# Service-Level-Agreement

zwischen

1. der **Careville GmbH** mit Sitz in Dingolfing, eingetragen im Handelsregister des Amtsgerichts Landshut unter HRB 13698, geschäftsansässig Marienplatz 28 a in 84130 Dingolfing, vertreten durch die jeweils einzelvertretungsberechtigten Geschäftsführer Frau Sabine Helmer und Herrn Andreas Metzger, jeweils geschäftsansässig ebenda,

(***Careville***)

und

2. der [**Vertragspartner**], eingetragen im Handelsregister des Amtsgerichts [•] unter [•], geschäftsansässig [•], vertreten durch [•], geschäftsansässig [•],

(***Kunde***)

(Careville und der Kunde werden zusammen auch ***Parteien*** und einzeln auch ***Partei*** genannt)

## Präambel

(A) Die Parteien haben am [Datum] einen Software-as-a-Service-Vertrag (***SaaS-Vertrag***) geschlossen. Darin haben sie vereinbart, dass Careville dem Kunden die Pflegemanagementsoftware Careville Pro sowie die zugehörige mobile Anwendung Careville Pro App zur Verfügung stellt (die Pflegemanagementsoftware Careville Pro sowie die Careville Pro App werden zusammen auch ***Softwarelösungen*** und einzeln auch ***Softwarelösung*** genannt).

(B) Zur Konkretisierung der nach dem SaaS-Vertrag zu erbringenden Softwarelösungen sowie zur Definition der insoweit maßgeblichen Standards vereinbaren die Parteien das nachfolgende Service-Level-Agreement (***SLA***).

## 1. Geltungsbereich, Vertragsgegenstand und Vertragslaufzeit

1.1 Dieses SLA konkretisiert den von Careville nach dem SaaS-Vertrag geschuldeten Zugriff auf die Softwarelösungen in zeitlicher und qualitativer Hinsicht, indem es die vereinbarten Standards und Leistungen definiert, die Careville gegenüber dem Kunden erbringt.

1.2 Alle in diesem SLA vereinbarten Leistungen gelten ausschließlich für die Softwarelösungen im Rahmen des im SaaS-Vertrag vereinbarten Software-as-a-Service-Modells (***SaaS-Modell***).

1.3 Dieses SLA ist Anhang zum und Bestandteil des SaaS-Vertrags. Dieses SLA entfaltet Rechtswirksamkeit nur in Verbindung mit dem zugrundeliegenden SaaS-Vertrag; dieses

SLA endet also automatisch mit Beendigung des SaaS-Vertrags. Ergänzend gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Careville für die Softwarelösungen (***AGB***), die Nutzungsbedingungen von Careville für die Softwarelösungen (***Nutzungsbedingungen***), die Datenschutzerklärung sowie die Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung zwischen den Parteien (***AVV***). Im Zweifel, insbesondere im Falle von Widersprüchen, haben der SaaS-Vertrag, die AGB, die Nutzungsbedingungen, die Datenschutzerklärung und der AVV jeweils Vorrang vor diesem SLA. Die Parteien bestätigen mit Unterzeichnung des SaaS-Vertrags, dass sie den Inhalt dieses SLA zur Kenntnis genommen haben und damit einverstanden sind.

1.4 Jede Partei hat das Recht zur außerordentlichen Kündigung dieses SLA aus wichtigem Grund. Ein wichtiger Grund liegt für Careville insbesondere vor, wenn (i) der Kunde trotz Mahnung und Fristsetzung mit der Zahlung der Vergütung über einen Zeitraum von mehr als 2 Monaten in Verzug ist (ii) oder der Kunde in erheblicher Weise gegen seine vertraglichen Pflichten verstößt (z.B. unbefugte Weitergabe der Careville-Software an Dritte, schwere Verstöße gegen Datenschutz oder Nutzungsrechte). Die Kündigung bedarf der Schriftform.

