

Rahmenabonnementvertrag (MSA)

Dieser Rahmenabonnementvertrag („MSA“ oder „Vertrag“) regelt den Zugang zu und die Nutzung der Softwareprodukte sowie der damit verbundenen Wartungs- und Supportleistungen, die SIC S.r.l. („SIC“ oder „Anbieter“) der im jeweiligen Bestellformular bezeichneten Partei („Kunde“) bereitstellt.

Mit der Annahme dieses Vertrags, auch durch Unterzeichnung eines Bestellformulars, den Erwerb oder die Aktivierung des Dienstes, bestätigt der Kunde, die hierin enthaltenen Bedingungen gelesen und akzeptiert zu haben. Wird der Vertrag im Namen eines Unternehmens oder einer anderen juristischen Person angenommen, erklärt die annehmende Person, über die erforderliche Vertretungsmacht zu verfügen. Das Abonnement des Dienstes erfolgt mittels eines oder mehrerer Bestellformulare, in denen mindestens das erworbene Produkt oder der erworbene Dienst, die Laufzeit, die Lizenzmetriken, die Entgelte und gegebenenfalls zusätzliche Leistungen angegeben sind. Sofern im Bestellformular oder in der Produktdokumentation nichts anderes angegeben ist, ist der Dienst für den Betrieb auf der Salesforce-Plattform ausgelegt. Der Kunde erkennt an, dass bestimmte Funktionen von der Verfügbarkeit, den APIs, den Beschränkungen, den Lizenzen und den Eigenschaften der Salesforce-Plattform sowie etwaiger Dienste Dritter abhängen.

Begriffsbestimmungen

„Kunde“	die juristische Person, die das Bestellformular unterzeichnet oder diesen Vertrag annimmt.
„Kundendaten“	Daten, Inhalte, Dokumente und Informationen, die vom Kunden oder seinen Nutzern über den Dienst eingegeben, erzeugt oder verarbeitet werden.
„Dokumentation“	die von SIC bereitgestellte funktionale und technische Dokumentation des Dienstes.
„Bestellformular“	das auch elektronische Dokument, in dem die erworbenen Dienste, Mengen, Laufzeit, Preise und besonderen Geschäftsbedingungen festgelegt sind.
„Salesforce-Org“	die Salesforce-Organisation des Kunden, in der der Dienst installiert ist oder mit der er zusammenwirkt.
„Dienst“	das im Abonnement bereitgestellte SIC-Softwareprodukt und etwaige im Bestellformular angegebene Zusatzleistungen.
„Nutzer“	eine vom Kunden zur Nutzung des Dienstes berechnigte natürliche Person, die, soweit erforderlich, über eine kompatible Salesforce-Lizenz verfügt.

1. DIENSTE

1.1 Nutzer

Bei Diensten, die als Abonnement „pro Nutzer/Monat“ angeboten werden, darf der Kunde die Dienste bis zu der im Bestellformular angegebenen Höchstzahl von Nutzern verwenden.

Bei Diensten, die als Abonnement „pro Organisation/Monat“ angeboten werden, darf der Kunde die Dienste innerhalb der im Bestellformular angegebenen Metrik und etwaiger Schwellenwerte verwenden.

Soweit der Dienst Salesforce erfordert, muss jeder Nutzer über eine aktive und kompatible Salesforce-Lizenz verfügen. Nicht alle Salesforce-Lizenztypen sind notwendigerweise kompatibel. Der Kunde ist dafür verantwortlich, die Verfügbarkeit der erforderlichen Salesforce-Lizenzen zu prüfen und sicherzustellen, dass individuelle Zugangsdaten nicht von mehreren Personen gemeinsam genutzt werden, sofern Salesforce dies nicht ausdrücklich gestattet.

Während der Abonnementlaufzeit können Nutzerkonten vorbehaltlich der geltenden technischen und geschäftlichen Beschränkungen:

- von einem Nutzer auf einen anderen übertragen werden;
- ohne Anspruch auf Erstattung für die Restlaufzeit ausgesetzt werden;
- bei der nächsten Fälligkeit von der Verlängerung ausgeschlossen werden, sofern die im Vertrag vorgesehenen Nichtverlängerungsfristen eingehalten werden.

Der Kunde kann während der Abonnementlaufzeit weitere Nutzer zu den am Aktivierungsdatum geltenden wirtschaftlichen Bedingungen hinzufügen, sofern im Bestellformular nichts anderes vereinbart ist.

1.2 Nutzerzugang

Die Dienste werden ausschließlich im Abonnement bereitgestellt und nicht verkauft. Der Kunde erwirbt keinerlei Eigentumsrechte an der Software.

Für die Dauer des Testzeitraums und anschließend des Abonnements gewährt SIC dem Kunden, vorbehaltlich Ziffer 11.3, ein beschränktes, nicht ausschließliches und nicht übertragbares Recht, auf die Dienste zuzugreifen und sie für seine internen Geschäftszwecke innerhalb der Grenzen des Bestellformulars und dieses Vertrags zu nutzen.

Der Kunde trägt die Kosten und Verantwortlichkeiten für Hardware, Software, Konnektivität, Netzzugang, Salesforce-Lizenzen und sonstige Dienste Dritter, die für die Nutzung des Dienstes erforderlich sind.

