



**Nutzungs- und Lizenzbedingungen
über die Bereitstellung und Nutzung von
„collana pay“**

Letzte Änderung am 15. März 2024

Inhalt

1. Geltung dieser Vertragsbedingungen	4
2. Nutzung von „collana pay“	5
3. Unzulässige Verwendung der Onlinedienste	6
4. Funktionsumfang von „collana pay“	7
5. Leistungsumfang / Verantwortung	8
6. Eigentums- und Urheberrechte, Rechte an gespeicherten Daten	8
7. Verwendung von Produkten Dritter	9
8. Backup, Validierung, Automatische Updates und Erfassung für Software	9
9. Technische Beschränkungen	10
10. Kostenlose Testversion	10
11. Änderungen und Verfügbarkeit der Onlinedienste auf Microsoft Plattformen	10
12. Außerdienststellung von Diensten und Features	11
13. Rechte bei Mängeln, Wartung und Support	11
14. Einhaltung der Gesetze	12
15. Datenschutz / Datensicherheit	12
16. Verfügbarkeit und Monitoring von collana pay	13
17. Haftung	14
18. Laufzeit und Kündigung	15
19. Preise	16
20. Geheimhaltung / Geschäftsgeheimnis	16
21. Verjährung	17
22. Nebenabreden, Vertragsänderungen, Form, Abtretung	17
23. Salvatorische Klausel	17

24. Gerichtsstand, Rechtswahl, Vertragssprache 18

I. Geltung dieser Vertragsbedingungen

- I.1. Die Parteien, collana hive GmbH, Borselstr. 20, 22765 Hamburg (in Folgenden „HIVE“) und der Nutzer (im Folgenden „Kunde“) vereinbaren, dass diese Nutzungs- und Lizenzbedingungen (nachfolgend auch Vertragsbedingungen genannt) die Nutzung von „collana pay“ durch den Kunden verbindlich regeln.
- I.2. Mit Akzeptanz dieser Vereinbarung garantiert der Kunde seine rechtliche Befugnis zum Abschluss dieser Vereinbarung mit HIVE.
- I.3. Die Bereitstellung der Dienste erfolgt entweder direkt über HIVE, einen Partner von HIVE oder indirekt durch Microsoft z.B. über die Anwendung AppSource.
- I.4. Zur Vereinfachung für den Kunden lehnen sich diese Nutzungs- und Lizenzbedingungen für „collana pay“ an die Bestimmungen für Onlinedienste von Microsoft an (<https://www.microsoft.com/de-de/licensing/product-licensing/products.aspx>).
- I.5. Diese Nutzungs- und Lizenzbedingungen über die Bereitstellung und Nutzung der „collana pay“ weichen insbesondere dann von den Bestimmungen für Onlinedienste von Microsoft ab, wenn deutsches Recht zur Anwendung kommt.
- I.6. Der Kunde ist verpflichtet **vor** der Nutzung der „collana pay“ diese Nutzungs- und Lizenzbedingungen **und** die Bestimmungen für Onlinedienste von Microsoft (<https://www.microsoft.com/de-de/licensing/product-licensing/products.aspx>) zu akzeptieren. Andernfalls ist eine Nutzung der vorgenannten „collana pay“ nicht gestattet.
- I.7. Die Parteien vereinbaren ferner, dass, sofern kein gesonderter Vertrag (z. B. Service-Vertrag mit einem Partner von HIVE) besteht, diese „collana pay“ Nutzungs- und Lizenzbedingungen den Umgang und die Verarbeitung von Supportdaten und personenbezogenen Daten im Zusammenhang mit der Bereitstellung von „collana pay“ vollständig regeln.
- I.8. HIVE bietet für seine Produkte umfassende Beschreibungen an. Die Beschreibung für „collana pay“ befindet sich auf der [collana pay Webseite](#).
- I.9. Wenn der Kunde ein Abonnement für „collana pay“ verlängert oder ein neues Abonnement für „collana pay“ annimmt, gelten die jeweils aktuellen „collana pay“ Nutzungs- und Lizenzbedingungen. Wenn HIVE neue Funktionen, Ergänzungen oder damit zusammenhängende Software einführt (d. h. die zuvor nicht im Abonnement enthalten waren), kann HIVE neue Bedingungen vorsehen oder Aktualisierungen der „collana pay“ Nutzungs- und Lizenzbedingungen vornehmen, die für die Nutzung dieser neuen Funktionen, Ergänzungen oder damit zusammenhängender Software durch den Kunden gelten.
- I.10. HIVE kann dem Kunden Informationen und Mitteilungen über Nutzungs- und Lizenzbedingungen elektronisch, per E-Mail, über einen HIVE Partner oder über eine von HIVE zu benennende Website zur Verfügung stellen. Eine Benachrichtigung gilt ab dem Datum als erteilt, ab dem diese von HIVE zur Verfügung gestellt wurde.
- I.11. Andere Vertragsbedingungen werden nur insoweit Vertragsinhalt als HIVE ihnen ausdrücklich zustimmt.

- 1.12. Diese Vertragsbedingungen gelten auch für künftige gleichartige Verträge mit dem Kunden, auch wenn HIVE auf sie nicht nochmals gesondert hinweist.