## 2. Leistungsumfang und Leistungspakete

2.1 Die Softwarelösungen werden als Software-as-a-Service (***SaaS***) bereitgestellt. Die Softwarelösungen sind in unterschiedlichen Leistungspaketen verfügbar (derzeit *Start-Up*, *Standard* und *Enterprise*). Unabhängig vom gewählten Leistungspaket sind alle Funktionalitäten Teil des einheitlichen Gesamtsystems. Das gewählte Leistungspaket bestimmt lediglich den Umfang der Nutzung bzw. die Freischaltung bestimmter Funktionen für den Kunden gemäß SaaS-Vertrag, nicht jedoch separate Softwareinstallationen. Alle Leistungspakete greifen auf die gleiche zugrunde liegende Plattform und Codebasis zu, sodass jeder Kunde von Weiterentwicklungen und Updates des Gesamtsystems profitiert.

2.2 Careville stellt regelmäßig Updates und Verbesserungen der Softwarelösungen bereit. Diese erfolgen im Rahmen des SaaS-Modells automatisch für den Kunden. Besondere Ankündigungen oder Downtime während planmäßiger Wartungen, geplanter Updates oder geplanter Verbesserungen werden dem Kunden mit angemessener Vorlaufzeit angekündigt, sofern die Verfügbarkeit dadurch beeinträchtigt wird (siehe dazu im Einzelnen unter Ziffer 3).

## 3. Verfügbarkeit, Hosting und Datensicherheit

Die Softwarelösungen werden in einem professionellen Rechenzentrum betrieben, um eine möglichst hohe Verfügbarkeit und Datensicherheit zu gewährleisten. In diesem Zusammenhang gilt:

- **Systemverfügbarkeit:** Careville strebt eine Verfügbarkeit der Softwarelösungen von 99 % im Jahresmittel (***Verfügbarkeit***) an. Diese Verfügbarkeit bezieht sich auf die

Netzwerk- und Server-Infrastruktur im Rechenzentrum. Der Hosting-Partner (derzeit: OVH mit Rechenzentren in Deutschland) gewährleistet eine Netzwerkverfügbarkeit von 99 % im Jahresmittel.

Der Zeitraum, in dem Careville dem Kunden die Softwarelösungen bereitstellt, beträgt Montag bis Sonntag (inkl. Feiertagen), jeweils 24 Stunden (***Vereinbarte Verfügbarkeitszeit***).

Bei der Bestimmung der Verfügbarkeit bzw. der Verfügbarkeitsquote bleiben die im Folgenden genannten Ausfallzeiten unberücksichtigt (***Unvermeidbare Ausfallzeiten***):

- Ausfallzeiten durch planmäßige Wartungen, geplante Updates oder geplante Verbesserungen der Softwarelösungen, wobei Careville solche Maßnahmen nach Möglichkeit außerhalb der Vereinbarten Verfügbarkeitszeit vornehmen und sie dem Kunden mit angemessener Vorlaufzeit ankündigen wird, sofern die Verfügbarkeit dadurch beeinträchtigt wird (siehe dazu auch unter Ziffer 2.2);
- Ausfallzeiten, die Careville nicht zu vertreten hat, insbesondere wegen Beeinträchtigungen, die auf Ausfällen und/oder Fehlfunktionen von technischen Anlagen und/oder Netzkomponenten außerhalb des Verantwortungsbereichs von Careville beruhen, z.B.
  - Ausfälle, die durch unsachgemäße Benutzung der Softwarelösungen durch den Kunden, Verstöße gegen die Nutzungsbedingungen oder die fehlende Mitwirkung des Kunden (z. B. Nichtbeachtung von Systemvoraussetzungen) entstanden sind;
  - Ausfälle, die durch höhere Gewalt oder durch externe Faktoren (z. B. Störungen der Telekommunikation, Störungen der TI-Infrastruktur, Internet-Störungen außerhalb des Hosting-Partner-Netzwerks, Stromausfälle, Naturkatastrophen, Arbeitskämpfe, behördliche Anordnungen, Pandemien oder sonstige höhere Gewalt) entstanden sind; oder
  - Ausfälle, die durch IT-Angriffe entstanden sind. Dies gilt nicht, wenn Careville zum Einsatz von Virusschutzprogrammen verpflichtet ist und diese zum Zeitpunkt des IT-Angriffs nicht dem Stand der Technik entsprochen haben.

