

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) Hosting SaaS Serviceleistungen

Stand: 01.01.2017 | Gültig für CONVOTIS metadok GmbH | CONVOTIS atypisch GmbH

Diese Vertragsbestimmungen werden Regelungsinhalt der Leistungsscheine für die Cloud Services und Managed Services der CONVOTIS metadok GmbH und der CONVOTIS atypisch GmbH (nachfolgend CONVOTIS genannt). Sie sind in vier Teile gegliedert. Der Teil I regelt die Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die für die anderen Teile mit anwendbar sind. Teil II regelt die besonderen Bestimmungen, die für das Hosting und die Überlassung von 365- Produkten gelten, während Teil III die „Konfiguration der Produkte“ und Teil IV die „Erbringung von Serviceleistungen“ regelt. Zusätzlich können weitere Leistungen durch Subunternehmer der CONVOTIS erbracht werden.

Teil I: Allgemeine Geschäftsbedingungen

1. Vertragsgegenstand und Vertragsbestandteile

1.1| Vertragsbestandteile sind:

- a) Der jeweilige „Leistungsschein“, welcher Leistungen, technische Anforderungen, Preise etc. regelt.
- b) Diese AGB, die die rechtlichen Bedingungen des „Leistungsscheins“ betreffen.
- c) Die Anlagen des jeweiligen „Leistungsscheins“.
 - Anlage AVV: Regelungen zur Auftragsverarbeitung samt weiteren Dokumentationen. Diese Dokumentationen werden in dem jeweiligen „Leistungsschein“ benannt.
 - Anlage SUB: Subunternehmer

1.2| Die AGB der CONVOTIS gelten ausschließlich. AGB des „Kunden“ werden nicht Vertragsbestandteil.

1.3| Definitionen

- a) „Auftragsverarbeitung“: Ist die Auftragsverarbeitung im gesetzlichen Sinne gem. Art 28 III DSGVO. Die erforderlichen Dokumentationen sind aus dem jeweiligen „Leistungsschein“ zu ersehen.
- b) „Berechtigter User“ ist die natürliche Person, die die „Produkte“ aus abgeleitetem Recht des „Kunden“ nutzen darf.
- c) „Betriebsverantwortung“: Die Betriebsverantwortung beschreibt den Bereich, in dem die CONVOTIS die technischen Systeme selbst faktisch oder durch Subunternehmer administriert.
- d) „Daten“: Daten, die der „Kunde“ mit dem Produkt verarbeitet.

e) „Dritter“: Jeder andere, dem durch die CONVOTIS keine Rechte zur Nutzung der „Produkte“ überlassen werden.

f) „Dokumentation“: Bedienungsanleitung für die „Software“. Diese wird dem „Kunden“ stets online in aktueller Version zur Verfügung gestellt.

g) „Knotenpunkt“: Schnittstelle oder der Übergabepunkt von dem jeweiligen Rechenzentrum, in dem die „Produkte“ vermietet werden zu Datennetzen, bzw. in Datennetze, die rechtlich nicht der CONVOTIS zuzuordnen sind, wie insbesondere öffentlichen Datennetzen oder Datennetzen des „Kunden“.

h) „Kunde“: Der Vertragspartner der CONVOTIS, der die Produkte den berechtigten Usern zur Verfügung stellen kann.

i) „Leistungsschein“: Das Dokument „Leistungsschein“, das den individuellen Vertrag mit samt den Leistungen und Preisen wiedergibt, der zwischen dem „Kunden“ und der CONVOTIS geschlossen wird.

j) „Managed Services“: Die generische Beschreibung für Leistungen, die durch die Vermietung von Software und die Erbringung von Arbeitsleistungen durch die CONVOTIS erbracht werden. Die genauen Beschreibungen der Leistungen ergeben sich aus dem jeweiligen „Leistungsschein“.

k) „Produkt“: Ist entweder das technische System, in dem Daten oder Software installiert und gespeichert- und das dem Kunden im Wege des Hosting vermietet wird- oder die Standardsoftware, die dem Kunden vermietet wird.

l) „Release“: Oberbegriff für neue Softwareversionen der Standardsoftware, die dem „Kunden“ zur Verfügung gestellt werden.

m) „Release-Vertrag“: Ein von dem „Leistungsschein“ separater, zwischen dem „Kunden“ und dem jeweiligen Hersteller/ Lieferanten der Software des „Kunden“ geschlossener Vertrag, aufgrund dessen sich der jeweilige Hersteller/ Lieferant verpflichtet, für die jeweils in dem „Release-Vertrag“ genannte „Software“ neue „Releases“ zu liefern.

n) „Serviceleistungen“ sind „Support“ oder „Managed Services“.

o) „Software“: Der Begriff bezeichnet die überlassenen Computerprogramme.

p) „Standardsoftware“: Die unabhängig von einem Auftragsverhältnis zu dem „Kunden“ entstandene oder nachträglich erstellte „Software“ des Herstellers Microsoft 365.

q) „Supportarbeiten“: Arbeitsleistungen des „Auftragnehmers“, mittels derer versucht wird, die aufgetretene „Störung“ zu beseitigen oder eine akzeptable Umgehungsmöglichkeit zu realisieren.

r) „System“: Besteht aus dem jeweils zur Verfügung gestellten „Produkt“ wie auch der für seinen Betrieb erforderlichen „Systemumgebung“.

