



SLASCONE

**ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN**  
**(AGB)**  
**APRIL 2023**

## 1. VERTRAGLICHE GRUNDLAGE

- 1.1** Vertragspartner sind die SLASCONE GmbH (eingetragen im Handelsregister des Amtsgerichts Berlin unter HRB 174522; im Folgenden: „Anbieter“) und der Kunde.
- 1.2** Der Abschluss von Verträgen und die Kommunikation zur Erfüllung der vertraglichen Pflichten zwischen dem Anbieter und dem Kunden erfolgen in deutscher Sprache.
- 1.3** Zwischen den Vertragspartnern individuell getroffene Abreden – sei es im Vertrag selbst oder sei es nach Vertragsschluss – haben stets Vorrang gegenüber Regelungen in AGB. Auf diese Weise kann eine in den AGB getroffene Regelung geändert oder abweichend vereinbart werden, auch zum Nachteil des Anbieters.

## 2. VERGÜTUNG, ZAHLUNG, LEISTUNGSSCHUTZ, TERMINE

- 2.1** Der Anbieter rechnet Vergütungen und alle weiteren im Rahmen des Vertrags zu zahlenden Beträgen monatlich ab. Werden Dienstleistungen nach Aufwand vergütet, dokumentiert der Anbieter die Art und Dauer der Tätigkeiten und übermittelt diese Dokumentation mit der Rechnung.
- 2.2** Alle Rechnungen werden nur in elektronischer Form versandt. Der Kunde muss dem Anbieter mindestens zwei gültige E-Mail-Adressen für die Rechnungsstellung zur Verfügung stellen.
- 2.3** Alle Rechnungen sind grundsätzlich spätestens 20 Kalendertage nach Zugang frei Zahlstelle ohne Abzug zu zahlen. Wenn der Kunde gesetzlich verpflichtet ist, einen Betrag von den Vergütungen oder anderen im Rahmen des Vertrags zu zahlenden Beträgen zurückzuhalten oder abzuziehen, muss der Kunde die jeweilige Zahlung „hochrechnen“, sodass der tatsächlich vom Anbieter erhaltene Betrag dem vollen Betrag des angegebenen Betrags entspricht. Wenn der Anbieter gesetzlich verpflichtet ist oder sich dafür entscheidet, Steuern und Abgaben zu zahlen, die erhoben werden oder auf der Vergütung des Anbieters oder anderen zu zahlenden Beträgen beruhen, werden diese Beträge vom Kunden erstattet.
- 2.4** Der Kunde kann wegen Mängeln nur aufrechnen oder Zahlungen zurückbehalten, soweit ihm tatsächlich Zahlungsansprüche wegen Sach- oder Rechtsmängeln der Leistung zustehen. Der Kunde hat kein Zurückbehaltungsrecht, wenn sein Mangelanspruch verjährt ist. Im Übrigen kann der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen oder eine Zurückbehaltung ausüben.
- 2.5** Gleichet der Kunde eine fällige Forderung zum vertragsgemäßen Zahlungstermin ganz oder teilweise nicht aus, wird der Anbieter dem Kunden eine Mahnung in elektronischer Form ("erste Mahnung") zusenden. Wenn der Anbieter die vollständige Zahlung der verspäteten Beträge nicht innerhalb von 30 Kalendertagen nach Erhalt der ersten Mahnung durch den Kunden erhält, sendet der Anbieter eine zweite Mahnung zur Zahlung in elektronischer Form ("zweite Mahnung"). Erhält der Anbieter nicht die vollständige Zahlung der verspäteten Beträge innerhalb von 15 Kalendertagen nach Erhalt der zweiten Mahnung durch den Kunden, ist der Anbieter berechtigt, den Zugang des Kunden zu allen Diensten ohne weitere Mitteilung auszusetzen. Eine solche Aussetzung entbindet den Kunden weder von seinen vertraglichen Verpflichtungen noch von seiner Verpflichtung zur Zahlung der Entschädigung, die dem Aussetzungszeitraum entspricht. Die Dienste können erst dann wieder aufgenommen werden, wenn alle fälligen Beträge vom Kunden vollständig bezahlt wurden.

- 2.6** Gleichet der Kunde eine fällige Forderung vor Erhalt der zweiten Mahnung nicht aus, kann der Anbieter vereinbarte Zahlungsziele für alle zukünftigen Forderungen widerrufen und weitere Leistungen nur gegen Vorkasse oder gegen Sicherheit (in Form von Erfüllungsbürgschaft auf erstes Anfordern) zu erbringen, die von einem in der Europäischen Union zugelassenen Kreditinstitut oder Kreditversicherer ausgestellt wurde. Bei Dienstleistungen kontinuierlicher Art, die auf wiederkehrender Basis abgerechnet werden, hat die Vorkasse oder Erfüllungsbürgschaft den gesamten für den jeweiligen Abrechnungszeitraum zu zahlendem Betrag zu umfassen. Bei einmaligen Dienstleistungen hat die Vorkasse oder Erfüllungsbürgschaft den vollen Betrag, der für diese Dienstleistungen gefordert wird zu decken. § 321 BGB und § 112 InsO -soweit anwendbar- bleiben unberührt.
- 2.7** Feste Leistungstermine sollen ausdrücklich in dokumentierter Form vereinbart werden. Die Vereinbarung eines festen Leistungstermins steht unter dem Vorbehalt, dass der Anbieter die Leistungen seiner jeweiligen Vorlieferanten rechtzeitig und vertragsgemäß erhält.
- 2.8** Soweit nichts anderes vereinbart ist, kann der Anbieter die Vergütung frühestens 36 Monate nach Vertragsschluss erhöhen. Weitere Erhöhungen können frühestens 12 Monate nach Wirksamwerden einer vorangegangenen Erhöhung erfolgen. Eine Erhöhung wird 3 Monate nach Ankündigung wirksam. Der Kunde hat ein Kündigungsrecht, wenn sich die Vergütungssätze um mehr als 18% erhöhen. Der Kunde kann spätestens zum Zeitpunkt der Wirksamkeit einer solchen Erhöhung kündigen.
- 2.9** Ein Lizenzplatz ist definiert als die Anzahl aktiver (nicht archivierter, nicht abgelaufener oder deaktivierter) Geräte oder Benutzer pro Produkt.

