

Master Subscription Agreement (MSA) / Software-as-a-Service Vertrag

Letzte Aktualisierung: August 2026

Master Subscription Agreement (MSA) /

Software-as-a-Service Vertrag

Dieser Master Subscription Agreement ("**Vertrag**") ist ein rechtsverbindlicher Vertrag zwischen Ihnen (dem "**Kunden**") und der Enneo GmbH und regelt die Nutzung der hier beschriebenen Dienstleistungen von Enneo.

Durch Annahme des zugrunde liegenden Angebotes, klicken auf die Schaltfläche "Ich stimme zu" oder das Ankreuzfeld, das Ihre Annahme dieses Vertrags anzeigt, durch Ausführung einer Bestellung, die sich auf diesen Vertrag bezieht, oder durch Zugriff auf die Dienstleistungen stimmen Sie allen Bedingungen dieses Vertrags zu.

Vertragspartner

Ist die **enneo GmbH, Fraunhoferstraße 30, 10587 Berlin**, vertreten durch Ihre Geschäftsführer Dr. Kyung-Hun Ha und Dr. Richard Lohwasser

nachfolgend "**enneo**" genannt

Präambel

Enneo hat eine modular aufgebaute Software entwickelt. Bei dieser urheberrechtlich zu Gunsten von enneo geschützten Software handelt es sich um eine webbasierte Softwarelösung, die teilweise voll-automatisierte Kundenserviceleistungen für Unternehmen mit Hilfe einer übergreifenden Softwarelösung anbietet. Sie bietet ein übergreifendes Kanalmanagement an. Die Funktionen bzw. Module der Software sind so ausgestaltet, dass sie die Anforderungen für die Abwicklung eines komplexen Kundenserviceerlebnisses erfüllen.

In diesem Kontext möchte der Kunde die Software der enneo auf Mietbasis nutzen. Vor diesem Hintergrund schließen die Vertragsparteien diesen Vertrag.

1. Vertragsgegenstand / Leistungspflichten von enneo

1.1 Vertragsgegenstand ist die Vertragssoftware „enneo“, die enneo dem Kunden zur Verfügung stellt. Der Kunde erhält somit die Möglichkeit und Berechtigung auf die cloudbasierte Vertragssoftware zuzugreifen und die Funktionalitäten der Vertragssoftware im Rahmen dieses Vertrages zu nutzen.

1.2 Die Funktionalitäten dieser Software sind dem Kunden bekannt und konnten während einer Evaluationsphase erprobt werden.

1.3 Enneo stellt dem Kunden die notwendigen technischen Kapazitäten für die vereinbarte Nutzung zur Verfügung und übernimmt die Sicherung der übertragenen Daten. Enneo wird umfassende und DSGVO konforme Sicherheitsstandards gemäß den geltenden AVV und TOMs vornehmen. Ein vollständiger Schutz vor schädigenden Daten kann nicht gewährleistet werden. Für die Einhaltung handels- und steuerrechtlicher Aufbewahrungsfristen ist allein der Kunde verantwortlich.

1.4 Enneo übernimmt die Pflege der Vertragssoftware. Hierzu gehören Diagnose, Beseitigung von ursprünglich vorhandenen oder aufgrund Änderungen der Verhältnisse neu eintretenden Mängeln.

1.5 Support- und Mangelanfragen an enneo werden im ersten Schritt über ein Ticketing-System (<https://support.enneo.ai/>) gestellt und beantwortet. Insbesondere bei Prio-2-Fehlern kann und bei Prio-1-Fehlern soll die Kontaktaufnahme telefonisch an den Ansprechpartner bei enneo erfolgen. Die Priorisierung (Prio 1 bis 4) richtet sich nach der Definition in Abschnitt 3.4 der Anlage „Service Level Agreement“. Dieses betrifft die Nennung echter Programmfehler, welche durch den Kunden z.B. anhand von Screenshots, vom System automatisch generierten Reports und allen verfügbaren und zumutbaren Informationen, insbesondere einer genauen Beschreibung der Situationen, in denen der Fehler auftritt, so nachzuweisen sind, dass sie durch Enneo reproduziert oder zumindest nachvollzogen werden können.

1.6 Die Beantwortung fachlicher Fragen ist in der Regel nicht Bestandteil des Supports und diese Fragen werden grundsätzlich abgerechnet gemäß den im Angebot vereinbarten Stundensätzen, wobei mindestens eine halbe Stunde pro Ticket berechnet wird. Sollte der Kunde zusätzlichen Premium-Support gebucht haben, so gelten die Konditionen gemäß der Anlage „Service Level Agreement“.

