

## **Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) der otris systems GmbH**

### **1. Vertragsbedingungen**

Die otris systems GmbH erbringt Leistungen ausschließlich auf Grundlage dieser Geschäftsbedingungen. Andere Bedingungen werden nicht Vertragsinhalt, auch wenn wir ihnen nicht ausdrücklich widersprechen.

### **2. Zustandekommen des Vertrages**

Der Vertrag kommt zustande, wenn der Kunde die ihm angebotenen Leistungen der otris systems GmbH annimmt oder ein schriftlicher Vertrag von beiden Parteien unterzeichnet wird.

### **3. Kündigung**

3.1 Es wird eine Vertragsmindestlaufzeit von einem Monat vereinbart.

3.2 Soweit im Vertrag zwischen den Parteien nicht abweichend geregelt, kann das Vertragsverhältnis nach Ablauf der Mindestlaufzeit mit einer Frist von einem Monat zum Ende des Vertragsmonats ordentlich gekündigt werden. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigen Grund bleibt hiervon unberührt.

3.3 Kündigungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Textform.

### **4. Service Level**

4.1 Die Leistungen sind üblicherweise permanent verfügbar (365 Tage, 24h). Geplante Wartungsarbeiten finden grundsätzlich außerhalb der Servicezeiten (Montag – Freitag, 9:00 Uhr – 18:00 Uhr) statt. Soweit aus dringenden,

unaufschiebbaren technischen Gründen ausnahmsweise Wartungsarbeiten während der Servicezeiten erforderlich werden, erfolgt nach Möglichkeit rechtzeitig eine Benachrichtigung mittels E-Mail.

Betriebszeiten: 24h x 365 Tage

Verfügbarkeit: 99,5 %

Servicezeiten: werktags (Firmensitz Oldenburg) Montag – Freitag, 09:00 Uhr – 18:00 Uhr

4.2 Fehlermeldungen sollen möglichst unverzüglich mit einer genauen Beschreibung des Fehlers erfolgen. Die Meldung kann zunächst mündlich (innerhalb der Servicezeiten) erfolgen, ist jedoch spätestens am nächsten Werktag in Textform (E-Mail) zu wiederholen.

4.3 Die Analyse und Behebung dokumentierter, reproduzierbarer Fehler (nachfolgend Supportleistungen) erfolgt gemäß anerkannten Industriestandards durch kompetentes Personal. Der Erfolg bei der Beseitigung von Fehlern wird jedoch nicht garantiert. Fehler im hier gemeinten Sinne ist jede gemeldete Störung, die eine Abweichung der Beschaffenheit / Funktionsfähigkeit der Software von den Angebotsunterlagen bzw. der Anwenderdokumentation darstellt und sich auf die Gebrauchstauglichkeit mehr als unwesentlich auswirkt oder die Korruption oder der Verlust von Daten eintritt

4.4 Falls eine aufgetretene Störung nicht reproduziert werden kann, gilt diese nicht als Fehler. Die Parteien werden in diesem Fall das weitere Vorgehen gemeinsam abstimmen.

4.5 Bei Fehlermeldungen werden die nachfolgend beschriebenen Aktivitäten innerhalb der Reaktionszeit durchgeführt. Die Reaktionszeit ist abhängig von der Fehlerklasse; es gelten folgende Fehlerklassen:

- Fehlerklasse 1: Eine produktive Nutzung der Leistungen ist nicht oder nur erheblich eingeschränkt möglich oder wesentliche Leistungsmerkmale fehlen. Reaktionszeit 1-8 Stunden
- Fehlerklasse 2: Die Kernfunktionalität ist gewährleistet, es liegt jedoch ein wesentlicher Fehler in einem Teilmodul vor, der das Arbeiten mit diesem Modul verhindert oder erheblich einschränkt. Reaktionszeit 2 Werktage
- Fehlerklasse 3: Alle übrigen Fehler. Reaktionszeit 5 Werktage

4.6 Innerhalb der Reaktionszeiten, die dem Vertrag bzw. den Angebotsunterlagen zu entnehmen sind, wird ein Vorschlag für die Behebung des Fehlers vorgelegt. Der Vorschlag umfasst folgendes:

- Darstellung der Ergebnisse der durchgeführten Analyse
- Darstellung der Auswirkungen auf andere Funktionalitäten (Kritikalität)

- Vorschlag einer Vorgehensweise, um den Fehler zu beheben.