### 3. VERTRAGSLAUFZEIT UND VERTRAGSBEENDIGUNG

- 3.1** Die Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistungen erfolgt unbefristet ab dem im Vertrag bezeichneten Datum zunächst für die Dauer der Mindestlaufzeit. Während dieser Mindestlaufzeit ist eine vorzeitige ordentliche Kündigung beidseitig ausgeschlossen.
- 3.2** Die Mindestlaufzeit beträgt 12 Monate.
- 3.3** Der Vertrag kann mit einer Frist von drei Monaten gekündigt werden, frühestens zum Ablauf der Mindestlaufzeit. Geschieht dies nicht, verlängert sich der Vertrag jeweils um ein weiteres Jahr, sofern er nicht mit einer Frist von 3 Monaten zum Ablauf des jeweiligen Verlängerungszeitraums ordentlich gekündigt wurde.
- 3.4** Das Recht jedes Vertragspartners zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- 3.5** Jede Kündigungserklärung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der gesetzlichen Schriftform oder elektronischen Form (§ 126a BGB). Es gilt Ziffer 20.4.
- 3.6** Der Kunde kann Innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Ablauf oder Beendigung des Vertrags verlangen, dass alle auf die Software oder im Besitz des Anbieters hochgeladenen Daten an den Kunden zurückgesandt oder gelöscht werden. Wenn der Kunde nicht das Recht ausübt, zwischen Rückgabe oder Löschung der Daten gemäß vorherigem Satz zu wählen, übernimmt der Anbieter keine Haftung für diese Daten und ist berechtigt, nach Ablauf dieser Frist von dreißig (30) Tagen dauerhaft alle Daten, die von oder im Auftrag des Kunden in die Software hochgeladen wurden, sowie alle Daten, die sich sonst im Besitz des Anbieters befinden zu löschen.

## 4. ZUSAMMENARBEIT, MITWIRKUNGSPFLICHTEN, VERTRAULICHKEIT

- 4.1** Der Kunde ist verpflichtet, den Anbieter soweit erforderlich zu unterstützen und in seiner Betriebssphäre alle zur ordnungsgemäßen Auftragsausführung erforderlichen Voraussetzungen zu schaffen. Dazu wird er insbesondere notwendige Informationen zur Verfügung stellen und einen Remotezugang auf das Azure Kundensystem ermöglichen, falls Ziffer 5.2 zutrifft. Soweit aus Sicherheitsgründen oder sonstigen Gründen ein Remotezugang nicht möglich ist, verlängern sich davon betroffene Fristen angemessen; für weitere Auswirkungen werden die Vertragspartner eine angemessene Regelung vereinbaren. Der Kunde sorgt ferner dafür, dass fachkundiges Personal für die Unterstützung des Anbieters zur Verfügung steht. Soweit im Vertrag vereinbart ist, dass Leistungen vor Ort beim Kunden erbracht werden können, stellt der Kunde auf Wunsch des Anbieters unentgeltlich ausreichende Arbeitsplätze und Arbeitsmittel zur Verfügung.
- 4.2** Der Kunde hat Mängel unverzüglich in nachvollziehbarer und detaillierter Form unter Angabe aller für die Mängelerkennung und -analyse zweckdienlichen Informationen schriftlich (elektronische Textform ausreichend) zu melden. Anzugeben sind dabei insbesondere die Arbeitsschritte, die zum Auftreten des Mangels geführt haben, die Erscheinungsform sowie die Auswirkungen des Mangels. Soweit nichts anderes vereinbart ist, werden dafür die entsprechenden Formulare und Verfahren des Anbieters verwendet.
- 4.3** Der Kunde wird den Anbieter bei Prüfung und Geltendmachung von Ansprüchen gegenüber anderen Beteiligten im Zusammenhang mit der Leistungserbringung angemessen auf Anforderung unterstützen. Dies gilt insbesondere für Rückgriffsansprüche des Anbieters gegen Vorlieferanten.
- 4.4** Die Vertragspartner sind verpflichtet, über Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse sowie über sonstige als vertraulich bezeichnete Informationen, die im Zusammenhang mit der Vertragsdurchführung bekannt werden, Stillschweigen zu wahren. Die Weitergabe solcher Informationen an Personen, die nicht an dem Abschluss, der Durchführung oder Abwicklung des Vertrags beteiligt sind, darf nur mit schriftlicher Einwilligung des jeweils anderen Vertragspartners erfolgen. Soweit nichts anderes vereinbart ist, endet diese Verpflichtung nach Ablauf von fünf Jahren nach Bekanntwerden der jeweiligen Information, bei Dauerschuldverhältnissen jedoch nicht vor deren Beendigung. Die Vertragspartner werden diese Verpflichtungen auch ihren Mitarbeitern und eventuell eingesetzten Dritten auferlegen.
- 4.5** Den Vertragspartnern ist bekannt, dass eine elektronische und unverschlüsselte Kommunikation (z.B. per E-Mail) mit Sicherheitsrisiken behaftet ist. Bei dieser Art der Kommunikation werden sie daher keine Ansprüche geltend machen, die durch das Fehlen einer Verschlüsselung begründet sind, außer soweit zuvor eine Verschlüsselung vereinbart worden ist.
- 4.6** Der Kunde ist verpflichtet, den Anbieter von sämtlichen Ansprüchen Dritter aufgrund von Rechtsverletzungen freizustellen, die auf einer rechtswidrigen Verwendung des Leistungsgegenstands 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 des Anbieters.