Stellt SIC seine Geschäftstätigkeit ein oder schränkt sie wesentlich ein, wird SIC wirtschaftlich angemessene Anstrengungen unternehmen, um die Kontinuität des Dienstes bis zum Ablauf des Abonnements sicherzustellen, soweit dies technisch und rechtlich möglich ist; die Bestimmungen zu höherer Gewalt und Diensten Dritter bleiben unberührt.

1.3 Verantwortung für die Nutzung

Der Kunde ist verantwortlich für:

- die Nutzung des Dienstes durch seine Nutzer;
- die Rechtmäßigkeit, Qualität, Richtigkeit und Herkunft der Kundendaten;
- die Einholung der erforderlichen Genehmigungen und Rechtsgrundlagen für die eingegebenen oder verarbeiteten Daten;
- die Verwendung geeigneter Zugangsdaten und Zugriffskonfigurationen;
- die Einhaltung dieses Vertrags durch die Nutzer;
- die Nichtnutzung des Dienstes zur Speicherung, Übermittlung oder Verarbeitung rechtswidriger Inhalte, von Inhalten, die Rechte Dritter verletzen, oder von Inhalten, die gegen geltendes Recht verstoßen.

Der Kunde darf den Dienst nicht in einer Weise nutzen, die dessen Sicherheit, Integrität oder Verfügbarkeit beeinträchtigt oder technische bzw. vertragliche Beschränkungen umgeht.

1.4 Verarbeitung personenbezogener Daten.

Der Kunde behält sämtliche Rechte, Titel und Ansprüche an den Kundendaten. Der Kunde räumt SIC ausschließlich die Rechte ein, die erforderlich sind, um die Dienste gemäß diesem Vertrag bereitzustellen, zu warten, zu schützen und zu unterstützen.

Sofern in der Dokumentation oder im Bestellformular nichts anderes angegeben ist, verarbeiten Dienste, die für den nativen Betrieb in der Salesforce-Org ausgelegt sind, Kundendaten überwiegend innerhalb der Salesforce-Umgebung des Kunden. Bestimmte Funktionen, Integrationen, Supporttätigkeiten oder optionale Leistungen können jedoch den Zugriff auf oder die Übermittlung bestimmter Kundendaten an SIC oder Drittanbieter beinhalten.

Jede Partei verarbeitet personenbezogene Daten gemäß der Verordnung (EU) 2016/679 („DSGVO“) und dem anwendbaren Recht. Die datenschutzrechtlichen Rollen der Parteien bestimmen sich nach den tatsächlich durchgeführten Verarbeitungstätigkeiten und nicht allein nach der vertraglichen Bezeichnung.

Verarbeitet SIC personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden als Auftragsverarbeiter, unterliegt diese Verarbeitung einer Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung („DPA“) gemäß Art. 28 DSGVO, die in diesen Vertrag einbezogen oder gesondert abgeschlossen wird. Die DPA regelt, soweit anwendbar, dokumentierte Weisungen, Vertraulichkeit, technische und organisatorische Maßnahmen, Unterauftragsverarbeiter, Unterstützung des Kunden, Löschung/Rückgabe von Daten und Prüfungen.

Bei Verarbeitungen, für die SIC Zwecke und Mittel selbständig festlegt, handelt SIC gemäß ihrer Datenschutzerklärung als eigenständiger Verantwortlicher.

1.5 Nutzungsbeschränkungen.

Die Dienste können folgenden Beschränkungen unterliegen:

- den im Bestellformular oder in der Dokumentation angegebenen oder im Dienst implementierten Beschränkungen;
- den technischen und vertraglichen Grenzen der Salesforce-Plattform, einschließlich APIs, Speicher, Governor Limits, Lizenzen und verfügbarer Funktionen;
- den Beschränkungen etwaiger integrierter Dienste Dritter.

Diese Beschränkungen und die Eigenschaften von Diensten Dritter können von den jeweiligen Anbietern geändert werden. SIC haftet nicht für Nichtverfügbarkeit, Beschränkungen oder Änderungen, die unmittelbar Salesforce oder anderen Drittanbietern zuzurechnen sind und außerhalb der angemessenen Kontrolle von SIC liegen.

SIC wird wirtschaftlich angemessene Anstrengungen unternehmen, um die Kompatibilität des Dienstes mit den in der Dokumentation bezeichneten unterstützten Salesforce-Versionen und -Funktionen aufrechtzuerhalten. Erfordert eine Änderung von Salesforce oder eines Dienstes Dritter wesentliche Anpassungen, kann SIC den Dienst, die Dokumentation oder die betroffenen Funktionen ändern, sofern die während der Abonnementlaufzeit erworbenen wesentlichen Funktionen nicht wesentlich reduziert werden, außer aus Gründen außerhalb der angemessenen Kontrolle von SIC.

1.6 Editionen und Versionsaktualisierungen

Sofern das Produkt keine andere Konfiguration vorsieht, verwenden alle Nutzer derselben Salesforce-Org dieselbe Edition des Dienstes.

