

Vereinbarung

Software as a Service

(Janitza Energy-Portal
www.energy-portal.com)

zwischen

Janitza electronics GmbH
Vor dem Polstück 1
35633 Lahnau

- im Folgenden: Anbieter -

und

- im Folgenden: Kunde -

wird folgender Software-as-a-Service - Vertrag geschlossen:

§ 1 Allgemeiner Vertragsgegenstand

Der Anbieter bietet Produkte und Dienstleistungen auf dem Gebiet der Messtechnik von der Datenerfassung über das Energiemanagement bis hin zu Lösungen für die Verbesserung der Spannungsqualität an.

Der Kunde hat aufgrund eines gesonderten Vertrages Produkte des Anbieters erworben und setzt diese ein.

Der Anbieter stellt dem Kunden auf der Grundlage dieses Vertrages eine Softwarelösung zur Verfügung, die dem Kunden ermöglicht, die Messdaten der Geräte UMG604, UMG605, UMG508 und UMG511 über eine automatisierte Push-Applikation auf einen in der Regel kundenfremden Server zu übermitteln. Auf diese so übermittelten Daten kann der Kunde dann mittels Telekommunikation von Hardware seiner Wahl, auch von mobilen Endgeräte aus, über einen handelsüblichen Internet-Browser auf eine vom Anbieter zur Verfügung gestellte webbasierte Software-Applikation zugreifen.

Die nachfolgenden Vereinbarungen regeln die gegenseitigen Rechte und Pflichten der Parteien in Bezug auf die Bereitstellung des Vertragsproduktes „Energy Portal“ durch den Anbieter sowie den Zugriff hierauf und die Nutzung durch den Kunden.

Der Kunde erhält mit dem Vertragsprodukt die technische Möglichkeit und Berechtigung, auf die webbasierte Software des Anbieters, welche auf einem

- anbielereigenen
- anbieterfremden

Server gehostet wird, über Telekommunikationswege zuzugreifen und die Funktionalitäten der webbasierten Software im Rahmen der Regelungen dieses Vertrages zu nutzen.

§ 2 Leistungen, Preise

(1) Art und Umfang der vertraglichen Leistungen des Anbieters ergeben sich insbesondere aus § 3 und aus der in **Anlage 1** enthaltenen Leistungsbeschreibung.

(2) Die Preise der Anbieter-Leistungen ergeben sich aus § 9 und der in **Anlage 2** enthaltenen Preisliste.

§ 3 Pflichten des Anbieters

1. Leistungen des Anbieters

Der Anbieter erbringt (selbst oder durch beauftragte Dritte) für den Kunden folgende Leistungen:

- Bereitstellung des betriebsfähigen Vertragsproduktes ab dem __ __ __ 20__.
- Das Vertragsprodukt umfasst folgende Leistungen:
 - das „Energy Portal“ mit folgenden Funktionalitäten:
 - Visualisierung von vorwiegend Energiedaten
 - weitere Funktionalitäten gemäß **Anlage 1** (Leistungsbeschreibung).
 - das Hosting der Energiedaten auf einem kundenfremden Server
 - die Push Applikation:
 - Push Applikation ist auf den Messgeräten des Kunden vorhanden.
 - Der Kunde erhält vom Anbieter die Push Applikation und installiert diese selbst auf den Messgeräten
 - Die Push Applikation erfüllt folgenden Funktionalitäten:
 - Pushen der Energiedaten in zyklischen Zeitintervallen an einen Server
 - weitere Funktionalitäten gemäß **Anlage 1** (Leistungsbeschreibung).

- Der Anbieter übergibt dem Kunden eine Benutzerdokumentation zu den Vertragsprodukten in digitaler Form und deutscher Sprache.
- Der Anbieter erbringt folgende Dienstleistungen zu den Preiskonditionen gemäß **Anlage 2**:
 - Verknüpfung der Feeds (Kundenmessdaten) mit den Standardtemplates
 - Erstellung kundenspezifischer Dashboards
 - kundenspezifische Visualisierungen (Module), zu vergüten nach Aufwand
- Der Anbieter erteilt dem Kunden folgende Zugangsberechtigungen:

Der Kunde erhält für jeden User einen Usernamen mit Passwort, über den er Zugang zum Server und der webbasierten Software Applikation erhält.
- Der Anbieter ergreift und unterhält die folgenden Datensicherungsmaßnahmen:
 - Datensicherung der Energiedatenbank
 - Tägliche Datensicherung
 - Löschung der Daten zum Zeitpunkt der Vertragsbeendigung.
 - 3 Jahre Datenvorhaltung. Optional im Rahmen eines gesondert abzuschließenden Pflege- und Wartungsvertrages (**Anlage 3**) auf 5 Jahre erweiterbar.
- Der Anbieter erbringt für den Kunden folgende First-Level-Support-Leistungen:
- Der Anbieter stellt eine telefonische Hotline-Unterstützung in der Servicezeit von montags – donnerstags von 8.00 Uhr – 16.00 Uhr und freitags zwischen 8.00 Uhr und 13.00 Uhr
 - zur Entgegennahme von Störungsmeldungen
 - zu Installations- und sonstigen Supportfragen

zur Verfügung. Hiervon ausgenommen sind bundeseinheitliche und hessische Feiertage. Zeitangaben beruhen auf der mitteleuropäischen Zeit-Zone für Deutschland.

2. Verfügbarkeit

(1) Der Anbieter gewährleistet eine Verfügbarkeit von 98 %, 24 h montags – samstags. Hiervon ausgenommen sind bundeseinheitliche und hessische Feiertage. Zeitangaben beruhen auf der mitteleuropäischen Zeit-Zone für Deutschland.

(2) Die Verfügbarkeit bezieht sich ausschließlich auf die vertraglich vereinbarten Funktionalitäten des Vertragsproduktes.

(3) Außerhalb der vereinbarten Verfügbarkeitszeiten ist der Anbieter jederzeit berechtigt, die Software und/oder Hardware-Systeme zu warten, zu pflegen und Datensicherungshandlungen vorzunehmen. Innerhalb der Verfügbarkeitszeiten ist der Anbieter in zumutbarem Umfang, jedoch nur nach rechtzeitiger vorheriger Ankündigung, zur Durchführung vorgenannter Handlungen berechtigt.

(4) Der Anbieter gewährleistet die vereinbarte Verfügbarkeit nur unter der Bedingung, dass der Kunde folgende maximal zeitgleichen Zugriffszahlen einhält:

- Maximaler zeitgleicher Zugriff durch 5 Nutzer.

Bei Überschreitung der maximal zulässigen gleichzeitigen Zugriffsanzahl verringert sich die Verfügbarkeitsquote angemessen.

3. Antwortzeiten

Der Anbieter gewährleistet folgende Antwortzeiten:

6% mit 95%-Quantil

4. Reaktionszeiten

(1) Der Anbieter gewährleistet, dass ab Meldung einer technischen Störung beim First-Level-Support (vgl. Hotline-Unterstützung, § 3 Ziffer 1) die Störungsbeseitigung durch den Anbieter innerhalb der für die jeweilige Fehlerklasse festgelegten Reaktionszeiten eingeleitet wird. Der Anbieter ist berechtigt, Supportleistungen durch einen beauftragten Dritten durchführen zu lassen.

(2) Die Supportzeiten des Anbieters sind montags bis donnerstags zwischen 8.00 Uhr und 16.00 Uhr und freitags zwischen 8.00 Uhr und 13.00 Uhr. Hiervon ausgenommen sind bundeseinheitliche und hessische Feiertage. Zeitangaben beruhen auf der mitteleuropäischen Zeit-Zone für Deutschland. Geht eine Meldung außerhalb der Supportzeiten ein, beginnen die Reaktionszeiten erst ab Beginn der nächsten Supportzeit zu laufen. Auch im Übrigen laufen Reaktionszeiten nur während der üblichen Supportzeiten.

(3) Folgende Fehlerklassen werden definiert, wobei der Anbieter die Einstufung im Einzelfall auf Grundlage der Meldung des Kunden vornimmt:

Fehlerklasse 1:

Sämtliche in der Leistungsbeschreibung (**Anlage 1**) bezeichneten Funktionalitäten sind vollständig nicht verfügbar; eine Umgehungslösung existiert nicht.

Reaktionszeit: 48h

Fehlerklasse 2:

Mindestens 3 Funktionalitäten sind wesentlich beeinträchtigt, ohne dass eine Umgehungslösung zur Verfügung steht.

Reaktionszeit: 4 Werktage

5. Aktualisierungen, Verbesserungen durch den Anbieter

(1) Grundsätzlich wird der Anbieter die Hard- und Softwareumgebung, die für die Erbringung seiner vertraglichen Leistungen erforderlich ist, konstant halten und in diesem Zustand warten bzw. pflegen.