1.7 Soweit nicht ausdrücklich vorstehend erwähnt, bzw. vom Angebot umfasst, schuldet enneo keine weiteren Leistungen.

1.8 Enneo benennt dem Kunden einen Ansprechpartner. Für laufende Anfragen ist enneo über das Ticketing-System (<https://support.enneo.ai/>) sowie die Funktionsadressen security@enneo.ai (Sicherheitsvorfälle) und datenschutz@enneo.ai (datenschutzrechtliche Anfragen und Meldungen nach Ziffer 10) erreichbar; für Prio-1-Störfälle gemäß SLA zusätzlich telefonisch unter der dem Kunden bei Vertragsschluss mitgeteilten Nummer. Der Kunde ist verpflichtet, seinerseits einen Ansprechpartner gemäß Ziffer 3.2 zu benennen.

2. Nutzungsrechte

2.1 Enneo räumt dem Kunden für die hier geltende Vertragslaufzeit das entgeltliche, nicht ausschließliche, nicht übertragbare, nicht unterlizenzierbare Recht ein, die Vertragssoftware für eigene Geschäftszwecke zu nutzen (SaaS-Nutzung). Eine Überlassung der Vertragssoftware an den Kunden erfolgt nicht. Soweit enneo während der Laufzeit dieses Vertrages neue Versionen, Updates oder Upgrades der Vertragssoftware bereitstellt, gilt das vorstehende Nutzungsrecht für diese in gleicher Weise. Über die Zwecke dieses Vertrages hinaus ist der Kunde nicht berechtigt, die Vertragssoftware oder andere als seine eigenen Daten zu nutzen, zu vervielfältigen, herunterzuladen oder Dritten außerhalb des vereinbarten Nutzerkreises zugänglich zu machen. Im Falle eines *Change of Control*, einschließlich des vollständigen Verkaufs sämtlicher Anteile an dem Kunden an einen oder mehrere neue Gesellschafter bleibt der Kunde zur Nutzung der Software berechtigt, es sein denn, der oder die neuen Gesellschafter sind Mitbewerber der enneo; im letztgenannten Fall darf die Nutzung der Software nur mit schriftlicher Zustimmung seitens enneo fortgesetzt werden. Gleiches gilt für Formwechsel, Verschmelzungen, Spaltungen oder sonstige Maßnahmen nach dem Umwandlungsgesetz. Der Kunde ist verpflichtet, enneo über derartige Maßnahmen sowie über jeden *Change of Control* in Textform zu informieren.

2.2 Sollte der Kunde die Nutzung der Vertragssoftware durch Dritte schuldhaft ermöglichen, hat dieser eine Vertragsstrafe in Höhe der Vergütung zu leisten, die im Nutzungszeitraum des Dritten angefallen wäre. Der Nachweis, dass kein oder ein geringerer Schaden vorliegt, bleibt dem Kunden vorbehalten; der Nachweis, dass ein höherer Schaden entstanden ist, bleibt enneo vorbehalten. Alle weitergehenden Rechte von enneo bleiben durch die vorstehende Regelung unberührt.

2.3 Im Falle einer unberechtigten Nutzung bzw. Nutzungsüberlassung durch bzw. an Dritte hat der Kunde enneo auf Verlangen unverzüglich sämtliche ihm bekannten Informationen über den Dritten zu übermitteln, soweit ihm diese Daten bekannt oder leicht zugänglich sind.

2.4 Wird die vertragsgemäße Nutzung der Vertragssoftware ohne Verschulden von enneo durch Schutzrechte Dritter beeinträchtigt, so ist enneo berechtigt, die hierdurch betroffenen Leistungen

zu verweigern. Enneo wird den Kunden hiervon unverzüglich unterrichten und ihm in geeigneter Weise den Zugriff auf seine Daten ermöglichen. Der Kunde ist in diesem Fall während des Zeitraums der Leistungsverweigerung nicht zur Zahlung verpflichtet. Sonstige Ansprüche oder Rechte des Kunden bleiben unberührt.

3. Pflichten des Kunden

3.1 Der Kunde wird alle zur Leistungserbringung und -abwicklung dieses Vertrages (siehe Ziffer 1) notwendigen Mitwirkungspflichten, insbesondere Informations- und Dokumentationspflichten, sowie alle übrigen Haupt- und Nebenpflichten unter diesem Vertrag rechtzeitig, vollständig und fachlich ordnungsgemäß erfüllen.

3.2 Der Kunde stellt einen Ansprechpartner für enneo zur Verfügung, welcher insbesondere die zur Durchführung dieses Vertrages erforderlichen Auskünfte erteilen und verbindliche als auch rechtsverbindliche Entscheidungen treffen kann. Der Kunde kann bei Bedarf weitere Ansprechpartner benennen. Änderungen des Ansprechpartners sind enneo unverzüglich in Textform mitzuteilen.

3.3 Der Kunde stellt in alleiniger Verantwortung sicher, dass die Nutzer der Vertragssoftware über die geeigneten Systemvoraussetzungen verfügen. Die Bedienung und Aufrechterhaltung dieser technischen Voraussetzungen liegen allein in der Verantwortung des Kunden. Enneo wird sofern wirtschaftlich zumutbar und technisch vertretbar, sich bemühen die hardwarebezogenen Systemvoraussetzungen nicht zu erhöhen. Ist eine Erhöhung nicht vermeidbar, so wird enneo mindestens zwölf Wochen vor der Notwendigkeit ihrer Umsetzung darauf hinweisen.

