

Allgemeine Geschäftsbedingungen der HRF GmbH & Co. KG

Geltungsbereich

Nachfolgende Allgemeine Geschäftsbedingungen der HRF GmbH & Co. KG (nachstehend „**HRF**“) gelten für sämtliche Lieferungen und Leistungen der HRF gegenüber Unternehmer (§ 14 Abs. 1 BGB); Kaufleuten; juristischen Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtlichen Sondervermögen (nachstehend insgesamt der „**Kunde**“ genannt). Die Waren- und Leistungsangebote richten sich nicht an Verbraucher im Sinne des § 13 BGB.

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen bestehen aus den folgenden Abschnitten:

- I. Bedingungen zur Überlassung von Standardsoftware
- II. Bedingungen zur Pflege der Standardsoftware
- III. Bedingungen zur Durchführung definierter Hotline-Services
- IV. Allgemeine Bedingungen

Anhang

- V. Ergänzende Bedingungen zur Überlassung der Standardsoftware WPS- OTA / ZTP, inklusive Onlinedienst

Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden finden keine Anwendung, es sei denn HRF stimmt ihrer Geltung ausdrücklich schriftlich zu. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von HRF gelten auch dann, wenn HRF in Kenntnis entgegenstehender oder von diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen abweichender Bedingungen Lieferungen und Leistungen vorbehaltlos ausführt.

I. Bedingungen zur Überlassung von Standardsoftware

§ 1 Leistungsgegenstand

- 1.1 HRF überlässt dem Kunden die Programme seiner Standardsoftware zur Nutzung auf Zeit (Miete). Der Nutzungsvertrag beinhaltet die Pflege der Programme sowie die Bereitstellung der dafür vorgesehenen Hotline-Services.
- 1.2 Die Programme werden in ausführbarer Form (als Objektprogramme) samt Benutzerdokumentation in elektronischer Form zur Verfügung gestellt.
- 1.3 Die Eigenschaften der Programme sind in der Benutzerdokumentation für die jeweils neueste Version der Programme beschrieben.

§ 2 Benutzungsrecht

- 2.1 HRF räumt dem Kunden für die Dauer des Vertrags das nicht ausschließliche Recht ein, die überlassenen Programme in dem im Vertrag festgelegten Umfang zu benutzen.
- 2.2 Die Höhe der Nutzungsgebühr richtet sich nach dem vereinbarten Benutzungsumfang. Will der Kunde den vereinbarten Benutzungsumfang erhöhen, ist das vorab zu vereinbaren. Erhöht der Kunde den vereinbarten Benutzungsumfang, zahlt er künftig diejenige Nutzungsgebühr, die dafür in der dann gültigen Preisliste von HRF vorgesehen ist.
- 2.3 Der Kunde darf die Programme nur auf solchen Konfigurationen einsetzen, für die HRF diese freigegeben hat. Der Kunde wird HRF unverzüglich über den Wechsel einer Konfiguration unterrichten.

§ 3 Durchführung

- 3.1 Der Kunde hat für die ordnungsgemäße Nutzung eines Programmes für einen dauerhaft bestehenden Zugang zum Internet zu sorgen. Dieser dient der Einspielung von Programmupdates und der Verifizierung des Nutzungsrechts. HRF ist berechtigt, die Berechtigung zum Einsatz eines Programms automatisiert nachzuprüfen. Schlägt die Überprüfung fehl, ist HRF berechtigt, die Nutzung des Programmes zu unterbinden. Die bisher gespeicherten Nutzerdaten werden hierbei weder verändert noch gelöscht.
- 3.2 Es ist Sache des Kunden, die Programme in Betrieb zu nehmen. HRF ist bereit, ihn dabei auf Verlangen gegen Vergütung des HRF entstehenden Aufwands zu unterstützen. Wenn HRF die Installation übernimmt, wird der Kunde deren erfolgreichen Abschluss schriftlich bestätigen.
- 3.3 HRF benennt einen Kundenberater, der Kunde einen Ansprechpartner. Diese können Entscheidungen treffen oder unverzüglich herbeiführen. Der Kundenberater soll Entscheidungen schriftlich festhalten. Der Ansprechpartner steht HRF für notwendige Informationen zur Verfügung. HRF ist verpflichtet, den Ansprechpartner einzuschalten, soweit die Durchführung des Vertrags dies erfordert.