Von SIC bereitgestellte Updates, Patches und Korrekturen sind Bestandteil der Dienste und unterliegen diesem Vertrag. SIC kann den Dienst aktualisieren, um Fehler zu beheben, Sicherheit und Leistung zu verbessern oder die Kompatibilität mit Salesforce und anderen Diensten Dritter aufrechtzuerhalten.

SIC garantiert nicht die Veröffentlichung bestimmter zukünftiger Funktionen. Ein Downgrade auf eine niedrigere Edition des Dienstes als die verwendete oder abonnierte ist unter keinen Umständen vorgesehen oder zulässig.

1.7 Prozesse und Funktionen

Das Abonnement umfasst die in der für den Kunden geltenden Version des Dienstes verfügbaren und in der Dokumentation oder im Bestellformular beschriebenen Funktionen.

Sofern im Bestellformular keine ausdrückliche schriftliche Verpflichtung enthalten ist, dienen Informationen zu Roadmaps, künftigen Funktionen, Veröffentlichungsterminen oder Produktentwicklungen ausschließlich Informationszwecken und stellen weder eine vertragliche Verpflichtung noch eine Kaufbedingung dar.

1.8 Gewährleistung

SIC gewährleistet, dass der Dienst während der Abonnementlaufzeit im Wesentlichen gemäß der anwendbaren Dokumentation funktioniert, sofern er nach Maßgabe dieses Vertrags und der angegebenen technischen Anforderungen genutzt wird.

Bei einer vom Kunden mit ausreichenden Informationen zur Reproduktion gemeldeten Nichtkonformität wird SIC wirtschaftlich angemessene Anstrengungen unternehmen, um die Fehlfunktion zu beheben oder eine Umgehungslösung bereitzustellen. Kann SIC eine wesentliche Nichtkonformität nicht innerhalb einer angemessenen Frist beheben, kann der Kunde das Bestellformular für den betroffenen Dienst kündigen und eine anteilige Erstattung der im Voraus gezahlten Entgelte für den Zeitraum nach der Kündigung verlangen.

Soweit in diesem Vertrag nicht ausdrücklich etwas anderes vorgesehen ist und im gesetzlich zulässigen Umfang, gewährleistet SIC weder, dass der Dienst völlig fehler- oder unterbrechungsfrei ist, noch dass er mit Software, Plattformen, Konfigurationen oder Diensten Dritter kompatibel ist, die nicht als unterstützt bezeichnet sind. SIC haftet nicht für Fehlfunktionen, die ausschließlich durch Salesforce, andere Dienste Dritter, Konfigurationen des Kunden, eine dokumentationswidrige Nutzung oder unbefugte Änderungen verursacht werden.

1.9 Konfigurations- und Nutzungssupport

Sofern im Bestellformular erworben, ist der Konfigurationssupport eine Zusatzleistung zur Unterstützung des Kunden bei der Erstkonfiguration des Produkts, zur Erläuterung der Funktionen und zur Behebung konfigurationsbezogener Probleme.

Sofern im Bestellformular erworben, ist der Nutzungssupport eine Zusatzleistung, die vorbehaltlich abweichender Angaben gewöhnlich für die ersten drei Nutzungsmonate vorgesehen ist und den Kunden bei der Verwendung der Hauptfunktionen unterstützt, operative Hinweise und Best Practices vermittelt und Feedback sammelt.

Sofern im Bestellformular nicht ausdrücklich anders angegeben, umfassen Supportleistungen keine kundenspezifische Entwicklung, laufende Verwaltung der Salesforce-Org, Dateneingabe, Datenbereinigung, Rechts- oder Datenschutzberatung oder Arbeiten an Produkten Dritter.

Supportzeiten, Kanäle, Prioritätsklassifizierungen, Zielreaktionszeiten und andere operative Bedingungen können durch eine im Bestellformular genannte Support Policy oder ein SLA geregelt werden.

2. ENTGELTE UND ZAHLUNGEN

2.1 Entgelte

Die Entgelte und Abonnementmetriken sind im Bestellformular angegeben und können beispielsweise Beträge pro Nutzer/Monat, Organisation/Monat sowie für Konfigurations- oder Nutzungssupport umfassen.

Sofern im Bestellformular nichts anderes angegeben ist, werden Abonnements jährlich im Voraus in Rechnung gestellt. Die Entgelte beziehen sich auf die Verfügbarkeit des Dienstes während des Vertragszeitraums und nicht auf dessen tatsächliche Nutzung und sind, soweit im Vertrag nicht ausdrücklich anders vorgesehen, nicht erstattungsfähig.

Die Anzahl der Nutzer oder andere erworbene Mengen können während der laufenden Abonnementlaufzeit nicht reduziert werden. Erhöhungen werden gemäß dem Bestellformular oder, sofern dort nichts geregelt ist, zu den am Tag der Erhöhung geltenden Preisen berechnet.

2.2 Steuern

Die Entgelte verstehen sich zuzüglich Mehrwertsteuer, Steuern, Zöllen und sonstigen anwendbaren Abgaben, sofern nicht anders angegeben. Der Kunde ist für die Zahlung der auf seine Käufe anfallenden Steuern verantwortlich, ausgenommen Steuern auf Einkommen, Vermögen, Eigentum oder Beschäftigte von SIC.

