Spezielle Vertragsbedingungen Produkt-Pakete

zvoove Software Germany GmbH,
von-Humboldt-Str. 2, D-49835 Wietmarschen-Lohne

1. Allgemeines / Geltungsbereich

1.1. Diese speziellen Vertragsbedingungen für Produkt-Pakete kommen zur Anwendung bei der (ggfs. zeitlich beschränkten) Überlassung von Softwareprodukten gegen regelmäßig wiederkehrende Zahlungen.

1.2. Neben diesen Vertragsbedingungen gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB / Teil A. – D.) von zvoove. Sollten diese speziellen Vertragsbedingungen zu Regelungen der AGB in Widerspruch stehen, gilt im Zweifel die Regelung aus diesen speziellen Vertragsbedingungen vorrangig vor den AGB.

1.3. Sollte zeitgleich mit einem Produkt-Paket die Leistung Server-Hosting (Software as a Service) vereinbart sein, kommen neben den vorgenannten Geschäftsbedingungen auch die SLA (Server-Hosting) zur Anwendung, die die Verfügbarkeiten der vertragsgegenständlichen Leistungen per Fernzugriff regeln.

2. Vertragsleistungen, Support

2.1 zvoove stellt dem Kunden die in der Leistungsbeschreibung enthaltene Zusammenstellung von Software-Produkten zur Verfügung. zvoove verpflichtet sich gegenüber dem Kunden, während der gesamten Mietzeit die Funktionsfähigkeit der vertragsgegenständlichen Software-Produkte aufrechtzuerhalten. Die zur Programmpflege notwendigen Leistungen werden in der Regel durch Programmupdates oder -patches zum Download im Kundenportal bereitgestellt. Der Kunde ist verpflichtet, die jeweils aktuellen Versionen der von zvoove zur Verfügung gestellten Software-Produkte zu nutzen.

2.2. Neben der Software werden dem Kunden die zur Nutzung der Software notwendigen Begleitmaterialien (z.B. Handbücher) für die Laufzeit des Vertrages in digitaler Form zur Verfügung gestellt.

2.3. Art und Umfang der Support-Leitungen ergeben sich aus der entsprechenden Leistungsbeschreibung.

2.5 Mit dem Kunden kann zu Wartungs- und/oder Support-Zwecken ein Zugriff auf seine internen Systeme/Rechner per Fernzugriff durch zvoove-Mitarbeiter vereinbart werden. Eine Fernwartungs-Sitzung kann hierbei durch Mitteilung eines Passwortes durch den Kunden an zvoove initiiert werden und jederzeit einseitig vom Kunden wieder abgebrochen werden.

2.6. Soweit einzelne Subunternehmer von zvoove neben den o.g. Support-Angeboten individuellen Kunden-Support über eigene Kommunikationswege anbieten, steht es dem Kunden frei, diese in Anspruch zu nehmen.

2.7. Soweit nicht ausdrücklich vereinbart, sind sämtliche zusätzliche Dienstleistungen (z.B. Software-Installation, Customizing, Schulungen) nicht Gegenstand des Vertrages und werden gesondert nach der jeweils aktuellen Preisliste von zvoove abgerechnet. (s. auch AGB / Teil A. und D.)

3. Installation / Inbetriebnahme

3.1. Dem Kunden werden die Systemvoraussetzungen für den Einsatz der vertragsgegenständlichen Software vor Abschluss des Vertrages mitgeteilt. Im Rahmen des Vertrages ist der Kunde ohne vorherige Genehmigung von zvoove nicht berechtigt, für den Betrieb der vertragsgegenständlichen Software-Systemkomponenten einzusetzen, die von den mitgeteilten Systemvoraussetzungen abweichen.

3.2. Wenn und soweit der Kunde nicht innerhalb von 14 Tagen nach Bereitstellung der Software Mängel an der vertragsgegenständlichen Anwendungen in Textform anzeigt, gilt die Software als mangelfrei in Betrieb genommen.

3.3. zvoove stellt dem Kunden die jeweils aktuellen Versionen der vertragsgegenständlichen Software zur Nutzung bereit. Soweit zvoove dem Kunden Software externer Anbieter bereitstellt, wird zvoove die letzte allgemein am Markt verfügbare Version der jeweiligen Software spätestens 3 Monate ab herstellerseitiger allgemeiner Marktfreigabe zur Nutzung durch den Kunden bereithalten.

3.4. Soweit nicht ausdrücklich mit dem Kunden etwas anderes vereinbart ist, finden notwendige Software-Installationen und System-Einrichtungen per Fernwartungszugriff (online) statt.