3.4 Der Kunde wird die seinen Nutzern zugeordnete Nutzer- und Zugangsberechtigung sowie Identifikations- und Authentifikationssicherungen vor einem unberechtigten Zugriff schützen und nicht an unberechtigte Dritte weitergeben. Sollten Anzeichen vorliegen, dass die Nutzungs- und Zugangsberechtigungen von einem Dritten unrechtmäßig erlangt wurden oder missbraucht, werden könnten, ist der Kunde zu Zwecken der Schadensminderung verpflichtet, enneo unverzüglich hiervon zu informieren.

3.5 Der Kunde wird die anwendbaren datenschutzrechtlichen und sonstigen rechtlichen Bestimmungen bei der Nutzung der Vertragssoftware beachten. Der Kunde wird nur Daten oder Inhalte einstellen, die weder fremde Schutz- oder Urheberrechte noch sonstige Rechte Dritter verletzen. Der Kunde trägt für die von ihm bereitgestellten Daten und Inhalte selbst die Verantwortung.

3.6 Sollte es Fehler bei den vertragsgegenständlichen Leistungen von enneo geben, wird der Kunde dies unverzüglich an enneo unter Angabe der entsprechenden Umstände melden und enneo bei der Fehlersuche in zumutbarem Umfang aktiv unterstützen. Stellt sich heraus, dass der Mangel nicht innerhalb des Verantwortungsbereichs von enneo aufgetreten ist, kann enneo dem Kunden die Kosten der Prüfung für die Fehlermeldung zu den jeweils geltenden Preisen in Rechnung stellen. Dies gilt nicht, wenn der Kunde auch bei Anwendung der zumutbaren und erforderlichen Sorgfalt nicht erkennen konnte, dass die Störung nicht innerhalb des Verantwortungsbereichs von enneo aufgetreten ist.

3.7 Der Kunde wird der entsprechenden Sorgfaltspflicht beim Versenden von Daten und Informationen nachkommen. Für die Herausgabe, Portierung und Löschung der Datenbestände nach Beendigung des Vertrages gilt die Anlage „Data Switching“ (Ziffer 11.4); der Kunde wird unabhängig davon während der Vertragslaufzeit eigene Sicherungen seiner Datenbestände vorhalten.

3.8 Sollte ein Dritter eine Rechtsverletzung durch die vom Kunden bereitgestellten Daten oder Inhalte geltend machen, ist enneo berechtigt, die Inhalte ganz oder vorläufig zu sperren, wenn ein durch objektive Anhaltspunkte gerechtfertigter Zweifel an der Rechtmäßigkeit der Daten und/oder Inhalte besteht. Enneo wird den Kunden in diesem Fall um Klarstellung bitten. Kommt der Kunde

dieser Aufforderung nicht nach, ist enneo unbeschadet weiterer Rechte und Ansprüche berechtigt, den Vertrag aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen. Aufwendungen, die enneo durch die genannten Maßnahmen entstehen, kann enneo dem Kunden zu den jeweils bei enneo gültigen Preisen in Rechnung stellen, die jedoch nicht die marktüblichen Preise überschreiten dürfen. Hat der Kunde die Rechtsverletzung zu vertreten, wird er enneo den daraus entstehenden Schaden ersetzen und enneo von etwaigen Ansprüchen Dritter freistellen. Weitergehende Rechte bleiben vorbehalten.

3.9 Bei einem schwerwiegenden Verstoß des Kunden gegen seine Verpflichtungen aus diesem Vertrag sowie bei wiederholten Verstößen, ist enneo berechtigt, die Nutzung der vertragsgegenständlichen Leistungen durch den Kunden ganz oder teilweise vorübergehend einzustellen. Die Rechte von enneo zur Kündigung des Vertragsverhältnisses gemäß Ziffer 11, insbesondere zur Kündigung aus wichtigem Grund, sowie das Recht von enneo, Schadensersatz zu verlangen, bleiben unberührt.

4. Vergütung

4.1 Die Nutzungsvergütung der Vertragssoftware und aller weiteren Leistungen sind im Angebot geregelt. Alle Leistungen, die über die vereinbarten Inhalte hinausgehen, werden gegenseitig vereinbart.

4.2 Die laufenden Vergütungen werden monatlich jeweils zum 1. Werktag des Leistungsmonats fällig. Andere Leistungen werden nach Erbringung der Leistung und Zugang der Rechnung beim Kunden fällig.

4.3 Alle genannten Vergütungen und Preise verstehen sich zzgl. der in Deutschland geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer von aktuell 19%.

4.4 Die hier definierten Preise und Vergütungen für die vertragsgegenständlichen Leistungen werden für die gemäß Angebot vereinbarte Vertragslaufzeit vereinbart.

