

## **Allgemeine Bedingungen für die Nutzung der com.tom Portal – Software**

der **Beck IPC GmbH**

Sitz der Gesellschaft: Nauborner Straße, in 35578 Wetzlar,

Registergericht: Amtsgericht Wetzlar, HRB 6445

Umsatzsteuer-IdNr, DE 112 626 833

-nachfolgend:

„Beck“-

Diese Allgemeinen Nutzungsbedingungen gelten nur gegenüber Unternehmen, juristischen Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlichen Sondervermögen im Sinne von § 310 Abs 1 BGB (nachfolgend: „Kunde“ genannt).

### **§ 1 Gegenstand des Vertrages**

- (1) Gegenstand dieses Vertrages ist die Überlassung der com.tom Portal – Software durch Beck zur Nutzung durch den Kunden über eine Datenfernverbindung.
- (2) Die Produktbeschreibungen für die com.tom Portal – Software sowie für deren nachfolgenden Versionen und Updates sind Teil des Handbuchs.

### **§ 2 Softwareüberlassung**

- (1) Beck stellt dem Kunden die Nutzung der in dem Handbuch bezeichneten com.tom Portal – Software in dem dort näher beschriebenen Funktionsumfang und unter den dort ebenfalls genannten Funktionsvoraussetzungen zur Verfügung. Die com.tom Portal – Software wird von Beck an den im Handbuch beschriebenen Schnittstellen des von Beck betriebenen Datennetzes zum Übertragungsnetz zur Nutzung bereitgestellt. Die com.tom Portal - Software verbleibt auf dem Server von Beck. Von Beck nicht geschuldet ist die Herstellung und Aufrechterhaltung der Datenverbindung zwischen den Schnittstellen und dem IT-System des Kunden.
- (2) Beck wird die com.tom Portal – Software im Rahmen der technischen Möglichkeiten in der jeweils für Beck verfügbaren aktuellsten Version einsetzen. Beck wird den Kunden auf eine Änderung der eingesetzten Software in der Regel spätestens zwei Monate vor dem Änderungszeitpunkt hinweisen; es sei denn, es handelt sich hierbei um Fehlerbehebungen, die zur Aufrechterhaltung des Systems zwingend erforderlich sind. Eine solche Fehlerbehebung sollte mindestens zwei Wochen vor deren Durchführung dem Kunden mitgeteilt werden. Sofern eine vorherige Mitteilung an den Kunden unter Beachtung der zweiwöchigen Frist Beck nicht zumutbar möglich ist, kann Beck sie jederzeit auch ohne Vorankündigung vornehmen. Aktualisiert Beck die Software im erst genannten Fall, so hat der Kunde das Recht, der Änderung mit einer Frist von einem Monat zum

Änderungszeitpunkt zu widersprechen. In den Fällen der zur Aufrechterhaltung des Systems zwingend notwendigen Fehlerbehebung kann der Kunde bis zum Zeitpunkt der Änderung oder falls die Änderung bereits durchgeführt wurde, nach Kenntnisnahme unverzüglich widersprechen. Widerspricht der Kunde der Änderung nicht, so gilt dies als Zustimmung bzw. Genehmigung zu der Software-Änderung. Widerspricht der Kunde der Änderung, so kann Beck das Vertragsverhältnis aus wichtigem Grund zum Änderungszeitpunkt kündigen, sofern der weitere Einsatz der Software in der dem Kunden zuletzt zur Verfügung gestellten Version als kundenspezifische Sondervariante nach dem Änderungszeitpunkt für Beck aus technischen und/oder wirtschaftlichen Gründen nicht möglich und/oder nicht zumutbar ist. Beck wird den Kunden bei der Mitteilung der Änderungsabsicht auf die Bedeutung seines Verhaltens besonders hinweisen. Ein Anspruch des Kunden auf den Einsatz einer neueren Version der im Handbuch genannten com.tom Portal – Software besteht jedoch nicht.

