



# Allgemeine Geschäftsbedingungen Servicereport Pro

Stand: 01.03.2015

## 1. Allgemeines – Geltungsbereich

1.1. Die folgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Geschäftsbeziehungen zwischen dem Kunden im Folgenden **Dienstleister** genannt und der RAW Software UG (haftungsbeschränkt), nachfolgend als **RAW** bezeichnet. Maßgeblich ist jeweils die zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültige Fassung.

1.2. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Dienstleisters werden, selbst bei Kenntnis, nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, ihrer Geltung wird ausdrücklich zugestimmt. Ihrer Geltung, auch für die Zukunft, wird bereits vorab widersprochen.

1.3. Als Vertragspartner von RAW in diesem Vertrag kommen nur Unternehmer in Betracht, die mindestens ein Dienstleistungsgewerbe in der Bundesrepublik Deutschland betreiben. Der Dienstleister versichert, dass er diese Bedingung erfüllt.

## 2. Gegenstand

2.1. Gegenstand des Vertrages ist

- a. die Einräumung der Rechte zur Nutzung des Content Management Systems, nachfolgend als CMS bezeichnet, zum Verwalten von Firmendaten über das Unternehmen des Dienstleisters
- b. die Einräumung der Rechte zur Nutzung und Bereitstellung eines iPad Anwendungsprogrammes für mobile Nutzung, genannt "Apps"
- c. bestimmte Anpassungsleistungen des Erscheinungsbildes der Mobilanwendung
- d. Bereithaltung der Datenbank, die Firmendaten des Dienstleisters zum Abruf durch die Apps speichert und vom Dienstleister über das CMS bearbeitet werden kann wobei die Vertragsteile nicht gesondert und losgelöst voneinander bestellbar sind, sondern ein Gesamtpaket bilden.

2.2. Mit der Bestellung erklärt der Kunde verbindlich sein Vertragsangebot. RAW wird den Zugang der Bestellung des Kunden unverzüglich bestätigen. Die Zugangsbestätigung stellt noch keine verbindliche Annahme der Bestellung dar. Die Zugangsbestätigung kann mit der Annahmeerklärung verbunden werden. Der Vertragsabschluss kommt mit Zugang der Annahmeerklärung zu Stande.

2.3. Die Frist zur Abgabe der Annahmeerklärung nach Ziffer 2.2 beträgt 14 Tage, beginnend mit dem Eingang des Vertragsangebots des Kunden bei uns. Für eine Ablehnung gilt die Regelung entsprechend. Die Zugangsbestätigung und Annahmeerklärung erfolgt per Brief, Fax oder E-Mail.

### **3. Leistungsumfang**

#### **3.1. Leistungsbeschreibung Dienstleister-Portal**

Der Dienstleister erhält Zugangsdaten von RAW. Dadurch wird ihm der Zugang zum von RAW bereitgehaltenen CMS, erreichbar über [www.servicereport-pro.de](http://www.servicereport-pro.de), gewährt. Das Portal erlaubt dem Dienstleister folgende Daten einzustellen und zu verwalten:

- Daten zur Firma (genannt Stammdaten), bestehend aus Name, Anschrift, Kontaktinformationen, sowie steuerlichen und Handelsregister bezogenen Daten
- Das Anlegen von Benutzern des CMS mit Name, Passwort und E-Mail-Adresse.
- Das Anlegen von Mitarbeitern
- Das Anlegen von Kundendaten, bestehend aus Rechnungs- und Lieferanschrift und jeweilig dazugehörigen Ansprechpartnern
- Das Anlegen von Leistungen, unterteilt in Leistungsgruppen, die ebenfalls frei vom Dienstleister angelegt und verwaltet werden können
- Das Anlegen von Checklisten
- Das Uploaden von Anhängen im PDF-Format
- Das Abrufen und Einsehen von Berichten, die über die App erstellt wurden
- Das Freischalten von iPads (registrieren) via QR-Code
- Das CMS versendet die mit der App erstellten Berichte in regelmäßigen Intervallen an die bei den Kundendaten eingegebene E-Mail-Adresse.

Der Dienstleister wird Nutzer dieses digitalen Liefer-/Leistungsschein-Verwaltungssystems. Zur Nutzung des Dienstes sind beim Dienstleister ein Internet-Anschluss und ein verkehrsbühlicher Computer oder ein ähnliches Endgerät mit aktuellem Browser nötig. Die Beschaffung von Hardware ist nicht von RAW geschuldet. Die Sicherheitseinstellungen des Computers und evtl. des Netzwerkes des Dienstleisters müssen den Zugriff auf [www.servicereport-pro.de](http://www.servicereport-pro.de) erlauben.

