

Besondere Vertragsbedingungen für Softwarehosting

ementexx GmbH

1. Geltungsbereich

- 1.1 Die nachfolgenden besonderen Vertragsbedingungen für Softwarehosting gelten ergänzend zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen für alle zwischen der ementexx GmbH („ementexx“) und dem Kunden („Kunde“) abgeschlossenen Verträge über die dauerhafte Bereitstellung (durch ementexx) und Nutzung (durch den Kunden) von Software.
- 1.2 Sie gelten auch für alle künftigen Softwarehosting-Leistungen, die ementexx für den Kunden vereinbarungsgemäß erbringt, auch wenn sie nicht noch einmal ausdrücklich vereinbart werden.
- 1.3 Entgegenstehende oder von diesen Besonderen Vertragsbedingungen abweichende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden gelten nur dann, wenn und soweit ementexx diesen ausdrücklich schriftlich zugestimmt hat. Diese Besonderen Vertragsbedingungen gelten auch dann, wenn ementexx in Kenntnis entgegenstehender oder von diesen Besonderen Vertragsbedingungen abweichender Bedingungen des Kunden die Leistung gegenüber dem Kunden erbringt.

2. Vertragsgegenstand

- 2.1 Vertragsgegenstand ist die Bereitstellung einer Datenverarbeitungsanlage zum Betrieb der Software ennoxx.banking gemäß der technischen Spezifikation in Anlage 1 (nachfolgend „Server“) in einem Rechenzentrum in der Europäischen Union einschließlich der Bereitstellung von Speicherplatz und Internet-Anbindung gegen Zahlung des vereinbarten Entgelts.
- 2.2 Sämtliche Daten werden von ementexx in der hochverfügbaren Infrastruktur der Datenverarbeitungsanlage regelmäßig gesichert und erlauben eine Point-In-Time Wiederherstellung von einem beliebigen Zeitpunkt der letzten 35 Tage.
- 2.3 ementexx ist berechtigt, die zur Erbringung der Leistungen eingesetzte Hard- und Software an den jeweiligen Stand der Technik anzupassen. Ergeben sich aufgrund einer solchen Anpassung zusätzliche Anforderungen an die von dem Kunden abgelegten Daten, wird ementexx diese zusätzlichen Anforderungen dem Kunden mitteilen. Der Kunde wird nach Zugang der Mitteilung unverzüglich darüber entscheiden, ob die zusätzlichen Anforderungen erfüllt werden sollen oder ob die Hardware zu den bisherigen technischen Spezifizierungen weiterbetrieben werden soll.
- 2.4 Für die Beschaffenheit der erforderlichen Hard- und Software auf Seiten des Kunden sowie für die Internet-Anbindung zwischen dem Kunden und dem von ementexx bereitgestellten Server ist ementexx nicht verantwortlich.

3. Verfügbarkeit

- 3.1 ementexx erbringt die vorgenannten Leistungen mit einer Gesamtverfügbarkeit von 99,5 % in Bezug auf das Produktsystem. Die Verfügbarkeit berechnet sich auf der Grundlage der im Vertragszeitraum auf den jeweiligen Kalendermonat entfallenden Zeit abzüglich der angekündigten Wartezeiten („Planned downtime“). ementexx ist berechtigt nach vorheriger Ankündigung Wartezeiten durchzuführen; ementexx wird Wartezeiten vorzugsweise außerhalb der üblichen Geschäftszeiten von ementexx durchführen. Während der Wartezeiten stehen die vorgenannten

Leistungen nicht oder nicht in vollem Umfang zur Verfügung.

- 3.2 Unterschreitet ementexx im Mittel eines Kalendermonats die vereinbarte Verfügbarkeit gem. vorstehender Ziff. 3.1, so kann der Kunde von ementexx je 0,5% der Unterschreitung der Verfügbarkeit eine Erstattung in Höhe von 5% der in dem betreffenden Monat unter diesem Hosting-Vertrag zu zahlenden Vergütung verlangen, maximal jedoch 20% der in dem betreffenden Monat unter diesem Hosting-Vertrag zu zahlenden Vergütung.
- 3.3 Die Geltendmachung eines darüberhinausgehenden Schadensersatzes ist ausgeschlossen.

4. Administration von Server und Software („Managed Server“)

- 4.1 ementexx übernimmt für den Kunden die vollständige Administration von Server, Betriebssystem, Datenbank sowie der Software ennoxx.banking. Dies umfasst auch das laufende Einspielen von Updates und Patches.
- 4.2 Die Leistungen gemäß vorstehender Ziff. 4.1 erbringt ementexx ausschließlich während seiner Geschäftszeiten.