s) „Systemumgebung“: Die technische Umgebung, die zum ordnungsgemäßen Betrieb der „Software“ erforderlich ist. Die erforderliche und empfohlene „Systemumgebung“ ist in der jeweiligen Leistungsbeschreibung der „Software“ dokumentiert.

t) „technischer Fehler“: „technischer Fehler“ bedeutet, dass die dem „Kunden“ überlassene „Software“ nicht verfügbar ist oder fehlerhaft arbeitet, Serviceleistungen wie Datensicherung nicht funktionieren/ablaufen, ohne dass die CONVOTIS dies zu verantworten hat.

u) „technisches System“ ist die dem Kunden vermietete Cloud Plattform.

v) „Störung“: Ist eine Situation, in der eine Funktionsstörung des „Produkts“ vorliegt, ohne dass im Einzelfall klar ist, ob die Ursache der Funktionsstörung durch CONVOTIS zu vertreten ist oder nicht.

w) „Update“: „Update“ bezeichnet ein Release, das der Aufrechterhaltung der Funktionsfähigkeit des „Produkts“ dient.

x) „Upgrade“: Bezeichnet ein Release, das der Erweiterung der Funktionen der „Standardsoftware“ dient.

2. „Verfügbarkeiten“, Wartungsfenster

2.1| Die „Verfügbarkeit“ der „Produkte“ ist die Zeitspanne, in der der „Kunde“ das „Produkt“ vereinbarungsgemäß nutzen kann.

2.2| In den als Wartungsfenstern genannten Zeitspannen gewährleistet die CONVOTIS nicht die Verfügbarkeit des „Produkts“. Wartungsfenster werden mit einer Zeitspanne von mindestens 48 Stunden vorhergesagt. Während der Wartungsfenster kann es zu Funktionseinschränkungen oder Nichtverfügbarkeiten der „Produkte“ kommen. Die entsprechenden Einschränkungen sind in dem „Leistungsschein“ kenntlich gemacht.

2.3| Zu den Verfügbarkeiten gehören nicht die Perioden, in denen die „Produkte“ aufgrund von Ursachen höherer Gewalt nicht verfügbar sind. Sollte es zu einem Fall höherer Gewalt kommen, gelten andere Ankündigungsfristen für die Durchführung der erforderlichen Wartungsarbeiten.

3. Leistungspflichten des „Kunden“

Die in den als Leistungspflichten in den „Leistungsscheinen“ gekennzeichneten Leistungen sind Hauptleistungspflichten des „Kunden“, ohne die die Leistungen der CONVOTIS nicht erfolgen können. Sofern der Kunde diese Leistungen nicht erfüllt, kann es zu „Störungen“ der Funktionen der „Produkte“ kommen oder die CONVOTIS kann ihre Leistungen für die Dauer der Leistungsstörung unterbrechen.

4. Beauftragung Change Request Verfahren

4.1| Beide Parteien können Changes der Leistungen eines „Leistungsscheins“ vorschlagen und der „Kunde“ kann Changes (innerhalb der Werkzeuge) verlangen, wenn die Analyse und Durchführung der Changes der CONVOTIS zumutbar ist. Die Zumutbarkeit ist dann nicht gegeben, wenn die CONVOTIS aus personellen Gründen nicht in der Lage ist, den Change in dem gewünschten Zeitraum durchzuführen.

4.2| Die CONVOTIS ist verpflichtet, die kurz-, mittel- und langfristigen Auswirkungen jedes Changes insbesondere auf den Betrieb, die Abweichung von den bisher vereinbarten Leistungen, Release-Fähigkeit und Performance der geänderten „Produkte“ und die erwarteten internen und externen Aufwände (Anzahl Stunden oder Entgelt Lizenzen, Anpassung Systemumgebung) für die Realisierung des Changes einzuschätzen, die benötigte Dauer der Umsetzung festzustellen und die Ergebnisse dem

„Kunden“ binnen angemessener Frist bekannt zu geben. Ist die CONVOTIS der Ansicht, dass sie diese Informationen nicht verlässlich erteilen kann, weil nicht in ihrer Sphäre liegende Umstände Auswirkung auf den Change haben, so hat sie dies dem „Kunden“ binnen angemessener Frist in nachvollziehbarer Weise bekannt zu geben. Unverbindliche Kostenabschätzungen bleiben kostenfrei. Sofern verbindliche Planungen erforderlich sind, hat die CONVOTIS nach vorheriger Aufklärung des „Kunden“ und dessen Zustimmung einen Anspruch auf die Vergütung gem. der jeweils zum Zeitpunkt der Auftragserteilung gültigen Preisliste für die Erbringung von Arbeitsleistungen.

4.3| Ein Change darf erst umgesetzt werden, wenn er vom „Kunden“ ausdrücklich beauftragt wird. Können der „Kunde“ und die CONVOTIS sich nicht auf die Auswirkung des Changes inklusive der Auswirkungen auf Termine und Fristen einigen, unterbleibt der Change. Können sich die Parteien endgültig nicht auf ein pauschales Entgelt für die Umsetzung dieses Changes einigen, wird dieser gemäß den aktuellen Preisen der CONVOTIS nach tatsächlichem Aufwand bezahlt, sofern dieser marktüblich ist und dies von CONVOTIS in überprüfbarer Form nachgewiesen wird.

