

Service-Level-Agreement

Support, Beratung und Lizenzverwaltung für ActiveCampaign

Version 3.0 · Stand: August 2026 · Dokument-Kennung: SLA-ADV-3.0

zwischen

Advertal GmbH

August-Bebel-Straße 3, 08412 Werdau

eingetragen im Handelsregister B des Amtsgerichts Chemnitz, HRB 35712

– nachstehend „Auftragnehmerin“ –

und

(Firma, Rechtsform)

(Straße, Hausnummer, PLZ, Ort)

(Registergericht und Registernummer, gesetzlich vertreten durch)

– nachstehend „Auftraggeberin“ –

Vorbemerkung

Die Auftragnehmerin ist offizieller Reseller- und Supportpartner der ActiveCampaign, LLC, Chicago, USA (nachstehend „ActiveCampaign“) und betreibt das Advertal Partner-Netzwerk. Sie übernimmt für die Auftraggeberin die Verwaltung und Abrechnung der ActiveCampaign-Lizenz sowie den deutschsprachigen Support rund um die Plattform.

Die technische Infrastruktur, das Hosting, die Speicherung der Daten sowie der Betrieb der Software erfolgen ausschließlich durch ActiveCampaign. Der ActiveCampaign-Account der Auftraggeberin wird über das Advertal Reseller-Portal verwaltet.

Vor diesem Hintergrund vereinbaren die Parteien Folgendes:

§ 1 Vertragsgegenstand, Vertragsbestandteile und Rangfolge

(1) Dieses Service-Level-Agreement (nachstehend „SLA“) konkretisiert Umfang und Qualität der von der Auftragnehmerin geschuldeten Leistungen im Zusammenhang mit der Software ActiveCampaign (nachstehend „Software“).

(2) Vertragsbestandteile sind, in dieser Rangfolge:

- Anlage 2 – Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung nebst deren Anlagen (nachstehend „AVV“), soweit die Verarbeitung personenbezogener Daten betroffen ist;
- dieses SLA;
- Anlage 1 – Angebot und Leistungsbeschreibung;
- die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Auftragnehmerin in der bei Vertragsschluss gültigen Fassung (nachstehend „AGB“).

(3) Bei Widersprüchen gilt die vorstehende Rangfolge. Regelungen der AGB, die diesem SLA oder der AVV widersprechen, finden keine Anwendung. Dies gilt insbesondere für die Regelungen der AGB zum Datenschutz, zur Verantwortlichkeit für übermittelte oder bereitgestellte Kontaktdaten sowie zur Haftung; an deren Stelle treten § 5 und § 10 dieses SLA sowie die AVV.

(4) Ein einseitiges Leistungsbestimmungs- oder Leistungsänderungsrecht der Auftragnehmerin besteht nicht. Änderungen des Leistungsumfangs bedürfen einer Vereinbarung in Textform. Unberührt bleiben Änderungen, die auf Änderungen der Software durch ActiveCampaign beruhen und von der Auftragnehmerin nicht zu vertreten sind.

§ 2 Leistungen der Auftragnehmerin

(1) Die Auftragnehmerin erbringt Wartungs-, Support-, Beratungs- und Administrationsleistungen im Umfang dieses SLA und der Anlage 1. Der Leistungsgegenstand ist die Software ActiveCampaign.

(2) Die Auftragnehmerin erbringt insbesondere folgende Leistungen:

- Verwaltung der ActiveCampaign-Lizenz über das Advertal Reseller-Portal;
- Unterstützung bei Upgrades, Downgrades sowie bei Änderungen von Tarifmodellen, Kontaktkontingenten und Abrechnungsmodalitäten;
- Unterstützung bei der Kündigung, Entkopplung oder Übertragung des Accounts;
- Bearbeitung von Supportanfragen und technischen Fragestellungen innerhalb der Software;
- Unterstützung bei Konfiguration und Nutzung der Software, insbesondere zu Automationen, Listen, Segmentierungen, Formularen, Kampagnen und Integrationen;
- Beratung zur sinnvollen Nutzung der Software im Rahmen des vereinbarten Kontingents.

(3) Wartungs- und Supportanfragen sind in Textform per E-Mail an support@advertal.de zu richten. In dringenden Fällen ist die Auftragnehmerin telefonisch unter +49 173 86 175 39 erreichbar; telefonische Meldungen sind unverzüglich in Textform zu bestätigen.