2. Nutzung von „collana pay“

- 2.1. Der Kunde muss eine bestimmte Programmausstattung und Hardware installieren, um „collana pay“ nutzen zu können. Dies liegt in der Verantwortung des Kunden. Der Kunde muss die Voraussetzungen für eine Nutzung von collana pay schaffen, dazu gehört insbesondere der Zugriff auf das Internet und Installation von Programmen.
- 2.2. Der Kunde benötigt für die Nutzung von „collana pay“ eine implementierte Anbindung der notwendigerweise beteiligten Systeme (z.B. Shop oder Kassen sowie Warenwirtschaftssystem / ERP) an die zur Verfügung gestellten Webservice-Endpunkte. Darüber hinaus ist ein laufendes Vertragsverhältnis mit einem sog. Payment Service Provider (PSP) und ggf. weiteren am Zahlungsprozess beteiligten Unternehmen erforderlich. HIVE hat auf die Leitungserbringung der insoweit beteiligten Dritten keinen Einfluss.
- 2.3. Der Kunde ist berechtigt, „collana pay“ ausschließlich zur Verwendung mit dem dafür vereinbarten Zweck zu installieren und zu nutzen.
- 2.4. Gemäß diesen Bestimmungen für „collana pay“ kann die Anzahl der Kopien der Software und der Nutzungsumfang, zu deren Verwendung der Kunde berechtigt ist oder die Anzahl der Geräte, auf denen der Kunde die Software nutzen darf, beschränkt werden.
- 2.5. Das Recht des Kunden zur Nutzung der Software beginnt mit Aktivierung des Dienstes („collana pay“) und endet mit Ablauf des Rechts des Kunden zur Nutzung des Dienstes.
- 2.6. Der Kunde ist verpflichtet, die Software zu de-installieren, wenn das Recht des Kunden zur Nutzung der Software endet. Außerdem ist HIVE berechtigt, „collana pay“ zu diesem Zeitpunkt selbst oder über den Partner, der den Kunden betreut, zu deaktivieren.
- 2.7. Der Kunde ist berechtigt, Dritten den Zugriff auf „collana pay“ und die Nutzung derselben im Zusammenhang mit der Nutzung von „collana pay“ zu gestatten. Der Kunde trägt jedoch die Verantwortung für diese Nutzung und die Verantwortung dafür sicherzustellen, dass diese Bestimmungen und die weiteren Vereinbarungen der Parteien eingehalten werden
- 2.8. Der Kunde ist verpflichtet, immer das aktuellste von Microsoft unterstützte Betriebssystem und die aktuellste Browserversion für das von HIVE angebotene „collana pay“ vorzuhalten. Bei Nutzung anderer Betriebs- und Browsersysteme (z. B. iOS und Android, Firefox, Chrome) gilt dies auch für diese.
- 2.9. HIVE übernimmt keine Gewähr dafür, dass das von ihr zur Nutzung bereitgestellte „collana pay“ für einen bestimmten Zweck geeignet ist. Es sei denn eine solche Eignung wurde in den Produktbeschreibungen von HIVE ausdrücklich zugesagt.

- 2.10. Der Kunde muss die entsprechenden Abonnementlizenzen (Nutzer-Subscription License (SL)), die für die Nutzung von „collana pay“ erforderlich sind, erwerben und zuweisen.
- 2.11. Dabei hat der Kunde zu beachten, dass er zusätzliche Nutzer-SL, z. B. für Prüfer / Audits oder Support benötigt. Für die „collana pay“ App sind diese zusätzlichen Nutzer-SL für den Kunden, sofern erforderlich, verpflichtend.
- 2.12. Jedem Nutzer, der auf „collana pay“ zugreift, muss eine Nutzer-SL zugewiesen werden oder der Zugriff auf den Onlinedienst erfolgt nur über ein Gerät, dem eine Geräte-SL zugewiesen wurde, sofern in den besonderen Bestimmungen für „collana pay“ nichts anderes angegeben ist.
- 2.13. Der Kunde ist nicht berechtigt, „collana pay“ nach Ablauf der Nutzer-SL für diesen speziellen Dienst weiter zu nutzen.
- 2.14. Der Kunde ist nicht berechtigt, eine Nutzer-SL kurzfristig (d. h. innerhalb von neunzig - 90 - Tagen nach der letzten Zuweisung) neu zuzuweisen. Der Kunde ist jedoch berechtigt, eine Nutzer-SL kurzfristig neu zuzuweisen, um die Abwesenheit eines Nutzers oder die Nichtverfügbarkeit eines ausgefallenen Geräts zu überbrücken. Die Neuzuweisung einer Nutzer-SL aus jeglichem anderen Grund muss dauerhaft erfolgen. Wenn der Kunde eine Nutzer-SL von einem Gerät oder einem Nutzer auf ein anderes / auf einen anderen überträgt, muss der Kunde den Zugriff sperren und jegliche zugehörige Software vom früheren Gerät oder vom Gerät des früheren Nutzers entfernen.
- 2.15. Hardware oder Software, die der Kunde nutzt, um Verbindungen zu bündeln, Informationen umzuleiten, die Zahl der Geräte oder Nutzer zu reduzieren, die direkt auf den Onlinedienst zugreifen oder diesen nutzen (oder zugehörige Software), oder die Zahl der Nutzer-SL, Geräte oder Nutzer zu reduzieren, die „collana pay“ direkt verwaltet (manchmal auch als „Multiplexing“ oder „Pooling“ bezeichnet), verringert nicht die Zahl der Lizenzen (einschließlich Nutzer-SL), die der Kunde benötigt.
- 2.16. Der Kunde erhält ein individuelles, nicht-übertragbares und nicht ausschließliches Nutzungsrecht an den vereinbarten Diensten und Nutzer-SL für seinen Betrieb.
- 2.17. Der Kunde hat das Recht, die zur Nutzung der Dienste notwendige Software auf seinen Endgeräten für die vereinbarte Nutzungsdauer zu speichern. Die Bereitstellung geeigneter Endgeräte liegt im Verantwortungsbereich des Kunden.
- 2.18. Der Kunde ist für die Sicherung seiner Daten selbst verantwortlich. Hierauf wurde der Kunde ausdrücklich hingewiesen.