4.5 Elektronische Rechnungen/ Gutschriften gelten ausschließlich bei Versand an die vom Kunden mitgeteilte E-Mail-Adresse als zugegangen. Eine E-Mail darf jeweils nur eine Rechnung enthalten. Die Rechnung selbst muss im PDF-Format der E-Mail angehängt sein. Enthält sie eine Signatur, muss diese gültig und verifizierbar sein.

4.6 Der Kunde kann seine Forderung aus diesem Vertrag nur mit schriftlicher Zustimmung von enneo an Dritte abtreten, ausgenommen von dieser Bestimmung sind verbundene Unternehmen gemäß der Regelungen der §§ 15 ff. AktG.

5. Verzug und Verzugsfolgen

5.1 Während eines Zahlungsverzugs des Kunden in Höhe von mindestens zwei Monatsbeträgen ist enneo berechtigt, den Zugang zu der Vertragssoftware einzuschränken. Sofern die Fortführung des Vertrages erfolgt, sind die monatlichen Pauschalen auch für diese Phase vom Kunden zu bezahlen.

5.2 Sollte der Kunde in drei aufeinander folgenden Monaten mit der Bezahlung der geschuldeten Vergütung in Verzug sein, ist enneo zur Kündigung des Vertrages aus wichtigem Grund berechtigt.

5.3 Unbestrittene überfällige Zahlungen tragen Verzugszinsen in der nach § 288 Abs. 2 BGB festgelegten Höhe (derzeit 9 Prozentpunkte über dem Basiszinssatz).

5.4 Die mögliche Geltendmachung weiterer Ansprüche wegen Zahlungsverzugs bleiben enneo vorbehalten.

6. Leistungsänderungen

6.1 Enneo behält sich zudem vor, die Leistung in einer für den Kunden zumutbaren und den Vertragszweck und vereinbarten Leistungsinhalt weiterhin gewährleistenden Weise zu ändern. Die Änderung ist insbesondere dann zumutbar, wenn sie aus triftigem Grund erforderlich wird. Enneo wird den Kunden über die Änderung mindestens acht Wochen vor dem Inkrafttreten in Textform hinweisen. Enneo wird den Kunden in der Änderungsmitteilung auf die Folgen der Nichtumsetzung der Änderung hinweisen. Soweit eine Änderung nicht aufgrund von Gesetzen, Verordnungen, Marktstandards oder gängiger Praxis durchgeführt wird, hat der Kunde das Recht, der Änderung zu widersprechen. Widerspricht der Kunde nicht, so werden die Änderungen und Ergänzungen Vertragsbestandteil.

6.2 Klarstellend: Von obiger Regel ausgenommen sind Änderungen im Rahmen der regulären Weiterentwicklung der Software. Diese werden wöchentlich in den Release Notes veröffentlicht; der Kunde kann die wöchentliche Release-Notes-Benachrichtigung auf Anfrage bei enneo abonnieren.

7. Gewährleistung

7.1 Für Mängel der vertragsgegenständlichen Leistungen nach Maßgabe der Anlage „Leistungsbeschreibung“ leistet enneo nach Maßgabe dieses Abschnitts Gewähr, soweit Beeinträchtigungen nicht auf Einschränkungen der Verfügbarkeit beruhen.

7.2 Sollten die von enneo vereinbarten und zu erbringenden Leistungen mangelhaft sein, wird enneo innerhalb angemessener Frist und nach entsprechender Information die Leistungen nach ihrer Wahl nachbessern oder erneut erbringen. Bei einem Einsatz von Drittsoftware, die enneo zur Nutzung durch den Kunden lizenziert hat, besteht die Gewährleistung vor allem in der Beschaffung und Einspielung von Dritten bereitgestellten Upgrades, Updates oder Service Packs. Weiterhin wird enneo seine Gewährleistungsansprüche gegen den Dritten geltend machen. Enneo wird bei Abschluss der Verträge mit Dritten mit der erforderlichen Sorgfalt eines Softwareunternehmens auf die Vereinbarung von ausreichenden Gewährleistungsansprüchen hinwirken. Bleibt nach Ausschöpfung dieser Möglichkeiten hinsichtlich der Software des Dritten ein Mangel, ist enneo nach Satz 1 dieser Ziffer zur Nacherfüllung verpflichtet.

7.3 Schlägt die Mangelbeseitigung auch innerhalb einer vom Kunden gesetzten angemessenen Frist fehl, kann der Kunde die vereinbarte Vergütung um einen angemessenen Betrag mindern. Das Recht der Minderung ist der Höhe nach auf die für den mangelhaften Leistungsteil entfallende monatliche Vergütung beschränkt.

7.4 Erreicht die Minderung nach vorstehender Ziffer 7.3 in zwei aufeinander folgenden Monaten den in Ziffer 7.3 aufgeführten Höchstbetrag, kann der Kunde den Vertrag aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Frist kündigen. Eine Kündigung ist ausgeschlossen, wenn der Mangel unerheblich ist.