5. Vergütung

5.1| Die Höhe der Vergütung richtet sich nach dem jeweiligen „Leistungsschein“ und ist nach dem dort geregelten Modus ohne Abzüge zu zahlen. Die dort genannten Beträge sind Nettobeträge.

5.2| Die Kosten für die Beistellungen durch den „Kunden“, wie insbesondere die Anbindung des „Kunden“ an Datennetze durch (z.B. Deutsche Telekom AG oder andere Carrier) sind nicht Bestandteil dieser AGB, bzw. des jeweiligen „Leistungsscheins“.

5.3| Laufende Kosten gelten ab dem Moment der Abrufbarkeit der „Produkte“ oder der Erbringung der jeweiligen „Serviceleistungen“.

5.4| Die CONVOTIS behält sich die Geltendmachung von Zurückhaltungsrechten gegenüber dem „Kunden“ im Falle von Zahlungsrückständen aus demselben Vertragsverhältnis vor. Dem „Kunden“ wird ein entsprechender Warnhinweis erteilt, wenn sich die CONVOTIS die Nutzbarkeit der „Produkte“ vorbehält und von der Zahlung der offenen Posten abhängig macht. Alternativ kann der „Kunde“ im Falle von Zahlungsrückständen auch telefonisch und/ oder postalisch auf die Abschaltung der „Produkte“ im Falle des Nichtbezahlens offener Posten hingewiesen werden.

5.5| Die CONVOTIS ist berechtigt, die Entgelthöhe 12 Monate ab dem Zeitpunkt der Eingehung des Vertrags, bzw. dem Zeitpunkt der letzten Erhöhung um einen angemessenen Betrag, maximal aber 5 %, unter der Bedingung zu ändern, dass sie dies dem „Kunden“ spätestens sechs Wochen vor Inkrafttreten der Änderung schriftlich mitteilt, sofern in dem jeweiligen „Leistungsschein“ nichts anderes geregelt ist.

5.6| Der „Kunde“ ist außerdem verpflichtet, das Nutzungsentgelt zu zahlen, das durch die befugte oder unbefugte Nutzung des Zugangs durch „Dritte“ zu den „Produkten“ entstanden ist, es sei denn, er hat die Nutzung nicht zu vertreten. Dem „Kunden“ obliegt der Nachweis, dass er die Nutzung nicht zu vertreten hat.

6 Haftung

6.1| Die Haftung für einfache, leicht fahrlässig verursachte Schäden: Schadensersatz wird der Höhe nach auf denjenigen Umfang beschränkt, der dem Risikoumfang entspricht, der für die CONVOTIS bei der Eingehung des jeweiligen „Leistungsscheins“ bestand und der für die CONVOTIS erkennbar war.

6.2| Die Ansprüche verjähren 12 Monate ab dem Zeitpunkt, in dem der „Kunde“ das Bestehen eines Schadens kannte oder ab dem Zeitpunkt, in dem der „Kunde“ ohne grobe Fahrlässigkeit von den Umständen des Schadens hätte Kenntnis erlangen und diesen melden müssen. Diese Verjährungsfristen gelten nicht in den Fällen, in denen ein Schaden an Leib, Leben oder Gesundheit verursacht wurde, und/ oder in den Fällen, in denen der Schaden grob fahrlässig oder vorsätzlich und/ oder infolge der Verletzung einer Garantiezusage entstanden ist. Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz bleiben unberührt.

7. Höhere Gewalt

7.1| Wird die CONVOTIS an der Erfüllung ihrer Verpflichtungen zur Verfügungstellung der Nutzungsmöglichkeit der „Produkte“ durch den Eintritt von unvorhersehbaren, nicht von ihr zu vertretenden Umständen gehindert, die sie trotz der ihr zumutbaren Sorgfalt nicht abwenden kann, z.B. bei Betriebsstörungen, behördlichen Eingriffen, Energieversorgungsschwierigkeiten, Virenangriffen, Hackerangriffen, Streik oder Aussperrung, sei es, dass diese Umstände im Bereich der CONVOTIS oder im Bereich ihrer Subunternehmer eintreten, verlängert sich, wenn die Leistung nicht endgültig unmöglich wird, die Frist für die Erbringung der Leistung in angemessenem Umfang.

7.2| Die Regelungen für die Verfügbarkeit der „Produkte“ gelten nicht für die Zeiten, in denen das „Produkt“ infolge von Ereignissen höherer Gewalt nicht nutzbar ist.

8. Subunternehmervorbehalt und Verbot der Direktbeauftragung

8.1| Die CONVOTIS hat die Möglichkeit, dem „Kunden“ eine Liste zu übergeben, die die Subunternehmer aufführt, mit denen die CONVOTIS ständig zusammenarbeitet. Der „Kunde“ hat die Möglichkeit, der CONVOTIS die Zustimmung zur Beauftragung einzelner Subunternehmer zu verweigern. Die Verweigerung darf nicht ohne billigen Grund geschehen. Die CONVOTIS haftet für das Verschulden des eingeschalteten Subunternehmers wie für eigenes Verschulden und ist für die Einhaltung der datenschutzrechtlichen und IT- sicherheitsrechtlichen Vorschriften verantwortlich.