3. Unzulässige Verwendung der Onlinedienste

- 3.1. Der Kunde hat nicht das Recht,
 - 3.1.1. die ihm zur Nutzung zur Verfügung gestellte „collana pay“ Software für kommerzielle Zwecke zu vervielfältigen und sie zu verkaufen,
 - 3.1.2. einem Dritten ein eigenes Nutzungsrecht an „collana pay“ zu verschaffen oder

- 3.1.3. „collana pay“ entgegen gesetzlicher oder durch diese Nutzungs- und Lizenzbedingungen festgeschriebenen Vorschriften zu verwenden.
- 3.2. Weder der Kunde noch diejenigen, die über den Kunden auf „collana pay“ zugreifen, sind berechtigt, „collana pay“ wie folgt zu nutzen:
 - 3.2.1. auf eine Weise, die durch Gesetze, Vorschriften oder behördliche Anordnungen oder Verordnung in einer relevanten Rechtsordnung verboten ist,
 - 3.2.2. um die Rechte anderer zu verletzen,
 - 3.2.3. um zu versuchen, unbefugt auf Dienste, Geräte, Daten, Accounts oder Netzwerke zuzugreifen oder diese zu stören,
 - 3.2.4. um Spam oder Malware zu verbreiten,
 - 3.2.5. auf eine Weise, die „collana pay“ beschädigen oder seine Verwendung durch andere beeinträchtigen könnte, oder
 - 3.2.6. in einer Anwendung oder Situation, in der ein Fehler von „collana pay“ zum Tod oder zu schweren Verletzungen des Körpers oder der Gesundheit oder zu schwerwiegenden Sach- oder Umweltschäden führen kann.

4. Funktionsumfang von „collana pay“

- 4.1. collana pay ist eine „Payment-Orchestration-Plattform as a Service“, der Händlern den Zugang zu Payment Service Providern (PSP) und Zahlungsmethoden im E-Commerce und Retail ermöglicht. Der Service übernimmt mittels Anbindungen der beteiligten Systeme an die Payment Service Provider die Verarbeitung aller Zahlungsprozessschritte im Handel, von der Authorisierung über Reservierung und Capturing bis hin zum Refund. Detailliertere Informationen befinden sich unter: [collana pay Webseite](#).
- 4.2. collana pay speichert Daten im Zusammenhang mit den Bezahlvorgängen und bereitet diese über Business Intelligence Berichte (Data Analytics) auf.
- 4.3. collana pay bietet für den Nutzer eine technische Abwicklung von Zahlungsprozessen zwischen Online-Shops, Kassensystemen und einem ERP/Warenwirtschaftssystem über PSPs bzw. den direkten Anbietern einer Zahlart.
- 4.4. Alle für die Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen erforderlichen Daten des Zahlungsprozesses werden in der „collana pay“ Datenbank für 24 Monate gespeichert. Danach stehen die Daten nur noch für statistische Zwecke zur Verfügung (siehe 15.9.).
- 4.5. Über die bereitgestellten Endpunkte findet eine Integration von Zahlungsfunktionen und Herstellung der Verbindung zwischen dem PSP und dem vom Kunden verwendeten Shop, ERP, oder Warenwirtschaftssystem statt.
- 4.6. Die Art und Weise der Implementierung der einzelnen Zahlungsprozesse hängt im Wesentlichen von den spezifisch eingesetzten Konnektoren und Integrationen (u.a. Schnittstellenlogik) ab, die die

Datenkommunikation zwischen „collana pay“ und den angebundenen Systemen (z.B. PSP, Shop, WebApp oder ERP) sicherstellen.

- 4.7. Die ausführbaren spezifischen Funktionen der collana pay Services variieren je nach genutzter Zahlart und PSP. Weitere Informationen über API-Endpunkte und ausführbare Funktionen sind auf der API-Dokumentation beschrieben. Ein Link zur collana pay API steht über unsere [collana pay Webseite](#) zur Verfügung.
- 4.8. Ein Admin-Portal für die Einrichtung und Konfiguration der verwendeten Payment Service Provider und Zahlarten wird im Rahmen des Onboardings des Kunden zur Verfügung gestellt.

5. Leistungsumfang / Verantwortung

- 5.1. HIVE stellt collana pay nach Maßgabe dieser Lizenz- und Nutzungsbedingungen zur Verfügung.
- 5.2. HIVE ist nicht verantwortlich für Störungen durch kundenseitige/durch den PSP des Kunden veranlasste und nicht mit HIVE abgestimmte Änderungen an collana pay Diensten oder diesen zugrunde liegenden, vorgelagerten Systemen. HIVE stellt insoweit lediglich die entsprechende Infrastruktur bzw. Webservice-Endpunkte zur Verfügung. Die Verantwortung für die damit zusammenhängenden Prozesse liegt beim Kunden.
- 5.3. HIVE trägt insbesondere keine Verantwortung für die mit den vertragsgegenständlichen collana pay services verbundenen Systeme (z.B. kundeneigene Shop-Integration) des Kunden und den Übertragungsweg dahin.