7.5 Der Kunde wird enneo unverzüglich von aufgetretenen Mängeln schriftlich oder per E-Mail unterrichten.

7.6 Der Kunde wird enneo bei der Beseitigung der Mängel unentgeltlich unterstützen und ihm insbesondere alle notwendigen Unterlagen, Daten etc. zur Verfügung stellen, die enneo zur Analyse und Beseitigung der Mängel benötigt, sofern der entstehende Aufwand für den Kunden zumutbar ist.

8. Schutzrechte Dritter

8.1 Soweit der Kunde wegen der vertragsgemäßen Nutzung der von enneo erbrachten Leistungen wegen einer Verletzung von gewerblichen Schutzrechten und Urheberrechten Dritter gerichtlich in

Anspruch genommen wird, stellt enneo den Kunden von diesen Ansprüchen unter folgenden Voraussetzungen frei:

8.1.1 Der Kunde benachrichtigt enneo unverzüglich schriftlich, sobald er von den gegen ihn geltend gemachten Ansprüchen Kenntnis erlangt hat, und

8.1.2 räumt enneo die Kontrolle über alle Abwehrmaßnahmen und Vergleichsverhandlungen ein. Er lässt insbesondere enneo alle notwendigen Informationen zukommen, wie z.B. Schriftsätze und gerichtliche Verfügungen. Er gibt ohne vorherige Zustimmung von enneo kein gerichtliches oder außergerichtliches Anerkenntnis über Ansprüche des Dritten ab.

8.2 Über die Freistellungsverpflichtung nach vorstehender Ziffer 8.1 hinaus ist enneo dem Kunden nur dann zum Schadensersatz wegen der Verletzung von Schutzrechten Dritter verpflichtet, wenn enneo an der Verletzung ein Verschulden trifft.

8.3 Die Rechte des Kunden gemäß diesem Abschnitt 8 bestehen nicht, soweit die Verletzung von Schutzrechten Dritter daraus resultiert, dass der Kunde

8.3.1 eine Änderung an den vertraglichen Leistungen durchgeführt hat, die von enneo nicht im Rahmen dieses Vertrages oder in sonstiger Weise schriftlich genehmigt wurde, oder

8.3.2 die vertraglichen Leistungen in anderer Weise als zum Zwecke dieses Vertrages benutzt hat.

9. Haftung

Enneo haftet, gleich aus welchem Rechtsgrund, abschließend wie folgt:

9.1 Enneo haftet unbeschränkt

9.1.1 für von enneo zu vertretende Personenschäden,

9.1.2 für von enneo vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachte Schäden,

9.1.3 im Rahmen einer von enneo ausdrücklich übernommenen Garantie und

9.1.4 im Fall eines arglistigen Verschweigens eines Mangels.

9.2 Enneo haftet für die Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten). Wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde vertrauen darf. Im Falle einer fahrlässigen Verletzung von wesentlichen Vertragspflichten ist die Haftung von enneo auf den bei Vertragsschluss vorhersehbaren und vertragstypischen Schaden beschränkt. Die gleiche Haftungsbeschränkung gilt im Falle grob fahrlässiger Schadensverursachung durch einfache Erfüllungsgehilfen von enneo.

9.3 Die Haftung von enneo nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

9.4 In allen anderen als den in den vorstehenden Ziffern 9.1. bis 9.3. genannten Fällen ersetzt enneo bei einem von enneo zu vertretenden Sachschaden den Aufwand für die Wiederherstellung oder Neubeschaffung der Sachen bis zu einem Betrag von 50.000 EUR je Schadensereignis. Bei Beschädigung von Datenträgermaterial oder dem Verlust von Daten umfasst die Ersatzpflicht den Aufwand für die Wiederbeschaffung verlorener Daten bis 100.000,-- EUR.

9.5 Eine über die in den vorstehenden Ziffern 9.1. bis 9.4. genannte Haftung hinausgehende Haftung von enneo ist ausgeschlossen.

9.6 Enneo wird sich angemessen für betriebliche Haftpflichtfälle versichern und diese Versicherung dem Vertragspartner nachweisen.

9.7 Soweit der Vertragspartner eine höhere Deckungssumme wünscht, können die Parteien eine höhere Deckungssumme für das Projekt bei der jeweiligen Betriebshaftpflichtversicherungsgesellschaft der enneo anfragen. Zusätzliche Prämienforderungen der Versicherungsgesellschaft gehen zu Lasten des Vertragspartners.

10. Datenschutz und Datensicherheit

10.1 Beide Vertragspartner werden die jeweils anwendbaren, insbesondere die in Deutschland gültigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen beachten und ihre im Zusammenhang mit dem Vertrag eingesetzten Beschäftigten auf das Datengeheimnis verpflichten, sofern diese nicht bereits entsprechend verpflichtet sind.

10.2 Beide Vertragspartner werden darüber hinaus die Bestimmungen, welche für die Auftragsverarbeitung gem. den Bestimmungen der DS-GVO und den entsprechenden Umsetzungsgesetzen in Deutschland anwendbar sind, beachten und werden die erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen zum Schutz der personenbezogenen Daten im Sinne von Art. 32, 24 ff. DS-GVO treffen.