Ist SIC gesetzlich verpflichtet, vom Kunden zu tragende Steuern einzuziehen oder abzuführen, werden diese Beträge dem Kunden in Rechnung gestellt, sofern der Kunde keine gültigen Befreiungsnachweise vorlegt.

2.3 Rechnungsstellung und Zahlung

Der Kunde stellt vollständige, richtige und aktuelle Rechnungsdaten sowie einen administrativen Ansprechpartner bereit.

Zahlungen können auf die im Bestellformular angegebenen Arten erfolgen. Bei Kartenzahlung ermächtigt der Kunde SIC, die fälligen Entgelte einschließlich automatischer Verlängerungen, soweit vorgesehen, abzubuchen. Bei Überweisung sind Beträge innerhalb von dreißig (30) Tagen ab Rechnungsdatum fällig, sofern im Bestellformular keine andere Frist angegeben ist.

Die Rechnungsstellung erfolgt jährlich im Voraus oder in der im Bestellformular angegebenen abweichenden Häufigkeit.

2.4 Überfällige Beträge

Werden unbestrittene Beträge bei Fälligkeit nicht gezahlt, kann SIC Verzugszinsen und weitere nach dem italienischen Gesetzesdekret Nr. 231 vom 9. Oktober 2002 vorgesehene Beträge berechnen, soweit anwendbar.

SIC kann Verlängerungen oder neue Bestellformulare außerdem abweichenden Zahlungsbedingungen unterwerfen und im gesetzlich zulässigen Umfang die Erstattung angemessener, nachgewiesener Kosten der Forderungsbeitreibung verlangen.

2.5 Aussetzung des Dienstes

Bei Nichtzahlung unbestrittener und fälliger Beträge kann SIC den Dienst nach schriftlicher Mitteilung mit einer Frist von mindestens zehn (10) Tagen aussetzen, wenn der Kunde den Verstoß innerhalb dieser Frist nicht behoben hat. Die Aussetzung wird, soweit angemessen möglich, auf die vom Verstoß betroffenen Dienste beschränkt und entbindet den Kunden nicht von seiner Zahlungspflicht.

2.6 Zahlungsstreitigkeiten

Der Kunde muss Beanstandungen einer Rechnung innerhalb von dreißig (30) Tagen nach deren Datum nach Treu und Glauben mitteilen, die Gründe darlegen und aktiv an einer Lösung mitwirken.

Während einer Streitigkeit nach Treu und Glauben finden die Maßnahmen nach Ziffern 2.4 und 2.5 nur auf den angemessen bestrittenen Teil des Betrags keine Anwendung, sofern der Kunde die unbestrittenen Beträge rechtzeitig zahlt.

Betrifft die Streitigkeit eine Fehlfunktion des Dienstes, arbeiten die Parteien zusammen, um Ursache, Auswirkungen und die nach diesem Vertrag anwendbare Abhilfe festzustellen.

3. LAUFZEIT DES ABONNEMENTS UND DES VERTRAGS

3.1 Abonnementlaufzeit

Das Abonnement beginnt an dem im Bestellformular angegebenen Datum oder, falls später und entsprechend vorgesehen, am Datum der Aktivierung/Installation des Dienstes und bleibt für den im Bestellformular angegebenen Zeitraum oder, sofern nichts angegeben ist, zwölf (12) Monate in Kraft.

Sofern im Bestellformular nichts anderes angegeben ist, verlängert sich das Abonnement automatisch um jeweils zwölf (12) Monate, sofern nicht eine Partei der anderen mindestens dreißig (30) Tage vor Ablauf mitteilt, dass sie nicht verlängern möchte.

Die Mitteilung der Nichtverlängerung kann über die im Dienst bereitgestellten Möglichkeiten oder schriftlich an die vertraglichen Kontaktdaten erfolgen.

Wird das Recht auf Nichtverlängerung nicht fristgerecht ausgeübt, verlängert sich das Abonnement zu den von SIC mitgeteilten wirtschaftlichen Bedingungen.

Sofern nicht anders vereinbart, kann SIC die bei Verlängerung geltenden Preise aktualisieren, indem sie den Kunden mindestens sechzig (60) Tage vor Ablauf informiert. Der neue Preis gilt erst ab dem folgenden Verlängerungszeitraum.

3.2 Vertragslaufzeit und Testzeitraum

Bei Testdiensten beginnt der Vertrag mit der Aktivierung und bleibt bis zum Ablauf des Zeitraums oder bis zum Erreichen der vorgesehenen Nutzungsgrenze in Kraft. Sofern nicht schriftlich anders zugesagt, kann SIC einen kostenlosen Test jederzeit ändern oder beenden.

Bei kostenpflichtigen Diensten beginnt der Vertrag mit der ersten Annahme und bleibt bis zum Ablauf oder zur Beendigung sämtlicher Bestellformulare in Kraft.

Bestimmungen, die ihrer Natur nach fortgelten müssen, gelten nach der Beendigung gemäß Ziffer 11.5 fort.

