

Xentral Customer Care

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Stand 10.09.2018

1. Anwendungsbereich

- 1.1. Diese Allgemeinen Pflegebedingung für Software (im Folgenden „APS“) werden von der Xentral ERP Software GmbH, Fuggerstr. 11, 86150 Augsburg verwendet (im Folgenden „Xentral“).
- 1.2. Die APS gelten für die, von Xentral gegenüber dem Kunden zu erbringenden Pflegeleistungen für Software (nachfolgend „Pflegeleistungen“, „Pflege“) soweit sich die Parteien nicht anderweitig abgestimmt haben, z.B. durch Annahme eines anderslautenden Angebots .
 - Ticket-System (Ziffer 3)
 - Notfall-Hotfix/-Telefon (Ziffer 4)
 - Hotline-Service (Ziffer 5)
 - Update-Server (Ziffer 6)
 - Installationsunterstützung (Ziffer 7)
 - Datenmigration (Ziffer 7)
 - Schulungen (Ziffer 8)
- 1.3. Der Bezug der Softwarepflegeleistungen ist nur durch Unternehmer im Sinne des § 14 des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) möglich (vor- und nachfolgend „Kunde“). Der Kunde hat die Pflicht, auf Aufforderung von Xentral seine Eigenschaft als Unternehmer nachzuweisen (z.B. mittels Gewerbeschein) und zu erklären, dass er Xentral nur in seiner Eigenschaft als Unternehmer erwirbt und nutzt.
- 1.4. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden sind ausgeschlossen.

2. Bestellung und Vertragsgegenstand

- 2.1. Die Parteien legen durch Annahme eines Angebots den Vertragsgegenstand fest (hiernach „Bestellung“), d.h. insbesondere den Gegenstand der Pflege (Ziffer 2.2), den Umfang der Pflege (Ziffer 2.6) und die ggf. Berechtigten und die First

Level- Verpflichteten zur Pflege auf Kundenseite (Ziffern 9.2 und 9.4). Eine Bestellung kommt insbesondere bereits durch die Zustimmung des Kunden zu einem Angebot von Xentral über Preis und Pflegeleistungen zustande; Pflegeberechtigte und First Level- Verpflichtete können auch noch nach der Bestellung benannt werden.

- 2.2. Gegenstand dieses Vertrages ist die Pflege ist in der unter Ziffer 2.3 definierten aktuellen stabilen Version, und in der von Xentral empfohlenen Systemumgebung, soweit in der Bestellung nichts Abweichendes geregelt ist (nachfolgend „Programm“).
- 2.3. Der Pflege unterliegt ein Programm nur in der von Xentral veröffentlichten aktuellen stabilen Version oder einer solchen stabilen Vorversionen, die seit maximal 1 Jahr von Xentral zum Zeitpunkt der Inanspruchnahme der Pflege veröffentlicht wurden. Soweit das Programm durch neue Programme oder Programmteile ersetzt wird, unterliegt nur das Programm in seiner neuen Form der Pflege, soweit die Parteien nichts abweichendes Vereinbaren (vgl. zur Rechtseinräumung Ziffer 13.2).

Der Kunde hat keinen Anspruch darauf, dass Xentral gleichzeitig eine

a) ältere oder

b) eine instabile Version des Programms (letztere sind gekennzeichnet durch „dev“, „pre-alpha“, „alpha“, „beta“, „instable“ oder „nightly build“)

beim Kunden pflegt, es denn, dies ist in der Bestellung geregelt. Eine solche Pflege älterer oder

instabiler Versionen erfordert die explizite Vereinbarung zwischen den Vertragsparteien.

- 2.4. Voraussetzung für die Leistungsverpflichtung von Xentral ist, dass der Kunde das zu pflegende Programm in der Bestellung spezifizierten – oder

sonst in der von Xentral aktuell empfohlene Systemumgebung betreibt.

- 2.5. Änderungen der in der Bestellung genannten oder empfohlenen Soft- und Hardwareumgebung (Ziffer 2.4) sind vom Kunden mit Xentral vorab abzustimmen; ein Anspruch des Kunden auf die Pflege des Programms in einer solchen geänderten Soft- und Hardwareumgebung besteht nicht. Soweit sich aus den vorgenannten Änderungen ein Mehraufwand für Xentral ergibt, kann Xentral diesen nach Ziffer 10.2 vom Kunden gesondert nach der Abstimmung mit dem Kunden verlangen.
- 2.6. Der Umfang der Pflege umfasst einzelne oder alle Leistungen gemäß den Ziffern 3 – 8, soweit sich die Parteien in der Bestellung auf die Leistungen geeinigt haben.
- 2.7. Auf die Pflegeleistungen gemäß den Ziffern 3 – 8 findet das Dienstvertragsrecht Anwendung, mit Ausnahme des Angebots
 - von Hotfixes, Patches, Bugfixes, neue Programmversion oder Programmteile nach Ziffern 3.4, 4.3 a), 5.4 und
 - von Programmteilen nach Ziffer 6.1auf die jeweils Kaufvertragsrecht Anwendung findet.

3. Ticket-System

- 3.1. Die Parteien können in der Bestellung die Einrichtung des Xentral-eigenen Ticket-Systems für Kundenanfragen vereinbaren.
- 3.2. Das Xentral-eigene Ticketsystem darf lediglich von den für Pflegeaufgaben zuständigen und bevollmächtigten Mitarbeitern des Kunden (Ziffer 9.2) in Anspruch genommen werden, wenn der First-Level-Support des Kunden nicht in der Lage ist die festgestellten Fehler zu beheben oder die gestellten Fragen zu beantworten (Ziffer 9.4).
- 3.3. Der Kunde darf nur ein Problem bzw. eine Frage pro Ticket stellen und hat das Schließen eines Tickets durch Xentral unverzüglich in Textform zu monieren, wenn der Fehler nicht behoben oder die Frage nicht beantwortet wurde.
- 3.4. Soweit Mängel des Programms im Rahmen des Ticket-Systems behandelt werden sollten, gelten die Ziffern 4.3 bis 4.5 entsprechend.

4. Notfall-Hotfix/-Telefon

- 4.1. Xentral beginnt innerhalb von 8 Stunden nach der Meldung eines Problems des Programms durch den Kunden mit der Behandlung dieses Problems. Hierbei kann Xentral nach eigenem Ermessen telefonisch reagieren oder per Fernwartungssoftware auf Xentral zurückgreifen und/oder ggf. ein oder mehrere Hotfixes, Patches, Bugfixes neue Programmversionen oder Programmteile zur Verfügung stellen; die Rechteeinräumung hieran richtet sich nach Ziffer 13.
- 4.2. Soweit Xentral dem Kunden zur Meldung eines Notfalls ein eigenes Formular oder Ticket-System zur Verfügung stellt, hat der Kunde dieses Formular bzw. Ticket-System (Ziffer 3) stets zu verwenden. Der Kunde darf pro Formular bzw. Ticket nur ein Problem melden. Der Kunde hat das Schließen eines Tickets durch Xentral unverzüglich in Textform zu monieren, wenn das Problem nicht behoben wurde.
- 4.3. Art und Weise der Problembehandlung stehen im freien Ermessen von Xentral.
 - a) Bietet Xentral dem Kunden zur Vermeidung oder Beseitigung von Problemen Hotfixes, Patches, Bugfixes, eine neue Programmversion oder Programmteile etc. an, so hat der Kunde diese zu übernehmen und auf seiner Hardware gemäß den Installationsanweisungen von Xentral zu installieren.
 - b) Die Behandlung eines Problems kann darüber hinaus auch in der Form von Handlungsanweisungen oder sonstigen Umgehungs-lösungen gegenüber dem Kunden erfolgen. Der Kunde hat derartige Handlungsanweisungen zu befolgen, es sei denn, dies ist ihm nachweislich nicht zumutbar.
- 4.4. Sofern ein vom Kunden gemeldetes Problem des Programms nicht besteht, ist Xentral berechtigt, den dadurch verursachten Aufwand gesondert der jeweils aktuellen Preisliste abzurechnen, sofern dem Kunden bei der Meldung dieses Problems Vorsatz oder Fahrlässigkeit zur Last fällt.
- 4.5. Vorsatz und Fahrlässigkeit des Kunden iSv Ziffer 4.4 wird insbesondere bei einer Verletzung der Mitwirkungspflichten des Kunden vermutet (s. Ziffer 9). Dem Kunden steht der Beweis offen,

dass ihm hierbei kein Vorsatz oder Fahrlässigkeit trifft.

5. Hotline-Service

- 5.1. Xentral ermöglicht die Inanspruchnahme seines Hotline-Service durch den Kunden nach Maßgabe nachfolgenden Bestimmungen.
- 5.2. Der Hotline-Service darf während der normalen Bürostunden (von 9 bis 17 Uhr) von Xentral lediglich von den für Pflegeaufgaben zuständigen, in der Bestellung benannten Mitarbeitern des Kunden in Anspruch genommen werden, wenn der First-Level-Support des Kunden nicht in der Lage ist, die festgestellten Fehler zu beheben.
- 5.3. Die Hotline wird vom Kunden mittels Rückrufbitte in Anspruch genommen. Dazu verwendet der Kunde das Ticketsystem (entsprechend Ziffer 3), um eine entsprechende Rückrufbitte abzusetzen. Rückrufkosten, die über die üblichen Kosten einer Telefonverbindung in Deutschland hinausgehen können dem Kunden zusätzlich in Rechnung gestellt werden (z.B. Gebühren für Roaming oder Auslandsverbindungen, Kosten für Warteschleifen oder Mehrwertrufnummern).
- 5.4. Soweit Mängel des Programms im Rahmen des Hotline-Service behandelt werden sollten, gelten die Ziffern 4.3 bis 4.5 hierfür entsprechend.

6. Update-Server

- 6.1. Xentral stellt dem Kunden freigegebene Updates/Upgrades des Programms (insgesamt „Programmteile“) oder neue Programmversionen zur Verfügung per Download („Update-Server“). Die Einordnung der jeweiligen Programmfassung unter die Begriffe „Update“, „Upgrade“ und „Version“ steht im billigen Ermessen von Xentral.
- 6.2. Dem Kunden obliegt die ordnungsgemäße Installation von Xentral und ggf. neuer Programmteile sowie die Datenmigration.

7. Installationsunterstützung, Datenmigration

- 7.1. Der Kunde kann von Xentral Unterstützung
 - a) bei seiner Installation von neuen Programmteilen oder Programmversionen („Installationsunterstützung“) und/oder
 - b) bei seiner Datenmigration aus seinem Alt-System in das Programm bestellen, wenn der Kunde Xentral dazu einen

Remote-Zugang zur Verfügung stellt (vgl. Ziffer 9.5).