- (3) Die com.tom Portal – Software wird dem Kunden an den Schnittstellen montags bis sonntags von 0:00 bis 24.00 Uhr nach mitteleuropäischer Zeit unter Berücksichtigung der Sommer- sowie Winterzeit mit der im Handbuch jeweils angegebenen Verfügbarkeitsrate zur Nutzung überlassen. Beck ist berechtigt, die Leistungserbringung täglich zwischen 22:00 und 05:00 Uhr nach mitteleuropäischer Zeit unter Berücksichtigung der Sommer- sowie Winterzeit zu unterbrechen, um Wartungsarbeiten durchzuführen. Der genaue Zeitraum der Wartungsarbeiten ist mindestens sieben Tage im Voraus dem Kunden mitzuteilen. Sollten Wartungsarbeiten oder Störungsbeseitigungen außerplanmäßig und/oder unvorhersehbar zu anderen Zeiten erforderlich werden und eine Einhaltung der siebentägigen Ankündigungsfrist für Beck nicht zumutbar möglich sein, wird Beck dem Kunden zum frühesten möglichen Zeitpunkt die Lage und die Dauer der Leistungsunterbrechung mitteilen. Innerhalb der definierten Verfügbarkeitsrate schuldet Beck die Leistungen nur nach den im Handbuch angegebenen Qualitätswerten.
- (4) Der Kunde darf von einer beliebigen Anzahl von Arbeitsplätzen gleichzeitig unter Verwendung eines im Handbuch festgelegten Standard - WEB-Browsers auf die für ihn bereit gehaltene com.tom Portal – Software zugreifen. Die Arbeitsplätze müssen die im Handbuch angegebenen systemtechnischen Mindestvoraussetzungen erfüllen. Die Anbindung der Arbeitsplätze des Kunden erfolgt über eine vom Kunden einzurichtende Datenfernverbindung.
- (5) Auch die Anbindung der vom Kunden in Betrieb genommenen com.tom – Endgeräte an die Schnittstellen des von Beck betriebenen Datennetzes erfolgt über eine vom Kunden einzurichtende Datenfernverbindung gemäß den Angaben im Handbuch.

### **§ 3 Handbuch, Hotline und Störungsstelle**

- (1) Beck stellt dem Kunden das Handbuch für die Benutzung der jeweils eingesetzten Version der com.tom Portal – Software als online - Handbuch zum Download auf der Website [www.com-tom.de](http://www.com-tom.de) zur Verfügung.
- (2) Darüber hinaus unterhält Beck zur Unterstützung des Kunden in technischen Fragen eine Hotline, die über E-Mail oder Telefon zu erreichen ist. Die Hotline dient allein der Unterstützung des Kunden bei der Inanspruchnahme der nach diesem Vertrag geschuldeten Leistungen von Beck. Die Hotline wird auch anderen Kunden zur Verfügung gestellt. Kundenanfragen an die Hotline werden in der Reihenfolge ihres Einganges bearbeitet.

Störungsmeldungen sind nicht an die Hotline, sondern gegenüber der sowohl im Handbuch als auch auf der Website [www.com-tom.de](http://www.com-tom.de) genannten Störungsstelle abzugeben.

#### **§ 4 Datenspeicherung**

- (1) Der Kunde erhält auf dem von Beck eingerichteten Datenserver Speicherplatz entsprechend der Anzahl der von ihm erworbenen com.tom – Endgeräte. Über die vom Handbuch beschriebenen Schnittstellen kann der Kunde dann auf diesen Speicherplatz zugreifen und Daten ablegen. Beck schuldet lediglich die Zurverfügungstellung von Speicherplatz zur Nutzung durch den Kunden. Beck treffen hinsichtlich der vom Kunden übermittelten und verarbeiteten Daten keine über die Vermieterpflichten hinausgehende Verwahrungs- und Obhutspflichten. Für die Beachtung der handels –und steuerrechtlichen Aufbewahrungsfristen ist der Kunde verantwortlich.
- (2) Der Umfang des dem Kunden zur Verfügung stehenden Speicherplatzes ist in der com.tom – Endgeräte Produktinformation definiert. Dort ist auch erläutert, wie die Verarbeitung der Daten erfolgt. Das Handbuch weist den Kunden auf die jeweilige aktuelle com.tom – Endgeräte Produktinformation hin.

#### **§ 5 Verarbeitung personenbezogener Daten**

Verarbeitet der Kunde im Rahmen dieses Vertragsverhältnisses personenbezogene Daten, so ist er für die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften verantwortlich. Beck wird die vom Kunden übermittelten Daten nur im Rahmen der Weisungen des Kunden verarbeiten. Sofern Beck der Ansicht ist, dass eine Weisung des Kunden gegen datenschutzrechtliche Vorschriften verstößt, wird sie den Kunden hierauf unverzüglich hinweisen. Beck bietet dem Kunden die verschlüsselte Übermittlung der Daten an.