§ 4 Pflichten des Kunden zum Programmschutz

- 4.1 Der Kunden erkennt an, dass die Programme samt Benutzerdokumentation und weiterer Unterlagen – auch in künftigen Versionen – urheberrechtlich geschützt und Betriebsgeheimnisse von HRF sind. Er trifft zeitlich unbegrenzt Vorsorge, dass diese vor missbräuchlicher Nutzung geschützt werden. Falls Quellprogramme geliefert werden, darf der Kunde diese Dritten nur mit Zustimmung von HRF zugänglich machen. Die Zustimmung darf nicht gegen Treu und Glauben verweigert werden; sie braucht nicht dafür gegeben zu werden, dass ein Dritter die Pflege übernimmt.
- 4.2 Der Kunde darf Vervielfältigungsstücke (Kopien) nur zu Sicherungszwecken und als Ersatz erstellen. Der Vermerk auf dem gelieferten Datenträger über Programmnamen, Urheberrechtsinhaber und Lieferant ist auch auf Datenträger mit Kopien anzubringen. Der Kunde darf die Benutzerdokumentation für den zulässigen Gebrauch vervielfältigen.

II. Bedingungen zur Pflege der Standardsoftware

§ 5 Leistungsgegenstand

- 5.1 Die Pflege der Standardsoftware von HRF umfasst die Mängelbeseitigung und die Weiterentwicklung der Programme. Die Übersendung der von HRF weiterentwickelten Versionen der Programme und die Mängelbeseitigung sind durch die Nutzungsgebühr abgegolten.
- 5.2 Alle weiteren Leistungen von HRF werden gesondert vergütet.

§ 6 Mängelbeseitigung

- 6.1 Mängel sind Abweichungen von den Eigenschaften, die die Programme nach den Vorgaben von HRF für die jeweils aktuelle Version haben sollen oder für ihre gewöhnliche Verwendung haben müssen. Die Pflicht zur Mängelbeseitigung und zur telefonischen Unterstützung bezieht sich auf die jeweils neueste freigegebene Programmversion. Sie besteht für die vorhergehende Version noch jeweils sechs (6) Monate nach Freigabe der neuesten Version fort. Sie besteht darüber hinaus allerdings fort, solange deren Übernahme für den Kunden unzumutbar ist, soweit HRF zu diesen Leistungen in der Lage ist; HRF hat Anspruch auf Vergütung des Mehraufwands (einschließlich dessen, der für die Vorhaltung der dafür benötigten Pflegeumgebung anfällt).
- 6.2 Treten bei vertragsmäßiger Benutzung Mängel auf, hat der Kunde diese unverzüglich in nachvollziehbarer Form unter Angabe der für die Mängelerkennung zweckdienlichen Informationen zu melden, und zwar auf Verlangen von HRF schriftlich. Voraussetzung für alle Ansprüche gegen HRF ist, dass der Mangel reproduzierbar ist oder direkt oder durch maschinell erzeugte Ausgaben aufgezeigt werden kann. Der Kunde hat HRF im Rahmen des Zumutbaren bei der Beseitigung von Mängeln zu unterstützen, insb. auf Wunsch von HRF das Programm, wie es bei Auftreten des Mangels benutzt wurde, zu übersenden und Maschinenzeit zur Verfügung zu stellen sowie Korrekturmaßnahmen, die HRF bereitstellt, einzuspielen.
- 6.3 HRF hat Mängel in angemessener Frist zu beseitigen. HRF wird bei Mängeln, die den Einsatz eines Programms schwerwiegend beeinträchtigen, bei Bedarf eine Umgehungslösung vor der endgültigen Korrektur bereitstellen. HRF braucht andere Mängel erst zu dem Zeitpunkt zu beseitigen, zu dem HRF das im Rahmen sachgerechter Versionspflege einplant. Mängel in Programmen, die als solche von Vorlieferanten gekennzeichnet sind, werden in der nächsten Version beseitigt. HRF wird bei schwerwiegenden Mängeln jedoch eine Umgehungslösung erarbeiten, soweit das technisch machbar und vom Aufwand her zumutbar ist. Außerdem wird HRF Korrekturmaßnahmen, die beim Vorlieferanten bereits vorhanden sind, bereitstellen.
- 6.4 Der Anspruch auf Mängelbeseitigung erlischt für solche Programme, die der Kunde ändert oder in die er sonst wie eingreift, es sei denn, dass der Kunde im Zusammenhang mit der Mängelmeldung nachweist, dass der Eingriff für den Mangel nicht ursächlich ist.
- 6.5 HRF kann die Vergütung des eigenen Aufwands verlangen, soweit HRF auf Grund einer Mängelmeldung tätig geworden ist, ohne dass der Kunde einen Mangel nachgewiesen hat.