- 7.2. Die Installationsunterstützung kann von Xentral im Rahmen der evtl. bestellten Hotline-Services (Ziff. 5) oder Ticket- Systems (Ziff. 3) ausgeführt werden; in diesem Fall wird die Installationsunterstützung nach Maßgabe der vereinbarten Vergütung für diese Hotline-Services oder das Ticket-System abgerechnet. In allen anderen Fällen berechnet sich die Vergütung für die Installationsunterstützung nach dem Aufwand von Xentral, Ziffer 10.2.
- 7.3. Zur Datenmigration wird der Kunde dafür sorgen, dass seine evtl. Drittanbieter (z.B. Betreiber oder Integrationsdienstleister des Alt-Systems) alle erforderlichen Informationen und Daten Xentral zur Verfügung stellt (z.B. Datenmodell, Testumgebung, Spiel-/Testdaten).
- 7.4. Der Kunde beachtet bei der Datenmigration, dass das Programm für eine Dauer von 4 Monaten evtl. nicht sofort fehlerfrei funktioniert. Zu diesem Zweck wird der Kunde für diese Zeit sein Alt-System weiterbetreiben und das Programm nicht zum Produktivbetrieb einsetzen („Einschwingphase“).

8. Schulungen

- 8.1. Der Kunde kann von Xentral Schulungen per Datenfernübertragung hinsichtlich der Bedienung des Programms bestellen, wenn der Kunde Xentral dazu einen Remote-Zugang zur Verfügung stellt (vgl. Ziffer 9.5).
- 8.2. Alternativ zu Ziffer 8.1. kann der Kunde Schulungen vor Ort außerhalb des Geschäftsbetriebs von Xentral bestellen, wenn er hierzu für die nötigen Schulungseinrichtungen und –räume sorgt (z.B. Schulungsräume, Beamer, WLAN- und Internetbreitbandverbindung).
- 8.3. Soweit die Übergabe von Schulungsmaterialien zwischen den Parteien vereinbart wurde, gilt für die Rechtseinräumung hieran Ziffer 13.3.

9. Mitwirkungspflichten des Kunden

- 9.1. Der Kunde wird Xentral bei der Erfüllung der vertragsgegenständlichen Leistungen (Ziffer 2.1) auf eigene Kosten durch eigene Leistungen unterstützen („Mitwirkungspflichten“). Die Mitwirkungsleistungen des Kunden sind essentiell für die Leistungserbringung durch Xentral und

keine bloßen Obliegenheiten. Zu den Mitwirkungsleistungen zählen insbesondere die Leistungen unter den folgenden Ziffern 9.2 bis 9.5.

9.2. Der Kunde benennt in Abstimmung mit Xentral einen oder mehrere Berechtigte und ggf. deren Stellvertreter, die alle für die Zwecke der Durchführung dieser Vereinbarung erforderlichen Entscheidungsbefugnisse und Vollmachten besitzen, um kostenpflichtige Pflegeaufgaben von Xentral auszulösen und/oder zu bestellen (z.B. Auslösen von Notfällen, Inanspruchnahme der Hotline oder des Ticket-Systems).

9.3. Unbeschadet den übrigen Ziffern dieses Abschnitts treffen den Kunden insbesondere folgende Mitwirkungspflichten:

a) der bei Problemmeldungen die aufgetretenen Symptome, das Programm sowie die System- und Hardwareumgebung detailliert beobachten und Xentral ein Problem unter Angabe von für die Problembeseitigung zweckdienlichen Informationen, beispielsweise Anzahl der betroffenen User, Schilderung der System- und Hardwareumgebung sowie ggf. simultan geladener Drittsoftware, und Unterlagen melden;

b) festgestellte Fehlfunktionen sind Xentral in reproduzierbarer Form auf einem geeigneten Datenträger zur Verfügung zu stellen.

c) Xentral bei der Suche nach der Problemursache unterstützen und seine Mitarbeiter zur Zusammenarbeit mit den vom Auftragnehmer Beauftragten anhalten;

d) den für die Durchführung der vertragsgegenständlichen Leistungen von Xentral beauftragten Mitarbeitern (während der normalen Bürozeiten des Auftraggebers, montags – freitags 9.00–17.00 Uhr) Zugang zu den Rechnern gewähren, auf denen das zu pflegende Programm gespeichert und/oder geladen ist;

e) die von Xentral erhaltenen Hotfixes, Patches, Bugfixes, neue Programmversion oder Programmteile nach näheren Hinweisen von Xentral unverzüglich einspielen und die von Xentral übermittelten Vorschläge und Handlungsanweisungen zur Problembehebung einhalten;

f) alle im Zusammenhang mit dem gepflegten Programm verwendeten oder erzielten Daten in maschinenlesbarer Form als Sicherungskopie

bereithalten, welche eine Rekonstruktion verlorener Daten mit vertretbarem Aufwand ermöglichen;

g) den Status aller Tickets (z.B. Schließen von Tickets bei erfolgreicher Problembehandlung) regelmäßig zu überprüfen und binnen 3 Werktagen ggf. gegenüber Xentral zu monieren;

h) den Abruf der Pflege auf die benannten First Level-Verpflichteten und ggf. Support-Berechtigten (Ziffern 9.2 und 9.4) wirksam zu beschränken, insbesondere die Zugangsdaten für das Ticket-System (Ziffer 3) ausschließlich den vorbenannten Personen zugänglich zu machen und vor dem Zugriff Dritter zu schützen;

i) die Zusammenarbeit zwischen Xentral und evtl. Drittanbietern des Kunden zu koordinieren und diese zur pünktlichen, vollständigen und fehlerfreien Zusammenarbeit mit Xentral auffordern und entsprechend zu kontrollieren;

j) Hotfixes, Patches, Bugfixes, neue Programmversionen oder Programmteile gemäß Ziffern 3.4, 4.3 a), 5.4 und 6.1 nach deren Lieferung und ggf. Freischaltung auf Mängel hin zu untersuchen, soweit dies nach dem ordentlichen Geschäftsgang tunlich ist; der Kunde wird Mängel unverzüglich gegenüber Xentral schriftlich anzeigen, die sich bei dieser Untersuchung oder die er später entdeckt.

9.4. Der Kunde wird einen First-Level-Support innerhalb seines Unternehmens einrichten, der die Serviceanfragen der Softwareanwender sammelt, eine erste Problemanalyse vornimmt und die Anfragen so weit wie möglich eigenständig erledigt. Der First-Level-Support ist mit mindestens einem Mitarbeiter und einem Stellvertreter zu besetzen, der über vertiefte Rechte und Kenntnisse über das Programm (inkl. Administratorkenntnisse) verfügen, soweit in der Bestellung nichts Abweichendes geregelt ist. Der Kunde wird über den First-Level-Support nur Anfragen bzgl. des Programms an Xentral weiterleiten, die er selbst nicht erledigen kann. Der First-Level-Support des Kunden ist bis auf Widerruf bevollmächtigt die Leistungen von Xentral zu bestellen und kostenpflichtig in Anspruch zu nehmen.

Der First-Level-Support ist zur Zusammenarbeit

mit Xentral verpflichtet und unterstützt Xentral umfassend insbesondere durch Koordination mehrfacher ähnlicher Serviceanfragen, Klärung von Anwenderproblemen, die lediglich auf Fehlbedingungen zurückzuführen sind und – soweit möglich – durch Speicherung und Übermittlung von Daten oder Programmkopien, die eine Fehlanalyse ermöglichen oder erleichtern.

Xentral kann verlangen, dass der Verantwortliche (Ziffer 9.2) Schulungen in der Nutzung der gepflegten Programme nachweist. Problemmeldungen haben nur durch den Verantwortlichen oder in seiner Abwesenheit durch seinen Vertreter zu erfolgen (Ziffer 9.3 h))

- 9.5. Der Kunde wird Xentral auf eigene Kosten (inkl. Verbindungskosten) einen Remote-Access zur Verfügung stellen (FTP / SSH + DB) und dessen Einsatz überwachen. Wird ein Einsatz des Auftragnehmers vor Ort notwendig, weil der Auftraggeber den Zugriff über den Remote-Access nicht sichergestellt hat, ist dafür eine gesonderte Vergütung einschließlich Reisekosten und Reisezeiten mit Spesen zu zahlen (s. Ziffer 10.2. und 10.6).

Der Kunde hat Xentral vor einem Datenzugriff (z.B. im Wege der Fernwartung im Wege der Mangelbeseitigung) rechtzeitig darauf hinzuweisen, inwieweit seine Daten nicht gegen Datenverlust gesichert sind. Ohne einen solchen Hinweis darf Xentral davon ausgehen, dass alle Daten des Kunden gegen Datenverlust gesichert sind, auf die Xentral Zugriff erhält.

- 9.6. Der Kunde wird ein SEPA-Lastschriftmandat an Xentral erteilen, um seine Vergütung aus diesem Vertrag zu entrichten. Ein entsprechendes Formular wird ihm von Xentral übergeben und ist vor Inanspruchnahme der bestellten Leistungen an Xentral ERP Software GmbH ausgefüllt und unterschrieben zurückzusenden. Dabei zählt der Eingang des Mandats und nicht das Absenden.
- 9.7. Der Kunde trifft angemessene Vorkehrungen für den Fall, dass die Produkte (Ziffer 11.1 a) ganz oder teilweise nicht ordnungsgemäß arbeiten (z.B. durch tägliche Datensicherung, Störungsdiagnose, regelmäßige Überprüfung der Datenverarbeitungsergebnisse, Bereithalten redundanter IT-Systeme für das Programm, auf dem Datensicherungen sofort eingespielt werden

können).

- 9.8. Der Kunde trägt Nachteile und Mehrkosten aus einer Verletzung der unter den Ziffern 9.1 bis 9.7 genannten Pflichten (zur Einwand des Mitverschuldens bei einer Haftung von Xentral, s. Ziffer 12.9).

10. Vergütung und Zahlungsmodalitäten

10.1. Festpreis

Soweit in der Bestellung vereinbart, beträgt die Vergütung für die Leistungen den in der Bestellung aufgeführten Festpreis. Der Festpreis gilt unabhängig davon, ob und wie oft Leistungen in Anspruch genommen werden. Ist in der Bestellung keine Vereinbarung zur Pflegegebühr getroffen, richtet sich die Vergütung nach Aufwand (Ziffer 10.2).

