt, setzt voraus, dass ausstehende Rechnungen bezahlt sind und verfällt nach Beendigung des Kundenvertrages. Service-Guthaben ist das einzige und ausschließliche Rechtsmittel im Falle eines Versäumnisses des Anbieters, seinen in diesem SLA definierten Verpflichtungen nachzukommen. Hinweis: Die Ausfallzeit beeinträchtigt nicht alle Accounts gleichzeitig oder auf dieselbe Weise. Beispielsweise können einige Accounts bei einem Ausfall in ihrer Region Service-Guthaben erhalten, während andere Accounts in anderen Regionen, die nicht in ähnlicher Weise betroffen sind, kein Service-Guthaben erhalten.
- 3.5 Der Anbieter führt gelegentlich Wartungsarbeiten durch, damit die Produkte weiterhin reibungslos laufen. Wenn eine geplante Ausfallzeit nötig ist, gibt der Anbieter mindestens 48 Stunden vorher Bescheid. Pro Jahr wird es maximal 10 Stunden geplante Ausfallzeit geben.
- 3.6 Als Ausfallzeit wird die Gesamtanzahl an Minuten bezeichnet, während denen ein Produkt im Rahmen eines nicht verfügbar war. Der Anbieter nutzt eine Software für das Server-Monitoring, um die Fehlerquote auf Server-Seite, Ping-Testergebnisse, Webserver-Tests, TCP-Port-Tests und Website-Tests zu messen.
- Nicht als Ausfallzeit bezeichnet, wird Folgendes:
- Einzelfunktionen (Vorschauanzeigen bei Links, Suche, Datei-Uploads usw.) mit langsamer oder anderweitig beeinträchtigter Leistung
 - Probleme in Zusammenhang mit externen Apps oder Drittanbietern, einschließlich der Integrationsplattform Mako Connect
 - Jegliche Produkte oder Funktionen, die als Pilot-, Alpha-, Beta- oder ähnliche Produkte oder Funktionen gelten
 - Externe Netzwerk- oder Geräteprobleme außerhalb der vertretbaren Kontrolle, wie z. B. falsche Routing-Tabellen zwischen dem Internet-Service-Provider (ISP) des Kunden und dem Server des Anbieters
 - Geplante Ausfallzeit für Wartungsarbeiten

4. Support

- 4.1 Ein Supportfall liegt vor, wenn die Software die vertragsgemäßen Funktionen gemäß der Produktleistungsbeschreibung nicht erfüllt.
- 4.2 Der Kunde hat einen Supportfall über die unter dem Menüpunkt “Support” in der Webanwendung hinterlegte E-Mailadresse beziehungsweise dem angebotenen Webformular zu melden.
- 4.3 Meldet der Kunde einen Supportfall, so hat er eine möglichst detaillierte Beschreibung der jeweiligen Funktionsstörung zu liefern, um eine möglichst effiziente Fehlerbeseitigung zu ermöglichen.
- 4.4 Die Supportzeiten sind jeweils an Arbeitstagen von 09:00 – 17: 00 Uhr. Als Arbeitstage gelten Montag bis Freitag ausschließlich der gesetzlichen Feiertage am Sitz des Anbieters.
- 4.5 Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird der Anbieter Störungsmeldungen nach erster Sichtung in eine der folgenden Kategorien einordnen:
 - a) Schwerwiegende Störung
Eine schwerwiegende Störung ist gegeben, wenn der Fehler die Nutzung der vertragsgegenständlichen Leistung unmöglich macht oder nur mit schwerwiegenden Einschränkungen erlaubt. Der Kunde kann dieses Problem nicht in zumutbarer Weise umgehen.
 - b) Mittlere Störung
Eine mittlere Störung liegt vor, wenn bei der Nutzbarkeit zwar Einschränkungen gegeben sind, aber die Anwendung insgesamt noch nutzbar ist.
 - c) Leichte Störung
Eine leichte Störung liegt bei sonstigen Fehlern vor, die die Nutzbarkeit nur unwesentlich beeinflussen.
- 4.6 Bei Meldungen über schwerwiegende Störungen wird der Anbieter unverzüglich anhand der vom Kunden mitgeteilten Umstände entsprechende Maßnahmen einleiten, um zunächst die Störungsursache zu lokalisieren und dann zu beheben und sich noch am selben Tag beim Kunden melden. Falls die Störung jedoch erst innerhalb der letzten Stunde der Supportzeiten gemeldet wird, wird sich der Anbieter innerhalb der ersten drei Stunden des nächsten Arbeitstages melden.
- 4.7 Bei Meldungen über mittlere Störungen wird sich der Anbieter ebenfalls den Umständen entsprechend schnellstmöglich um eine Analyse und Behebung kümmern und sich innerhalb des nächsten Arbeitstages beim Kunden melden.
- 4.8 Bei Meldungen über leichte Störungen wird sich der Anbieter innerhalb einer Woche beim Kunden melden.
- 4.9 Die Supportzeiten gelten nicht im Falle höherer Gewalt (z.B. Maßnahmen des Arbeitskampfes, Naturkatastrophen, Unruhen, Transportverzögerungen, Unterbrechungen der Produktion, Epidemien oder Pandemien, bzw. sonstige betriebsstörende oder unvorhersehbare Ereignisse, welche außerhalb des Einflussbereichs des Anbieters liegen).
- 4.10 Bei Problemen mit einer vom Anbieter eingebundener Drittsoftware werden ebenfalls schnellstmöglich Maßnahmen zur Analyse und Bereinigung eingeleitet und die Ergebnisse werden dem Vertreiber oder Hersteller der Drittsoftware mit der Bitte um Abhilfe übermittelt.