6. Eigentums- und Urheberrechte, Rechte an gespeicherten Daten

- 6.1. HIVE wird die Kundendaten nicht für Werbezwecke oder ähnliche kommerzielle Zwecke nutzen oder anderweitig verarbeiten oder daraus Informationen ableiten.
- 6.2. Unter den Parteien behält der Kunde alle Rechte und das Eigentum an den personenbezogenen Kundendaten und den Daten in „collana pay“.
- 6.3. HIVE verarbeitet die personenbezogenen Kundendaten nur im Rahmen einer Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung nach Art. 28 DSGVO für den Kunden.
- 6.4. HIVE ist ungeachtet des Vorstehenden berechtigt, vollständig anonymisierte Kundendaten für statistische Zwecke und für die Bereitstellung von statistischen Auswertungen zu nutzen. Diese Daten stellen dann keine Kundendaten mehr im Sinne dieses Vertrages dar.
- 6.5. Die Rechte von HIVE an Software oder anderen Diensten, die HIVE an andere Kunden lizenziert, bleiben von diesem Absatz unberührt.
- 6.6. HIVE legt keine Kundendaten, außerhalb von HIVE offen, außer es geschieht auf Anweisung des Kunden, wie hier beschrieben oder wenn es gesetzlich vorgeschrieben ist.

- 6.7. Der Kunde erwirbt kein Eigentum an den im Rahmen der Dienstleistung zur Nutzung überlassenen „collana pay“ Software, sowie keine über die vereinbarte Nutzung der Programme hinausreichenden Rechte z. B. nach dem Urhebergesetz.

7. Verwendung von Produkten Dritter

- 7.1. Wenn der Kunde nicht von HIVE stammende Software mithilfe eines Onlinedienstes installiert oder verwendet, darf dies nicht in einer Weise erfolgen, die das geistige Eigentum oder die Technologie von HIVE Verpflichtungen unterwerfen, die über die in diesen Nutzungs- und Lizenzbedingungen über die Bereitstellung und Nutzung von „collana pay“ mit dem Kunden enthaltenen Verpflichtungen hinausgehen.
- 7.2. HIVE übernimmt keine Verantwortung oder Haftung für ein nicht von HIVE stammendes Produkt.
- 7.3. Der Kunde ist allein verantwortlich für ein nicht von HIVE stammendes Produkt, das er mit einem Onlinedienst installiert oder nutzt oder über einen Microsoft-Onlineshop erwirbt oder verwaltet.
- 7.4. Die Nutzung eines nicht von HIVE stammenden Produkts durch den Kunden unterliegt den Lizenz-, Service- bzw. Datenschutzbestimmungen (falls vorhanden) zwischen dem Kunden und dem Herausgeber des nicht von HIVE stammenden Produkts.

8. Backup, Validierung, Automatische Updates und Erfassung für Software

- 8.1. HIVE und der Partner von HIVE sind berechtigt, die Version der Software „collana pay“ automatisch zu überprüfen. Geräte, auf denen die Software installiert ist, stellen in regelmäßigen Abständen Informationen bereit, damit HIVE oder der Partner überprüfen können, ob die Software „collana pay“ ordnungsgemäß lizenziert ist. Zu diesen bereitgestellten Informationen gehören beispielsweise die Softwareversion, der Nutzer-Account des Endbenutzers, Produkt-ID-Informationen, eine Computer-ID und die Internetprotokolladresse des Geräts.
- 8.2. Zudem erfasst HIVE die Anzahl der auf Business Central zugreifenden User und die Anzahl der das System benutzenden Mandanten.
- 8.3. Microsoft erfasst außerdem telemetrische Daten, in dem gemessen wird, welche Prozesse wie lange gedauert haben, um HIVE Hinweise geben zu können, an welchen Stellen ggf. der Code optimiert werden könnte.
- 8.4. Wenn die Software „collana pay“ nicht ordnungsgemäß lizenziert ist, ist ihre Funktionalität beeinträchtigt. Kunden dürfen Updates und Upgrades für die „collana pay“ nur von HIVE, HIVE Partnern oder Microsoft oder autorisierten Quellen beziehen.
- 8.5. Durch die Verwendung von „collana pay“ erklärt sich der Kunde mit der Übertragung der in diesem Abschnitt beschriebenen Informationen einverstanden. HIVE, die Partner von HIVE sowie Microsoft oder autorisierte Quellen sind berechtigt, Updates oder Ergänzungen zu „collana pay“ zu empfehlen oder mit oder ohne Ankündigung auf die Anwendung des Kunden zu laden.

- 8.6. Einige „collana pay“ Dienste können die Installation lokaler Software erfordern – z. B. Agents, Anwendungen zur Geräteverwaltung – („Apps“) bzw. werden durch solche Software erweitert. Die Zusätze können Daten über die Nutzung und die Leistung von „collana pay“ sammeln, die an HIVE, den Partner von HIVE oder an Microsoft übermittelt und für die in diesen „collana pay“ Bestimmungen beschriebenen Zwecke genutzt werden können.
- 8.7. Die Software von Microsoft und / oder HIVE kann Softwarekomponenten von Dritten enthalten. Soweit in dieser Software nicht anders angegeben, lizenzieren nicht diese Dritten, sondern HIVE, die Partner von HIVE und / oder Microsoft diese Komponenten an den Kunden gemäß den Lizenzbestimmungen und Hinweisen von Microsoft oder HIVE.

9. Technische Beschränkungen

- 9.1. Der Kunde ist verpflichtet, alle technischen Beschränkungen in „collana pay“, die dem Kunden nur eine spezielle Verwendung von „collana pay“ gestatten, einzuhalten und diese auch nicht zu umgehen.
- 9.2. Der Kunde darf Kopien der Software oder des Quellcodes von „collana pay“ nur mit ausdrücklicher Genehmigung von HIVE herunterladen.