(2) Der Anbieter ist in diesem Zusammenhang berechtigt, neue Betriebssystem-Versionen und auch neue EDV-Komponenten/Module für die Hardware einzusetzen, wenn dies - insbesondere unter Sicherheitsaspekten - empfehlenswert ist und der ordnungsgemäßen Erfüllung des Vertrages und der Wahrung der gebotenen Sorgfalt dient. Soweit aus solchen Aktualisierungen Änderungen im Hinblick auf die Anwendungssoftware resultieren, auch hinsichtlich der Abläufe bzw. Organisation und der Dokumentation, wird der Anbieter den Kunden möglichst rechtzeitig hierüber informieren. Der Kunde hat die hieraus resultierenden Umstellungen in seiner eigenen IT-Infrastruktur auf eigene Kosten und Verantwortung durchzuführen. Unterlässt er die erforderlichen Umstellungen, trägt er die Verantwortung für daraus resultierende Risiken bzw. Beeinträchtigungen. Ist die Umstellung im Einzelfall für den Kunden unzumutbar, gelten Abs. (3) Sätze 4 und 5 entsprechend.

(3) Der Anbieter ist daneben berechtigt, seine Leistungsangebote oder Teile hieraus jederzeit in einer für den Kunden zumutbaren Weise zu ändern oder zu ergänzen. Die Änderung ist insbesondere dann zumutbar, wenn sie erforderlich wird, um z.B. die vertraglichen Leistungen weiterhin erfüllen zu können. Der Anbieter wird den Kunden auf solche Änderungen mit angemessener Vorlaufzeit in Textform hinweisen.

(4) Ist die Änderung nicht zumutbar, steht dem Kunden ein Sonderkündigungsrecht mit einer Frist von 2 Wochen zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen zu. Die Kündigung hat in Textform zu erfolgen. Eine Rückforderung bereits gezahlter Vergütung ist in diesem Fall ausgeschlossen.

6. Nicht umfasste Leistungen:

Die vertraglichen Pflichten des Anbieters umfassen nicht die Einhaltung von gesetzlichen oder behördlichen Archivierungspflichten. Er ist insbesondere nicht zur längerfristigen Datensicherung gemäß handelsrechtlicher oder steuerlicher Vorgaben verpflichtet. Der Kunde ist allein für die Einhaltung solcher Regelungen verantwortlich.

§ 4 Nutzungsrechte

(1) Der Kunde erhält das nicht ausschließliche, zeitlich auf die Laufzeit dieses Vertrages und inhaltlich durch die Vorgaben dieses Vertrages beschränkte Recht, auf das Vertragsprodukt mittels Telekommunikation zuzugreifen und mittels eines handelsüblichen Browsers die webbasierte Softwareapplikation und die mit dem Vertragsprodukt verbundenen Funktionalitäten im Rahmen der Regelungen dieses Vertrages zu nutzen.

(2) Darüber hinausgehende Rechte an vertraglichen Leistungen des Anbieters, insbesondere an Hard- oder Software, erhält der Kunde nicht. Er erhält insbesondere nicht das Recht zur

Vervielfältigung, Verbreitung, öffentlichen Zugänglichmachung, Sendung, Bearbeitung oder das Recht, Dritten ohne ausdrückliche schriftliche Zustimmung des Anbieters Nutzungsrechte teilweise oder vollständig zu übertragen oder diesen Unterlizenzen einzuräumen. Der Kunde ist zudem nicht berechtigt, das Vertragsprodukt Dritten in sonstiger Weise zugänglich zu machen.

(3) Für jeden Fall, in dem der Kunde die Nutzung des Vertragsprodukts Dritten schuldhaft ermöglicht, ist der Anbieter berechtigt, eine sofort fällige Vertragsstrafe in Höhe des 3-fachen jährlichen Überlassungspreises zu zahlen. Die Geltendmachung eines hierüber hinausgehenden Schadensersatzes bleibt dem Anbieter vorbehalten.

(4) Im Falle einer unberechtigten Nutzungsüberlassung an Dritte ist der Kunde verpflichtet, dem Anbieter auf Verlangen unverzüglich alle zur Rechtsverfolgung gegenüber dem Dritten erforderlichen Auskünfte zu erteilen und Informationen zukommen zu lassen, insbesondere dessen Namen und Anschrift.

(5) Wird die vertragsgemäße Nutzung des Vertragsprodukts ohne Verschulden des Anbieters durch Schutzrechte Dritter beeinträchtigt, so ist der Anbieter berechtigt, die hierdurch betroffenen Leistungen zu verweigern. Der Anbieter wird den Kunden hiervon schnellmöglich in Kenntnis setzen und ihm in geeigneter Weise Zugriff auf seine Daten ermöglichen. Der Kunde ist in diesem Fall zur angemessenen Minderung des Preises berechtigt. Weitergehende Ansprüche des Kunden bleiben hiervon unberührt.