10.3 Erhebt, verarbeitet oder nutzt der Kunde selbst oder durch enneo personenbezogene Daten, so steht er dafür ein, dass er dazu nach den anwendbaren, insbesondere datenschutzrechtlichen Bestimmungen berechtigt ist und stellt im Falle eines Verstoßes enneo von sämtlichen Ansprüchen Dritter frei.

10.4 Es wird klargestellt, dass der Kunde sowohl allgemein im Auftragsverhältnis als auch im datenschutzrechtlichen Sinne Verantwortlicher i.S.v. Art. 4 Nr. 7, Art. 24 DS-GVO bleibt; enneo verarbeitet personenbezogene Daten insoweit ausschließlich als Auftragsverarbeiter i.S.v. Art. 28 DS-GVO nach Maßgabe der Anlage „AVV“. Der Kunde ist im Verhältnis zu enneo hinsichtlich sämtlicher kundenspezifischer Daten (eingegebene Daten, verarbeitete, gespeicherte Daten, ausgegebene Daten) allein berechtigt und Verfügungsbefugt. Enneo übernimmt keinerlei Kontrolle der für den Kunden gespeicherten Daten und Inhalte bezüglich einer rechtlichen Zulässigkeit der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung; diese Verantwortung obliegt ausschließlich dem Kunden.

10.5 Enneo ist lediglich berechtigt die kundenspezifischen Daten ausschließlich im Auftrag und nach Weisung des Kunden (z.B. zur Einhaltung von Löschungs- und Sperrungspflichten) und im Rahmen dieses Vertrages zu verarbeiten und/oder zu nutzen. Enneo ist es insbesondere ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Kunden verboten, die kundenspezifischen Daten, die Dritte betreffen, auf jede Art zugänglich zu machen. Dies gilt auch in dem Falle, wenn eine Änderung oder Ergänzung der kundenspezifischen Daten erfolgt.

10.6 Enneo ist gemäß den Bestimmungen dieses Vertrags, der zwischen den Parteien geschlossenen Anlage „AVV“ sowie im Rahmen des datenschutzrechtlich Zulässigen während der Dauer dieses Vertrages zur Verarbeitung und Verwendung der Daten des Kunden berechtigt.

10.7 Der Kunde ist grundsätzlich nicht berechtigt, Zugang zu den Räumlichkeiten mit der Vertragssoftware sowie sonstigen Systemkomponenten zu verlangen. Hiervon unberührt bleiben Zutrittsrechte des Datenschutzbeauftragten des Kunden nach schriftlicher Anmeldung zur Prüfung der Einhaltung der Erfordernisse gemäß Art. 28 DS-GVO sowie des gesetz- und vertragskonformen Umgangs von enneo mit personenbezogenen Daten im Rahmen des Betriebs der Vertragssoftware nach diesem Vertrag.

10.8 Die Vertragspartner werden alle Unterlagen, Informationen und Daten, die sie zur Durchführung dieses Vertrages erhalten und die ihnen als vertraulich bezeichnet werden, nur zur Durchführung dieses Vertrages verwenden und diese, solange und soweit sie nicht allgemein bekannt geworden sind, vertraulich behandeln. Die Vertragspartner werden ihren von diesem Vertrag betroffenen Mitarbeitern eine entsprechende Verpflichtung auferlegen. Für personenbezogene Daten und Geschäftsgeheimnisse i.S.d. GeschGehG gilt diese Verpflichtung

unbefristet fort; für sonstige vertrauliche kaufmännische Informationen (z.B. Tarifstrukturen) gilt sie für zwei Jahre, gerechnet ab Vertragsende.

10.9 Enneo kann Unteraufträge vergeben, hat aber dem Unterauftragnehmer eine entsprechende Verpflichtung aufzuerlegen. Der Kunde ist jederzeit berechtigt von enneo eine Liste der für das Projekt des Kunden notwendigen Unterauftragnehmer abzufragen. Enneo muss diese Liste innerhalb von 48 Stunden zur Verfügung stellen.

10.10 Soweit eine der Parteien eine Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten eines Endkunden im Zusammenhang mit den vertragsgegenständlichen Leistungen begeht, hält sie die andere Partei im Innenverhältnis im Rahmen der Haftungsbeschränkungen gemäß Ziffer 9 vollumfänglich bzw. anteilig gem. § 254 BGB frei von durch einen Endkunden oder Dritte, insbesondere die Aufsichtsbehörden, geltend gemachten Ansprüchen. In diesem Zusammenhang gegenüber dem Endkunden und / oder einer Aufsichtsbehörde abzugebende Erklärungen sind zwischen den Parteien abzustimmen. Jede Partei hat unverzüglich die hierfür erforderlichen Informationen vollumfassend an die andere Partei zu übermitteln. Alle Erklärungen sind unverzüglich und ohne schuldhaftes Zögern abzugeben. Die Kommunikation gegenüber Dritten erfolgt durch den Ansprechpartner des Kunden für Datenschutzangelegenheiten, welcher die erforderlichen Maßnahmen auch koordiniert und leitet.

