

Zusatzbedingungen Enterprise zu den Nutzungsbedingungen d.vinci easy

1. Allgemeines

Diese Enterprise-Nutzungsbedingungen ergänzen die allgemeinen Nutzungsbedingungen für die Software d.vinci easy und gehen diesen vor.

2. Zertifizierung des Providers

Der Provider verfügt über eine Zertifizierung nach DIN/ISO 9001 und DIN/ISO 27001 und wird diese für die Dauer dieses Vertrages aufrechterhalten.

4. Service-Level-Vereinbarung

a) Für den Fall von Mängeln an der vom Provider geschuldeten Leistungen vereinbaren die Parteien folgende Fehlerklassen:

Fehlerklasse 1: Mängel, die jegliche Nutzung der Software unmöglich machen. Die Software ist entweder überhaupt nicht lauffähig oder bricht ihre Funktion willkürlich ab.

Fehlerklasse 2: Mängel, welche die Nutzung der Software wesentlich erschweren, ohne sie unmöglich zu machen.

Fehlerklasse 3: Mängel, welche die Nutzung der Software nicht wesentlich erschweren.

b) Sobald der Provider von einem Mangel Kenntnis hat, wird er diesen nach seinem billigen Ermessen in die vorstehenden Fehlerklassen einordnen. Er wird sodann in Abhängigkeit, welche Fehlerklasse vorliegt, folgende Maßnahmen ergreifen:

Fehlerklasse 1: Unverzögliche Aufnahme der Arbeiten zur Behebung des Mangels während der Arbeitszeiten unter Nutzung aller dem Provider verfügbaren Ressourcen, soweit wirtschaftlich zumutbar;

Fehlerklasse 2: Unverzögliche Aufnahme der Arbeiten zur Behebung des Mangels während der Arbeitszeiten;

Fehlerklasse 3: Behebung des Mangels im üblichen Geschäftsgang in angemessener Frist;

5. Schulung

Auf Wunsch des Kunden wird der Provider gemäß seiner Preisliste Schulungen für die Mitarbeiter des Kunden durchführen.

6. Verfügbarkeit von d.vinci easy und Zugriff auf die Anwendungsdaten

a) Der Provider schuldet eine Verfügbarkeit von d.vinci easy und der Anwendungsdaten am Übergabepunkt (Schnittstelle zum Internet des Rechenzentrums, in dem die Server auf dem d.vinci easy abläuft stehen) von 99 % je Vertragsjahr. Im Übrigen gelten insoweit die allgemeinen Nutzungsbedingungen.

b) Für Anwenderfragen stellt der Provider in der Zeit von 08:00 Uhr und 18:00 Uhr MEZ, von Montag – Freitag mit Ausnahme von bundeseinheitlichen, gesetzlichen Feiertagen eine kostenpflichtige Hotline unter der Rufnummer T +49(0)40 37 47 99 10 (35,00 Euro pro angefangene 10 Minuten) zur Verfügung.

In der ersten Stunde / Monat entstehen keine Kosten. Die Kosten für die erste Stunde Support / Monat sind in der monatlichen Nutzungsgebühr enthalten. Eine Kumulierung oder Übertragung dieser Supportzeit ist nicht möglich.

Die Einzelheiten sind über die Webseite [LINK](#) abrufbar.

8. Zusammenarbeit der Vertragspartner, allgemeine Mitwirkungspflichten

a) Zwischen den Parteien besteht Einigkeit, dass der Projekterfolg wesentlich von der guten Zusammenarbeit der Beteiligten abhängt und eine Vertragspartei alleine ohne die Mitwirkung der anderen Partei den Projekterfolg nicht erreichen kann. Beide Parteien stimmen daher überein, die Erreichung der mit diesem Projekt verfolgten Ziele mit der einem ordentlich handelnden Kaufmann obliegenden Sorgfalt nach besten Kräften zu fördern. Sie werden zu diesem Zweck insbesondere den ihnen obliegenden Mitwirkungspflichten zeitgerecht und in der gebotenen Qualität nachkommen und die Abarbeitung der jeweiligen Aufgaben miteinander abstimmen und koordinieren.

b) Für Arbeiten, die in den Räumen des Kunden durchgeführt werden, stellt er kostenfrei geeignete Arbeitsplätze für unsere Mitarbeiter zur Verfügung und gewährt diesen Zugang zu den für die Leistungserbringung erforderlichen Einrichtungen.

c) Der Kunde gewährleistet für seine EDV-Abteilung und die Test-Nutzer genügend Zeitreserven für die Kommunikation mit uns, für die Teilnahme an Workshops, für die Abstimmung und Freigabe von Projektunterlagen, für die Tests sowie für die Systemeinrichtung und die übrigen Mitwirkungsleistungen.