§ 7 Weiterentwicklung der zu pflegenden Standardprogramme

- 7.1 HRF verpflichtet sich weiterentwickelte Standardversionen einschließlich der zu diesen gehörenden Dokumentationen nach deren Freigabe durch HRF per Internet-Download bereit zu stellen. Auf Wunsch des Kunden übermittelt HRF weiterentwickelte Versionen gegen gesonderte Zahlung zusätzlich auch auf Datenträger gespeichert. Das vorstehende gilt nicht für Erweiterungen, die HRF als neue Programme gesondert anbietet. Der Kunde wird weiterentwickelte Versionen testen, bevor er sie produktiv einsetzt.

- 7.2 Falls ein Hersteller der zum Einsatz der Programme erforderlichen Systemsoftware, für die er Pflege erbringt, eine weiterentwickelte Version der Systemsoftware freigibt, wird HRF nach deren Verfügbarkeit überprüfen, ob diese mit den von HRF zu pflegenden Programmen ordnungsgemäß zusammenwirkt, und diese im positiven Fall freigeben. Anderenfalls ist HRF verpflichtet, die zu pflegenden Programme in angemessener Frist so zu ändern, dass sie unter der weiterentwickelten Version der Systemsoftware eingesetzt werden können. Die angemessene Frist beginnt mit deren Freigabe und Verfügbarkeit für HRF.
- 7.3 Für Systemsoftware, für die deren Hersteller keine neuen Versionen im Rahmen von Pflege, sondern von Zeit zu Zeit neue Generationen zum Kauf anbieten, gilt: Wenn der Hersteller Verbesserungen (z.B. Service Packs) bereitstellt, wird HRF entsprechend § 7.2 vorgehen. Wenn der Hersteller eine neue Generation anbietet, wird HRF die eigenen Programme an diese unter Berücksichtigung der Bedürfnisse der Anwenderschaft anpassen. Tut HRF dies, wird HRF die Programme nur noch auf dieser Grundlage weiterentwickeln.
- 7.4 Der Kunde wird dafür sorgen, dass seine IT-Anlage, insbesondere deren Systemsoftware, jeweils den technischen Stand hat, den die zu pflegenden Programme im Rahmen der Weiterentwicklung nach § 7.2 und § 7.3 erfordern. Eine neue Version der Programme kann erfordern, dass der Kunde eine neue Fassung der Systemsoftware und neue Hardware erwerben und einsetzen muss. HRF wird den Kunden frühzeitig davon unterrichten, ab wann welcher technische Stand für die Pflegeleistungen bereitzustellen ist.
- 7.5. § 7.2 bis § 7.4 gelten für andere Fremdprogramme, mit denen die Programme von HRF zusammenwirken sollen, entsprechend. § 7.3 und § 7.4 gelten auch für Fremdprogramme, die Freeware sind oder in public domain sind (z.B. Linux).
- 7.6 HRF verpflichtet sich, die jeweils aktuelle Version weiter zu entwickeln, wenn Änderungen gesetzlicher Vorschriften oder anderer für die Programme maßgeblicher Regelungen dies erfordern. Durch die Pflegevergütung nicht abgedeckt ist die Einbeziehung von Änderungen, die sich nur durch teilweise oder vollständige Neuprogrammierung der betroffenen Programme realisieren lässt. In diesem Fall kann HRF eine angemessene zusätzliche Vergütung unter Berücksichtigung aller Kunden, die die Neuprogrammierung benötigen und beauftragen, verlangen.

§ 8 Fernbetreuung

- 8.1 Der Kunde wird HRF Fernbetreuung (Ferndiagnose und -korrekturen, Überspielen von neuen Versionen) ermöglichen, soweit diese technisch machbar ist. Er wird dafür einen Anschluss an ein Telekommunikationsnetz auf eigene Kosten zur Verfügung stellen, so dass die Systeme beider Seiten miteinander gekoppelt werden können. Das Anmelden auf dem System des Kunden seitens HRF erfolgt durch ein vom Kunden kontrolliertes Benutzerprofil/Kennwort. Aus Gründen des Datenschutzes gibt der Kunde die Leitung frei. HRF wird den Kunden über durchgeführte Änderungen informieren. Ermöglicht der Kunde Fernbetreuung nicht, erstattet er HRF den dadurch verursachten Mehraufwand, auf jeden Fall Reisezeiten und Mehrkosten für die Mängelbeseitigung.
- 8.2 Wenn Daten zum Zwecke der Mängelsuche oder der Restaurierung an HRF übertragen werden, wird HRF alle technischen und organisatorischen Maßnahmen im eigenen Bereich einhalten, die der Kunde seinerseits gemäß § 9 Bundesdatenschutzgesetz zu treffen hat. Einzelheiten werden auf Wunsch des Kunden gesondert vereinbart.

