Allgemeine Geschäftsbedingungen der intellior AG

– nachfolgend „GESELLSCHAFT“ genannt –

Zettachring 12, 70567 Stuttgart, Telefon (49) 0711/6868930, Fax (49) 0711/686893299, www.intellior.ag

Software as a Service (AGB SaaS)

VERTRAGSGEGENSTAND

Die GESELLSCHAFT gewährt dem KUNDE für die Laufzeit des Vertrages und gegen Zahlung eines vereinbarten Entgelts ein zeitlich begrenztes, nicht ausschließliches und nicht übertragbares Recht zur Nutzung des Anwendung Aeneis, der für die Bereitstellung der Anwendung benötigten technischen Ressourcen, der definierten Leistungen der Hotline, sowie der Pflege- und Weiterentwicklung der Software.

NUTZUNGSUMFANG

(1) Die vertragsgegenständlichen Leistungen dürfen nur durch den KUNDEN und nur zu dem im Vertrag vereinbarten Zwecken verwendet werden. Der KUNDE darf während der Laufzeit des Vertrages auf die vertragsgegenständlichen Leistungen mittels Telekommunikation (über das Internet) zugreifen und mittels eines Browsers oder einer anderen Anwendung die mit der Software verbundenen Funktionalitäten vertragsgemäß nutzen. Darüberhinausgehende Rechte, insbesondere an der Software, Grundkonfigurationen des Systems oder den ggf. bereitgestellten Infrastrukturleistungen im jeweiligen Rechenzentrum erhält der KUNDE nicht.

(2) Der KUNDE darf die Software insbesondere nicht über den vereinbarten Nutzungsumfang hinaus in Anspruch nehmen oder von Dritten nutzen lassen oder sie Dritten zugänglich machen. Insbesondere ist es dem KUNDEN nicht gestattet, Software oder Teile davon zu vervielfältigen, zu veräußern oder zeitlich begrenzt zu überlassen, zu vermieten oder zu verleihen.

(3) Die GESELLSCHAFT ist berechtigt, angemessene technische Maßnahmen zum Schutz vor einer nicht vertragsgemäßen Nutzung zu treffen. Der vertragsgemäße Einsatz der Leistungen darf dadurch nicht mehr als nur unwesentlich beeinträchtigt werden.

(4) Im Falle eines vertragswidrigen Überschreitens des Nutzungsumfangs durch einen Nutzer oder im Falle einer unberechtigten Nutzungsüberlassung hat der KUNDE der GESELLSCHAFT auf Verlangen unverzüglich sämtliche ihm verfügbaren Angaben zur Geltendmachung der Ansprüche wegen der vertragswidrigen Nutzung zu machen, insbesondere Name und Anschrift des Nutzers mitzuteilen.

(5) Die GESELLSCHAFT kann die Zugangsberechtigung des KUNDEN widerrufen und / oder den Vertrag kündigen, wenn der KUNDE die ihm gestattete Nutzung erheblich überschreitet oder gegen Regelungen zum Schutz vor unberechtigter Nutzung verstößt. Damit verbunden kann die GESELLSCHAFT den Zugriff auf die vertraglichen Leistungen unterbrechen bzw. sperren. Die GESELLSCHAFT hat dem KUNDE vorher grundsätzlich eine angemessene Nachfrist zu setzen. Der alleinige Widerruf der Zugangsberechtigung ohne Kündigung kann die GESELLSCHAFT nur für eine angemessene Frist maximal drei Monate, aufrechterhalten.

(6) Der Anspruch der GESELLSCHAFT auf eine Vergütung für die über die vereinbarte Nutzung hinausgehende Nutzung bleibt unberührt.

(7) Der KUNDE hat einen Anspruch auf Wiedereinräumung der Zugangsberechtigung und Zugriffsmöglichkeit, nachdem er nachgewiesen hat, dass er die vertragswidrige Nutzung eingestellt und eine zukünftige vertragswidrige Nutzung unterbunden hat.

.

BEDINGUNGEN FÜR DEN APPLIKATIONSBETRIEB

§ 1 Leistungen der GESELLSCHAFT

1. Die GESELLSCHAFT stellt in dieser Leistungsbeschreibung das Konzept zur Erbringung der Serviceleistung dar.

2. Die GESELLSCHAFT stellt die vertragsgegenständlichen Leistungen, insbesondere den Zugang zur Software, in ihrem Verfügungsbereich (ab Schnittstelle Rechenzentrum zum Internet) bereit.