4. Anzeige- und Obhutspflichten des Kunden

4.1. Der Kunde hat zvoove etwaige Mängel der vertragsgegenständlichen Software unverzüglich zu melden. Er wird hierbei die Hinweise von zvoove zur Problemanalyse im Rahmen des ihm zumutbaren berücksichtigen und alle ihm vorliegenden, für die Beseitigung des Mangels erforderlichen Informationen an zvoove weiterleiten.

4.2. Der Kunde hat geeignete Vorkehrungen zu treffen, um die Software vor dem unbefugten Zugriff Dritter zu schützen.

5. Rechte des Kunden bei Mängeln

5.1. Die Behebung etwaiger Fehler der vertragsgegenständlichen Software erfolgt nach billigem Ermessen von zvoove durch kostenfreie Nachbesserung oder Ersatzlieferung.

5.2. Auf Verlangen von zvoove ist der Kunde zu etwaig notwendigen Mitwirkungsleistungen bei der Fehlerbeseitigung verpflichtet; insbesondere ist er verpflichtet, die von zvoove im Rahmen der Fehlerbeseitigung bereit gestellten Updates, Patches o.ä. umgehend zu installieren bzw. in Abstimmung mit zvoove von dort aus installieren zu lassen.

5.3. Rechte des Kunden wegen Mängeln an der vertragsgegenständlichen Software sind ausgeschlossen, soweit er ohne Zustimmung von zvoove Änderungen an der Software vernimmt oder vornehmen lässt, es sei denn, der Kunde weist nach, dass die Änderung(en) keine für zvoove unzumutbaren Auswirkungen auf Analyse und Beseitigung der Mängel haben. Gleiches gilt bei Abweichung(en) des Kunden von den durch zvoove vorgegebenen Systemvoraussetzungen.

5.4. Eine Kündigung des Vertrages wegen Nichtgewährung des vertragsgemäßen Gebrauchs der vertragsgegenständlichen Software ist erst zulässig, wenn zvoove ausreichend Gelegenheit zur Mängelbeseitigung gegeben wurde und diese fehlgeschlagen ist. Von einem Fehlschlagen der Mängelbeseitigung ist erst auszugehen, wenn diese unmöglich ist, wenn sie von zvoove endgültig verweigert oder in unzumutbarer Weise verzögert wird oder aus anderen Gründen eine Unzumutbarkeit für den Kunden gegeben ist.

5.5. Der Kunde ist zur Schulung seiner Mitarbeiter im Umgang mit der vertragsgegenständlichen Software sowie zur rechtskonformen Anwendung der Software verpflichtet. zvoove übernimmt keinerlei Haftung oder Gewähr für Fehler bei der Anwendung der Software durch vom Kunden eingesetzte Mitarbeiter und/oder Einstellung fehlerhafter oder nicht rechtskonformer Parameter durch den Kunden.

6. Nutzungsrechte

6.1. zvoove gewährt dem Kunden unter der Bedingung der rechtzeitigen Zahlung der vereinbarten Vergütung an

zvoove das nicht ausschließliche, nicht übertragbare Recht zur Nutzung der vertragsgegenständlichen Standard-Software sowie der damit bereitgestellten Materialien zur Abwicklung von Geschäftsvorfällen im Rahmen des im Auftrag vereinbarten Lizenzrahmens.

6.2. Die Nutzungsrechte i.S.d. Ziff. 5.1. beschränken sich auf die Verwaltung der Anzahl der vom Kunden bei Vertragsschluss angegebenen Mitarbeiter. Erhöht sich innerhalb der Vertragslaufzeit die Anzahl der vom Kunden verwalteten Mitarbeiter, kann zvoove die Lizenz-Vergütung auf Basis der geltenden Preisstaffelung entsprechend anpassen (Upgrading). Vermindert sich die Anzahl der vom Kunden verwalteten Mitarbeiter, kann der Kunde einmalig innerhalb eines Zeitraumes von je 12 Monaten Vertragslaufzeit, die Verminderung der Lizenz-Vergütung auf Basis der geltenden Preisstaffelung in die nächst niedrigere Preisklasse (Downgrading) verlangen. zvoove ist befugt, die lizenzgemäße Nutzung der vertragsgegenständlichen Software durch den Kunden zu überprüfen.