III. Bedingungen zur Durchführung definierter Hotline-Services

§ 9 Vertragsgegenstand

- 9.1 HRF erbringt Beratungs- und Unterstützungsleistungen im Rahmen seines Hotline-Services für vom Kunden gemietete Standardsoftware von HRF. Die Programme, für die HRF Beratung und Unterstützung erbringt, sind im Vertrag bzw. dem dazugehörigen Bestellschein aufgeführt.
- 9.2 Der Kunde wird HRF dabei die notwendige Unterstützung gewähren, insb. die notwendigen Informationen unverzüglich geben.

§ 10 Durchführung

- 10.1 HRF benennt einen Kundenberater, der Kunde nennt einen Ansprechpartner. Diese können Entscheidungen treffen oder unverzüglich herbeiführen. Der Kundenberater von HRF soll Entscheidungen schriftlich festhalten. Der Ansprechpartner des Kunden steht HRF für notwendige Informationen zur Verfügung. HRF ist verpflichtet, den Ansprechpartner einzuschalten, soweit die Durchführung des Vertrags dies erfordert.
- 10.2 Die Arbeiten werden in dem Maße, wie das für deren ordnungsgemäße Durchführung erforderlich ist, beim Kunden, sonst bei HRF durchgeführt. Soweit die Arbeiten beim Kunden durchgeführt werden, erhalten die Mitarbeiter von HRF ausreichende Arbeitsplätze und Arbeitsmittel.

§ 11 Pflichten des Kunden

- 11.1 Der Kunde benennt einen Systemverantwortlichen (m/w) und einen Vertreter (m/w). Der Kunde kann je Filiale nur einen Systemverantwortlichen und nur eine Vertretung benennen, die berechtigt sind, Leistungen unter dem Hotline-Service Vertrag in Anspruch zu nehmen.
- 11.2 Die Systemverantwortlichen des Kunden müssen in der Anwendung und Administration qualifiziert sein. Die Qualifikation kann durch Schulungen bei HRF erworben werden.
- 11.3 Der Systemverantwortliche (m/w) und dessen Vertretung
- sind die zentralen Kontaktpersonen für HRF;
 - sind zuständig für den Empfang bzw. Beschaffung von neuen Versionen der jeweiligen Software (Updates);
 - sind zuständig für die Installation von Updates;
 - verfügen über Administratorrechte auf dem Rechner, auf dem die Datenbank der HRF-Programme eingerichtet ist;
 - verfügen über Administratorrechte auf den Rechnern auf denen die HRF-Programme installiert sind; und
 - sind in der Bedienung der HRF-Programme und in Pflege der Verwaltungsaufgaben und Stammdaten geschult.

§ 12 Service-Leistungen

- 12.1 Der Hotline-Service beinhaltet die telefonische Unterstützung bei Kundenanfragen zu den Programmen von HRF. HRF erbringt folgende Service-Leistungen:
- Unterstützung bei der Problem- und Fehlerdefinition, Problem- und Fehlerdokumentation, sowie Problem- und Fehleranalyse;
 - Übermittlung der Analyseergebnisse;
 - Beantworten von Verständnisfragen zu den Systemvoraussetzungen und zur Dokumentation;
 - Beantworten von Verständnisfragen zu Programmfunktionen;
 - Beantworten von Fragen zu Programmupdates.

12.2 Alle weiteren Leistungen von HRF werden gesondert nach Aufwand vergütet. Insbesondere die nachfolgenden Leistungen sind nicht in der pauschalen Vergütung enthalten und werden, sofern nichts anderes vereinbart, nach Aufwand gemäß der jeweils gültigen Preisliste von HRF berechnet:

- Tätigkeiten beim Kunden vor Ort;
- Tätigkeiten, die zur Schaffung von Systemvoraussetzungen notwendig werden;
- Tätigkeiten, die bei einer Veränderung des Umfelds, in dem die Programme von HRF eingesetzt werden, notwendig werden (z.B. Datenbankumzüge, Neu-/Änderungs- und Updateinstallationen, Ersteinrichtungen, etc.);
- Bearbeiten von Fragen zu Programmen von Drittherstellern;
- Tätigkeiten in oder zu Programmen von Drittherstellern;
- Leistungen, die durch Dritte erbracht werden, falls es HRF nicht möglich ist, die Anfrage selbst zu lösen.

