

# Geschäftsbedingungen Arconda Systems AG

Stand 08.08.2023

## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>PRODUKT- UND LEISTUNGSÜBERGREIFENDE REGELUNGEN</b>	<b>2</b>
1.1	HAFTUNG	2
1.2	ABNAHME	2
<b>2</b>	<b>Dienstleistungsverträge zur Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft einer EDV-Anlage</b>	<b>2</b>
2.1	Voraussetzungen für einen störungsfreien Betrieb	2
<b>3</b>	<b>SOFTWAREÜBERLASSUNG DURCH DIE ARCONDA SYSTEMS AG</b>	<b>2</b>
3.1	GELTUNGSBEREICH	2
3.2	NUTZUNGSRECHTE	3
3.3	SOFTWARE DRITTER (FREMSOFTWARE), OPEN SOURCE SOFTWARE	3
3.4	GEWÄHRLEISTUNG FÜR SOFTWAREMÄNGEL	3
3.5	UNTERSUCHUNGS- UND RÜGEPFLICHT	4
<b>4</b>	<b>SAAS SERVICE ARCONDA 3CX</b>	<b>4</b>
4.1	VERTRAGSLAUFZEIT	4
4.2	FLOATING LICENCE	4
4.3	KÜNDIGUNG	5
4.4	LEISTUNGSPFLICHTEN	5
4.5	VERGÜTUNG UND HAFTUNG	6
<b>5</b>	<b>IAAS ARCONDA INFRASTRUCTURE AS A SERVICE</b>	<b>6</b>
5.1	VIRTUELLE INFRASTRUKTUR IM RECHENZENTRUM DES SERVICEGEBERS	6
<b>6</b>	<b>ALLGEMEINE LIZENZIERUNGS- UND NUTZUNGSBEDINGUNGEN WFM WORKFLOWMANAGER</b>	<b>7</b>
6.1	EINZELVERTRAGLICHE REGELUNGEN UND LIZENZIERUNGS- UND NUTZUNGSBEDINGUNGEN WFM WORKFLOWMANAGER	7
6.2	USER	7
6.3	GRUPPENACCOUNTS	7
6.4	ENDGERÄTEUNABHÄNGIGE LIZENZIERUNG	7
6.5	LIZENZIERUNG VON USERN UND TECHNISCHEN USERN	7
6.6	ÜBERTRAGUNG VON NUTZERLIZENZEN	8
6.7	DATENBANKLIZENZIERUNG	8
6.8	LIZENZKOSTEN	8
6.9	SYSTEMBETRIEB OHNE „VERTRAG ZUR PFLEGE VON SOFTWARE“	8
<b>7</b>	<b>BEGRIFFE</b>	<b>8</b>

# 1 Produkt- und leistungsübergreifende Regelungen

## 1.1 Haftung

- a) Für Schäden, die vorsätzlich oder grob fahrlässig durch die Arconda Systems AG herbeigeführt werden und für Personenschäden, d.h. für die Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, haftet die Arconda Systems AG unbeschränkt.
- b) Weitergehende Schadens- und Aufwendungsersatzansprüche gegen die Arconda Systems AG („Schadensersatzansprüche“), gleich aus welchem Rechtsgrund, insbesondere wegen Verletzung von Pflichten aus dem Schuldverhältnis und aus unerlaubter Handlung, sind ausgeschlossen.
- c) Weitergehende Schadens- und Aufwendungsersatzansprüche bestehen soweit zwingend gehaftet wird, z.B. nach dem Produkthaftungsgesetz, in Fällen des Vorsatzes, der groben Fahrlässigkeit, wegen des arglistigen Verschweigens eines Mangels oder der schuldhaften Verletzung von wesentlichen Vertragspflichten durch die Arconda Systems AG.
- d) Für Schäden, die aus der Installation, dem Upgrade, dem Update, der Inbetriebnahmen und sonstigen Changes von Drittherstellerkomponenten, –softwareprodukten oder -konfigurationen entstehen, sind Schadens- und Aufwendungsersatzansprüche generell ausgeschlossen, sofern dieses nicht explizit vorab schriftlich anderslautend vereinbart wurde.
- e) Die Schadensersatzansprüche für die Verletzung wesentlicher Vertragspflichten sind auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt, soweit nicht Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit vorliegt.
- f) Für den Verlust von Daten haftet die Arconda Systems AG nur, soweit der Kunde diese in anwendungsadäquaten Intervallen, mindestens einmal täglich, in maschinenlesbarer Form sichert und damit gewährleistet, dass die Daten mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können.
- g) Führt der Kunde keine solchen Datensicherungen durch, ist die Haftung der Arconda Systems AG auf den Aufwand begrenzt, der zur Wiederherstellung der Daten aus einer ordnungsgemäßen Datensicherung erforderlich gewesen wäre, sowie dem Schaden, der durch den Verlust aktueller Daten, die auch bei täglicher Datensicherung verloren gegangen wären, eingetreten ist.