3. Folgende Leistungen werden während der Vertragslaufzeit durch die Mitarbeiter des GESELLSCHAFT mit Unterstützung des Hosting Partners Netways GmbH, Nürnberg (im Folgenden NETWAYS) und des durch die NETWAYS beauftragten Rechenzentrumsbetreibers durchgeführt:

3.1 Setup

Die GESELLSCHAFT installiert in dieser Phase die vom KUNDE bestellte Systemumgebung und je nach Beauftragung werden in Abstimmung mit dem KUNDE zusätzliche Systemanbindungen eingerichtet.

Das umfasst u.a. folgende Tätigkeiten:

- Aufbau, Installation und Konfiguration der Kundenumgebung im Rechenzentrum von NETWAYS.
- Abschließender Test zur Überprüfung der Funktionsfähigkeit und der vertragsgemäßen Nutzbarkeit. Nach dem Test und der Abnahme durch den KUNDE wird der Service in Betrieb genommen. Hierfür werden Leistungen in die Service Operation Phase beschrieben.

3.2 Service Operation

Die GESELLSCHAFT und die NETWAYS übernehmen zur Durchführung der Service Operation alle für den reibungslosen Betrieb des Service notwendigen Aufgaben. Dazu gehören:

3.2.1 Betrieb der virtuellen Maschinen

(1) Die vom KUNDE benötigten virtuellen Maschinen und die darunterliegende Infrastruktur des Rechenzentrums (Firewall, Switche, Netzwerk, Virtualisierungsplattform) werden von der GESELLSCHAFT gemäß den vereinbarten Verfügbarkeiten (SLA = Service Level Agreement) bereitgestellt. Die zugrundeliegende Basisplattform des KUNDE unterliegt der Wartung und Pflege (Störungsbehebungen, Einspielen von Patches und Updates) im Rahmen der von den Herstellern vorgegebenen Intervalle und je nach Notwendigkeit der Infrastruktur und der VM.

(2) Die GESELLSCHAFT sorgt im Rahmen dieser Leistungsbeschreibung dafür, dass die virtuellen Maschinen entsprechend ihrer Ausgangskonfiguration verfügbar, erreichbar und somit für den KUNDE nutzbar sind. Die virtuellen Maschinen unterliegen einem ständigen Monitoring durch die GESELLSCHAFT. Bei Überschreitung von Schwellwerten bestimmter Parameter (z.B. Auslastung der vCPU dauerhaft über 90%, sehr wenig oder kein Speicherplatz auf dem zugeteilten Storage u.ä.) erfolgt eine Benachrichtigung der GESELLSCHAFT durch das Monitoring System. Je nach Kritikalität der Störung wird die GESELLSCHAFT den KUNDE informieren und mit diesem – falls notwendig - weitere Schritte zur Behebung einleiten.

3.2.2 Backup

Die GESELLSCHAFT übernimmt das Backup der gesamten Umgebung des KUNDEN in regelmäßigen Intervallen. Dabei kommt die Snapshot Technologie zum Einsatz. Das Backup erfolgt standardmäßig einmal pro Tag, wobei einmal pro Woche ein Fullbackup (Sicherung aller Dateien des Servers) und an den anderen Tagen ein differentielles Backup (Sicherung der seit dem letzten Fullbackup hinzugekommenen oder modifizierten

Dateien) durchgeführt wird. Die Aufbewahrungszeit beträgt hier 14 Tage. Wiederherstellung gesamter virtueller Maschinen müssen durch den KUNDEN gesondert beauftragt werden

3.2.3 Aeneis Applikationspflege

Die GESELLSCHAFT übernimmt im Rahmen des Vertrages die folgenden Leistungen bezüglich der Pflege der Applikation Aeneis:

(1) Starten-Stoppen des Aeneis Serverdienstes
(2) Fehleranalyse (Log-Analyse, etc.)
(3) Einspielen von Patches / Updates in Rücksprache mit dem Ansprechpartner des KUNDEN
(4) Anlage und Initialisierung von Datenbanken
(5) Einspielen von Rohdatenexporten in bestehende Datenbanken
(6) Aktualisierung von benötigten Lizenzen, Durchführung notwendiger Anpassungen der Aeneis Systemkonfiguration
(7) Anbindung an LDAP/SSO (in Abstimmung mit der Kunden-IT / RZ-Dienstleister, setzt permanente VPN Verbindung voraus.)