3.3 Vorzeitige Kündigung

Jede Partei kann diesen Vertrag oder das betroffene Bestellformular schriftlich kündigen:

- bei einer wesentlichen Vertragsverletzung der anderen Partei, die nicht innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Eingang einer schriftlichen Abmahnung mit Beschreibung des Verstoßes behoben wird;
- mit sofortiger Wirkung, soweit gesetzlich zulässig, bei Liquidation, Insolvenz oder einem sonstigen Insolvenzverfahren der anderen Partei, das die Erfüllung vernünftigerweise unwahrscheinlich macht.

Bei Kündigung wegen einer Pflichtverletzung von SIC hat der Kunde Anspruch auf anteilige Erstattung der im Voraus gezahlten Entgelte für den betroffenen Dienst, soweit sie den Zeitraum nach Wirksamwerden der Kündigung betreffen.

Bei Kündigung wegen einer Pflichtverletzung des Kunden bleiben aufgelaufene Beträge und, soweit gesetzlich zulässig, nicht stornierbare Beträge für den laufenden Vertragszeitraum fällig.

3.4 Folgen der Beendigung und Daten

Mit Beendigung des Dienstes endet das Zugangs- und Nutzungsrecht. Der Kunde ist dafür verantwortlich, seine Kundendaten vor der Beendigung aus der Salesforce-Org oder aus den unter seiner Kontrolle stehenden Systemen zu exportieren, sofern keine andere Funktion oder Leistung vereinbart ist.

Personenbezogene Daten oder Kundendaten, die SIC außerhalb der Salesforce-Org speichert, werden von SIC gemäß der DPA, der Dokumentation und den anwendbaren gesetzlichen Verpflichtungen zurückgegeben oder gelöscht.

4. DIENSTE UND ANBIETER DRITTER

4.1 Interoperabilität mit Diensten Dritter

Die Dienste können mit Anwendungen oder Diensten Dritter zusammenwirken, darunter beispielsweise Salesforce, Google, Dienste künstlicher Intelligenz, OCR oder andere in der Dokumentation oder im Bestellformular genannte Dienste.

Die Nutzung solcher Dienste kann den Bedingungen des jeweiligen Anbieters unterliegen. SIC kontrolliert weder die Verfügbarkeit noch Änderungen von Diensten Dritter. Stellt ein Anbieter einen für die Interoperabilität erforderlichen Dienst ein oder ändert ihn, wird SIC wirtschaftlich angemessene Anstrengungen unternehmen, eine alternative Lösung zu finden, soweit eine solche angemessen verfügbar ist.

Führt die Änderung eines Dienstes Dritter dazu, dass eine erworbene wesentliche Funktion dauerhaft nicht verfügbar ist, und kann SIC innerhalb einer angemessenen Frist keine im Wesentlichen gleichwertige Alternative bereitstellen, arbeiten die Parteien nach Treu und Glauben an einer angemessenen geschäftlichen Lösung; diese kann die Beendigung nur des betroffenen Dienstes und eine anteilige Erstattung des nicht genutzten vorausbezahlten Zeitraums umfassen.

4.2 Datenzugriff durch Dritte

Aktiviert oder verlangt der Kunde eine Integration mit einem Dienst Dritter, können die für die Interoperabilität erforderlichen Daten dem betreffenden Anbieter mitgeteilt oder zugänglich gemacht werden.

SIC haftet nicht für Verarbeitungstätigkeiten, die der Drittanbieter außerhalb der Weisungen und Kontrolle von SIC eigenständig durchführt. Wird der Dritte hingegen von SIC als Unterauftragsverarbeiter im Auftrag des Kunden eingesetzt, gelten die DPA und die entsprechenden Regelungen über Unterauftragsverarbeiter.

Der Kunde ist für die Bewertung und Genehmigung der von ihm direkt aktivierten Drittintegrationen verantwortlich.

4.3 Funktionen künstlicher Intelligenz

Enthält der Dienst Funktionen künstlicher Intelligenz oder generativer KI, geben die Dokumentation oder das Bestellformular, soweit relevant, die Verarbeitung von Eingaben und Ausgaben sowie den etwaigen Einsatz von Drittanbietern an.

Der Kunde ist dafür verantwortlich, Ausgaben zu prüfen, bevor er sie für Entscheidungen oder Tätigkeiten verwendet, die erhebliche rechtliche, wirtschaftliche oder operative Auswirkungen haben können. Ohne ausdrückliche schriftliche Gewährleistung können durch KI erzeugte Ausgaben Fehler, Auslassungen oder nicht deterministische Ergebnisse enthalten.

SIC verwendet Kundendaten nicht zum Training eigener oder fremder KI-Modelle, es sei denn, der Kunde genehmigt dies ausdrücklich oder das Bestellformular/die DPA sieht dies eindeutig vor.

5. SCHUTZRECHTE

5.1 Rechte von SIC

Vorbehaltlich der dem Kunden ausdrücklich eingeräumten beschränkten Rechte behalten SIC und ihre Lizenzgeber sämtliche Rechte, Titel und Ansprüche an den Diensten, der Dokumentation, den Aktualisierungen, den zugrunde liegenden Technologien und den damit verbundenen geistigen Eigentumsrechten.

Dem Kunden werden keine Rechte stillschweigend eingeräumt.