Der Kunde ist verpflichtet, für ihn erkennbare Störungen der Softwarelösungen, Verfügbarkeitseinschränkungen oder -ausfälle Careville unverzüglich mitzuteilen.

- **Backups und Datensicherung:** Zur Sicherung der Kundendaten werden täglich (alle 24 Stunden) automatisierte Backups erstellt. Diese Backups erfolgen verschlüsselt auf den Servern des Hosting-Partners in Deutschland. Im Falle eines Datenverlusts oder Systemausfalls kann Careville auf diese Backups zurückgreifen, um den Datenbestand auf den Stand des letzten Sicherungszeitpunkts wiederherzustellen. Weitere Einzelheiten zur Aufbewahrung der Backups sind im AVV bzw. der Datenschutzerklärung festgelegt.

- **Datenschutz und Sicherheit:** Careville behandelt alle Kundendaten vertraulich und gemäß den geltenden Datenschutzbestimmungen. Sämtliche Daten werden in deutschen Rechenzentren gespeichert und unterliegen den Bestimmungen der Datenschutzgrundverordnung (***DSGVO***). Die technischen und organisatorischen Maßnahmen zum Schutz der Daten sind im AVV geregelt.

## 4. Reaktions- und Beseitigungsfristen

4.1 Während der Laufzeit des SaaS-Vertrags auftretende Störungen der Softwarelösungen, Verfügbarkeitseinschränkungen oder Verfügbarkeitsausfälle, die in den Verantwortungsbereich von Careville fallen, wird Careville auf der Grundlage der nachfolgenden Regelungen beseitigen.

4.2 Auftretende Störungen werden in folgende Kategorien unterteilt:

- **Störung der Kategorie 1 (sehr hohe Priorität):** Störung, die einen Ausfall des gesamten Systems oder wesentlicher Teile desselben verursacht, sodass eine Nutzung desselben vollständig oder nahezu vollständig ausgeschlossen ist. Die Beeinträchtigung des Betriebsablaufes des Kunden ist derart wesentlich, dass eine sofortige Abhilfe unerlässlich ist.

4.3 **Störung der Kategorie 2 (höhere Priorität):** Störung, welche die Systemnutzung derart beeinträchtigt, dass eine sinnvolle Systemnutzung nicht oder nur unter unverhältnismäßigem Aufwand möglich ist. Eine solche höhere Priorität liegt bei einer Verfügbarkeit von unter 80 % vor. Mehrere parallel auftretende Störungen der Kategorie 2 können eine Störung der Kategorie 1 begründen.

4.4 **Störung der Kategorie 3 (normale Priorität):** Sonstige Störungen, welche die Systemnutzung nicht oder nur unwesentlich beeinträchtigen. Eine solche normale Priorität liegt bei einer Verfügbarkeit von unter 50 % vor. Mehrere parallel auftretende Störungen der Kategorie 3 können eine Störung der Kategorie 2 oder der Kategorie 1 begründen.

4.5 Careville reagiert auf die Meldung einer Störung durch den Kunden binnen nachfolgender Reaktionsfristen (***Reaktionsfristen***):

- **Bei einer Störung der Kategorie 1:** Innerhalb einer Stunde nach Erhalt der Meldung;
- **bei einer Störung der Kategorie 2:** Innerhalb von vier Stunden nach Erhalt der Meldung;
- **bei einer Störung der Kategorie 3:** Innerhalb eines Werktages nach Erhalt der Meldung.

Die jeweilige Reaktionsfrist beginnt mit Eingang der Meldung des Kunden bei Careville. Sie ist von Careville eingehalten, wenn Careville den Kunden innerhalb des in Ziffer 4.5 festgelegten Zeitraums über eine erste Einschätzung zur Problemlösung informiert.

4.6 Careville beseitigt die Störung binnen nachfolgender Beseitigungsfristen (***Beseitigungsfristen***):

- **Bei einer Störung der Kategorie 1:** Innerhalb von 24 Stunden nach Erhalt der Meldung;
- **bei einer Störung der Kategorie 2:** Innerhalb von zwei Tagen nach Erhalt der Meldung;
- **bei einer Störung der Kategorie 3:** Innerhalb von zehn Tagen nach Erhalt der Meldung.