## 5. HOSTING

- 5.1** Die angebotene Software läuft ausschließlich in Microsoft Azure Rechenzentren.

- 5.2** Der Kunde kann eine eigene Microsoft Azure Subskription verwenden. Es gilt Ziffer 4.1. In diesem Fall trägt der Kunde die anfallenden Microsoft Azure Kosten. Wenn der Kunde eine eigene Microsoft Azure Subskription verwendet, muss er dem Anbieter eine dedizierte, Microsoft Azure Ressource Gruppe bereitstellen, die ausschließlich für den Betrieb der SLASCONE Software vorgesehen ist, sowie einen entsprechenden administrativen Zugang. Der Kunde darf den Inhalt dieser Ressource Gruppe ohne vorherige Absprache mit dem Anbieter nicht nachträglich ändern. Der Anbieter haftet dem Kunden nicht, falls der Kunde den Inhalt dieser Ressource Gruppe ohne vorherige Absprache oder fahrlässig ändert.

## 6. LEISTUNGEN

- 6.1** Der Anbieter stellt die vertragsgegenständlichen Leistungen, insbesondere den Zugang zur Software, in seinem Verfügungsbereich (ab Schnittstelle Rechenzentrum zum Internet) bereit.
- 6.2** Der Leistungsumfang, der Verwendungszweck und die Einsatzbedingungen der vertragsgegenständlichen Leistungen ergeben sich aus der jeweiligen Leistungsbeschreibung, ergänzend aus der Online-Dokumentation der Software. Für die Beschaffenheit der Funktionalität der Software ist die Online-Dokumentation abschließend maßgeblich, es sei denn, es ist ausdrücklich etwas Abweichendes vereinbart. Eine darüber hinausgehende Beschaffenheit der Software schuldet der Anbieter nicht. Die Online-Dokumentation ist unter <https://support.slascone.com/> in englischer Sprache zu finden.
- 6.3** Darüber hinausgehende Leistungen, etwa die Entwicklung kundenindividueller Lösungen oder erforderliche Anpassungen bedürfen eines gesonderten Vertrages.

## 7. INDIVIDUELLE DIENSTLEISTUNG

- 7.1** Der Anbieter erbringt die kostenpflichtige, individuelle Leistung durch geeignete Mitarbeiter. Ein Anspruch des Kunden auf die Leistungserbringung durch bestimmte Mitarbeiter des Anbieters besteht nicht.
- 7.2** Der Anbieter bestimmt die Art und Weise der Leistungserbringung, soweit nichts anderes vereinbart ist.
- 7.3** Der Kunde ist gegenüber den mit der Leistungserbringung befassten Mitarbeitern des Anbieters nicht weisungsbefugt.
- 7.4** Sofern der Anbieter die Ergebnisse der Dienstleistung schriftlich darzustellen hat, ist nur die schriftliche Darstellung maßgebend.
- 7.5** Der Kunde trägt Sorge dafür, dass der von ihm benannte Ansprechpartner dem Anbieter die für die Erbringung der Dienstleistung notwendigen Unterlagen, Informationen und Daten vollständig, richtig, rechtzeitig und kostenfrei zur Verfügung stellt, soweit nicht vom Anbieter geschuldet. Darüber hinaus sorgt der Kunde für deren Aktualisierung. Der Anbieter darf von der Vollständigkeit und Richtigkeit dieser Unterlagen, Informationen und Daten ausgehen, außer soweit er erkennt oder erkennen muss, dass diese unvollständig oder unrichtig sind.
- 7.6** Der Kunde hat dazu die Dienstleistungserbringung durch den Anbieter zu beobachten.
- 7.7** An den Dienstleistungsergebnissen, die der Anbieter im Rahmen des Vertrages erbracht und dem Kunden übergeben hat, räumt er dem Kunden das nicht ausschließliche und nicht übertragbare Recht ein, diese bei sich für eigene interne Zwecke im Rahmen des vertraglich vorausgesetzten Einsatzzwecks auf Dauer zu nutzen, soweit nichts anderes vereinbart ist.
- 7.8** Im Übrigen verbleiben alle Rechte beim Anbieter.