10.2. Vergütung nach Aufwand

Soweit in der Bestellung kein Festpreis vereinbart wurde, wird die Vergütung von Xentral nach Aufwand abgerechnet. Die Vergütung nach Aufwand richtet sich nach Maßgabe der jeweils zum Zeitpunkt der Leistungserbringung geltenden aktuellen Preisliste von Xentral, aufrufbar unter URL <https://xentral.biz/preisliste>. Sofern keine Preisliste unter der vorbenannten URL zur Verfügung steht, gilt ein Stundensatz von 125 EUR/Std. (netto) zzgl. Reisekosten und Spesen (Ziffer 10.6) als vereinbart.

- 10.3. Die Vergütung ist jeweils für ein Vertragsjahr im Voraus zahlbar, soweit in der Bestellung nicht Abweichendes geregelt ist. Sie ist jeweils sofort nach Rechnungseingang zur Zahlung fällig.

- 10.4. Die Vergütung nach den Ziffern 10.1 – 10.3 sowie der Bestellung verstehen sich netto zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer. Zum SEPA-Lastschriftmandat gilt Ziffer 9.6.

- 10.5. Xentral ist berechtigt, den Festpreis gemäß Ziffer 10.1 mit einer schriftlichen Ankündigung von drei Monaten zu Beginn eines Vertragsjahres (erstmalig zu Beginn des dritten Vertragsjahres) anzupassen. Bei einer Erhöhung von mehr als 10% ist der Auftraggeber berechtigt, den Vertrag mit einer Frist von zwei Monaten zum In-Kraft-Treten der Erhöhung zu kündigen.

- 10.6. Reisekosten und Spesen von Xentral sind vom Kunden separat zu vergüten, wenn beide Parteien das Erscheinen von Mitarbeitern von Xentral

außerhalb des Geschäftssitzes von Xentral vereinbaren. Die Höhe der Reisekosten und Spesen richtet sich nach der Bestellung. Ist in der Bestellung keine Regelung über die Höhe und Spesen getroffen, richtet sie sich nach Maßgabe der jeweils zum Zeitpunkt der Leistungserbringung geltenden aktuellen Preisliste von Xentral, abrufbar unter URL <https://xentral.biz/preisliste>. Sofern keine Preisliste unter der vorbenannten URL zur Verfügung steht, gelten insbesondere die Reisekosten als Spesen vereinbart:

- a) Pkw: 50ct/km
- b) Bahn: 2. Klasse, ICE (oder entspr.)
- c) Flüge: Economy-Class

Zum SEPA-Lastschriftmandat gilt Ziffer 9.6

11. Sach- und Rechtsmängel

11.1. Xentral gewährleistet nach folgenden Ziffern für die Leistungen

- a) Hotfixes, Patches, Bugfixes, neue Programmversionen oder Programmteile gemäß Ziffern 3.4, 4.3 a), 5.4 und 6.1 (nachfolgend auch „Produkte“), sowie
- b) Schulungsunterlagen gemäß Ziffer 8.3

dass die vertragsgegenständlichen Leistungen nicht mit Sach- und/oder Rechtsmängeln behaftet sind, soweit nichts Abweichendes mit dem Kunden im Einzelfall vereinbart ist.

11.2. Definition des Mangels

11.2.1. Als ein Mangel gilt eine Abweichung der tatsächlichen Funktionen der Produkte von der vereinbarten Funktionsbeschreibung des Programms und Rechte Dritter, die der Rechtseinräumung an den Produkten entgegenstehen. Für die Mangelfreiheit von Nutzungsrechten Dritter und deren Komponenten trägt Xentral keine Gewährleistung soweit sie über die bestimmungsgemäße Nutzung der Produkte hinausgehen; hinsichtlich der Gewährleistung für diese Komponenten Dritter gilt Ziffer 11.4.4.

Im Übrigen kommt es darauf an, ob sich die Produkte oder Schulungsunterlagen für die vertraglich vorausgesetzte, sonst für die gewöhnliche Verwendung eignet und eine Beschaffenheit aufweisen, die bei Produkten und Schulungsunterlagen dieser Art üblich ist und die

der Kunde bei Produkten dieser Art erwarten kann.

11.2.2. Kein Mangel liegt bei Fehlern und Problemen vor,

- a. soweit der Kunde die Produkte rechtsmissbräuchlich oder nicht bestimmungsgemäß nutzt, oder
- b. soweit der Kunde Produkte ohne vorherige schriftliche Zustimmung von Xentral über sein Nutzungsrecht hinaus be- /umarbeitet, übersetzt oder anderweitig modifiziert, oder
- c. soweit Probleme oder Fehler darauf beruhen, dass Produkte mit anderen Programmen genutzt wurden, die mit den Produkten inkompatibel sind.

Soweit die Parteien nichts anderes vereinbaren, richtet sich die bestimmungsgemäße Nutzung der Produkte nach der bestimmungsgemäßen Nutzung des Programms. Soweit die Parteien nichts anderes geregelt haben, ist die bestimmungsgemäße Nutzung von Xentral der Betrieb als Warenwirtschaftssystem im Rahmen der Rechtseinräumung, die von der Xentral-Lizenz vorgegeben wird.

11.2.3. Für einen Sachmangel übernimmt Xentral nur eine Mangelgewährleistung soweit diese Sachmängel nachgewiesen bzw. reproduzierbar sind („Sachmangel“). Zur Vergütungspflicht für Leistungen zur Fehlersuche und bei unvollständigen Informationen, siehe Ziffern 11.10 und 11.11.

11.2.4. Die Gewähr für die Freiheit von Software von Rechten Dritter (Ziffer 11.2.1) gilt nur für das zwischen den Parteien vereinbarte Bestimmungsland, in dem das Programm verwendet werden soll. Ohne ausdrückliche Vereinbarung gilt die Gewährleistung nur für das Land, in dem der Kunde seinen Geschäftssitz hat.

11.3. Mangelbeseitigung durch Xentral

11.3.1. Xentral entscheidet nach eigener Wahl, ob die Mängelbeseitigung durch Nachbesserung oder Neulieferung der Produkte erfolgt (insbesondere nach den Ziffern 11.3.2 - 11.3.3). Xentral kann mehr als zwei Nachbesserungsversuche unternehmen, wenn dazu besondere Gründe im Einzelfall vorliegen.

11.3.2. Für Sachmängel an Produkten kann Xentral nach seiner Wahl dem Kunden einen neuen,

mangelfreien Softwarestand überlassen oder den Mangel beseitigen; als Mangelbeseitigung gilt auch, wenn Xentral dem Kunden zumutbare Möglichkeiten aufzeigt, die Auswirkungen des Mangels zu vermeiden. Der Kunde ist verpflichtet, einen neuen Softwarestand zu übernehmen, wenn der vertragsgemäße Funktionsumfang erhalten bleibt.

11.3.3. Bei Rechtsmängeln an Software kann Xentral nach seiner Wahl dem Kunden eine rechtlich einwandfreie Benutzungsmöglichkeit an Software verschaffen oder an ausgetauschten oder geänderten gleichwertigen Softwarelieferungen. Der Kunde muss einen neuen Stand der Software übernehmen, wenn der vertragsgemäße Funktionsumfang erhalten bleibt und die Übernahme nicht unzumutbar ist. Werden Ansprüche durch Dritte geltend gemacht gilt darüber hinaus Ziffer 11.4.

11.3.4. Xentral ist berechtigt, die Nacherfüllung davon abhängig zu machen, dass der Kunde zumindest einen angemessenen Teil der Vergütung bezahlt hat.

11.3.5. Schlägt die Mangelbeseitigung (Ziffer 11.3.1) endgültig nach Ablauf einer vom Kunden zu setzenden angemessenen Frist fehl, kann der Kunde vom Vertrag zurücktreten oder die Vergütung mindern, wenn nicht ein unerheblicher Mangel vorliegt. Eine Fristsetzung zur Mangelbeseitigung ist entbehrlich, wenn sie für den Kunden unzumutbar ist oder Xentral die Mangelbeseitigung ernsthaft und endgültig verweigert. Xentral leistet Ersatz für Schaden und vergebliche Aufwendungen ausschließlich innerhalb des in Ziffer 12 festgelegten Umfangs.

11.3.6. Xentral kann nach Ablauf einer angemessenen Frist verlangen, dass der Kunde seine aus dem Fristablauf resultierenden Rechte gemäß Ziffer 11.3.5 Satz 1 binnen zwei Wochen nach Zugang der Aufforderung ausübt. Nach Fristablauf geht das Wahlrecht auf Xentral über.

11.4. Sonderregelungen für Rechtsmängel bzw. behauptete Ansprüche Dritter

11.4.1. Behaupten Dritte Ansprüche (insbesondere Schutzrechtsverletzungen), die den Kunden hindern, die ihm vertraglich eingeräumten Nutzungsbefugnisse an den Produkten wahrzunehmen, unterrichtet der Kunde Xentral

schriftlich und umfassend darüber.

11.4.2. Stellt der Kunde die Nutzung der Produkte aus Gründen der Schadensminderung oder aus sonstigen wichtigen Gründen ein, ist er verpflichtet, den Dritten darauf unverzüglich hinzuweisen, dass mit der Nutzungseinstellung kein Anerkenntnis der behaupteten Ansprüche verbunden ist.

11.4.3. Der Kunde ermächtigt Xentral hiermit, Klagen gegen die vorgenannten Dritten gerichtlich und außergerichtlich allein zu führen. Wird der Kunde verklagt, stimmt er sich mit Xentral ab und nimmt Prozesshandlungen, insbesondere Anerkenntnisse und Vergleiche, nur mit Zustimmung von Xentral vor.

11.4.4. Die vorbenannten Bestimmungen unter Ziffer 11.4.1 - 11.4.3 gelten nur insoweit für Rechtsmängel an Nutzungsrechten Dritter, soweit diese Rechtsmängel die bestimmungsgemäße Nutzung der Produkte (s. Ziffer 12.2.2. Abs. 2) beeinträchtigen; darüber hinaus trägt Xentral für solche Rechtsmängel keine Gewährleistung.

11.5. Ausschluss und Befristung der Gewährleistung

11.5.1. Außer in den Fällen eines von Xentral arglistig verschwiegenen Mangels gilt: Unterlässt der Kunde die unverzügliche Anzeige eines Mangels, der sich bei der Untersuchung nach Ziffer 9.3 j) zeigen konnte, gilt die Lieferung der Produkte als genehmigt, es sei denn, dass es sich um einen Mangel handelt, der bei der Untersuchung nicht erkennbar war. Im Übrigen gilt die Lieferung der Produkte als vom Kunden genehmigt, wenn dieser einen erst später erkennbaren Mangel nicht unverzüglich gemäß Ziffer 9.3 j) gegenüber Xentral anzeigt, obwohl er den Mangel entdeckt hat. Zur Erhaltung der Rechte des Kunden genügt die rechtzeitige Absendung der Anzeige, Ziffer 9.3 j).