Das mit dem Login-Zugang von RAW auf den Dienstleister übertragene Nutzungsrecht des über [www.servicereport-pro.de](http://www.servicereport-pro.de) erreichbaren CMS ist ein nicht ausschließliches, zeitlich durch die Vertragsdauer begrenztes, kostenpflichtiges und nicht unterlizenzierbares Nutzungsrecht für eigene, interne, geschäftliche Zwecke des Dienstleisters. Programm-Quellcode wird nicht überlassen.

#### **3.2. Leistungsbeschreibung App**

Die vom Dienstleister eingestellten Daten können vom Dienstleister mobil abgerufen werden. Dem Dienstleister stehen eine iPad-App zum Download auf sein Mobilgerät zur Verfügung.

Die jeweilige App steht kostenlos im Apple iTunesStore bereit. Sie ist auf den bei Unterzeichnung aktuellen Versionen von iOS lauffähig. Die Bereitstellung der iPad-App in dem vorgenannten Portal wird durch RAW veranlasst.

Die App erlaubt dem Dienstleister das Erstellen von Berichten mit Hilfe der im CMS eingegebenen Daten. Eine freie Texteingabe, sowie das Ergänzen oder Ändern von vorhandenen Daten ist begrenzt möglich.

Der vom Dienstleister erstellte Bericht wird via Vorschau angezeigt und muss vor Abschluss (Voraussetzung der Übertragung des Berichts an das CMS) vom Dienstleister und dessen Kunden mit dem Finger unterschrieben werden.

Die Übertragung der mit der App erstellten Berichte an das CMS kann nur über eine WLAN-Verbindung mit Internetanbindung, oder über das mobile Datennetz über diverse Mobilfunkanbieter erfolgen.

Es besteht die Möglichkeit die App ohne Anbindung an das CMS nach erfolgreichem Herunterladen und Installieren kostenlos zu testen. Zu diesem Zweck werden Testdaten bereitgestellt. Bei den bereitgestellten Adressen handelt es sich um frei erfundene Daten. Diese Version kann und darf nicht für gewerbliche Zwecke verwendet werden, sowie die Berichte an unbekannte Personen bzw. Firmen versendet werden, die sich durch den Erhalt dieser so genannten Demo-Berichte belästigt fühlen könnten.

Das von RAW auf den Dienstleister übertragene Nutzungsrecht an der App ist ein nicht ausschließliches, zeitlich durch die Vertragsdauer begrenztes und lediglich zum Zweck der kostenpflichtigen Bereitstellung für den Dienstleister und nach Maßgabe dieses Vertrages unterlizenzierbares Nutzungsrecht für eigene Zwecke des Dienstleisters. Programm-Quellcode wird nicht überlassen.

Die Ausgestaltung der App und das Nutzungsrecht erstrecken sich auf die Datenbereitstellung für 1 (ein) Dienstleister, falls nicht abweichend schriftlich vereinbart. RAW bemüht sich um die Anpassung an neue Tablet-System-Software (im Rahmen der beschriebenen Funktionalität), soweit diese Anpassung hinsichtlich der Sicherheit und Lauffähigkeit angemessen erscheint.

#### **4. Leistungsänderungen**

RAW kann technische oder sonstige Änderungen vornehmen, soweit diese keine Veränderung des vorbenannten Leistungsumfangs darstellen. Erbringt RAW Leistungen und Dienste, ohne dass sie im vorbenannten Leistungsumfang enthalten sind, können die Leistungen und Dienste jederzeit eingestellt werden.

RAW behält sich vor, über den Vertrag hinausgehende, weitere Leistungen dem Dienstleister anzubieten.

#### **5. Verfügbarkeit und Auswahl, insbesondere der App-Marktplätze**

Der Dienstleister wird darauf hingewiesen, dass RAW Störungen und Änderungen des Angebots der App-Marktplätze nicht verantwortlich und keinen bestimmenden Einfluss auf das Auswahlverfahren nehmen kann und keinen Einfluss auf Art und Durchführung der Prüfung von Anwendungen hat. Prüfungsrichtlinien und Anforderungen an Anwendungen und deren Zulässigkeit können sich ändern. Einschränkungen der Nutzung von Apps oder des Portals können sich aufgrund von Wartungs-, Installations- und Umbauarbeiten ergeben, sowie aus Update- oder Umgestaltungsprozessen des Marktplatzes.

RAW kann die Anwendung aus dem Marktplatz zeitweise zurückziehen, wenn der begründete Verdacht auf Missbrauch, Straftat oder sonstigem Gesetzesverstoß im Zusammenhang mit der Nutzung der App besteht oder ein Verstoß gegen die Regeln des Marktplatzes besteht, den der Dienstleister verursacht hat.