10.11 Es steht der jeweils in Anspruch genommenen Partei frei, sich gegen die behaupteten Ansprüche Dritter zur Abwehr eines weitergehenden Schadens auch ohne die Beteiligung der vertragswidrig handelnden Partei zu verteidigen.

10.12 Einen etwaig einer Partei entstehenden Schaden aufgrund einer Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten von Endkunden durch die andere Partei hat die verletzende Partei im Rahmen der Haftungsbeschränkungen gemäß Ziffer 9 vollumfänglich bzw. anteilig gem. § 254 BGB zu ersetzen. Hierzu zählt auch die Übernahme angemessener Rechtsberatungskosten.

11. Vertragslaufzeit, Kündigung

11.1 Die Laufzeit des Vertrages beginnt mit Annahme des diesen Vertrag zugrunde liegenden Angebots. Die Grundlaufzeit des Vertrages ist, sofern nicht abweichend im Angebot geregelt, 24 Monate; danach läuft der Vertrag unbefristet mit einer Verlängerung um jeweils 12 Monate weiter, sofern er nicht mit einer Frist von drei Monaten zum jeweiligen Laufzeitende gekündigt wird.

11.2 Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

11.2.1 Ein wichtiger Grund zur Kündigung besteht insbesondere in den Fällen, in denen dieser Vertrag ein Kündigungsrecht aus wichtigem Grund vorsieht, und wenn ein Vertragspartner gegen eine sonstige wesentliche Verpflichtung aus dem Vertrag verstößt.

11.2.2 Dem Verstoß gegen eine wesentliche Verpflichtung aus dem Vertrag steht ein wiederholter (= mindestens dreimaliger) Verstoß gegen nicht wesentliche Verpflichtungen gleich, wobei es sich nicht um dieselbe Verpflichtung handeln muss und die Aufforderung zur Abhilfe oder Abmahnung gemäß Ziffer 11.2.3 nur nach dem letzten Verstoß erforderlich ist.

11.2.3 Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund wegen Vertragspflichtverletzung darf erst ausgeübt werden, nachdem die kündigungsberechtigte Partei die andere Partei spätestens fünf Bankarbeitstage nach Kenntnisaufnahme von dem zur Kündigung berechtigenden Umstand unter Androhung der Kündigung zur Abhilfe aufgefordert hat und die Abhilfe nach 30 Tagen nicht erfolgt ist, oder, wenn der zur Kündigung berechtigende Umstand nicht mehr andauert, die andere Partei erfolglos abgemahnt hat und zwischen Zugang der Abmahnung und erneuter Pflichtverletzung nicht mehr als sechs Monate vergangen sind. Die Aufforderung zur Abhilfe ist entbehrlich, wenn sich aus der Art des Verstoßes oder aus sonstigen Umständen klar ergibt, dass eine Abhilfe innerhalb von 30 Tagen unmöglich ist. Im Übrigen bleibt § 314 Abs. 2 Satz 2 i.V.m. § 323 Abs. 2 Nr. 1 und 2 BGB unberührt.

11.2.4 Die Kündigung aus wichtigem Grund muss der anderen Partei innerhalb eines Monats nach Ablauf der 30-tägigen Abhilfefrist oder nach Kenntnisnahme von der erneuten Pflichtverletzung nach Abmahnung zugehen, oder, im Falle der Entbehrlichkeit der Aufforderung zur Abhilfe oder der Abmahnung, innerhalb eines Monats nach Kenntnisnahme von dem zur Kündigung berechtigenden Umstand. Durch Verhandlungen zwischen den Parteien oder sonstige Umstände wie z.B. Untersuchungen durch Sachverständige, interne Genehmigungsprozesse o.Ä. wird die Monatsfrist gemäß Satz 1 weder verlängert noch deren Beginn hinausgeschoben.

11.2.5 Das gesetzliche Recht beider Parteien, den Vertrag aus einem sonstigen wichtigen Grund fristlos zu kündigen, bleibt unberührt; in diesem Fall gelten die Bestimmungen gemäß Ziffer 11.2.3 Satz 1 und Satz 2 und Ziffer 11.2.4 anstelle der gesetzlichen Vorschriften.

11.3 Alle Kündigungen nach diesem Vertrag müssen schriftlich erfolgen.

11.4 Bei Beendigung des Vertragsverhältnisses, gleich aus welchem Grund, sind die Parteien verpflichtet, das Vertragsverhältnis ordnungsgemäß abzuwickeln. Herausgabe, Portierung und Löschung der Datenbestände des Kunden richten sich abschließend nach der Anlage „Data Switching“; diese sieht insbesondere vor, dass enneo die Daten des Kunden spätestens vier Wochen nach Vertragsende mittels Datenfernübertragung herausgibt und die Daten nach Bestätigung der erfolgreichen Übertragung unverzüglich löscht bzw. sämtliche angefertigten Kopien vernichtet.