8.2| Nach der DSGVO besteht für die CONVOTIS die Verpflichtung der Offenlegung der Subunternehmer. Der „Kunde“ verpflichtet sich mit Abschluss des jeweiligen „Leistungsscheins“ für dessen Laufzeit und eine darüber hinaus gehende Periode von 12 Monaten, es bei Meidung einer für jeden Fall der Zuwiderhandlung zu zahlenden Vertragsstrafe, deren Höhe im Einzelfall durch die CONVOTIS festzulegen ist, und der Höhe wegen durch das jeweils zuständige Landgericht auf Betreiben des „Kunden“ überprüfbarer Vertragsstrafe, in jedem Fall nicht weniger als 5.000,00 Euro und nicht mehr als 25.000,00, es zu unterlassen, einen Vertrag mit dem jeweils genannten Subunternehmer über die Erbringung vertragsgegenständlicher Leistungen abzuschließen.

9. Vertragsdauer und Kündigung

9.1| Grundsätzlich ergeben sich Beginn und ordentliche Kündigungsmöglichkeiten des jeweiligen Vertragsverhältnisses aus dem jeweiligen „Leistungsschein“.

9.2| Sofern im jeweiligen „Leistungsschein“ nichts anderes vereinbart wird, gilt: Der jeweilige „Leistungsschein“ wird für unbeschränkte Zeit geschlossen. Sofern nicht eine der beiden „Vertragsparteien“ drei Monate vor dem jeweiligen Ende der Laufzeit schriftlich kündigt, verlängert sich die Vereinbarung stillschweigend um weitere 12 Monate und die Zeitspanne bis zum 31.12 des Jahres, in dem der Vertrag ohne Verlängerung beendet würde. Die folgenden Laufzeiten beginnen dann jeweils am 1.1. und enden am 31.12. eines Jahres.

9.3| Das Recht jeder „Vertragspartei“, den jeweiligen „Leistungsschein“ bei Vorliegen eines wichtigen Grundes außerordentlich und fristlos zu kündigen, bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt für die CONVOTIS insbesondere in jedem Fall vor, in dem

a) der „Kunde“ innerhalb eines Zeitraumes, der sich über mehr als drei Monate erstreckt, in Verzug ist;

b) der „Kunde“ zahlungsunfähig ist oder über sein Vermögen ein Insolvenzverfahren eröffnet ist oder mangels Masse der Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens abgewiesen worden ist; nach Antrag auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens über das Vermögen des „Kunden“ darf die CONVOTIS jedoch nicht wegen eines Verzugs mit der Entrichtung der Vergütung, der in der Zeit vor dem Eröffnungsantrag eingetreten ist oder wegen einer Verschlechterung der Vermögensverhältnisse des „Kunden“, kündigen;

c) der „Kunde“ gegen wesentliche vertragliche Pflichten verstößt, und diesen Verstoß auch nach Abmahnung oder Benachrichtigung über die Sperrung der Inhalte durch die CONVOTIS nicht unverzüglich abstellt.

10. Datenschutz

Die Vereinbarungen der „Vertragsparteien“ über den Datenschutz und die Geheimhaltung in Bezug auf personenbezogene Daten sind in der Anlage AVV gesondert geregelt.

11 Geheimhaltung

11.1| Die „Vertragsparteien“ vereinbaren, dass sie während der Laufzeit des jeweiligen „Leistungsscheins“ und ein Jahr danach Geschäftsgeheimnisse, die ihnen von der anderen „Vertragspartei“ offenbart oder übergeben wurden, bzw. im Rahmen der Zusammenarbeit zur Kenntnis gelangt sind und die als Geschäftsgeheimnis gekennzeichnet oder deklariert sind, als ihnen anvertraute Geschäftsgeheimnisse zu behandeln und sie mit entsprechenden technischen und organisatorischen Maßnahmen zu schützen.

11.2| Auf Verlangen werden beide „Vertragsparteien“ bei Beendigung der Zusammenarbeit alle vertraulichen Informationen unwiederbringlich löschen oder an die jeweils andere „Vertragspartei“ zurückgeben, sofern kein berechtigtes Interesse daran besteht, diese Geschäftsgeheimnisse zu behalten. Auf Anfrage einer „Vertragspartei“ ist die Löschung schriftlich zu bestätigen.

11.3| Diese Bestimmungen gelten vollumfänglich für alle eingesetzten Mitarbeiter der CONVOTIS sowie alle Mitarbeiter des „Kunden“.

11.4| Regelungen in Geheimhaltungsvereinbarungen (NDA's), die zwischen den Parteien vor dem Abschluss des jeweiligen „Leistungsscheins“ abgeschlossen wurden, verlieren mit dem Abschluss des „Leistungsscheins“ ihre Wirksamkeit.

12. Allgemeines

12.1| Sämtliche Vereinbarungen, die eine Änderung, Ergänzung oder Konkretisierung eines Vertragsbestandteils beinhalten, sowie besondere Garantiezusagen und Abmachungen, sind schriftlich in dem jeweiligen „Leistungsschein“ niederzulegen. Werden Erklärungen der vorgenannten Art von Vertretern oder Hilfspersonen von der CONVOTIS abgegeben, sind sie für die CONVOTIS nur

dann verbindlich, wenn die Geschäftsführung der CONVOTIS hierfür ihre schriftliche Zustimmung erteilt.