- 7.9** Vereinbarte Aufwandsnachweise gelten als genehmigt, soweit der Kunde nicht innerhalb von 21 Tagen nach Erhalt detailliert schriftlich (elektronische Textform ausreichend) widerspricht und der Anbieter im Aufwandsnachweis auf die Genehmigungsfiktion hingewiesen hat.
- 7.10** Wird die Dienstleistung nicht vertragsgemäß erbracht und hat der Anbieter dies zu vertreten (Leistungsstörung), so ist er verpflichtet, die Dienstleistung ganz oder in Teilen ohne Mehrkosten für den Kunden innerhalb angemessener Frist vertragsgemäß zu erbringen, es sei denn, dies ist nur mit unverhältnismäßigem Aufwand möglich. Diese Pflicht des Anbieters besteht nur, wenn der Kunde die Leistungsstörung schriftlich (elektronische Textform ausreichend) und unverzüglich, spätestens aber bis zum Ablauf von zwei Wochen nach Kenntnis rügt, außer soweit anderes vereinbart ist.
- 7.11** Für etwaige darüber hinausgehende Aufwendungs- und Schadensersatzansprüche gilt Ziffer 16.

## 8. AKTUALISIERUNG DER SOFTWARE (UPDATES)

- 8.1** Der Anbieter stellt aktualisierte Versionen der Software regelmäßig bereit, auch wenn Ziffer 5.2 zutrifft. Der Anbieter ist nicht verpflichtet den Kunden darüber zu informieren.
- 8.2** Der Anbieter setzt Monitoring ein, um Leistungsspitzen und -engpässe zu erkennen und passt die Dimensionierung der Azure-Ressourcen entsprechend an (Kostensoptimierung), auch wenn Ziffer 5.2 zutrifft.
- 8.3** Der Anbieter informiert den Kunden, sobald die Software nicht mehr regelmäßig weiterentwickelt werden kann.
- 8.4** Der Anbieter ist berechtigt, die Software einschließlich der Online-Dokumentation nach freiem Ermessen zu ändern, zu ergänzen und weiterzuentwickeln, soweit der vertragsgemäße Funktionsumfang der Software im Wesentlichen erhalten bleibt und die Änderung für den Kunden für eine vertragstypische und bestimmungsgemäße Nutzung der lizenzierten zumutbar ist.
- 8.5** Die Berechtigung zur Änderung der Software umfasst auch die Berechtigung, Funktionen zu entfernen, die für die vertragsgemäße Anwendung der Software nicht oder nicht mehr wesentlich sind. Es obliegt dem Kunden, nach Mitteilung von Änderungen der Software (mindestens 6 Monate im Voraus) zu prüfen, ob die Änderungen für ihn für eine vertragstypische und bestimmungsgemäße Nutzung der Software zumutbar sind. Soweit dies nicht der Fall sein sollte, hat der Kunde den Anbieter hierüber innerhalb von 3 Monaten zu informieren.

## 9. VERFÜGBARKEIT

- 9.1** Die bereitgestellte Software hat eine Verfügbarkeitsgarantie von 99,95%. Die Verfügbarkeit der bereitgestellten Leistungen ergibt sich aus der Verfügbarkeit der Microsoft Azure Ressourcen.
- 9.2** Verwendet werden folgende Microsoft Azure Komponente/Ressourcen: Application Gateway, Front Door, App Service, SQL Database, Active Directory B2C, Azure Maps, Storage Account. Die Vereinbarungen von Microsoft Azure zum Servicelevel (SLA) findet man unter <https://azure.microsoft.com/de-de/support/legal/sla/>.

## 10. NUTZUNGSUMFANG

- 10.1** Die vertragsgegenständlichen Leistungen dürfen nur durch den Kunden und nur zu den 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 geeigneten Anwendung (z.B. „App“) die mit der Software verbundenen Funktionalitäten vertragsgemäß nutzen. Darüber hinausgehende Rechte, insbesondere an der Software oder den ggf. bereitgestellten Infrastrukturleistungen im jeweiligen Rechenzentrum erhält der Kunde nicht. Jede weitergehende Nutzung bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung des Anbieters.
- 10.2** Der Kunde darf die Software insbesondere nicht über den vereinbarten Nutzungs-umfang hinaus in Anspruch nehmen oder von Dritten nutzen lassen oder sie Dritten zugänglich machen, mit Ausnahme von der ordnungsgemäßen Nutzung des Reseller und Customer Portals von Partnern, Distributoren und Endkunden des Kunden. 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.
- 10.3** Der Anbieter 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.
- 10.4** Im Falle eines vertragswidrigen Überschreitens des Nutzungsumfangs durch einen Nutzer oder im Falle einer unberechtigten Nutzungsüberlassung hat der Kunde dem Anbieter auf Verlangen unverzüglich sämtliche ihm verfügbaren Angaben zur Geltendmachung der Ansprüche wegen der vertragswidrigen Nutzung zu machen, insbesondere Name und Anschrift des Nutzers mitzuteilen.
- 10.5** Der Anbieter 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 der Anbieter den Zugriff auf die vertraglichen Leistungen unterbrechen bzw. sperren. Der Anbieter hat dem Kunden vorher grundsätzlich eine angemessene Nachfrist zur Abhilfe zu setzen. Der alleinige Widerruf der Zugangsberechtigung gilt nicht zugleich als Kündigung des Vertrages. Den Widerruf der Zugangsberechtigung ohne Kündigung kann der Anbieter nur für eine angemessene Frist, maximal 3 Monate, aufrechterhalten.
- 10.6** Der Anspruch des Anbieters auf eine Vergütung für die über die vereinbarte Nutzung hinausgehende Nutzung bleibt unberührt.
- 10.7** Der Kunde hat einen Anspruch auf Wiedereinräumung der Zugangsberechtigung und der Zugriffsmöglichkeit, nachdem er nachgewiesen hat, dass er die vertragswidrige Nutzung eingestellt und eine zukünftige vertragswidrige Nutzung unterbunden hat.