Die jeweilige Beseitigungsfrist beginnt mit Eingang der Meldung des Kunden bei Careville. Sie ist von Careville eingehalten, wenn Careville die Störung innerhalb des in Ziffer 4.6 festgelegten Zeitraums beseitigt.

4.7 Es steht im billigen Ermessen von Careville, welches Mittel für die Beseitigung einer Störung einsetzt wird. Sollte Careville feststellen, dass die Störung in der festgelegten Zeitspanne nicht erfolgreich beseitigt werden kann, so hat Careville dem Kunden möglichst frühzeitig die zusätzlich benötigte Zeit zur Störungsbeseitigung mitzuteilen.

4.8 Beim Vorliegen von Störungen der Kategorie 1 und 2 stellt Careville bis zur vollständigen Beseitigung der Störung innerhalb der Beseitigungsfrist – wenn möglich und für Careville zumutbar – eine Behelfslösung bereit, sollten sich die Störungen nicht binnen dieser Frist beheben lassen.

## 5. Minderung

Im Falle der Nichteinhaltung der Verfügbarkeit haben die Parteien eine Minderung der monatlichen Vergütung gemäß SaaS-Vertrag und AGB wie folgt festgelegt:

- Bei einer Verfügbarkeit von größer/gleich 95 %: 0 % Minderung;
- bei einer Verfügbarkeit zwischen 80 % bis einschließlich 94,99 %: 15 % Minderung;
- bei einer Verfügbarkeit zwischen 50 % bis einschließlich 79,99 %: 40 % Minderung;
- bei einer Verfügbarkeit zwischen 20 % bis einschließlich 49,99 %: 70 % Minderung;
- bei einer Verfügbarkeit von unter 19,99 %: 95 % Minderung.

## 6. Supportleistungen

6.1 Careville bietet dem Kunden Unterstützung bei Fragen und Problemen rund um die Softwarelösungen (***Supportleistungen***).

6.2 Supportleistungen werden i.d.R. *remote* erbracht, d.h. per Telefon, E-Mail, Videokonferenz oder Fernwartungstools. Vor-Ort-Einsätze beim Kunden sind nicht Bestandteil der Supportleistungen und bedürfen einer individuellen Vereinbarung.

6.3 Ergänzend zum SaaS-Vertrag und zu den AGB gelten die folgenden Bedingungen für die Supportleistungen:

- **Inklusiv-Support:** Die ersten 4 Stunden der Supportleistungen pro Monat und Kunde sind im Vertragsumfang, d.h. ohne zusätzliche Kosten, enthalten (***Monatliches Supportkontingent***). Dies umfasst z. B. telefonische Beratung, E-Mail-Support, Fehleranalyse und -behebung per Fernzugriff sowie allgemeine Hilfestellung bei der Bedienung der Softwarelösungen.
- **Support-Zeiten und Erreichbarkeit:** Die Supportleistungen stehen dem Kunden von Montag bis Freitag (unter Ausnahme gesetzlicher Feiertage am Sitz von Careville) zwischen 9.00 und 18.00 Uhr offen. Support-Anfragen können telefonisch (+49 8731 3 19 19 19) oder per E-Mail (support@careville.de) an Careville gestellt werden und sind so genau wie möglich zu formulieren. Careville bemüht sich um eine schnelle Reaktion auf Support-Anfragen und priorisiert dringende Störungsmeldungen entsprechend ihrer Auswirkung auf den Betrieb des Kunden (siehe hierzu im Einzelnen unter Ziffer 4).
- **Verbrauch und Verfall:** Das Monatliche Supportkontingent verfällt am Ende des jeweiligen Monats, eine Übertragung nicht genutzter Stunden in Folgemonate ist ausgeschlossen. Es handelt sich um ein *„use it or lose it"*-Kontingent. Careville wird den Kunden informieren, falls absehbar ist, dass eine Support-Anfrage das (verbleibende) Monatliche Supportkontingent überschreitet.
- **Zusätzlicher Supportbedarf:** Sollte der Supportbedarf des Kunden 4 Stunden pro Monat übersteigen, kann Careville weiteren Support auf Time-and-Material-Basis oder auf Basis separater Support-Vereinbarungen erbringen. Etwaige Mehrkosten oder separate Supportpakete werden grundsätzlich im Voraus mit dem Kunden abgestimmt und vereinbart. Ohne eine solche Vereinbarung ist Careville berechtigt, zusätzlichen Support auf Basis der gültigen Preisliste abzurechnen.