§ 13 Rechte an den Ergebnissen

13.1 Die Rechte an und aus den im Rahmen einer unentgeltlichen oder entgeltlichen Serviceleistung erstellten Unterlagen und Ergebnissen stehen dem Kunden zu.

13.2 Die Nutzung des gewonnen Know-hows wird für HRF nicht eingeschränkt. Soweit nicht Geheimhaltung nach § 18 geboten ist, darf HRF ähnliche Serviceleistungen für andere Kunden von HRF durchführen.

IV. Allgemeine Bedingungen

§ 14 Vertragsart, Beginn, Dauer, Kündigung, sowie Exit Management

- 14.1 HRF überlässt dem Kunden seine Standardsoftware im Rahmen eines Nutzungsvertrages auf Zeit gegen Zahlung von Miete. Die jeweiligen Mietzahlungen werden je nach von HRF angebotenem und vom Kunden gewähltem Preismodell als Nutzungsgebühr erhoben.
- 14.2 Der Nutzungsvertrag mit dem Kunden kommt durch Auslieferung der bestellten Programme inklusive des zur Nutzung notwendigen Autorisierungsschlüssels zustande. Der Starttermin des Nutzungsvertrages ist das Auslieferungsdatum. Die Nutzungsgebühr ist ab dem Zeitpunkt der Auslieferung der Programme zu zahlen.
- 14.3 Die Dauer des Nutzungsvertrages ist unbeschränkt. Allerdings kann der Nutzungsvertrag von beiden Vertragspartnern, und zwar nur insgesamt, mit einer Frist von drei (3) Monaten frühestens zum Ende des auf die Auslieferung folgenden Kalenderjahres oder zum Ende der gegebenenfalls vereinbarten Mindestlaufzeit schriftlich gekündigt werden. Mit dem Ende des Nutzungsvertrages erlischt das Recht zur Nutzung der Programme. HRF kann zum Ende der Vertragslaufzeit die Nutzung der Software unterbinden. Die bisher gespeicherten Nutzerdaten werden hierbei von HRF weder verändert noch gelöscht.
- 14.4 Jeder Vertragspartner ist berechtigt, den Nutzungsvertrag außerordentlich mit sofortiger Wirkung zu kündigen, wenn ein wichtiger Grund vorliegt. Die außerordentliche, fristlose Kündigung ist zudem aus den folgenden Gründen möglich:
- Der andere Vertragspartner verstößt trotz Abmahnung gegen eine wesentliche Verpflichtung aus diesem Vertrag;
 - Der andere Vertragspartner stellt seine Zahlungen ein, ist überschuldet oder es liegen sonstige Anhaltspunkte dafür vor, dass sich die wirtschaftlichen oder finanziellen Verhältnisse eines dieser Vertragspartner so verschlechtern haben, dass eine Erfüllung ihrer Vertragspflichten in der Weise gefährdet ist, dass ein Festhalten der kündigenden Vertragspartei an dem Vertrag unzumutbar ist;
 - Über das Vermögen der anderen Vertragspartei wird das gerichtliche Insolvenzverfahren eröffnet oder die Eröffnung mangels Masse abgelehnt;
 - Es liegt ein sonstiger wichtiger Grund vor, der von einem der Vertragspartner zu vertreten ist und der es für den anderen Vertragspartner unzumutbar macht, diesen Vertrag bis zur nächsten ordentlichen Kündigungsmöglichkeit fortzuführen.
- 14.5 Die Kündigung bedarf der Schriftform.
- 14.6 Der Kunde kann auf seine Kundendaten während der Laufzeit des Vertrags jederzeit zugreifen und diese in einem Standardformat, z.B. hinsichtlich einer gesetzlichen Aufbewahrungsfrist, exportieren. Soweit im Angebot/Vertrag für den Abruf oder Export technische Beschränkungen beschrieben sind oder hierfür besondere Voraussetzungen erforderlich sind, welche von den Exportmöglichkeiten lt. Benutzerhandbuch abweichen, werden der Kunde und HRF sich auf eine angemessene Methode gegen ein Entgelt verständigen, die dem Kunden den Zugriff und Export seiner Kundendaten ermöglicht.