## **11. STÖRUNGEN BEI DER LEISTUNGSERBRINGUNG**

- 11.1** Wenn eine Ursache, die der Anbieter nicht zu vertreten hat, einschließlich Streik oder Aussperrung, die Termineinhaltung beeinträchtigt („Störung“), verschieben sich die Termine um die Dauer der Störung, erforderlichenfalls einschließlich einer angemessenen Wiederanlaufphase. Ein Vertragspartner hat den anderen Vertragspartner über die Ursache einer in seinem Bereich aufgetretenen Störung und die Dauer der Verschiebung unverzüglich zu unterrichten.

- 11.2** Erhöht sich der Aufwand aufgrund einer Störung, kann der Anbieter auch die Vergütung des Mehraufwands verlangen, außer der Kunde hat die Störung nicht zu vertreten und deren Ursache liegt außerhalb seines Verantwortungsbereichs.
- 11.3** Wenn der Kunde wegen nicht ordnungsgemäßer Leistung des Anbieters vom Vertrag zurücktreten und / oder Schadensersatz statt der Leistung verlangen kann oder solches behauptet, wird der Kunde auf Verlangen des Anbieters innerhalb angemessen gesetzter Frist schriftlich erklären, ob er diese Rechte geltend macht oder weiterhin die Leistungserbringung wünscht. Bei einem Rücktritt hat der Kunde dem Anbieter den Wert zuvor bestehender Nutzungsmöglichkeiten zu erstatten; gleiches gilt für Verschlechterungen durch bestimmungsgemäßen Gebrauch.

Gerät der Anbieter mit der Leistungserbringung in Verzug, ist der Schadens- und Aufwendungsersatz des Kunden wegen des Verzugs für jede vollendete Woche des Verzugs beschränkt auf 0,5 % des Preises für den Teil der vertraglichen Leistung, der auf Grund des Verzugs nicht genutzt werden kann. Die Verzugshaftung ist begrenzt auf insgesamt höchstens 5 % der Vergütung für sämtliche, vom Verzug betroffene vertragliche Leistungen; bei Dauerschuldverhältnissen bezogen auf die Vergütung für die jeweils betroffenen Leistungen für das volle Kalenderjahr. Ergänzend und vorrangig gilt ein bei Vertragsabschluss vereinbarter Prozentsatz der bei Vertragsabschluss vereinbarten Vergütung. Dies gilt nicht, soweit ein Verzug auf grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz des Anbieters beruht.

## 12. STÖRUNGSMANAGEMENT

- 12.1** Der Anbieter wird Störungsmeldungen des Kunden entgegennehmen, kategorisieren und die vereinbarten Maßnahmen zur Analyse und Bereinigung von Störungen durchführen.
- 12.2** Störungsmeldungen werden kategorisiert und nach einer zugewiesenen Störungsstufe behandelt. Die Störungsstufe des Vorfalls wird vom Kunden zum Zeitpunkt der Einreichung ausgewählt und vom Anbieter wie folgt aktualisiert:

### Stufe 1 - Kritisch

Kritisches Produktionsproblem, das alle Benutzer betrifft, einschließlich der Nichtverfügbarkeit des Systems und Datenintegritätsproblemen, für die keine Lösung verfügbar ist.

### Stufe 2 – Hoch

Wesentliche Funktionalitäten werden beeinträchtigt oder die Leistung wird erheblich verschlechtert. Das Problem ist hartnäckig und betrifft viele Benutzer und/oder wichtige Funktionen. Es ist keine vernünftige Lösung verfügbar.

### Stufe 3 – Regulär

Systemleistungsprobleme oder Fehler, die einige, aber nicht alle Benutzer betreffen. Kurzfristige Lösung ist verfügbar, aber nicht skalierbar.

## Stufe 4 – Niedrig

Vorfälle, die nicht in die Stufen 1 - 3 fallen, werden der Stufe 4 zugeordnet. Andere Berichte werden vom Anbieter in Übereinstimmung mit der spezifischen Vereinbarung, die die Parteien darüber getroffen haben, behandelt.

- 12.3** Der Anbieter unternimmt wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen, um auf jeden Fall innerhalb der in der nachstehenden Tabelle beschriebenen anwendbaren Reaktionszeit zu reagieren, je nach der für den Fall festgelegten Störungsstufe.

<b>Störungsstufe</b>	<b>Zielvorgabe für Reaktion</b>	<b>Zielvorgabe für Lösung oder Workaround</b>
<b>1</b>	2 Stunden (24x7)	12 Stunden
<b>2</b>	6 Stunden (24x7)	48 Stunden
<b>3</b>	1 Arbeitstag	5 Arbeitstage
<b>4</b>	2 Arbeitstage	5 – 10 Arbeitstage

Die Geschäftszeiten sind in Ziffer 13.3 definiert. Zielauflösungszeiten sind Ziele. Abhängig von der Menge und dem Schweregrad der eingereichten Tickets können die Antwortzeiten und die Zeit bis zur Lösung variieren. Bei Meldungen über schwerwiegende Störungen und sonstige Störungen wird der Anbieter unverzüglich anhand der vom Kunden mitgeteilten Umstände entsprechende Maßnahmen einleiten, um zunächst die Störungsursache zu lokalisieren.