#### **6. Testphase, Kosten, Zahlung**

Dem Dienstleister wird die Möglichkeit eingeräumt, Servicereport Pro im vollen Umfang kostenlos und unverbindlich für 14 Tage zu testen. Diese Testphase endet automatisch. Sollte anschließend durch den Kunden der Auftrag erteilt werden, werden die Leistungen von RAW wie folgt berechnet:

Preisliste Stand Mai 2014

Vergütung und Nebenkosten sind stets Nettopreise zuzüglich anfallender Steuern und öffentlicher Abgaben.

Vergütungen für Vertragsleistungen sind beginnend mit dem Tag der Leistungserbringung bis zum 15. des darauffolgenden Kalendermonats zu bezahlen.

#### **7. Aufrechnungsbeschränkung, Zurückbehaltungsbeschränkung**

Ein Recht zur Aufrechnung gegen Forderungen von RAW diesem Vertragsverhältnis steht dem Dienstleister nur zu, soweit die Gegenforderung rechtskräftig festgestellt oder unbestritten ist.

Die Geltendmachung eines Zurückbehaltungsrechtes steht dem Dienstleister nur wegen Gegenansprüchen aus diesem Vertragsverhältnis zu.

## 8. Pflichten des Dienstleisters

- **Daten**  
Die dem Dienstleister von RAW überlassenen Login-Daten (insbesondere das Passwort), sowie die Login-Daten der Benutzer die vom Dienstleister selbst angelegt wurden, dürfen nicht an Dritte weitergegeben werden. Der Dienstleister hat die Login-Daten vor dem Zugriff durch Dritte geschützt aufzubewahren.
- **Security**  
Zur Sicherheit müssen die Login-Daten vom Dienstleister geändert werden, wenn RAW hierauf hinweist. Vermutet der Dienstleister, dass Unberechtigte von den Zugangsdaten Kenntnis erlangt haben, hat der Dienstleister diese unverzüglich zu ändern. Auf dauerhaften elektronischen Speichermedien wie USB-Sticks dürfen Passwörter nur in verschlüsselter Form gespeichert werden.
- **Nutzerverhalten**  
Leistungen dürfen nicht missbräuchlich genutzt werden. Gesetzlich verbotene, unaufgeforderte Informationen dürfen nicht über das System versandt werden, insbesondere keine unerwünschte und unverlangte Werbung für Dritte.

Informationen mit rechts- oder sittenwidrigen Inhalten dürfen nicht übermittelt oder in die Datenbank (insbesondere im Rahmen der Anhänge) eingestellt werden. Auf rechtswidrige Informationen darf nicht hingewiesen werden. Dazu zählen Informationen, die im Sinne der §§ 130, 130a und 131 StGB der Volksverhetzung dienen, zu Straftaten anleiten oder Gewalt verherrlichen oder verharmlosen, sowie Informationen, die sexuell anstößig sind, im Sinne des § 184 StGB pornographisch sind oder geeignet sind, Kinder oder Jugendliche sittlich schwer zu gefährden oder in ihrem Wohl zu beeinträchtigen oder das Ansehen der RAW schädigen können. Die Bestimmungen des Jugendmedienstaatsvertrages und des Jugendschutzgesetzes sind zu beachten.

- **Lastschriftkostenerstattung**  
Für jede nicht eingelöste Lastschrift oder andere Zahlungsausgleiche hat der Dienstleister an RAW die entstandenen Kosten in dem Umfang zu erstatten, wie er die Kostenauslösung zu vertreten hat.
- **Überwachungspflicht des Dienstleisters**  
Der Dienstleister hat die eingestellten und zum Abruf verfügbar gehaltenen Daten auf Richtigkeit und rechtliche Zulässigkeit zu prüfen. Nur richtige, rechtlich zulässige Inhalte dürfen durch die App publiziert werden. Nur Inhalte, an denen der Dienstleister das Recht zur Einstellung hat, sind zulässig. Insbesondere sind vom Dienstleister Rechte an Bildern, Logos und Texten zu beachten und ggfs. vor Veröffentlichung zu erwerben.  
Beeinträchtigungen für die technische Infrastruktur von RAW hat der Dienstleister zu unterlassen und/oder zu beseitigen.

RAW wird die Rechtmäßigkeit der vom Dienstleister eingebrachten Inhalte nicht von sich aus prüfen.

## 9. Sperre und andere Maßnahmen bei Pflichtverletzung

Verstößt der Dienstleister gegen seine Pflichten zur Überwachung von Inhalten oder gegen seine Pflicht zur Zahlung, kann RAW den Zugang zum CMS sperren und die dienstleisterbezogenen Daten der App unterdrücken, bis die Verstöße beseitigt sind. Das Recht zu weitergehenden Maßnahmen, insbesondere zur außerordentlichen Vertragsbeendigung aus wichtigem Grund, bleibt davon unberührt.