10. Kostenlose Testversion

- 10.1. Durch zur Verfügungstellung einer kostenlosen Testversion „collana pay“ bekommt der Kunde von HIVE das Recht zugesprochen, die ihm zur Verfügung gestellten Dienste kostenlos über einen Testzeitraum von dreißig (30) Tagen zu nutzen.
- 10.2. Dieses Recht wird dem Kunden allein zu Evaluationszwecken zugesprochen.
- 10.3. Einer Nutzung der Testversion liegen diese Nutzungs- und Lizenzbedingungen für „collana pay“ zu Grunde.
- 10.4. Der Kunde verliert mit Ablauf der Testphase automatisch alle ihm eingeräumten Rechte hinsichtlich der ihm zur Verfügung gestellten Dienste. Es bedarf keiner Kündigung.
- 10.5. Soweit der Kunde mit Testdaten arbeitet, ist er für deren Sicherung selbst verantwortlich.

Nach Ablauf der Testphase werden die Kundendaten von HIVE gelöscht. Es sei denn, der Kunde und HIVE verständigen sich über eine Lizenzierung nach diesen Lizenz- und Nutzungsbedingungen für „collana pay“.

11. Änderungen und Verfügbarkeit der Onlinedienste auf Microsoft Plattformen

- 11.1. Der Kunde wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass „collana pay“ auf HIVE fremden Plattformen betrieben wird.
- 11.2. Bei einem Betrieb auf Microsoft Azure ist Microsoft berechtigt, von Zeit zu Zeit wirtschaftlich angemessene Änderungen an Onlinediensten vorzunehmen.

- 11.3. Microsoft ist berechtigt, einen Onlinedienst in Ländern zu ändern oder zu kündigen, in denen Microsoft einer behördliche Regelung, Verpflichtung oder sonstigen Anforderung unterliegt, die (1) nicht allgemein auf dort tätige Unternehmen anwendbar ist, (2) Microsoft die Fortsetzung des Betriebs des Onlinediensts ohne Änderung erschwert und / oder (3) Microsoft zu der Annahme veranlasst, dass diese Bestimmungen oder der Onlinedienst möglicherweise im Widerspruch zu einer solchen Anforderung oder Verpflichtung stehen.

12. Außerdienststellung von Diensten und Features

- 12.1. HIVE informiert den Kunden über die in 1.10 genannten Kanäle in der Regel zwölf (12) Monate im Voraus, bevor wesentliche Features oder Funktionalitäten aus „collana pay“ entfernt werden oder ein Dienst eingestellt wird. Es sei denn, sicherheitsrelevante, rechtliche oder Systemleistungsaspekte erfordern eine beschleunigte Entfernung.

13. Rechte bei Mängeln, Wartung und Support

- 13.1. HIVE haftet dafür, dass „collana pay“ im Wesentlichen so funktioniert, wie unter 1.8 beschrieben.
- 13.2. Dem Kunden ist bekannt, dass nach dem Stand der Technik Fehler nicht ausgeschlossen werden können. HIVE haftet deshalb nicht dafür, dass der Betrieb von „collana pay“ stets unterbrechungs- oder fehlerfrei erfolgt.
- 13.3. Der Kunde meldet Probleme von „collana pay“ unverzüglich im Wege einer Supportanforderung an den zuständigen HIVE Partner. Das Problem muss vom Kunden so genau beschrieben werden, dass der HIVE Partner zielgerichtet mit der Bearbeitung der Supportanforderung beginnen kann. Die Problembeschreibung kann nur durch eine Person abgegeben werden, die die notwendige Kenntnis von „collana pay“ und die notwendige berufliche Qualifikation hat.
- 13.4. Bei gemeldeten oder aufgetretenen Störungen beginnt die Reaktionszeit mit Eingang der Meldung lt. vorstehendem Absatz und ist abhängig von der Fehlerklasse; es gelten folgende Fehlerklassen:

Fehlerklasse	Beschreibung	Reaktionszeit
1	Ein produktiver Einsatz der Softwarelösung ist nicht oder nur erheblich eingeschränkt möglich oder wesentliche Leistungsmerkmale sind nicht nutzbar.	1 Stunde
2	Die Kernfunktionalität ist gewährleistet, es liegt jedoch ein wesentlicher Fehler in einem Teilmodul vor, der das Arbeiten mit diesem Modul verhindert oder erheblich einschränkt.	12 Stunden
3	Alle übrigen Fehler	2 Werktage

- 13.5. Im Fall von Mängeln ist HIVE nach eigener Wahl zur kostenlosen Mängelbeseitigung oder Ersatzlieferung berechtigt (Nacherfüllung). Die Mängelbeseitigung kann auch durch telefonische, schriftliche oder elektronische Handlungsanweisung an den Kunden erfolgen. Unerhebliche Mängel kann HIVE mit dem nächsten Update beseitigen, sofern dies dem Kunden zumutbar ist.
- 13.6. Ist die Nacherfüllung fehlgeschlagen, ist der Kunde nach Setzen einer angemessenen Nachfrist und deren erfolglosem Ablauf nach seiner Wahl zu einer angemessenen Minderung der Vergütung oder zum Rücktritt von diesem Vertrag berechtigt.
- 13.7. Bei unerheblichen Mängeln ist das Recht des Kunden zum Rücktritt und zur Kündigung aus wichtigem Grund sowie der Anspruch auf Aufwendungsersatz ausgeschlossen.
- 13.8. HIVE behält sich vor, zur Aufrechterhaltung der Bereitstellung von „collana pay“ einheitliche Updates zur Verfügung zu stellen. Es liegt im Verantwortungsbereich des Kunden diese in seine Umgebung zu installieren.
- 13.9. Bezieht der Kunde seine Online-Services durch Dritte, z. B. HIVE Partner oder durch Microsoft AppSource, so sind diese Dritten erster Ansprechpartner für Supportleistungen.