#### **§ 6 Datenherausgabe**

- (1) Beck wird auf Anforderung des Kunden eine Kopie der von ihm auf dem ihm zugewiesenen Speicherplatz abgelegten Daten jederzeit zu den üblichen Geschäftszeiten von Beck unverzüglich herausgeben. Die Herausgabe der Daten erfolgt unter Berücksichtigung der Wünsche des Kunden auf einem Datenträger oder per Datenfernübertragung in einem zwischen Beck und Kunden zu vereinbarenden Datenformat. Verlangt der Kunde die Herausgabe einer Kopie der Daten mehr als einmal in einem Kalenderquartal, so hat er hierfür ein nach Aufwand und Stundensatz berechnetes Entgelt zu zahlen.
- (2) Ein Zurückbehaltungsrecht sowie das gesetzliche Vermieterpfandrecht (§ 562 BGB) stehen Beck hinsichtlich der Daten des Kunden nicht zu.
- (3) Beck wird den Speicherplatz sowie alle bei ihr vorhandenen Kunden-Daten 14 Tage nach Vertragsbeendigung auf dem Portal-Server löschen, sofern der Kunde nicht innerhalb dieser Frist gemäß Absatz 1 schriftlich die Herausgabe einer Kopie der bei Beck vorhandenen Kunden-Daten verlangt. Das Unterbleiben der Mitteilung gilt als Zustimmung zur Löschung der Daten. Beck wird mindestens eine Woche vor Vertragsbeendigung auf die Löschung der Daten und dabei auch auf die Bedeutung des Kundenverhaltens besonders hinweisen. Die Verpflichtung zur Löschung gilt nicht für routinemäßig angefertigte Sicherungskopien des elektronischen Datenverkehrs und sofern nach zwingendem Recht die Kunden-Daten oder

deren Kopien aufbewahrt werden müssen. Diese Kopien der Kunden-Daten unterliegen einer unbefristeten Geheimhaltungsverpflichtung.

## **§ 7 Datensicherung**

Beck wird eine arbeitstägliche Sicherung der Daten des Kunden auf dem Datenserver durchführen. Die Datensicherung erfolgt mindestens rollierend in der Weise, dass die für einen Wochentag gesicherten Daten bei der für den nachfolgenden gleichen Wochentag erfolgenden Datensicherung überschrieben wird. Nach dem gleichen Prinzip erfolgt mindestens eine wöchentliche Datensicherung, bei der die Daten ebenfalls rollierend nach Ablauf von vier Wochen überschrieben werden.

## **§ 8 Zugriffsberechtigungen**

- (1) Der Kunde erhält für die Nutzung der com.tom Portal – Software auf dem Datenserver von Beck eine Zugriffsberechtigung, bestehend aus einem Benutzerkennwort und einem wählbaren Passwort. Diese Zugriffsberechtigung ermöglicht den Zugriff des Kunden auf die com.tom Portal – Software von jedem vom ihm in Anspruch genommenen Arbeitsplatz aus.
- (2) Benutzerkennwort und Passwort dürfen vom Kunden nur den von ihm berechtigten Nutzern mitgeteilt werden und sind im Übrigen geheim zu halten.
- (3) Im Übrigen wird das Verfahren zur Erteilung der Zugriffsberechtigungen und Registrierung auf dem com.tom - Portal im Handbuch ausführlich beschrieben.