## 7. Onboarding und Schulung

Ein initiales Onboarding (Einrichtung der Softwarelösungen, Einführung der Nutzer) und eventuelle Schulungen der Mitarbeiter des Kunden sind nicht als separate Leistung in diesem SLA vereinbart. Es bestehen keine Sonderregelungen zum Onboarding; die Unterstützung beim Ersteinsatz der Softwarelösungen kann jedoch im Rahmen des Monatlichen Supportkontingents erfolgen. Das heißt, der Kunde kann das Monatliche Supportkontingent nutzen, um Fragen zur Inbetriebnahme, Konfiguration und optimalen Nutzung der Softwarelösungen zu klären. Darüber hinausgehende Onboarding-Unterstützung oder Trainingsleistungen können auf

Wunsch des Kunden separat vereinbart werden (z. B. als Beratungsleistung oder in Form von Workshops gemäß individueller Absprache).

## 8. Telematikinfrastruktur und Drittanbieter-Dienste

Soweit die Softwarelösungen Funktionen anbieten, die eine Anbindung an die Telematikinfrastruktur (*TI*) des deutschen Gesundheitswesens erfordern (z. B. KIM – Kommunikation im Medizinwesen; eVO – elektronische Verordnung; eAbrechnung – elektronische Abrechnung mit Kostenträgern), gilt Folgendes:

- **Verantwortung der Drittanbieter:** Die Verfügbarkeit, Konnektivität und Funktionalität der TI selbst sowie aller zugehörigen Dienste liegen in der Verantwortung der jeweiligen Drittanbieter (z. B. des Konnektor-Herstellers, des KIM-Dienstanbieters oder anderer TI-Komponenten-Anbieter). Careville hat keinen Einfluss auf den Betrieb, die Leistungen und etwaige Zusagen dieser externen Infrastruktur.
- **Keine Haftung für TI-Ausfälle:** Ausfälle, Störungen oder Leistungseinschränkungen der TI oder ihrer Komponenten liegen außerhalb des Verantwortungsbereichs von Careville. Solche Ereignisse stellen keine Verletzung der in diesem SLA vereinbarten Verfügbarkeit oder Leistungen dar. Careville übernimmt keinerlei Haftung für Nicht-Erreichbarkeit oder Fehlfunktionen von TI-Diensten. Insbesondere wird nicht garantiert, dass TI-abhängige Funktionen der Softwarelösungen jederzeit zur Verfügung stehen, da deren Betrieb von externen Systemen abhängt.
- **Pflichten des Kunden:** Der Kunde ist dafür verantwortlich, die notwendigen Voraussetzungen für die TI-Anbindung zu schaffen und aufrechtzuerhalten. Dies umfasst z. B. den Besitz und Betrieb eines zugelassenen Konnektors, gültige Zertifikate, einen KIM-Mailaccount sowie ggf. Verträge mit KIM-Dienstleistern oder anderen TI-Providern. Careville kann den Kunden im Rahmen der Supportleistungen bei der Fehleranalyse an der Schnittstelle zwischen den Softwarelösungen und der TI unterstützen, kann aber keine über die eigenen Softwarelösungen hinausgehende Störungsbehebung in der TI selbst leisten. Bei TI-Problemen wird der Kunde ggf. an den zuständigen Drittanbieter verwiesen.