11.5.2. Die Verjährungsfrist für alle Mängelansprüche des Kunden (einschließlich Mangelbeseitigung, Rücktritt und Minderung) - mit Ausnahme der Haftung nach Ziffer 12 - ist vorbehaltlich Ziffer 11.5.3 auf ein Jahr ab dem Zeitpunkt der Lieferung der Produkte beim Kunden. Ist eine Freischaltung von Software beim Kunden nötig, so beginnt die Verjährungsfrist im Zeitpunkt der Freischaltung.

11.5.3. Die Verkürzung der Verjährungsfrist gilt

nicht bei

- a. Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit seitens Xentral,
- b. arglistigem Verschweigen des Mangels seitens Xentral,
- c. bei von Xentral zu verantwortenden Personenschäden,
- d. Rechtsmängeln im Sinne des § 438 Abs. 1 Nr. 1 BGB.
- e. Garantien von Xentral, § 444 BGB.

11.6. Die Gewährleistung für Sachmängel nach Ziffer 11.1 a) gilt nur, soweit diese Sachmängel nicht durch Veränderungen des Programms und dessen Arbeitsumgebung hervorgerufen werden, die der Kunde selbst angefertigt hat (zur Beweislast siehe Ziffer 11.8).

11.7. Xentral stellt sicher, dass die von Xentral erbrachten Leistungen frei von Schutzrechten Dritter sind, die ihre vertragsgemäße Nutzung durch den Kunden ausschließen oder erheblich beeinträchtigen.

Unter der, vom Kunden nachzuweisenden, Voraussetzungen, dass

(1) der Kunde Xentral unverzüglich von der Geltendmachung von Ansprüchen wegen angeblicher Schutzrechtsverletzungen durch die Leistungen von Xentral durch Dritte unterrichtet und

(2) Xentral nach Abstimmung die alleinige Rechtsverteidigung überlässt und Xentral in zumutbarem Umfang bei der Abwehr solcher Ansprüche unterstützt,

wird Xentral den Kunden von allen solchen Ansprüchen Dritter und damit verbundenen Kosten für die Rechtsverteidigung im Rahmen der Haftung freistellen.

Sollte rechtskräftig festgestellt werden, dass die Leistungen von Xentral Schutzrechte Dritter verletzen, wird Xentral nach eigener Wahl entweder auf eigene Kosten für den Kunden das erforderliche Nutzungsrecht an den verletzten Rechten beschaffen (z.B. durch Nachlizenzierung) oder die Leistungen so abändern, dass sie die Schutzrechte nicht mehr verletzen, aber weiterhin den vertraglich geschuldeten Leistungsumfang wenigstens mit umfasst.

11.8. Verlangt der Kunde nach Beendigung des Pflegevertrages unter Berufung auf einen Sach- und/oder Rechtsmangel die Beseitigung eines Mangels an dem Programm, trägt er die Beweislast dafür, dass dieser Mangel auf einer von Xentral erbrachten Pflegeleistung beruht. Insbesondere bzgl. Sachmängeln hat der Kunde nachzuweisen, dass keine Änderungen an dem Programm und dessen Arbeitsumgebung vorgenommen worden sind, auf denen der Mangel beruhen kann, wenn Xentral eine belegen kann.

11.9. Die Sach- und Rechtsmängelhaftung für die erbrachten Pflegeleistungen erlischt, wenn der Kunde oder Dritte an dem zu pflegenden Programm Änderungen vornehmen, denen Xentral vorher nicht ausdrücklich zugestimmt hat. Etwas anderes gilt nur insoweit, als der Kunde nachweist, dass der Mangel nicht auf die Veränderungen zurückzuführen ist und dass diese die Mangelidentifizierung und - beseitigung nicht erschwert haben.

11.10. Sofern vom Auftragnehmer erbrachte Leistungen nicht unter die Sach- und/oder Rechtsmängelhaftung fallen und auch nicht von der Vergütung gem. Ziff. 10.1 erfasst sind, trägt der Kunden die Kosten einschließlich eventuell anfallender Reisekosten und Spesen nach Maßgabe der bei Leistungserbringung jeweils gültigen Stunden- und Reisekostenansätze von Xentral (s. Ziffer 10.2., 10.6), wenn dem Kunden hierbei Vorsatz oder Fahrlässigkeit zur Last fallen.

11.11. Vorsatz und Fahrlässigkeit des Kunden im Sinne von Ziffer 11.10 wird insbesondere bei einer Verletzung der Mitwirkungspflichten des Kunden vermutet (s. Ziffer 9). Dem Kunden steht der Beweis offen, dass ihm hierbei kein Vorsatz oder Fahrlässigkeit trifft.

12. Haftung

12.1. In folgenden Fällen haftet Xentral auf Grundlage vertraglicher und außervertraglicher für Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen in unbeschränkter Höhe und nach den gesetzlichen Verjährungsfristen:

- a. bei Vorsatz seitens Xentral,
- b. bei arglistigem Verschweigen des Mangels seitens Xentral,
- c. bei den von Xentral zu verantwortenden

- Personenschäden,
- d. bei Garantien von Xentral und
 - e. bei Ansprüchen nach dem Produktionshaftungsgesetz gegen Xentral.
- 12.2. In den Fällen grober Fahrlässigkeit haftet Xentral nur für den vorhersehbaren Schaden, der durch die verletzte Pflicht verhindert werden sollte.
- 12.3. Die Haftung gemäß Ziffer 12.2 ist beschränkt auf 100.000,00 EUR pro Schadensfall und insgesamt für alle Schadensfälle aus dem Vertragsverhältnis (egal aus welchem Grund) auf 250.000,00 EUR.
- 12.4. In den Fällen einfacher Fahrlässigkeit haftet Xentral bei einer Verletzung vertragswesentlicher Pflichten für den vorhersehbaren Schaden, der durch die verletzte Pflicht verhindert werden sollte. Eine vertragswesentliche Pflicht ist eine Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung dieses Vertrages erst ermöglicht oder deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf.
- 12.5. Keine Kardinalspflicht im Sinne von Ziffer 12.4 ist das Funktionieren des Programms in Verbindung mit migrierten Daten innerhalb der ersten 4 Monate nach dem ersten vollständigen Einspielen der zur Verfügung gestellten Daten. Xentral haftet in dieser Zeit nicht für Schäden die aus einer Datenmigration resultieren (s. Ziffer 7.4).
- 12.6. Die Haftung gemäß Ziffer 12.4 ist beschränkt auf 100.000,00 EUR pro Schadensfall, insgesamt für alle Schadensfälle aus dem Vertragsverhältnis (egal aus welchem Grund) auf 250.000,00 EUR.
- 12.7. Unbeschadet der Ziffern 12.1 - 12.6 ist die Haftung von Xentral ausgeschlossen, d.h. insbesondere für höhere Gewalt (inkl. Streiks, Naturkatastrophen) und für die einfache fahrlässige Verletzung nicht- vertragswesentlicher Pflichten.
- 12.8. Verjährungsfrist
- a) Die regelmäßige Verjährungsfrist der Ansprüche aus Ziffer 12.4 beträgt abweichend von § 195 BGB ein Jahr unter den Voraussetzungen des § 199 Abs. 1 BGB.
 - b) Die Höchstfrist für die Verjährung der Ansprüche aus Ziffer 12.4 beträgt abweichend von § 199 Abs. 2 – Abs. 3, Abs. 5 BGB 5 Jahre ab Entstehung des Anspruchs.
- c) Davon abweichende Verjährungsfristen für Mangelgewährleistungsansprüche bleiben unberührt, s. Ziffer 11.5.3.
- 12.9. Xentral bleibt der Einwand des Mitverschuldens des Kunden (z.B. wegen eines Verstoßes gegen seine Mitwirkungspflichten gem. Ziffer 9) unbenommen. Kommt der Kunde insbesondere seiner Obliegenheit zur regelmäßigen Datensicherung und IT- Security (Ziffern 9.5 und 9.7) nicht oder nicht vollständig nach und entsteht ihm infolge eines von Xentral zu vertretenden Pflichtverletzung ein Schaden, der ganz oder zum Teil nicht eingetreten wäre, wenn der Kunde die vorgenannten Datensicherung oder IT-Security-Maßnahmen durchgeführt hätte, so hat der Kunde sich die mangelnde Datensicherung bei der Berechnung des Umfanges des Schadenersatzes in Form eines angemessenen Mitverschuldens-anteils anzurechnen.
- 12.10. Bei Datenverlust bzw. Datenvernichtung haftet Xentral nur, wenn er die Vernichtung vorsätzlich, grob fahrlässig oder aufgrund eines Verstoßes gegen eine wesentliche Vertragspflicht verursacht und der Kunde zugleich sichergestellt hat, dass die vernichteten Daten aus Datenmaterial, das in maschinenlesbarer Form bereitgehalten wird, mit vertretbarem Aufwand rekonstruiert werden können (Ziffer 9.3 f).
- 12.11. Sofern Xentral sein außerordentliches Kündigungsrecht ausübt, beläuft sich die Haftung des Kunden auf den Betrag der Vergütung von Xentral für die gekündigten Leistungen, wenn der Kunde den Kündigungsgrund wegen vorsätzlichen oder fahrlässigen Verhalten zu vertreten hat. Beiden Parteien steht der Beweis offen, dass ein höherer oder niedriger Schaden entstanden ist.
- 12.12. Vorsatz und Fahrlässigkeit des Kunden im Sinne von Ziffer 12.11 wird insbesondere bei einer Verletzung der Mitwirkungspflichten des Kunden vermutet (s. Ziffer 9). Dem Kunden steht der Beweis offen, dass ihm hierbei kein Vorsatz oder Fahrlässigkeit trifft.

13. Nutzungsrechte

- 13.1. Xentral räumt dem Kunden an seinen, in Erfüllung

dieses Vertrages programmierten und gelieferten Hotfixes, Patches, Bugfixes, Programmversionen bzw. Programmteile für das Programm die Nutzungsrechte nach Maßgabe des der Überlassung des Programms zugrundeliegenden Softwarelizenzvertrages ein, soweit (1) darin die Rechtsüberlassung durch Xentral geregelt wird und (2) im unter dieser Ziffer nichts Abweichendes festgelegt wird. Die Rechtseinräumung an Produkten Dritter sichtet sich nach deren Lizenzangeboten.