## **§ 9 Mitwirkungsleistungen des Kunden**

- (1) Der Kunde übernimmt es, eine Datenverbindung gemäß den Vorgaben des Handbuchs zwischen den von ihm zur Nutzung vorgesehenen Arbeitsplätzen sowie com.tom – Geräten und dem von Beck definierten Datenübergabepunkt herzustellen. Beck ist berechtigt, den Datenübergabepunkt jederzeit neu zu definieren, sofern dies erforderlich ist, um eine reibungslose Inanspruchnahme der Leistungen durch den Kunden zu ermöglichen. Der Kunde wird in diesem Fall eine Verbindung zu dem neu definierten Übergabepunkt herstellen.
- (2) Die vertragsgemäße Inanspruchnahme der Leistungen von Beck ist davon abhängig, dass die vom Kunden eingesetzte Hard-und Software, einschließlich Arbeitsplatzrechnern, Routern, Datenkommunikationsmitteln etc., den im Handbuch festgelegten technischen Mindestanforderungen an die Nutzung der aktuell angebotenen Software-Version entsprechen und die vom Kunden zur Nutzung der com.tom Portal - Software berechtigten Nutzer mit der Bedienung der Software vertraut sind sowie die im Handbuch beschriebenen Standard – WEB - Browser auf jedem Arbeitsplatzrechner vom Kunden installiert werden, von dem aus er berechtigterweise auf die com.tom Portal - Software zugreifen will. Die Konfiguration seines IT-Systems ist Aufgabe des Kunden. Beck bietet an, ihn hierbei aufgrund einer gesonderten Vereinbarung entgeltlich zu unterstützen.
- (3) Bei einem vollständigen Ausfall der von Beck zu erbringenden Leistungen oder deren erheblichen, betriebsbehindernden Beeinträchtigung hat der Kunde sich an die im Handbuch angegebene Störungsstelle zu wenden. Darüber hinaus obliegt es dem Kunden, für seinen

Betrieb einen Notfallplan zu erstellen sowie vor Inbetriebnahme der com.tom – Endgeräte geeignete Sicherheitsvorkehrungen für einen solchen Notfall zu treffen. Sollten die Leistungen von Beck vollständig ausfallen oder nur in einer Weise erbracht werden können, die den Betrieb des Kunden wesentlich behindern, so wird der Kunde auf der Grundlage seines Notfallplans umgehend Maßnahmen zur Aufrechterhaltung seines Betriebes ergreifen.

## **§ 10 Rechte an den Kundendaten**

Der Kunde räumt Beck das Recht ein, die von Beck für den Kunden zu speichernden Daten vervielfältigen zu dürfen, soweit dies zur Erbringung der nach diesem Vertrag geschuldeten Leistungen erforderlich ist. Beck ist auch berechtigt, die Daten in einem Ausfallrechenzentrum vorzuhalten. Zur Beseitigung von Störungen ist Beck auch berechtigt, Änderungen an der Struktur der Daten oder dem Datenformat vorzunehmen.

## **§ 11 Rechte zur Nutzung der com.tom Portal – Software, berechtigte Drittnutzung (Unterlizenzierung)**

- (1) Sämtliche Schutzrechte an der com.tom Portal – Software einschließlich Urheberrechte und Know-how, soweit vorhanden, stehen der Beck IPC GmbH zu und werden vom Kunden anerkannt.
- (2) Beck räumt hiermit dem Kunden das nicht-ausschließliche, nicht - abtretbare und nicht - übertragbare Recht ein, die com.tom Portal – Software während der Vertragslaufzeit nach Maßgabe des Handbuchs und den Regelungen der folgenden Absätze zu nutzen.
- (3) Der Kunde ist berechtigt, die com.tom Portal – Software von einer beliebigen Anzahl von Arbeitsplätzen aus gemäß den Vorgaben des Handbuchs zu nutzen.
- (4) Beck räumt dem Kunden das Recht ein, während der Vertragslaufzeit Dritten die Inanspruchnahme der Leistungen bezüglich der com.tom Portal – Software gemäß Handbuch nur als „User“ (nachfolgend auch „berechtigte Drittnutzung“) zu gestatten. Die Funktion und Zugriffsberechtigungen des Users sind im Handbuch dargelegt. Der Kunde ist im Übrigen nicht berechtigt, Dritten andere Nutzungsarten als die berechtigte Drittnutzung zu gewähren. Dritter ist jedoch nicht, wer im Auftrag des Kunden die Leistungen unentgeltlich in Anspruch nimmt, wie beispielsweise Angestellte des Kunden, freie Mitarbeiter im Rahmen des Auftragsverhältnisses etc. Das Recht zur Unterlizenzierung der Software an Dritte ist ohne vorherige Zustimmung von Beck nicht auf Dritte übertragbar.