§ 15 Nutzungsgebühr (Miete), Zahlungen

- 15.1 Die Nutzungsgebühr (Miete) für die Dauer eines Vertrages besteht je nach Angebot durch HRF entweder aus einer zu zahlenden Überlassungsvergütung und jährlich wiederkehrenden Nutzungsgebühren oder monatlich wiederkehrenden Nutzungsgebühren. Die Überlassungsvergütung ist nach erfolgter Auslieferung der Programme fällig. Die jährliche wiederkehrende Nutzungsgebühr ist kalenderjährlich im Voraus, erstmalig mit Auslieferung der Programme zu zahlen. Der Kunde kann die Nutzungsgebühr gegen Zahlung eines Zuschlags auch halbjährlich, vierteljährlich oder monatlich im Voraus zahlen.

Bei Angeboten mit monatlich wiederkehrender Nutzungsgebühr kann diese nur monatlich im Voraus gezahlt werden.

- 15.2 Alle Unterstützungsleistungen (insb. Einsatzvorbereitung, Installation und Demonstration der Betriebsbereitschaft, Umstellung der Altdaten, Einweisung, Schulung oder Beratung) werden nach Aufwand vergütet, sofern nichts anderes vereinbart wird. Dabei richten sich Stundensätze, Tagessätze (7 Stunden), Reisekosten und Nebenkosten nach der jeweils gültigen Preisliste von HRF, sofern nichts anderes vereinbart ist. HRF kann monatlich abrechnen.
- 15.3 Zahlungen sind innerhalb von 10 Tagen nach Rechnungsstellung ohne Abzug zu leisten.
- 15.4 Alle Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer.
- 15.5 Kommt der Kunde mit der Entrichtung der Nutzungsgebühr für mehr als zwei Monate in Verzug, ist HRF berechtigt, diesen Vertrag außerordentlich zu kündigen, es sei denn, der Kunde hat den Verzug nicht zu vertreten. Ein Verschulden der Erfüllungsgehilfen des Kunden wird diesem zugerechnet. Im Falle dieser außerordentlichen Kündigung werden sowohl die noch nicht gezahlten als auch die bis zum Ende einer vereinbarten Mindestlaufzeit des Nutzungsvertrags noch ausstehenden Nutzungsgebühren sofort in einer Summe fällig.
- 15.6 HRF ist berechtigt, mit Wirkung vom nächsten Kalenderjahr an diejenige Nutzungsgebühr zu verlangen, die HRF bei Abschluss neuer Verträge gemäß Preisliste verlangt. Erhöhungen sind drei (3) Monate im Voraus anzukündigen. HRF ist verpflichtet, Senkungen ohne Ankündigungsfrist weiterzugeben.

§ 16 Störungen bei der Leistungserbringung, Verzug

- 16.1 Soweit eine Ursache, die HRF nicht zu vertreten hat, einschließlich Streik oder Aussperrung, die Termineinhaltung beeinträchtigt, kann HRF eine angemessene Verschiebung der Termine verlangen. Erhöht sich der Aufwand aufgrund einer Ursache im Verantwortungsbereich des Kunden, kann HRF auch die Vergütung des eigenen Mehraufwands verlangen.

§ 17 Haftung von HRF

Es gelten die gesetzlichen Vorschriften mit folgender Maßgabe:

- 17.1 Die Beseitigung von Mängeln richtet sich nach § 6.
- 17.2 Ansprüche auf Ersatz von Vermögensschäden gegen HRF (einschließlich deren Erfüllungsgehilfen), die leichte Fahrlässigkeit voraussetzen, bestehen nur, wenn eine wesentliche Vertragspflicht/Kardinalpflicht verletzt worden ist. Schadensersatzansprüche sind in diesem Fall je Vertragsjahr auf den vertragstypischen und vorhersehbaren Schaden begrenzt bzw. auf den höheren der folgenden Werte: vertragstätige Nutzungsgebühr (ohne MwSt.) oder EURO 100.000. Der Kunde kann bei Abschluss des Vertrags eine weitergehende Haftung gegen Zahlung eines Risikozuschlags verlangen.
- Soweit das Mietrecht den Ersatz von Vermögensschäden wegen Mängeln unabhängig von Verschulden vorsieht, besteht dieser Anspruch nur, wenn HRF Verschulden trifft.
- 17.3 Die Haftung von HRF entfällt, wenn im Einzelfall die Mängel auf Weisungen des Kunden beruhen. Falls HRF Bedenken gegen eine Weisung hat, wird HRF dies dem Kunden mitteilen.
- 17.4 Bei Datenverlust haftet HRF nur auf den bei Vorhandensein von Sicherungskopien erforderlichen Rekonstruktionsaufwand, soweit der Kunde für die Datensicherung verantwortlich ist.