12. Höhere Gewalt

12.1 Sollte einer der Vertragspartner durch höhere Gewalt, z.B. Krieg, Arbeitskampfmaßnahmen, hoheitliche Anordnungen oder durch sonstige Umstände, die abzuwenden nicht in seiner Macht liegt bzw. deren Abwendung mit einem angemessenen technischen und wirtschaftlichen Aufwand nicht erreicht werden kann, an der vollständigen oder teilweisen Erfüllung seiner Verpflichtungen aus diesem Vertrag gehindert sein, so ruhen diese Verpflichtungen, bis derartige Umstände und deren Folgen beseitigt sind.

12.2 Die Partner verpflichten sich gegenseitig, den jeweils anderen Vertragspartner unverzüglich unter Darlegung der an der Erfüllung dieses Vertrages hindernden Umstände zu unterrichten. Der jeweilige Vertragspartner wird darüber hinaus alles in seiner Macht Stehende unternehmen, um das Leistungshindernis so schnell wie möglich zu beseitigen und etwaige Schäden zu begrenzen.

12.3 Sollte ein Umstand von Höherer Gewalt länger als 8 Wochen andauern, so hat jede Vertragspartei das Recht, diesen Vertrag aus wichtigem Grund fristlos zu kündigen.

13. Vertragsdokumente und Rangfolge

13.1 Bestandteil dieses Vertrages sind neben diesem Hauptvertrag die folgenden Anlagen in ihrer jeweils zwischen den Parteien vereinbarten bzw. nach Ziffer 6 wirksam gewordenen Fassung, jeweils mit der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses bzw. der letzten wirksamen Änderung geltenden Versionsbezeichnung und Datum, sowie das individuelle Angebot:

- Leistungsbeschreibung — <https://docs.enneo.ai/de/legal/leistungsbeschreibung>
- Service Level Agreement (SLA) — <https://docs.enneo.ai/de/legal/sla>
- Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV) — <https://docs.enneo.ai/de/legal/avv>
- Technische und Organisatorische Maßnahmen (TOM) — <https://docs.enneo.ai/de/legal/tom>
- Anlage Data Switching — <https://docs.enneo.ai/de/legal/data-switching>

13.2 Bei Widersprüchen zwischen diesen Dokumenten gilt folgende Rangfolge, beginnend mit dem vorrangigen Dokument: (1) das individuelle Angebot, (2) dieser Hauptvertrag, (3)

Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV), (4) Anlage Data Switching, (5) Service Level Agreement (SLA), (6) Leistungsbeschreibung, (7) Technische und Organisatorische Maßnahmen (TOM).

13.3 Änderungen einer Anlage werden nach dem Verfahren gemäß Ziffer 6 wirksam und sind erst ab dem dort vorgesehenen Wirksamkeitszeitpunkt Vertragsbestandteil. Enneo führt für jede Anlage ein Änderungsprotokoll mit Versionsnummer und Datum.

13.4 Die Informationen nach Art. 28 der Verordnung (EU) 2023/2854 (Data Act) über die Rechtsordnung, der die für die Datenverarbeitung eingesetzte IKT-Infrastruktur unterliegt, sowie über die Maßnahmen von enneo zur Verhinderung eines internationalen behördlichen Zugangs zu nicht personenbezogenen Daten sind unter <https://docs.enneo.ai/de/legal> veröffentlicht (siehe auch Anlage Data Switching, Ziffer 2.4).

14. Schlussbestimmungen

14.1 Änderungen zu diesem Vertrag bedürfen der Schriftform. Gleiches gilt auch für diese Schriftformklausel. Es wurden keine weiteren Absprachen getroffen.

14.2 Die Vertragsparteien können nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung der anderen Partei die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag an Dritte übertragen, ausgenommen von dieser Regelung sind verbundene Unternehmen gemäß der §§ 15 ff. AktG.

14.3 Allgemeine Geschäftsbedingungen der Vertragsparteien finden keine Anwendung.

14.4 Die Vertragsparteien vereinbaren hinsichtlich sämtlicher aus diesem Vertragsverhältnis resultierender Rechtsbeziehungen die Anwendung des Rechts der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

14.5 Gerichtsstand für alle Rechtsstreitigkeiten aus diesem Vertrag ist Berlin.

14.6 Sollte eine Regelung dieses Vertrages unwirksam sein oder werden, so wird dadurch die Gültigkeit dieses Vertrages im Übrigen nicht berührt. Die Vertragspartner sind im Rahmen des Zumutbaren nach Treu und Glauben verpflichtet, die unwirksame Bestimmung durch eine ihr im wirtschaftlichen Erfolg möglichst gleichkommende, zulässige Regelung zu ersetzen, sofern dadurch keine wesentliche Änderung des Vertragsinhalts herbeigeführt wird. Dasselbe gilt entsprechend für eine Lücke.