



HaiSoTec GmbH

HaiSoTec Software-Lizenzvertrag

HaiSoTec_EULA_Plattform / End User License Agreement (EULA) für die HaiSoTec Softwareplattform sowie alle darauf bereitgestellten Module, Systeme und Zusatzfunktionen.

„Diese Nutzungsbedingungen stellen die Erweiterung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) für die Nutzung der HaiSoTec Softwareplattform dar.“

Version: 1.0 Stand: 15.03.2026

zwischen

Lizenzgeber HaiSoTec GmbH Freihofstr. 4 72401 Haigerloch Deutschland – nachfolgend

„Lizenzgeber“ – und

dem jeweiligen Kunden / Vertragspartner nachfolgend „Lizenznehmer“ -

Die konkreten Unternehmensdaten des Kunden / Vertragspartner ergeben sich aus:

den im HaiSoTec-System gespeicherten Registrierungsdaten
dem elektronischen Signaturprotokoll der Vertragsannahme
der zugeordneten Partner-ID im HaiSoTec-System

Diese Daten sind Bestandteil dieses Vertrags. Lizenzgeber und Kunden / Vertragspartner werden nachfolgend gemeinsam als „Parteien“ bezeichnet.



Inhaltsverzeichnis

Präambel.....	3
§ 1 Gegenstand und Geltungsbereich.....	3
§ 2 Lizenzmodell und Nutzeranzahl.....	5
§ 3 Vergütung und Zahlungsbedingungen.....	7
§ 4 Vertragslaufzeit und Kündigung.....	8
§ 5 Rechte und Pflichten des Lizenzgebers.....	9
§ 6 Rechte und Pflichten des Lizenznehmers.....	10
§ 7 Gewährleistung.....	12
§ 8 Haftung und Haftungsbeschränkung.....	13
§ 9 Daten und Datenschutz.....	14
§ 10 Geistiges Eigentum und Urheberrechte.....	16
§ 11 Vertraulichkeit.....	16
§ 12 Referenzen und Marketing.....	17
§ 13 Änderungen der Software und der Vertragsbedingungen.....	18
§ 14 Schlussbestimmungen.....	19
Anlagen.....	21



Präambel

Der Lizenzgeber entwickelt, betreibt und vertreibt cloudbasierte Softwarelösungen zur Digitalisierung, Organisation, Verwaltung und Unterstützung betrieblicher Prozesse.

Die Leistungen des Lizenzgebers werden als Software-as-a-Service (SaaS) über die HaiSoTec Softwareplattform bereitgestellt. Die Plattform kann aus mehreren Modulen, Fachanwendungen, Zusatzfunktionen, Integrationen, Erweiterungen und zukünftigen Weiterentwicklungen bestehen.

Dieser Software-Lizenzvertrag / diese End User License Agreement („EULA“) regelt die allgemeinen Bedingungen für die Nutzung der vom Lizenzgeber bereitgestellten HaiSoTec Softwareplattform sowie sämtlicher darauf bereitgestellter aktueller und zukünftiger Module, Systeme, Erweiterungen, Zusatzfunktionen und Integrationen.

Die konkreten vertraglichen Details, insbesondere zu Leistungsumfang, Lizenzanzahl, Vergütung, Vertragsbeginn, Laufzeit, gebuchten Modulen und Zusatzleistungen, ergeben sich aus dem jeweiligen Angebot, Auftrag, Bestellformular, Produktanhang, Bereitstellungsvertrag, Partnervertrag oder einer sonstigen individualvertraglichen Vereinbarung, die auf diese EULA Bezug nimmt.

§ 1 Gegenstand und Geltungsbereich

1.1 Vertragsgegenstand

Der Lizenzgeber gewährt dem Lizenznehmer das nicht ausschließliche, nicht übertragbare und auf die Vertragslaufzeit beschränkte Recht, die vom Lizenzgeber bereitgestellte HaiSoTec Softwareplattform einschließlich der jeweils gebuchten oder aktivierten Module, Systeme, Funktionen und Zusatzleistungen nach Maßgabe dieses Vertrags zu nutzen.

1.2 Plattformbezogener Geltungsbereich

Diese EULA gilt für die HaiSoTec Softwareplattform sowie für alle derzeitigen und zukünftigen auf dieser Plattform bereitgestellten:

- Softwaremodule,
- Fachanwendungen,
- Subsysteme,
- Erweiterungen,
- Zusatzfunktionen,



HaiSoTec GmbH

- Integrationen,
- Schnittstellen,
- Weiterentwicklungen,
- optionale Zusatzbausteine.

Dies gilt unabhängig davon, ob diese als eigenständige Produkte, Module, Funktionserweiterungen, Zusatzoptionen, Integrationsbestandteile oder neue Produktlinien angeboten werden.

1.3 Derzeitige Produktbeispiele

Zu den derzeit bereitgestellten oder vorgesehenen Systemen und Modulen gehören insbesondere, jedoch nicht abschließend:

- HaiSoTec-Tickets
- HaiSoTec-Time
- HaiSoTec-Vorgano
- HaiSoTec-People
- weitere gegenwärtige oder zukünftige Systeme, Module und Softwarelösungen der HaiSoTec GmbH

1.4 Gebuchte Module

Diese EULA gilt jeweils für alle vom Lizenznehmer gebuchten, aktivierten, bereitgestellten oder im Rahmen des Vertrags nutzbaren Module und Systeme der HaiSoTec Softwareplattform.

1.5 Produktspezifische Ergänzungen

Soweit für einzelne Module, Systeme oder Funktionen ergänzende Regelungen bestehen, insbesondere in Form von:

- Produktanhängen,
- Leistungsbeschreibungen,
- Preislisten,
- Servicebeschreibungen,
- Bereitstellungsverträgen,
- Partnerverträgen,
- Integrationsbeschreibungen,
- SLA-Regelungen,

gelten diese ergänzend zu dieser EULA.

Bei Widersprüchen zwischen dieser EULA und einer produktspezifischen Regelung geht die produktspezifische Regelung für den jeweiligen Anwendungsbereich vor.

1.6 Bereitstellungsform



Die Software wird grundsätzlich als cloudbasierter Dienst über das Internet bereitgestellt. Der Zugriff erfolgt regelmäßig über einen Webbrowser oder über sonstige, durch den Lizenzgeber bereitgestellte Zugriffsmöglichkeiten. Eine lokale Installation auf Systemen des Lizenznehmers ist - soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart - nicht geschuldet.

1.7 Hosting und Infrastruktur

Die Software kann auf Infrastruktur des Lizenzgebers oder externer Hosting-, Plattform- und Cloudanbieter betrieben werden. Der Lizenzgeber ist berechtigt, zur Vertragserfüllung geeignete technische Dienstleister, Rechenzentren und Unterauftragnehmer einzusetzen.

Soweit nicht abweichend vereinbart, erfolgt die Datenverarbeitung grundsätzlich innerhalb der Europäischen Union bzw. des Europäischen Wirtschaftsraums.

1.8 Nicht im Standardleistungsumfang enthalten

Nicht Bestandteil des Standardleistungsumfangs sind, soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart:

- individuelle Anpassungen oder Individualprogrammierungen,
- Datenmigrationen oder Datenübernahmen aus Altsystemen,
- kundenspezifische Integrationen,
- Schulungen, Workshops oder Beratungsleistungen,
- dedizierte Supportleistungen außerhalb des Standard-Supports,
- projektbezogene Sonderentwicklungen,
- gesonderte fachliche oder technische Consulting-Leistungen.

1.9 Zusatzleistungen

Zusatzleistungen können gesondert vereinbart und separat vergütet werden. Dies gilt insbesondere für:

- individuelle Entwicklungen,
- Erweiterungen und Sonderfunktionen,
- Integrationsleistungen,
- Datenmigrationen,
- Beratungs- und Schulungsleistungen,
- Premium-Support,
- projektbezogene technische Unterstützung.

Der genaue Umfang ergibt sich aus dem jeweiligen Angebot oder Einzelvertrag.

§ 2 Lizenzmodell und Nutzeranzahl

2.1 Grundmodell



Die Lizenzierung erfolgt - soweit nicht produktspezifisch abweichend geregelt - auf Basis der vereinbarten Anzahl von Named Usern.

Named User sind namentlich zugeordnete Benutzerkonten, die einzelnen natürlichen Personen zur Nutzung der Software zugewiesen werden.

2.2 Abrechnungsrelevanz

Jeder aktive Named User ist abrechnungsrelevant. Maßgeblich ist die jeweils vertraglich vereinbarte Anzahl der Benutzerkonten.

2.3 Produktspezifische Lizenzbestandteile

Soweit für einzelne Module, Integrationen oder Zusatzfunktionen ergänzende oder zwingende Lizenzbestandteile vorgesehen sind, ergeben sich diese aus den jeweiligen Produktanhängen, Leistungsbeschreibungen oder Preislisten.

Dies kann insbesondere gelten für:

- Add-ins,
- Integrationen,
- Schnittstellenkomponenten,
- Zusatzmodule,
- Funktionspakete,
- Premium-Optionen.

2.4 Lizenzierte Benutzeranzahl

Die Anzahl der lizenzierten Benutzer ergibt sich aus dem jeweiligen Angebot, Auftrag, Bestellformular, Vertrag oder der jeweils gültigen Bestell- und Aktivierungsdokumentation.

2.5 Erhöhung der Nutzeranzahl

Eine Erhöhung der Nutzeranzahl ist jederzeit mit Wirkung ab technischer Aktivierung oder vertraglich vereinbartem Zeitpunkt möglich. Die Abrechnung erfolgt auf Basis der jeweils gültigen Preisliste bzw. der vereinbarten Vergütung.

2.6 Reduzierung der Nutzeranzahl

Eine Reduzierung der Nutzeranzahl ist nur mit Wirkung zum Ende des jeweiligen Abrechnungszeitraums möglich.

2.7 Technische Beschränkung



Der Lizenzgeber ist berechtigt, die Nutzung technisch auf den vertraglich vereinbarten Lizenzumfang zu beschränken.

§ 3 Vergütung und Zahlungsbedingungen

3.1 Vergütung

Die Vergütung für die Nutzung der Software richtet sich nach:

- dem individuellen Angebot,
- dem Auftrag,
- der jeweiligen Preisvereinbarung,
- der Partnerpreisliste,
- der Endkundenpreisliste,
- der jeweils gültigen Preisliste des Lizenzgebers,
- oder einer sonstigen individualvertraglichen Regelung.

3.2 Preisliste

Soweit keine individualvertraglich abweichenden Preise vereinbart sind, gelten die jeweils aktuellen Preise des Lizenzgebers.

Die aktuellen Preise können insbesondere in einer Preisliste, im Kundenportal, im Reseller-Portal, auf einer geschützten Vertrags- oder Bestellseite oder in sonstiger geeigneter Form veröffentlicht werden.

3.3 Abrechnungszeitraum

Der Abrechnungszeitraum ergibt sich aus dem jeweiligen Angebot oder der Preisstruktur. Soweit nichts anderes vereinbart ist, erfolgt die Abrechnung monatlich im Voraus.

3.4 Einrichtungsgebühren

Soweit vereinbart, kann der Lizenzgeber eine einmalige Einrichtungs-, Onboarding-, Bereitstellungs- oder Aktivierungsgebühr erheben. Deren Höhe und Leistungsumfang ergeben sich aus dem jeweiligen Angebot oder der Preisliste.

3.5 Rechnungsstellung und Fälligkeit

Rechnungen sind, soweit nicht anders vereinbart, innerhalb von 10 Tagen nach Rechnungsdatum ohne Abzug zur Zahlung fällig.



3.6 Zahlungsweise

Der Lizenzgeber ist berechtigt, die Zahlungsweise vorzugeben. Soweit vereinbart, erfolgt die Zahlung insbesondere per Überweisung oder SEPA-Lastschrift.

3.7 Verzug

Bei Zahlungsverzug gelten die gesetzlichen Vorschriften. Darüber hinaus ist der Lizenzgeber berechtigt, nach vorheriger angemessener Mahnung:

- Verzugszinsen zu berechnen,
- Mahn- und Rücklastschriftkosten geltend zu machen,
- den Zugang zur Software vorübergehend zu sperren,
- und bei fortdauerndem erheblichen Verzug den Vertrag außerordentlich zu kündigen.

3.8 Preisanpassungen

Der Lizenzgeber ist berechtigt, Preise mit angemessener Vorankündigung anzupassen, soweit dies unter Berücksichtigung von Kostenentwicklungen, Marktveränderungen, technischen Änderungen oder Leistungsanpassungen sachlich gerechtfertigt ist.

Preisanpassungen von mehr als 5% berechtigen den Lizenznehmer zum Widerspruch innerhalb von 4 Wochen nach Mitteilung.

Soweit gesetzlich oder vertraglich erforderlich, wird der Lizenznehmer über Preisänderungen rechtzeitig informiert. Etwaige Sonderkündigungsrechte des Lizenznehmers bleiben unberührt.

§ 4 Vertragslaufzeit und Kündigung

4.1 Vertragsbeginn

Der Vertrag beginnt mit Vertragsschluss, frühestens jedoch mit Bereitstellung, Freischaltung oder sonstiger Aktivierung der Software oder des gebuchten Moduls, soweit nichts anderes vereinbart ist.

4.2 Mindestlaufzeit

Eine vereinbarte Mindestlaufzeit ergibt sich aus dem jeweiligen Angebot, Auftrag oder Vertrag. Soweit nichts anderes geregelt ist, beträgt die Mindestlaufzeit 12 Monate.

4.3 Ordentliche Kündigung

Nach Ablauf einer vereinbarten Mindestlaufzeit kann der Vertrag mit einer Frist von 3 Monaten zum



Ende der jeweiligen Vertragslaufzeit ordentlich gekündigt werden, soweit nicht abweichende Regelungen vereinbart wurden.

4.4 Außerordentliche Kündigung

Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt für den Lizenzgeber insbesondere vor bei:

- erheblichem Zahlungsverzug,
- schwerwiegenden Vertragsverletzungen,
- rechtswidriger Nutzung der Software,
- Verstoß gegen Nutzungsbeschränkungen,
- unzulässiger Weitergabe der Software,
- missbräuchlicher oder sicherheitsgefährdender Nutzung.

Ein wichtiger Grund liegt für den Lizenznehmer insbesondere vor bei:

- schwerwiegender, anhaltender Nichterfüllung wesentlicher Vertragspflichten,
- wesentlicher Beeinträchtigung der Nutzbarkeit ohne angemessene Abhilfe,
- schwerwiegenden Sicherheitsverletzungen, die vom Lizenzgeber zu vertreten sind.

4.5 Folgen der Vertragsbeendigung

Mit Beendigung des Vertrags endet das Nutzungsrecht des Lizenznehmers an den betroffenen Modulen und Systemen.