14. Einhaltung der Gesetze

- 14.1. HIVE wird die für die Bereitstellung von „collana pay“ geltenden Gesetze und Vorschriften einhalten.
- 14.2. HIVE ist jedoch nicht für die Einhaltung von Gesetzen oder Regelungen verantwortlich, die für den Kunden oder seine Branche gelten.
- 14.3. HIVE ermittelt nicht, ob Kundendaten Informationen enthalten, die spezifischen Gesetzen oder Vorschriften unterliegen.
- 14.4. Der Kunde muss alle Gesetze und Regelungen einhalten, die für seine Nutzung der Onlinedienste gelten, einschließlich der Gesetze zum Schutz personenbezogener Daten, biometrischer Daten, und Vertraulichkeit von Mitteilungen.
- 14.5. Der Kunde muss ermitteln, ob „collana pay“ für die Speicherung und Verarbeitung von Informationen geeignet sind, die bestimmten Gesetzen oder Vorschriften unterliegen. Der Kunde muss „collana pay“ in einer Weise nutzen, die mit den rechtlichen und regulatorischen Verpflichtungen des Kunden im Einklang stehen.

15. Datenschutz / Datensicherheit

- 15.1. HIVE hat die Bestimmungen der EU-Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) sowie des BDSG - Bundesdatenschutzgesetz - (neu) umgesetzt.
- 15.2. Die Regelungen zum Datenschutz können im Bereich Datenschutz auf der Internetseite der HIVE eingesehen werden.

- 15.3. Wenn der Kunde der Ansicht ist, dass **Microsoft** ihren Datenschutz- und Sicherheitsverpflichtungen nicht nachkommt, kann der Kunde Microsoft über <https://www.microsoft.com/de-de/concern/privacy> erreichen.
- 15.4. HIVE hat bei der Entwicklung von „collana pay“ die Vorgabe beachtet, dass der Datenschutz bei Datenverarbeitungsvorgängen am besten eingehalten wird, wenn dieser bei deren Erarbeitung bereits technisch integriert ist (Art. 25 DSGVO).
- 15.5. Der Kunde ist allein verantwortlich für die Feststellung, ob die technischen und organisatorischen Maßnahmen von „collana pay“ den Anforderungen des Kunden entsprechen, einschließlich der Sicherheitsverpflichtungen aus der DSGVO oder anderen anwendbaren Datenschutzgesetzen und -vorschriften.
- 15.6. Der Kunde bestätigt und erklärt, dass (unter Berücksichtigung des Stands der Technik, der Einführungskosten, der Art, des Umfangs, des Kontextes und der Zwecke der Verarbeitung seiner personenbezogenen Daten sowie der Risiken für Einzelpersonen) die von HIVE, dem HIVE Partner und Microsoft eingeführten und gepflegten Sicherheitsverfahren und Sicherheitsrichtlinien ein Sicherheitsniveau bieten, das dem Risiko in Bezug auf seine personenbezogenen Daten angemessen ist.
- 15.7. Der Kunde ist verantwortlich für Implementierung und Aufrechterhaltung von Datenschutzvorrichtungen und Sicherheitsmaßnahmen für Komponenten, die der Kunde zur Verfügung stellt oder kontrolliert.
- 15.8. Hinsichtlich der Datenschutzbestimmungen für **Microsoft** Online Services wird auf die Bestimmungen zur Nutzung des Dienstes in den Bestimmungen für Microsoft Onlinedienste (Produktbestimmungen) hingewiesen. Die Produktbestimmungen können monatlich seitens Microsofts aktualisiert werden. Zum Download verfügbar sind die aktuellen und die archivierten Ausgaben der Produktbestimmungen unter: <https://www.microsoft.com/de-de/licensing/product-licensing/products.aspx>.
- 15.9. In der verwendeten Datenbank von „collana pay“ werden personenbezogene Daten nach 24 Monaten anonymisiert.
- 15.10. Für collana pay liegt eine jährlich aktuell zu haltende PCI DSS Auditierung vor. Die entsprechenden Nachweisdokumente können auf Anfrage zur Verfügung gestellt werden.
- 15.11. collana pay verwendet Cloud Dienste, die von Microsoft auf der Plattform „Azure“ bereitgestellt werden. <https://docs.microsoft.com/de-de/azure/security/>. Eine Liste der Dienste und Subunternehmen, die den Funktionsumfang von collana pay erweitern, findet sich auf der [collana pay Webseite](#).
- 15.12. Die zur Bereitstellung und Erhöhung der Datensicherheit von collana pay verwendeten Komponenten sind auszugsweise, aber nicht abschließend unter dem Verweis von Punkt 1.8 nachzulesen.

16. Verfügbarkeit und Monitoring von collana pay

- 16.1. HIVE garantiert für collana pay eine Mindestverfügbarkeit von 99,9% im Mittel eines Kalendermonats.
- 16.2. Die Verfügbarkeit wird mit einem URL-Ping-Test in einer Frequenz von 5 Minuten gemessen. Dabei werden HTTP-Requests an den entsprechenden Endpunkt des Cloudservices gesendet. Die Resultate

können entweder „successful“ oder „failed“ sein und sind Grundlage der Berechnung der geschuldeten Mindestverfügbarkeit.