3.2.4 Weitere Leistungen

Darüberhinausgehende Leistungen, etwa die Entwicklung oder Konfiguration kundenindividueller Lösungen oder erforderliche Anpassungen bedürfen eines gesonderten Vertrages.

§ 2 Leistungen und Pflichten des KUNDEN

Zur ordnungsgemäßen Erbringung der Leistungen setzt die GESELLSCHAFT folgende Gegebenheiten beim KUNDE voraus:

- Internetanbindung mit einer Bandbreite von mind. 10 Mbit/s
- Account für Mail-Relay, wenn Email Benachrichtigungen versendet werden sollen
- Web-Browser (laut technischen Voraussetzungen für Aeneis) auf Endgeräten
- RDP Client und zum Zugriff auf den Server für Administrationsclient (soweit beauftragt)
- VPN Router auf Auftraggeber Seite vorhanden (bei permanenter VPN Verbindung)
- Zugriff und Vertrauensstellung zu Active Directory des Auftraggebers (Wenn LDAP Synchronisation oder LDAP-Anmeldung) (soweit beauftragt)

Des Weiteren wird der KUNDE alle Pflichten und Obliegenheiten erfüllen, die zur Abwicklung des Vertrages erforderlich sind.

Der KUNDE wird die ihm bzw. den NUTZERN zugeordneten Nutzungs- und Zugangsberechtigungen geheim halten, vor dem Zugriff durch Dritte schützen und nicht an unberechtigte NUTZER weitergeben. Diese Daten sind durch geeignete und übliche Maßnahmen zu schützen. Der KUNDE wird die GESELLSCHAFT unverzüglich unterrichten, wenn der Verdacht besteht, dass die Zugangsdaten oder Kennwörter nicht berechtigten Personen bekannt geworden sein könnten.

Der KUNDE wird eine Mehrfachnutzung von Benutzeraccounts unterlassen bzw. organisatorische Maßnahmen treffen, um diese zu unterbinden.

Der KUNDE wird keine Komponenten, Informationen oder Daten unbefugt herauslösen, abrufen oder abrufen lassen oder in die Aeneis oder in Programme, die von der GESELLSCHAFT betrieben werden, eingreifen oder eingreifen lassen oder in Datennetze von der GESELLSCHAFT unbefugt eindringen oder ein solches Eindringen fördern oder künstlich Netzwerklast zu erzeugen, die nicht aus der vertragsgemäßen Verwendung von Aeneis stammt.

Der KUNDE wird die berechtigten NUTZER verpflichten sich ihrerseits die für sie geltenden Bestimmungen dieses Vertrages einzuhalten.

Der KUNDE ist verpflichtet, die GESELLSCHAFT von sämtlichen Ansprüchen Dritter aufgrund von Rechtsverletzungen freizustellen, die auf einer rechtswidrigen Verwendung des Leistungsgegenstandes durch ihn beruhen oder mit seiner Billigung erfolgen. Erkennt der KUNDE oder muss er erkennen, dass ein solcher Verstoß droht, besteht die Pflicht zur unverzüglichen Unterrichtung der GESELLSCHAFT.

Es obliegt dem KUNDEN, sofern und soweit ihm einvernehmlich die technische Möglichkeit dazu eröffnet wird, regelmäßig die auf dem SERVER gespeicherten ANWENDUNGDATEN durch Download zu sichern und eigene Sicherungskopien zu erstellen; die Verpflichtung der GESELLSCHAFT zur Erstellung kalendertäglicher Backups gemäß § 1 Abschnitt 3.2.2 bleibt hiervon unberührt.

Der KUNDE hat dafür Sorge tragen, dass Informationen über Updates, Downtimes oder weiteren Systemänderungen, welche durch die GESELLSCHAFT an den Systemverantwortlichen des KUNDEN kommuniziert werden, wenn notwendig, an die Endbenutzer des Systems beim KUNDEN weitergeleitet werden.