§ 5 Rechte an den Daten

(1) An den Datenbeständen, seien dies aus Sicherheitsgründen Vervielfältigungen oder seien dies die „Originaldaten“, stehen sämtliche Rechte allein dem Kunden - unbeschadet der Rechte der „Betroffenen“ im Sinne des Datenschutzes - zu.

(2) Soweit an den Datenbeständen Schutzrechte entstehen oder bestehen, insbesondere der Schutz als Datenbankwerk und/oder als Datenbank (Letzteres im Sinne von §§ 87 a ff. UrhG) stehen diese dem Anbieter zu.

(3) Im Falle der Beendigung des Vertrages, gleich aus welchem Grund, sind die Datenbestände vom Anbieter an den Kunden herauszugeben. Soweit nicht unmittelbar die Datenträger übergeben werden, auf denen die Daten sich befinden, überspielt der Anbieter die Daten elektronisch an den Kunden oder an eine von diesem benannte dritte Stelle gemäß den weiteren Regelungen in § 15. Es besteht kein Anspruch des Kunden auf Herausgabe der Daten in Form des vom Anbieter erstellten Datenbankwerkes bzw. der von ihm erstellten Datenbank.

§ 6 Datenschutz und Datensicherheit

(1) Beide Parteien werden die jeweils anwendbaren, insbesondere die in Deutschland gültigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen beachten, und ihre im Zusammenhang mit dem Vertrag eingesetzten Beschäftigten auf das Datengeheimnis nach § 5 BDSG verpflichten, soweit diese nicht bereits allgemein entsprechend verpflichtet sind.

(2) Erhebt, verarbeitet oder nutzt der Kunde selbst oder durch den Anbieter personenbezogene Daten, so steht er dafür ein, dass er dazu nach den anwendbaren, insbesondere datenschutzrechtlichen Bestimmungen berechtigt ist und stellt im Falle eines Verstoßes den Anbieter von Ansprüchen Dritter frei.

(3) Umgang mit personenbezogenen Daten:

- Der Anbieter verarbeitet keine personenbezogenen Daten für den Kunden.
- Die Verarbeitung personenbezogener Daten des Anbieters im Auftrag des Kunden gehört zum Vertragsinhalt und ist in einer gesondert abgeschlossenen Vereinbarung zur Auftragsdatenverarbeitung geregelt, die als **Anlage 4** Vertragsinhalt ist.

(4) Die Software, Server und Betriebssoftware sowie sonstige Systemkomponenten des Vertragsprodukts werden in einem **Rechnerverbund [alt.: in einem Rechenzentrum von Dritten]** betrieben.

(5) Der Anbieter ist berechtigt, Unterauftragnehmer zur Erfüllung seiner Leistungspflichten einzusetzen, wenn er die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen sicherstellt.

(6) Der Kunde ist nicht berechtigt, Zutritt zu den Räumlichkeiten zu verlangen, in denen sich die Software, der Server, die Betriebssoftware oder sonstige Systemkomponenten des Vertragsprodukts befinden oder in sonstiger Weise Zugang zu ihnen zu verlangen. Hiervon unberührt bleiben etwaige Zutrittsrechte des Datenschutzbeauftragten des Kunden zur Prüfung der Einhaltung der Erfordernisse gemäß der Anlage zu § 9 BDSG sowie des sonstigen gesetzeskonformen Umgangs des Anbieters mit personenbezogenen Daten im Rahmen einer vereinbarten Auftragsdatenverarbeitung, jedoch grundsätzlich nur nach schriftlicher Anmeldung und zu den üblichen Geschäftszeiten des Anbieters.

§ 7 Pflichten des Kunden

Der Kunde wird die zur Leistungserbringung und -abwicklung durch den Anbieter erforderlichen Mitwirkungspflichten erfüllen. Er wird insbesondere

(1) die vereinbarten Preise gemäß § 9 und **Anlage 2** fristgerecht zahlen;

(2) die ihm bzw. den Nutzern zugeordneten Nutzungs- und Zugangsberechtigungen sowie Identifikations- und Authentifikations-Sicherungen vor dem Zugriff durch Dritte schützen und nicht an unberechtigte Nutzer weitergeben;

(3) dafür Sorge tragen, dass (z.B. bei der Übernahme von Texten und Daten Dritter auf Server des Anbieters) alle gewerblichen Schutz- und Urheberrechte beachtet werden;