## 9. Haftung von Careville

Die in diesem SLA definierten Standards, Leistungen und Leistungsziele stellen weder Beschaffenheitsangaben noch Garantien dar. Für die Haftung von Careville gelten die Bestimmungen des SaaS-Vertrags, der AGB, der Nutzungsbedingungen und des AVV. Danach gilt insbesondere Folgendes:

- **Haftungsbeschränkung:** Die Haftung von Careville auf Schadensersatz, gleich aus welchem Rechtsgrund, insbesondere aus Unmöglichkeit, Verzug, mangelhafter oder falscher Leistung, Vertragsverletzung, Verletzung von Pflichten bei Vertragsverhandlungen und

unerlaubter Handlung, ist, soweit es dabei jeweils auf ein Verschulden ankommt, nach Maßgabe dieser Ziffer 9 eingeschränkt.

Careville haftet nicht im Falle einfacher Fahrlässigkeit seiner Organe, gesetzlichen Vertreter, Mitarbeiter oder sonstigen Erfüllungsgehilfen, soweit es sich nicht um eine Verletzung vertragswesentlicher Pflichten handelt. Vertragswesentlich sind die Verpflichtung zur rechtzeitigen Bereitstellung der Softwarelösungen, deren Freiheit von Rechtsmängeln sowie solchen Sachmängeln, die ihre Funktionsfähigkeit oder Gebrauchstauglichkeit mehr als nur unerheblich beeinträchtigen, sowie Beratungs-, Schutz- und Obhutspflichten, die dem Kunden die vertragsgemäße Verwendung der Softwarelösungen ermöglichen sollen oder den Schutz von Leib oder Leben von Personal des Kunden oder den Schutz von dessen Eigentum vor erheblichen Schäden bezwecken.

Soweit Careville gemäß vorstehendem Absatz dem Grunde nach auf Schadensersatz haftet, ist diese Haftung auf Schäden begrenzt, die Careville bei Vertragsschluss als mögliche Folge einer Vertragsverletzung vorausgesehen hat oder die Careville bei Anwendung verkehrsüblicher Sorgfalt hätte voraussehen müssen. Mittelbare Schäden und Folgeschäden, die Folge von Mängeln der Softwarelösungen sind, sind außerdem nur ersatzfähig, soweit solche Schäden bei bestimmungsgemäßer Verwendung der Softwarelösungen typischerweise zu erwarten sind. Die vorstehenden Regelungen dieses Absatzes gelten nicht im Fall vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Verhaltens von Organmitgliedern oder leitenden Angestellten von Careville.

Die vorstehenden Haftungsausschlüsse und -beschränkungen gelten in gleichem Umfang zugunsten der Organe, gesetzlichen Vertreter, Mitarbeiter und sonstigen Erfüllungsgehilfen von Careville.

Insbesondere übernimmt Careville keine Haftung für Datenverluste, soweit der Schaden darauf beruht, dass der Kunde es unterlassen hat, für eine Datensicherung gemäß den Nutzungsbedingungen zu sorgen, um verloren gegangene Daten mit vertretbarem Aufwand wiederherstellen zu können. Ferner haftet Careville nicht für die korrekte Umsetzung und Einhaltung gesetzlicher Vorgaben durch den Kunden. Careville stellt technische Funktionen bereit (siehe z. B. Ziffer 5.2 der Nutzungsbedingungen), die die Erfüllung gesetzlicher Pflichten erleichtern sollen; die rechtliche Verantwortung verbleibt jedoch allein beim Kunden. Für behördliche Beanstandungen oder Sanktionen (z. B. durch Aufsichtsbehörden oder Kostenträger) aufgrund Versäumnissen des Kunden (etwa Nichterfüllung von Anschluss- oder Meldepflichten) haftet Careville nicht. Ebenfalls wird keine Haftung übernommen für Störungen oder Leistungseinschränkungen, die durch höhere Gewalt oder durch externe Faktoren verursacht werden, die außerhalb des Einflussbereichs von Careville liegen – dazu zählen z. B. Ausfälle der Telekommunikationsinfrastruktur, Ausfälle der TI oder fehlerhafte Zertifikate Dritter (etwa ungültige eHBA/SMC-B-Zertifikate).