Der Lizenzgeber ist berechtigt, den Zugang nach Vertragsende zu sperren.

Regelungen zu Datenexport, Löschung, Aufbewahrungsfristen und datenschutzrechtlicher Abwicklung ergeben sich ergänzend aus dem AVV, dem Bereitstellungsvertrag, der Leistungsbeschreibung oder produktspezifischen Regelungen.

Offene Zahlungsansprüche des Lizenzgebers bleiben unberührt.

§ 5 Rechte und Pflichten des Lizenzgebers

5.1 Bereitstellung

Der Lizenzgeber stellt dem Lizenznehmer die jeweils gebuchte Software im vertraglich vereinbarten Umfang zur Verfügung.

5.2 Verfügbarkeit

Der Lizenzgeber bemüht sich um eine möglichst hohe Verfügbarkeit der Software. Maßgeblich sind ergänzend ggf. vereinbarte SLA-Regelungen.



Geplante Wartungsarbeiten sollen nach Möglichkeit außerhalb üblicher Geschäftszeiten durchgeführt werden.

5.3 Sicherheit und Datenschutz

Der Lizenzgeber verpflichtet sich, angemessene technische und organisatorische Maßnahmen zum Schutz der verarbeiteten Daten zu treffen und die einschlägigen datenschutzrechtlichen Vorschriften einzuhalten.

Soweit der Lizenzgeber personenbezogene Daten im Auftrag des Lizenznehmers verarbeitet, schließen die Parteien einen gesonderten Auftragsverarbeitungsvertrag gemäß Art. 28 DSGVO.

5.4 Support

Der Umfang des geschuldeten Supports ergibt sich aus dem jeweiligen Vertrag, Angebot, SLA oder einer ergänzenden Supportbeschreibung.

Soweit nichts anderes vereinbart ist, umfasst der Standardsupport insbesondere die Bearbeitung technischer Störungen und soweit zusätzlich vereinbart, allgemeiner Anwendungsfragen per E-Mail innerhalb der Geschäftszeiten.

5.5 Updates und Weiterentwicklung

Der Lizenzgeber ist berechtigt, die Software weiterzuentwickeln, zu aktualisieren, zu optimieren, anzupassen und funktional zu verändern, soweit die vertraglich geschuldete Nutzbarkeit nicht unzumutbar beeinträchtigt wird.

Ein Anspruch auf bestimmte neue Funktionen, Releases oder Entwicklungsstände besteht nur, wenn dies ausdrücklich vereinbart wurde.

5.6 Fehlerbeseitigung

Der Lizenzgeber wird gemeldete Fehler im Rahmen seiner betrieblichen und technischen Möglichkeiten prüfen und angemessen bearbeiten.

Etwaige Priorisierung, Reaktionszeiten oder Bearbeitungsziele ergeben sich aus einer gesonderten Support oder SLA-Regelung.

§ 6 Rechte und Pflichten des Lizenznehmers

6.1 Zulässige Nutzung



Der Lizenznehmer ist berechtigt, die Software im vertraglich vereinbarten Umfang für eigene geschäftliche Zwecke zu nutzen.

Er darf insbesondere:

- die vereinbarte Anzahl von Benutzerkonten anlegen,
- eigene Daten im System erfassen, verarbeiten und verwalten,
- die bereitgestellten Funktionen im Rahmen der vertraglichen Zweckbestimmung nutzen, innerhalb des Systems zulässige Konfigurationen vornehmen.

6.2 Unzulässige Nutzung

Dem Lizenznehmer ist insbesondere untersagt,

- die Software unbefugt zu vervielfältigen, zu verbreiten oder Dritten zugänglich zu machen, die Software zu vermieten, zu verleihen, unterzulizenzieren oder als eigenes Hosting- oder Serviceangebot gegenüber Dritten zu betreiben,
- Schutzmechanismen oder Zugriffsbeschränkungen zu umgehen,
- die Software rechtswidrig oder missbräuchlich zu verwenden,
- Schadsoftware einzubringen, automatisierte Massenabfragen, Scraping, Überlastungsangriffe oder vergleichbare Eingriffe vorzunehmen,
- Quellcode zu rekonstruieren, Reverse Engineering zu betreiben, zu dekompileieren oder zu disassemblieren, soweit dies nicht gesetzlich zwingend zulässig ist.

6.3 Zugangsdaten und Sicherheit

Der Lizenznehmer ist verpflichtet,

- Zugangsdaten vertraulich zu behandeln,
- Benutzerkonten nur berechtigten Personen zuzuweisen,
- unbefugte Zugriffe zu verhindern,
- Sicherheitsvorfälle unverzüglich zu melden,
- angemessene organisatorische Sicherheitsmaßnahmen im eigenen Verantwortungsbereich zu treffen.

6.4 Verantwortung für Inhalte und Daten

Der Lizenznehmer ist für sämtliche von ihm oder seinen Nutzern eingegebenen, hochgeladenen, verarbeiteten oder sonst eingebrachten Inhalte und Daten selbst verantwortlich.

Dies gilt insbesondere für:

- Rechtmäßigkeit,
- Richtigkeit,



- Vollständigkeit,
- datenschutzrechtliche Zulässigkeit,
- erforderliche Einwilligungen oder Rechtsgrundlagen.

6.5 Mitwirkungspflichten

Soweit für einzelne Module, Schnittstellen oder Integrationen Mitwirkungspflichten des Lizenznehmers erforderlich sind, ergeben sich diese aus den jeweiligen Produktanhängen, Integrationsbeschreibungen, Leistungsbeschreibungen oder Projektunterlagen.

6.6 Datensicherung

Soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, obliegt es dem Lizenznehmer, zusätzlich zu den durch den Lizenzgeber bereitgestellten Sicherungsmaßnahmen eigene organisatorisch angemessene Datensicherungsmaßnahmen zu treffen, soweit dies nach Art und Bedeutung seiner Daten erforderlich ist.

§ 7 Gewährleistung

7.1 Gewährleistungsumfang

Der Lizenzgeber gewährleistet, dass die Software während der Vertragslaufzeit im Wesentlichen die vereinbarten Funktionen entsprechend der jeweiligen Leistungsbeschreibung bereitstellt.

7.2 SaaS-spezifische Leistung

Dem Lizenznehmer ist bekannt, dass es sich um eine cloudbasierte SaaS-Lösung handelt. Eine physische Übergabe oder dauerhafte Überlassung einer installierbaren Softwarekopie ist nicht geschuldet.

7.3 Kein Erfolg für individuelle Zwecke

Der Lizenzgeber schuldet - soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart - nicht die Eignung der Software für einen bestimmten individuellen wirtschaftlichen, organisatorischen oder technischen Zweck des Lizenznehmers.

7.4 Mängelanzeige

Der Lizenznehmer hat Mängel unverzüglich nach Kenntniserlangung in nachvollziehbarer Form anzuzeigen und den Lizenzgeber bei der Fehleranalyse in zumutbarem Umfang zu unterstützen.



7.5 Nacherfüllung

Bei berechtigten Mängeln erfolgt die Nacherfüllung nach Wahl des Lizenzgebers insbesondere durch:

- Fehlerbeseitigung,
- Bereitstellung eines Workarounds,
- Konfigurationsanpassung,
- oder Bereitstellung eines Updates oder Patches.

Schlägt die Nacherfüllung fehl, stehen dem Lizenznehmer die gesetzlichen Rechte im Rahmen der vertraglichen und gesetzlichen Bestimmungen zu.

7.6 Systemvoraussetzungen

Die Nutzung der Software setzt eine geeignete technische Umgebung beim Lizenznehmer voraus, insbesondere einen aktuellen Webbrowser, eine ausreichend stabile Internetverbindung sowie die Einhaltung der jeweils kommunizierten technischen Mindestanforderungen.

§ 8 Haftung und Haftungsbeschränkung

8.1 Unbeschränkte Haftung

Der Lizenzgeber haftet unbeschränkt:

- bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit,
- bei Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit,
- nach Maßgabe zwingender gesetzlicher Vorschriften,
- bei ausdrücklich übernommenen Garantien,
- sowie bei arglistigem Verschweigen eines Mangels.

8.2 Haftung bei leichter Fahrlässigkeit

Bei leicht fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten haftet der Lizenzgeber nur auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden.

Wesentliche Vertragspflichten sind solche Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Lizenznehmer regelmäßig vertrauen darf.

8.3 Haftungshöchstgrenze

Soweit gesetzlich zulässig, ist die Haftung des Lizenzgebers bei leicht fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten der Höhe nach begrenzt auf die in den letzten 12 Monaten vor dem



schadensbegründenden Ereignis tatsächlich gezahlte Nettovergütung, mindestens jedoch EUR 5.000,00. Diese Beträge stellen keine Mindestschadenshöhe dar, sondern definieren ausschließlich die maximale Haftungsobergrenze. Bei Schäden unterhalb dieser Beträge haftet der Lizenzgeber nur in Höhe des nachgewiesenen tatsächlichen Schadens.

8.4 Haftungsausschlüsse

Soweit gesetzlich zulässig, haftet der Lizenzgeber nicht für:

- indirekte Schäden und Folgeschäden,
- entgangenen Gewinn,
- mittelbare Vermögensschäden,
- Schäden aus Datenverlust, soweit diese bei ordnungsgemäßer Datensicherung durch den Lizenznehmer vermeidbar gewesen wären,
- Schäden aus unsachgemäßer oder vertragswidriger Nutzung,
- Schäden aus fehlerhaften, rechtswidrigen oder unvollständigen Eingaben des Lizenznehmers, Schäden aufgrund von Umständen außerhalb des Einflussbereichs des Lizenzgebers.

8.5 Höhere Gewalt

Für Ereignisse höherer Gewalt haftet keine Partei. Als höhere Gewalt gelten insbesondere Ereignisse, die außerhalb des zumutbaren Einflussbereichs der betroffenen Partei liegen, insbesondere Naturereignisse, behördliche Maßnahmen, Kriegsereignisse, Pandemien, erhebliche Ausfälle von Kommunikationsnetzen, Stromversorgungen, Rechenzentrums- oder Cloud-Infrastrukturen sowie vergleichbare Umstände.

8.6 Freistellung

Der Lizenznehmer stellt den Lizenzgeber von Ansprüchen Dritter frei, die auf einer rechtswidrigen Nutzung der Software durch den Lizenznehmer oder auf rechtswidrigen, vom Lizenznehmer eingebrachten Inhalten oder Daten beruhen, sofern der Lizenznehmer die betreffende Pflichtverletzung zu vertreten hat.

§ 9 Daten und Datenschutz

9.1 Dateneigentum

Die vom Lizenznehmer oder dessen Nutzern in die Software eingebrachten Daten verbleiben im Verhältnis der Parteien dem Lizenznehmer zugeordnet. Soweit zur Vertragserfüllung erforderlich, erhält der Lizenzgeber die notwendigen Nutzungs- und Verarbeitungsrechte.

9.2 Datenschutzrechtliche Rollen



Soweit personenbezogene Daten im Auftrag des Lizenznehmers verarbeitet werden, ist der Lizenznehmer Verantwortlicher und der Lizenzgeber Auftragsverarbeiter im Sinne der DSGVO, soweit nicht im Einzelfall etwas anderes gilt.

9.3 Auftragsverarbeitung

Die Einzelheiten der Auftragsverarbeitung werden in einem gesonderten Auftragsverarbeitungsvertrag geregelt.

Die Verarbeitung personenbezogener Daten erfolgt gemäß der jeweils gültigen Datenschutzerklärung der HaiSoTec GmbH sowie – soweit erforderlich – auf Grundlage der Auftragsverarbeitungsvereinbarung (AVV).

9.4 Speicherort und technische Verarbeitung

Die Datenverarbeitung erfolgt grundsätzlich in Rechenzentren innerhalb der EU bzw. des EWR, soweit nicht produktspezifisch oder vertraglich zulässig abweichend geregelt.

9.5 Datensicherheit

Der Lizenzgeber trifft angemessene technische und organisatorische Maßnahmen zur Sicherung der Daten. Einzelheiten ergeben sich aus dem AVV sowie ggf. ergänzenden TOM-Dokumenten.

9.6 Datenexport

Der Lizenznehmer kann - vorbehaltlich technischer und vertraglicher Möglichkeiten - die Herausgabe oder den Export seiner Daten nach Maßgabe der vertraglichen Vereinbarungen verlangen.

Näheres zu Format, Fristen, Umfang, Verfahren und etwaigen Zusatzleistungen kann in produktbezogenen Regelungen oder Leistungsbeschreibungen festgelegt werden.

9.7 Datenlöschung

Nach Vertragsende erfolgt die Löschung oder Rückgabe personenbezogener Daten nach Maßgabe des AVV sowie der jeweils einschlägigen gesetzlichen Aufbewahrungspflichten und vertraglichen Regelungen.

9.8 Datenschutzverletzungen

Der Lizenzgeber wird den Lizenznehmer bei Datenschutzverletzungen im Rahmen der gesetzlichen und vertraglichen Pflichten unverzüglich informieren und angemessen unterstützen.



§ 10 Geistiges Eigentum und Urheberrechte

10.1 Rechteinhaberschaft

Alle Rechte an der Software, der Plattform, den Modulen, Funktionen, Datenstrukturen, Benutzeroberflächen, Quellcodes, Marken, Kennzeichen, Dokumentationen, Konzepten und sonstigen Bestandteilen verbleiben beim Lizenzgeber.

10.2 Keine Rechteübertragung

Der Lizenznehmer erwirbt keine Eigentumsrechte an der Software, sondern ausschließlich das vertraglich vereinbarte Nutzungsrecht.

10.3 Schutz des geistigen Eigentums

Der Lizenznehmer verpflichtet sich, sämtliche Schutzrechte des Lizenzgebers zu achten und keine Handlungen vorzunehmen, die diese Rechte gefährden oder beeinträchtigen.

10.4 Schutzrechtsverletzungen Dritter

Sollten Dritte Ansprüche wegen einer behaupteten Verletzung von Schutzrechten durch die vertragsgemäße Nutzung der Software geltend machen, wird der Lizenzgeber den Lizenznehmer im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen unterstützen, sofern der Lizenznehmer den Lizenzgeber unverzüglich informiert und ihm die angemessene rechtliche und tatsächliche Unterstützung ermöglicht.

10.5 Feedback

Teilt der Lizenznehmer dem Lizenzgeber Feedback, Ideen, Verbesserungsvorschläge oder Funktionswünsche mit, ist der Lizenzgeber berechtigt, diese unentgeltlich für die Weiterentwicklung seiner Produkte und Leistungen zu verwenden, sofern keine entgegenstehenden Rechte Dritter bestehen.

§ 11 Vertraulichkeit

11.1 Vertrauliche Informationen

Vertrauliche Informationen sind alle nicht offenkundigen geschäftlichen, technischen, organisatorischen, wirtschaftlichen oder sonstigen Informationen einer Partei, die der anderen Partei im Zusammenhang mit diesem Vertrag bekannt werden.