#### 4.7 Keine Verpflichtung zur Supportleistung besteht:

- bei Fehlern, die auf fehlerhaften Änderungen oder Anpassungen durch den Kunden beruhen
- für andere als die vertragsgegenständliche Leistung (insbesondere der Einsatz von Fremdsoftware, die auf den Systemen des Kunden eingesetzt werden)
- bei Fehlern, die auf unsachgemäßer oder nicht autorisierter Nutzung der Leistungen oder auf Bedienungsfehlern beruhen
- bei jeglichen Hardwaredefekten auf Kundenseite
- in Form von Vor-Ort-Einsätzen von Mitarbeitenden der otris systems GmbH.

## 5. Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

5.1 Der Kunde ist verpflichtet, die Dienste der otris systems GmbH sachgerecht zu nutzen. Insbesondere ist er verpflichtet,

5.1.1 die otris systems GmbH unverzüglich über Änderungen der vertraglichen Grundlagen zu informieren

5.1.2 die Zugriffsmöglichkeiten auf die Dienste der otris systems GmbH nicht missbräuchlich zu nutzen und rechts- und/oder gesetzeswidrige Handlungen zu unterlassen. Insbesondere ist es dem Kunden untersagt, die Leistungen anderer Teilnehmer der otris systems unberechtigt zu nutzen; nicht im Vertrag vereinbarte Dienste unberechtigt zu nutzen, sowie Passwörter, E-Mails, Dateien oder ähnliches anderer Teilnehmer oder des Systemoperators zu entschlüsseln, zu lesen oder zu ändern; einzelne Anwendungen lizenzierter Anwendersoftware über die Dienste der otris systems GmbH unberechtigt zu verbreiten; Kommunikationsdienste zu unterbrechen oder zu blockieren, etwa durch Überlastung, soweit dies von Kunden zu vertreten ist; strafbare Inhalte jeglicher Art über die Dienste der otris systems GmbH zu verbreiten oder zugänglich zu machen; dies gilt insbesondere für pornografische, Gewalt verherrlichende Inhalte oder solche, die gegen die freiheitliche demokratische Grundordnung oder den Gedanken der Völkerverständigung gerichtet sind, wie nationalsozialistische oder terroristische Inhalte sowie Propagandamittel und Kennzeichen verfassungswidriger Parteien, Vereinigungen oder ihrer Ersatzorganisationen; sich oder Dritte pornografische Inhalte zu verschaffen, die den sexuellen Missbrauch von Kindern oder sonstigen, gesetzlich geschützten Personen zum Gegenstand haben. Im Falle vertraglicher

Zu widerhandlung erstattet der Kunde der otris systems GmbH entstandenen sachlichen und personellen Aufwand sowie entstandene Auslagen.

5.1.3 die Erfüllung gesetzlicher Vorschriften und behördlicher Auflagen sicherzustellen, soweit diese gegenwärtig oder künftig einschlägig sein sollten

5.1.4 den geltenden Bestimmungen des Datenschutzes und der anerkannten Grundsätze der Datensicherheit Rechnung zu tragen und diese zu befolgen

5.1.5 seine Internet-Seiten so zu gestalten, dass eine übermäßige Belastung des Servers durch Skripte oder Programme, welche eine hohe Rechenleistung erfordern oder überdurchschnittlich viel Arbeitsspeicher beanspruchen, zu vermeiden

5.1.6 für den Kunden erkennbare Mängel oder Schäden unverzüglich anzuzeigen (Störungsmeldungen) und alle Maßnahmen zu treffen, die eine Feststellung der Mängel oder Schäden und ihrer Ursachen ermöglichen oder die Beseitigung der Störung zu erleichtern und zu beschleunigen

5.1.7 nach Abgabe einer Störungsmeldung der otris systems GmbH die durch die Überprüfung seiner Einrichtungen entstandenen Aufwendungen zu ersetzen, wenn und soweit sich nach der Prüfung herausstellt, dass eine Störung im Verantwortungsbereich des Kunden (außerhalb des definierten Vertrags- und Leistungsumfangs) vorlag

5.2 Verstößt der Kunde die in 5.1.2 und 5.1.3 genannten Pflichten, ist die otris systems GmbH sofort, in den übrigen Fällen mit Ausnahme von 5.1.7 nach erfolgloser Abmahnung berechtigt, das Vertragsverhältnis ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen.

5.3 Einzelheiten des Zusammenwirkens der Parteien untereinander können im Wege einer Benutzerordnung partnerschaftlich vereinbart werden.

5.4 In Fällen des 5.1.3 ist die otris systems GmbH neben der Berechtigung zur fristlosen Kündigung befugt, bei Bekanntwerden des Verstoßes des Kunden in der dort aufgeführten Art mit sofortiger Wirkung den Zugang zu den sich aus dem Leistungsumfang ergebenden Diensten zu sperren.