Stellt sich die mitgeteilte Störung nach erster Analyse nicht als Fehler der vertragsgegenständlichen Leistungen, insbesondere der bereitgestellten Software, dar, teilt der Anbieter dies dem Kunden unverzüglich mit.

Sonst wird der Anbieter entsprechende Maßnahmen zur weitergehenden Analyse und zur Bereinigung der mitgeteilten Störung veranlassen oder – bei Drittsoftware – die Störungsmeldung zusammen mit seinen Analyseergebnissen dem Vertreiber oder Hersteller der Drittsoftware mit der Bitte um Abhilfe übermitteln.

Der Anbieter wird dem Kunden ihm vorliegende Maßnahmen zur Umgehung oder Bereinigung eines Fehlers der vertragsgegenständlichen Leistungen, insbesondere der bereitgestellten Software, etwa Handlungsanweisungen oder Korrekturen der bereitgestellten Software, unverzüglich zur Verfügung stellen. Der Kunde wird solche Maßnahmen zur Umgehung oder Bereinigung von Störungen unverzüglich übernehmen und dem Anbieter bei deren Einsatz etwa verbleibende Störungen unverzüglich erneut melden.

## 13. SUPPORT

- 13.1** Der Anbieter richtet eine Ansprechstelle für den Kunden ein (Hotline). Diese Stelle bearbeitet die Anfragen des Kunden im Zusammenhang mit den technischen Einsatzvoraussetzungen und -bedingungen der bereitgestellten Software sowie zu einzelnen funktionalen Aspekten. Sämtliche Anfragen müssen auf <https://support.slascone.com/> erstellt werden.
- 13.2** Die Hotline wird ordnungsgemäße Anfragen im üblichen Geschäftsgang bearbeiten und soweit möglich beantworten. Die Hotline kann zur Beantwortung auf dem Kunden zugängliche Dokumentationen und sonstige Ausbildungsmittel für die bereitgestellte Software verweisen. Soweit eine Beantwortung durch die Hotline nicht oder nicht zeitnah möglich ist, wird der Anbieter – soweit dies ausdrücklich vereinbart ist – die Anfrage zur Bearbeitung weiterleiten, insbesondere Anfragen zu nicht von ihm hergestellter Software.  
Weitergehende Leistungen der Hotline, etwa andere Ansprechzeiten und -fristen sowie Rufbereitschaften oder Einsätze des Anbieters vor Ort beim Kunden sind vorab ausdrücklich zu vereinbaren.
- 13.3** Als Hotline Arbeitstage gelten alle Arbeitstage (d.h. Kalendertage mit Ausnahme von Samstagen und Sonntagen, mit Ausnahme der gesetzlichen Feiertage im Bundesland Berlin sowie mit Ausnahme des 24. Dezember und 31. Dezember jeden Jahres) im Zeitraum von 07:00 Uhr bis 20:00 Uhr (MEZ bzw. MESZ). Supportfälle der Störungstufe 1 und 2 werden 365x24x7 bearbeitet.

## 14. SACHMÄNGEL UND AUFWENDUNGSERSATZ

- 14.1** Der Anbieter leistet Gewähr für die vertraglich geschuldete Beschaffenheit der Leistungen. Für eine nur unerhebliche Abweichung der Leistungen des Anbieters von der vertragsgemäßen Beschaffenheit bestehen keine Ansprüche wegen Sachmängeln.
- 14.2** Der Anbieter haftet nicht gegenüber dem Kunden gemäß Ziffer 14.1
- i. für Mängel, die durch übermäßige oder unsachgemäße Verwendung der Software, natürliche Abnutzung der Software, Ausfall von Komponenten in der Systemumgebung, in der die Software ausgeführt wird, verursacht werden,
  - ii. Softwarefehler, die vom Kunden nicht reproduziert oder anderweitig nachgewiesen werden können, oder
  - iii. Mängel aus besonderen äußeren Gründen, die vertraglich nicht erforderlich sind
  - iv. Mängel, die sich aus Eingriffen oder Änderungen an der Software (oder einer Komponente davon) des Kunden oder eines Dritten ergeben, es sei denn, dies behindert nicht die Analyse und Beseitigung des Materialfehlers.
  - v. Mängel die auf Microsoft Azure-Ressourcen, Software und Material von Drittanbietern zurückzuführen sind.

Für Schadensersatz- und Aufwendungsersatzansprüche gilt Ziffer 16 ergänzend.

- 14.3** Die Verjährungsfrist für Sachmangelansprüche beträgt ein Jahr ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn. Die gesetzlichen Fristen für den Rückgriff nach § 478 BGB bleiben unberührt. Gleiches gilt, soweit das Gesetz gemäß § 438 Abs. 1 Nr. 2 oder § 634a Abs. 1 Nr. 2 BGB längere Fristen vorschreibt, bei einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung des Anbieters, bei arglistigem Verschweigen eines Mangels sowie in den Fällen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie für Ansprüche aus dem Produkthaftungsgesetz.

Die Bearbeitung einer Sachmangelanzeige des Kunden durch den Anbieter führt nur zur Hemmung der Verjährung, soweit die gesetzlichen Voraussetzungen dafür vorliegen. Ein Neubeginn der Verjährung tritt dadurch nicht ein.