5.2 Beschränkungen

Soweit nicht zwingendes Recht oder eine ausdrückliche schriftliche Genehmigung etwas anderes gestattet, darf der Kunde nicht:

- unbefugten Dritten Zugang zu den Diensten gewähren;
- den Dienst oder die Dokumentation kopieren, vervielfältigen oder davon abgeleitete Werke erstellen;
- dekompile, disassemblieren, zurückentwickeln oder versuchen, den Quellcode zu ermitteln;
- technische Beschränkungen oder Lizenzmechanismen umgehen;
- auf den Dienst zugreifen, um ein konkurrierendes Produkt oder einen konkurrierenden Dienst zu entwickeln oder geschützte Funktionen, Schnittstellen oder Elemente zu kopieren;
- den Dienst weiterverkaufen, unterlizenzieren oder Dritten zugänglich machen, sofern dies nicht ausdrücklich gestattet ist.

5.3 Feedback

Stellt der Kunde freiwillig Vorschläge, Ideen oder Feedback zum Dienst bereit, darf SIC diese ohne Einschränkung zur Verbesserung ihrer Produkte und Dienste verwenden, sofern dabei keine vertraulichen Informationen des Kunden offengelegt und der Kunde nicht ohne Zustimmung identifiziert wird.

6. HAFTUNG

6.1 Ausschluss mittelbarer Schäden

Soweit nach geltendem Recht zulässig, haftet keine Partei gegenüber der anderen für mittelbare oder Folgeschäden, entgangenen Gewinn, entgangene Einnahmen, entgangene Geschäftschancen, Verlust des Geschäftswerts oder Betriebsunterbrechungen, es sei denn, diese Schäden fallen unter eine Haftung, die nach geltendem Recht nicht ausgeschlossen oder beschränkt werden kann.

Dieser Ausschluss gilt weder für die vom Kunden geschuldeten Entgelte noch für ausdrücklich in diesem Vertrag vorgesehene Freistellungsverpflichtungen.

6.2 Gesamthaftungsgrenze

Vorbehaltlich Ziffer 6.3 darf die Gesamthaftung jeder Partei aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag, gleich aus welchem Rechtsgrund, den Betrag der Entgelte nicht überschreiten, die der Kunde in den zwölf (12) Monaten vor dem anspruchsbegründenden Ereignis für den haftungsbegründenden Dienst an SIC gezahlt hat oder schuldete. Tritt das Ereignis innerhalb der ersten zwölf (12) Monate des betreffenden Abonnements ein, entspricht die Grenze den für die ersten zwölf (12) Monate des betroffenen Dienstes gezahlten oder geschuldeten Entgelten.

6.3 Ausnahmen von der Begrenzung

Die Ausschlüsse und Beschränkungen nach Ziffern 6.1 und 6.2 gelten nicht, soweit die Haftung nach geltendem Recht nicht ausgeschlossen oder beschränkt werden kann, insbesondere bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit. Ausdrücklich in der DPA oder im Bestellformular vorgesehene besondere Haftungsgrenzen bleiben anwendbar.

7. ANWENDBARES RECHT, MITTEILUNGEN UND GERICHTSSTAND

7.1 Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Dieser Vertrag unterliegt italienischem Recht.

Soweit zwingendes Recht nichts anderes bestimmt, sind für sämtliche Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag, einschließlich seines Abschlusses, seiner Wirksamkeit, Auslegung, Durchführung, Beendigung oder Kündigung, ausschließlich die Gerichte in Mailand zuständig.

Mitteilungen an SIC sind an die im Bestellformular angegebenen oder an die folgenden Kontaktdaten zu senden, sofern keine spätere schriftliche Aktualisierung erfolgt:

SIC S.r.l.
Bastioni di Porta Nuova, 21
20121 Milano
E-mail: info@sic-italia.com

8. VERTRAULICHKEIT

8.1 Vertrauliche Informationen

„Vertrauliche Informationen“ sind Informationen einer Partei („offenlegende Partei“), die der anderen („empfangende Partei“) mitgeteilt werden und als vertraulich gekennzeichnet sind oder aufgrund ihrer Art und der Umstände der Offenlegung vernünftigerweise als vertraulich anzusehen sind, einschließlich Software, nicht öffentlicher Dokumentation, Quell- und Objektcode, Zugangsdaten, Unternehmensdaten, geschäftlicher und technischer Informationen sowie Geschäftsgeheimnissen.

8.2 Vertraulichkeitsverpflichtungen

Die empfangende Partei:

- verwendet vertrauliche Informationen ausschließlich zur Ausübung von Rechten und Erfüllung von Pflichten aus dem Vertrag;
- wendet mindestens denselben Sorgfaltsmaßstab an wie zum Schutz eigener vergleichbarer Informationen, mindestens jedoch angemessene Sorgfalt;
- beschränkt den Zugang auf Beschäftigte, Berater, Unterauftragnehmer und Mitarbeiter, die davon Kenntnis haben müssen und angemessenen Vertraulichkeitsverpflichtungen unterliegen.

8.3 Ausnahmen und zwingende Offenlegungen

Die Vertraulichkeitsverpflichtungen gelten nicht für Informationen, von denen die empfangende Partei nachweist, dass sie:

- ohne Verstoß gegen den Vertrag öffentlich sind oder werden;
- ihr bereits rechtmäßig und ohne Vertraulichkeitsverpflichtung bekannt waren;
- rechtmäßig von einem Dritten ohne Vertraulichkeitsverpflichtung erhalten wurden;
- ohne Nutzung der vertraulichen Informationen unabhängig entwickelt wurden.