5. Mitwirkungspflichten und Obliegenheiten des Kunden

- 5.1 Der Kunde verpflichtet sich, auf dem zur Verfügung gestellten Speicherplatz keine rechtswidrigen, die Gesetze, behördlichen Auflagen oder Rechte Dritter verletzenden Inhalte abzulegen. Der Kunde stellt ementexx von jeglicher Inanspruchnahme durch Dritte einschließlich der durch die Inanspruchnahme ausgelösten Kosten frei.
- 5.2 Für den Zugriff auf die für den Kunden bestimmte Software erhält der Kunde eine Benutzerkennung und ein veränderbares Passwort.

6. Subunternehmer

- 6.1 ementexx ist berechtigt, für die Leistungserbringung ganz oder teilweise Unterauftragnehmer (Subunternehmer) einzuschalten.
- 6.2 ementexx ist für solche Leistungen ebenso verantwortlich wie für eigene Leistungen.

7. Vergütung

- 7.1 ementexx erhält für die Leistungen ein monatliches Entgelt gemäß des abgeschlossenen Vertrages. Im Übrigen richtet sich die Vergütung nach der jeweils aktuellen Preisliste von ementexx.
- 7.2 ementexx ist berechtigt, die seinen Leistungen zugrunde liegende Preisliste zu ändern. ementexx wird den Kunden über Änderungen in der Preisliste spätestens sechs Wochen vor Inkrafttreten der Änderungen in Textform informieren. Ist der Kunde mit der Änderung der Preisliste nicht einverstanden, so kann er dieses Vertragsverhältnis außerordentlich zum Zeitpunkt des beabsichtigten Wirksamwerdens der Änderung der Preisliste kündigen. Die Kündigung bedarf der Textform. Kündigt der Kunde das Vertragsverhältnis zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Preisänderung nicht, so gilt die Preisänderung als von ihm genehmigt. ementexx wird den Kunden mit der Mitteilung der Preisänderung auf die vorgesehene Bedeutung seines Verhaltens besonders hinweisen.

8. Datenschutz und Datensicherheit, Auftragsdatenverarbeitung

- 8.1 Beide Parteien werden die jeweils anwendbaren, insbesondere die in Deutschland gültigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen beachten und ihre im Zusammenhang mit diesem Hosting-Vertrag eingesetzten Beschäftigten auf das Datengeheimnis verpflichten, soweit diese nicht bereits allgemein entsprechend verpflichtet sind.
- 8.2 Erhebt, verarbeitet oder nutzt der Kunde personenbezogene Daten, so steht er dafür ein, dass er dazu nach den anwendbaren, insbesondere datenschutzrechtlichen Bestimmungen berechtigt ist und stellt ementexx im Falle eines Verstoßes von Ansprüchen Dritter frei.
- 8.3 Dieser Hosting-Vertrag enthält nach dem Willen der Parteien den gem. Art. 28 DSGVO erforderlichen schriftlichen Auftrag zur Auftragsverarbeitung und regelt die Rechte und Pflichten der Parteien im Zusammenhang mit der Datenverarbeitung.

9. Ansprüche bei Mängeln (Gewährleistung)

- 9.1 ementexx gewährleistet die Funktions- und Betriebsbereitschaft der vereinbarten Leistungen.
- 9.2 Gerät ementexx mit der erstmaligen betriebsfähigen Bereitstellung der vereinbarten Leistungen in Verzug, so richtet sich die Haftung nach Ziff. 8 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Der Kunde ist zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt, wenn ementexx eine von dem Kunden gesetzte zweiwöchige Nachfrist nicht einhält, das heißt innerhalb der Nachfrist nicht die volle vereinbarte Funktionalität der Leistungen zur Verfügung stellt.
- 9.3 Kommt ementexx nach betriebsfähiger Bereitstellung der vereinbarten Leistungen ganz oder teilweise nicht nach, so verringert sich die monatliche Nutzungspauschale gemäß der in Ziff. 3 getroffenen Regelung zur Unterschreitung der Verfügbarkeit.
- 9.4 Der Kunde hat ementexx Mängel unverzüglich anzuzeigen. Die Mängelansprüche verjähren in einem Jahr.
- 9.5 ementexx kann die Vergütung ihres Aufwandes verlangen, soweit sie aufgrund einer Fehlermeldung tätig wird, ohne dass ein Mangel vorliegt; dies gilt nicht, sofern der Kunde mit zumutbarem Aufwand nicht erkennen konnte, dass kein Mangel vorlag, ein Fehler nicht reproduzierbar oder anderweitig als Mangel nachweisbar ist.
- 9.6 Auftretende Fehler werden von den Vertragspartnern einvernehmlich einer Fehlerklasse zugeordnet. Kann eine Einigung nicht erzielt werden, entscheidet ementexx über die Einordnung nach billigem Ermessen.
- 9.7 Fehlerklassen im Sinne der vorgenannten Regelungen sind:
- Fehlerklasse 1: Ein produktiver Einsatz der Software ist nicht oder nur erheblich eingeschränkt möglich oder wesentliche vereinbarte Leistungsmerkmale werden verfehlt.
 - Fehlerklasse 2: Die Kernfunktionalität der Software ist gewährleistet, es liegt jedoch ein / mehrere wesentliche(r) Fehler in einem Teilmodul vor, der / die das Arbeiten mit diesem Modul verhindert oder erheblich einschränkt.
 - Fehlerklasse 3: Die Kern- und Hauptfunktionalität der Software ist gewährleistet, es treten aber Fehler oder Verfehlungen der vereinbarten Leistungsmerkmale in Teilfunktionen oder Teilmodulen auf, die nicht der Fehlerklasse 2 zuzuordnen sind.