Eine Nacherfüllung (Neulieferung oder Nachbesserung) kann ausschließlich auf die Verjährung des die Nacherfüllung auslösenden Mangels Einfluss haben.

- 14.4** Der Anbieter kann Vergütung seines Aufwands verlangen, soweit
- a) er aufgrund einer Meldung tätig wird, ohne dass ein Mangel vorliegt, außer der Kunde konnte mit zumutbarem Aufwand nicht erkennen, dass kein Mangel vorlag, oder
  - b) eine gemeldete Störung nicht reproduzierbar oder anderweitig durch den Kunden als Mangel nachweisbar ist, oder
  - c) zusätzlicher Aufwand wegen nicht ordnungsgemäßer Erfüllung der Pflichten des Kunden (siehe auch Ziffern 4.1, 4.2 und 15.2) anfällt.

## 15. RECHTSMÄNGEL

**15.1** Für Verletzungen von Rechten Dritter durch seine Leistung haftet der Anbieter nur, soweit die Leistung vertragsgemäß und insbesondere in der vertraglich vereinbarten, sonst in der vorgesehenen Einsatzumgebung unverändert eingesetzt wird.

**15.2** Macht ein Dritter gegenüber dem Kunden geltend, dass eine Leistung des Anbieters seine Rechte verletzt, benachrichtigt der Kunde unverzüglich den Anbieter. Der Anbieter und ggf. dessen Vorlieferanten sind berechtigt, aber nicht verpflichtet, soweit zulässig die geltend gemachten Ansprüche auf eigene Kosten abzuwehren.

Der Kunde ist nicht berechtigt, Ansprüche Dritter anzuerkennen, bevor er dem Anbieter angemessen Gelegenheit gegeben hat, die Rechte Dritter auf andere Art und Weise abzuwehren.

- 15.3** Werden durch eine Leistung des Anbieters Rechte Dritter verletzt, wird der Anbieter nach eigener Wahl und auf eigene Kosten
- a) dem Kunden das Recht zur Nutzung der Leistung verschaffen oder
  - b) die Leistung rechtsverletzungsfrei gestalten oder
  - c) die Leistung unter Erstattung der dafür vom Kunden geleisteten Vergütung (abzüglich einer angemessenen Nutzungsentschädigung) zurücknehmen, wenn der Anbieter keine andere Abhilfe mit angemessenem Aufwand erzielen kann.

Die Interessen des Kunden werden dabei angemessen berücksichtigt.

**15.4** Ansprüche des Kunden wegen Rechtsmängeln verjähren entsprechend Ziffer 14.3. Für Schadensersatz- und Aufwendungsersatzansprüche des Kunden gilt Ziffer 16 ergänzend, für zusätzlichen Aufwand des Anbieters gilt Ziffer 14.4 entsprechend.

## 16. ALLGEMEINE HAFTUNG DES ANBIETERS

- 16.1** Der Anbieter haftet dem Kunden stets
- a) für die von ihm sowie seinen gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachten Schäden,

- b) nach dem Produkthaftungsgesetz und
- c) für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die der Anbieter, seine gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen zu vertreten haben.

**16.2** Die Haftung ist bei Sach- und Vermögensschäden auf den vertragstypischen und vorhersehbaren Schaden beschränkt. Dies gilt auch für entgangenen Gewinn und ausgebliebene Einsparungen. Die Haftung für sonstige entfernte Folgeschäden ist ausgeschlossen.

Für die Verjährung gilt Ziffer 14.3 entsprechend. Die Vertragspartner können bei Vertragsabschluss eine weitergehende Haftung, üblicherweise gegen eine gesonderte Vergütung, schriftlich vereinbaren. Vorrangig ist eine individuell vereinbarte Haftungssumme. Die Haftung gemäß Ziffer 16.1 bleibt von diesem Absatz unberührt.

Ergänzend und vorrangig ist die Haftung des Anbieters wegen leichter Fahrlässigkeit aus dem jeweiligen Vertrag und seiner Durchführung auf Schadens- und Aufwendungsersatz - unabhängig vom Rechtsgrund - insgesamt begrenzt auf 9% der bei Vertragsabschluss vereinbarten jährlichen Vergütung. Die Haftung gemäß Ziffer 16.1 b) bleibt von diesem Absatz unberührt.

- 16.3** Aus einer Garantieerklärung haftet der Anbieter nur auf Schadensersatz, wenn dies in der Garantie ausdrücklich übernommen wurde. Diese Haftung unterliegt bei leichter Fahrlässigkeit den Beschränkungen gemäß Ziffer 16.2.
- 16.4** Bei notwendiger Wiederherstellung von Daten oder Komponenten (etwa Hardware, Software) haftet der Anbieter nur für denjenigen Aufwand, der für die Wiederherstellung bei ordnungsgemäßer Datensicherung und Ausfallvorsorge durch den Kunden erforderlich ist. Bei leichter Fahrlässigkeit des Anbieters tritt diese Haftung nur ein, wenn der Kunde vor dem Störfall eine der Art der Daten und Komponenten angemessene Datensicherung und Ausfallvorsorge durchgeführt hat. Dies gilt nicht, soweit dies als Leistung des Anbieters vereinbart ist.
- 16.5** Für Aufwendungsersatzansprüche und sonstige Haftungsansprüche des Kunden gegen den Anbieter gelten Ziffern 16.1 bis 16.4 entsprechend. Ziffer 11.3 bleibt unberührt.