11.2 Geheimhaltungspflicht

Beide Parteien verpflichten sich, vertrauliche Informationen streng vertraulich zu behandeln, nur für Zwecke dieses Vertrags zu verwenden und nur solchen Personen zugänglich zu machen, die diese Informationen zur Vertragsdurchführung benötigen.

11.3 Ausnahmen

Die Geheimhaltungspflicht gilt nicht für Informationen, die:

- allgemein bekannt sind oder ohne Verstoß gegen diesen Vertrag allgemein bekannt werden, der empfangenden Partei bereits rechtmäßig bekannt waren,
- von Dritten rechtmäßig erlangt wurden,
- oder aufgrund gesetzlicher Pflichten oder behördlicher Anordnung offengelegt werden müssen.

11.4 Dauer

Die Geheimhaltungspflicht gilt über die Vertragslaufzeit hinaus für einen Zeitraum von 5 Jahren nach Vertragsende fort. Geschäftsgeheimnisse im Sinne des Geschäftsgeheimnisgesetzes (GeschGehG) unterliegen zeitlich unbegrenztem Schutz.

§ 12 Referenzen und Marketing

12.1 Referenznennung

Der Lizenzgeber ist berechtigt, den Lizenznehmer als Referenzkunden unter Verwendung von Firmenname und Logo zu benennen, sofern der Lizenznehmer dem zuvor ausdrücklich in Textform zugestimmt hat.

12.2 Umfang

Die Referenznennung darf sich auf eine sachliche, allgemeine Beschreibung der Geschäftsbeziehung beschränken.

12.3 Widerruf

Der Lizenznehmer kann seine Zustimmung zur Referenznennung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft in Textform widerrufen.

12.4 Case Studies und Testimonials



Für weitergehende Veröffentlichungen, insbesondere Fallstudien, Zitate, Testimonials oder inhaltlich vertiefte Werbemaßnahmen, ist die vorherige Zustimmung des Lizenznehmers erforderlich.

§ 13 Änderungen der Software und der Vertragsbedingungen

13.1 Weiterentwicklung der Plattform

Der Lizenzgeber ist berechtigt, die HaiSoTec Softwareplattform sowie einzelne Module, Funktionen und Systeme laufend weiterzuentwickeln, anzupassen, zu ergänzen, zu konsolidieren, technisch umzustellen oder durch funktional gleichwertige Lösungen zu ersetzen, soweit dadurch die berechtigten Interessen des Lizenznehmers nicht unzumutbar beeinträchtigt werden.

13.2 Plattform- und Moduländerungen

Der Lizenzgeber ist insbesondere berechtigt,

- Funktionen zu verbessern,
- technische Abläufe zu verändern,
- Benutzeroberflächen anzupassen,
- Prozesse zu optimieren,
- Module zusammenzuführen,
- Funktionalitäten zu erweitern oder einzuschränken,
- Integrationen anzupassen,
- Sicherheits- und Compliance-Anforderungen umzusetzen.

Ein Anspruch des Lizenznehmers auf unveränderte Beibehaltung einer bestimmten Oberfläche, technischen Architektur oder eines bestimmten Entwicklungsstandes besteht nicht, solange die wesentlichen vertraglich geschuldeten Funktionen erhalten bleiben.

13.3 Wesentliche Änderungen

Bei wesentlichen Änderungen, die die vertragsgemäße Nutzbarkeit erheblich beeinträchtigen, wird der Lizenzgeber den Lizenznehmer mit angemessener Frist vorab informieren. Sofern dem Lizenznehmer hierdurch ein Festhalten am Vertrag unzumutbar wird, steht ihm ein außerordentliches Kündigungsrecht zu.

13.4 Änderungen der Vertragsbedingungen



Der Lizenzgeber ist berechtigt, diese EULA mit Wirkung für die Zukunft zu ändern, soweit:

- dies zur Anpassung an geänderte Rechtslage oder Rechtsprechung erforderlich ist,
- dies aus technischen, sicherheitsrelevanten oder organisatorischen Gründen erforderlich ist,
- dies zur Weiterentwicklung der Plattform oder des Leistungsmodells erforderlich ist,
- oder der Lizenznehmer hierdurch nicht unangemessen benachteiligt wird.

Änderungen werden dem Lizenznehmer rechtzeitig in Textform mitgeteilt.

Soweit die Änderung nicht ausschließlich gesetzlich zwingend, rein redaktionell oder für den Lizenznehmer ausschließlich vorteilhaft ist, gilt Folgendes:

Bei unwesentlichen Änderungen: Der Lizenznehmer kann der Änderung innerhalb von 4 Wochen nach dem Zugang widersprechen. Widerspricht der Lizenznehmer nicht fristgerecht, gelten die Änderungen als genehmigt.

Bei wesentlichen Änderungen (insbesondere Änderungen, die den Leistungsumfang, die Vergütung, die Haftung, die Kündigungsregelungen oder die Datenschutzbestimmungen betreffen): Diese bedürfen der ausdrücklichen Zustimmung des Lizenznehmers in Textform. Erteilt der Lizenznehmer innerhalb von 4 Wochen nach Zugang keine Zustimmung, gelten die bisherigen Bedingungen unverändert fort.

Auf das Widerspruchsrecht bzw. Zustimmungserfordernis, die Folgen des Schweigens sowie darauf, ob es sich um eine wesentliche oder unwesentliche Änderung handelt, wird der Lizenzgeber in der Änderungsmitteilung ausdrücklich hinweisen.

Bei jeder Änderung steht dem Lizenznehmer ein Sonderkündigungsrecht zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung zu. Widerspricht der Lizenznehmer einer unwesentlichen Änderung fristgerecht, so steht ihm ein Sonderkündigungsrecht zum Zeitpunkt des geplanten Wirksamwerdens der Änderung zu; die bisherigen Vertragsbedingungen gelten bis dahin fort.

13.5 Geltung für zukünftige Module

Diese EULA gilt automatisch auch für alle künftig vom Lizenzgeber bereitgestellten Module, Systeme, Erweiterungen und Zusatzfunktionen der HaiSoTec Softwareplattform, sofern nicht für den Einzelfall ausdrücklich abweichende Bedingungen vereinbart werden.

§ 14 Schlussbestimmungen

14.1 Rangfolge der Vertragsdokumente

Soweit mehrere Vertragsdokumente bestehen, gilt folgende Rangfolge, sofern nichts anderes vereinbart ist:

1. Individuelle Vereinbarung / Angebot / Auftrag



2. Partnervertrag (im Partnerkontext) bzw. Bereitstellungsvertrag (im Endkundenkontext)
3. Produktspezifische Anhänge / Integrationsbeschreibungen
4. SLA
5. EULA
6. AVV (für datenschutzrechtliche Fragen vorrangig)
7. AGB
8. Sonstige ergänzende Dokumente

14.2 Gesamtvereinbarung

Dieser Vertrag bildet zusammen mit den einbezogenen Vertragsunterlagen die vollständige Vereinbarung der Parteien über den Vertragsgegenstand.

14.3 Schrift- und Textform

Soweit in diesem Vertrag nichts Abweichendes geregelt ist, genügt für Erklärungen nach diesem Vertrag die Textform, sofern nicht gesetzlich zwingend eine strengere Form vorgeschrieben ist.

14.4 Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrags ganz oder teilweise unwirksam, undurchführbar oder lückenhaft sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Anstelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung gilt diejenige wirksame Regelung als vereinbart, die dem wirtschaftlichen Zweck am nächsten kommt.

14.5 Abtretung und Übertragung

Der Lizenznehmer darf Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung des Lizenzgebers übertragen.

Der Lizenzgeber ist berechtigt, Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag auf verbundene Unternehmen oder Rechtsnachfolger zu übertragen, soweit hierdurch die berechtigten Interessen des Lizenznehmers nicht unzumutbar beeinträchtigt werden.

14.6 Anwendbares Recht

Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG).

14.7 Gerichtsstand

Ist der Lizenznehmer Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus



HaiSoTec GmbH

oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag Hechingen.

14.8 Vertragssprache

Die Maßgebliche Vertragssprache ist Deutsch. Übersetzungen dienen lediglich der Information.

14.9 Kein stillschweigender Verzicht

Die Nichtausübung eines Rechts aus diesem Vertrag stellt keinen Verzicht auf dieses oder künftige Rechte dar.

Anlagen

Die nachfolgend aufgeführten Anlagen und Dokumente sind Bestandteil dieses HaiSoTec Software Lizenzvertrags / End User License Agreement (EULA).

Für einzelne Softwareprodukte der HaiSoTec-Plattform gelten ergänzende Produktanhänge in ihrer aktuellen Form (z. B. „Produktanhang HaiSoTec-Tickets“). Diese Produktanhänge konkretisieren Funktionsumfang, technische Rahmenbedingungen und Nutzungsmodelle und sind Bestandteil dieser EULA. Der technische Betrieb der Plattform erfolgt gemäß dem Service Level Agreement (SLA) der HaiSoTec Cloud Services.

Anlage_2A_Produktanhang_HaiSoTec-Tickets
Anlage_2B_Produktanhang_HaiSoTec-Time
Anlage_2C_Produktanhang_HaiSoTec-Vorgano
Anlage_2D_Produktanhang_HaiSoTec-People
Anlage_6A_Integrationsbeschreibung_M365
Anlage_6B_Integrationsbeschreibung_SAP_B1



HaiSoTec GmbH

Bestandteil des HaiSoTec-Vertragsframeworks

Anlage 2A Produktanhang HaiSoTec-Tickets

Version 1.0 Stand: 15.03.2026

Dokument: Anlage_2A_Produktanhang_HaiSoTec-Tickets_V1.0

Dieser Produktanhang ergänzt den Partnervertrag sowie die HaiSoTec_EULA_Plattform.

Vertragspartner

Lizenzgeber

HaiSoTec GmbH
Freihofstr. 4
72401 Haigerloch
Deutschland

– nachfolgend „Lizenzgeber“ –

und

Lizenznehmer

– nachfolgend „Lizenznehmer“ -

„Lizenzgeber“ und „Lizenznehmer“ werden nachfolgend gemeinsam als „Parteien“ bezeichnet.

Die konkreten Unternehmensdaten des „Lizenznehmers“ ergeben sich aus:

- den im Partnerportal gespeicherten Registrierungsdaten
- dem elektronischen Signaturprotokoll der Vertragsannahme
- der zugeordneten Partner-ID im HaiSoTec-Portal

Diese Daten sind Bestandteil dieses Vertrags.



Inhaltsverzeichnis

1. Gegenstand des Produktanhangs.....	2
2. Zweck, Einsatzbereich und Zielgruppe.....	3
3. Funktionsumfang.....	4
4. Bereitstellung und Nutzungsform.....	6
5. Lizenzmodell für HaiSoTec-Tickets.....	7
6. Integrationen und Zusatzkomponenten.....	8
7. Mitwirkungspflichten des Lizenznehmers.....	8
8. Support, Wartung und Betrieb.....	9
9. Datenverarbeitung im Produktkontext.....	10
10. Technische Voraussetzungen.....	10
11. Vergütung und Zusatzleistungen.....	10
12. Schlussregelungen.....	11



1. Gegenstand des Produktanhangs

1.1 Produktbezug

Dieser Produktanhang regelt die produktspezifischen Bedingungen für die Bereitstellung und Nutzung des Softwaremoduls **HaiSoTec-Tickets** innerhalb der HaiSoTec-Softwareplattform.

HaiSoTec-Tickets ist Bestandteil der modularen Plattformarchitektur der HaiSoTec GmbH.

1.2 Verhältnis zu Plattform-EULA und Partnervertrag

Im Übrigen gelten die Regelungen des Partnervertrages sowie der HaiSoTec_EULA_Plattform in ihrer jeweils gültigen Fassung.

Bei Widersprüchen zwischen:

- diesem Produktanhang
- der Plattform-EULA
- dem Partnervertrag

gilt folgende Rangfolge:

1. Partnervertrag
2. dieser Produktanhang
3. Plattform-EULA

1.3 Produktcharakter

HaiSoTec-Tickets ist ein cloudbasiertes, webbasiert nutzbares Ticket- und Vorgangsmanagementsystem, das zur strukturierten Erfassung, Bearbeitung, Verwaltung, Dokumentation und Nachverfolgung von Arbeitsvorgängen dient.

Die Software wird als Software-as-a-Service (SaaS) im Hosted-Modell bereitgestellt.

1.4 Definition Ticket

Ein „Ticket“ bezeichnet einen im System angelegten Vorgang oder Datensatz, der Informationen zu einem Anliegen, einer Aufgabe, einem Ereignis oder einem Arbeitsprozess enthält und dessen Bearbeitung, Dokumentation und Nachverfolgung innerhalb des Systems erfolgt.

Ein Ticket kann insbesondere enthalten:

- Statusinformationen
- Bearbeitungsvermerke
- Kommentare
- Zeitinformationen
- Zuordnungen zu Benutzern oder Organisationseinheiten
- ergänzende Dokumentationsinformationen.



2. Zweck, Einsatzbereich und Zielgruppe

2.1 Zweck des Systems

HaiSoTec-Tickets dient der digitalen Organisation, Steuerung und Dokumentation von Vorgängen und Arbeitsprozessen.

Das System unterstützt insbesondere:

- strukturierte Erfassung von Anliegen, Meldungen und Arbeitsvorgängen
- Zuweisung von Aufgaben an Benutzer, Gruppen oder Organisationseinheiten
- Nachverfolgung von Bearbeitungsständen
- Dokumentation von Aktivitäten und Kommunikation
- Verknüpfung mit ergänzenden Informationen, Projekten oder Zeitdaten
- transparente und nachvollziehbare Bearbeitung von Prozessen.

2.2 Typische Einsatzbereiche

HaiSoTec-Tickets kann insbesondere eingesetzt werden für:

- Service- und Supportprozesse
- interne Aufgaben- und Vorgangssteuerung
- Störungs- und Meldungsmanagement
- projektbegleitende Vorgangsbearbeitung
- dokumentationspflichtige Arbeitsabläufe
- team- und bereichsübergreifende Bearbeitungsprozesse.

2.3 Zielgruppe

HaiSoTec-Tickets richtet sich an Unternehmen und Organisationen, die Vorgänge, Aufgaben oder servicebezogene Prozesse digital und strukturiert verwalten möchten.

3. Funktionsumfang

3.1 Grundsatz

Der konkrete Funktionsumfang von HaiSoTec-Tickets richtet sich nach:

- dem gebuchten Leistungsumfang
- dem Angebot
- der Produktfreischaltung
- dem Lizenzmodell
- vereinbarten Zusatzleistungen
- aktivierten Zusatzfunktionen und Integrationen.



Soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, umfasst HaiSoTec-Tickets im Standard insbesondere die nachfolgend beschriebenen Funktionen.

3.2 Ticket-Erfassung und Ticket-Verwaltung

Das System ermöglicht insbesondere:

- Erstellung und Verwaltung von Tickets
- strukturierte Erfassung von Vorgängen
- Zuweisung von Verantwortlichkeiten
- Bearbeitung innerhalb definierter Abläufe
- Nachverfolgung von Bearbeitungsständen
- Archivierung oder Statusüberführung abgeschlossener Vorgänge.

3.3 Status- und Priorisierungslogik

Das Modul kann Funktionen zur Abbildung von Bearbeitungslogiken enthalten, insbesondere:

- Ticketstatus
- Prioritäten
- Bearbeitungskennzeichen
- Zustands- und Ablauflogiken
- Historien oder Änderungsnachvollziehungen.

3.4 Kommunikations- und Kommentarfunktion

Das System kann Funktionen zur Dokumentation von Bearbeitungs- und Kommunikationsinhalten enthalten, insbesondere:

- Kommentare
interne Bearbeitungsvermerke
- Verlaufsinformationen
- ergänzende Dokumentation im Ticketkontext.

3.5 Benutzer- und Berechtigungssteuerung

Das Modul kann Funktionen zur Benutzer- und Rechteverwaltung enthalten, insbesondere:

- Verwaltung von Benutzerkonten
- rollenbasierte Berechtigungen
- Sicht- und Bearbeitungsrechte
- organisations- oder teambezogene Zuordnungen.

3.6 Projektbezug



Soweit im gebuchten Umfang enthalten, kann HaiSoTec-Tickets Funktionen zur Verknüpfung von Tickets mit Projekten oder projektbezogenen Strukturen bereitstellen.

3.7 Zeiterfassung

Soweit im gebuchten Umfang enthalten, kann HaiSoTec-Tickets Funktionen zur Erfassung, Dokumentation und Auswertung von Zeiten im Ticketkontext bereitstellen.

3.8 Prüf-, Freigabe- und abrechnungsvorbereitende Funktionen

Soweit vereinbart oder systemseitig vorgesehen, kann HaiSoTec-Tickets Tickets um Prüf-, Bewertungs-, Freigabe- oder abrechnungsvorbereitende Funktionen ergänzen.

3.9 Konfigurierbare Elemente

Soweit im jeweiligen Leistungsumfang enthalten, können insbesondere folgende Elemente systemseitig konfigurierbar sein:

- Tickettypen,
- Ticketstatus,
- Prioritäten,
- Kategorien und Unterkategorien,
- Gruppen und Zuständigkeiten,
- Vorlagen,
- wiederkehrende Vorgänge,
- Prozessparameter,
- organisationsbezogene Strukturen.

3.10 Reporting und Auswertung

Soweit im gebuchten Umfang enthalten, kann HaiSoTec-Tickets Auswertungs- und Berichtsfunktionen bereitstellen, insbesondere bezogen auf:

- Ticketanzahl,
- Bearbeitungsstatus,
- Prioritäten,
- Bearbeitungszeiten,
- Zeitbuchungen,
- Benutzer- oder Teamzuordnungen,
- projektbezogene Zusammenhänge.

3.11 Kein Anspruch auf bestimmte Zusatzfunktionen

Ein Anspruch auf bestimmte Zusatzfunktionen, Auswertungen, Integrationen, Oberflächen, Workflows oder Erweiterungen besteht nur, soweit diese ausdrücklich vertraglich vereinbart wurden.



4. Bereitstellung und Nutzungsform

4.1 SaaS-Bereitstellung

HaiSoTec-Tickets wird als cloudbasierter Dienst bereitgestellt.

Der Zugriff erfolgt in der Regel browserbasiert über geeignete Webbrowser.

4.2 Instanz- / Mandantenbezug

Die Bereitstellung erfolgt kundenbezogen in einer eigenen, logisch getrennten oder sonst vertragsgemäß zugeordneten Umgebung innerhalb der HaiSoTec-Softwareplattform.

4.3 Keine lokale Überlassung

Eine lokale Installation, dauerhafte Überlassung eines installierbaren Programmpakets oder Übergabe des Quellcodes ist nicht geschuldet.

4.4 Weiterentwicklung

Der Lizenzgeber ist berechtigt, HaiSoTec-Tickets funktional, technisch und strukturell weiterzuentwickeln, anzupassen, zu optimieren, zu konsolidieren oder um zusätzliche Funktionen zu ergänzen, soweit die vertragsgemäße Nutzbarkeit nicht unzumutbar beeinträchtigt wird.

5. Lizenzmodell für HaiSoTec-Tickets

5.1 Grundmodell

Die Lizenzierung erfolgt grundsätzlich auf Basis der vereinbarten Anzahl von Named Usern, soweit nicht ausdrücklich ein anderes Lizenzmodell vereinbart wurde.

5.2 Named User

Named User sind namentlich zugeordnete Benutzerkonten, die jeweils einer bestimmten natürlichen Person zur Nutzung des Systems zugewiesen werden.

5.3 Abrechnungsrelevanz

Jeder aktive Named User ist abrechnungsrelevant. Maßgeblich ist die vertraglich vereinbarte Anzahl der Benutzerkonten.

5.4 Lizenzumfang

Der konkrete Lizenzumfang ergibt sich aus:



- dem Angebot,
- dem Auftrag,
- der Bestell- oder Aktivierungsdokumentation,
- der Preisliste,
- oder einer sonstigen individualvertraglichen Vereinbarung.

5.5 Technische Lizenzbegrenzung

Der Lizenzgeber ist berechtigt, die Nutzung technisch auf die vereinbarte Anzahl lizenzierter Benutzer und freigeschalteter Funktionen zu beschränken.

5.6 Lizenzanpassungen

Erhöhungen und etwaige Reduzierungen der Benutzeranzahl richten sich nach der Plattform-EULA sowie ergänzend nach den jeweils geltenden Preis-, Aktivierungs- und Abrechnungsregelungen.

6. Integrationen und Zusatzkomponenten

6.1 Allgemeines

HaiSoTec-Tickets kann mit Zusatzkomponenten, Integrationen, Schnittstellen oder Konnektoren verbunden werden, soweit diese Bestandteil des gebuchten Leistungsumfangs sind.

6.2 Microsoft-365-Integration

Soweit vertraglich vereinbart oder technisch freigeschaltet, kann HaiSoTec-Tickets Funktionen zur Anbindung an Microsoft 365 umfassen, insbesondere zur Unterstützung ticketbezogener E-Mail-Prozesse.

Einzelheiten, Voraussetzungen, Lizenzlogik sowie etwaige Zusatzvergütungen ergeben sich aus der gesonderten Integrationsbeschreibung Microsoft 365, der jeweils gültigen Preisliste und/oder der individuellen Vereinbarung.

6.3 SAP-Integration

Soweit vertraglich vereinbart, kann HaiSoTec-Tickets mit einer SAP-Schnittstelle verbunden werden.

Einzelheiten, technische Voraussetzungen, Mitwirkungspflichten und Leistungsgrenzen ergeben sich aus der gesonderten Integrationsbeschreibung SAP Business One sowie ggf. ergänzenden Projekt-, Leistungs- oder Bereitstellungsunterlagen.

6.4 Weitere Integrationen



Weitere Integrationen, Schnittstellen oder Drittanbindungen bedürfen einer gesonderten Vereinbarung, sofern sie nicht ausdrücklich Bestandteil des gebuchten Leistungsumfangs sind.

7. Mitwirkungspflichten des Lizenznehmers

7.1 Allgemeine Mitwirkung

Der Lizenznehmer ist verpflichtet, im erforderlichen Umfang an der Einrichtung, Konfiguration, Inbetriebnahme und produktiven Nutzung von HaiSoTec-Tickets mitzuwirken.

7.2 Produktbezogene Konfiguration

Soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, obliegt dem Lizenznehmer insbesondere:

- die Anlage und Pflege seiner Benutzer,
- die Zuordnung von Rollen und Berechtigungen,
- die Definition organisatorischer Strukturen,
- die Pflege ticketbezogener Stammdaten,
- die Konfiguration von Statuswerten, Kategorien und Prioritäten,
- die Einrichtung interner Prozesse innerhalb der durch das System vorgesehenen Logik.

7.3 Konfigurationsverantwortung

Der Lizenznehmer ist für die inhaltliche und organisatorische Konfiguration des Systems verantwortlich. Der Lizenzgeber haftet nicht für Fehlfunktionen oder unerwünschte Ergebnisse, die auf einer vom Lizenznehmer vorgenommenen Konfiguration, Parametrisierung oder organisatorischen Nutzung des Systems beruhen.

7.4 Mitwirkung bei Integrationen

Soweit Integrationen vereinbart sind, ist der Lizenznehmer verpflichtet, die für Einrichtung und Betrieb erforderlichen Informationen, Ansprechpartner, technischen Voraussetzungen, Freigaben, Zugänge und Mitwirkungshandlungen rechtzeitig bereitzustellen.

Näheres ergibt sich aus den jeweiligen Integrationsbeschreibungen oder Projektunterlagen.

8. Support, Wartung und Betrieb

8.1 Geltung des SLA



Für Verfügbarkeit, Wartung, Support, Reaktionszeiten, Bearbeitungsziele und Fehlerklassifizierungen gelten ergänzend die Regelungen des jeweils einbezogenen Service Level Agreement (SLA).

8.2 Produktbezogene Fehler

Ein produktbezogener Fehler im Sinne dieses Moduls liegt insbesondere dann vor, wenn wesentliche vertraglich geschuldete Kernfunktionen von HaiSoTec-Tickets nicht oder nicht vertragsgemäß nutzbar sind.

8.3 Kein Anspruch auf bestimmte Weiterentwicklungen

Der Lizenznehmer hat keinen Anspruch auf die Entwicklung oder Bereitstellung bestimmter neuer Ticketfunktionen, Prozessvarianten, Auswertungen, Integrationen oder Oberflächenanpassungen, sofern diese nicht ausdrücklich vereinbart wurden.

9. Datenverarbeitung im Produktkontext

9.1 Datenarten

Im Rahmen der Nutzung von HaiSoTec-Tickets können insbesondere folgende Datenarten verarbeitet werden:

- Ticketstammdaten,
- Bearbeitungs- und Statusinformationen,
- Kommentare und Kommunikationsinhalte,
- Benutzer- und Zuordnungsinformationen,
- Zeitdaten,
- projektbezogene Verknüpfungsdaten,
- sowie weitere vom Lizenznehmer eingegebene oder verarbeitete Vorgangsdaten.

9.2 Verantwortung des Lizenznehmers

Für die inhaltliche Rechtmäßigkeit, Richtigkeit und datenschutzrechtliche Zulässigkeit der durch ihn oder seine Nutzer eingebrachten Daten ist der Lizenznehmer verantwortlich.

9.3 Ergänzende Geltung des AVV

Soweit personenbezogene Daten im Auftrag verarbeitet werden, gilt ergänzend der zwischen den Parteien geschlossene Auftragsverarbeitungsvertrag.

10. Technische Voraussetzungen

10.1 Allgemeine Voraussetzungen



Die Nutzung von HaiSoTec-Tickets setzt eine geeignete technische Umgebung beim Lizenznehmer voraus, insbesondere:

- einen aktuellen unterstützten Webbrowser,
- eine ausreichend stabile Internetverbindung,
- geeignete Endgeräte,
- sowie die Einhaltung der jeweils kommunizierten technischen Mindestvoraussetzungen.

10.2 Ergänzende technische Vorgaben

Weitere technische Anforderungen, Kompatibilitätsangaben oder Systemvoraussetzungen können in einer gesonderten technischen Leistungsbeschreibung geregelt werden.

11. Vergütung und Zusatzleistungen

11.1 Produktbezogene Vergütung

Die Vergütung für HaiSoTec-Tickets richtet sich nach:

- dem individuellen Angebot,
- der jeweils gültigen Preisliste,
- der Bestell- oder Aktivierungsdokumentation,
- oder sonstigen individualvertraglichen Vereinbarungen.

11.2 Zusatzleistungen

Nicht vom Standardleistungsumfang umfasst und gesondert vergütungspflichtig sind insbesondere, soweit nicht anders vereinbart:

- individuelle Anpassungen,
- Sonderentwicklungen,
- Datenmigrationen,
- zusätzliche Beratungsleistungen,
- Schulungen und Workshops,
- Integrationsleistungen,
- Premium-Support,
- projektbezogene Sonderleistungen.

12. Schlussregelungen

12.1 Ergänzende Geltung



Dieser Produktanhang ergänzt den Partnervertrag und die HaiSoTec_EULA_Plattform für das Modul HaiSoTec-Tickets und ist Bestandteil des Partnervertrages.

12.2 Vorrangregel

Bei Widersprüchen zwischen diesem Produktanhang und der allgemeinen Plattform-EULA gehen für das Modul HaiSoTec-Tickets die Regelungen dieses Produktanhangs vor.

12.3 Geltung ergänzender Dokumente

Ergänzend können insbesondere folgende Dokumente Anwendung finden, soweit einbezogen:

- SLA
- Preisliste
- Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV)
- Integrationsbeschreibung_M365
- Integrationsbeschreibung_SAP_B1
- technische Leistungsbeschreibung / Systemvoraussetzungen.



HaiSoTec GmbH

Bestandteil des HaiSoTec-Vertragsframeworks

Anlage 2B Produktanhang HaiSoTec-Time

Version 1.0 Stand: 15.03.2026

Dokument: Anlage_2B_Produktanhang_HaiSoTec-Time_V1.0

Dieser Produktanhang ergänzt den Partnervertrag sowie die HaiSoTec_EULA_Plattform.

Vertragspartner

Lizenzgeber

HaiSoTec GmbH
Freihofstr. 4
72401 Haigerloch
Deutschland

– nachfolgend „Lizenzgeber“ –

und

Lizenznehmer

– nachfolgend „Lizenznehmer“ -

„Lizenzgeber“ und „Lizenznehmer“ werden nachfolgend gemeinsam als „Parteien“ bezeichnet.

Die konkreten Unternehmensdaten des „Lizenznehmers“ ergeben sich aus:

- den im Partnerportal gespeicherten Registrierungsdaten
- dem elektronischen Signaturprotokoll der Vertragsannahme
- der zugeordneten Partner-ID im HaiSoTec-Portal

Diese Daten sind Bestandteil dieses Vertrags.