## **§ 12 Vergütung**

- (1) Der Kunde hat die sich aus der bei Vertragsschluss gültigen Preisliste von Beck ergebenden Entgelte fristgerecht zu zahlen. Bei den Entgelten für die Nutzung der com.tom Portal – Software handelt es sich um laufende Lizenzgebühren.
- (2) Der Kunde ist auch verpflichtet, Entgelte zu zahlen, die durch befugte oder unbefugte Nutzung der com.tom Portal – Software durch Dritte entstanden sind, es sei denn, er weist nach, dass ihm die Nutzung nicht zuzurechnen ist. Der Kunde hat Beck die unbefugte Drittnutzung unverzüglich mitzuteilen. Bis zum Eingang der Mitteilung bei Beck haftet der Kunde für die durch unbefugte Drittnutzung entstandenen Entgelte, soweit er die unbefugte Drittnutzung zu vertreten hat oder die Mitteilung an Beck nicht unverzüglich erfolgt ist.

- (3) Rechnungseinwendungen hat der Kunde innerhalb von 2 Wochen nach Zugang der Rechnung schriftlich bei der auf der Rechnung bezeichneten Anschrift zu erheben.
- (4) Die Rechnungsbeträge sind spätestens vierzehn Tage nach Zugang der Rechnung auf das angegebene Konto zu zahlen.
- (5) Beck ist berechtigt, die ihren Leistungen zugrunde liegende Preisliste nach billigem Ermessen (§ 315 BGB) der Entwicklung der Kosten anzupassen, die für die Preisberechnung der Leistungen nach diesem Vertrag maßgeblich sind. Beck wird den Kunden über Änderungen in der Preisliste spätestens sechs Wochen vor Inkrafttreten der Änderungen in Textform informieren. Innerhalb einer Woche nach Eingang der Preisänderungsmitteilung ist der Kunde berechtigt, von Beck eine Darstellung der für die Preisberechnung maßgeblichen Kosten zu verlangen. Die Darstellung erfolgt in Textform und kann per Brief, e-mail oder per Fax an den Kunden übermittelt werden. Ergibt sich aus der Darstellung, dass Beck die Preisliste nicht nach billigem Ermessen (§ 315 BGB) geändert hat, hat der Kunde das Recht, der Preisänderung mit einer Frist von einer Woche zum Zeitpunkt des beabsichtigten Wirksamwerdens der Preisänderung zu widersprechen. Der Widerspruch bedarf der Textform. Widerspricht der Kunde nicht, so gilt die Preisänderung als von ihm genehmigt. Erhält der Kunde jedoch die von ihm rechtzeitig angeforderte Darstellung nicht mindestens zwei Wochen vor dem beabsichtigten Änderungsstermin, so hat der Kunde das Recht, der Preisänderung nach Erhalt der Rechnung innerhalb von einer Woche zu widersprechen. Beck wird den Kunden mit der Mitteilung der Preisänderung auf seine Rechte bei Preisänderungen sowie auf die vorgesehene Bedeutung seines Verhaltens hinweisen.

### § 13 Mängelhaftung

- (1) Die Funktionalität der com.tom Portal - Software richtet sich nach der Beschreibung im Handbuch. Technische Daten, Spezifikationen und Leistungsangaben in sonstigen öffentlichen Äußerungen, insbesondere in Werbemitteln der Firma Beck sind keine Beschaffenheitsangaben. Im Übrigen muss sich die Software für die nach diesem Vertrag vorausgesetzte Verwendung eignen und ansonsten eine Beschaffenheit aufweisen, die bei Software der gleichen Art üblich ist. Sind die von Beck erbrachten Leistungen zur Nutzung der com.tom Portal – Software durch den Kunden mangelhaft, weil ihre Tauglichkeit zum vertragsgemäßen Gebrauch nicht nur unerheblich aufgehoben ist, haftet Beck als Vertragspartnerin gemäß den gesetzlichen Vorschriften für Sach- und Rechtsmängel.
- (2) Für Mängel der Software, die bereits bei deren Überlassung an den Kunden vorhanden waren, haftet Beck nur, wenn Beck diese Mängel zu vertreten hat. In der Anlage „Service-Level-Agreement“ sind die vom Kunden für die com.tom Portal - Software im Rahmen der Mängelhaftung von Beck zumindest zu beanspruchenden Leistungen niedergelegt.
- (3) Der Kunde hat Beck Mängel unverzüglich anzuzeigen. Die Mängelansprüche verjähren in einem Jahr.
- (4) Haftung und Schadensersatz sind gemäß § 14 des Vertrages begrenzt.