## 1.2 Abnahme

- a) Serviceleistungen auf selbstgehosteten Systemen bedürfen der Abnahme durch den Auftraggeber, wobei eine produktive Inbetriebnahme unserer Leistungen einer impliziten Abnahme entspricht.

# 2 Dienstleistungsverträge zur Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft einer EDV-Anlage

## 2.1 Voraussetzungen für einen störungsfreien Betrieb

- a) Der Servicegeber wird den Servicenehmer über Betriebsrisiken der EDV-Anlage, die aus erforderlichen Ersatzinvestitionen, aus der fehlenden Umsetzung von technischem Fortschritt, aus dem Einsatz veralteter Softwareversionen oder aus der fehlenden Umsetzung von etablierten Verfahren resultieren, umgehend nach deren Bekanntwerden schriftlich in Kenntnis setzen, wobei die Gefährdung - soweit möglich – seitens des Servicegebers hinreichend dokumentiert wird, um eine Bewertung durch den Servicenehmer zu ermöglichen.
- b) Der Servicegeber kann dem Servicenehmer in schriftlicher Form eine geeignete Frist zur Umsetzung von erforderlichen Maßnahmen für den störungsfreien Betrieb setzen, wobei die gefährdeten Systemdienste und –komponenten durch den Servicegeber zu benennen sind.
- c) Es obliegt dem Servicenehmer, die erforderlichen Maßnahmen für den störungsfreien Betrieb fristgerecht umzusetzen.
- d) Sofern überfällige Maßnahmen für den störungsfreien Betrieb für gefährdete Systemdienste und –komponenten vorliegen, kann die Beseitigung von Störungen dieser Systemdienste und –komponenten nicht aus dem Vertrag zur Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft einer EDV-Anlage gefordert werden.

# 3 Softwareüberlassung durch die Arconda Systems AG

## 3.1 Geltungsbereich

- a) Die allgemeinen Regelungen zur Softwareüberlassung durch die Arconda Systems AG gelten für die Überlassung von Softwareprodukten bei der lokalen Installation auf den Systemen des Servicenehmers, bei der Nutzung von Softwareprodukten im Rechenzentrum des Servicegebers (SaaS = Software as a Service)

oder bei der Bereitstellung von Dienstleistungen basierend auf Softwareprodukten, die im Rechenzentrum des Servicegebers betrieben werden.

### **3.2 Nutzungsrechte**

- a) Der Service- oder Lizenznehmer erhält ein nicht ausschließliches, nicht übertragbares und zeitlich befristetes Recht zur Nutzung der im Objektcode überlassenen Software.
- b) Der Service- oder Lizenznehmer darf Umarbeitungen der Software, insbesondere Änderungen und Erweiterungen, nur in dem Umfang durchführen, der durch zwingende Gesetze ausdrücklich erlaubt ist. Bereits geringfügige Änderungen können zu erheblichen, nicht vorhersehbaren Störungen im Ablauf der Software führen.
- c) Der Service- oder Lizenznehmer darf die Software nicht zurückentwickeln oder übersetzen und keine Programmteile herauslösen.
- d) Der Service- oder Lizenznehmer wird die Software weder dekompilem noch disassemblieren, ein Reverse Engineering vornehmen oder anderweitig versuchen, den Quellcode abzuleiten.
- e) Sofern der Service- oder Lizenznehmer aufgrund zwingender Gesetze ein Reverse Engineering oder eine Dekompilierung vornehmen darf, um eine volle Funktionsfähigkeit oder Interoperabilität mit anderen Softwareprogrammen zu erreichen, hat der Anwender den Service- oder Lizenzgeber vorab über Art und Umfang der beabsichtigten Handlung zu informieren, wobei eine Dekompilierung nur zulässig ist, wenn der Service- oder Lizenznehmer ein schutzwürdiges, berechtigtes Interesse an der Vornahme dieser Handlungen nachweist.
- f) Urhebervermerke, Seriennummern, Versionsnummern, Markenzeichen oder sonstige Identifikationsmerkmale der Software dürfen in keinem Fall geändert oder entfernt werden, wobei Gleiches auch für die Unterdrückung der Bildschirmanzeige entsprechender Merkmale gilt.