- 13.2. Das Nutzungsrecht an den Programmen/ Programmteilen von Xentral, die durch unter diesem Vertrag gelieferte Programme/ Programmteile ersetzt werden, erlischt innerhalb von 2 Wochen, nachdem der Auftraggeber die unter diesem Vertrag gelieferten Programme/ Programmteile von Xentral zur Nutzung erhält; sollte eine Freischaltung dieser Programme/ Programmteile nötig sein, erlischt das Nutzungsrecht innerhalb von zwei Wochen nach der Freischaltung.
- 13.3. Der Kunde erhält an Schulungsmaterialien ein einfaches Recht zur internen Vervielfältigung. Zur Klarstellung gilt, das eine interne Vervielfältigung nicht gegenüber Dritten, einschließlich verbundenen Unternehmen gemäß §§ 15 ff. AktG vorliegt.
- 13.4. Jegliche Rechtseinräumung durch Xentral ist aufschiebend bedingt durch die vollständige Bezahlung der Vergütung durch den Kunden, die zum Zeitpunkt der Freischaltung – oder sonst: der Lieferung – fällig ist. Liefert Xentral trotz Ausstände des Kunden aus diesem Vertragsverhältnis Schulungsunterlagen (Ziffer 8.3) oder Produkte (Ziffer 11.1 a), so ist die Rechtseinräumung daran zeitlich befristet bis zur vollständigen Zahlung dieser Ausstände; erst nach der vollständigen Bezahlung richtet sich die Rechtseinräumung nach den vorgehenden Regelungen. Bezahlt der Kunde seine vorgenannten Ausstände nicht innerhalb einer angemessenen Frist, so erlischt das eingeräumte Nutzungsrecht mit Ablauf dieser Frist vollständig.

14. Geheimhaltung und Datenschutz

- 14.1. Die Parteien verpflichten sich, alle im Rahmen der Vertragsanbahnung und - durchführung erlangten Kenntnisse von vertraulichen Informationen und Betriebsgeheimnissen (zusammen „Betriebs-

geheimnisse“) zeitlich unbegrenzt vertraulich zu behandeln und nur für Zwecke der Durchführung dieses Vertrages zu verwenden. Zu den Betriebsgeheimnissen von Xentral gehören auch die nach diesem Vertrag erbrachten Leistungen.

- 14.2. Die Parteien werden Betriebsgeheimnisse Mitarbeitern und sonstigen Dritten nur offenbaren, soweit dies zur Ausübung der ihm eingeräumten Nutzungsbefugnisse erforderlich ist. Sie werden allen Personen, denen sie Zugang zu Betriebsgeheimnissen gewähren, zur Geheimhaltung verpflichten.
- 14.3. Die vorstehenden Verpflichtungen gelten nicht für Betriebsgeheimnisse, die
- a. zur Zeit ihrer Übermittlung bereits offenkundig oder der offenbarenden Partei bereits bekannt waren;
 - b. nach ihrer Übermittlung ohne Verschulden der offenbarenden Partei offenkundig geworden sind;
 - c. nach ihrer Übermittlung der offenbarenden Partei von dritter Seite auf nicht rechtswidrige Weise und ohne Einschränkung in Bezug auf Geheimhaltung oder Verwertung zugänglich gemacht worden sind;
 - d. die von der offenbarenden Partei eigenständig, ohne Nutzung der Betriebsgeheimnisse der anderen Partei, entwickelt worden sind;
 - e. die gemäß Gesetz, behördlicher Verfügung oder gerichtlicher Entscheidung veröffentlicht werden müssen – vorausgesetzt, die offenbarende Partei informiert die andere Partei hierüber unverzüglich und unterstützt sie in der Abwehr derartiger Verfügungen bzw. Entscheidungen; oder
 - f. soweit der offenbarenden Partei die Nutzung oder Weitergabe der Betriebsgeheimnisse auf Grund zwingender gesetzlicher Bestimmungen oder auf Grund dieses Vertrages gestattet ist.

Die offenbarende Partei ist für die vorgenannten Privilegien beweispflichtig.

- 14.4. Für den Schutz personenbezogener Daten, die mit dem Programm nach diesem Vertrag zu Xentral erhoben, verarbeitet oder genutzt werden, ist der Kunde verantwortlich; Xentral wird diese Daten

ausschließlich nach den Weisungen des Kunden erheben, verarbeiten und/oder nutzen entsprechend dem Mustervertrag zur Auftragsdatenverarbeitung (Anlage 1).

15. Vertragsdauer, Kündigung

- 15.1. Der Vertrag tritt mit der Unterzeichnung durch beide Parteien in Kraft und läuft für die Dauer von einem Jahr. Der Vertrag verlängert sich automatisch um jeweils ein weiteres Jahr, wenn er nicht mit einer Frist von 6 Wochen zum Ende des aktuellen Vertragsjahres schriftlich gekündigt wird. Die Schriftform wird durch E-Mail nicht gewahrt.
- 15.2. Dem Kunden zum Zeitpunkt der Kündigung eingeräumte Nutzungsrechte bleiben von einer Kündigung des Pflegevertrages unberührt.
- 15.3. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn der Kunde gegen seine Pflichten aus Ziffer 9 wiederholt trotz Abmahnung durch Xentral verstößt. Zum Sonderkündigungsrecht bei Preiserhöhungen von über 10 % gilt Ziffer 10.5.

16. Sonstiges

- 16.1. Mündliche Nebenabreden zwischen den Parteien bestehen nicht.
- 16.2. Dieser Vertrag unterliegt dem Recht der Bundesrepublik Deutschland. Das UN- Kaufrecht (CISG) wird ausgeschlossen.
- 16.3. Erfüllungsort ist Augsburg. Dies gilt nicht für bestellte Schulungen außerhalb der Geschäftsräume von Xentral (Ziffer 8.2).
- 16.4. Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages unwirksam sein oder werden oder zeigen sich Lücken in diesem Vertrag, so wird die Wirksamkeit des Vertrages im Übrigen dadurch nicht berührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmung soll eine gesetzliche Bestimmung als vereinbart. Stehen mehrere gesetzliche Bestimmungen zur Verfügung um unwirksame oder lückenhafte Bestimmungen zu ersetzen bzw. zu füllen, gilt die gesetzliche Bestimmung, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen bzw. lückenhaften Bestimmung am nächsten kommt.
- 16.5. Der Kunde ist zur Geltendmachung eines Zurückbehaltungs- oder Aufrechnungsrechts nur

insoweit berechtigt, wie die zugrundeliegende Gegenforderung rechtskräftig festgestellt ist oder nicht bestritten wird.

- 16.6. Dem Kunden ist die Abtretung oder Übertragung von Forderungen aus diesem Vertrag nur mit Zustimmung von Xentral gestattet. Die gesetzlichen Schranken des Urheberrechts (§§ 17 Abs. 2, 69d – g, 87c UrhG) bleiben unberührt. Gleiches gilt für Recht und das Recht des Kunden auf Übertragung eines – endgültig erworbenen – Eigentums an Hotfixes, Patches, Bugfixes, neuen Programmversionen oder Programmteile und Schulungsunterlagen.
- 16.7. Ausschließlicher und alleiniger Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist Augsburg.

Anlage 1

Vertrag über die Auftragsdatenverarbeitung

Präambel

- (1) Der Auftragnehmer erhebt, verarbeitet und nutzt personenbezogene Daten des Auftraggebers im Rahmen der Durchführung einzelner Pflegeleistungen an der Software Xentral und evtl. damit verbundener EDV-Systeme. Zu diesem Zweck haben die Parteien bereits ein Angebot verständigt über SaaS und/oder die Erbringung von Pflege (Xentral Customer Care – Allgemeine Geschäftsbedingungen) geschlossen (nachfolgend „Customer Care-AGB“).
- (2) Bei der Erbringung dieser Leistungen werden

ebenfalls personenbezogene Daten des Auftraggebers durch den Auftragnehmer erhoben, verarbeitet und genutzt (nachfolgend „Datenverarbeitung“).

- (3) Die Parteien wollen ihren wechselseitigen datenschutzrechtlichen Verpflichtungen nach Art. 28, 4 Nr. 2 Datenschutzgrundverordnung (EU) 2016/679 (nachfolgend „DSGVO“) Rechnung tragen und schließen deswegen nachstehenden Vertrag über die zur Auftragsdatenverarbeitung (nachfolgend „AV-Vertrag“) der sich in einzelnen Punkten auf die Customer Care-AGB bezieht.

§ 1 Gegenstand und Dauer der Datenverarbeitung

(1) Gegenstand der Datenverarbeitung

(a) Inhaltlicher Geltungsbereich

Gegenstand dieses AV-Vertrags ist die Erbringung der im Angebot beschriebenen Software as a Service (SaaS) und /oder Pflegeleistungen für die Software „Xentral“ für den Auftraggeber.

Dieser AV-Vertrag gilt für sämtliche Tätigkeiten bei denen Mitarbeiter und/oder - soweit gem. nachstehendem § 6 zulässig - Subunternehmer des Auftragnehmers personenbezogene Daten des Auftraggebers erheben, verarbeiten oder nutzen.

(b) Räumlicher Geltungsbereich

Nach diesem AV-Vertrag ist die Datenverarbeitung weltweit zulässig, d.h. im Gebiet des Gebietes der Europäischen Union und des Europäischen Wirtschaftsraumes (EWG) und sichere Drittstaaten (Art. 45 DSGVO) und weiterer Staaten gemäß Art. 46 DSGVO.

(2) Dauer der Datenverarbeitung

Dieser AV-Vertrag tritt mit Unterzeichnung durch beide Parteien in Kraft. Der AV-Vertrag kann mit einer Frist von 3 Monaten zum Monatsende ordentlich durch eine der Parteien gekündigt werden. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt davon unberührt.

§ 2 Umfang, Art und Zweck der Datenverarbeitung und Betroffene

(1) Umfang und Zweck der Datenverarbeitung

Im Rahmen der Bestellung des Auftraggebers gemäß 2.1 Customer Care-AGB gestaltet sich Umfang und Zweck der Datenverarbeitung

- SaaS-Betrieb gemäß Angebot
- Betrieb eines Ticket-System (Ziffer 2.5 Customer Care-AGB) und/oder
- Notfall-Hotfix/-Telefon (Ziffer 3 Customer Care-AGB) und/oder
- Hotline-Service (Ziffer 4 Customer Care-AGB) und/oder
- Installationsunterstützung (Ziffer 5.2 Customer Care-AGB).

Der von Auftraggeber dafür zu vergütende Aufwand ergibt sich aus Anhang 2, soweit er nicht bereits im Rahmen der Customer Care-AGB den bestellten Leistungen des Kunden abgegolten ist.