Die empfangende Partei darf vertrauliche Informationen offenlegen, wenn dies gesetzlich oder von einer zuständigen Behörde verlangt wird, sofern sie die offenlegende Partei, soweit rechtlich zulässig, vorher informiert und angemessen daran mitwirkt, die Offenlegung zu begrenzen.

8.4 Dauer

Die Vertraulichkeitsverpflichtungen gelten während der Vertragslaufzeit und drei (3) Jahre nach Beendigung fort. Für Geschäftsgeheimnisse und Informationen, die gesetzlich einen längeren Schutz erfordern, gelten die Verpflichtungen für den gesetzlich vorgesehenen Zeitraum oder solange die Informationen Geschäftsgeheimnisse bleiben.

8.5 Sicherheit

Jede Partei ergreift angemessene technische und organisatorische Maßnahmen zum Schutz der ihrer Kontrolle unterliegenden vertraulichen Informationen.

Verarbeitet SIC personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden, werden die für die Verarbeitung geltenden Sicherheitsmaßnahmen in der DPA oder der genannten Sicherheitsdokumentation beschrieben. SIC übernimmt keine Verantwortung für Sicherheitsmaßnahmen der Salesforce-Plattform oder von Diensten Dritter, soweit diese außerhalb der angemessenen Kontrolle von SIC liegen.

Der Kunde bleibt für die Sicherheit seiner Salesforce-Org, der Zugriffskonfigurationen, Profile und Berechtigungen, Zugangsdaten und Geräte seiner Nutzer verantwortlich, soweit Tätigkeiten nicht ausdrücklich SIC übertragen wurden.

9. FREISTELLUNG

9.1 Freistellung durch SIC

SIC verteidigt den Kunden gegen Ansprüche Dritter, wonach der vertragsgemäß genutzte Dienst ein Patent, Urheberrecht, eine Marke oder ein sonstiges geistiges Eigentumsrecht eines Dritten verletzt, und stellt den Kunden von rechtskräftig zugesprochenen oder von SIC vergleichsweise vereinbarten Beträgen frei.

Die Verpflichtung gilt nicht, soweit der Anspruch beruht auf: (i) nicht von SIC vorgenommenen Änderungen des Dienstes; (ii) einer Kombination mit nicht von SIC bereitgestellten oder genehmigten Produkten oder Daten, wenn die Verletzung andernfalls nicht eingetreten wäre; (iii) einer vertrags- oder dokumentationswidrigen Nutzung; oder (iv) einer fortgesetzten Nutzung nach Aufforderung zur Einstellung.

Im Falle eines Anspruchs kann SIC nach eigener Wahl und auf eigene Kosten: das Recht zur weiteren Nutzung beschaffen; den Dienst ändern oder durch eine im Wesentlichen gleichwertige Lösung ersetzen; oder, falls diese Abhilfen wirtschaftlich nicht angemessen sind, den betroffenen Dienst beenden und die im Voraus gezahlten Entgelte für den nicht genutzten Zeitraum anteilig erstatten.

9.2 Freistellung durch den Kunden

Der Kunde verteidigt SIC gegen Ansprüche Dritter aus Kundendaten, aus rechtswidriger oder unbefugter Nutzung des Dienstes durch den Kunden oder aus einer dem Kunden zurechenbaren Verletzung von Rechten Dritter oder des anwendbaren Rechts und stellt SIC davon frei.

9.3 Verfahren

Die Partei, die Freistellung verlangt, muss: (i) den Anspruch unverzüglich schriftlich mitteilen; (ii) auf Kosten der freistellenden Partei angemessen mitwirken; und (iii) der freistellenden Partei die Kontrolle über Verteidigung und Vergleich gestatten.

Die freistellende Partei darf ohne vorherige schriftliche Zustimmung der freigestellten Partei, die nicht unbillig verweigert werden darf, keinen Vergleich schließen, der der freigestellten Partei Schuldanerkenntnisse, nicht monetäre Verpflichtungen oder nicht von der Freistellung gedeckte Zahlungen auferlegt.

9.4 Art der Abhilfe

Für Ansprüche wegen geistigen Eigentums nach Ziffer 9.1 regelt dieser Artikel die besondere vertragliche Abhilfe zwischen den Parteien; unberührt bleibt, was nach geltendem Recht nicht ausgeschlossen oder beschränkt werden kann.

10. SALVATORISCHE KLAUSEL UND VERZICHT

10.1 Salvatorische Klausel

Wird eine Bestimmung des Vertrags für unwirksam, rechtswidrig oder undurchsetzbar erachtet, wird sie im größtmöglichen zulässigen Umfang angewendet oder erforderlichenfalls abgetrennt, ohne die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen zu berühren. Die Parteien arbeiten nach Treu und Glauben zusammen, um sie durch eine wirksame Bestimmung zu ersetzen, die soweit möglich denselben wirtschaftlichen und rechtlichen Zweck erreicht.