9. Projektmanagement - Aufgabenteilung und Mitwirkung

a) Für das gemeinsame Projektmanagement können die Parteien jeweils einander einen Ansprechpartner als Projektleiter zur Koordination der Aufgaben benennen.

- b) Die jeweils genannten Ansprechpartner und - im Falle ihrer Verhinderung - ihre Stellvertreter sind nicht zur rechtsgeschäftlichen Vertretung bevollmächtigt.
- c) In begründungsbedürftigen Fällen sind die Parteien berechtigt, ihren jeweiligen Projektleiter auszutauschen. Der Austausch ist der anderen Partei unverzüglich schriftlich mitzuteilen. Sofern der Kunde seinen Projektleiter wechselt, verschiebt sich ein ggf. vereinbarter Zeitplan um mindestens ein Tag pro angebrochenen Monat der Projektlaufzeit. Weiterhin muss eine mindestens zweitägige, zu vergütende Einweisung des neuen Projektleiters durch uns in die Projekthistorie und in die Projektunterlagen erfolgen. Wir werden hierüber ein Angebot unterbreiten. Wenn der Kunden dieses nicht innerhalb von fünf Arbeitstagen an seinem Sitz annimmt sowie während der Zeit der Prüfung des Angebotes durch ihn, ist etwaig durch den neuen Projektleiter verursachter Mehraufwand zu vergüten und durch ihn zu vertretende Verzögerungen führen zur entsprechenden Verschiebung vereinbarter Termine.
- d) Die Parteien werden bei entsprechender Vereinbarung, für die Laufzeit von sehr komplexen Projekten nach Bedarf Projektlenkungs-Ausschusssitzungen abhalten, an denen die Projektleiter sowie zur rechtsgeschäftlichen Vertretung berechnigte Vertreter einer jeden Partei teilnehmen. In diesen Sitzungen werden anstehende, projektrelevante Entscheidungen gemeinsam besprochen und schließlich in dieser Sitzung verbindlich getroffen. Die Sitzungen können auch telefonisch erfolgen.
- e) Über vertragsrelevante Besprechungen der Parteien werden von uns Protokolle gefertigt, die innerhalb von sieben Arbeitstagen an unserem Sitz allen Beteiligten zugesandt werden. Wird innerhalb von fünf Arbeitstagen nach Zugang des Protokolls von dem Kunden nicht widersprochen, so ist das Protokoll für beide Seiten verbindlich.
- f) Entscheidungen des Kunden, die wir schriftlich erbitten (insbesondere über Themen, die Einfluss auf das Projektbudget oder den Projektzeitplan haben, z.B. Anforderungsänderungen, Änderungen organisatorischer Abläufe, Änderungen im Projektvorgehen usw.), werden spätestens innerhalb sieben Arbeitstagen nach Zugang gefällt. Ausnahmen sind begründungsbedürftig und verlängern entsprechend etwaig vereinbarte Fristen, soweit sie von dieser Entscheidung abhängen.
- g) Der im Budget vorgesehene Aufwand für die Projektleitung auf unserer Seite (organisatorische Koordination aller Beteiligten, fachlichen Betreuung durch den Projektleiter, Zeitaufwand für die Weiterleitung und Klärung von Informationen zwischen den Parteien) beruht auf der Annahme, dass ein maximaler Aufwand von 8 Stunden je Kalenderwoche erforderlich ist. Sollte der tatsächlich erforderliche Aufwand aus Gründen größer sein, die der Kunde zu vertreten hat, können wir diesen zu den vereinbarten Sätzen in Rechnung stellen.