Inhaltsverzeichnis

Anlage 2B Produktanhang HaiSoTec-Time.....	1
1 Gegenstand des Produktanhangs.....	3
1.1 Produktbezug.....	3
1.2 Verhältnis zu Plattform-EULA und Partnervertrag.....	3
1.3 Technische Plattform.....	3
2 Produktbeschreibung und Einsatzbereich.....	3
2.1 Zweck des Systems.....	3
2.2 Zielgruppe.....	4
3 Funktionsumfang.....	4
3.1 Arbeitszeiterfassung.....	4
3.2 Abwesenheitsmanagement.....	5
3.3 Zeitkonten.....	5
3.4 Mitarbeiter- und Rollenverwaltung.....	5
3.5 Auswertungen und Übersichten.....	5
4 Lizenzmodell.....	6
4.1 Lizenzmodell.....	6
4.2 Named User.....	6
4.3 Lizenzumfang.....	6
5 Integrationen.....	6
6 Technische Anforderungen.....	7
6.1 Client-System.....	7
6.2 Internetverbindung.....	7
6.3 Benutzerzugang.....	7
7 Bereitstellungsmodell.....	7
7.1 SaaS-Bereitstellung.....	7
7.2 Instanzmodell.....	7
7.3 Aufgabenverteilung.....	7
HaiSoTec GmbH.....	7
Resellerpartner.....	8
8 Software-Updates.....	8
9 Datenschutz.....	8
10 Produktweiterentwicklung.....	8
11 Schlussregelungen.....	9



1 Gegenstand des Produktanhangs

1.1 Produktbezug

Dieser Produktanhang regelt die produktspezifischen Bedingungen für die Bereitstellung und Nutzung des Softwaremoduls HaiSoTec-Time innerhalb der HaiSoTec Softwareplattform.

HaiSoTec-Time ist Bestandteil der modularen Plattformarchitektur der HaiSoTec GmbH.

1.2 Verhältnis zu Plattform-EULA und Partnervertrag

Im Übrigen gelten die Regelungen des Partnervertrages sowie der HaiSoTec_EULA_Plattform in ihrer jeweils gültigen Fassung.

Bei Widersprüchen zwischen: diesem Produktanhang, der Plattform-EULA, dem Partnervertrag gilt folgende Rangfolge:

- Partnervertrag
- dieser Produktanhang
- Plattform-EULA 1.3

1.3 Technische Plattform

HaiSoTec-Time basiert auf der gemeinsamen technischen Architektur der HaiSoTec Softwareplattform und nutzt die grundlegende Systemstruktur der Plattform.

Das Modul verwendet dieselbe Plattformbasis wie insbesondere:

- HaiSoTec-Tickets
- HaiSoTec-People
- HaiSoTec-Vorgano

Unterschiede ergeben sich insbesondere aus:

- dem funktionalen Schwerpunkt auf Arbeitszeitverwaltung und Abwesenheitsmanagement
- der nicht vorhandenen Integration von Microsoft 365
- der nicht vorhandenen Integration von SAP Business One
- der spezifischen Datenstruktur für arbeitszeitbezogene Informationen

2 Produktbeschreibung und Einsatzbereich

2.1 Zweck des Systems



HaiSoTec-Time ist eine cloudbasierte Softwarelösung zur strukturierten Erfassung und Verwaltung von arbeitszeitbezogenen Informationen innerhalb eines Unternehmens.

Das System unterstützt Unternehmen insbesondere bei der Verwaltung von:

- Arbeitszeiten
- Anwesenheiten
- Abwesenheiten
- Zeitkonten
- arbeitszeitbezogenen Organisationsprozessen

Ziel des Systems ist eine transparente, nachvollziehbare und digitale Dokumentation von Arbeitszeiten sowie eine strukturierte Organisation von Abwesenheits- und Zeitkontenprozessen.

2.2 Zielgruppe

HaiSoTec-Time richtet sich insbesondere an:

- kleine und mittelständische Unternehmen (KMU)
- Organisationen mit mehreren Teams oder Standorten
- Unternehmen mit dokumentationspflichtigen Arbeitszeitregelungen

Das System ermöglicht eine zentrale und digitale Verwaltung arbeitszeitbezogener Informationen innerhalb der HaiSoTec Plattform.

3 Funktionsumfang

Der konkrete Funktionsumfang ergibt sich aus:

- dem gebuchten Leistungsumfang
- der jeweiligen Produktversion
- den freigeschalteten Funktionen
- dem Lizenzmodell
- vereinbarten Zusatzleistungen

Der Standardfunktionsumfang von HaiSoTec-Time umfasst insbesondere nachfolgende Funktionen.

3.1 Arbeitszeiterfassung

Das System ermöglicht die strukturierte digitale Erfassung von Arbeitszeiten.

Hierzu gehören insbesondere:



- digitale Erfassung von Arbeitsbeginn und Arbeitsende
- Erfassung von Pausenzeiten
- Stempel- bzw. Check-in- / Check-out-Funktionen
- automatische Berechnung von Arbeitszeiten

3.2 Abwesenheitsmanagement

HaiSoTec-Time ermöglicht die Verwaltung und Organisation von Abwesenheiten.

Hierzu gehören insbesondere:

- Verwaltung von Urlaubsanträgen
- Verwaltung von Krankmeldungen
- Verwaltung sonstiger Abwesenheiten
- Genehmigungsprozesse für Abwesenheiten
- Übersicht über Abwesenheiten innerhalb von Teams oder Organisationseinheiten

3.3 Zeitkonten

Das System unterstützt die Verwaltung von Zeitkonten und arbeitszeitbezogenen Salden.

Dies umfasst insbesondere:

- automatische Berechnung von Soll- und Ist-Arbeitszeiten
- Verwaltung von Überstundenkonten
- nachvollziehbare Dokumentation von Zeitkonten

3.4 Mitarbeiter- und Rollenverwaltung

Die Verwaltung der Mitarbeiterkonten erfolgt grundsätzlich über das Modul HaiSoTec-People, sofern dieses im jeweiligen System eingesetzt wird.

HaiSoTec-Time unterstützt insbesondere:

- rollenbasierte Zugriffsrechte
- organisationsbezogene Strukturierung von Mitarbeitern
- Zuordnung von Zeitdaten zu Benutzerkonten

3.5 Auswertungen und Übersichten

Soweit im jeweiligen Leistungsumfang enthalten, kann das System Auswertungs- und Übersichtsfunktionen bereitstellen.

Dies kann insbesondere umfassen:

- Auswertungen von Arbeitszeiten



- Übersichten über Anwesenheiten und Abwesenheiten
- Auswertungen zu Zeitkonten
- Exportfunktionen für Zeitdaten, soweit technisch vorgesehen und rechtlich zulässig

4 Lizenzmodell

4.1 Lizenzmodell

Die Lizenzierung der Software erfolgt auf Basis des Named-User-Modells.

4.2 Named User

Named User sind personalisierte Benutzerkonten innerhalb der Software.

Jeder Benutzer erhält ein eigenes Benutzerkonto und darf ausschließlich durch die zugehörige natürliche Person genutzt werden.

4.3 Lizenzumfang

Die Anzahl der lizenzierten Named User bestimmt die maximal zulässige Anzahl eingerichteter Benutzerkonten innerhalb der Systeminstanz.

Die konkrete Lizenzanzahl ergibt sich aus:

- dem individuellen Angebot
- der Aktivierungsdokumentation
- der jeweils gültigen Preisliste
- oder sonstigen vertraglichen Vereinbarungen

5 Integrationen

HaiSoTec-Time kann grundsätzlich mit externen Systemen integriert werden.

Zum Zeitpunkt dieser Version bestehen jedoch keine direkten Integrationen mit:

- Microsoft 365

Integrationen können im Rahmen zukünftiger Produktentwicklungen ergänzt werden.

Die Nutzung zukünftiger Integrationen kann zusätzliche Lizenzen oder vertragliche Vereinbarungen erfordern.



6 Technische Anforderungen

HaiSoTec-Time wird als **webbasierter Cloud-Dienst** bereitgestellt.

Für die Nutzung des Systems sind insbesondere folgende Voraussetzungen erforderlich.

6.1 Client-System

- aktueller Webbrowser (z. B. Chrome, Edge, Firefox oder Safari)

6.2 Internetverbindung

- stabile Internetverbindung
- HTTPS-Zugriff auf die Plattform

6.3 Benutzerzugang

- Benutzerkonto im System
- entsprechende Lizenz (Named User)

Weitere technische Voraussetzungen können sich aus zukünftigen Produktentwicklungen ergeben.

7 Bereitstellungsmodell

7.1 SaaS-Bereitstellung

HaiSoTec-Time wird als Software-as-a-Service (SaaS) betrieben.

Die technische Bereitstellung erfolgt ausschließlich durch die HaiSoTec GmbH.

7.2 Instanzmodell

Für jeden Endkunden wird eine separate Systeminstanz der Software bereitgestellt.

Die Provisionierung der Systeminstanzen erfolgt ausschließlich durch die HaiSoTec GmbH.

7.3 Aufgabenverteilung

HaiSoTec GmbH

- Bereitstellung und Betrieb der Plattform



- technische Provisionierung der Kundeninstanzen
- Wartung und Weiterentwicklung der Software
- Betrieb der zugrunde liegenden Infrastruktur

Resellerpartner

- Betreuung der Endkunden
- Unterstützung bei organisatorischen Einstellungen
- Unterstützung bei Konfigurationen im Administrationsbereich

8 Software-Updates

Aktualisierungen der Software erfolgen zentral durch die HaiSoTec GmbH.

Softwareupdates werden in der Regel außerhalb der üblichen Geschäftszeiten durchgeführt.

Weitere Regelungen zu Verfügbarkeit, Wartung und Betriebszeiten sind im Service Level Agreement (SLA) geregelt.

9 Datenschutz

Soweit im Rahmen der Nutzung des Systems personenbezogene Daten verarbeitet werden, gelten ergänzend:

- die Regelungen der HaiSoTec_EULA_Plattform
- der zwischen den Parteien geschlossene Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV)

Der Lizenznehmer ist verpflichtet, das System im Einklang mit den geltenden Datenschutzbestimmungen zu nutzen.

Der Zugriff auf personenbezogene Informationen ist auf die jeweils berechtigten Benutzer und Rollen zu beschränken.

10 Produktweiterentwicklung

Die HaiSoTec GmbH entwickelt HaiSoTec-Time kontinuierlich weiter.

Funktionsumfang, Integrationen und technische Eigenschaften können im Rahmen der Produktentwicklung erweitert oder angepasst werden, sofern die vertragsgemäße Nutzbarkeit der Software für den Lizenznehmer nicht wesentlich beeinträchtigt wird.



11 Schlussregelungen

11.1 Ergänzende Geltung

Dieser Produktanhang ergänzt den Partnervertrag sowie die HaiSoTec_EULA_Plattform für das Modul HaiSoTec-Time und ist Bestandteil des Partnervertrages.

11.2 Vorrangregel

Bei Widersprüchen gilt folgende Rangfolge:

1. Partnervertrag,
2. dieser Produktanhang,
3. Plattform-EULA.

11.3 Geltung ergänzender Dokumente

Ergänzend können insbesondere folgende Dokumente Anwendung finden:

- SLA Preisliste
- Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV)
- technische Leistungsbeschreibung



HaiSoTec GmbH

Bestandteil des HaiSoTec-Vertragsframeworks

Anlage 2C Produktanhang HaiSoTec-Vorgano

Version 1.0 Stand: 15.03.2026

Dokument: Anlage_2C_Produktanhang_HaiSoTec-Vorgano_V1.0

Dieser Produktanhang ergänzt den Partnervertrag sowie die HaiSoTec_EULA_Plattform.

Vertragspartner

Lizenzgeber

HaiSoTec GmbH
Freihofstr. 4
72401 Haigerloch
Deutschland

– nachfolgend „Lizenzgeber“ –

und

Lizenznehmer

– nachfolgend „Lizenznehmer“ -

„Lizenzgeber“ und „Lizenznehmer“ werden nachfolgend gemeinsam als „Parteien“ bezeichnet.

Die konkreten Unternehmensdaten des „Lizenznehmers“ ergeben sich aus:

- den im Partnerportal gespeicherten Registrierungsdaten
- dem elektronischen Signaturprotokoll der Vertragsannahme
- der zugeordneten Partner-ID im HaiSoTec-Portal

Diese Daten sind Bestandteil dieses Vertrags.



Inhaltsverzeichnis

1 Gegenstand des Produktanhangs.....	3
2 Zweck, Einsatzbereich und Zielgruppe.....	4
3 Funktionsumfang.....	4
4 Bereitstellung und Nutzungsform.....	6
5 Lizenzmodell für HaiSoTec-Vorgano.....	7
6 Integrationen und Zusatzkomponenten.....	8
7 Mitwirkungspflichten des Lizenznehmers.....	8
8 Support, Wartung und Betrieb.....	9
9 Datenverarbeitung im Produktkontext.....	9
10 Technische Voraussetzungen.....	9
11 Vergütung und Zusatzleistungen.....	10
12 Schlussregelungen.....	10



1 Gegenstand des Produktanhangs

1.1 Produktbezug

Dieser Produktanhang regelt die produktspezifischen Bedingungen für die Bereitstellung und Nutzung des Softwaremoduls HaiSoTec-Vorgano innerhalb der HaiSoTec-Softwareplattform.

HaiSoTec-Vorgano ist Bestandteil der modularen Plattformarchitektur der HaiSoTec GmbH.

1.2 Verhältnis zu Plattform-EULA und Partnervertrag

Im Übrigen gelten die Regelungen des Partnervertrages sowie der HaiSoTec_EULA_Plattform in ihrer jeweils gültigen Fassung.

Bei Widersprüchen zwischen

- diesem Produktanhang
- der Plattform-EULA
- dem Partnervertrag

gilt folgende Rangfolge:

1. Partnervertrag
2. dieser Produktanhang
3. Plattform-EULA

1.3 Produktcharakter

HaiSoTec-Vorgano ist eine cloudbasierte, webbasiert nutzbare Softwarelösung zur strukturierten Organisation betrieblicher Geschäftsprozesse.

Das System dient insbesondere der Verwaltung von:

- Kundenaufträgen
- Geschäftspartnern
- Artikeln und Leistungen
- Aufgaben und betrieblichen Vorgängen
- Lagerbeständen und Materialien

Die Software wird als Software-as-a-Service (SaaS) im Hosted-Modell bereitgestellt.

1.4 Technische Plattform

HaiSoTec-Vorgano basiert auf derselben technischen Plattform wie das Modul HaiSoTec-Tickets und nutzt die gleiche Systemarchitektur der HaiSoTec-Softwareplattform.

Unterschiede ergeben sich insbesondere aus:



- dem auftrags- und betriebsprozessbezogenen Funktionsschwerpunkt
- der fehlenden Integration von Microsoft 365
- der fehlenden Integration von SAP Business One

2 Zweck, Einsatzbereich und Zielgruppe

2.1 Zweck des Systems

HaiSoTec-Vorgano dient der digitalen Organisation, Steuerung und Dokumentation betrieblicher Arbeitsabläufe.