## **6. Nutzung durch Dritte**

6.1 Eine direkte oder unmittelbare Nutzung der Dienste der otris systems GmbH durch Dritte ist gestattet. Der Kunde darf die Leistungen für seine Zwecke verwenden, weiterverkaufen und untervermieten. Dieser hat Dritte ordnungsgemäß in die Nutzung der Dienste einzuweisen. Der Kunde steht der otris systems GmbH gegenüber für die Einhaltung der vertraglichen Bestimmungen durch Dritte in gleicher Weise ein, wie er selbst für deren Einhaltung einzustehen hätte.

6.2 Der Kunde hat auch die Entgelte zu zahlen, die im Rahmen der ihm zur Verfügung gestellten Zugriffs- und Nutzungsmöglichkeiten durch Dritte entstanden sind. Gleiches gilt im Falle der unbefugten Nutzung der Dienste durch Dritte, es sei denn, der Kunde weist nach, dass die unbefugte Nutzung durch eine Umgehung oder Aufhebung der Sicherheitseinrichtungen der otris systems GmbH erfolgt ist, ohne dass er diese zu vertreten hat.

## **7. Zahlungsbedingungen**

7.1 Soweit vertraglich nicht anders vereinbart, stellt die otris systems GmbH dem Kunden die vereinbarten Leistungen zu den im Vertrag oder Angebot genannten Konditionen zuzüglich der jeweils gültigen gesetzlichen Umsatzsteuer von derzeit 19% in Rechnung. Die Rechnungsstellung von fixen Entgelten erfolgt monatlich im Voraus, von verbrauchsabhängigen Entgelten jeweils zu Beginn des Folgemonats. Die anfallenden Vergütungen werden mit Rechnungsstellung ohne Abzug zur sofortigen Zahlung fällig. Der Rechnungsbetrag muss innerhalb von 10 Tagen nach Erhalt der Rechnung auf dem Konto der otris systems GmbH gutgeschrieben sein.

7.2 Ist das Entgelt verbrauchsabhängig für Teile eines Kalendermonats zu entrichten, so wird dieses für jeden Tag mit 1/30 des Monatsentgelts berechnet.

## **8. Aufrechnungs-, Zurückbehaltungsrecht und Leistungsstörung**

8.1. Gegen Ansprüche der otris systems GmbH kann der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Ansprüchen aufrechnen. Dem Kunden steht die Geltendmachung eines Zurückbehaltungsrechts nur wegen solchen Gegenansprüche zu, die aus demselben Vertragsverhältnis resultieren

wie diejenigen Ansprüche, denen das Zurückbehaltungsrecht entgegengelassen wird.

8.2 Schadensersatzansprüche aufgrund von Liefer- und Leistungsstörungen sind ausgeschlossen, soweit diese von der otris systems GmbH nicht aufgrund von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit zu vertreten sind.

8.3 Unterschreitet die otris systems GmbH die Verfügbarkeit ihrer Dienste von 99,5% im Jahresmittel, ist der Kunde berechtigt, die monatlichen Entgelte ab dem Zeitpunkt des Eintritts bis zum Wegfall der Behinderung entsprechend zu mindern.

8.4 Bei Ausfall von Diensten wegen einer außerhalb des Verantwortungsbereichs der otris systems GmbH liegenden Störung ist die Minderung ausgeschlossen. Gleiches gilt für den Ausfall von Diensten aufgrund notwendiger Betriebsunterbrechungen gemäß Punkt 10 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

## **9. Zahlungsverzug**

9.1 Bei Zahlungsverzug ist die otris systems GmbH berechtigt, Verzugszinsen in der in §288 BGB festgelegten Höhe zu fordern. Falls die otris systems GmbH in der Lage ist, einen höheren Verzugschaden nachzuweisen, ist diese berechtigt, den Schaden geltend zu machen. Der Kunde ist berechtigt der otris systems GmbH nachzuweisen, dass als Folge des Zahlungsverzuges kein oder ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist.

9.2 Die otris systems GmbH kann das Vertragsverhältnis außerordentlich ohne Einhaltung einer Frist kündigen oder ein Zurückbehaltungsrecht an den ihr obliegenden Leistungen geltend machen, insbesondere den Abruf der Domains, den Anschluss des Servers zum Netz oder die Leitungsverbindung des Kunden unterbrechen, wenn dieser sich mit der Zahlung der Beträge in Höhe von insgesamt einem Monatsbetrag länger als einen Monat in Verzug befindet, die otris systems GmbH den Kunden unter Fristsetzung gemahnt und auf die möglichen Folgen der Kündigung und des Zurückbehaltungsrechts hingewiesen hat.