§ 3 Störungsmanagement

Die GESELLSCHAFT stellt dem KUNDE einen zentralen Hotlineservice (Abschnitt: BEDINGUNGEN FÜR HOTLINESERVICE) bereit, dessen Leistungsumfang um die „Leistungen der Aeneis Applikationspflege“ und die Leistungen des Applikationsbetriebs ergänzt werden.

Der KUNDE hat Störungsmeldungen des Applikationsbetriebes bei Kenntnis grundsätzlich in Textform zu melden. Die Meldung hat den Mangel (insbesondere Bedingungen, unter denen er auftritt, Symptome und Auswirkungen des Mangels) präzise zu beschreiben.

BEDINGUNGEN FÜR HOTLINE-SERVICE

§ 1 Hotlineunterstützung für Systemverantwortlichen

Für die Hotline-Unterstützung benennt der KUNDE einen (1) Ansprechpartner, der in der Handhabung des oben genannten Lizenzmaterials geschult ist und vor Inanspruchnahme der Hotline-Unterstützung versuchen wird, das aufgetretene Problem durch eigene Aktivitäten zu lösen, oder einzugrenzen, bzw. zu spezifizieren. Die Hotline-Unterstützung der GESELLSCHAFT soll nur in Anspruch genommen werden, wenn die mit dem Programm ausgelieferte Dokumentation für das aufgetretene Problem keine Lösungshinweise gibt. Der Ansprechpartner des KUNDEN ist als Systemverantwortlicher gegenüber der GESELLSCHAFT zu benennen und allein berechtigt, die Hotline-Unterstützungsleistungen der GESELLSCHAFT nach Maßgabe dieser Hotline-Service-Bedingungen in Anspruch zu nehmen. Für den Fall der Verhinderung des Systemverantwortlichen ist der KUNDE berechtigt, Hotline-Unterstützungsleistungen durch einen gegenüber der GESELLSCHAFT vorab als zweiten Systemverantwortlichen bestimmten Mitarbeiter des KUNDEN abzurufen.

§ 2 Leistungsumfang

Die GESELLSCHAFT berät und unterstützt den KUNDEN im Rahmen der Hotline ausschließlich in der Sprache „Deutsch“.

Im Umfang sind dabei enthalten:

- Unterstützung bei Problemen mit dem Programm, bei welchen die ausgelieferte Dokumentation keine Lösungshinweise bietet
- Meldung von Anwendungsfehlern
- Unterstützung bei Problemen mit Schnittstellen, welche bereits erfolgreich im Einsatz waren

Nicht im Umfang enthalten sind:

- Unterstützung bei der Inbetriebnahme von Schnittstellen
- Softwareschulungen
- Unterstützung bei der Konfiguration
- Migrationsunterstützung
- Beratung bezüglich der Modellierung

Die Hotline dient nicht dazu, Schnittstellen zu Fremdsystemen in Betrieb zu nehmen. Die Hotline ersetzt keine Schulung über Betrieb, Bedienung und Funktionen des Lizenzmaterials. Aufwände der Hotline, die durch Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit des KUNDEN entstehen (z. Bsp. Eingabe von Befehlen in die Software entgegen der ausdrücklichen Anweisungen der Hotline etc.) sind nicht Bestandteil der Hotline-Leistungen. Die GESELLSCHAFT ist berechtigt, Fragestellungen, die nicht Gegenstand dieser Vereinbarung sind, in Absprache mit dem KUNDEN an andere Stellen weiterzuleiten, die Hilfestellung zu diesen Fragen liefern können. Wenn der KUNDE von diesen Stellen Dienstleistungen bestellt und in Anspruch nimmt, so wird die Berechnung dieser Dienstleistungen separat geregelt und ist nicht Bestandteil dieser Vereinbarung.

§ 3 Hotlinezeiten

Der Hotline-Service ist während der regulären Geschäftszeiten der GESELLSCHAFT (werktags Montag bis Freitag - ausgenommen Feiertage - von 9.00 - 12:30 Uhr und von 13:30 - 17:00 Uhr) über die dem KUNDEN gesondert mitzuteilenden Hotline-Telefonnummern oder telefonisch unter (+49.(0)711-68 68 93 290 zu erreichen. Zusätzlich kann der KUNDE rund um die Uhr per Email (support@intellior.ag) oder Telefax (+49.(0)711-68 68 93 299) Hotline-Vorgänge melden oder ins Support-Portal (http://www.intellior.ag/services/portal-login/login.html) einstellen.