Das System unterstützt insbesondere:

- strukturierte Verwaltung von Kundenaufträgen
- Organisation betrieblicher Aufgaben und Vorgänge
- Verwaltung von Artikeln, Leistungen und Materialien
- Nachverfolgung von Auftrags- und Arbeitsprozessen
- zentrale Verwaltung von Geschäftspartnern
- strukturierte Dokumentation betrieblicher Abläufe

2.2 Typische Einsatzbereiche

HaiSoTec-Vorgano kann insbesondere eingesetzt werden für:

- Auftrags- und Vorgangsmanagement
- Organisation betrieblicher Arbeitsprozesse
- Verwaltung von Materialien und Artikeln
- Koordination von Aufgaben innerhalb von Teams
- strukturierte Dokumentation betrieblicher Abläufe

2.3 Zielgruppe

HaiSoTec-Vorgano richtet sich insbesondere an:

- kleine und mittelständische Unternehmen
- Handwerksbetriebe
- Dienstleistungsunternehmen
- produktionsnahe Betriebe

Das System wurde speziell für Unternehmen entwickelt, die ihre betrieblichen Prozesse digital strukturieren möchten, ohne ein komplexes ERP-System einzuführen.

3 Funktionsumfang

3.1 Grundsatz



Der konkrete Funktionsumfang von HaiSoTec-Vorgano richtet sich nach

- dem gebuchten Leistungsumfang
- dem Angebot
- der Produktfreischaltung
- dem Lizenzmodell
- vereinbarten Zusatzleistungen
- aktivierten Zusatzfunktionen

Soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, umfasst HaiSoTec-Vorgano im Standard insbesondere die nachfolgend beschriebenen Funktionen.

3.2 Geschäftspartnerverwaltung

Das System ermöglicht die Verwaltung von Geschäftspartnern, insbesondere:

- Kunden
- Lieferanten
- Leads und Interessenten

Funktionen können insbesondere umfassen:

- zentrale Stammdatenverwaltung
- Zuordnung zu Aufträgen
- Zuordnung zu Aufgaben oder Vorgängen
- strukturierte Verwaltung von Kontaktdaten

3.3 Auftragsverwaltung

HaiSoTec-Vorgano ermöglicht die strukturierte Verwaltung von Kundenaufträgen.

Dies umfasst insbesondere:

- Anlage und Verwaltung von Kundenaufträgen
- Zuordnung von Artikeln und Leistungen
- Statusverwaltung von Aufträgen
- Dokumentation von Auftragsprozessen

3.4 Aufgaben- und Vorgangsverwaltung

Das System ermöglicht die Erstellung und Verwaltung von Aufgaben und betrieblichen Vorgängen.

Dies umfasst insbesondere:

- Erstellung von Aufgaben aus Aufträgen heraus
- Erstellung von Aufgaben unabhängig von Aufträgen



- Zuweisung von Verantwortlichkeiten
- Priorisierung von Aufgaben
- Statusverwaltung von Vorgängen

3.5 Artikel- und Leistungsverwaltung

HaiSoTec-Vorgano ermöglicht die Verwaltung von Artikeln und Leistungen.

Dies umfasst insbesondere:

- Anlage von Artikeln
- Anlage von Dienstleistungsartikeln
- Verwaltung von Infrastrukturartikeln (z. B. Hardware oder Lizenzen)
- Zuordnung von Artikeln zu Aufträgen oder Aufgaben

3.6 Lagerverwaltung

Soweit im gebuchten Umfang enthalten, unterstützt das System die Verwaltung von Materialbeständen.

Dies umfasst insbesondere:

- Verwaltung von Lagerorten
- Zuordnung von Artikeln zu Lagerbeständen
- Nachverfolgung von Materialbewegungen

3.7 Dokumentation und Nachvollziehbarkeit

HaiSoTec-Vorgano ermöglicht die strukturierte Dokumentation betrieblicher Vorgänge.

Dies kann insbesondere umfassen:

- Historisierung von Änderungen
- Dokumentation von Arbeitsprozessen
- nachvollziehbare Vorgangshistorien

3.8 Kein Anspruch auf bestimmte Zusatzfunktionen

Ein Anspruch auf bestimmte Zusatzfunktionen, Integrationen, Auswertungen, Oberflächen oder Erweiterungen besteht nur, soweit diese ausdrücklich vertraglich vereinbart wurden.

4 Bereitstellung und Nutzungsform

4.1 SaaS-Bereitstellung

HaiSoTec-Vorgano wird als cloudbasierter Dienst bereitgestellt.



Der Zugriff erfolgt in der Regel browserbasiert über geeignete Webbrowser.

4.2 Instanz- / Mandantenbezug

Soweit vertraglich vorgesehen, erfolgt die Bereitstellung kundenbezogen in einer eigenen, logisch getrennten oder sonst vertragsgemäß zugeordneten Umgebung innerhalb der HaiSoTec-Softwareplattform.

4.3 Keine lokale Überlassung

Eine lokale Installation oder Übergabe eines installierbaren Programmpakets ist nicht geschuldet.

4.4 Weiterentwicklung

Der Lizenzgeber ist berechtigt, HaiSoTec-Vorgano funktional, technisch und strukturell weiterzuentwickeln, anzupassen oder zu erweitern, soweit die vertragsgemäße Nutzbarkeit nicht unzumutbar beeinträchtigt wird.

5 Lizenzmodell für HaiSoTec-Vorgano

5.1 Grundmodell

Die Lizenzierung erfolgt grundsätzlich auf Basis der vereinbarten Anzahl von Named Usern, soweit nicht ausdrücklich ein anderes Lizenzmodell vereinbart wurde.

5.2 Named User

Named User sind namentlich zugeordnete Benutzerkonten, die jeweils einer bestimmten natürlichen Person zur Nutzung des Systems zugewiesen werden.

5.3 Abrechnungsrelevanz

Jeder aktive Named User ist abrechnungsrelevant. Maßgeblich ist die vertraglich vereinbarte Anzahl der Benutzerkonten.

5.4 Lizenzumfang

Der konkrete Lizenzumfang ergibt sich aus:

- dem Angebot,
- dem Auftrag,
- der Bestell- oder Aktivierungsdokumentation,
- der Preisliste,
- oder einer sonstigen individualvertraglichen Vereinbarung.



5.5 Technische Lizenzbegrenzung

Der Lizenzgeber ist berechtigt, die Nutzung technisch auf die vereinbarte Anzahl lizenzierter Benutzer und freigeschalteter Funktionen zu beschränken.

5.6 Lizenzanpassungen

Erhöhungen und etwaige Reduzierungen der Benutzeranzahl richten sich nach der Plattform-EULA sowie ergänzend nach den jeweils geltenden Preis-, Aktivierungs- und Abrechnungsregelungen.

6 Integrationen und Zusatzkomponenten

6.1 Allgemeines

HaiSoTec-Vorgano kann grundsätzlich mit externen Systemen integriert werden.

6.2 Aktueller Integrationsstand

Zum Zeitpunkt dieser Version bestehen keine direkten Integrationen mit:

- Microsoft 365
- SAP Business One

6.3 Zukünftige Integrationen

Integrationen können im Rahmen der Produktentwicklung ergänzt werden.

Die Nutzung zukünftiger Integrationen kann zusätzliche Lizenzen oder Vereinbarungen erfordern.

7 Mitwirkungspflichten des Lizenznehmers

7.1 Allgemeine Mitwirkung

Der Lizenznehmer ist verpflichtet, im erforderlichen Umfang an der Einrichtung, Konfiguration und Nutzung der Software mitzuwirken.

7.2 Systemkonfiguration

Soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, obliegt dem Lizenznehmer insbesondere:

- Anlage und Pflege von Benutzern
- Zuordnung von Rollen und Berechtigungen
- Definition organisatorischer Strukturen



- Pflege von Stammdaten
- Konfiguration von Statuswerten und Kategorien
- Einrichtung interner Arbeitsprozesse

7.3 Datenverantwortung

Der Lizenznehmer ist für die inhaltliche Rechtmäßigkeit, Richtigkeit und datenschutzrechtliche Zulässigkeit der von ihm eingebrachten Daten verantwortlich.

8 Support, Wartung und Betrieb

8.1 Geltung des SLA

Für Verfügbarkeit, Wartung, Support und Betriebszeiten gelten ergänzend die Regelungen des Service Level Agreements (SLA).

8.2 Software-Updates

Aktualisierungen der Software erfolgen zentral durch die HaiSoTec GmbH.

9 Datenverarbeitung im Produktkontext

9.1 Datenarten

Im Rahmen der Nutzung können insbesondere folgende Daten verarbeitet werden:

- Geschäftspartnerdaten
- Auftragsdaten
- Artikel- und Leistungsdaten
- Aufgaben- und Vorgangsdaten
- Benutzer- und Zuordnungsinformationen
- Dokumentations- und Verlaufsdaten

9.2 Ergänzende Geltung des AVV

Soweit personenbezogene Daten verarbeitet werden, gilt ergänzend der zwischen den Parteien geschlossene Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV).

10 Technische Voraussetzungen

Die Nutzung setzt insbesondere voraus:

- aktuellen Webbrowser



- stabile Internetverbindung
- HTTPS-Zugriff auf die Plattform
- gültiges Benutzerkonto mit entsprechender Lizenz

11 Vergütung und Zusatzleistungen

Die Vergütung richtet sich nach

- Angebot
- Preisliste
- Aktivierungs- oder Bestelldokumentation
- sonstigen vertraglichen Vereinbarungen.

Gesondert vergütungspflichtig können insbesondere sein:

- individuelle Anpassungen
- Sonderentwicklungen
- Datenmigrationen
- Schulungen
- Beratungsleistungen
- Integrationsleistungen

12 Schlussregelungen

12.1 Ergänzende Geltung

Dieser Produktanhang ergänzt die HaiSoTec_EULA_Plattform für das Modul HaiSoTec-Vorgano und ist Bestandteil des Partnervertrages.

12.2 Geltung ergänzender Dokumente

Ergänzend können insbesondere folgende Dokumente Anwendung finden:

- SLA
- Preisliste
- AVV
- technische Leistungsbeschreibung



Bestandteil des HaiSoTec-Vertragsframeworks

Anlage 2D – Produktanhang HaiSoTec-People

Version 1.0 Stand: 15.03.2026

Dokument: Anlage_2D_Produktanhang_HaiSoTec-People_V1.0

Dieser Produktanhang ergänzt den Partnervertrag sowie die HaiSoTec_EULA_Plattform.

Vertragspartner

Lizenzgeber

HaiSoTec GmbH
Freihofstr. 4
72401 Haigerloch
Deutschland

– nachfolgend „Lizenzgeber“ –

und

Lizenznehmer

– nachfolgend „Lizenznehmer“ -

„Lizenzgeber“ und „Lizenznehmer“ werden nachfolgend gemeinsam als „Parteien“ bezeichnet.

Die konkreten Unternehmensdaten des „Lizenznehmers“ ergeben sich aus:

- den im Partnerportal gespeicherten Registrierungsdaten
- dem elektronischen Signaturprotokoll der Vertragsannahme
- der zugeordneten Partner-ID im HaiSoTec-Portal

Diese Daten sind Bestandteil dieses Vertrags.



Inhaltsverzeichnis

1 Gegenstand des Produktanhangs.....	4
1.1 Produktbezug.....	4
1.2 Verhältnis zu Plattform-EULA und Partnervertrag.....	4
1.3 Technische Plattform.....	4
1.4 Produktcharakter.....	4
2 Zweck, Einsatzbereich und Zielgruppe.....	5
2.1 Zweck des Systems.....	5
2.2 Typische Einsatzbereiche.....	5
2.3 Zielgruppe.....	5
3 Funktionsumfang.....	5
3.1 Grundsatz.....	5
3.2 Mitarbeiterstammdatenverwaltung.....	6
3.3 Organisations- und Rollenstruktur.....	6
3.4 Dokumenten- und Nachweisverwaltung.....	6
3.5 Personalprozesse.....	6
3.6 Auswertungen und Übersichten.....	7
3.7 Kein Anspruch auf bestimmte Zusatzfunktionen.....	7
4 Bereitstellung und Nutzungsform.....	7
4.1 SaaS-Bereitstellung.....	7
4.2 Instanz- / Mandantenbezug.....	7
4.3 Keine lokale Überlassung.....	7
4.4 Weiterentwicklung.....	7
5 Lizenzmodell für HaiSoTec-People.....	8
5.1 Grundmodell.....	8
5.2 Named User.....	8
5.3 Abrechnungsrelevanz.....	8
5.4 Lizenzumfang.....	8
5.5 Technische Lizenzbegrenzung.....	8
6 Integrationen und Zusatzkomponenten.....	8
6.1 Allgemeines.....	8
6.2 Zukünftige Integrationen.....	8
7 Mitwirkungspflichten des Lizenznehmers.....	9
7.1 Allgemeine Mitwirkung.....	9
7.2 Produktbezogene Konfiguration.....	9
7.3 Konfigurationsverantwortung.....	9
8 Support, Wartung und Betrieb.....	9
8.1 Geltung des SLA.....	9
8.2 Software-Updates.....	9
9 Datenverarbeitung im Produktkontext.....	9



9.1 Datenarten.....	9
9.2 Verantwortung des Lizenznehmers.....	10
9.3 Ergänzende Geltung des AVV.....	10
10 Technische Voraussetzungen.....	10
11 Vergütung und Zusatzleistungen.....	10
11.1 Produktbezogene Vergütung.....	10
11.2 Zusatzleistungen.....	10
12 Schlussregelungen.....	11
12.1 Ergänzende Geltung.....	11
12.2 Vorrangregel.....	11
12.3 Geltung ergänzender Dokumente.....	11



1 Gegenstand des Produktanhangs

1.1 Produktbezug

Dieser Produktanhang regelt die produktspezifischen Bedingungen für die Bereitstellung und Nutzung des Softwaremoduls HaiSoTec-People innerhalb der HaiSoTec-Softwareplattform.

HaiSoTec-People ist Bestandteil der modularen Plattformarchitektur der HaiSoTec GmbH.

1.2 Verhältnis zu Plattform-EULA und Partnervertrag

Im Übrigen gelten die Regelungen des Partnervertrages sowie der HaiSoTec_EULA_Plattform in ihrer jeweils gültigen Fassung.

Bei Widersprüchen zwischen

- diesem Produktanhang
- der Plattform-EULA
- dem Partnervertrag

gilt folgende Rangfolge:

1. Partnervertrag
2. dieser Produktanhang
3. Plattform-EULA

1.3 Technische Plattform

HaiSoTec-People basiert auf derselben technischen Plattform wie das Modul HaiSoTec-Vorgano und nutzt die gemeinsame Systemarchitektur der HaiSoTec Softwareplattform.

Unterschiede ergeben sich insbesondere aus

- dem funktionalen Schwerpunkt auf Personalverwaltung,
- der fehlenden Integration von Microsoft 365,
- der fehlenden Integration von SAP Business One,
- der HR- und organisationsbezogenen Datenstruktur.