- 4.11 Der Anbieter wird dem Kunden ihm vorliegende Maßnahmen zur Umgehung oder Bereinigung eines Fehlers der vertragsgegenständlichen Leistungen, insbesondere der bereitgestellten Software, etwa Handlungsanweisungen oder Korrekturen der bereitgestellten Software, sobald diese vorliegen, unverzüglich zur Verfügung stellen. Der Kunde wird solche Maßnahmen zur Umgehung oder Bereinigung von Störungen unverzüglich übernehmen und dem Anbieter bei deren Einsatz etwas verbleibende Störungen unverzüglich erneut melden.
- 4.12 Die Parteien können eine gesonderte Vereinbarung über die Zurverfügungstellung von Support-, Wartungs- und Pflegeleistungen treffen.

5. Datenverarbeitung, Datensicherung und Datenschutz

- 5.1 Die Parteien halten sich an die in Deutschland gültigen, gesetzlichen Datenschutzbestimmungen.
- 5.2 Der Kunde räumt dem Anbieter für die Zwecke der Vertragsdurchführung das Recht ein, die vom Anbieter für den Kunden zu speichernden Daten vervielfältigen zu dürfen, soweit dies zur Erbringung der nach diesem Vertrag geschuldeten Leistungen erforderlich ist. Der Anbieter ist auch berechtigt, die Daten in einem Ausfallsystem bzw. separaten Ausfallrechenzentrum vorzuhalten. Zur Beseitigung von Störungen ist der Anbieter ferner berechtigt, Änderungen an der Struktur der Daten oder dem Datenformat vorzunehmen.
- 5.3 Der Anbieter sichert die Daten des Kunden auf dem vom Anbieter verantworteten Dienst regelmäßig auf einem Backup-Dienst. Der Kunde kann diese Daten, soweit technisch möglich, jederzeit einsehen.
- 5.4 Wenn und soweit der Kunde auf vom Anbieter technisch verantworteten IT-Systemen personenbezogenen Daten verarbeitet oder verarbeiten lässt, ist eine Auftragsdatenverarbeitungsvereinbarung abzuschließen. In einem solchen Fall obliegt dem Kunden die Pflicht dem Anbieter darauf hinzuweisen, sodass dieser entsprechende Schritte einleiten kann.
- 5.5 Soweit der Anbieter auf personenbezogene Daten des Kunden oder aus dessen Bereich zugreifen kann, wird er ausschließlich als Auftragsverarbeiter tätig und diese Daten nur zur Vertragsdurchführung verarbeiten und nutzen. Der Anbieter wird Weisungen des Kunden für den Umgang mit diesen Daten beachten. Der Kunde trägt etwaige nachteilige Folgen solcher Weisungen für die Vertragsdurchführung. Der Kunde wird bei mit dem Anbieter die Details für den Umgang des Anbieters mit den Daten des Kunden nach den datenschutzrechtlichen Anforderungen vereinbaren.
- 5.6 Der Kunde bleibt sowohl allgemein im Auftragsverhältnis als auch im datenschutzrechtlichen Sinne der Verantwortliche. Verarbeitet der Kunde im Zusammenhang mit dem Vertrag personenbezogene Daten (einschließlich Erhebung und Nutzung), so steht er dafür ein, dass er dazu nach den anwendbaren, insbesondere datenschutzrechtlichen Bestimmungen berechtigt ist und stellt im Falle eines Verstoßes den Anbieter von Ansprüchen Dritter frei.
- 5.7 Für das Verhältnis zwischen Anbieter und Kunde gilt: Gegenüber der betroffenen Person trägt die Verantwortung für die Verarbeitung (einschließlich Erhebung und Nutzung) personenbezogener Daten der Kunde, außer soweit der Anbieter etwaige Ansprüche der betroffenen Person wegen einer ihm zuzurechnenden