(4) Voraussetzung für die Bearbeitung ist eine qualifizierte Anfrage. Qualifiziert bedeutet, dass eine möglichst genaue Fehler- oder Aufgabenbeschreibung in Textform vorliegt, nach Möglichkeit einschließlich Screenshots des Falls oder der Fehlermeldung sowie der betroffenen Objekte innerhalb der Software. Für Anfragen, die über andere Kommunikationswege oder gegenüber anderen Personen gestellt werden, gelten die Antwort- und Reaktionszeiten nach § 7 nicht.

(5) Die Erreichbarkeit der Auftragnehmerin wird Montag bis Freitag von 9:00 Uhr bis 16:00 Uhr gewährleistet, ausgenommen gesetzliche Feiertage am Sitz der Auftragnehmerin. Außerhalb dieser Zeiten eingehende Anfragen gelten als zu Beginn der nächsten Servicezeit eingegangen.

(6) Die Auftragnehmerin ist berechtigt, zur Leistungserbringung fachkundige Dritte einzusetzen. Ihre Verantwortlichkeit gegenüber der Auftraggeberin bleibt hiervon unberührt; die Regelungen der AVV zu Unterauftragsverarbeitern bleiben unberührt.

§ 3 Nicht geschuldete Leistungen

(1) Nicht Gegenstand dieses SLA sind insbesondere:

- der Betrieb der Software sowie das Hosting der Software oder der Daten;
- die Bereitstellung von Serverinfrastruktur;
- die Gewährleistung der Verfügbarkeit, Funktionsfähigkeit oder Zustellrate der Software und der über sie versendeten Nachrichten;
- die Entwicklung individueller Software;
- Rechts- und Datenschutzberatung;
- die Erstellung von Inhalten sowie Erfolgsgarantien hinsichtlich Marketing-, Vertriebs- oder Kampagnenergebnissen;

- die Beschaffung, Anreicherung oder Bereitstellung von Adress- oder Kontaktdaten.

(2) Die Auftragnehmerin haftet nicht für Einschränkungen, Ausfälle, Leistungsänderungen oder die Einstellung von Diensten, die durch ActiveCampaign oder sonstige Drittanbieter bereitgestellt werden, soweit sie diese nicht zu vertreten hat. Sie informiert die Auftraggeberin unverzüglich, sobald ihr solche Umstände bekannt werden, und unterstützt sie bei der Suche nach Abhilfe.

§ 4 Pflichten und Mitwirkung der Auftraggeberin

(1) Die Auftraggeberin räumt der Auftragnehmerin die für die Leistungserbringung erforderlichen Zugriffsberechtigungen zu ihrem Account der Software ein. Sie ist berechtigt, den Umfang der Berechtigungen zu beschränken; die Auftragnehmerin weist auf die daraus folgenden Leistungseinschränkungen hin.

(2) Die Auftraggeberin benennt einen festen Ansprechpartner mit den für die Durchführung dieses SLA erforderlichen Entscheidungsbefugnissen sowie einen Vertreter.

(3) Die Auftraggeberin unternimmt alle angemessenen, zumutbaren und rechtmäßigen Anstrengungen, um eine reibungslose Leistungserbringung zu ermöglichen, und unterlässt alles, was den Service erschweren oder unmöglich machen könnte. Sie meldet auftretende Störungen unverzüglich.

(4) Die Auftraggeberin trägt die Verantwortung für die Nutzung und einen etwaigen Missbrauch von Zugangsdaten, soweit die Nutzung oder der Missbrauch von ihr, ihrem Personal oder ihren sonstigen Erfüllungsgehilfen verursacht worden ist.

(5) Die Auftraggeberin ist für die Inhalte, die Rechtmäßigkeit und die Herkunft der von ihr in die Software eingestellten Daten allein verantwortlich. Sie stellt insbesondere sicher, dass für die Kontaktaufnahme, namentlich für E-Mail-Werbung, die erforderlichen Einwilligungen oder sonstigen Erlaubnistatbestände vorliegen und nachweisbar dokumentiert sind (§ 7 UWG, Art. 6 DSGVO).

(6) Mitwirkungsleistungen der Auftraggeberin erbringt diese unentgeltlich. Verzögerungen, die auf einer unterbliebenen oder verspäteten Mitwirkung beruhen, verlängern die Fristen nach § 7 entsprechend.

§ 5 Datenschutz

(1) Soweit die Auftragnehmerin im Rahmen der Zugriffsberechtigung auf personenbezogene Daten innerhalb des Accounts zugreift, wird sie ausschließlich als Auftragsverarbeiterin gemäß Art. 28 DSGVO für die Auftraggeberin und auf deren Weisung tätig. Die Einzelheiten regelt die als Anlage 2 beigefügte AVV, die wesentlicher Vertragsbestandteil ist und diesem SLA im Anwendungsbereich der Datenverarbeitung vorgeht.