1.4 Produktcharakter

HaiSoTec-People ist ein cloudbasiertes, webbasiert nutzbares System zur strukturierten Verwaltung personalbezogener Informationen, organisatorischer Strukturen und administrativer Personalprozesse.



Die Software wird als Software-as-a-Service (SaaS) im Hosted-Modell bereitgestellt.

2 Zweck, Einsatzbereich und Zielgruppe

2.1 Zweck des Systems

HaiSoTec-People dient der digitalen Organisation, Verwaltung und Dokumentation personalbezogener Informationen innerhalb von Unternehmen und Organisationen.

Das System unterstützt insbesondere

- Verwaltung von Mitarbeiterstammdaten
- Abbildung organisatorischer Strukturen
- Verwaltung personalbezogener Dokumente
- Unterstützung administrativer HR-Prozesse
- strukturierte Dokumentation personalbezogener Informationen.

2.2 Typische Einsatzbereiche

HaiSoTec-People kann insbesondere eingesetzt werden für

- Verwaltung von Mitarbeiterinformationen
- organisatorische Strukturabbildung
- Dokumentation personalbezogener Ereignisse
- Verwaltung personalrelevanter Dokumente
- strukturierte Organisation administrativer Personalprozesse.

2.3 Zielgruppe

HaiSoTec-People richtet sich insbesondere an

- kleine und mittelständische Unternehmen
- Organisationen mit mehreren Teams oder Standorten
- Unternehmen mit Bedarf an strukturierter digitaler Personalverwaltung.

3 Funktionsumfang

3.1 Grundsatz

Der konkrete Funktionsumfang von HaiSoTec-People richtet sich nach

- dem gebuchten Leistungsumfang
- dem Angebot



- der Produktfreischaltung
- dem Lizenzmodell
- vereinbarten Zusatzleistungen
- aktivierten Zusatzfunktionen.

Soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, umfasst HaiSoTec-People im Standard insbesondere die nachfolgend beschriebenen Funktionen.

3.2 Mitarbeiterstammdatenverwaltung

Das System ermöglicht insbesondere

- Anlage und Pflege von Mitarbeiterprofilen
- Verwaltung von Stammdaten und Kontaktdaten
- Zuordnung zu Standorten, Abteilungen und Teams
- Verwaltung von Eintritts- und Austrittsdaten.

3.3 Organisations- und Rollenstruktur

HaiSoTec-People ermöglicht die Abbildung organisatorischer Strukturen.

Dies umfasst insbesondere

- Darstellung organisatorischer Einheiten
- Zuordnung von Mitarbeitern zu Bereichen oder Funktionen
- Verwaltung von Zuständigkeiten
- rollenbasierte Berechtigungsstrukturen.

3.4 Dokumenten- und Nachweisverwaltung

Das System kann Funktionen zur Verwaltung personalbezogener Dokumente enthalten.

Dies umfasst insbesondere

- strukturierte Ablage von Dokumenten
- Zuordnung von Dokumenten zu Mitarbeiterprofilen
- Verwaltung relevanter Nachweise
- nachvollziehbare Dokumentation von Änderungen.

3.5 Personalprozesse

HaiSoTec-People unterstützt administrative Personalprozesse.

Dies kann insbesondere umfassen

- Unterstützung wiederkehrender HR-Prozesse



- Verwaltung administrativer Personalvorgänge
- Dokumentation personalbezogener Ereignisse
- Nachverfolgung definierter Bearbeitungsstände.

3.6 Auswertungen und Übersichten

Soweit im gebuchten Umfang enthalten, kann das System Auswertungs- und Übersichtsfunktionen bereitstellen.

Dies kann insbesondere umfassen

- Übersichten zu Mitarbeiterstrukturen
- organisatorische Auswertungen
- Exportfunktionen für Personaldaten, soweit technisch vorgesehen und datenschutzrechtlich zulässig.

3.7 Kein Anspruch auf bestimmte Zusatzfunktionen

Ein Anspruch auf bestimmte Zusatzfunktionen, Integrationen, Auswertungen oder Erweiterungen besteht nur, soweit diese ausdrücklich vertraglich vereinbart wurden.

4 Bereitstellung und Nutzungsform

4.1 SaaS-Bereitstellung

HaiSoTec-People wird als cloudbasierter Dienst bereitgestellt.

Der Zugriff erfolgt in der Regel browserbasiert über geeignete Webbrowser.

4.2 Instanz- / Mandantenbezug

Für jeden Endkunden wird eine separate Systeminstanz bereitgestellt.

Die Provisionierung erfolgt ausschließlich durch die HaiSoTec GmbH.

4.3 Keine lokale Überlassung

Eine lokale Installation oder dauerhafte Überlassung eines installierbaren Programmpakets ist nicht geschuldet.

4.4 Weiterentwicklung



Der Lizenzgeber ist berechtigt, HaiSoTec-People funktional, technisch und strukturell weiterzuentwickeln, anzupassen oder zu erweitern, soweit die vertragsgemäße Nutzbarkeit nicht unzumutbar beeinträchtigt wird.

5 Lizenzmodell für HaiSoTec-People

5.1 Grundmodell

Die Lizenzierung erfolgt grundsätzlich auf Basis der vereinbarten Anzahl von Named Usern.

5.2 Named User

Named User sind personalisierte Benutzerkonten innerhalb der Software, die jeweils einer bestimmten natürlichen Person zur Nutzung zugewiesen werden.

5.3 Abrechnungsrelevanz

Jeder aktive Named User ist abrechnungsrelevant.

5.4 Lizenzumfang

Der konkrete Lizenzumfang ergibt sich aus

- dem Angebot
- der Aktivierungsdokumentation
- der Preisliste
- oder sonstigen individualvertraglichen Vereinbarungen.

5.5 Technische Lizenzbegrenzung

Der Lizenzgeber ist berechtigt, die Nutzung technisch auf die vereinbarte Anzahl lizenzierter Benutzer zu beschränken.

6 Integrationen und Zusatzkomponenten

6.1 Allgemeines

HaiSoTec-People kann mit Zusatzkomponenten oder Integrationen verbunden werden.

6.2 Zukünftige Integrationen



Integrationen können im Rahmen zukünftiger Produktentwicklungen ergänzt werden.

Die Nutzung zukünftiger Integrationen kann zusätzliche Vereinbarungen oder Lizenzen erfordern.

7 Mitwirkungspflichten des Lizenznehmers

7.1 Allgemeine Mitwirkung

Der Lizenznehmer ist verpflichtet, im erforderlichen Umfang an Einrichtung und Nutzung des Systems mitzuwirken.

7.2 Produktbezogene Konfiguration

Soweit nicht anders vereinbart, obliegt dem Lizenznehmer insbesondere

- Anlage und Pflege seiner Benutzer
- Definition organisatorischer Strukturen
- Zuordnung von Rollen und Berechtigungen
- Pflege personalbezogener Stammdaten
- organisatorische Konfiguration der Systemnutzung.

7.3 Konfigurationsverantwortung

Der Lizenznehmer ist für die organisatorische und inhaltliche Nutzung des Systems verantwortlich.

8 Support, Wartung und Betrieb

8.1 Geltung des SLA

Für Verfügbarkeit, Wartung, Support und Reaktionszeiten gelten ergänzend die Regelungen des Service Level Agreement (SLA).

8.2 Software-Updates

Aktualisierungen der Software erfolgen zentral durch die HaiSoTec GmbH.

9 Datenverarbeitung im Produktkontext

9.1 Datenarten



Im Rahmen der Nutzung von HaiSoTec-People können insbesondere verarbeitet werden

- Mitarbeiterstammdaten
- organisatorische Zuordnungen
- personalbezogene Dokumente
- Ereignis- und Verlaufsinformationen
- weitere vom Lizenznehmer eingegebene Personaldaten.

9.2 Verantwortung des Lizenznehmers

Für die Rechtmäßigkeit der eingebrachten Daten ist der Lizenznehmer verantwortlich.

9.3 Ergänzende Geltung des AVV

Soweit personenbezogene Daten verarbeitet werden, gilt ergänzend der zwischen den Parteien geschlossene Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV).

10 Technische Voraussetzungen

Die Nutzung von HaiSoTec-People setzt insbesondere voraus

- aktuellen Webbrowser (z. B. Chrome, Edge, Firefox oder Safari)
- stabile Internetverbindung
- HTTPS-Zugriff auf die Plattform
- gültiges Benutzerkonto im System
- entsprechende Lizenz (Named User).

Weitere technische Voraussetzungen können sich aus zukünftigen Produktentwicklungen ergeben.

11 Vergütung und Zusatzleistungen

11.1 Produktbezogene Vergütung

Die Vergütung richtet sich nach

- dem individuellen Angebot
- der jeweils gültigen Preisliste
- der Aktivierungsdokumentation
- sonstigen vertraglichen Vereinbarungen.

11.2 Zusatzleistungen



Nicht im Standardleistungsumfang enthalten und gesondert vergütungspflichtig sind insbesondere

- individuelle Anpassungen
- Sonderentwicklungen
- Datenmigrationen
- Beratungsleistungen
- Schulungen
- Integrationsleistungen
- projektbezogene Sonderleistungen.

12 Schlussregelungen

12.1 Ergänzende Geltung

Dieser Produktanhang ergänzt den Partnervertrag sowie die HaiSoTec_EULA_Plattform für das Modul HaiSoTec-People.

12.2 Vorrangregel

Bei Widersprüchen zwischen diesem Produktanhang und der Plattform-EULA gehen für das Modul HaiSoTec-People die Regelungen dieses Produktanhangs vor.

12.3 Geltung ergänzender Dokumente

Ergänzend können insbesondere folgende Dokumente Anwendung finden:

- SLA
- Preisliste
- Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV)
- technische Leistungsbeschreibung
- weitere Integrationsbeschreibungen.



HaiSoTec GmbH

HaiSoTec Vertragsdokument

Bestandteil des HaiSoTec-Vertragsframeworks / Bestandteil des Partnervertrages

Anlage 6A Integrationsbeschreibung M365

Version 1.0 Stand: 15.03.2026

Dokument: Anlage_6A_Integrationsbeschreibung_M365_V1.0

Vertragspartner
Lizenzgeber

HaiSoTec GmbH
Freihofstr. 4
72401 Haigerloch
Deutschland

– nachfolgend "Lizenzgeber" –

und

Lizenznehmer

– nachfolgend "Lizenznehmer" -

"Lizenzgeber" und "Lizenznehmer" werden nachfolgend gemeinsam als „Parteien“ bezeichnet.

Die konkreten Unternehmensdaten des „Lizenznehmers“ ergeben sich aus:

- den im Partnerportal gespeicherten Registrierungsdaten
- dem elektronischen Signaturprotokoll der Vertragsannahme
- der zugeordneten Partner-ID im HaiSoTec-Portal

Diese Daten sind Bestandteil dieses Vertrags.



Inhaltsverzeichnis

1. Gegenstand der Integration.....	3
2. Funktionsumfang der Microsoft-365-Integration.....	3
3. Lizenzierung der Integration.....	4
4. Technische Voraussetzungen.....	5
5. Datenschutz und Datenverarbeitung.....	5
6. Leistungsgrenzen der Integration.....	6
7. Support und Wartung.....	6
8. Schlussregelungen.....	7



1. Gegenstand der Integration

1.1 Integrationsmodul

Diese Anlage beschreibt die technischen und organisatorischen Rahmenbedingungen für die Integration von Microsoft 365 in die HaiSoTec Softwareplattform, insbesondere in Verbindung mit dem Modul HaiSoTec-Tickets.

Die Integration ermöglicht die Nutzung bestimmter Microsoft-365-Funktionen innerhalb der HaiSoTec-Software.

1.2 Zweck der Integration

Die Microsoft-365-Integration dient insbesondere dazu,

- E-Mail-basierte Vorgänge in HaiSoTec zu integrieren
- eingehende E-Mails automatisiert in Tickets zu überführen
- ticketbezogene Kommunikation über E-Mail zu unterstützen
- E-Mail-Postfächer mit Ticketprozessen zu verknüpfen
- Arbeitsabläufe zwischen Microsoft 365 und HaiSoTec zu automatisieren

1.3 Bestandteil der HaiSoTec-Softwareplattform

Die Microsoft-365-Integration ist eine optionale Erweiterung der HaiSoTec Softwareplattform und kann insbesondere in Verbindung mit folgenden Modulen verwendet werden:

- HaiSoTec-Tickets
- HaiSoTec-Vorgano
- HaiSoTec-Time
- HaiSoTec-People

soweit technisch vorgesehen oder freigeschaltet.

2. Funktionsumfang der Microsoft-365-Integration

Der konkrete Funktionsumfang kann je nach Systemkonfiguration, Lizenzumfang und Produktversion variieren.

2.1 E-Mail-basierte Ticket-Erstellung

Die Integration kann ermöglichen:



- automatische Erstellung von Tickets aus eingehenden E-Mails
- Zuordnung von E-Mails zu bestehenden Tickets
- Verarbeitung von Antworten innerhalb bestehender Ticketverläufe

2.2 Postfachüberwachung

Die Integration kann Funktionen zur Überwachung definierter E-Mail-Postfächer bereitstellen, insbesondere:

- automatische Analyse eingehender Nachrichten
- Zuordnung zu Tickets
- Weiterleitung relevanter Inhalte in die Ticketstruktur

2.3 Kommunikation aus Tickets heraus

Soweit vorgesehen, kann die Integration ermöglichen:

- Versand von E-Mails aus Ticketvorgängen
- Dokumentation der Kommunikation im Ticketverlauf
- Synchronisation relevanter Kommunikationsdaten

2.4 Authentifizierung über Microsoft-365-Konten

Die Integration kann OAuth-basierte Authentifizierungsmechanismen unterstützen, die es Nutzern ermöglichen, ihr persönliches Microsoft-365-Konto mit HaiSoTec zu verbinden.

Diese Verbindung erfolgt ausschließlich auf Initiative des jeweiligen Benutzers.

3. Lizenzierung der Integration

3.1 Add-in-Lizenzmodell

Die Nutzung der Microsoft-365-Integration erfolgt über eine separate Microsoft-365-Add-in-Lizenz.

Diese Lizenz wird pro Named User durch den Lizenznehmer bereitgestellt.

3.2 Pflichtlizenz bei Nutzung

Soweit die Microsoft-365-Integration aktiviert ist, kann vorgesehen sein, dass für jeden aktiven Benutzer eine entsprechende Add-in-Lizenz erforderlich ist.

Einzelheiten ergeben sich aus:

- der jeweils gültigen Preisliste
- dem individuellen Angebot



- oder der Aktivierungsdokumentation

3.3 Microsoft-365-Basislizenz

Die Nutzung der Integration setzt eine gültige Microsoft-365-Lizenz des Lizenznehmers pro User voraus.