§ 18 Vertraulichkeit

- 18.1 HRF verpflichtet sich, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangten Kenntnisse von Betriebsgeheimnissen und von schriftlich als vertraulich bezeichneten Informationen nur zur Durchführung des Vertrags zu verwenden und zeitlich unbegrenzt vertraulich zu behandeln. HRF verpflichtet ihre Mitarbeiter zur Wahrung der Vertraulichkeit.
- 18.2 HRF darf den Namen des Kunden und eine Kurzbeschreibung der erbrachten Leistung in eine Referenzliste aufnehmen. Alle anderen Werbehinweise auf den Kunden werden vorab mit ihm abgesprochen.

§ 19 Schriftform, Gerichtsstand

- 19.1 Der Vertrag und seine Änderungen bedürfen der Schriftform.
- 19.2 Gerichtsstand im Verhältnis zu Kaufleuten ist der Sitz von HRF.

Stand: 2020-07

HRF GmbH & Co. KG ■ Darmstädter Straße 62 ■ 64354 Reinheim ■ Deutschland
Fon +49 [0] 6162 9492-0 ■ Fax +49 [0] 6162 9492-92 ■ Web www.hrf.de ■ Mail hrf@hrf.de
AG Darmstadt, HRA 32395, Komplementär HRF Beteiligungsgesellschaft mbH ■ AG Darmstadt, HRB 33951,
Geschäftsführer Clemens Betzemeier

Anhang

V. Ergänzende Bedingungen zur Überlassung der Standardsoftware WPS- OTA / ZTP, inklusive Onlinedienst

§ 20 Leistungsgegenstand

- 20.1 Im Folgenden wird der Kunde von HRF als Mandant bezeichnet, um diesen vom Kunden des Mandanten begrifflich unterscheiden zu können.
- 20.2 Das HRF-Produkt WPS- OTA / ZTP besteht aus den folgenden 3 Teilen:
- Einem zentralen, serverbasierten Standardsoftwareportal, das für die Kunden des Mandanten im Internet verfügbar ist.
 - Einer Erweiterung der Standardsoftwarefunktionalität WPS-TER, die dem Mandanten erlaubt, Oberfläche und Inhalte der Portalsoftware nach seinen Bedürfnissen zu konfigurieren, und die damit dem Kunden unter dem Namen des Mandanten zugänglich gemacht werden können.
 - Einem Dienst, der dem Kunden erlaubt, Terminanfragen für bestimmte Dienstleistungen online an den Mandanten zu richten, und dem Mandanten erlaubt, diese Anfrage zu bestätigen. Der Dienst übermittelt lediglich Daten. Die Inhalte und deren Darstellung sind nicht Gegenstand der Leistungen von HRF.
- 20.3 Der Internetzugang, der für die Nutzung von WPS- OTA / ZTP benötigt wird, ist ebenfalls nicht Gegenstand der Leistungen von HRF.

§ 21 Pflichten des Mandanten

- 21.1 Der Mandant ist verpflichtet, seine Zugangsdaten sowie die Zugangsdaten für seine Kunden durch geeignete Maßnahmen zu schützen, um den unbefugten Zugriff Dritter auf WPS- OTA / ZTP zu verhindern.
- 21.2 Der Mandant ist selbst verpflichtet und verpflichtet seine Kunden bei der Nutzung von WPS- OTA / ZTP, die in der BRD geltenden Gesetze und Rechtsvorschriften einzuhalten. Es ist insbesondere nicht gestattet, Spam-Mails zu versenden, die Serverleistungen absichtlich zu beeinflussen, durch Umgehung der Zugangssoftware andere Nutzer zu schädigen, oder deren Daten zu ermitteln, sowie sonstige vertragswidrige oder strafrechtlich relevante Handlungen vorzunehmen. HRF behält sich vor, rechtswidrige oder missbräuchliche Daten und Inhalte unverzüglich zu löschen. Verstößt der Mandant gegen seine Pflichten und entsteht HRF daraus ein Schaden, muss der Mandant diesen ersetzen.
- 21.3 HRF ist nicht verantwortlich für die Handlungen seiner Mandanten und deren Kunden. Dies gilt insbesondere für die Möglichkeit Informationen an Dritte per Email zu übermitteln. Der Mandant stellt HRF von jeglicher Haftung in diesem Zusammenhang frei.
- 21.4 Der Mandant ist verantwortlich für alle Informationen und Inhalte, die er während der Verwendung von WPS- OTA / ZTP erstellt, überträgt und darstellt, sowie für die Folgen seiner Handlungen (einschließlich etwaiger Verluste und Schäden, die für HRF entstehen könnten). HRF trägt keine Verantwortung dafür, weder dem Mandanten noch einer dritten Partei gegenüber.