## § 14 Haftung, Schadensersatz

- (1) Beck haftet nach diesem Vertrag nur nach Maßgabe der folgenden Bestimmungen in (a) bis (e):
- (a) Beck haftet unbeschränkt für vorsätzlich oder grob fahrlässig durch Beck, ihre gesetzlichen Vertreter oder von ihren Erfüllungsgehilfen verursachte Schäden. Mit Ausnahme vorsätzlichen Verhaltens haftet Beck nicht für mittelbare Schäden und Folgeschäden, insbesondere nicht für entgangenen Gewinn, Produktionsausfälle und/oder Betriebsunterbrechungen bei dem Kunden oder deren Kunden;
  - (b) Beck haftet unbeschränkt für vorsätzlich oder fahrlässig verursachte Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit durch Beck, seine gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen.
  - (c) Beck haftet für Schäden aufgrund fehlender zugesicherter Eigenschaften bis zu dem Betrag, der vom Zweck der Zusicherung umfasst war und der für Beck bei Abgabe der Zusicherung erkennbar war.
  - (d) Beck haftet für Produkthaftungsschäden entsprechend der Regelungen im Produkthaftungsgesetz.
  - (e) Beck haftet für Schäden aus der Verletzung von Kardinalpflichten durch Beck, ihre gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen; Kardinalpflichten sind die wesentlichen Pflichten, die die Grundlage des Vertrags bilden, die entscheidend für den Abschluss des Vertrags waren und auf deren Erfüllung der Kunde vertrauen darf. Wenn Beck diese Kardinalpflichten leicht fahrlässig verletzt hat, ist ihre Haftung auf den Betrag begrenzt, der für Beck zum Zeitpunkt der jeweiligen Leistung vorhersehbar war.
- (2) Beck haftet für den Verlust von Daten nur bis zu dem Betrag, der bei ordnungsgemäßer und regelmäßiger Sicherung der Daten zu deren Wiederherstellung angefallen wäre.
- (3) Die Haftung ist im Falle leichter Fahrlässigkeit für Sachschäden summenmäßig beschränkt auf EUR 3.000.000,00.
- (4) Eine weitere Haftung von Beck ist dem Grunde nach ausgeschlossen.

## § 15 Vertragslaufzeit, Kündigung

Die Mindestvertragslaufzeit beträgt 48 Monate, gerechnet vom Zeitpunkt der Aktivierung eines com.tom – Endgeräts jeweils für das aktivierte com.tom Endgerät auf dem com.tom Portal. Die Mindestvertragslaufzeit verlängert sich um zwölf Monate, wenn nicht eine Partei unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 3 Monaten zum Ende der Mindestvertragslaufzeit kündigt. In den folgenden Vertragsjahren verlängert sich entsprechend § 15 Satz 2 die Vertragslaufzeit um zwölf Monate. Das Recht zur Kündigung des Vertrages aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Jede Kündigung bedarf der Textform. Nach Vertragsbeendigung wird die Zugriffsberechtigung des Kunden auf den account des

aktivierten com.tom – Endgerät gesperrt. Mindestens vier Wochen vor Ablauf der Vertragslaufzeit weist Beck den Kunden auf das Vertragsende und die Sperrung hin.

## **§ 16 Änderung der Vertragsbedingungen**

Soweit nicht bereits anderweitig speziell geregelt, ist Beck berechtigt, diese Vertragsbedingungen wie folgt zu ändern oder zu ergänzen. Beck wird dem Kunden die Änderungen oder Ergänzungen spätestens sechs Wochen vor ihrem Wirksamwerden in Textform ankündigen. Ist der Kunde mit den Änderungen oder Ergänzungen der Vertragsbedingungen nicht einverstanden, so kann er den Änderungen mit einer Frist von einer Woche zum Zeitpunkt des beabsichtigten Wirksamwerdens der Änderungen oder Ergänzungen widersprechen. Der Widerspruch bedarf der Textform. Widerspricht der Kunde nicht, so gelten die Änderungen oder Ergänzungen der Vertragsbedingungen als von ihm genehmigt. Beck wird den Kunden mit der Mitteilung der Änderungen oder Ergänzungen der Vertragsbedingungen auf die vorgesehene Bedeutung seines Verhaltens hinweisen.