## 17. DATENSCHUTZ

- 17.1** Soweit der Anbieter auf personenbezogene Daten des Kunden oder aus dessen Bereich zugreifen kann, wird er ausschließlich als Auftragsverarbeiter tätig und diese Daten nur zur Vertragsdurchführung verarbeiten und nutzen. Der Anbieter wird Weisungen des Kunden für den Umgang mit diesen Daten beachten. Der Kunde trägt etwaige nachteilige Folgen solcher Weisungen für die Vertragsdurchführung. Der Kunde wird mit dem Anbieter die Details für den Umgang des Anbieters mit den Daten des Kunden nach den datenschutzrechtlichen Anforderungen vereinbaren.
- 17.2** Der Kunde bleibt sowohl allgemein im Auftragsverhältnis als auch im datenschutzrechtlichen Sinne der Verantwortliche. Verarbeitet der Kunde im Zusammenhang mit dem Vertrag personenbezogene Daten (einschließlich Erhebung und Nutzung), 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.
- 17.3** Für das Verhältnis zwischen Anbieter und Kunde gilt: Gegenüber der betroffenen Person trägt die Verantwortung für die Verarbeitung (einschließlich Erhebung und Nutzung) personenbezogener Daten der Kunde, außer soweit der Anbieter etwaige Ansprüche der betroffenen Person wegen einer ihm zuzurechnenden Pflichtverletzung zu vertreten hat. Der Kunde wird etwaige Anfragen, Anträge und Ansprüche der betroffenen Person verantwortlich prüfen, bearbeiten und beantworten. Das gilt auch bei einer Inanspruchnahme des Anbieters durch die betroffene Person. Der Anbieter wird den Kunden im Rahmen seiner Pflichten unterstützen.
- 17.4** Die Software des Kunden wird auf Servern innerhalb der EU oder dem Europäischen Wirtschaftsraumbetrieben. Dort findet grundsätzlich auch eine etwaige Datenverarbeitung statt. Der Anbieter nutzt zur Leistungserbringung Leistungen der Microsoft Corporation, One Microsoft Way, Redmond, WA 98 USA. Den Vertragspartnern ist bekannt, dass bei Nutzung der Leistungen von Microsoft eine Übermittlung von personenbezogenen Daten in die USA nicht auszuschließen ist.
- 17.5** Mitarbeiter des Anbieters sowie Dritte, die im Rahmen des Auftrags tätig werden oder Zugang zu personenbezogenen Daten haben, sind schriftlich zur Geheimhaltung und Wahrung des Datengeheimnisses nach § 53 Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) verpflichtet worden.

## 18. VERTRAGSWIDRIGE NUTZUNG, SCHADENSERSATZ

Für jeden Fall, in dem im Verantwortungsbereich des Kunden unberechtigt eine vertragsgegenständliche Leistung in Anspruch genommen wird, hat der Kunde jeweils Schadensersatz in Höhe derjenigen Vergütung zu leisten, die für die vertragsgemäße Nutzung im Rahmen der für diese Leistung geltenden Mindestvertragsdauer angefallen wäre. Der Nachweis, dass der Kunde die unberechtigte Nutzung nicht zu vertreten hat oder kein oder ein wesentlich geringerer Schaden vorliegt, bleibt dem Kunden vorbehalten. Der Anbieter bleibt berechtigt, einen weitergehenden Schaden geltend zu machen.

## 19. REFERENZNENNUNG

Der Kunde räumt dem Anbieter ein Logo und Name des Kunden als Referenz auf der Website und in vertrieblichen Unterlagen des Auftragnehmers zu nutzen und zu nennen. Der Kunde kann diese Genehmigung jederzeit widerrufen.

## 20. SONSTIGES

- 20.1** Der Kunde wird für die Lieferungen oder Leistungen anzuwendende Import-und Export-Vorschriften eigenverantwortlich beachten, insbesondere solche der USA. Bei grenzüberschreitender Lieferung oder Leistung trägt der Kunde anfallende Zölle, Gebühren und sonstige Abgaben. Der Kunde wird gesetzliche oder behördliche Verfahren im Zusammenhang mit grenzüberschreitenden Lieferungen oder Leistungen eigenverantwortlich abwickeln, außer soweit anderes ausdrücklich vereinbart ist.
- 20.2** Es gilt deutsches Recht. Die Anwendung des UN-Kaufrechts ist ausgeschlossen.
- 20.3** Der Anbieter erbringt seine Leistungen unter Zugrundelegung seiner Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB). AGB des Kunden finden keine Anwendung, auch wenn der Anbieter solchen nicht ausdrücklich widersprochen hat.

Die Annahme der Leistungen durch den Kunden gilt als Anerkennung der AGB des Anbieters unter Verzicht auf AGB des Kunden.

Andere Bedingungen sind nur verbindlich, wenn der Anbieter sie schriftlich anerkannt hat; ergänzend gelten dann die AGB des Anbieters.

- 20.4** Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages sollen nur schriftlich vereinbart werden. Soweit Schriftform oder elektronische Form vereinbart ist (z.B. für Kündigungen, Rücktritt), genügt Textform nicht.
- 20.5** Gerichtsstand gegenüber einem Kaufmann, einer juristischen Person des öffentlichen Rechts oder einem öffentlich-rechtlichen Sondervermögen ist der Sitz des Anbieters. Der Anbieter kann den Kunden auch an dessen Sitz verklagen.