(4) die erforderliche Einwilligung des jeweils Betroffenen einholen, soweit er im Rahmen der Nutzung des Vertragsproduktes personenbezogene Daten erhebt, verarbeitet oder nutzt und kein gesetzlicher Erlaubnistatbestand eingreift;

(5) den Versuch unterlassen, selbst oder durch nicht autorisierte Dritte Informationen oder Daten unbefugt abzurufen oder in Programme, die vom Anbieter betrieben werden, einzugreifen oder eingreifen zu lassen oder in Datennetze des Anbieters unbefugt einzudringen;

(6) den Anbieter von sämtlichen Ansprüchen Dritter freistellen, die auf einer rechtswidrigen Verwendung des Vertragsprodukts durch den Kunden, seine Erfüllungsgehilfen oder durch von ihm beauftragte Dritte beruhen oder die sich aus datenschutzrechtlichen oder sonstigen rechtlichen Streitigkeiten ergeben, die aus Handlungen im Verantwortungsbereich des Kunden herrühren. Der Kunde hat eine ausdrückliche unverzügliche Hinweispflicht, sobald er Kenntnis von drohenden oder bereits erfolgten Verstößen oder der Geltendmachung von Ansprüchen Dritter erhält;

(7) die an den Anbieter übermittelten Daten regelmäßig und gefahrenstprechend, mindestens jedoch einmal täglich, sichern und eigene Sicherungskopien erstellen, um bei Verlust der Daten und Informationen die Rekonstruktion derselben mit möglichst geringem Aufwand zu gewährleisten;

(8) vor der Versendung von Daten und Informationen diese auf Viren prüfen und dem aktuellen Stand der Technik entsprechende Virenschutzprogramme einsetzen;

(9) Fehler der vertragsgegenständlichen Leistungen unverzüglich melden und dabei angeben, wie und unter welchen Umständen der Fehler bzw. der Mangel auftritt; er wird zudem den Anbieter bei der Fehlersuche aktiv unterstützen.

(10) nach Abgabe einer Störungsmeldung dem Anbieter die durch die Überprüfung entstandenen Aufwendungen ersetzen, wenn sich nach der Prüfung herausstellt, dass keine Störung der technischen Einrichtungen vom Anbieter vorlag und der Kunde dies bei zumutbarer Fehlersuche hätte erkennen können;

(11) Der Kunde ist selbst verantwortlich dafür, dass seine Hard- und Softwareumgebung folgende technische Voraussetzungen für die Leistungserbringung durch den Anbieter erfüllt:

- Der Kunde stellt sicher, dass ein Zugriff auf das Vertragsprodukt mittels Telekommunikation und mittels einer https-Verschlüsselung möglich ist.
- Der Kunde stellt sicher, dass der Internet Port 80 durch eine Firewall nicht gesperrt wird.

Der Kunde verfügt über einen Internetzugang, der mindestens über DSL 2000 verfügt.

- Der Kunde verfügt über folgenden Browser oder Client:

Firefox ab Version 20, Internet Explorer ab Version 9, Chrome ab Version 30.0.1599

- Der Kunde stellt sicher, dass Javascript im Browser aktiviert ist.
- Der Kunde stellt sicher, dass das Adobe FLASH PlugIn für die Video Tutorial installiert ist
- Der Kunde verfügt über folgende weitere Hard- und Softwarevoraussetzungen:

Aktueller Prozessor
Min 4 GB RAM
Bildschirmauflösung 1280 x 960 Pixel
Windows XP (ab Service Pack 3)

Windows 7, Windows 8

- Der Kunde stellt sicher, dass er die jeweils neueste Version der Vertragsprodukte verwendet (vgl. § 3 Nr. 5).

§ 8 Vertragswidrige Nutzung des Vertragsproduktes

(1) Der Anbieter ist berechtigt, bei rechtswidrigem Verstoß des Kunden gegen eine der in diesem Vertrag festgelegten wesentlichen Pflichten, insbesondere bei Verstoß gegen die in § 7 (5) genannten Pflichten, den Zugang zum Vertragsprodukt und zu dessen Daten zu sperren. Der Zugang wird erst dann wiederhergestellt, wenn der Verstoß gegen die betroffene wesentliche Pflicht dauerhaft beseitigt bzw. die Wiederholungsgefahr durch Abgabe einer angemessenen strafbewährten Unterlassungserklärung gegenüber dem Anbieter sichergestellt ist. Der Kunde bleibt in diesem Fall verpflichtet, die vereinbarten Preise gemäß **Anlage 2** zu zahlen.