(2) Die Auftragnehmerin verpflichtet sich zur Einhaltung der DSGVO, des BDSG sowie der einschlägigen landesdatenschutzrechtlichen Regelungen.

(3) Im Rahmen der Zusammenarbeit erfolgt einvernehmlich keine Verarbeitung besonderer Kategorien personenbezogener Daten gemäß Art. 9 DSGVO. Gegenstand der Verarbeitung sind geschäftliche Kontakt-, Kommunikations- und Marketingdaten.

(4) Die Auftragnehmerin ist verpflichtet, im Rahmen ihrer Zugriffsberechtigung die zwischen der Auftraggeberin und ActiveCampaign geltenden Nutzungsbedingungen und sonstigen Vereinbarungen einzuhalten.

(5) Für die Verarbeitung der Vertrags-, Rechnungs- und Ansprechpartnerdaten der Auftraggeberin zur Abwicklung dieses Vertrages ist die Auftragnehmerin selbst Verantwortliche im Sinne des Art. 4 Nr. 7 DSGVO. Die Informationen hierzu ergeben sich aus ihrer Datenschutzerklärung.

§ 6 Störungsmeldung und Bearbeitung von Supportanfragen

Die Auftragnehmerin registriert und bearbeitet Wartungs- und Supportanfragen in folgenden Schritten:

Schritt	Bezeichnung	Inhalt
1	Meldung	Die Auftraggeberin stellt die Anfrage unter Angabe möglichst umfassender Informationen.
2	Registrierung	Die Anfrage wird registriert und erhält eine Ticketnummer.
3	Priorisierung	Die Priorität der Anfrage wird gemäß § 7 Abs. 1 bestimmt und der Auftraggeberin mitgeteilt.
4	Diagnose	Bei Störungen oder Fehlern werden diese analysiert und die Ursachen ermittelt.
5	Lösungsfindung	Für die Anfrage wird eine Lösung erarbeitet.
6	Problembehebung	Die zur Erledigung der Anfrage erforderlichen Arbeiten werden durchgeführt.

§ 7 Prioritäten, Antwort- und Reaktionszeiten

(1) Es werden folgende Prioritätsstufen unterschieden:

Prioritätsstufe	Beschreibung	Reaktionszeit
A – Kritisch	Muss sofort erledigt werden. Der Arbeitsablauf der Auftraggeberin ist erheblich beeinträchtigt; eine Nutzung der Software ist nicht oder nur mit erheblichen Einschränkungen möglich.	24 Stunden
B – Dringend	Muss schnellstmöglich erledigt werden. Die Nutzung ist eingeschränkt oder von anderen Aufgaben abhängig.	48 Stunden
C – Wichtig	Sonstige Anfragen ohne unmittelbare Beeinträchtigung des Arbeitsablaufs.	72 Stunden

(2) Die Antwortzeit beträgt weniger als 24 Stunden ab Eingang der qualifizierten Anfrage. Das bedeutet, dass die Schritte 1 bis 3 nach § 6 innerhalb von 24 Stunden ab Eingang durchlaufen werden.

(3) Die Reaktionszeit richtet sich nach der jeweiligen Prioritätsstufe. Reaktionszeit bedeutet, dass die Schritte 4 bis 6 nach § 6 innerhalb der in Absatz 1 genannten Zeit begonnen und mit der gebotenen Sorgfalt betrieben werden.

(4) Antwort- und Reaktionszeiten laufen ausschließlich innerhalb der Servicezeiten nach § 2 Abs. 5.

(5) Kann eine Anfrage nicht innerhalb der Reaktionszeit erledigt werden, informiert die Auftragnehmerin die Auftraggeberin rechtzeitig unter Nennung des Sachstands und einer neuen voraussichtlichen Bearbeitungszeit.

(6) Die Reaktionszeit ist keine Wiederherstellungs- oder Lösungszeit. Eine Behebung ist ausgeschlossen, soweit die Ursache in der Sphäre von ActiveCampaign oder eines sonstigen Drittanbieters liegt; in diesem Fall unterstützt die Auftragnehmerin die Auftraggeberin bei der Eskalation gegenüber dem Drittanbieter.

§ 8 Vergütung, Lizenzkosten und Zahlungsbedingungen

(1) Die Vergütung sowie etwaige Stundenkontingente ergeben sich aus Anlage 1.