(2) Art der Daten der Datenverarbeitung

Im Rahmen des AV-Vertrags erhebt, verarbeitet und nutzt der Auftragnehmer folgende Arten von Daten und hat hierauf die Möglichkeit eines Zugriffs:

- Personenstammdaten
- Kommunikationsdaten (zB Telefon, E-Mail)
- Vertragsstammdaten (Vertragsbeziehung, Produkte- bzw. Vertragsinteresse)
- Kundenhistorie
- Vertragsabrechnungs- und Zahlungsdaten
- Planungs- und Steuerungsdaten
- Auskunftsangaben (von Dritten, zB Auskunfteien, oder aus öffentlichen Verzeichnissen)
- Weitere/Abweichende Datenarten gemäß Anhang 3 (soweit vorhanden, vom Auftraggeber beizufügen)

(3) Kreis der Betroffenen

Der Kreis der durch den Umgang mit personenbezogenen Daten im Rahmen dieses AV-Vertrags Betroffenen umfasst:

- Kunden
- Interessenten

- Beschäftigte
- Lieferanten
- Weitere/Abweichende Betroffene gemäß Anhang 4 (soweit vorhanden, vom Auftraggeber beizufügen)

§ 3 Verantwortung, einschließlich Weisungen

3.1 Verantwortung des Auftraggebers

- (1) Der Auftraggeber ist im Hinblick auf die Datenverarbeitung für die Einhaltung sämtlicher einschlägiger Datenschutzvorschriften, insb. der DSGVO und des Bundesdatenschutzgesetzes („BDSG“ in der Fassung ab 25.5.2018), verantwortlich soweit darin keine Aufgaben explizit dem Auftragnehmer zugewiesen sind (vgl. Art. 28 DSGVO)

Der Auftraggeber ist insb. dafür verantwortlich, dass

- er die Zulässigkeit der Verarbeitung gem. Art. 6 Abs. 1 DSGVO beurteilt, insbes. etwaige Einwilligungserklärungen und/oder Betriebsvereinbarungen die für die Erhebung, Verarbeitung oder Nutzung von personenbezogenen Daten erforderlich sind, eingeholt wurden und die gesetzlichen Erlaubnistatbestände dazu vorliegen.
- die Rechte der Betroffenen (Art. 12 – 23 DSGVO) gewährt werden.
- der Auftragnehmer bei der Durchführung der Pflegeleistungen nach diesem AV-Vertrag mit möglichst wenig personenbezogenen Daten in Kontakt kommt gemäß Art. 25 DSGVO.
- er angemessene Vorkehrungen für den Fall trifft, dass Xentral ganz oder teilweise nicht ordnungsgemäß arbeitet (z.B. durch tägliche Datensicherung, Störungsdiagnose, regelmäßige Überprüfung der Datenverarbeitungsergebnisse).
- er den Auftragnehmer vor einem Datenzugriff im Wege der Fernwartung rechtzeitig vorab darauf hinzuweist, inwieweit seine Daten nicht gegen Datenverlust gesichert sind. Ohne einen solchen Hinweis darf der Auftragnehmer davon ausgehen, dass alle Daten des Auftraggebers gegen Datenverlust gesichert sind, auf die der Auftragnehmer Zugriff erhält.

- (2) Der Auftraggeber ist „Verantwortlicher“ und „Herr

der Daten“, vgl. Art. 4 Abs. 7 DSGVO. Der Auftragnehmer verarbeitet die Daten ausschließlich zur Durchführung nach Weisung des Auftraggebers gemäß diesem AV-Vertrag. Darüber hinaus gilt:

- Sämtliche Weisungen des Auftraggebers zum Zeitpunkt des Abschlusses dieses AV-Vertrags finden sich abschließend in den Regelungen dieses AV-Vertrags und seinen Anhängen. Weitere Weisungen erteilt der Auftraggeber nur soweit diese zur Durchführung der Datenverarbeitung erforderlich sind. Der Auftraggeber erteilt seine Weisungen nur in Schrift- oder Textform und in dokumentierter Art und Weise.
 - Der Auftraggeber wird gegenüber dem Auftragnehmer weisungsberechtigte Personen und Ihre Vertreter wenigstens in Textform benennen. Ohne Benennung gelten nur die Support-berechtigten Personen (9.2 Customer Care-AGB) als weisungsberechtigt im Sinne dieses AV-Vertrags.
- (3) Der Auftraggeber ist verpflichtet, den Aufwand des Auftragnehmers gemäß der aktuellen Preisliste (Anhang 2) zu vergüten, soweit dem Auftragnehmer durch
- die Befolgung oder Ausgestaltung einer Weisung;
 - die Unterstützung bei der Erfüllung der Rechte eines Betroffenen (Art. 12 – 23 DSGVO) oder
 - Unterstützung bei der Erfüllung von Art. 32 – 36 DSGVO sowie der Erstellung der Verzeichnisse von Verarbeitungstätigkeiten (Art. 30 DSGVO)
- Aufwand entsteht. Die Vergütungspflicht für den Aufwand des Auftragnehmers bei der Unterstützung des Auftraggebers zur Erfüllung der Informationspflichten aus Art. 33 DSGVO ergibt sich aus dem folgenden § 3.2 (4) Satz 2.
- (4) Der Auftraggeber weist den Auftragnehmer daraufhin, wenn und soweit die technischen und organisatorischen Maßnahmen (Anhang 1) und/oder die übrigen Vorgaben dieses AV-Vertrags nicht mehr den gültigen Datenschutzvorschriften entsprechen, die auf den Auftraggeber Anwendung finden (inkl. gesetzlicher Neuerungen). Der Auftraggeber ist verpflichtet, den Aufwand des Auftragnehmers für die Anpassung des AV-Vertrags und/oder der

vorgenannten Maßnahmen gemäß der aktuellen Preisliste (Anhang 2) zu vergüten, soweit dem Auftragnehmer Aufwand durch die Umsetzung neuer, vom Auftraggeber geforderter technischer oder organisatorischer Maßnahmen entstehen.

Der Auftraggeber ist sich insbesondere im Klaren darüber, dass der Auftragnehmer grundsätzlich nur eine unverschlüsselte Kommunikation per E-Mail anbietet und dass durch einen unverschlüsselten E-Mail-Verkehr keine ausreichende Geheimhaltung gegenüber Dritten gewährleistet werden kann. Wünscht der Auftraggeber eine Verschlüsselung der E-Mail-Kommunikation wird er hierzu das Ticket-System (gemäß 2.5 Customer Care-AGB) verwenden und/oder sich mit dem Auftragnehmer abstimmen.

- (5) Der Auftraggeber informiert den Auftragnehmer über jeden aktuellen Informationsaustausch mit den Datenschutzbehörden mit dem Auftraggeber, soweit dieser Austausch die Datenverarbeitung nach diesem AV-Vertrag betrifft oder betreffen könnte.

3.2 Verantwortung des Auftragnehmers

- (1) Der Auftragnehmer wird personenbezogene Daten, die er im Rahmen dieses AV-Vertrags im Auftrag für den Auftraggeber verarbeitet, ausschließlich zur Erfüllung dieses AV-Vertrags verarbeiten sofern er nicht zu einer anderen Verarbeitung durch EU-Recht oder dem anwendbaren Recht eines Mitgliedsstaates verpflichtet ist (z.B. Ermittlungen von Strafverfolgungsbehörden); in einem solchen Fall teilt der Auftragnehmer dem Auftraggeber diese rechtlichen Anforderungen vor der Verarbeitung mit, sofern das betreffende Recht eine solche Mitteilung nicht wegen eines wichtigen öffentlichen Interesses verbietet (Art. 28 Abs. 3 Satz 2 lit. a DSGVO).
- (2) Wenn und soweit der Auftragnehmer der Auffassung ist, dass die Ausführung von Weisungen des Auftraggebers in des vorstehenden Absatzes zu einer Verletzung von Datenschutzbestimmungen führt, ist der Auftragnehmer verpflichtet, den Auftraggeber unverzüglich hierauf hinzuweisen (Art. 28 Abs. 3 S. 3 DSGVO). In diesem Fall ist er berechtigt, die Durchführung der entsprechenden Weisung

des Auftraggebers so lange auszusetzen, bis sie durch den Ansprechpartner des Auftraggebers bestätigt oder geändert wird.

- (3) Der Auftragnehmer verpflichtet sich, den Auftraggeber unverzüglich zu informieren, wenn und soweit er oder die bei ihm beschäftigten Personen gegen Datenschutz- oder gegen Bestimmungen dieses AV-Vertrags verstoßen haben.
- (4) Der Auftragnehmer wird den Auftraggeber erforderlichenfalls bei seinen Pflichten nach Art. 30, 32 - 36 DSGVO angemessen unterstützen (Art. 28 Abs. 3 Satz 2 lit. f DS-GVO). Der Auftragnehmer teilt dem Auftraggeber unverzüglich Störungen, Verstöße des Auftragnehmers oder der bei ihm beschäftigten Personen sowie gegen datenschutzrechtliche Bestimmungen oder die im Auftrag getroffenen Festlegungen sowie den Verdacht auf Datenschutzverletzungen oder Unregelmäßigkeiten bei der Verarbeitung personenbezogener Daten mit. Meldungen nach Art. 33 oder 34 DS-GVO für den Auftraggeber darf der Auftragnehmer nur nach vorheriger Weisung durchführen. Der Auftraggeber ist verpflichtet, den Auftragnehmer den durch diese Unterstützung entstehenden Aufwand gemäß der aktuellen Preisliste (Anhang 2) zu vergüten, soweit der Auftragnehmer die Informationspflicht des Auftraggebers nicht schuldhaft verursacht hat.
- (5) Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber bei Erfüllung Rechten der Betroffenen (Art. 12 – 23 DSGVO), wenn der Auftraggeber hierzu eine dokumentierte Aufforderung (schriftlich oder in Textform) an den Auftragnehmer abgegeben hat. Die Vergütungspflicht ergibt sich aus § 3.1 (3).

§ 4 Kontrollen

- (1) Der Auftragnehmer wird seine, zur Datenverarbeitung befugten Mitarbeiter auf zur Vertraulichkeit verpflichten und dies kontrollieren. Der Auftragnehmer weist dem Auftraggeber diese Verpflichtung auf das Datengeheimnis auf Anfrage nach.
- (2) Der Auftragnehmer ist berechtigt, den Nachweis über die Einhaltung des Datenschutzes und der Datensicherheit, insbes. Nach Art. 28 (3) lit. h.

DSGVO bei sich und/oder Subunternehmern durch die Vorlage von Testate zu erbringen. Eine Kontrolle vor Ort entfällt dadurch, sofern keine außergewöhnlichen Anlässe bestehen (§ 4 (3) Abs. 2). Die Testate sind vom Auftragnehmer max. einmal jährlich zu aktualisieren.