12.2| Der „Kunde“ darf Rechte und Ansprüche aus dem jeweiligen „Leistungsschein“ nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung der CONVOTIS an Dritte abtreten. Die CONVOTIS ist berechtigt, Rechte und Pflichten aus dem jeweiligen „Leistungsschein“ insgesamt oder einzelne Leistungen auf mit ihm verbundenen Unternehmen i.S.d. § 15 AktG abzutreten.

12.3| Die „Vertragsparteien“ vereinbaren im Hinblick auf sämtliche Rechtsbeziehungen aus diesem Vertragsverhältnis die Anwendung des Rechts der Bundesrepublik Deutschland.

12.4| Sofern der „Kunde“ Kaufmann im Sinne des Handelsgesetzbuchs, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlichen Sondervermögens ist, wird für sämtliche Streitigkeiten, die im Rahmen der Abwicklung dieses Vertragsverhältnisses entstehen, der Sitz der CONVOTIS als ausschließlicher Gerichtsstand vereinbart. Die CONVOTIS ist unbeschadet dessen auch berechtigt, Klage bei dem Gericht zu erheben, das für den Sitz des „Kunden“ zuständig ist.

Teil II: Hosting und SaaS 365

13. Hosting des „technischen Systems“

13.1| Dem Kunden wird das „technische System“ für die Laufzeit des „Leistungsscheins“ vermietet. Das „technische System“ ist eine IT- Infrastruktur, die zum Betrieb der „Software“ und zum Speichern und Verarbeiten der „Daten“ dient und von der „Daten“ und „Software“ über öffentliche Daten abgerufen werden können.

13.2| Die CONVOTIS wird diese Infrastruktur während der Laufzeit des jeweiligen „Leistungsscheins“ Instandhalten und Instandsetzen. „Verfügbarkeiten“ und Wartungsfenster sind dem jeweiligen „Leistungsschein“ oder seinen Anlagen zu entnehmen.

13.3| Die Erweiterung von Funktionen der vermieteten IT- Infrastruktur generell oder die Erhaltung der Kompatibilitäten zu sich ändernden faktischen oder technischen Anforderungen des „Kunden“ ist nicht Gegenstand der geschuldeten Leistungen.

13.4| Die Anzahl und die Vergütung der erforderlichen Lizenzen richtet sich nach dem jeweiligen „Leistungsschein“. Sofern sich nach der AGB der jeweiligen Hersteller besondere Beschränkungen ergeben, werden dem „Kunden“ die jeweiligen EULAs (EndUserLicenceAgreement ó Nutzungsbestimmungen für Endanwender) mit Vertragsabschluss zur Verfügung gestellt und somit Vertragsbestandteil.

14. Vertragsgegenstand SaaS

14.1| CONVOTIS vermietet dem „Kunden“ die „Standardsoftware“. Die Leistungsbeschreibung ist Bestandteil des „Leistungsscheins“. Geschuldet wird nur die Überlassung derjenigen Funktionen, die in der Leistungsbeschreibung ausdrücklich dokumentiert wurden und derjenigen Funktionen, die zwar nicht ausdrücklich erwähnt sind, aber aus technischen Gründen zur bestimmungsgemäßen Verwendung der „Standardsoftware“ zwingend erforderlich sind. Weitere funktionale Anforderungen als die Vorgenannten sind nicht geschuldet.

14.2| Die „Standardsoftware“ wird während der Laufzeit des jeweiligen „Leistungsscheins“ aktualisiert.

14.3| Die Anzahl und die Vergütung der erforderlichen Lizenzen richtet sich nach dem jeweiligen „Leistungsschein“.

14.4| Übertragen wird das Recht nach § 69c Nr.4 UrhG, welches es dem „Kunden“ ermöglicht, einer numerisch begrenzten Anzahl von „berechtigten Usern“ simultan den Zugriff auf die „StandardSoftware“ über öffentliche Datennetze zu ermöglichen. Das Recht wird in der jeweils aus dem „Leistungsschein“ ersichtlichen Anzahl zeitlich begrenzt auf die Dauer des „Leistungsscheins“ übertragen. Weitere Nutzungsrechte werden nicht übertragen. „Dritten“ darf der Zugang zu der vermieteten „Software“ nur mit ausdrücklicher Zustimmung der CONVOTIS zur gewerblichen Nutzung zur Verfügung gestellt werden. Es gelten die Lizenzbestimmungen des Herstellers Microsoft.

14.5| Upgrades:

CONVOTIS stellt dem „Kunden“ „Upgrades“ der „Standardsoftware“ zur Verfügung, nachdem sie durch CONVOTIS freigegeben wurden und sofern nicht im Folgenden etwas Abweichendes bestimmt ist. Diese „Upgrades“ enthalten Erweiterungen und Verbesserungen der „Standardsoftware“. Ein Anspruch auf Verbesserung besteht jedoch nicht.

14.6| Bedienungsanleitung:

Sofern die Bedienung der „Standardsoftware“ sich ändert oder neue Funktionen hinzutreten, wird auch die Bedienungsanleitung aktualisiert.

15. Sonderregelungen für testweise Überlassungen der „Produkte“

15.1| Die testweise Überlassung der „Produkte“ erfolgt kostenlos. Die „Produkte“ werden mithin für die Laufzeit der Verträge verliehen. Eine Gewährleistung wird nicht übernommen. Dem „Kunden“ obliegt die eigenständige Datensicherung der „Daten“.