9.3 Die Geltendmachung weiterer rechtlicher Ansprüche bleibt der otris systems GmbH vorbehalten.

## **10. Verfügbarkeit der Dienste**

10.1 Die otris systems GmbH bietet ihre Dienste 24 Stunden am Tag an 7 Tagen pro Woche an. Notwendige Betriebsunterbrechungen für vorbeugende Wartungsarbeiten werden so früh wie möglich angekündigt. Die otris systems GmbH wird Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten schnellstmöglich und zu einer für den Kunden günstig gelegenen Uhrzeit, beispielsweise nachts, beseitigen.

10.2 Es wird eine Uhrzeit für Wartungsarbeiten vereinbart: dienstags 21.00 Uhr bis mittwochs 3.00 Uhr mitteleuropäischer Zeit.

## **11. Datenschutz**

11.1 Der Kunde wird hiermit gemäß §33 Abs. 1 des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) davon unterrichtet, dass die otris systems personenbezogene Daten in maschinenlesbarer Form und für Aufgaben, die sich aus dem Vertrag ergeben, maschinell verarbeitet.

11.2 Soweit sich die otris systems GmbH Dritter zur Erbringung der angebotenen Dienste bedient, ist die otris systems GmbH berechtigt, die Teilnehmerdaten unter Beachtung der Regelung des §28 BDSG offen zu legen. Dazu ist die otris systems GmbH in Übrigen in den Fällen berechtigt, in den die Erkennung, Eingrenzung und Beseitigung von Störungen und Fehlern in den Anlagen der otris systems GmbH sowie den in Anspruch genommenen Anlagen Dritter die Übermittlung von Daten nötig machen.

11.3 Die otris systems GmbH erklärt, dass ihre Mitarbeitenden auf das Datengeheimnis gemäß §5 BDSG verpflichtet worden sind und die otris systems GmbH die nach §9 BDSG erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen getroffen hat, um die Ausführung der Vorschriften des BDSG zu gewährleisten.

## **12. Haftung und Haftungsbeschränkungen**

12.1 Die otris systems GmbH haftet in Fällen des Vorsatzes und der groben Fahrlässigkeit nach den gesetzlichen Bestimmungen. Die Haftung für Garantien erfolgt verschuldensunabhängig. Für leichte Fahrlässigkeit haftet die otris systems GmbH ausschließlich nach den Vorschriften des

Produkthaftungsgesetzes wegen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder wegen der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten. Der Schadensersatzanspruch für die leicht fahrlässige Verletzung wesentlicher Vertragspflichten ist jedoch auf den typischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt, soweit nicht wegen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit gehaftet wird. Für das Verschulden von Erfüllungsgehilfen und Vertretern haftet die otris systems GmbH in demselben Umfang.

12.2 Die Regelung des vorstehenden Absatzes erstreckt sich auf Schadensersatz neben der Leistung, den Schadensersatz statt der Leistung und den Ersatzanspruch wegen vergeblicher Aufwendungen, gleich aus welchem Rechtsgrund, einschließlich der Haftung wegen Mängeln, Verzugs oder Unmöglichkeit.

### **13. Salvatorische Klausel und Schriftformerfordernis**

13.1 Sollten einzelne Bestimmungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen unwirksam sein, werden die übrigen Bestimmungen hiervon nicht berührt. Die Parteien verpflichten sich, die unwirksamen Vorschriften in Textform durch wirtschaftlich gleichwertige zu ersetzen.

13.2 Nebenabreden zu dem unter Bezug auf diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen zustande gekommenen Vertrag bedürfen der Schriftform. Änderungen und Ergänzungen des Vertrages bedürfen ebenfalls des Schriftform. Auf dieses Formerfordernis kann nur durch Vereinbarung per Schriftform verzichtet werden.

### **14. Schlussbestimmungen**

14.1 Erfüllungsort für sämtliche vertraglichen Leistungen ist der Sitz der otris systems GmbH in der Bundesrepublik Deutschland.

14.2 Verträge, die aufgrund dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen geschlossen werden, unterliegen ausschließlich dem Recht der Bundesrepublik Deutschland. Bestimmungen des internationalen einheitlichen Kaufrechts (UN-Kaufrecht) sind, soweit zulässig, abbedungen.

14.3 Gegenüber vollkaufmännischen Kunden gilt der Sitz der otris systems GmbH als Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertragsverhältnis. Ebenso gilt dies gegenüber juristischen Personen des öffentlichen Rechts oder



öffentlich rechtlichen Sondervermögen. Die otris systems GmbH ist jedoch auch berechtigt, am Wohnsitz des Kunden zu klagen.