- (3) Falls der Auftragnehmer nach § 4 (2) keine aktuellen Testate vorlegen kann, kann der Auftraggeber die Maßnahmen zur Gewährleistung des Datenschutzes und der Datensicherheit beim Auftragnehmer zu dessen üblichen Geschäftszeiten einmal jährlich stichprobenartig zu kontrollieren, soweit keine Anhaltspunkte für einen Verstoß des Auftragnehmers gegen die Weisungen des Auftraggebers oder gegen diesen AV-Vertrag vorliegen.

Im Übrigen kann der Auftraggeber die vorgenannten Kontrollen jederzeit durchführen, wenn bestimmte Anhaltspunkte für einen Verstoß des Auftragnehmers gegen die Weisungen des Auftraggebers bestehen oder dafür, dass der Auftraggeber gegen diesen AV-Vertrag verstoßen hat.

- (4) Die Kontrollen nach § 4 (2) und (3) AV-Vertrag werden vom Auftraggeber mindestens 21 Tage im Voraus angekündigt und hinsichtlich des Gegenstands und des Umfangs mit dem Auftragnehmer abgestimmt.
- (5) Zur Ausführung der Kontrollen nach § 4 (3) AV-Vertrag wird der Auftragnehmer dem Auftraggeber insbesondere Zugang zu den Datenverarbeitungsanlagen gewähren, die für die Datenverarbeitung nach diesem AV-Vertrag bestimmt sind.
- (6) Zur Kontrolle nach § 4 (3) AV-Vertrag seitens des Auftraggebers sind – soweit vorhanden - dessen Datenschutzbeauftragter oder vom Auftraggeber bestellte neutrale IT-Sachverständige befugt, soweit diese strafbewehrt erklären, die berechtigten Geheimhaltungs- und Datenschutzinteressen des Auftragnehmers und dessen weitere Kunden zu wahren.
- (7) Der Auftragnehmer ist verpflichtet, der für den Auftraggeber zuständigen Datenschutzbehörde im gesetzlich erforderlichen Umfang Zugang zu seinen Geschäftsräumen und Aufzeichnungen

über die Datenverarbeitung für den Auftraggeber zu gewähren. Für den Fall, dass behördliche Kontrollen durch den Auftraggeber veranlasst sind, wird dieser dem Auftragnehmer den, durch die Kontrollen entstehenden Aufwand gemäß Anhang 2 ersetzen.

§ 5 Grundsätze der technisch-organisatorische Maßnahmen

- (1) Die technischen und organisatorischen Maßnahmen gemäß § 32 DSGVO werden in Abstimmung mit dem Auftraggeber ergriffen (Anhang 1).
- (2) Diese Maßnahmen (Anhang 1) unterliegen dem technischen Fortschritt und dürfen vom Auftragnehmer durch andere adäquate Maßnahmen ersetzt werden, soweit damit das ursprüngliche Sicherheitsniveau nicht unterschritten wird. Der Auftragnehmer wird solche Ersetzungen dokumentieren und dem Auftraggeber auf schriftliche Anfrage zur Verfügung stellen.
- (3) Der Datenschutzbeauftragte des Auftragnehmers ist in Anlage 1 hinterlegt. Er kann einseitig durch den Auftragnehmer geändert werden. Sollten sich dadurch die Kontaktdaten des Datenschutzbeauftragten ändern, wird der Auftragnehmer dies dem Auftraggeber mitteilen.

§ 6 Einschaltung von Subunternehmern

(1) Allgemeine Genehmigung für die Einschaltung von Subunternehmern

Der Auftragnehmer ist unbeschadet § 6 (2) (b) allgemein berechtigt, in seinem Ermessen Subunternehmern zur Leistungserbringung für diesen AV-Vertrag einzuschalten, soweit diese über geeignete technische und organisatorische Maßnahmen verfügt, sowie den Anforderungen von Art. 28 Abs. 4 S. 1, Abs. 3 DSGVO genügt.

(2) Anforderungen an die Einschaltung von Subunternehmern

Wenn und soweit der Auftragnehmer nach Maßgabe des vorstehenden § 6 (1) Subunternehmer einschaltet, sind die vertraglichen Vereinbarungen mit diesen so zu gestalten, dass sie den Anforderungen an den Datenschutz und die Datensicherheit, wie sie im

Verhältnis zwischen den Parteien bestehen, entsprechen.

- (a) Hierbei stellt der Auftragnehmer insb. sicher, dass die in diesem AV-Vertrag festgelegten Regelungen auch im Verhältnis zu den Subunternehmern gelten; soweit der Auftraggeber nicht der Zuziehung bestimmter Subunternehmer im Einzelfall zugestimmt hat. Diese Zustimmung gilt als erteilt, wenn (i) für die in Anhang 5 niedergelegten Subunternehmer oder wenn (ii) der Auftragnehmer dem Auftraggeber die Einschaltung eines Subunternehmers unter abweichenden Regelungen angezeigt hat und der Auftraggeber dem nicht innerhalb von 6 Wochen wenigstens in Textform widersprochen hat. In jedem Fall wird dem Auftraggeber auf dessen Verlangen hin Auskunft über die entsprechenden vertraglichen Regelungen mit dem Subunternehmer geben und ihm auf Verlangen die entsprechenden Vertragsunterlagen vorlegen.
- (b) Der Auftragsverarbeiter informiert den Auftraggeber über jede beabsichtigte Änderung in Bezug auf die Hinzuziehung neuer oder die Ersetzung bisheriger Subunternehmer, wodurch der Auftraggeber die Möglichkeit erhält, gegen derartige Änderungen Einspruch zu erheben (§ 28 Abs. 2 S. 2 DSGVO).

(3) Kontrollrechte des Auftraggebers

Bei seinen vertraglichen Vereinbarungen mit Subunternehmern stellt der Auftragnehmer sicher, dass der Auftraggeber berechtigt ist, bei den Subunternehmern Kontrollen vor Ort durchzuführen oder durch von ihm beauftragte Dritte durchführen zu lassen. Der Auftragnehmer stellt namentlich sicher, dass dem Auftraggeber die Überprüfungsrechte nach Art. 28 Abs. 3 h) DSGVO eingeräumt werden.

§ 7 Berichtigung, Löschung und Sperrung von Daten

- (1) Die im Auftrag des Auftraggebers erhobenen, verarbeiteten und genutzten Daten wird der Auftragnehmer nur nach Weisung des Auftraggebers berichtigen, löschen oder sperren, wenn berechnigte Interessen des Auftragnehmers dem nicht entgegenstehen. Wenn sich ein Betroffener zu diesem Zweck

direkt an den Auftragnehmer wendet, hat dieser ein solches Ersuchen unverzüglich an den Auftraggeber weiterzuleiten.

- (2) Der Ansprechpartner des Auftraggebers wird das Ersuchen nach § 7 (1) S. 2 unverzüglich prüfen und dem Auftragnehmer schriftlich mitteilen, ob es berechnigt war oder nicht und den Auftragnehmer anweisen, die Berichtigung, Löschung oder Sperrung vorzunehmen.
- (3) Nach Abschluss der vertraglichen Arbeiten hat der Auftragnehmer sämtliche in seinen Besitz sowie an Subunternehmen gelangte Daten, Unterlagen und erstellte Verarbeitungs- oder Nutzungsergebnisse, die im Zusammenhang mit dem Auftragsverhältnis stehen, dem Auftraggeber auszuhändigen oder wie in Anhang 1 beschrieben zu löschen. Der Auftraggeber hat die Entscheidung hierüber spätestens bei der Kündigungserklärung - oder im Fall von Laufzeitverträgen min. 6 Wochen vor Laufzeitende – in Textform anzuzeigen.

§ 8 Haftung, Freistellung und Vertragsstrafen

(1) Haftung des Auftragnehmers

Der Auftraggeber haftet sinngemäß im Rahmen von § 8 (2) gegenüber dem Auftragnehmer, soweit der Auftraggeber schuldhaft gegen anwendbare Datenschutzvorschriften verstoßen hat für die der Auftragnehmer in Anspruch genommen wurde. Die Einhaltung von Datenschutzverstößen nach § 3 (1) S. 2, (2) – (5) gilt hierbei als Kardinalspflicht.

(2) Haftung des Auftragnehmers gegenüber dem Auftraggeber

- (1) In folgenden Fällen haftet der Auftragnehmer auf Grundlage vertraglicher und außervertraglicher Pflichtverletzungen für Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen in unbeschränkter Höhe und nach den gesetzlichen Verjährungsfristen:
- bei Vorsatz seitens des Auftragnehmers,
 - bei arglistigem Verschweigen eines Mangels seitens des Auftragnehmer,
 - bei von Auftragnehmer zu verantwortenden Personenschäden,
 - bei Garantien von Auftragnehmer und

- e. bei Ansprüchen nach dem Produkthaftungsgesetz gegen den Auftragnehmer
- (2) In den Fällen grober Fahrlässigkeit haftet der Auftragnehmer nur für den vorhersehbaren Schaden, der durch die verletzte Pflicht verhindert werden sollte.
- (3) Die Haftung gemäß § 8 (2) (2) ist beschränkt auf 100.000,00 EUR pro Schadensfall und insgesamt für alle Schadensfälle aus dem Vertragsverhältnis auf 250.000,00 EUR.
- (4) In den Fällen einfacher Fahrlässigkeit haftet der Auftragnehmer bei einer Verletzung vertragswesentlicher Pflichten für den vorhersehbaren Schaden, der durch die verletzte Pflicht verhindert werden sollte. Eine vertragswesentliche Pflicht ist eine Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung dieses Vertrages erst ermöglicht oder deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und auf deren Einhaltung der Auftraggeber regelmäßig vertrauen darf.
- (5) Die Haftung gemäß Ziffer § 8 (2) (4) ist beschränkt auf 100.000,00 EUR pro Schadensfall, insgesamt für alle Schadensfälle aus dem Vertragsverhältnis auf 250.000,00 EUR.
- (6) Unbeschadet der Ziffern 1(1) - (5) ist die Haftung des Auftragnehmers ausgeschlossen, d.h. insbesondere für höhere Gewalt (inkl. Streiks, Naturkatastrophen) und für die einfache fahrlässige Verletzung nicht-vertragswesentlicher Pflichten.
- (7) Die Verjährungsfrist der Ansprüche aus Ziffer § 8 (2) (4) beträgt ein Jahr. Sie beginnt mit dem in § 199 Abs. 1 BGB bestimmten Zeitpunkt.
- (8) Dem Auftragnehmer bleibt der Einwand des Mitverschuldens (z.B. wegen Verletzungen der Pflichten des Auftraggebers nach § 3) unbenommen. Kommt der Auftraggeber insbesondere seiner Obliegenheit zur regelmäßigen Datensicherung (§ 3 (1) Bulletpoint 4 und 5) nicht oder nicht vollständig nach und entsteht ihm ein Schaden, der ganz oder zum Teil nicht eingetreten wäre, wenn der Auftraggeber eine solche Datensicherung durchgeführt hätte, so hat der Auftraggeber sich

die mangelnde Datensicherung bei der Berechnung des Umfanges des Schadensersatzes in Form eines angemessenen Mitverschuldensanteils anzurechnen.