### **3.3 Software Dritter (Fremdsoftware), Open Source Software**

- a) Die überlassene Software kann Bestandteile von Fremdsoftware und/oder von Open Source Software enthalten, für die gesonderte Nutzungsbedingungen zu beachten sind.
- b) Soweit dies für die rechtmäßige Nutzung der Software erforderlich ist, werden die jeweils geltenden Fremdsoftware- bzw. Open Source Software-Nutzungsbedingungen dem Lizenz- oder Servicenehmer vom Lizenz- oder Servicegeber zur Kenntnisnahme überlassen.
- c) Der Lizenz- oder Servicenehmer verpflichtet sich, die Software erst dann zu installieren, wenn er mit diesen Fremdsoftware- bzw. Open Source Software-Nutzungsbedingungen, die vorrangig vor diesen Nutzungsbedingungen gelten, einverstanden ist.
- d) Lehnt der Lizenz- oder Nutzungsnehmer die Fremdsoftware- bzw. Open Source Software-Nutzungsbedingungen ab, so wird der Anwender die Installation und Nutzung der Software unterlassen.

### **3.4 Gewährleistung für Softwaremängel**

- a) Die Software ist frei von Sachmängeln, wenn sie im Wesentlichen die Funktionen und Leistungsmerkmale erfüllt, die in der im Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültigen Produktbeschreibung für die betreffende Software enthalten sind.
- b) Softwarefehler müssen reproduzierbar sein.
- c) Mängelansprüche bestehen nicht bei nur unerheblichem Abweichen von der vereinbarten Beschaffenheit oder bei nur unerheblicher Beeinträchtigung der Brauchbarkeit
- d) Mängelansprüche bestehen nicht bei Schäden, die infolge fehlerhafter oder nachlässiger Behandlung, ungeeigneter Betriebsmittel oder aufgrund besonderer äußerer Einflüsse entstehen, die nach dem Lizenz- und Nutzungsvertrag im Rahmen ordnungsgemäßer Nutzung nicht vorgesehen sind, sowie bei nicht reproduzierbaren Softwarefehlern.
- e) Gewährleistungsansprüche bestehen ferner nicht, wenn Störungen auftreten und die Software nicht unter den vorgesehenen und in der Benutzerdokumentation angegebenen Systemvoraussetzungen genutzt wird oder wenn bei der Nutzung die Hinweise und Vorgehensweisen nicht wie in der Benutzerdokumentation beschrieben befolgt werden.
- f) Gewährleistungsansprüche bestehen generell nicht, wenn an der Software durch den Lizenz- oder Servicenehmer Änderungen oder Anpassungen vorgenommen wurden.
- g) Ein Mangel der Benutzerdokumentation liegt vor, wenn sich der fachkundige Lizenz- oder Servicenehmer mit Hilfe der Benutzerdokumentation die Bedienung einzelner Funktionen nicht mit zumutbarem Aufwand erschließen oder auftretende Probleme nicht mit zumutbarem Aufwand lösen kann.