## **§ 17 Schlussbestimmungen**

- (1) Die Abtretung von Forderungen ist nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung der anderen Vertragspartei zulässig. Die Zustimmung darf nicht unbillig verweigert werden. Die Regelung des § 354 a HGB bleibt hiervon unberührt.
- (2) Ein Zurückbehaltungsrecht kann nur wegen Gegenansprüchen aus dem jeweiligen Vertragsverhältnis geltend gemacht werden.
- (3) Die Vertragsparteien können nur mit Forderungen aufrechnen, die rechtskräftig festgestellt oder unbestritten sind.
- (4) Alle Änderungen, Ergänzungen und Kündigungen vertraglicher Vereinbarungen bedürfen der Schriftform, ebenso die Aufhebung des Schriftformerfordernisses, soweit dieser Vertrag nicht die Textform vorsieht.
- (5) Sollten einzelne Bestimmungen der Parteivereinbarungen ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hierdurch nicht berührt. Die Parteien verpflichten sich für diesen Fall, die ungültige Bestimmung durch eine wirksame Bestimmung zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der ungültigen Bestimmung möglichst nahe kommt. Entsprechendes gilt für etwaige Lücken der Vereinbarungen.
- (6) Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland mit Ausnahme des UN-Kaufrechts Anwendung.
- (7) Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist Wetzlar.

## **Anlage**

**-Service-Level-Agreement für Nutzung der com.tom Portal Software**



## **Allgemeine Bedingungen des Service – Level – Agreement für die Nutzung der com.tom Portal – Software**

der

### **Beck IPC GmbH**

Sitz der Gesellschaft: Nauborner Straße 184, in 35578 Wetzlar,

Registergericht: Amtsgericht Wetzlar, HRB 6445

Umsatzsteuer-IdNr, DE 112 626 833

-nachfolgend:  
„Beck“-

Diese Allgemeinen Bedingungen des Service-Level-Agreement gelten nur gegenüber Unternehmen, juristischen Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlichen Sondervermögen im Sinne von § 310 Abs 1 BGB (nachfolgend „Kunde“ genannt).

### **§ 1 Regelungsgegenstand**

Die nachfolgenden Bestimmungen dieses Service – Level – Agreements (SLA) konkretisieren die von Beck nach dem com.tom Portal – Software Nutzungsvertrag geschuldete Mängelhaftung. Sie sind lediglich als vertraglich definierter Mindestinhalt der Mängelhaftungsansprüche des Kunden nach dem com.tom Portal – Software Nutzungsvertrag zu verstehen. Diese Mängelhaftungsansprüche bleiben in jedem Fall in ihrem vertraglich geschuldeten Umfang von diesem SLA unberührt.

### **§ 2 Bezugssystem**

Alle Leistungsangaben in diesem Service-Level-Agreement beziehen sich auf die von Beck am Übergabepunkt des von ihm betriebenen Datennetzes geschuldete Qualität der dem Kunden zur Nutzung angebotenen Leistungen bezüglich der com.tom Portal – Software nach dem com.tom Portal – Software Nutzungsvertrag. Beeinträchtigungen im Bereich der Datenübertragung von diesem Übergabepunkt zum Kunden und/oder im Bereich der IT-Anlage des Kunden selbst bleiben außer Betracht. Übergabepunkt in diesem Sinn ist der Router des Internet-Service-Providers im Datennetz von Beck.

### § 3 Berichte, Geltendmachung der Ansprüche

- (1) Beck stellt dem Kunden auf Wunsch monatlich eine aufbereitete Übersicht über die Einhaltung der vereinbarten Verfügbarkeit und Qualität der Leistung zur Auswertung zur Verfügung.
- (2) Dem Kunden, dem auf seinen Wunsch hin Beck eine monatlich aufbereitete Übersicht gemäß Absatz 1 ausgehändigt hat, stehen die Ansprüche nach den §§ 6 und 7 nur dann zu, wenn er ihre Geltendmachung unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von zwei Wochen nach Zugang der monatlichen Übersicht über die Einhaltung der vereinbarten Verfügbarkeit und Qualität der Leistung Beck schriftlich anzeigt.

### § 4 Prioritäten

Entsprechen die Leistungen von Beck nicht den nach diesem Service – Level – Agreement festgelegten Werten, so soll Beck im Falle der Beeinträchtigung sowohl der Verfügbarkeit als auch der Leistungsqualität, zunächst die Verfügbarkeit, dann die Qualität der Leistungen wiederherstellen.