(2) Die Lizenzkosten richten sich nach dem jeweils genutzten ActiveCampaign-Tarif einschließlich gebuchter Zusatzleistungen, Kontaktpakete und weiterer Funktionen. Änderungen des Leistungsumfangs der Lizenz, insbesondere durch Upgrades, Downgrades, Änderungen der Kontaktanzahl oder des Abrechnungsmodells, können zu einer entsprechenden Anpassung der Lizenzkosten führen. Die Auftragnehmerin informiert die Auftraggeberin vor Umsetzung einer solchen Änderung über die hierdurch entstehenden Kosten.

(3) Alle Preise verstehen sich netto zuzüglich der jeweils gültigen gesetzlichen Umsatzsteuer.

(4) Die Abrechnung erfolgt über den von der Auftragnehmerin eingesetzten Zahlungsdienstleister. Rechnungen sind ohne Abzug innerhalb von 14 Tagen ab Zugang fällig, soweit in Anlage 1 nichts anderes vereinbart ist.

(5) Leistungen, die über den vereinbarten Leistungsumfang oder ein vereinbartes Stundenkontingent hinausgehen, werden nach vorheriger Abstimmung in Textform nach Aufwand zu den in Anlage 1 genannten Sätzen abgerechnet.

§ 9 Vertraulichkeit

(1) Die Parteien verpflichten sich, alle ihnen im Rahmen dieses Vertrages bekannt werdenden vertraulichen Informationen der jeweils anderen Partei geheim zu halten, nur für Zwecke dieses Vertrages zu verwenden und Dritten nicht zugänglich zu machen. Vertrauliche Informationen sind alle als vertraulich gekennzeichneten oder ihrer Natur nach vertraulichen Informationen, insbesondere Geschäftsgeheimnisse im Sinne des GeschGehG.

(2) Die Verpflichtung gilt nicht für Informationen, die öffentlich bekannt sind oder werden, ohne dass dies auf einer Pflichtverletzung beruht, die der empfangenden Partei bereits bekannt waren, die sie unabhängig entwickelt hat oder rechtmäßig von Dritten erhalten hat, oder deren Offenlegung gesetzlich oder behördlich vorgeschrieben ist.

(3) Die Parteien verpflichten ihre Beschäftigten und eingesetzten Dritten entsprechend.

(4) Die Verpflichtung besteht für drei Jahre nach Beendigung dieses Vertrages fort. Eine gesondert geschlossene Geheimhaltungsvereinbarung geht diesem Paragraphen vor.

(5) Die Auftragnehmerin darf den Namen und das Logo der Auftraggeberin nur mit deren vorheriger Zustimmung in Textform zu Referenz- und Werbezwecken verwenden. Die Zustimmung kann jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen werden.

§ 10 Gewährleistung und Haftung

(1) Die Auftragnehmerin schuldet die Erbringung der Leistungen mit der Sorgfalt eines ordentlichen Kaufmanns nach dem Stand der Technik. Ein bestimmter Erfolg wird nicht geschuldet, soweit nicht ausdrücklich in Textform etwas anderes vereinbart ist.

(2) Die Auftragnehmerin haftet unbeschränkt bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit, für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, bei arglistigem Verschweigen eines Mangels, im Umfang einer übernommenen Garantie sowie nach dem Produkthaftungsgesetz.

(3) Bei einfach fahrlässiger Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht (Kardinalpflicht) ist die Haftung der Auftragnehmerin der Höhe nach auf den bei Vertragsschluss vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden begrenzt. Wesentliche Vertragspflichten sind solche Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung die Vertragspartnerin regelmäßig vertrauen darf.

(4) Im Übrigen ist die Haftung der Auftragnehmerin für einfache Fahrlässigkeit ausgeschlossen.

(5) Die Haftung der Auftragnehmerin nach Absatz 3 ist je Schadensfall auf die Höhe der von der Auftraggeberin in den letzten zwölf Monaten vor Eintritt des schadensbegründenden Ereignisses gezahlten Nettovergütung für Support- und Serviceleistungen und insgesamt auf den doppelten Betrag begrenzt. Lizenzkosten, die die Auftragnehmerin an ActiveCampaign weiterleitet, bleiben bei der Berechnung außer Betracht.

(6) Die Haftung für Datenverlust ist auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei ordnungsgemäßer und regelmäßiger Datensicherung durch die Auftraggeberin eingetreten wäre.