§ 4 Leistungsausschlüsse

Alle übrigen Leistungen, welche nicht in den vorstehenden Ziffern enthalten sind, werden nicht im Umfang der Hotline- Unterstützung berücksichtigt wie z.B.:

a) Leistungen, die im Rahmen der Bedingungen für Softwarepflege erbracht werden, insbesondere Fehlerbehebung bei Fehlern des Lizenzmaterials
b) Einsatz von Beratern beim KUNDEN vor Ort
c) Sonstige Dienstleistungen, die über die Beratung bei Anwenderproblemen hinausgehen.

BEDINGUNGEN FÜR SOFTWAREPFLEGE

§ 5 Allgemeiner Gegenstand der Pflegeleistungen

Die Programmpflege umfasst

a) Fortentwicklung der Programme in Bezug auf Qualität und Modernität.
b) Anpassung der Programme im Falle von Änderungen der im Servicevertrag vereinbarten Systemplattform. Nicht in der Pflege enthalten sind Anpassungen für eine andere Systemplattform.
c) Abgabe neuer Releases. Darunter fallen neue Releases, die im Rahmen des Leistungsumfanges der Programme liegen und in diesem Rahmen funktionelle oder technologische Anpassungen bringen.
d) Bereitstellung aktualisierter Handbücher und Dokumentationen zu den Releasewechseln.
e) Fehlerbehebung in Bezug auf die Programme Während der Laufzeit des Service-Vertrages.

§ 6 Umfang der Pflegeleistung im Einzelnen

1. Unterstützte Programme
Die GESELLSCHAFT gewährt dem KUNDEN nach Maßgabe dieser Bedingungen ausschließlich für die folgenden Releases Softwarepflegeleistungen:

a) Das jeweils aktuelle Major Release der in den Einzelverträgen aufgeführten Programme
b) Das jeweils aktuelle Minor Release der in den Einzelverträgen aufgeführten Programme, allerdings nur bis zum Erscheinen eines aufwärtskompatiblen Minor Releases
c) Das dem jeweils aktuellen Major Release unmittelbar vorausgehende Minor Release eines Programmes, allerdings nur für einen Zeitraum von 3 Monaten nach Erscheinen des dann gültigen allgemein verfügbaren Major Programmreleases
d) Das unmittelbar vorausgehende Major Release eines Programmes, allerdings nur für einen Zeitraum von 3 Monaten nach Erscheinen des dann gültigen allgemein verfügbaren Major Releases.
e) Nach den in lit. c) und d) genannten Zeitpunkten wird die GESELLSCHAFT für ältere Releases Softwarepflegeleistungen nur nach Maßgabe gesonderter Dienstleistungsvereinbarungen und zu den üblicherweise berechneten Kosten für derartige Leistungen erbringen. Der Begriff Major Release meint jedes durch die Gesellschaft als solches durch die Angabe einer Vorpunktreleasenummer (z.B. 3.x; 4.x etc.) bezeichnetes Release. Der Begriff Minor Release meint jedes durch die Gesellschaft als solches durch die Angabe einer Nachpunktreleasenummer (x.1; x.2; etc.) bezeichnetes Release. Der Begriff Release meint sowohl Major Releases als auch Minor Releases.

2. Releases
Die GESELLSCHAFT stellt im Rahmen der Pflege neue Releases zur Verfügung. Neue Releases können in der Bereitstellung auch nur einzelner neuer Module bestehen. Die neuen Releases werden nach Rücksprache mit dem KUNDEN, in der durch die GESELLSCHAFT für den KUNDEN betriebenen Systemumgebung installiert und diesem so zur Verfügung gestellt.
Die GESELLSCHAFT gewährt dem KUNDEN in Bezug auf Releases die im jeweiligen Servicevertrag vereinbarten Nutzungsrechte.
Die GESELLSCHAFT nimmt Verbesserungsvorschläge entgegen, prüft ihre allgemeine Verwendbarkeit und die Möglichkeiten zur Implementierung und entscheidet abschließend über die Implementierung eines Vorschlages. Die GESELLSCHAFT schuldet für verwendete Verbesserungsvorschläge des KUNDEN keinerlei Vergütung; mit der Bekanntgabe des Verbesserungsvorschlages gehen alle eventuellen Rechte aus seinem Vorschlag kostenlos auf die GESELLSCHAFT über.