Die Einschränkungen dieser Ziffer 9 gelten nicht für die Haftung von Careville wegen vorsätzlichen Verhaltens, für garantierte Beschaffenheitsmerkmale, wegen Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder nach dem Produkthaftungsgesetz.

- **Unvermeidbare Ausfallzeiten:** Careville ist bei Auftreten Unvermeidbarer Ausfallzeiten bemüht, im Rahmen des Möglichen Unterstützung zu leisten, eine Verpflichtung zur Leistung oder eine Haftung von Careville besteht in solchen Fällen jedoch nicht.
- **Anzeigen und Schadensminderungspflicht:** Der Kunde hat etwaige Schäden und Verluste, für die Careville aufkommen soll, Careville unverzüglich schriftlich oder in Textform anzuzeigen. Der Kunde ist verpflichtet, im Problemfall angemessen mitzuwirken und zumutbare Maßnahmen zur Schadensminderung und -aufklärung zu ergreifen. Insbesondere sollen Probleme unverzüglich über den Supportkanal gemäß Ziffer 6.2 gemeldet und erforderliche Informationen (z. B. Fehlermeldungen, Systemumgebung, Schrittfolgen etc.) an Careville übermittelt werden, damit eine effiziente Störungsbehebung erfolgen kann. Kommt der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht nach, können daraus resultierende Verzögerungen, Mehraufwände oder Schäden nicht Careville zugerechnet werden.

## 10. Schlussbestimmungen

10.1 Änderungen oder Ergänzungen des SaaS-Vertrags und/oder dieses SLA bedürfen der Textform, soweit nicht gesetzlich eine strengere Form vorgesehen ist. Gleiches gilt für die Änderung, Ergänzung oder Aufhebung dieses Textformerfordernisses. Abweichend hiervon sind auch formlos, insbesondere mündlich, getroffene Änderungen und Ergänzungen des SaaS-Vertrags und/oder dieses SLA wirksam, wenn sie Individualabreden im Sinne von § 305b BGB sind.

10.2 Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts und des Deutschen Internationalen Privatrechts. Auf reine Datenschutzfragen findet zusätzlich die DSGVO Anwendung.

10.3 Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden finden keine Anwendung. Das gilt auch, wenn solchen Bedingungen nicht ausdrücklich widersprochen wird.

10.4 Sollte eine Bestimmung des SaaS-Vertrags und/oder dieses SLA ganz oder teilweise unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, berührt dies nicht die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen. Anstelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung gilt diejenige wirksame Regelung als vereinbart, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung am nächsten kommt. Gleiches gilt für etwaige Regelungslücken.

10.5 Careville ist berechtigt, mit einer Ankündigungsfrist von 4 Wochen die Rechte und Pflichten aus dem SaaS-Vertrag und/oder aus diesem SLA auf einen Dritten zu übertragen, sofern dieser die Softwarelösungen weiter betreibt und die bisherigen vertraglichen Vereinbarungen übernimmt. Im Falle einer solchen Vertragsübertragung hat der Kunde

das Recht, den SaaS-Vertrag und diesen SLA zum Übertragungsdatum zu kündigen, sofern er mit der Übertragung nicht einverstanden ist.

10.6 Die Aufrechnung gegenüber Ansprüchen von Careville ist nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen des Kunden möglich. Zur Geltendmachung von Zurückbehaltungsrechten ist der Kunde nur aufgrund von Gegenansprüchen aus dem gleichen Vertragsverhältnis berechtigt.

10.7 Ist der Kunde Kaufmann im Sinne des HGB, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen, so ist ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit dem SaaS-Vertrag und/oder mit diesem SLA Landau a. d. Isar. Careville ist jedoch berechtigt, Ansprüche auch am allgemeinen Gerichtsstrand des Kunden geltend zu machen.

| **Careville:** | **Kunde:** |
|---|---|
| Dingolfing, den [Datum] | [Ort], den [Datum] |
| _____ | _____ |
| Sabine Helmer, Andreas Metzger<br>Geschäftsführer | ([Name der vertretungsberechtigten Person(en)])<br>[Postion (z. B. Geschäftsführer)] |