(7) Die vorstehenden Haftungsregelungen gelten auch zugunsten der gesetzlichen Vertreter, Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen der Auftragnehmerin sowie entsprechend zugunsten der Auftraggeberin.

(8) Für die Haftung wegen der Verletzung datenschutzrechtlicher Pflichten gilt ausschließlich § 13 der AVV. Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen finden insoweit keine Anwendung.

(9) Ansprüche der Auftraggeberin verjähren in zwölf Monaten ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn. Dies gilt nicht für Ansprüche nach Absatz 2 und Absatz 8; insoweit gelten die gesetzlichen Verjährungsfristen.

§ 11 Vertragslaufzeit und Beendigung

(1) Dieser Vertrag beginnt mit Unterzeichnung bzw. mit dem dokumentierten elektronischen Abschluss und ist an die Softwarelizenz von ActiveCampaign gekoppelt. Er steht unter der auflösenden Bedingung (§ 158 Abs. 2 BGB), dass die ActiveCampaign-Lizenz der Auftraggeberin endet. Mit Ende der Lizenz endet dieser Vertrag, ohne dass es einer gesonderten Kündigung bedarf.

(2) Die ActiveCampaign-Lizenz kann entsprechend der jeweils gewählten Abrechnungsmodalität beendet oder angepasst werden.

(3) Unabhängig hiervon kann die Verknüpfung des ActiveCampaign-Accounts mit dem Advertal Partner-Netzwerk von beiden Parteien jederzeit durch Mitteilung in Textform beendet werden. Nach erfolgreicher Entkopplung wird der Account unmittelbar wieder direkt durch ActiveCampaign geführt; die Auftragnehmerin verliert ab diesem Zeitpunkt sämtliche administrativen Zugriffsrechte auf den Account. Bereits im Voraus gezahlte Lizenzentgelte werden zeitanteilig erstattet, soweit die Auftragnehmerin ihrerseits eine Erstattung von ActiveCampaign erhält.

(4) Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt für beide Parteien unberührt.

(5) Die Auftragnehmerin unterstützt die Auftraggeberin auf deren Anforderung bei einem Export ihrer Daten vor der Entkopplung. Die Regelungen der AVV zur Löschung und Rückgabe bleiben unberührt.

(6) Alle Regelungen dieses Vertrages, die nach ihrem Sinn und Zweck dazu bestimmt sind, dessen Laufzeit zu überdauern, bleiben auch nach dessen Beendigung in Kraft.

§ 12 Schlussbestimmungen

(1) Dieses SLA nebst Anlagen stellt die gesamte Vereinbarung der Parteien in Bezug auf den Vertragsgegenstand dar und ersetzt alle vorherigen Verhandlungen, Darstellungen und Absprachen hierzu. Mündliche Nebenabreden bestehen nicht.

(2) Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen der Textform (§ 126b BGB). Dies gilt auch für die Abbedingung dieses Formerfordernisses. Der Vertrag kann wirksam in einem dokumentierten elektronischen Verfahren geschlossen werden.

(3) Die Auftraggeberin kann Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag nur mit vorheriger Zustimmung der Auftragnehmerin auf Dritte übertragen; die Zustimmung darf nicht ohne sachlichen Grund verweigert werden. Die Übertragung auf ein verbundenes Unternehmen im Sinne der §§ 15 ff. AktG ist zulässig und der Auftragnehmerin anzuzeigen.

(4) Eine Aufrechnung ist nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen zulässig.

(5) Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages ganz oder teilweise unwirksam oder undurchführbar sein oder werden oder sich eine Lücke herausstellen, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Die Parteien verpflichten sich, anstelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung oder zur Ausfüllung der Lücke eine angemessene Regelung zu vereinbaren, die dem am nächsten kommt, was die Parteien gewollt haben oder nach Sinn und Zweck dieses Vertrages gewollt hätten. § 139 BGB ist abbedungen.

(6) Dieser Vertrag unterliegt dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des Kollisionsrechts und des UN-Kaufrechts.

(7) Ist die Auftraggeberin Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist ausschließlicher Gerichtsstand der Sitz der Auftragnehmerin. Die Auftragnehmerin ist berechtigt, auch am allgemeinen Gerichtsstand der Auftraggeberin zu klagen.

Anlagen:

- Anlage 1 – Angebot und Leistungsbeschreibung
- Anlage 2 – Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung (AVV) nebst Anlagen A, B und C
- Anlage 3 – Geheimhaltungsvereinbarung (optional, sofern gesondert vereinbart)

Ort, Datum

Advertal GmbH

Ort, Datum

Auftraggeberin