- h) Mängel der Software, einschließlich der Benutzerdokumentation, werden nach entsprechender Mitteilung seitens des Lizenz- oder Servicenehmers von dem Lizenz- oder Servicegeber behoben.
- i) Die Arconda Systems AG ist berechtigt, den Mangel durch Bereitstellung der Software in einer neueren Version, die den Mangel nicht mehr enthält, oder durch Lieferung von Updates zu beheben.
- j) Es gilt auch als Behebung des Mangels, wenn die Arconda Systems AG dem Lizenz- oder Servicenehmer Wege aufzeigt, den Mangel bei der Bedienung oder durch geänderte Einstellungen der Software zu umgehen (sog. „Workaround“) und die Bedienung und Funktion durch die Umgehung nur unwesentlich beeinträchtigt wird.
- k) Eine Kündigung des Lizenz- oder Servicenehmers gem. § 543 Abs. 2 Satz 1 Nr. 1 BGB wegen Nichtgewährung des vertragsgemäßen Gebrauchs ist erst zulässig, wenn der Arconda Systems AG ausreichende Gelegenheit zur Mängelbeseitigung gegeben wurde und diese fehlgeschlagen ist.
- l) Von einem Fehlschlagen der Mängelbeseitigung ist erst auszugehen, wenn diese unmöglich ist, wenn sie von der Arconda Systems AG verweigert oder in unzumutbarer Weise verzögert wird, wenn begründete Zweifel bezüglich der Erfolgsaussichten bestehen oder wenn aus anderen Gründen eine Unzumutbarkeit für den Lizenz- oder Servicenehmer gegeben ist.
- m) Der Lizenz- oder Servicenehmer wird alle zur Durchführung der Fehleranalyse und Fehlerbehebung erforderlichen Unterlagen und Informationen, IT-Einrichtungen und Zugriffsrechte in angemessenem Umfang zur Verfügung stellen
- n) Der Lizenz- oder Servicenehmer ist verpflichtet, gelieferte neue Versionen der Software oder Updates unverzüglich einzuspielen, wobei der Lizenz- oder Servicenehmer dem Lizenz- oder Servicegeber zum Zweck der Mängelerkennung und -beseitigung umfassend Auskunft erteilen wird.
- o) Sofern ein von dem Lizenz- oder Servicenehmer gemeldeter Mangel der Software nicht besteht, ist die Arconda Systems AG berechtigt, den durch die Meldung des Mangels verursachten Aufwand in Höhe der für vergleichbare Dienstleistungen (z.B. Fehlersuche in einer EDV-Anlage) üblichen Vergütung dem Lizenz- oder Servicenehmer in Rechnung zu stellen.
- p) Die Arconda Systems AG übernimmt keine Gewährleistung dafür, dass die Software den speziellen Anforderungen des Lizenz- oder Servicenehmers genügt, wobei der Lizenz- oder Servicenehmer die alleinige Verantwortung für die Auswahl und die beabsichtigte Prozessunterstützung trägt.

### 3.5 Untersuchungs- und Rügepflicht

- q) Der Lizenz- oder Servicenehmer ist verpflichtet, die Software gründlich auf Mängelfreiheit und auf Verwendbarkeit in der konkreten Situation (z.B. Einsatzbedingungen und -zwecke) zu testen, bevor er mit der produktiven Nutzung der Software beginnt; insbesondere wird der Lizenz- oder Servicenehmer die Software unter Einsatz von Testdaten im Hinblick auf die wesentlichen Funktionen prüfen, bevor er diese produktiv nutzt.
- r) Der Lizenz- oder Servicenehmer wird die Software, sobald er diese nutzen kann und darf, untersuchen und testen, insbesondere im Hinblick auf die Funktionsfähigkeit grundlegender Programmfunktionen
- s) Mängel, die im Zuge der Tests oder bei der produktiven Nutzung der Software festgestellt werden, muss der Lizenz- oder Servicenehmer unverzüglich, spätestens innerhalb von zwei Wochen nach Erhalt der Software oder nach dem Auftreten des Fehlers im produktiven Betrieb schriftlich rügen.
- t) Die Mängelrüge muss eine detaillierte Beschreibung der Mängel beinhalten.

## 4 SaaS Service Arconda 3CX

### 4.1 Vertragslaufzeit

- a) Der Vertrag zur Bereitstellung der Leistung „SaaS Service Arconda 3CX“ wird auf unbestimmte Zeit geschlossen, sofern nichts Gegenteiliges vertraglich vereinbart wurde.
- b) Die Laufzeit der Leistung „SaaS Service Arconda 3CX“ ergibt sich aus der jeweiligen schriftlichen Auftragsbestätigung des Servicegebers.
- c) Die Mindestvertragslaufzeit beginnt mit dem Tag der betriebsfähigen Bereitstellung der Leistung „SaaS Service Arconda 3CX“ durch den Servicegeber.

### 4.2 Floating Licence

- a) Bei einem Floating Licence-Vertrag kann die Gesamtanlagenkonfiguration während der Vertragslaufzeit in Bezug auf Endgeräte, Gesprächskapazität und Schnittstellen entsprechend den Anforderungen des Leistungsempfängers erweitert werden.