6.3. Der Kunde darf autorisierten Nutzern in seinem Unternehmen die vertragsgegenständliche Software und sonstige von zvoove bereitgestellte Dienste zur Erfüllung ihrer dienstlichen Aufgaben zugänglich machen. Gleichzeitig hat der Kunde durch geeignete Maßnahmen (z.B. Vergabe von Nutzungs- und Zugangsberechtigungen) in seinem Verantwortungsbereich dafür Sorge zu tragen, dass keine unberechtigten Dritten auf die vertragsgegenständliche Software zugreifen können.

6.4. Soweit der Kunde die Software auf eigenen Servern betreibt („on premise“) darf er die gelieferte Software vervielfältigen, soweit die jeweilige Vervielfältigung für die Benutzung der Software notwendig ist. Zu den notwendigen Vervielfältigungen zählen insbesondere die Installation des Programms auf dem Massenspeicher der eingesetzten Hardware sowie das Laden des Programms in den Arbeitsspeicher. Darüber hinaus kann der Mieter eine Vervielfältigung zu Sicherungszwecken vornehmen. Es darf jedoch jeweils nur eine einzige Sicherungskopie angefertigt und aufbewahrt werden. Diese Sicherungskopie ist als solche des überlassenen Programms zu kennzeichnen.

6.5. Ist aus Gründen der Datensicherheit oder der Sicherstellung einer schnellen Reaktivierung des Computersystems nach einem Totalausfall die turnusmäßige Sicherung des gesamten Datenbestands einschließlich der eingesetzten Computerprogramme unerlässlich, darf der Mieter Sicherungskopien in der zwingend erforderlichen Anzahl herstellen. Die betreffenden Datenträger sind entsprechend zu kennzeichnen. Die Sicherungskopien dürfen nur zu rein archivarischen Zwecken verwendet werden. Soweit der Anwender die Datensicherung auf einen externen Dienstleister auslagert, insbesondere auf einen Cloud-Dienstleister, hat er sicherzustellen, dass seine Sicherungskopien nicht einem unkontrollierten Zugriff Dritter ausgesetzt sind.

6.6. Der Kunde darf die Software einschließlich des Benutzerhandbuchs und des sonstigen Begleitmaterials Dritten weder veräußern noch zeitlich begrenzt Dritten überlassen, insbesondere nicht vermieten oder verleihen.

6.7. Der Kunde ist nur nach Genehmigung durch zvoove berechtigt, Veränderungen an der zvoove Software und/oder hierfür eingerichteter Datenbanken vorzunehmen.

7. Dekompilierung und Programmänderungen

7.1. Die Rückübersetzung der vertragsgegenständlichen Software in andere Codeformen (Dekompilierung) sowie sonstige Arten der Rückerschließung der verschiedenen Herstellungsstufen der Software (Reverse-Engineering) einschließlich einer Programmänderung, sind ausschließlich für den eigenen Gebrauch des Kunden und ausschließlich zum Zwecke der Fehlerbeseitigung oder Herstellung der Software zulässig.

7.2. Die Entfernung eines Kopierschutzes oder ähnlicher Schutzmechanismen ist nur zulässig, sofern durch diesen Schutzmechanismus die störungsfreie Programmnutzung beeinträchtigt oder verhindert wird. Für die Beeinträchtigung oder Verhinderung störungsfreier Benutzbarkeit durch den Schutzmechanismus, trägt der Anwender die Beweislast.

7.3. Die entsprechenden Handlungen nach Ziff. 7.1. dürfen nur dann kommerziell arbeitenden Dritten überlassen werden, wenn zvoove die Vornahme der gewünschten Programmänderungen gegen ein angemessenes Entgelt zuvor ausdrücklich abgelehnt hat. zvoove ist eine hinreichende Frist zur Prüfung der Auftragsübernahme einzuräumen sowie der Name des Dritten mitzuteilen.

7.4. **Sofern die genannten Handlungen aus gewerblichen Gründen vorgenommen werden, sind sie nur zulässig, wenn sie zur Schaffung, Wartung oder zum Funktionieren eines unabhängig geschaffenen interoperablen Programms <u>unerlässlich</u> sind** und die notwendigen Informationen auch noch nicht veröffentlicht wurden oder sonst wie zugänglich sind, etwa beim Lieferanten oder Hersteller erfragt werden können.

7.5. Urhebervermerke, Seriennummern sowie sonstige der Programmidentifikation dienende Merkmale dürfen auf keinen Fall entfernt oder verändert werden. Gleiches gilt für eine Unterdrückung der Bildschirmanzeige entsprechender Merkmale.

8. Zahlungsbedingungen

Es gelten die Preis- und Zahlungsbedingungen aus Ziff. 4 AGB / Teil A. der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der zvoove.