Diese Lizenz ist nicht Bestandteil der HaiSoTec-Lizenz und muss vom Lizenznehmer selbst erworben und verwaltet werden.

4. Technische Voraussetzungen

4.1 Microsoft-365-Umgebung

Für die Nutzung der Integration ist eine funktionsfähige Microsoft-365-Umgebung erforderlich.

Der Lizenznehmer ist verantwortlich für:

- Bereitstellung der Microsoft-365-Benutzerkonten
- Verwaltung der entsprechenden Microsoft-365-Lizenzen
- Konfiguration der benötigten Zugriffsrechte

4.2 OAuth-Autorisierung

Die Verbindung zwischen HaiSoTec und Microsoft 365 erfolgt in der Regel über eine OAuth-Autorisierung.

Dabei erteilt der jeweilige Benutzer der HaiSoTec-Anwendung Zugriff auf definierte Funktionen seines Microsoft-365-Kontos.

4.3 Netzwerkanforderungen

Der Lizenznehmer stellt sicher, dass:

- notwendige Verbindungen zu Microsoft-365-Diensten möglich sind
- Firewalls oder Sicherheitsrichtlinien den Betrieb der Integration nicht verhindern

5. Datenschutz und Datenverarbeitung

5.1 Zugriff auf E-Mail-Daten

Soweit die Integration aktiviert ist, kann HaiSoTec auf bestimmte Inhalte aus Microsoft-365-Postfächern zugreifen, soweit dies für die Ticketverarbeitung erforderlich ist.

Dies kann insbesondere umfassen:



- E-Mail-Inhalte
- Absenderinformationen
- Betreffzeilen
- Anhänge
- Zeitstempel

5.2 Verantwortung des Lizenznehmers

Der Lizenznehmer ist verantwortlich für:

- die datenschutzrechtliche Zulässigkeit der Integration
- die Information seiner Nutzer über die Nutzung der Integration
- die Einhaltung der DSGVO im Verhältnis zu seinen Endnutzern

5.3 Auftragsverarbeitung

Soweit personenbezogene Daten verarbeitet werden, erfolgt dies gemäß dem zwischen den Parteien geschlossenen Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV).

6. Leistungsgrenzen der Integration

6.1 Abhängigkeit von Microsoft-365-Diensten

Die Funktionalität der Integration kann von der Verfügbarkeit und den technischen Schnittstellen der Microsoft-365-Dienste abhängig sein.

Änderungen durch Microsoft können Einfluss auf die Integration haben.

6.2 Änderungen von APIs

Der Lizenzgeber ist berechtigt, Anpassungen an der Integration vorzunehmen, sofern dies aufgrund von Änderungen der Microsoft-365-Schnittstellen erforderlich ist.

6.3 Keine Garantie für dauerhafte Funktionsidentität

Der Lizenzgeber übernimmt keine Gewähr dafür, dass alle Integrationsfunktionen dauerhaft unverändert verfügbar bleiben, sofern Änderungen der Microsoft-365-Plattform dies beeinflussen.

7. Support und Wartung

7.1 Integration als Bestandteil des Systems

Soweit die Microsoft-365-Integration Bestandteil des gebuchten Leistungsumfangs ist, unterliegt sie den allgemeinen Support- und Wartungsregelungen der HaiSoTec-Plattform.



7.2 Fehleranalyse

Bei Integrationsproblemen erfolgt zunächst eine technische Analyse zur Feststellung, ob die Ursache in

- der HaiSoTec-Software
- der Microsoft-365-Plattform
- der Konfiguration beim Lizenznehmer

liegt.

7.3 Drittanbieterabhängigkeit

Soweit Fehler oder Störungen auf Microsoft-365-Dienste zurückzuführen sind, liegt deren Behebung außerhalb des unmittelbaren Einflussbereichs des Lizenzgebers.

8. Schlussregelungen

8.1 Ergänzende Geltung

Diese Integrationsbeschreibung ergänzt die HaiSoTec_EULA_Plattform sowie den jeweiligen Produktanhang.

8.2 Vorrangregel

Bei Widersprüchen zwischen dieser Integrationsbeschreibung und der Plattform-EULA gehen für die Microsoft-365-Integration die Regelungen dieser Anlage vor.

8.3 Weiterentwicklung

Der Lizenzgeber ist berechtigt, die Integration technisch weiterzuentwickeln oder anzupassen, soweit dies für Betrieb, Sicherheit oder Kompatibilität erforderlich ist.



HaiSoTec GmbH

HaiSoTec Vertragsdokument

Bestandteil des HaiSoTec-Vertragsframeworks / Bestandteil des Partnervertrages /
Bestandteil der HaiSoTec_EULA_Plattform

Anlage 6B Integrationsbeschreibung SAP B1

Version 1.0 Stand: 15.03.2026

Dokument: Anlage_6B_Integrationsbeschreibung_SAP_B1_v1.0

Vertragspartner

Lizenzgeber

HaiSoTec GmbH
Freihofstr. 4
72401 Haigerloch
Deutschland

– nachfolgend „Lizenzgeber“ –

und

Lizenznehmer

– nachfolgend „Lizenznehmer“ -

„Lizenzgeber“ und „Lizenznehmer“ werden nachfolgend gemeinsam als „Parteien“ bezeichnet.

Die konkreten Unternehmensdaten des „Lizenznehmers“ ergeben sich aus:

- den im Partnerportal gespeicherten Registrierungsdaten
- dem elektronischen Signaturprotokoll der Vertragsannahme
- der zugeordneten Partner-ID im HaiSoTec-Portal

Diese Daten sind Bestandteil dieses Vertrags.



Inhaltsverzeichnis

1. Gegenstand der Integration.....	3
2. Funktionsumfang der SAP-Integration.....	3
3. Technische Architektur der Integration.....	5
4. Mitwirkungspflichten des Lizenznehmers.....	5
5. Lizenz- und Nutzungsbedingungen.....	6
6. Datenschutz und Datenverarbeitung.....	7
7. Leistungsgrenzen der Integration.....	7
8. Support und Wartung.....	8
9. Schlussregelungen.....	8



1. Gegenstand der Integration

1.1 Integrationsmodul

Diese Anlage beschreibt die technischen und organisatorischen Rahmenbedingungen für die Integration der HaiSoTec Softwareplattform mit SAP Business One.

Die Integration ermöglicht den Datenaustausch zwischen der HaiSoTec-Plattform und einem vom Lizenznehmer betriebenen SAP Business One System.

1.2 Zweck der Integration

Die SAP-Integration dient insbesondere dazu:

- Geschäftsdaten aus SAP Business One in HaiSoTec nutzbar zu machen
- relevante Vorgangs- und Arbeitsdaten aus HaiSoTec in SAP zurückzuführen
- redundante Dateneingaben zu vermeiden
- Geschäftsprozesse zwischen ERP-System und operativen Arbeitsprozessen zu verbinden

1.3 Bestandteil der HaiSoTec-Softwareplattform

Die SAP-Integration ist eine optionale Erweiterung der HaiSoTec Softwareplattform und kann insbesondere mit folgenden Modulen verwendet werden:

- HaiSoTec-Tickets
- HaiSoTec-Vorgano

soweit technisch vorgesehen oder vertraglich vereinbart.

2. Funktionsumfang der SAP-Integration

Der konkrete Funktionsumfang kann abhängig sein von:

- Systemversion von SAP Business One
- technischer Infrastruktur des Lizenznehmers
- freigeschalteten Funktionen
- individueller Projektkonfiguration



2.1 Lesender Zugriff auf SAP-Daten

Die Integration kann einen lesenden Zugriff auf bestimmte Datenbereiche von SAP Business One ermöglichen.

Dies kann insbesondere umfassen:

- Geschäftspartner
- Mitarbeiter (Geschäftsdaten)
- Artikel
- Arbeitstypen
- Lieferarten
- Verträge
- Aufträge

Diese Daten können innerhalb der HaiSoTec-Softwareplattform zur weiteren Verarbeitung bereitgestellt werden.

2.2 Schreibender Zugriff auf SAP-Daten

Soweit vorgesehen, kann die Integration eine Rückübertragung bestimmter Daten aus HaiSoTec in SAP Business One ermöglichen.

Dies kann insbesondere umfassen:

- Arbeitszeiteinträge
- Ticket- oder Vorgangsreferenzen
- Zuordnungen zu Mitarbeitern
- Zuordnung zu Arbeitstypen
- Zuordnung zu Lieferarten

Der konkrete Umfang der Rückübertragung richtet sich nach der vereinbarten Integrationskonfiguration.

2.3 Synchronisationslogik

Der Datenaustausch kann erfolgen über:

- automatisierte Synchronisationsprozesse
- zeitgesteuerte Synchronisation
- ereignisbasierte Datenübertragung
- manuelle Synchronisationsprozesse

Die konkrete Implementierung richtet sich nach der technischen Systemkonfiguration.



3. Technische Architektur der Integration

3.1 Integrationsserver

Für die SAP-Integration stellt der Lizenznehmer eine geeignete technische Umgebung bereit.

Dies umfasst insbesondere:

- eine virtuelle Maschine oder einen Server im Netzwerk des Lizenznehmers
- Einen SAP-System-User mit Admin-Berechtigung
- eine Microsoft-Server-Umgebung oder vergleichbare Infrastruktur
- Netzwerkzugriff auf das SAP-System

Der Server dient als technische Integrationsschnittstelle zwischen SAP Business One und der HaiSoTec-Plattform.

3.2 Netzwerkverbindung

Die Integrationskomponenten benötigen eine stabile Netzwerkverbindung zwischen:

- SAP Business One System
- Integrationsserver
- HaiSoTec-Cloudsystem

Der Lizenznehmer stellt sicher, dass entsprechende Netzwerkverbindungen technisch möglich sind.

3.3 Zugriff auf SAP-System

Der Zugriff auf SAP Business One erfolgt über einen vom Lizenznehmer bereitgestellten technischen SAP-System-User.

4. Mitwirkungspflichten des Lizenznehmers

4.1 Bereitstellung der technischen Umgebung

Der Lizenznehmer verpflichtet sich, die für die Integration erforderliche technische Infrastruktur bereitzustellen.

Dies umfasst insbesondere:

- einen Integrationsserver
- Zugriffsmöglichkeiten auf SAP Business One
- notwendige Netzwerkfreigaben



- stabile Internetverbindung

4.2 Bereitstellung technischer Zugangsdaten

Der Lizenznehmer stellt dem Lizenzgeber alle zur Einrichtung und zum Betrieb der Integration erforderlichen Informationen zur Verfügung.

Dies kann insbesondere umfassen:

- Zugangsdaten zum Integrationsserver
- Zugangsdaten zum SAP Business One Benutzer
- Netzwerkparameter
- API-Zugänge oder technische Schnittstellen
- technische Systeminformationen

Alle Zugangsdaten werden vertraulich behandelt.

4.3 Technischer Ansprechpartner

Der Lizenznehmer benennt einen technischen Ansprechpartner für:

- technische Rückfragen
- Systemabstimmungen
- Integrationskonfiguration
- Fehleranalyse

Der Ansprechpartner sollte über ausreichende Kenntnisse der SAP-Umgebung verfügen.

5. Lizenz- und Nutzungsbedingungen

5.1 SAP-Lizenzen

Die Nutzung von SAP Business One ist nicht Bestandteil des HaiSoTec-Lizenzvertrags.

Der Lizenznehmer ist selbst verantwortlich für:

- Erwerb und Verwaltung der SAP-Lizenzen
- Einhaltung der SAP-Lizenzbedingungen
- ordnungsgemäße Nutzung der SAP-Schnittstellen

5.2 Indirect-Access-Lizenzierung

Soweit SAP-Daten durch externe Systeme genutzt werden, können zusätzliche Lizenzanforderungen durch SAP bestehen.

Die Verantwortung für die Einhaltung der SAP-Lizenzbedingungen liegt beim Lizenznehmer.



Der Lizenzgeber übernimmt hierfür keine Haftung.

6. Datenschutz und Datenverarbeitung

6.1 Verarbeitung von Geschäftsdaten

Im Rahmen der SAP-Integration können insbesondere folgende Daten verarbeitet werden:

- Geschäftspartnerdaten
- Mitarbeiterdaten (geschäftliche Daten)
- Auftragsdaten
- Artikelinformationen
- Arbeitszeiten
- Zuordnungsdaten

6.2 Verantwortung des Lizenznehmers

Der Lizenznehmer ist verantwortlich für:

- die datenschutzrechtliche Zulässigkeit der Datenübertragung
- die Information seiner Mitarbeiter über die Nutzung der Systeme
- die Einhaltung der DSGVO

6.3 Auftragsverarbeitung

Soweit personenbezogene Daten verarbeitet werden, erfolgt dies gemäß dem zwischen den Parteien geschlossenen Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV).

7. Leistungsgrenzen der Integration

7.1 Abhängigkeit von SAP-System

Die Funktionsfähigkeit der Integration ist abhängig von:

- der technischen Konfiguration von SAP Business One
- der Systemverfügbarkeit des SAP-Systems
- der Stabilität der bereitgestellten Schnittstellen

7.2 Änderungen durch SAP

Änderungen an SAP-Schnittstellen oder Systemarchitekturen können Anpassungen der Integration erforderlich machen.

Der Lizenzgeber ist berechtigt, entsprechende technische Anpassungen vorzunehmen.



7.3 Drittanbieterabhängigkeit

Der Lizenzgeber übernimmt keine Haftung für Funktionsstörungen, die unmittelbar auf Änderungen oder Einschränkungen der SAP-Software zurückzuführen sind.

8. Support und Wartung

8.1 Geltung des SLA

Für Support, Wartung und Fehlerbearbeitung gelten ergänzend die Regelungen des Service Level Agreement (SLA).

8.2 Fehleranalyse

Bei Integrationsproblemen erfolgt eine technische Analyse zur Feststellung der Ursache.

Die Ursache kann insbesondere liegen in:

- der HaiSoTec-Software
- dem SAP-System
- der technischen Infrastruktur des Lizenznehmers

8.3 Mitwirkung bei Fehleranalyse

Der Lizenznehmer verpflichtet sich, bei der Fehleranalyse mitzuwirken und notwendige technische Informationen bereitzustellen.

9. Schlussregelungen

9.1 Ergänzende Geltung

Diese Integrationsbeschreibung ergänzt die HaiSoTec_EULA_Plattform sowie den jeweiligen Produktanhang.

9.2 Vorrangregel

Bei Widersprüchen zwischen dieser Integrationsbeschreibung und der Plattform-EULA gehen für die SAP-Integration die Regelungen dieser Anlage vor.

9.3 Weiterentwicklung

Der Lizenzgeber ist berechtigt, die Integration technisch weiterzuentwickeln oder anzupassen, soweit dies für Betrieb, Sicherheit oder Kompatibilität erforderlich ist.