§ 9 Sonstige Bestimmungen

- (1) Bei Widersprüchen zwischen diesem AV-Vertrag seinen Anhängen gehen die Regelungen dieses AV-Vertrags vor.
- (2) Der Gerichtsstand und Leistungsort für diesen AV-Vertrag ist Augsburg.
- (3) Sollten einzelne Bestimmungen dieses AV-Vertrags unwirksam oder lückenhaft sein, so bleiben die übrigen Bestimmungen wirksam. Sollten zur Ausfüllung lückenhafter oder unwirksamer Bestimmungen mehrere gesetzliche Bestimmungen alternativ zur Anwendung kommen können, so gilt jene gesetzliche Bestimmung, die dem wirtschaftlichen Willen der Parteien am nächsten kommt.

Anhänge:

- 1 - Technisch-organisatorische Maßnahmen
2 – Vergütungsbedingungen und Preisliste
3 – Abweichende Datenarten (soweit vorhanden)
4 – Abweichende Betroffene (soweit vorhanden)
5 – Subunternehmer

Ort, Datum, Unterschrift Auftraggeber

Ort, Datum, Unterschrift Auftragnehmer

Anhang 1 - Technisch-organisatorische Maßnahmen

Datenschutzbeauftragter des Auftragnehmers:

Maximilian Hartung

c/o Xentral ERP Software GmbH

Fuggerstrasse 11

86150 Augsburg

Tel. +821 268 41 0 41

Fax. +821 268 41 0 42

kontakt@xentral.biz

A. Pseudonymisierungs- und Verschlüsselungsmaßnahmen

Siehe Ziff.

- B.2 Punkt 3
- B.4. Punkte 3 und 4
- B.7. Punkt 3

B. Maßnahmen zur Vertraulichkeit, Integrität, Verfügbarkeit und Belastbarkeit der Systeme und Dienste im Zusammenhang mit der Verarbeitung auf Dauer

1. Zutrittskontrolle, die Unbefugten den Zutritt zu Datenverarbeitungsanlagen, mit denen personenbezogene Daten verarbeitet und genutzt werden, verwehrt:
 - Die Geschäftsräume des Auftragnehmers werden nach Dienstschluss abgesperrt.
 - Es existiert eine protokollierte Schlüsselvergabe der Schlüssel für die Geschäftsräume des Kunden.
2. Zugangskontrolle, die es verhindert, dass Datenverarbeitungssysteme von Unbefugten genutzt werden können:
 - Der Auftragnehmer unterhält schriftliche Regelungen für die Nutzung von

Datenträgern und Notebooks seiner Arbeitnehmer.

- Der Auftragnehmer überprüft die schriftlichen Regelungen für die Nutzung von Datenträgern und Notebooks seiner Arbeitnehmer.
 - Die Dateisysteme von Xentral sind verschlüsselt mit FileVault MacOS.
3. Zugriffskontrolle, die sicherstellt, dass die zur Benutzung eines Datenverarbeitungssystems Berechtigten ausschließlich auf die ihrer Zugriffsberechtigung unterliegenden Daten zugreifen können, und dass personenbezogene Daten bei der Verarbeitung, Nutzung und nach der Speicherung nicht unbefugt gelesen, kopiert oder verändert werden können:
 - Der Zugriff auf die verarbeiteten Daten in Xentral erfolgen auf Grundlage des Need-to-know-Prinzips.
 - Der Auftragnehmer protokolliert die Datenverarbeitung in Xentral.
 - Der Auftragnehmer überprüft regelmäßig die Einrichtung des Berechtigungskonzepts.
 4. Weitergabekontrolle, mit der dafür gesorgt wird, dass personenbezogene Daten bei der elektronischen Übertragung oder während ihres Transports oder ihrer Speicherung auf Datenträger nicht unbefugt gelesen, kopiert, verändert oder entfernt werden können, und dass überprüft und festgestellt werden kann, an welchen Stellen die Übermittlung personenbezogener Daten durch Einrichtungen zur Datenübertragung vorgesehen ist:
 - Der Datenaustausch im Rahmen von Xentral wird verschlüsselt mit FileVault MacOS.
 - Der Datenaustausch über Xentral wird im Webserver des Auftragnehmers protokolliert.
 - Daten auf physikalischen Datenträgern des Auftraggebers beim Auftragnehmer werden digitalisiert, verschlüsselt und anschließend verbleibend Datenträger vernichtet.
 - Datenfernzugriffe des Auftragnehmer werden nach Verschlüsselungsverfahren des Auftraggebers durchgeführt oder nach SSH-Standard des Auftragnehmers.

5. Eingabekontrolle, mit deren Hilfe nachträglich geprüft und festgestellt werden kann, ob und von wem personenbezogene Daten in Datenverarbeitungssysteme eingegeben, verändert oder entfernt worden sind:
 - Datenverarbeitungsvorgänge in Xentral werden durch den Auftragnehmer protokolliert.
6. Auftragskontrolle, die dafür sorgt, dass personenbezogene Daten, die im Auftrag verarbeitet werden, nur entsprechend den Weisungen des Auftraggebers verarbeitet werden können:
 - Der Auftraggeber und seine Mitarbeiter werden durch die ihm überlassenen Zugangsdaten für das Ticket-Center für Xentral identifiziert.
7. Verfügbarkeitskontrolle, d.h. es ist dafür Sorge zu tragen, dass personenbezogene Daten gegen zufällige Zerstörung oder Verlust geschützt sind:
 - Virenkontrolle für eingehende Dateien per Mail
 - Der Auftragnehmer unterhält ein Firewall-Konzept
 - Der Auftragnehmer führt regelmäßige Datensicherungen durch; Datensicherungen werden verschlüsselt gelagert.
8. Trennungskontrolle, die sicherstellt, dass zu unterschiedlichen Zwecken erhobene Daten getrennt verarbeitet werden können:
 - Es erfolgt eine Trennung per individuellen und passwortgeschützten Zugang durch die Xentral-Instanz des Kunden, auf die der Auftragnehmer Zugang erhält.
 - Es besteht eine Trennung zwischen Entwicklungs-, Test- und Produktivsystem von Xentral.

C. Maßnahmen zur Verfügbarkeit der personenbezogenen Daten und um den Zugang zu ihnen bei einem physischen oder technischen Zwischenfall rasch wiederherzustellen

Siehe Ziff.

- B.7. Punkt 3

D. Verfahren zur regelmäßigen Überprüfung, Bewertung und Evaluierung der Wirksamkeit der technischen und organisatorischen Maßnahmen zur Gewährleistung der Sicherheit der Verarbeitung

- Datenschutzorganisation
- formalisierte Prozesse für Datenschutzvorfälle
- Weisungen des Auftraggebers werden dokumentiert
- SLAs für die Durchführung von Kontrollen

Anhang 2 – Vergütungsbedingungen und Preisliste

- Flüge: Economyklasse

§ 1 Vergütungsbedingungen

- (1) Soweit nicht anders angegeben, verstehen sich die angegebenen Preise jeweils zzgl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer.
- (2) Die Vergütung ist jeweils sofort nach Rechnungseingang zur Zahlung fällig.
- (3) Der Kunde ist zur Geltendmachung eines Zurückbehaltungs- oder Aufrechnungsrechts nur insoweit berechtigt, wie die zugrunde liegende Gegenforderung rechtskräftig festgestellt ist oder nicht bestritten wird.

§ 2 Preisliste

- (1) Sämtliche Leistungen des Auftragnehmers im Rahmen dieses Vertrags werden mit 125 €/ Stunde zzgl. Material und Spesen abgerechnet, soweit sie nicht bereits im Rahmen der Customer Care-AGB den bestellten Leistungen des Kunden abgegolten ist
- (2) Reisekosten und Spesen des Auftragnehmers sind vom Auftraggeber separat zu vergüten, wenn beide Parteien das Erscheinen von Mitarbeitern des Auftragnehmers außerhalb des Geschäftssitzes des Auftragnehmers vereinbaren. Die Höhe der Reisekosten und Spesen richtet sich nach der Bestellung im Rahmen der Customer Care-AGB. Ist in Der Bestellung keine Regelung über die Höhe und Spesen getroffen, richtet sie sich nach Maßgabe der jeweils zum Zeitpunkt der Leistungserbringung geltenden aktuellen Preisliste von Xentral, abrufbar unter URL www.xentral.de/preisliste. Sofern keine Preisliste unter der vorbenannten URL zur Verfügung steht, gelten insbesondere die Reisekosten als Spesen vereinbart:
 - Pkw: 50ct/km
 - Bahn: 1. Klasse, ICE (oder entspr.)

Anhang 5 – Subunternehmer

Subunternehmer	Kontaktdaten	Tätigkeit
TeamViewer GmbH	Jahnstr. 30 73037 Göppingen Telefon: 07161 60692 50 Fax: 07161 60692 79 Mail: service@teamviewer.com	Service, Fernwartung
Anydesk Software GmbH	Rosenbergstr. 46 70176 Stuttgart Mail: info@anydesk.de	Service, Fernwartung
Amazon Web Services Inc.	410 Terry Avenue North Seattle WA 98109 United States aws.amazon.com Fax: +1 206 266-7010	Hosting, Infrastructure/Plattform/Software as a Service (zusammen "SaaS")
Timme Hosting GmbH & Co. KG	Ovelgönner Weg 43 21335 Lüneburg Deutschland Tel.: +49 (0) 4131 / 22 78 1-0 Fax: +49 (0) 4131 / 22 78 1-78 Mail: info@timmehosting.de	Hosting
Google Inc.	1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043 USA Tel: +1 650 253 0000 Fax: +1 650 253 0001 Mail: support-de@google.com	Verarbeitung von Dokumenten, Tabellen, allg. Datenspeicher, kollaboratives Arbeiten
edudip GmbH	Jülicher Str. 306 52070 Aachen	Webinar-Plattform
BroadSoft Germany GmbH / Placetel	Lothringer Str. 56 50677 Köln	Telefonanlage
rapidmail GmbH	Augustinerplatz 2 79098 Freiburg i.Br.	Versendung von Newslettern