15.2| Der Zweck der testweisen Überlassung der „Produkte“ während der Testphase besteht darin, dass sich der „Kunde“ von der Qualität der „Produkte“ überzeugen kann. Die „Produkte“ dürfen weder selbst durch den „Kunden“ für gewerbliche Zwecke verwendet, noch „Dritten“ für gewerbliche Zwecke überlassen werden.

16. Gewährleistung

16.1| Sofern der „Kunde“ die „Produkte“ oder die „Systemumgebung“ ändert, so trägt er die Beweislast dafür, dass ein Mangel vorliegt.

16.2| Die Behebung von „Mängeln“ erfolgt nach Wahl der CONVOTIS zunächst durch kostenfreie Nachbesserung oder Ersatzlieferung.

16.3| Eine Kündigung des „Kunden“ gemäß § 543 Abs. 2 Satz 1 Nr. 1 BGB wegen Nichtgewährung des vertragsgemäßen Gebrauchs ist erst zulässig, wenn der CONVOTIS ausreichende Gelegenheit zur Mängelbeseitigung gegeben wurde und diese fehlgeschlagen ist. Von einem Fehlschlagen der Mängelbeseitigung ist erst auszugehen, wenn diese unmöglich ist, wenn sie von der CONVOTIS verweigert oder in unzumutbarer Weise verzögert wird, wenn begründete Zweifel bezüglich der

Erfolgsaussichten bestehen oder wenn aus anderen Gründen eine Unzumutbarkeit für den „Kunden“ gegeben ist.

16.4| Der „Kunde“ ist nicht berechtigt, „Mängel“ selbst zu beseitigen und Ersatz der hierfür erforderlichen Aufwendungen zu verlangen, sofern die CONVOTIS zur Leistungserbringung bereit und imstande ist.

16.5| Der „Kunde“ ist verpflichtet, der CONVOTIS Mängel der „Produkte“ unverzüglich in der Form des § 3 zu melden (§ 536c BGB). Er wird hierbei die Hinweise der CONVOTIS zur Problemanalyse im Rahmen des ihm Zumutbaren berücksichtigen und alle ihm vorliegenden, für die Beseitigung des Mangels erforderlichen Informationen an die CONVOTIS weiterleiten.

16.6| Gewährleistungsansprüche verjähren 12 Monate ab dem Zeitpunkt, in dem der „Kunde“ von dem Bestehen eines Mangels des „Produktes“ Kenntnis hatte oder ab dem Zeitpunkt, in dem der „Kunde“ ohne grobe Fahrlässigkeit von den Umständen des Mangels hätte Kenntnis erlangen und diesen melden müssen. Dies gilt nicht in den Fällen, in denen wegen des „Mangels“ ein Schaden an Leib, Leben oder Gesundheit verursacht wurde, und/ oder in den Fällen in denen der Mangel grob fahrlässig oder vorsätzlich und/ oder infolge der Verletzung einer Garantiezusage entstanden ist. Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz bleiben unberührt. Ansprüche, die aus einer Verletzung von Nachbesserungspflichten entstehen, verjähren unter dem zuvor beschriebenen Vorbehalt 12 Monate nach dem Moment der Kenntnis, bzw. grob fahrlässigen Unkenntnis über das Vorliegen des Mangels.

17. Leistungs- und Erfüllungsort, Laufzeit und Kündigungsfristen

Laufzeiten des jeweiligen „Leistungsscheins“, ordentliche Kündigungsfristen, Leistungs- wie auch der Erfüllungsort ergeben sich aus dem jeweiligen „Leistungsschein“.

Teil III: Konfiguration und Inbetriebnahme

18. Prozess der Konfiguration

18.1| Einzelheiten der Inbetriebnahme ergeben sich aus dem „Leistungsschein“.

18.2| Beratungsverantwortung der CONVOTIS

CONVOTIS kann den „Kunden“ hinsichtlich des fachlichen Soll-Zustands beraten, haftet aber ausdrücklich nicht dafür, dass die vom „Kunden“ vorausgesetzten Vertragszwecke nicht erreichbar sind, wenn die hierfür erforderlichen Funktionen und Eigenschaften nicht in den Dokumentationen niedergelegt wurden. CONVOTIS schuldet die einwandfreie technische Umsetzung der dokumentierten fachlichen Anforderungen. Sind dokumentierte fachliche Anforderungen aus technischen Gründen nicht mit den vereinbarten Ressourcen realisierbar, so haftet die CONVOTIS aus der unterlassenen Aufklärung. Sie haftet aber nicht dafür, dass nicht oder unklar durch den „Kunden“ kommunizierte fachliche Anforderungen realisiert werden müssten, damit der „Kunde“ die von ihm mit dem Vertragszweck verfolgten Ziele erreichen kann.

18.3| Fachlicher Soll-Zustand der konfigurierten „Produkte“

Die Parteien werden die technisch möglichen und vom „Kunden“ für den produktiven Einsatz der „Produkte“ gleichzeitig gewünschten und erforderlichen fachlichen Einstellungen erarbeiten. Die Ergebnisse werden protokolliert und dokumentiert. Gemeinsam mit der Leistungsbeschreibung der „Produkte“ dient dieses Protokoll als maßgebliche Dokumentation für den Soll-Zustand der vermieteten und konfigurierten Produkte.