### § 5 Störungsmeldung, Wiederherstellung der Leistungen

- (1) Der Kunde wird Meldungen zu Störungen, die nach diesem SLA behandelt werden sollen, nur über die ihm von Beck bekannt gegebene Störungshotline abgeben. Meldet der Kunde eine Störung, so wird er Beck die Beschreibung der Störung gemäß Absatz 2 angeben. Bei der Meldung der Störung hat der Kunde anzugeben, welche Personen Beck als Ansprechpartner beim Kunden für diese Störung zur Verfügung stehen und wie sie telefonisch zu erreichen sind. Die Ansprechpartner sind so zu benennen, dass Beck sich während der Dauer der Störung zumindest innerhalb der Geschäftszeiten des Kunden stets und unmittelbar an einen der benannten Ansprechpartner wenden kann.
- (2) Eine Störung nach diesem SLA ist nur dann gegeben, wenn sich ein client am Übergabepunkt nicht an das com.tom – Portalsystem anmelden kann oder wenn die im Handbuch spezifizierte Anmeldezeit überschritten wird. Alle vom Kunden gemeldeten Arten der Nichtverfügbarkeit müssen durch die Beck Überwachungssysteme bestätigt werden und gelten erst dann als festgestellt.
- (3) Die Reaktionszeit von Beck bei Störungen gemäß (2) beträgt 60 Minuten. Sie berechnet sich vom Eingang der Störungsmeldung des Kunden bei Beck an. Maßgebend für die Zuordnung einer Störung ist das Vorliegen der in der Störungs-Beschreibung des (2) angegebenen Merkmale. Die Bestimmung der Verfügbarkeit erfolgt nach § 2 des com.tom Portal – Software Nutzungsvertrag.
- (4) Beck verpflichtet sich, bei Eingang einer ordnungsgemäßen Störungsmeldung des Kunden spätestens innerhalb der festgelegten Reaktionszeit mit der Beseitigung der Störung zu beginnen. Die Arbeiten zur Störungsbeseitigung erfolgen im Rahmen der Möglichkeiten von Beck unter Beachtung ihrer vertraglichen Pflichten. Ein Anspruch auf die Beseitigung der Störung innerhalb einer bestimmten Zeit erfolgt aus der Vereinbarung der Reaktionszeiten nicht.
- (5) Eine von Beck zu behebbende Störung liegt nicht vor bei Beeinträchtigungen der Datenübertragung außerhalb des von Beck betriebenen Datennetzes, z.B. durch Leitungsausfall oder –störung bei anderen Providern oder Telekommunikationsanbietern,

oder einer vertragswidrigen Inanspruchnahme der bereitgestellten Systemkapazitäten, z.B. durch eine überhöhte Zahl der Zugriffe durch den Kunden.

#### **§ 6 Vergütungspflicht im Störfall**

Für die Zeit, für die eine Störung gemäß § 5 (2) vorliegt, ist der Kunde von der Entrichtung des für die Überlassung der com.tom Portal - Software vereinbarten Entgelts befreit.

#### **§ 7 Kündigung**

Treten innerhalb eines Zeitraums von 12 Monaten dreimal gemeldete und bestätigte Störungen gemäß § 5 (2) unter Überschreitung der im Handbuch spezifizierten Verfügbarkeitsrate auf, so kann der Kunde den com.tom Portal - Software Nutzungsvertrag aus wichtigem Grund mit einer von ihm zu bestimmenden Auslauffrist von bis zu zwei Wochen kündigen.

#### **§ 9 Vergütung**

Eine gesonderte Vergütung für die Erbringung des Services nach diesem SLA wird nicht erhoben. Hat der Kunde Beck jedoch eine Störung gemeldet und stellt sich nach einer Prüfung heraus, dass die Störung nicht innerhalb des Datennetzes von Beck aufgetreten ist, kann Beck dem Kunden die zur Störungserkennung erbrachten Leistungen zu den für solche Leistungen geltenden Stundensätzen von Beck in Rechnung stellen, es sei denn, der Kunde hätte auch bei Anstrengung der erforderlichen Sorgfalt nicht erkennen können, dass die Störung nicht innerhalb des Datennetzes von Beck, aufgetreten ist.

#### **§ 10 Verjährung**

Ansprüche aus diesem SLA verjähren in einem Jahr.