- b) Die Einzelpreise und der Gesamtpreis werden entsprechend der individuellen Vertragsparameter an die jeweils geänderte Gesamtanlagenkonfiguration angepasst.
- c) Die Anpassung der Einzelpreise und des Gesamtpreises erfolgt jeweils zum Monatsersten der vorschüssigen Abrechnungsperiode und ist für die Vertragslaufzeit verbindlich.
- d) Die Vertragslaufzeit ist für alle Komponenten der Gesamtanlagenkonfiguration identisch.
- e) Die Vertragslaufzeit wird bei einer Änderung der Gesamtanlagenkonfiguration aktualisiert, wobei diese mit dem Monatsersten der Abrechnungsperiode beginnt und mit dem Monatsletzten der Abrechnungsperiode zzgl. der Vertragslaufzeit endet.

### 4.3 Kündigung

- a) Das Vertragsverhältnis kann durch den Servicegeber und den Servicenehmer ordentlich mit einer Frist von drei Monaten zum Quartalsende frühestens zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit schriftlich gekündigt werden, sofern die schriftliche Auftragsbestätigung des Servicegebers keine abweichende Regelung vorsieht.
- b) Die Leistung „SaaS Service Arconda 3CX“ kann jederzeit außerordentlich durch den Servicegeber gekündigt werden, wenn diese durch Änderungen bei Dritten (z. B. Zulieferer) nicht länger erbracht werden kann.
- c) Kündigt der Leistungsnehmer das Vertragsverhältnis, bevor die vertragliche Leistung „SaaS Service Arconda 3CX“ betriebsfähig bereitgestellt oder bevor vereinbarte Konfigurations- und Installationsarbeiten ausgeführt worden sind, so hat der Servicegeber Anspruch auf Ersatz von Aufwendungen für bereits durchgeführte Arbeiten, jedoch nicht über den Betrag des für die Bereitstellung oder Änderung vereinbarten Preises hinaus.
- d) Der Servicegeber behält sich ein fristloses außerordentliches Kündigungsrecht aus besonderen Gründen vor. Ein solcher besonderer Grund liegt beispielsweise, aber nicht ausschließlich vor, wenn der Servicenehmer seinen Vertragsverpflichtungen nicht nachkommt, wenn der Servicenehmer mit seinen Zahlungen mehr als dreißig Tage im Verzug ist, wenn der Servicenehmer betrügerische oder gesetzlich unzulässige Handlungen durchführt, wenn der Servicenehmer einen Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens über sein Vermögen gestellt hat oder ein solches Verfahren mangels Masse abgelehnt oder eingestellt wird, wenn der Servicenehmer zahlungsunfähig ist oder wenn der Servicenehmer die vom Servicenehmer oder von Netzbetreibern zur Verfügung gestellten bereitgestellten technischen Geräte oder Systeme manipuliert, wobei der Servicegeber bei einer außerordentlichen Kündigung berechtigt ist, Schadenersatz in Höhe der fehlenden Einnahmen für die Gesamtgrundleistungen bis zum regulären Vertragsende geltend zu machen.
- e) Im Rahmen der Leistung „SaaS Service Arconda 3CX“ bereitgestellte Endgeräte werden durch den Leistungsnehmer nach dem Ende des Vertragsverhältnisses demontiert und durch den Servicenehmer an den Servicegeber zurückgesendet; sofern der Servicegeber Schäden an den bereitgestellten Endgeräten feststellt, werden diese gem. den aktuellen Endgerätepreisen, Versand- und Dienstleistungsentgelten in Rechnung gestellt; sofern der Servicenehmer die Bereitstellung der Endgeräte nicht binnen 10 (zehn) Kalendertagen nach dem Ende des Vertragsverhältnisses an der Adresse des Servicegebers Arconda Systems AG, Heselstücken 17, 22453 Hamburg, sicherstellt, werden die bereitgestellten Endgeräte zu den aktuellen Endgerätepreisen in Rechnung gestellt.
- f) Kündigungen haben schriftlich an den Servicegeber Arconda Systems AG, Heselstücken 17, 22453 Hamburg zu erfolgen. Zur Wahrung der Frist muss das Schreiben innerhalb der Geschäftszeiten in den Geschäftsbereich des Servicegebers gelangen.