3. Fehlerbehebung
Die GESELLSCHAFT beginnt mit der Fehlerbehebung
a) bei betriebsverhindernden Fehlern („BLOCKER“): innerhalb von 8 Stunden nach Eingang der Fehlermeldung während der regulären Geschäftszeiten der Entwicklung der GESELLSCHAFT;
b) bei betriebsbehindernden Fehlern („CRITICAL“): innerhalb von 2 Tagen nach Eingang der Fehlermeldung während der regulären Geschäftszeiten der Entwicklung der GESELLSCHAFT;
c) und d) bei sonstigen Fehlern („MAJOR / MINOR): innerhalb angemessener Frist, jedenfalls im Rahmen der Entwicklung des nächsten Release.

Fehlerkategorien:

a) BLOCKER (betriebsverhindernder Fehler):

- Software kann durch schwere Fehler nicht mehr genutzt werden
- Vollständiger Systemstillstand, Keine Modellierung mehr möglich
- Nutzung von zentralen Funktionen führt zum Systemabbruch oder Datenverlust

b) CRITICAL (betriebsbehindernder Fehler**)**

- Fehler ohne Workaround, d.h. Fehler nicht vermeidbar
- Großes Performanceproblem mit sehr großer Behinderung
- Modellierung nur sehr eingeschränkt (fast nicht mehr) möglich

c) MAJOR (sonstiger größerer Fehler)

- Fehler mit schwierigem Workaround vermeidbar
- Performanceprobleme mit erheblicher Behinderung
- Modellierung mit gering eingeschränkter Funktionalität möglich

d) MINOR (sonstiger kleinerer Fehler)

- Fehler mit einfachem Workaround vermeidbar
- Performanceprobleme mit geringer Behinderung
- Modellierung mit unwesentlichen Einschränkungen gegenüber ordnungsgemäßem Betrieb möglich
- Problem eines einzelnen Anwenders

Das Auftreten von Fehlern berechtigt den KUNDEN nicht, Zahlungen zurückzuhalten oder zu kürzen. Die GESELLSCHAFT schuldet die Ergreifung wirtschaftlich und technisch angemessener Maßnahmen zur Beseitigung des Fehlers oder den Hinweis für die Umgehung des Fehlers. Der KUNDE wird die GESELLSCHAFT hierbei im Rahmen des Zumutbaren unterstützen.

§ 7 Unterstützungsleistungen des KUNDEN

Der KUNDE wird die GESELLSCHAFT im Rahmen des Zumutbaren bei der Erbringung der Softwarepflegeleistungen insbesondere durch die nachfolgenden Leistungen unterstützen:
a) Wird vom KUNDEN ein Fehler der Programme festgestellt, so ist dieser mit allen erforderlichen Unterlagen, d.h. Auszüge der Dateien, Fehlerbeschreibung sowie eventuelle Dumps, an die GESELLSCHAFT zu melden. Die GESELLSCHAFT kann gegebenenfalls weitere Unterlagen nachfordern. Die GESELLSCHAFT gewährleistet die vertrauliche Behandlung der Daten.

c) Der KUNDE wird der GESELLSCHAFT, wenn notwendig, zur ordnungsgemäßen Erbringung der Softwarepflegeleistungen einen Remote Zugriff auf sein EDV System ermöglichen, damit die GESELLSCHAFT eine Ferndiagnose über den Fehler treffen kann. Die GESELLSCHAFT kann die reibungslose Erbringung der Softwarepflegeleistungen unter Umständen nicht sicherstellen, wenn der KUNDE der GESELLSCHAFT auf deren Anforderung keinen Remotezugriff zur Verfügung stellt.
d) Der KUNDE benennt der GESELLSCHAFT einen zuständigen Ansprechpartner (Systemverantwortlichen), sowie einen Ersatz über den die gesamte Kommunikation im Rahmen der Erbringung der Softwarepflegeleistungen durch die GESELLSCHAFT abgewickelt wird. Der Systemverantwortliche des KUNDEN wird einen First Line Support für die Nutzer der Programme beim KUNDEN sicherstellen. Der Systemverantwortliche wird im Vertriebsinformationssystem der GESELLSCHAFT hinterlegt.
e) Der KUNDE wird sicherstellen, dass die jeweiligen Systemvoraussetzungen für den Einsatz des angebotenen Service der GESELLSCHAFT beachtet werden.