9. Vertragslaufzeit, Kündigung

9.1. Verträge über die Bereitstellung von Produktpaketen beginnen in der Regel zum 01. eines Monats. Auch bei Abweichungen aufgrund einer früheren/späteren Bereitstellung der Software auf Kundenwusch, wird das volle Monatsentgelt für den Monat der Bereitstellung berechnet.

9.2. Soweit mit dem Kunden keine Vertragslaufzeit individuell vereinbart wird, beträgt die Laufzeit eines SaaS-Vertrages über ein Produkt-Paket 36 Monate. Der Vertrag verlängert sich um jeweils weitere 12 Monate, wenn er nicht bis 3 Monate vor Ende der Vertragslaufzeit von einer der Parteien in Textform gekündigt worden ist.

9.3. Etwaige vom Kunden gebuchte Add-Ons unterliegen – unabhängig vom Zeitpunkt ihrer Einrichtung – der Vertragslaufzeit des Produkt-Paketes, welches sie ergänzen.

9.4. Das Recht auf Kündigung des Vertrages aus wichtigem Grund i.S.d. § 314 BGB bleibt unberührt.

Server-Hosting

Die nachfolgenden Bestimmungen gelten, wenn der Kunde im Rahmen eines Produkt-Paketes auch die optionale Leistung „Server-Hosting“ in Anspruch nimmt.

10. Vertragsleistungen, Verfügbarkeit

10.1. Die von zvoove zu erbringenden Vertragsleistungen innerhalb des Server-Hostings (insb. Service, Verfügbarkeiten) werden in den zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses aktuellen Produktbeschreibungen und in einem gesonderten Service-Level-Agreement (SLA) beschrieben.

10.2. Dem Kunden werden auf dem Hosting-Server maximal die in der Preisinformation benannte Anzahl von Hosting-Nutzern (User) eingerichtet. Sollte der Kunde weitere Hosting-Nutzer (User) benötigen, können diese gegen monatliche Mehrkosten individuell eingerichtet werden.

10.3. Soweit nicht im Einzelfall etwas anderes vereinbart ist, liegen die Admin-Rechte für den Zugang auf den vertragsgegenständlichen Hosting-Server bei zvoove.

10.4. zvoove haftet nicht für etwaige Einschränkungen oder Ausfälle der vom Kunden eingesetzten Software, wenn diese durch Auslastung oder Überschreitung des vom Kunden im Rahmen des Server-Hostings gebuchten Speichervolumens verursacht werden. zvoove wird den Kunden rechtzeitig per E-Mail auf eine kritische Auslastung seines Speichervolumens hinweisen.

10.5. Der Zugang des Kunden zum Internet ist nicht Gegenstand des Vertragsverhältnisses. Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für die Funktionsfähigkeit seines Internet-Zugangs einschließlich der Übertragungswege sowie seiner eigenen Computer-Systeme. Insbesondere ist der VPN-Port auf den Systemen des Kunden für die Verbindung zum Hosting-Server freizuhalten.

10.6. Die Einrichtung von Fremdsoftware auf Hosting-Servern sowie sonstige Leistungen (z.B. Daten-Rücksicherung) außerhalb der Leitungsbeschreibung können durch zvoove als kostenpflichtige Dienstleistung vorgenommen werden. zvoove kann diese Leistungen verweigern, wenn rechtliche und/oder sicherheitstechnische Bedenken bestehen. Für die Funktionalität und Aktualität von Fremdsoftware übernimmt zvoove keine Gewährleistung und/oder Haftung. Der Kunde haftet eigenverantwortlich für die korrekte Lizenzierung der von ihm eingesetzten Fremdsoftware.

10.7. Für sämtliche Leistungen, die über die vertragsgegenständlichen Leistungen hinausgehen und im Auftrag des Kunden durchgeführt werden, kann zvoove eine Vergütung nach dem jeweils aktuellen Stundensatz berechnen.

11. Microsoft-Cloud-Produkte

Dem Kunden werden mit Installation des Servers die in der Produktbeschreibung aufgeführten MICROSOFT-Produkte eingerichtet und auf dem zvoove-Server zugänglich gemacht. Diesbzgl. gelten die gesonderten AGB von zvoove für Microsoft-Cloud-Produkte. Darüber hinaus akzeptiert der Kunde mit Abschluss des Vertrages mit zvoove zugleich den entsprechenden **MICROSOFT-Kundenvertrag (Customer Agreement)**. Die entsprechenden Dokumente werden dem Kunden vor Vertragsschluss zugänglich gemacht.