### 4.4 Leistungspflichten

- a) Der Servicegeber gewährleistet eine Verfügbarkeit der Leistung „SaaS Service Arconda 3CX“ von mehr als 99% im Jahresmittel. Hiervon ausgenommen sind Zeiten, in denen die Leistung „SaaS Service Arconda 3CX“ aufgrund von Gründen, die nicht im Einflussbereich des Servicegebers liegen (höhere Gewalt, Vorleistungen Dritter, u.a.) oder nicht oder nur eingeschränkt nutzbar ist. Ausgenommen von diesen Zeiten sind auch die vom Leistungsgeber mit dem Leistungsnehmer abgestimmten Zeiten für Wartungstätigkeiten.
- b) Die Sicherstellung der Verfügbarkeit gilt ausdrücklich nicht für die Internetleitungen und -anschlüsse, nicht für SIP-Provider, nicht für die Netzwerkinfrastruktur des Leistungsnehmers und nicht für alle anderen Komponenten, die sich hinter dem Netzübergabepunkt des Leistungsgebers im Rechenzentrum befinden.
- c) Unvorhersehbare Ereignisse aufgrund von technisch anderen Gründen, aus Störungen hinter dem Netzübergabepunkt des Leistungsgebers im Rechenzentrum und behördliche Maßnahmen entbinden den Leistungsgeber während ihrer Dauer von der Pflicht zur Leistungserbringung, wobei der Anspruch auf Vergütung hiervon unberührt bleibt.
- d) Der Servicegeber stellt eine Störungsannahme für telefonisch oder per E-Mail mitgeteilte Störungen innerhalb der Geschäftszeiten des Arbeitgebers werktags von 08:00 bis 17:00 sicher, wobei eine Reaktionszeit von 2 Stunden innerhalb der Geschäftszeiten des Servicegebers gewährleistet wird.
- e) Der Servicegeber stellt im Rahmen des „SaaS Service Arconda 3CX“ eine Entstörung für alle Leistungen sicher, für die eine Verfügbarkeit zugesichert wird.
- f) Eine Entstörung für Leistungen, für die keine Verfügbarkeit zugesichert wird, oder die Bereitstellung von

anderen Leistungen außerhalb des „SaaS Service Arconda 3CX“ wird durch den Leistungsgeber gesondert zu den jeweils vereinbarten Konditionen in Rechnung gestellt.

- g) Die Leistung „SaaS Service Arconda 3CX“ umfasst die Durchführung von Wartungs- und Aktualisierungstätigkeiten für die Softwaretelefonanlage „3CX“ und alle weiteren für den Betrieb dieser Telefonanlage erforderlichen Softwareprodukte einschließlich der Betriebssystem- und Hardwareumgebung.
- h) Die Leistung „SaaS Service Arconda 3CX“ inkludiert die nicht vom Servicenehmer an Dritte übertragbaren Nutzungsrechte und die Zahlung der Lizenzierungs-, Update- und Upgradeentgelte für die Leistung „SaaS Service Arconda 3CX“ erforderlichen Softwareprodukte.
- i) Ausgenommen von der Leistung „SaaS Service Arconda 3CX“ sind Beratungs-, Konfigurations- und Änderungsdienstleistungen, die dem Leistungsnehmer gesondert zu den jeweils vereinbarten Konditionen in Rechnung gestellt werden.
- j) Die Leistung „SaaS Service Arconda 3CX“ inkludiert die tägliche Datensicherung der Systemkonfiguration, wobei eine Wiederherstellung der Anlagenkonfigurationen für die jeweils letzten 30 Tage gewährleistet wird, wobei die Rücksicherung dem Leistungsnehmer gesondert zu den jeweils vereinbarten Konditionen in Rechnung gestellt wird.
- k) Sofern die Leistung „SaaS Service Arconda 3CX“ die Bereitstellung von Endgeräten umfasst und die mit Mängeln behaftet sind, die ihren vertragsgemäßen Gebrauch nicht nur unerheblich beeinträchtigen, so hat der Leistungsnehmer, sofern er seiner Pflicht zur unverzüglich Anzeige nachgekommen ist, unbeschadet seiner gesetzlichen Ansprüche auf Minderung der Miete und Schadensersatz, das Recht, von dem Leistungsgeber die Beseitigung der Mängel zu verlangen, wobei der Leistungsgeber statt der Mängelbeseitigung eine Ersatzeinrichtung vornehmen kann; bei zweimaligen Fehlschlägen der Mängelbeseitigung oder einer Ersatzlieferung unter Berücksichtigung angemessener Fristen kann der Kunde den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist kündigen.
- l) Der Leistungsnehmer verpflichtet sich, zum Betrieb im Rahmen der Leistung „SaaS Service Arconda 3CX“ bereitgestellten Endgeräte ausschließlich Betriebs-, Pflegemittel und Zubehör zu verwenden, die von dem Leistungsgeber oder dem Hersteller der Einrichtungen zur Verwendung empfohlen werden.
- m) Der Leistungsnehmer verpflichtet sich, die im Rahmen der Leistung „SaaS Service Arconda 3CX“ bereitgestellten Endgeräte pfleglich zu behandeln, wobei Schäden an den Endgeräten dem Leistungsgeber unverzüglich anzuzeigen sind.
- n) Schäden an den im Rahmen der Leistung „SaaS Service Arconda 3CX“ bereitgestellten Endgeräten werden durch den Leistungsnehmer getragen, wobei der Leistungsgeber Ersatzleistungen gem. den aktuellen Endgerätepreisen, Versand- und Dienstleistungsentgelten in Rechnung stellt.
- o) Der Leistungsnehmer verpflichtet sich, die im Rahmen der Leistung „SaaS Service Arconda 3CX“ bereitgestellten Endgeräte nur mit Zustimmung des Leistungsgebers an einem anderen als dem vereinbarten Ort aufzustellen, wobei der Leistungsgeber die Zustimmung von der Leistung einer Sicherheit abhängig machen kann.
- p) Der Leistungsnehmer hat persönliche Zugangsdaten (wie Kennwort/Passwort) geheim zu halten und diese unverzüglich zu ändern, falls die Vermutung besteht, dass unberechtigte Personen davon Kenntnis erlangt haben.