§ 8 Nicht umfasste Leistungen

Die folgenden Leistungen werden nicht erfasst:
a) Leistungen für Programme, bei denen der KUNDE die Programme nicht entsprechend der Dokumentation genutzt hat.
b) Bereitstellung völlig neuer Funktionen, die eine wesentliche Erweiterung des Leistungsumfanges bedeuten, sowie die Bereitstellung neuer Produkte. Solche Erweiterungen und neuen Produkte werden von der GESELLSCHAFT gegen gesondertes Entgelt zur Nutzung angeboten.
d) Vorort Leistungen – soweit nicht anders vereinbart.

ALLGEMEINE REGELUNGEN

§ 9 Laufzeit
Die Kündigung des Service-Vertrages ist erstmalig zum Ende einer Laufzeit von 12 Monaten durch eine der Vertragsparteien möglich. Die Kündigungsfrist beträgt jeweils drei Monate. Nach Ablauf der 12 Monate verlängert sich der Service Vertrag (Applikationsbetrieb, Hotline-Service und Softwarepflege) um jeweils weitere 12 Monate, wenn er nicht mit einer Frist von 3 Monaten vor Ablauf der jeweiligen Laufzeit gekündigt wird. Eine anteilige Rückvergütung fälliger oder bereits entrichteter Nutzungsgebühren ist ausgeschlossen.

§ 10 Vergütung, Software-Wartungsvertragsgebühren

Die im Einzelvertrag festgelegten Nutzungsgebühren sind in den im Einzelvertrag genannten Raten jeweils zum ersten eines Kalendermonats im Voraus zzgl. gesetzlicher MwSt. fällig, erstmals am ersten Tag des Monats, der auf die Freischaltung des Service und die Zustellung der initialen Zugangsdaten folgt. Die GESELLSCHAFT ist dazu berechtigt, jeweils zum 01. Januar eines jeden Jahres, die Nutzungsgebühren anzupassen, wobei die Änderung die jeweilige zwischenzeitliche Erhöhung des amtlichen Verbraucherindexes für Bundesrepublik Deutschland oder des an seine Stelle tretenden Indexes um nicht mehr als 2 volle Prozentpunkte übersteigen darf. Alle Rechnungen sind innerhalb von 10 Tagen nach Rechnungsdatum ohne Abzug zahlbar.

§ 11 Qualitative Leistungsstörungen

Werden die Leistungen (Leistungen des Applikationsbetriebs, Hotline-Serviceleistungen und Softwarepflegeleistungen) nicht vertragsgemäß erbracht und hat die GESELLSCHAFT dies zu vertreten, so ist sie verpflichtet, die Leistungen (Leistungen des Applikationsbetriebs, Hotline-Serviceleistungen und Softwarepflegeleistungen) ohne Mehrkosten für den KUNDEN innerhalb angemessener Frist vertragsgemäß zu erbringen. Voraussetzung ist eine Rüge des KUNDEN, die unverzüglich und schriftlich zu erfolgen hat. Die Rüge hat spätestens innerhalb von 2 Wochen nach Kenntnis oder ab dem Zeitpunkt, zu dem der KUNDE ohne grobe Fahrlässigkeit hätte hiervon Kenntnis erlangen müssen, zu erfolgen. Gelingt die vertragsgemäße Erbringung der Leistungen (Leistungen des Applikationsbetriebs, Hotline-Serviceleistung und Softwarepflegeleistung) aus vom KUNDEN nicht zu vertretenden Gründen innerhalb einer vom KUNDEN schriftlich zu setzenden angemessenen Nachfrist in wesentlichen Teilen nicht, ist der KUNDE zur fristlosen Kündigung des Vertrages berechtigt. In diesem Fall hat die GESELLSCHAFT Anspruch auf Vergütung für die bis zum Wirksamwerden der Kündigung aufgrund des Vertrages

erbrachten Leistungen. Die Vergütung entfällt nur für solche Leistungen, für die der KUNDE innerhalb von zwei Wochen nach Kündigung nachweist, dass sie für ihn nicht nutzbar und ohne Interesse sind. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt. Weitergehende Ansprüche des KUNDEN wegen qualitativer Leistungsstörung sind ausgeschlossen. Dieser Ausschluss gilt nicht bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit sowie nicht bei der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