- Fehlerklasse 4: Fehler oder Verfehlungen vereinbarter Leistungsmerkmale, welche die Funktionalität der Software nur unwesentlich beeinträchtigen (beispielhafte Mängel: Rechtschreibfehler auf der Bildschirmmaske oder in Ausdrucken).

- 9.8 ementexx gewährleistet die folgenden Reaktionszeiten innerhalb der Geschäftszeiten von ementexx:

- Fehlerklasse 1: 2 Stunden
- Fehlerklasse 2: 4 Stunden

Die Reaktionszeiten beginnen nach Eingang der Meldung per E-Mail an support@ementexx.com.

- 9.9 Ein Fehler liegt insbesondere nicht vor, wenn

- eine Störung durch unsachgemäße Behandlung der Software hervorgerufen wurde;
- die Ursache für einen Fehler nicht in der Software liegt, sondern durch sonstige Ursachen hervorgerufen wird, die nicht in der Sphäre von ementexx liegen (z.B. Systemabsturz, etc.).

- 9.10 Hat ementexx nach Meldung eines Fehlers Leistungen für die Analyse und Suche des Fehlers erbracht und liegt kein Sachmangel vor, so hat der Kunde die hierdurch entstandenen Kosten zu tragen. Bei der Berechnung der Kosten werden die zum Zeitpunkt der Leistungserbringung jeweils geltenden Vergütungssätze von ementexx zugrunde gelegt.

- 9.11 Soweit ementexx aufgrund einer Fehlermeldung tätig wird, ohne dass tatsächlich ein Fehler vorliegt, kann ementexx den dadurch verursachten Aufwand gesondert abrechnen; dies gilt nicht, sofern der Kunde mit zumutbarem Aufwand nicht erkennen konnte, dass kein Fehler vorlag, ein Fehler nicht reproduzierbar oder anderweitig als Fehler nachweisbar ist.

10. Vertragslaufzeit, Kündigung

- 10.1 Der Vertrag über das Softwarehosting beginnt mit Bereitstellung der Software an den Kunden („Starttermin“) und läuft auf unbestimmte Zeit.
- 10.2 Der Vertrag über das Softwarehosting kann von jeder der Parteien mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende eines Kalenderjahres ordentlich gekündigt werden, jedoch erstmals nach Ablauf von 3 Jahren (Mindestlaufzeit).
- 10.3 Im Falle einer Erweiterung der Nutzungslizenz oder der individuellen Weiterentwicklung der bereitgestellten Software beginnt die vereinbarte Mindestlaufzeit aus 10.2 ab diesem Zeitpunkt erneut.
- 10.4 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Wichtiger Grund ist jeder Umstand, der der kündigenden Partei nach Treu und Glauben die Fortsetzung des Vertragsverhältnisses bis zur Beendigung durch ordentlichen Zeitablauf oder fristgemäße Kündigung unzumutbar macht. Als Gründe hierfür gelten insbesondere:
- wenn die andere Vertragspartei schuldhaft gegen eine von ihr in diesem Vertrag übernommene wesentliche Verpflichtung verstößt und den Verstoß nicht abstellt, nachdem sie unter Setzung einer angemessenen Frist dazu aufgefordert wurde;
 - bei Handlungen einer Vertragspartei, die geeignet sind, den Ruf der jeweils anderen Vertragspartei wesentlich zu schädigen.
- 10.5 Die Kündigung muss mittels eingeschriebenen Briefs erfolgen und ementexx spätestens am dritten Werktag des ersten Monats der Kündigungsfrist zugehen.
- 10.6 Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses stellt ementexx dem Kunden die auf dem für den Kunden bestimmten Speicherplatz abgelegten Inhalte auf einem Datenträger oder per Datenfernübertragung zum Abruf

zur Verfügung. Etwaige Zurückbehaltungsrechte von ementexx bleiben unberührt.