Pflichtverletzung zu vertreten hat. Der Kunde wird etwaige Anfragen, Anträge und Ansprüche der betroffenen Person verantwortlich prüfen, bearbeiten und beantworten. Das gilt auch bei einer Inanspruchnahme des Anbieters durch die betroffene Person. Der Anbieter wird den Kunden im Rahmen seiner Pflichten unterstützen.

- 5.8 Der Anbieter speichert als technischer Dienstleister Inhalte und Daten für den Kunden, die dieser bei der Nutzung der Software eingibt und speichert und zum Abruf bereitstellt. Der Kunde verpflichtet sich gegenüber dem Anbieter, keine strafbaren oder sonst absolut oder im Verhältnis zu einzelnen Dritten rechtswidrigen Inhalte und Daten einzustellen und keine Viren oder sonstige Schadsoftware enthaltene Programme im Zusammenhang mit der Software zu nutzen.
- 5.9 Der Kunde verpflichtet sich in diesem Zusammenhang, den Anbieter von jeder Haftung und jeglichen Kosten, einschließlich möglicher und tatsächlicher Kosten eines gerichtlichen Verfahrens, freizustellen, falls der Anbieter von Dritten, auch von Mitarbeitern des Kunden persönlich, infolge von behaupteten Handlungen oder Unterlassungen des Kunden in Anspruch genommen wird. Der Anbieter wird den Kunden über die Inanspruchnahme unterrichten und ihm, soweit dies rechtlich möglich ist, Gelegenheit zur Abwehr des geltend gemachten Anspruchs geben. Gleichzeitig wird der Kunde dem Anbieter unverzüglich alle ihm verfügbaren Informationen über den Sachverhalt, der Gegenstand der Inanspruchnahme ist, vollständig mitteilen.

6. Vertraulichkeit und Geheimhaltung

- 6.1 Der Kunde hat die ihm zur Verfügung gestellten Zugangsdaten geheim zu halten und dafür zu sorgen, dass etwaige Mitarbeiter, denen Zugangsdaten zur Verfügung gestellt werden, dies ebenfalls tun.
- 6.2 Die Leistung des Anbieters darf Dritten nicht zur Verfügung gestellt werden, soweit das nicht von den Parteien ausdrücklich vereinbart wurde.
- 6.3 Für jeden Fall, in dem im Verantwortungsbereich des Kunden unberechtigt eine vertragsgegenständliche Leistung in Anspruch genommen wird, hat der Kunde jeweils Schadensersatz in Höhe derjenigen Vergütung zu leisten, die für die vertragsgemäße Nutzung im Rahmen, der für diese Leistung geltenden Mindestvertragsdauer angefallen wäre. Der Nachweis, dass der Kunde die unberechtigte Nutzung nicht zu vertreten hat oder kein oder ein wesentlich geringerer Schaden vorliegt, bleibt dem Kunden vorbehalten. Der Anbieter bleibt berechtigt einen weitergehenden Schaden geltend zu machen.
- 6.4 Nach Beendigung des Vertrags hat der Anbieter sämtliche vom Kunden überlassenen und sich noch im Besitz des Anbieters befindlichen Unterlagen sowie Datenträger, die im Zusammenhang mit dem vorliegenden Vertrag stehen, an den Kunden zurückzugeben und die beim Anbieter gespeicherten Daten zu löschen, soweit keine Aufbewahrungspflichten oder -rechte bestehen.