§ 12 Haftung

Die Haftung der GESELLSCHAFT ist unabhängig vom Rechtsgrund auf € 10.000,- begrenzt. Die GESELLSCHAFT haftet nicht für entgangenen Gewinn, ausgebliebene Einsparungen, Schäden aus Ansprüchen Dritter und sonstige mittelbare und Folgeschäden sowie für aufgezeichnete Daten. Die vorstehenden Haftungsbegrenzungen und Haftungsausschlüsse gelten nicht für Schäden, die auf einer Garantie, dem arglistigen Verschweigen von Fehlern oder auf einer den Vertragszweck gefährdenden Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten) beruhen sowie für Schäden, die durch die GESELLSCHAFT oder ihre Erfüllungsgehilfen vorsätzlich, grob fahrlässig verursacht worden sind, oder leicht fahrlässig verursacht wurden, und zu Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit geführt haben.

§ 13 Verjährung

Haftungsansprüche und Ansprüche aus qualitativer Leistungsstörung verjähren in einem Jahr ab Kenntnis über die den Anspruch begründenden Umstände oder dem Zeitpunkt, zu dem der KUNDE ohne grobe Fahrlässigkeit hätte hiervon Kenntnis erlangen müssen, spätestens jedoch in fünf Jahren Eintritt des die Haftung begründenden Ereignisses. Die Verjährung bei Haftung wegen Vorsatz richtet sich nach den gesetzlichen Regelungen.

§ 14 Datenschutz

Der KUNDE sorgt dafür, dass der GESELLSCHAFT alle relevanten, über die gesetzlichen Regelungen hinausgehenden Sachverhalte, deren Kenntnis für sie aus Gründen des Datenschutzes und der Geheimhaltung erforderlich ist, bekannt gegeben werden. Die GESELLSCHAFT stellt sicher, dass alle Personen, die mit der Bearbeitung und Erfüllung des Vertrages betraut sind, die Einhaltung der Bestimmungen des Datenschutzes beachten. Sowohl der KUNDE als auch die GESELLSCHAFT sind verpflichtet, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangten vertraulichen Informationen, Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse vertraulich zu behandeln, insbesondere nicht an Dritte weiterzugeben oder anders als zu vertraglichen Zwecken zu verwerten.

Erhebt, verarbeitet oder nutzt der KUNDE im Zusammenhang mit dem Vertrag personenbezogene Daten, so steht er dafür ein, dass er dazu nach den anwendbaren, insbesondere datenschutzrechtlichen Bestimmungen berechtigt ist und stellt im Falle eines Verstoßes die GESELLSCHAFT von Ansprüchen Dritter frei.

Soweit die GESELLSCHAFT auf personenbezogene Daten des KUNDEN oder aus dessen Bereich zuggreifen kann, wird die GESELLSCHAFT ausschließlich als Auftragsdatenverarbeiter tätig (§ 11 Abs. 5 BDSG) und diese Daten nur zur Vertragsdurchführung verarbeiten und nutzen. Die GESELLSCHAFT gewährleistet, dass das Daten des KUNDEN ausschließlich im Gebiet der Bundesrepublik Deutschland gespeichert werden.

Alle Regelungen bezüglich dieser Auftragsdatenverarbeitung werden innerhalb einer gesonderten Vereinbarung zur Auftragsdatenverarbeitung festgelegt.

§ 15 Schriftform, Rechtsordnung, Gerichtsstand

Änderungen und Ergänzungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Entgegenstehende Geschäftsbedingungen des KUNDEN finden keine Anwendung. Auf diesen Vertrag ist ausschließlich deutsches Recht anzuwenden; die Anwendung des Einheitlichen UN-Kaufrechts. (Übereinkommen der vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Wareneinkauf) wird ausdrücklich ausgeschlossen. Erfüllungsort für alle Verpflichtungen aus diesem Vertrag und ausschließlicher Gerichtsstand ist Stuttgart.

§ 16 Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen unwirksam sein, wird hierdurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Die Parteien werden zusammenwirken, um unwirksame Regelungen durch solche Regelungen zu ersetzen, die den unwirksamen Bestimmungen soweit wie möglich entsprechen.