18.4| Verantwortlichkeit des „Kunden“ für den fachlichen Soll-Zustand

Der „Kunde“ ist primär für die Vollständigkeit und Auswahl der Konfiguration verantwortlich, soweit keine technischen Spezifika für die Umsetzung die Vollständigkeit und Auswahl beeinflusst haben. CONVOTIS hat ihn bei der Erstellung der Anforderungen zu unterstützen, ist aber grundsätzlich nicht für die Vollständigkeit oder Auswahl der fachlichen Eigenschaften verantwortlich. Eine Umsetzung von fachliche Anforderungen, die nicht in den beiden genannten Anlagen dokumentiert sind, schuldet die CONVOTIS nicht. Eine Ausnahme besteht nur in den Fällen, in denen Funktionen und Eigenschaften aus technischen Gründen vorhanden sein müssen, um die dokumentierten Funktionen und Eigenschaften realisieren zu können.

18.5| Realisierung

Anhand des Protokolls werden die Produkte konfiguriert. Nach diesem Prozess erfolgt die Abnahme und nach der Abnahme die Inbetriebnahme der „Produkte“.

19. Realisierung, Fristen und Termine

19.1| Die Fristen richten sich nach dem „Leistungsschein“. Änderungen können nur im beiderseitigen Einverständnis erfolgen.

19.2| Sollte aus Sicht von CONVOTIS absehbar sein, dass die genannten Termine und Fristen, aus welchen Gründen auch immer, nicht eingehalten werden können, so meldet die CONVOTIS dies unverzüglich nach Kenntnis der zu den Terminverschiebungen führenden Gründe.

20. Abnahme

20.1| CONVOTIS meldet dem „Kunden“ die Abnahmefähigkeit.

20.2| Eine produktive Nutzung der Software durch den „Kunden“, ohne dass zuvor ein gemeinsames Abnahmeverfahren mit der CONVOTIS durchgeführt wird, erfolgt auf eigene Gefahr des „Kunden“.

20.3| Sollte der „Kunde“ konkludent abnehmen wollen, so gilt: Hat der „Kunde“ zehn Werkzeuge nach Abschluss der Arbeiten die Abnahme noch nicht ausdrücklich erklärt, gilt die Abnahmeerklärung als konkludent erfolgt, wenn die CONVOTIS den „Kunden“ auf die Folgen seines Verhaltens hinweist und der „Kunde“ hierauf binnen einer Frist von fünf Werktagen keine Rügen geltend macht.

20.4| Die Abnahme erfolgt ausschließlich gegen das Protokoll und die Leistungsbeschreibung der „Produkte“. Die Realisierung anderer als der in diesen Anlagen ausdrücklich dokumentierten oder dem „Kunden“ aus Teststellungen bekannten Funktionen und Eigenschaften schuldet die CONVOTIS nur dann, wenn dies aus den im Teil III § 1 Abs.2 genannten Gründen erforderlich ist.

21. Gewährleistung

Die Gewährleistung richtet sich nach Teil IV, § 19 Abs.3. Sie beginnt mit der Abnahme.

Teil IV: Serviceleistungen

22. Leistungserbringung durch Software

22.1| Sofern die CONVOTIS „Serviceleistungen“ schwerpunktmäßig durch die Verwendung von „Software“ erbringt und nur ausnahmsweise durch Arbeitsleistungen, gilt:

22.2| CONVOTIS vermietet dem „Kunden“ die zur Erbringung der „Serviceleistungen“ erforderliche Software. Geschuldet wird nur die Überlassung derjenigen Funktionen, die in der Leistungsbeschreibung ausdrücklich dokumentiert wurden und diejenigen Funktionen, die zwar nicht ausdrücklich erwähnt sind, aber aus technischen Gründen zur bestimmungsgemäßen Funktion zwingend erforderlich sind.

22.3| Die „Software“ wird während der Laufzeit des jeweiligen „Leistungsscheins“ aktualisiert. Die Anzahl und der Umfang der erforderlichen Nutzungsrechte ergeben sich aus dem Zweck des jeweiligen „Leistungsscheins“, § 31 Abs.5 UrhG. Die Vergütung der erforderlichen Lizenzen richtet sich nach dem jeweiligen „Leistungsschein“.

22.4| Die Regelung für die Gewährleistung richtet sich nach § 15 dieser AGB.

23. Erfolgsbezogene Arbeitsleistungen:

Sofern die im jeweiligen „Leistungsschein“ vereinbarten Services als Werkverträge qualifiziert werden, gelten folgende Regelungen:

23.1| Abnahme von wiederkehrenden Leistungen

a) Es liegt in der Natur der Sache, dass bei wiederkehrenden, gleichartigen Leistungen keine wiederholte Abnahmeerklärung des „Kunden“ erfolgt. In diesen Fällen tritt die Vollendung an die Stelle der Abnahme. Der „Kunde“ wird von der CONVOTIS per E-Mail oder auf andere Weise per Textform darauf hingewiesen, dass die CONVOTIS bestimmte Leistungen erbracht hat. Es obliegt dem „Kunden“, sich innerhalb der im jeweiligen „Leistungsschein“ vereinbarten Fristen darüber zu informieren, ob die Leistungen der CONVOTIS ordnungsgemäß erbracht wurden. Macht der „Kunde“ innerhalb der in dem jeweiligen „Leistungsschein“ jeweils gesetzten Intervalle keine Reklamationen geltend, so gilt, dass die Leistung der CONVOTIS ordnungsgemäß erbracht ist. Einer eigenständigen Abnahme bedarf es nur dann, wenn dies zwischen den „Vertragsparteien“ in dem jeweiligen „Leistungsschein“ vereinbart ist.