10.2 Verzicht

Die unterlassene oder verspätete Durchsetzung eines Rechts oder Rechtsbehelfs gilt nicht als Verzicht. Ein Verzicht ist nur wirksam, wenn er von der verzichtenden Partei schriftlich erklärt wird, und gilt ausschließlich für den angegebenen Einzelfall.

11. ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

11.1 Gesamter Vertrag und Rangfolge

Dieser Vertrag, die Bestellformulare, die DPA und sonstige ausdrücklich einbezogene Anlagen oder Dokumente bilden die gesamte Vereinbarung der Parteien über den Vertragsgegenstand und ersetzen frühere Absprachen oder Mitteilungen.

Bei Widersprüchen gilt, sofern nicht ausdrücklich anders bestimmt, folgende Rangfolge: (i) die DPA ausschließlich für Fragen des Schutzes personenbezogener Daten; (ii) das Bestellformular für geschäftliche und dienstspezifische Bedingungen; (iii) dieser MSA; und (iv) die in Bezug genommene Dokumentation oder Richtlinien.

Besondere Änderungen des Vertrags sind wirksam, wenn sie von bevollmächtigten Vertretern der Parteien schriftlich vereinbart werden.

11.2 Verhältnis der Parteien

Die Parteien sind unabhängige Vertragspartner. Der Vertrag begründet weder eine Gesellschaft, ein Joint Venture, eine Vertretung, ein Arbeitsverhältnis noch ein Auftragsverhältnis. Keine Partei darf die andere ohne vorherige schriftliche Genehmigung verpflichten.

11.3 Abtretung

Keine Partei darf den Vertrag ohne vorherige schriftliche Zustimmung der anderen Partei abtreten, die nicht unbillig verweigert werden darf, ausgenommen eine Abtretung an ein verbundenes Unternehmen oder im Rahmen einer Verschmelzung, Umstrukturierung, Übernahme oder Übertragung aller oder im Wesentlichen aller Vermögenswerte oder des Geschäftsbereichs, auf den sich der Vertrag bezieht, sofern der Rechtsnachfolger die Pflichten aus dem Vertrag übernimmt.

Eine Abtretung an einen direkten Wettbewerber der anderen Partei ist ohne schriftliche Zustimmung nicht zulässig. Eine Abtretung unter Verstoß gegen diese Klausel ist im gesetzlich zulässigen Umfang unwirksam.

11.4 Höhere Gewalt.

Keine Partei haftet für Verzögerungen oder Nichterfüllung, ausgenommen bereits entstandene Zahlungspflichten, die durch Ereignisse außerhalb ihrer angemessenen Kontrolle verursacht werden, darunter Naturkatastrophen, Kriege, staatliche Maßnahmen, weitreichende Ausfälle von Netzen oder Infrastruktur, vernünftigerweise nicht vermeidbare großflächige Cyberangriffe und Ausfälle kritischer Anbieter, die der betroffenen Partei nicht zuzurechnen sind.

Die betroffene Partei informiert die andere unverzüglich und ergreift angemessene Maßnahmen, um die Auswirkungen zu mindern und die Erfüllung wieder aufzunehmen.

11.5 Fortgeltung

Bestimmungen, die ihrer Natur nach über die Beendigung hinaus gelten müssen, einschließlich Bestimmungen über aufgelaufene Zahlungen, geistiges Eigentum, Vertraulichkeit, Haftung, Freistellung, anwendbares Recht und Gerichtsstand, bleiben wirksam.

11.6 Mitteilungen

Vertragliche Mitteilungen müssen schriftlich an die im Bestellformular angegebenen oder später mitgeteilten Anschriften erfolgen. Mitteilungen über Kündigung, Nichtverlängerung, förmliche Beanstandungen oder Vertragsänderungen werden per zertifizierter elektronischer Post (PEC), Einschreiben, Kurier mit Zustellnachweis oder E-Mail mit Empfangsbestätigung versandt, sofern keine andere Form vereinbart ist.

Betriebliche und Supportmitteilungen können über die von SIC üblicherweise bereitgestellten Kanäle erfolgen.

11.7 Elektronische Unterzeichnung und Annahme

Die Parteien erkennen elektronische Signaturen und unterzeichnete PDF-Kopien im nach geltendem Recht zulässigen Umfang als wirksam an.

Die Unterzeichnung oder Annahme des Bestellformulars, auch mittels eines elektronischen Verfahrens, das die Annahme dokumentiert, gilt als Zustimmung des Kunden zu diesem Vertrag; der Kunde erklärt, dass die annehmende Person über die erforderlichen Befugnisse verfügt.

Die Verarbeitung personenbezogener Daten der Ansprechpartner des Kunden zu Verwaltungs-, Geschäfts- und Vertragsverwaltungszwecken unterliegt der Datenschutzerklärung von SIC.

11.8 Änderungen betrieblicher Richtlinien

SIC kann die Dokumentation, die Support Policy, die Security Policy und andere in Bezug genommene betriebliche Richtlinien aktualisieren, sofern diese Aktualisierungen während einer laufenden Abonnementlaufzeit die Rechte oder wesentlichen Funktionen des Kunden nicht wesentlich reduzieren. Wesentliche Änderungen werden, soweit möglich, mit angemessener Frist angekündigt.