(2) Der Anbieter ist berechtigt, bei einem Verstoß gegen § 7 (5) die betroffenen Daten zu löschen.

(3) Liegt in den Fällen der Absätze (1) und (2) ein schuldhafter Verstoß des Kunden vor, ist dieser zum Schadensersatz in Höhe von 100000€ verpflichtet. Der Schadensersatz ist höher oder niedriger anzusetzen, wenn der Anbieter einen höheren Schaden oder der Kunde das Vorliegen eines geringeren oder keinen Schadens nachweist. Die Geltendmachung weiterer Schadensersatzansprüche aus anderen Rechtsgründen bleibt dem Anbieter vorbehalten.

(4) Im Falle eines rechtswidrigen Verstoßes gegen die in § 7 (5) festgelegten Pflichten durch einen seiner Nutzer hat der Kunde dem Anbieter auf Verlangen unverzüglich sämtliche Angaben zur Geltendmachung der Ansprüche gegen den Nutzer zu machen, insbesondere dessen Namen und Anschrift mitzuteilen.

§ 9 Zahlungsbedingungen

(1) Für die Bereitstellung der Vertragsprodukte zahlt der Kunde dem Anbieter eine jährliche Pauschalvergütung in Höhe von **435,00 €** netto. Weitere Leistungen werden gemäß der in **Anlage 2** enthaltenen Preisliste vergütet.

(2) Die vereinbarte Pauschalvergütung ist –nach Zugang einer Rechnung des Anbieters innerhalb von 14 Tagen jeweils jährlich im Voraus für das nächste Kalenderjahr zu zahlen. Für das zum Zeitpunkt der betriebsfähigen Bereitstellung laufende Kalenderjahr ist die anteilige Vergütung unmittelbar nach der Bereitstellung und nach Zugang einer entsprechenden Rechnung für den Rest des laufenden Kalenderjahres im Voraus zu entrichten. Die Vergütung für Teile eines Kalendermonats werden für jeden Tag mit 1/30 des monatlichen Preises berechnet.

(3) Sonstige Preise sind nach Erbringung der Leistung und Zugang einer entsprechenden Rechnung zu zahlen.

(4) Sofern kein Lastschriftinzugsverfahren vereinbart ist, muss der Rechnungsbetrag spätestens am vierzehnten Tag nach Zugang der Rechnung auf dem in der Rechnung angegebenen Konto gutgeschrieben sein.

§ 10 Verzug

(1) Im Falle eines Zahlungsverzugs des Kunden in nicht unerheblicher Höhe (mindestens zwei Monatspauschalen) ist der Anbieter berechtigt, den Zugang auf das Vertragsprodukt zu sperren. Der Kunde bleibt in diesem Fall verpflichtet, die vereinbarte Vergütung zu zahlen.

(2) Kommt der Kunde mit Zahlungen in Verzug, ist der Anbieter nach zweifacher fruchtloser Mahnung mit angemessener Fristsetzung berechtigt, den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen und einen sofort fälligen pauschalierten Schadensersatz in Höhe eines Viertels der bis zum Ablauf der regulären Vertragslaufzeit restlichen Vergütung zu verlangen. Der Betrag ist entsprechend höher oder niedriger anzusetzen, wenn der Anbieter einen höheren Schaden oder der Kunde das Vorliegen eines geringeren oder keinen Schadens nachweist.

(3) Die Geltendmachung weiterer Ansprüche wegen Zahlungsverzuges bleibt dem Anbieter vorbehalten.

(4) Gerät der Anbieter mit der betriebsfähigen Bereitstellung in Verzug, so richtet sich die Haftung nach § 12. Der Kunde ist nur dann zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt, wenn der Anbieter eine von Kunde gesetzte angemessene Nachfrist nicht einhält, die mindestens zwei Wochen betragen muss.

§ 11 Gewährleistung

(1) Sind die vom Anbieter nach diesem Vertrag zu erbringenden Leistungen mangelhaft, wird der Anbieter innerhalb angemessener Frist und nach Zugang einer Mängelrüge die Leistungen nach seiner Wahl nachbessern oder erneut erbringen. Der Anbieter ist berechtigt, die Mängelbeseitigung im Rahmen von allgemein verfügbaren Upgrades, Updates oder Service Packs oder durch Bereitstellen einer zumutbaren Umgehungslösung zu erbringen.

(2) Schlägt die mangelhafte Erbringung aus Gründen, die der Anbieter zu vertreten hat, auch innerhalb einer vom Kunden gesetzten angemessenen Nachfrist fehl, kann der Kunde die vereinbarte Vergütung um einen angemessenen Betrag mindern oder nach den gesetzlichen Vorschriften unter Berücksichtigung der weiteren vertraglichen Regelungen zurücktreten.