b) In den Fällen, in denen nach den Bestimmungen des jeweiligen „Leistungsscheins“ eine Abnahme zu erfolgen hat, gilt: Die Abnahme ist schriftlich oder per Mail zu protokollieren. Sofern der „Kunde“ die Leistungen der CONVOTIS in Betrieb nimmt, ohne wesentliche „Mängel“ geltend zu machen, geht diese von dem Bestehen einer konkludenten Abnahme aus. Die CONVOTIS hat den „Kunden“ hierauf aber in Schriftform gesondert hinzuweisen.

22.2| Leistungspflichten des „Kunden“

Es gelten die Regelungen des § 3.

22.3| Gewährleistung

a) Sofern der „Kunde“ die „Produkte“ oder die „Systemumgebung“ ändert, so trägt er die Beweislast dafür, dass ein Mangel vorliegt.

b) Gelingt es der CONVOTIS innerhalb einer angemessenen Frist nicht, bestehende Mängel zu beheben, so ist der „Kunde“ berechtigt, die Gewährleistungsrechte geltend zu machen. Das Recht auf Rücktritt oder Geltendmachung von Schadensersatz besteht nicht, sofern die Funktionsfähigkeit des „Produktes“ nicht wesentlich beeinträchtigt ist.

c) Der „Kunde“ ist nicht berechtigt, Störungen selbst zu beseitigen und Ersatz der hierfür erforderlichen Aufwendungen zu verlangen, solange die CONVOTIS zur Störungsbehebung bereit und dem „Kunden“ eine weitere Nachbesserung zumutbar ist.

d) Gewährleistungsansprüche verjähren zwölf Monate ab Abnahme oder Vollendung der Leistung. Dies gilt nicht in den Fällen, in denen ein auftretender Mangel der Leistung zu einem Schaden an Leib, Leben und Gesundheit führt und/ oder durch den Mangel eine Garantiezusage verletzt wird und/ oder der Schaden vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wird. Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz bleiben unberührt.

22.4| Stellt sich heraus, dass von der CONVOTIS erbrachte Leistungen nicht unter die Gewährleistung fallen, so trägt der „Kunde“ die Kosten einschließlich eventuell anfallender Reisekosten und Spesen gem. der allgemeinen Kostensätze der CONVOTIS.

22.5| Leistungsort und Laufzeit

Leistungsort und Laufzeiten ergeben sich aus dem jeweiligen „Leistungsschein“

24. Supportleistungen

24.1| Supportleistungen – „technischer Fehler“ – „Störung“

Im Falle einer entsprechenden Beauftragung im „Leistungsschein“ beginnt CONVOTIS nach Maßgabe des vereinbarten SLA innerhalb bestimmter Zeitspannen mit der Analyse der Ursache einer Störung. Die Verpflichtung der CONVOTIS zur Durchführung von Leistungen zur Gewährleistung bleibt davon unberührt.

24.2| Im Falle des Auftretens eines „technischen Fehlers“ bemüht sich die CONVOTIS um eine Beseitigung des technischen Fehlers, kann aber nicht gewährleisten, dass und bejahendenfalls innerhalb welcher Fristen der „technische Fehler“ beseitigt wird. Einzelheiten ergeben sich aus dem jeweiligen „Leistungsschein“.

24.3| Hotline

Störungsmeldungen erfolgen vom „Kunden“ an CONVOTIS per E-Mail oder telefonisch. Erfolgt die Störungsmeldung telefonisch, wird der „Kunde“ die Störungsmeldung unverzüglich per E-Mail

nachreichen. CONVOTIS erbringt fernmündliche Kurzberatung oder Hilfeleistungen per Fernwartung bei auftretenden Fehlern, Anwendungsproblemen, Störungen oder sonstigen Fällen von Schwierigkeiten im Zusammenhang mit den „Produkten“.

24.4| Nicht zu den Aufgaben der Hotline gehören die Klärung inhaltlicher und organisatorischer Fragen sowie die Einweisung in die Funktionalität der „Produkte“.

24.5| Vor Inanspruchnahme der Hotline wegen Problemen mit der „Standardsoftware“ hat der Kunde die Lösung der Störung im zumutbaren Rahmen selbst zu versuchen. Insbesondere hat er dabei die Anwender-Dokumentation und die Hilfefunktion der „Standardsoftware“ zu beachten.

24.6| Supportleistungen für die „Software“ von Drittherstellern

Sofern beauftragt, hat der Kunde Anspruch auf die Erbringung von Supportleistungen im Rahmen eines 1.st und 2.nd Level-Supports gegen CONVOTIS, wenn der „Kunde“ über die CONVOTIS „Produkte“ von einem anderen Hersteller bezieht und Hilfestellungen bei der Meldung und Beseitigung von „technischen Fehlern“ gegenüber diesem Hersteller wünscht.