12. Mitwirkungspflichten des Kunden

12.1. Der Kunde wird zvoove bei Einrichtung der Vertragsleistung sowie Installation etwaig bereit gestellter Hardware angemessen unterstützen, notwendigen Zugang zu Räumlichkeiten des Kunden gewähren und die Einhaltung vereinbarter Termin sicherstellen.

12.2. Soweit der Kunde von zvoove Zugangsdaten (z.B. Passwörter) für den Zugang zu Systemen erhält, sind diese vertraulich zu behandeln und nur an entsprechend berechtigte Personen im Unternehmen weiterzugeben. Der Kunde hat zvoove unverzüglich zu informieren, sobald ihm bekannt wird, dass Zugangsdaten nichtberechtigte Personen bekannt geworden sind.

12.3. Der Kunde stellt sicher, dass auf den vertragsgegenständlichen Daten-Speichern keine Inhalte gespeichert werden, die gegen geltende Gesetze verstoßen. Der Kunde bleibt datenschutzrechtlich und haftungsrechtlich verantwortlicher Eigentümer der von ihm verarbeiteten und gespeicherten Daten. Der Kunde wird alles unterlassen, was die vertragsgegenständlichen Datenverbindungen über Gebühr mit (unnötigem) Datentraffic belastet (z.B. regelmäßiges Filesharing, Streaming-Dienste).

12.4. Soweit der Kunde zvoove mit der Erstellung von Logfiles, anderen Berichten oder Speicherung von sonstigen Daten beauftragt, die Rückschlüsse auf die Nutzer und damit personenbezogene Daten zulassen, wird der Kunde in eigener Verantwortung sicherstellen, dass Arbeitnehmer- und Mitbestimmungsrechte nicht verletzt und die gesetzlichen Anforderungen des Datenschutzrechts eingehalten werden.

12.5. Auf entsprechende Anforderung von zvoove stellt der Kunde eine geordnete Übersicht der von ihm eingesetzten vertragsrelevanten Hardware zur Verfügung. Der Kunde sorgt dafür, dass der für eine sicheren Datenübertragung erforderliche VPN-Port auf seinem System nicht blockiert ist. Auf entsprechende Anfrage von zvoove wird der Kunde für die Erbringung und/oder Sicherstellung von Vertragsleistungen den Zugriff auf seine Systeme per RDP (Remote Desktop Protocol) ermöglichen.

13. Hardware-Miete

13.1. Soweit zvoove dem Kunden Hardware zeitlich begrenzt gegen monatliche Zahlung (Miete) zur Verfügung stellt, hat der Kunde die überlassenen Gegenstände mit Sorgfalt zu behandeln und in gleicher Weise gegen den unberechtigten Zugriff Dritter und/oder sonstige schädigende Einflüsse zu sichern wie eigenes Inventar.

13.2. Während der Mietdauer hat der Kunde den Mietgegenstand für zvoove zu Wartungszwecken (z.B. Installation von Updates) zugänglich zu halten.

13.3. Nach Ablauf der Mietzeit hat der Kunde den Mietgegenstand auf entsprechende Aufforderung vollständig in Originalverpackung auf eigene Kosten an zvoove zurückzugeben.

12.4. Die verschuldensunabhängige Haftung von zvoove auf Schadenersatz im Rahmen von Mietverträgen für bei Vertragsschluss vorhandene Mängel (§ 536a BGB) ist ausgeschlossen.

13.5. zvoove empfiehlt, funktionsrelevante Systeme redundant auszulegen. Soweit zvoove für den Ausfall einer gemieteten Hardware haftet, ist diese Haftung auf den Schaden beschränkt, der bei redundanter Auslegung der gemieteten Hardware durch den Kunden entstanden wäre.

13.6. Soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, bleibt der Kunde bei Einsatz gemieteter Hardware datenschutzrechtlich „Verantwortlicher“ i.S.d. DSGVO für die Datenverarbeitung, die über diese Hardware stattfindet.

14. Vertragsende, Datenrückgabe

Dem Kunden obliegt es eigenverantwortlich, rechtzeitig zum Zeitpunkt der Vertragsbeendigung seine im Hosting gespeicherten Daten auf eigenen Systemen/Datenträgern zu sichern. **Spätestens 30 Tage nach Wirksamwerden einer Vertragsbeendigung werden die Daten des Kunden auf dem Server im NORIS-Rechenzentrum gelöscht.** Sollte der Kunde für die rechtzeitige eigene Datensicherung auf Unterstützung von zvoove zurückgreifen wollen, erfolgt diese im Rahmen einer separaten und kostenpflichtigen Dienstleistung.

- - -