- 16.3. Bei Eintreten von kritischen Störungen werden Alarme an HIVE Mitarbeiter gesendet, um schnellstmöglich eigenständig und unabhängig von einer Fehlermeldung durch den Kunden mit der Fehlerbehebung starten zu können.
- 16.4. Die Alarmierung der Notfallbereitschaft für ausgehende Nachrichten (outbound messages), die wegen technischen Störungen in einem kundenseitig verantworteten System (z.B. Webshop, oder einer Schnittstelle bzw. Erweiterung) nicht verarbeitet werden können, wird erst ab der Preisstufe Enterprise eingerichtet. Eine automatisierte Nachricht per E-Mail wird in jedem Fall – unabhängig vom Preismodell – an den Kundenkontakt versendet.
- 16.5. Bei Störungen ist HIVE erreichbar über <https://collanapay.com/support/>.
- 16.6. Die Bearbeitung der technischen Supportanfragen findet an Werktagen von 9:00- 17:00 Uhr Ortszeit Hamburg statt.
- 16.7. Als Werktag werden die Tage von Montag bis Freitag, ausgenommen gesetzliche Feiertage in Hamburg verstanden.

17. Haftung

- 17.1. Die Haftung von HIVE, gleich aus welchem Rechtsgrund, ist unbegrenzt für Schäden, die vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht werden oder die aus der schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit resultieren.
- 17.2. HIVE haftet nicht bei leichter Fahrlässigkeit. Dieser Ausschluss für die Haftung bei leichter Fahrlässigkeit gilt jedoch dann nicht, wenn es sich um die Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht (Kardinalpflicht) handelt. Kardinalpflichten bzw. wesentliche Vertragspflichten, sind solche Pflichten des Vertragspartners, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung dieser Geschäftsbeziehung überhaupt erst ermöglichen und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf; mithin also Pflichten, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährden würden. Im Übrigen ist die Haftung bei leichter Fahrlässigkeit ausgeschlossen.
- 17.3. Wenn und soweit HIVE für leichte Fahrlässigkeit haftet, ist die Haftung bei Sach- und Vermögensschäden auf den vertragstypischen und vorhersehbaren Schaden beschränkt.
- 17.4. Die Haftung für sonstige, entfernte Folgeschäden ist ausgeschlossen.
- 17.5. Die verschuldensunabhängige Haftung von HIVE nach § 536a Abs. 1 Alt. 1 BGB (Bürgerliches Gesetzbuch) wegen Mängeln, die bereits zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses vorhanden sind, ist ausgeschlossen.
- 17.6. Resultieren die Ansprüche aus unerlaubter Handlung aus dem Produkthaftungsgesetz, anfänglicher Unmöglichkeit oder verschuldeter Unmöglichkeit findet vorstehende Haftungsbegrenzung keine Anwendung.

- 17.7. Soweit die Haftung von HIVE ausgeschlossen ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung der Angestellten, Arbeitnehmer, Mitarbeiter, Vertreter und Erfüllungsgehilfen des Herstellers.
- 17.8. Der Kunde stellt HIVE von sämtlichen Ansprüchen Dritter und den Kosten notwendiger Rechtsverteidigung frei, die auf einer Verletzung von Rechten Dritter oder Gesetzesverletzungen durch den Kunden oder dessen Erfüllungs- oder Verrichtungsgehilfen begründet sind und gegen den Hersteller geltend gemacht werden.
- 17.9. HIVE weist den Kunden darauf hin, dass die Haftungs- und Gewährleistungsrechte von **Microsoft** für Online-Services irischem Recht unterliegen und zum Teil erheblich von deutschem Recht abweichen.

18. Laufzeit und Kündigung

- 18.1. Das Vertragsverhältnis beginnt wie in der Bestellung vorgesehen, spätestens mit der Nutzung des Onlinedienstes und endet nach einem (1) Jahr. Das Vertragsverhältnis wird automatisch verlängert, sofern es nicht gekündigt wird.
- 18.2. Die ordentliche Kündigungsfrist beträgt drei (3) Monate zum Quartalsende.
- 18.3. Jede Kündigung bedarf der Textform und ist an folgende E-Mail-Adresse zu richten: support@collanapay.com.
- 18.4. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt für beide Parteien unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere in folgenden Fällen vor:
- 18.4.1. HIVE ist infolge einer von HIVE zu vertretenden Nichtbereitstellung seiner Onlinedienste dauerhaft nicht leistungsfähig,
- 18.4.2. HIVE ist infolge einer von HIVE nicht zu vertretenden Nichtbelieferung Drittherstellern (z. B. Microsoft) dauerhaft nicht leistungsfähig.
- 18.4.3. Im Falle einer Kündigung besteht die Möglichkeit, alle Bezahltransaktionsdaten der letzten 12 Monate zu exportieren.
- 18.4.4. Ein Dritthersteller von Software oder Diensten gerät in Vermögensverfall oder sonstige Umstände lassen bei vernünftiger Wertung aus Sicht von HIVE die Leistungsunfähigkeit des Drittherstellers befürchten. Hiervon ist insbesondere auszugehen, wenn für den Dritthersteller ein Insolvenzverfahren beantragt oder mangels Masse abgelehnt worden ist oder es ist eine Löschung oder Liquidation des Drittherstellers im Handelsregister beantragt oder eingetragen worden.
- 18.4.5. Ein Dritthersteller stellt die Supportleistungen gegenüber HIVE für seine Leistungsbilder ein, insbesondere für den Fall, dass der Dritthersteller die Verträge mit HIVE ordentlich oder außerordentlich kündigt.
- 18.4.6. Der Kunde hat an den Onlinediensten unbefugt Eingriffe durchgeführt oder durch Dritte durchführen lassen.