(3) Der Kunde ist verpflichtet, den Anbieter unverzüglich über auftretende Mängel in Textform oder – soweit vereinbart – im Rahmen des First Level Supports – zu unterrichten.

(4) Der Kunde wird den Anbieter bei der Beseitigung der Mängel unentgeltlich unterstützen und ihm insbesondere alle notwendigen Unterlagen, Daten etc. zur Verfügung stellen, die zur Analyse und Beseitigung der Mängel erforderlich sind.

(5) Ansprüche nach dieser Ziffer verjähren entsprechend der Regelung in § 12 Abs. (9).

§ 12 Haftung

(1) Der Anbieter haftet bei einer Verletzung von vertraglichen und außervertraglichen Pflichten nach den jeweils einschlägigen gesetzlichen Vorschriften, soweit sich aus den

vertraglichen Regelungen (einschließlich der nachfolgenden Bestimmungen) nichts anderes ergibt.

(2) Gleich aus welchem Rechtsgrund haftet der Anbieter unbegrenzt bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit.

(3) Darüber hinaus haftet der Anbieter bei einfacher Fahrlässigkeit wie folgt:

- a. für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit unbegrenzt;
- b. für Schäden aus der Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht begrenzt auf den Ersatz des vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schadens; wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung den Vertrag prägt und auf die der Kunde vertrauen darf;
- c. in allen übrigen Fällen nicht für Schäden, die nicht an der Ware selbst entstanden sind, insbesondere nicht für entgangenen Gewinn oder sonstige Vermögensschäden des Kunden.

(4) Soweit die vertragliche Haftung ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung von Arbeitnehmern, Vertretern und Erfüllungsgehilfen.

(5) Vorstehende Haftungsbeschränkungen gelten nicht, soweit der Anbieter eine Garantie für die Beschaffenheit der Ware übernommen hat. Das gleiche gilt für Ansprüche des Kunden nach dem Produkthaftungsgesetz.

(6) Wegen einer Pflichtverletzung, die nicht in einem Mangel besteht, kann der Kunde nur zurücktreten oder kündigen, wenn der Anbieter die Pflichtverletzung zu vertreten hat. Rücktritt oder Kündigung müssen schriftlich erklärt werden, wobei die Schriftform durch E-Mail und Telefax nicht gewahrt wird. Im Übrigen gelten die gesetzlichen Voraussetzungen und Rechtsfolgen.

(7) Im Falle eines Datenverlustes haftet der Anbieter nur für den Schaden, der auch bei ordnungsgemäßer Datensicherung (vgl. § 7 (8)) des Kunden entstanden wäre.

(8) Die Abtretung der in §§ 11 und 12 geregelten Ansprüche des Kunden ist ausgeschlossen. § 354 a HGB bleibt unberührt.

(9) Ansprüche nach dieser Ziffer verjähren nach 12 Monaten. Dies gilt nicht in den Fällen der § 12 Abs. 2 und 5 (Haftung bei Vorsatz, grober Fahrlässigkeit, bei Personenschäden und nach dem Produkthaftungsgesetz) und soweit gemäß § 438 Abs. 1 Nr. 2 BGB (Bauwerke und Sachen für Bauwerke), § 479 Abs. 1 BGB (Rückgriffsanspruch) und § 634a Abs. 1 Nr. 2 BGB (Baumängel) oder in sonstigen Fällen längere Fristen gesetzlich zwingend vorgeschrieben sind.

(10) Für Ansprüche des Kunden auf Ersatz vergeblicher Aufwendungen gelten die vorgenannten Regelungen entsprechend.

§ 13 Höhere Gewalt

(1) Bei höherer Gewalt ruhen die Leistungspflichten des Anbieters; tritt eine wesentliche Veränderung der bei Vertragsschluss bestehenden Verhältnisse ein, so ist er zum Rücktritt

vom Vertrag berechtigt. Das gleiche gilt bei Energie- oder Rohstoffmangel, Arbeitskämpfen, behördlichen Verfügungen oder Verkehrs- oder Betriebsstörungen.