§ 22 Datensicherheit

- 22.1 WPS- OTA / ZTP beinhaltet einen serverbasierten Dienst, für den eine ständige Internetverbindung und Serververfügbarkeit notwendig ist.

22.2 HRF sorgt für tägliche Sicherungen der Daten, die auf dem Server gespeichert sind sowie eine Serverarchitektur nach dem Stand der Technik. Die Sicherung der Daten auf dem Datenbankserver des Mandanten ist nicht Gegenstand der Leistungen von HRF; diese muss vom Mandanten selbst durchgeführt werden.

§ 23 Verfügbarkeit, Wartungsfenster

- 23.1 HRF wird eine hohe Verfügbarkeit des Onlinedienstes während der vereinbarten Bereitstellungszeiten (sofern nichts anderes vereinbart ist, an 7 Tagen /24 Stunden) anstreben. HRF übernimmt keine Verantwortung für die Verfügbarkeit des Internets und seiner Services (z.B. wegen Hackerangriffen, Viren etc.). Bereitstellungszeiten können eingeschränkt werden, soweit betriebsbedingte Arbeit, insbesondere zur vorbeugenden Wartung dies erfordern.
- 23.2 HRF ist berechtigt im Interesse seiner Mandanten und deren Kunden zum Zwecke von Wartungsarbeiten, wie z.B. Serverpflege, Datensicherung etc. den Zugang zu WPS- OTA / ZTP in einem Zeitraum von 20 – 22 Uhr zu beschränken (Wartungsfenster). Falls zusätzliche Wartungsfenster außerhalb dieser Zeit notwendig werden, wird HRF dies mindestens 48 Stunden vorher ankündigen.
- 23.3 Der Mandant ist berechtigt, die monatliche Nutzungsgebühr um den Anteil zu mindern, wie der Onlinedienst innerhalb der vereinbarten Bereitstellungszeit für ihn nicht verfügbar ist, vorausgesetzt, dass dieser Anteil 5% der vereinbarten Bereitstellungszeit im Monatsdurchschnitt übersteigt. Einschränkungen nach § 23.1 und § 23.2 aufgrund von Ausfällen, die HRF nicht zu vertreten hat oder Wartungsarbeiten, zählen nicht zur durchschnittlich im Monat vereinbarten Bereitstellungszeit.

§ 24 Updates

24.1 Um einen in Zukunft erweiterten Funktionsumfang von WPS- OTA / ZTP nutzen zu können, muss der Mandant sein System WPS TER immer auf die dazugehörige Version updaten. Unterbleibt der update von WPS TER versucht HRF die Abwärtskompatibilität neuer WPS- OTA / ZTP Versionen gegenüber alter WPS TER Versionen zu sichern, garantiert dies aber nicht.

§ 25 Missbrauch

25.1 Der Mandant haftet für den nicht bestimmungsgemäßen Gebrauch der Software oder vorsätzlichen Fehleingaben auch im Testbetrieb.

§ 26 Vertraulichkeit, Datenschutz

- 26.1 HRF nimmt den Schutz personenbezogener Daten seiner Mandanten und deren Kunden sehr ernst und hält sich an die Datenschutzgrundverordnung (DS-GVO) nach anwendbarem Recht.
- 26.2 Hinweis gemäß Artikel 6 und 7 DS-GVO: Die Mandantendaten werden zur Durchführung und Abwicklung des Vertragsverhältnisses gespeichert, werden jedoch nicht an Dritte weitergegeben.
- 26.3 Die Zugangsdaten der Kunden des Mandanten werden serverseitig verschlüsselt (gehasht) gespeichert. Die Konstruktionsdaten zur Konfiguration des WPS- OTA / ZTP Auftritts des Mandanten werden ebenfalls verschlüsselt gespeichert.
- 26.4 Jegliche Kommunikation zwischen dem serverbasierten WPS- OTA / ZTP Portal und dem mandantenseitigen WPS TER wird verschlüsselt übertragen.
- 26.5 Daten und Funktionen, welche keine personenbezogenen Inhalte beinhalten, werden regelmäßig und automatisch protokolliert, um dem Mandanten einen erstklassigen Service zu bieten, insbesondere um die Bereitstellung der Onlinefunktionalität, Software-Updates, Support, Fehler- und Nutzungsanalysen sowie andere Dienstleistungen für den Mandanten zu erleichtern und zu optimieren.

Stand: 2020-07