- 18.4.7. Der Kunde ist mit der Zahlung der Vergütung um mehr als einen (1) Monat in Verzug und leistet auch auf schriftliche Mahnung durch HIVE mit Setzen einer angemessenen Nachfrist keine vollständige Zahlung.
- 18.4.8. Der Kunde gerät in Vermögensverfall oder sonstige Umstände lassen bei vernünftiger Wertung aus Sicht von HIVE die Zahlungsunfähigkeit des Kunden befürchten, für den Kunden ist ein Insolvenzverfahren beantragt oder mangels Masse abgelehnt worden, oder es ist eine Löschung oder Liquidation des Kunden im Handelsregister beantragt oder eingetragen worden.
- 18.4.9. Eine Vertragspartei verletzt eine sonstige Pflicht und soweit abstellbar oder behebbar, beendet oder behebt diese Pflichtverletzung nicht innerhalb einer angemessenen Frist nach Aufforderung durch die andere Vertragspartei, vorausgesetzt dass eine solche Frist oder Aufforderung, insbesondere unter Berücksichtigung der Schwere der Pflichtverletzung oder sonstiger besonderer Umstände nicht ausnahmsweise entbehrlich ist.
- 18.5. HIVE hat das Recht das Nutzungsrecht vorzuenthalten, wenn offene Rechnungen nicht in einem Zeitraum von dreißig (30) Tagen nach Rechnungsstellung durch den Kunden beglichen werden.
- 18.6. Nicht beglichene Rechnungen verlieren durch eine Aufkündigung des Leistungsverhältnisses nicht ihre Wirksamkeit.

19. Preise

- 19.1. Die Gebühren für collana pay und Dienstleistungen der collana hive basieren auf den aktuellen Preislisten, wie auf der Website <http://www.collanapay.com> beschrieben.
- 19.2. HIVE behält sich das Recht vor, die Preisliste mit einer Vorankündigung von 6 Monaten zu ändern.
- 19.3. Die neuen Preise gelten demnach ab Start des neuen Abonnementzeitraums nach dem Vorankündigungszeitraum.
- 19.4. Sofern Widerspruch gegen die Preisanpassung eingelegt wird, behält sich HIVE das Recht zur Kündigung vor.

20. Geheimhaltung / Geschäftsgeheimnis

- 20.1. Die Vertragsparteien verpflichten sich, alle ihnen vor oder bei der Vertragsdurchführung von der jeweils anderen Vertragspartei zugehenden oder bekanntwerdenden Informationen, die rechtlich geschützt sind oder Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse beinhalten oder als offensichtlich vertraulich anzusehen oder als vertraulich bezeichnet sind, auch über das Vertragsende hinaus vertraulich zu behandeln. Es sei denn, sie sind oder werden ohne Verstoß gegen die Geheimhaltungspflicht öffentlich bekannt.
- 20.2. HIVE weist darauf hin, dass jedwede Software von HIVE von ihr als Geschäftsgeheimnis i. S. d. Gesetzes zum Schutz von Geschäftsgeheimnissen bewertet ist. Die Rücksetzung der Software in andere

Codeformen (Dekompilierung) ist nur im Rahmen des § 69 e UrhG (Urheberrechtsgesetz) zulässig. Jede andere Veränderung / Rückbau, etc. sind untersagt.

- 20.3. Die Vertragsparteien verwahren und sichern die Informationen so, dass ein Zugang durch Dritte ausgeschlossen ist.
- 20.4. HIVE nimmt für sich Geschäftsgeheimnisschutz nach dem Gesetz zum Schutz von Geschäftsgeheimnissen (GeschGehG) für die Software (Source- und Objektcode) von „collana pay“ und die visuelle Anmutung in Anspruch.

21. Verjährung

- 21.1. Die grundsätzliche Verjährungsfrist beträgt ein (1) Jahr.
- 21.2. Bei Schadens- und Aufwendungsersatz aus Vorsatz, grober Fahrlässigkeit, Garantie, Arglist und den in Ziffer 8, Abs. 1, genannten Fällen gelten stets die gesetzlichen Verjährungsfristen.

22. Nebenabreden, Vertragsänderungen, Form, Abtretung

- 22.1. Nebenabreden, Änderungen und Ergänzungen dieser Vertragsbedingungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.
- 22.2. Zur Wahrung der Schriftform genügt auch die Übermittlung in Textform, insbesondere mittels Telefax oder E-Mail.
- 22.3. Die Schriftformbestimmung kann nur durch eine schriftliche Vereinbarung aufgehoben werden.
- 22.4. Dem Kunden ist es nicht erlaubt seine Rechte und Verpflichtungen aus dieser Vereinbarung ohne Einverständnis von HIVE an Dritte zu übertragen.

23. Salvatorische Klausel

- 23.1. Wenn der zu diesen Bestimmungen abgeschlossene Vertrag eine Lücke enthält oder eine Bestimmung ganz oder teilweise unwirksam ist oder wird, so wird die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen dadurch nicht berührt.
- 23.2. Anstelle der fehlenden oder unwirksamen Bestimmung gilt eine Bestimmung als vereinbart, die dem von den Vertragsparteien ursprünglich beabsichtigten wirtschaftlichen Zweck der fehlenden oder unwirksamen Bestimmungen am nächsten kommt. Das Gleiche gilt für den Fall, dass der Vertrag eine Regelungslücke enthält.
- 23.3. Die Regelung des § 139 BGB wird abbedungen.

24. Gerichtsstand, Rechtswahl, Vertragssprache

- 24.1. Der Erfüllungsort ist Hamburg. Der Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus und in Zusammenhang mit diesem Vertrag ist bei Verträgen mit Kaufleuten Hamburg.
- 24.2. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.
- 24.3. Die Vertragssprache ist deutsch. Dies gilt auch im Falle anderssprachiger Übersetzungen.