Maßnahmen zur Sperre oder Entfernung der App oder andere Sanktionen können auch vom Betreiber des App-Marktplatzes getroffen werden. Die Regelungen des jeweiligen App-Marktplatzes gelten auch für den vorliegenden Vertrag, soweit diese Regelungen mit dem deutschen Recht in Einklang stehen. Zu den verschiedenen Marktplätzen und ihren Regeln kann sich der Dienstleister auf deren Internetpräsenzen selbständig informieren.

## **10. Sprache**

Die Sprache der dem Nutzungsrecht unterfallenden Computer-Anwendungen und Apps ist Deutsch. Beim Download auch aus anderen Gebieten der mit anderen Spracheinstellungen des Mobilkommunikationsendgeräts bleibt die Sprache der App und des CMS Deutsch. Der Dienstleister hat nur solche Sprachen zu Einstellung von Informationen in die App zuzulassen, deren Textgehalt er auf Vertrags- und Gesetzeskonformität prüfen kann. Textfilterung ist von RAW nicht geschuldet (Bad-Words-Filter etc.). Auf solche Filter des Marktplatzbetreibers hat RAW keinen Einfluss.

## **11. Support, Helpline und Hotline**

RAW hält zwischen 9 Uhr und 18 Uhr von Mo-Fr eine Hotline unter der Rufnummer: 0049 711 71530238 für Dienstleister bereit.

## **12. Wettbewerb, Vermarktung, Freistellung**

Der Dienstleister verantwortet eingebrachte Inhalte selbst, insbesondere im Hinblick auf die kennzeichenrechtliche, wettbewerbsrechtliche und urheberrechtliche Zulässigkeit. Der Dienstleister stellt RAW von allen Ansprüchen Dritter frei, die auf der Verletzung von Vertragspflichten durch den Dienstleister oder dessen Mitarbeiter beruhen. Im Falle des Absehbarkeit einer Verletzung hat der Dienstleister RAW unverzüglich schriftlich zu informieren.

## **13. Laufzeit, Verlängerung**

Der Vertrag läuft ab Unterzeichnung für mindestens 12 Monate. Er verlängert sich um jeweils 12 Monate, wenn keine schriftliche Kündigung eingeht.

## **14. Kündigung**

Die Kündigung ist nach 12 Monaten mit einer Frist von 3 Monaten zum Laufzeitende möglich. Die außerordentliche Kündigung aus wichtigem Grunde bleibt unberührt.

## **15. Abschaltung des Dienstes, Verhalten bei Laufzeitende**

Der Dienstleister hat keinen Anspruch auf Löschung der App. Die App wird nicht deinstalliert, ist jedoch bezüglich der Informationserlangung und des etwaigen Austauschs mit dem Dienstleister nicht mehr funktionsfähig.

## **16. Haftungsbeschränkungen, Haftung**

RAW haftet bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit und bei Fehlen einer garantierten Eigenschaft für alle darauf zurückzuführenden Schäden unbeschränkt. Bei leichter Fahrlässigkeit haftet RAW im Fall einer Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit unbeschränkt.

Ist RAW durch leichte Fahrlässigkeit mit der Leistung im Verzug, oder ist RAW die Leistung unmöglich geworden oder hat RAW eine wesentliche Pflicht verletzt, dann ist die Haftung für darauf zurückzuführende Vermögens- oder Sachschäden auf den vertragstypischen vorhersehbaren Schaden begrenzt.

Eine wesentliche Pflicht ist eine Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und auf deren Einhaltung der Dienstleister regelmäßig vertrauen darf. Die verschuldensunabhängige Haftung von RAW auf Schadensersatz (§ 536 a BGB) für bei Vertragsschluss vorhandene Mängel ist ausgeschlossen. Dabei bleiben die im vorstehenden Absatz gemachten Ausführungen unberührt.

Für alle übrigen Schäden ist die Haftung ausgeschlossen, insbesondere für Verlust von Kundendaten und Störungen, die durch veraltete Software oder Viren auf dem Computersystem des Dienstleisters verursacht wurden. Die Haftung nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes bleibt unberührt.

Für den Verlust von Daten auf Datenträgern des Dienstleisters haftet die RAW gemäß den vorstehenden Regelungen dieser Ziffer nur, soweit wie der Dienstleister seine Daten in anwendungsadäquaten Intervallen sichert, so dass diese mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können.

Die Verfügbarkeit des Datenempfangs hängt von zahlreichen Faktoren ab, wie dem Mobilfunknetz und dem Endgerät des Nutzers. Die over the air-Übermittlung der Daten an Dienstleister verantwortet RAW nicht.

RAW haftet auch nicht für die Verfügbarkeit und Qualität des Leitungswegs beim Dienstleister.

## **17. Übertragung**

Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag kann der Dienstleister nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung von RAW auf einen Dritten übertragen.

## **18. Recht, Gerichtsstand**

Für die vertraglichen Beziehungen gilt deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.  
Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist Stuttgart.