(2) Wenn Unterauftragnehmer des Anbieters aus vorgenannten Gründen nicht, nicht rechtzeitig oder nicht ordnungsgemäß leisten, gilt Folgendes: Verzögert sich ein vereinbarter Leistungstermin aus vom Anbieter nicht zu vertretenden Umständen, weil er trotz ordnungsgemäßer kongruenter Eindeckung nicht, nicht rechtzeitig oder nicht ordnungsgemäß beliefert worden ist, so verlängern sich seine Fristen angemessen. Hat der Anbieter den Kunden über das Leistungshindernis ordnungsgemäß informiert und ist es nicht nur von vorübergehender Natur, so ist der Anbieter berechtigt, wegen des noch nicht erfüllten Teils des Vertrages ganz oder teilweise zurückzutreten.

§ 14 Vertragsbeginn und -laufzeit, Kündigung

(1) Der Vertrag tritt mit seiner Unterzeichnung durch beide Vertragsparteien in Kraft und läuft auf unbestimmte Zeit.

(2) Das Vertragsverhältnis kann von beiden Vertragsparteien mit einer Frist von 3 Kalendermonaten zum Ablauf eines Vertragsjahres gekündigt werden, frühestens jedoch zum **???**.

(3) Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Wichtiger Grund ist für den Anbieter insbesondere, wenn der Kunde seine in § 7 und § 8 enthaltenen vertraglichen Pflichten wiederholt trotz Mahnung nicht oder nicht rechtzeitig erbringt.

(4) Alle Kündigungen nach diesem Vertrag haben schriftlich zu erfolgen, wobei die Schriftform - soweit nicht ausdrücklich geregelt - durch Telefax und E-Mail nicht gewahrt ist.

§ 15 Pflichten im Falle der Vertragsbeendigung, Rückübertragung

(1) Im Falle der Beendigung des Vertrages ist der Anbieter grundsätzlich verpflichtet, auf Kosten des Kunden eine dem Zeitpunkt der Beendigung adäquate Rückübertragung der Daten des Kunden an den Kunden oder eine von diesem benannte Stelle vorzunehmen. Dies geschieht insbesondere, indem die Datenbestände auf üblichen Datenträgern dem Kunden übergeben werden.

(2) Der Anbieter wird sowohl gegenüber dem Kunden als auch gegenüber einem vom Kunden beauftragten Dritten, die Rückübertragungsleistungen und damit im Zusammenhang stehende Unterstützungsleistungen in zumutbarem Umfang auf Anfrage des Kunden erbringen. Solche Leistungen sind nach den für die Serviceleistungen des Anbieters geltenden Sätzen zu erstatten (**vgl. Anlage2**).

(3) Rückübertragungsleistungen sind vom Kunden rechtzeitig zu beauftragen. Die Parteien können vereinbaren, dass der Anbieter die Rückübertragung im Rahmen eines Werkvertrages durchführt und somit für den Erfolg des Gelingens der Rückübertragung beim Kunden bzw. bei dem von diesem beauftragten Dritten einsteht. In diesem Fall ist eine gesonderte Vergütung zu vereinbaren.

§ 16 Dokumentation

(1) Der Anbieter ist berechtigt, eine Dokumentation über die Verfügbarkeit der vereinbarten Funktionalitäten durchzuführen. Zu diesem Zweck wird der Anbieter insbesondere Zugriffs- und Antwortzeiten sowie Seitenzugriffe dokumentieren.

(2) Der Anbieter wird dem Kunden auf schriftliche Anfrage unentgeltlich Berichte über die Dokumentationsergebnisse zur Verfügung stellen oder nach Wahl des Anbieters Einsicht in die Dokumentation gewähren. Der Kunde kann solche Information rückwirkend nur für maximal ein Vertragsjahr verlangen.

§ 17 Schlussbestimmungen

(1) Der Kunde ist zur Übertragung der Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag auf einen Dritten nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung des Anbieters berechtigt.

(2) Erfüllungsort für die vertraglichen Leistungen ist der Sitz des Anbieters.

(3) Für die vertraglichen Beziehungen gilt deutsches Recht. Gerichtsstand ist der Sitz des Anbieters.

(4) Mündliche Nebenabreden wurden nicht getroffen. Änderungen und Ergänzungen dieser Vereinbarung bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für die Aufhebung des Schriftformerfordernisses.

(5) Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein oder werden, so werden die Parteien eine der unwirksamen Regelung wirtschaftlich und rechtlich möglichst nahe kommende rechtswirksame Ersatzregelung treffen. Gleiches gilt im Fall einer Lücke im Vertrag.

Anlagen

- Anlage 1: Leistungsbeschreibung
- Anlage 2: Preisliste
- Anlage 3: Pflege- und Wartungsvertrag
- Anlage 4: Vereinbarung zur Auftragsdatenverarbeitung

(Ort, Datum)

(Ort, Datum)

(Unterschrift Anbieter)

(Unterschrift Kunde)