10. Änderungsverlangen/Change Management

- a) Der Kunde ist berechtigt, Änderungen an der ausgelieferten Konfiguration zu verlangen. Er hat uns zu diesem Zweck sein Änderungsverlangen schriftlich, auf unser Verlangen unter Verwendung unseres Online Ticketsystems JIRA im standardisierten Änderungsformat, mitzuteilen.
- b) Wir werden dem Kunden unverzüglich mitteilen, ob wir aufgrund des Umfangs des Wunsches das Änderungsverlangen kostenpflichtig prüfen müssen und die Prüfung in diesem Fall erst mit Freigabe des Kunden vornehmen.
- c) Nach erster Prüfung des Verlangens des Kunden werden wir ihm mitteilen,
 - i) ob die Ausführung des Änderungswunsches technisch lösbar ist bzw. unsere Ressourcenkapazitäten überstiegen werden,
 - ii) welche Terminauswirkungen entstehen und
 - iii) welchen Zeitaufwand wir voraussichtlich benötigen, um ein detailliertes Angebot in preislicher und terminlicher Hinsicht zur Ausführung des Änderungswunsches anzubieten.
 - iv) wir den Änderungswunsch ablehnen, da es sich um eine Änderung handelt, bei der eine Übernahme in den Standard für alle Kunden nicht sinnvoll ist.
- d) Mit Freigabe des Kunden, werden wir in der vereinbarten Frist das Änderungsangebot dem Kunden zur Freigabe vorlegen. Etwaig hiervon berührte Leistungen ruhen während dieser Zeit und hierfür vereinbarte Termine verschieben sich entsprechend. Erklärt der Kunde die Freigabe, ist der Auftrag entsprechend modifiziert. Lehnt der Kunde die Freigabe ab, bleibt der Auftrag unberührt.
- e) Änderungen an der Software im Sinne von individuellen Sonderprogrammierungen sind ausgeschlossen.
- f) Der Umstand, dass keine Einigung über den Änderungswunsch zustande kommt, berechtigt nicht zu einer außerordentlichen Kündigung.

12. Updates der Software

- a) Sofern wir neue Versionen der Software für unseren Kunden veröffentlichen, installieren wir diese regelmäßig und zeitnah auf dem System des Kunden.
- b) Wenn der Kunde für Updates die Übernahme individueller Anpassungen / Konfigurationen wünscht, unterbreiten wir ihm ein entsprechendes Angebot.

13. Laufzeit, Kündigung

Die ordentliche Kündigungsfrist beträgt abweichend von den allgemeinen Nutzungsbedingungen für beide Parteien sechs Monate zum Monatsende.

14. Geheimhaltung

- a) Die Vertragsparteien verpflichten sich, alle aus diesem Vertragsverhältnis erhaltenen Informationen über den jeweils anderen Vertragspartner geheim zu halten. Das gilt neben den betrieblichen Organisationsabläufen insbesondere für alle
- b) Informationen, die ausdrücklich als vertraulich bezeichnet oder gekennzeichnet werden oder als Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse offensichtlich sind. Soweit es der Vertragszweck nicht erfordert, machen sie keine Aufzeichnungen und Mitteilungen an Dritte. Eine darüber hinausgehende Weitergabe an Dritte oder jede andere Art der Offenlegung bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung der anderen Partei.
- c) Es ist der jeweils anderen Partei untersagt, die erhaltenen Geschäftsgeheimnisse zu vertragsfremden Zwecken mittelbar oder unmittelbar zu eigenen oder fremden Zwecken oder gewerblich zu nutzen oder damit im Zusammenhang stehende Schutzrechte zu beantragen.
- d) Von der Geheimhaltung ausgeschlossen sind solche Informationen, welche (i) zum Zeitpunkt der Übermittlung allgemein bekannt waren oder danach - ohne Verschulden des Anderen - bekannt werden, (ii) seitens des Anderen bereits zum Zeitpunkt der Offenbarung rechtmäßig bekannt waren, (iii) nach dem Zeitpunkt der Übermittlung von Seiten Dritter ohne Geheimhaltungsverpflichtung bekannt gemacht werden, ohne dass die dritte Seite ihrerseits zur Geheimhaltung verpflichtet ist, (iv) unabhängig von den offenbarten Informationen von dem anderen oder einer seiner Beteiligungsgesellschaft entwickelt wurden, was durch Einsicht in schriftliche Unterlagen nachweisbar ist oder in uneingeschränkter Form rechtmäßig von einer anderen Quelle, die das Recht zur Bereitstellung dieser Informationen hat, bezogen wurden oder (v) aufgrund zwingender gesetzlicher, behördlicher oder gerichtlicher Vorschriften bzw. Anordnungen offenbart werden müssen. Im letzten Fall ist die andere Partei jedoch hierüber vorab schriftlich zu informieren, soweit zulässig.
- e) Erhaltene Geschäfts- und Betriebsunterlagen werden so aufbewahrt, dass Dritte keine Einsicht erhalten können. Sie sind nach Beendigung dieses Vertrages der Gegenseite zurückzugeben, sofern nicht eine gesetzliche Aufbewahrungspflicht besteht.
- f) Diese Geheimhaltungsvereinbarung wird von einer Kündigung des Vertrages nicht berührt. Die aus ihr folgenden Pflichten erlöschen fünf Jahre nach Beendigung oder Kündigung des Vertrages.