## **4.5 Vergütung und Haftung**

- a) Eine Abrechnung der Leistung „SaaS Service Arconda 3CX“ erfolgt auf monatlicher Grundlage nachschüssig durch den Servicegeber, sofern die schriftlichen Auftragsbestätigung des Servicegebers keine abweichende Regelung vorsieht.
- b) Jede Haftung aus der Leistung „SaaS Service Arconda 3CX“ gegenüber dem Servicegeber ist auf einen Betrag von maximal 12 Monatsentgelten begrenzt, wobei auf die Ausführungen „1.1 Haftung“ verwiesen wird.

## **5 IaaS Arconda Infrastructure as a Service**

### **5.1 Virtuelle Infrastruktur im Rechenzentrum des Servicegebers**

- c) Der „IaaS Arconda Infrastructure as a Service“ ist eine Dienstleistung zur Bereitstellung einer virtualisierten IT-Infrastruktur in einem Hochverfügbarkeitsrechenzentrum des Servicegebers.

## **6 Allgemeine Lizenzierungs- und Nutzungsbedingungen WFM Workflowmanager**

### **6.1 Einzelvertragliche Regelungen und Lizenzierungs- und Nutzungsbedingungen WFM Workflowmanager**

- d) Der Pflegeschein, die vertraglichen Pflegeleistungen und diverse weitere kundenspezifisch zu vereinbarende Parameter werden im „Vertrag zur Pflege von Software“ zwischen dem Anwender bzw. Kunden und dem Hersteller, der Arconda Systems AG geregelt.
- e) Die hier als „6 Allgemeine Lizenzierungs- und Nutzungsbedingungen WFM Workflowmanager“ spezifizierten Geschäftsbedingungen ergänzen die einzelvertraglichen Regelungen in dem „Vertrag zur Pflege von Software“ um standardisierte, kundenübergreifende Durchführungshinweise des Herstellers.
- f) Sofern sich Überschneidungen zwischen den Regelungen gem. „6 Allgemeine Lizenzierungs- und Nutzungsbedingungen WFM Workflowmanager“ und den einzelvertraglichen Regelungen gem. „Vertrag zur Pflege von Software“ ergeben, sollen die einzelvertraglichen Regelungen gem. „Vertrag zur Pflege von Software“ Vorrang haben.

### **6.2 User**

#### **6.2.1 User**

- a) Als User in diesem Kapitel „6 Allgemeine Lizenzierungs- und Nutzungsbedingungen WFM Workflowmanager“ werden natürliche Personen bezeichnet, die im Dialog Stammdaten-Mitarbeiter des Softwaresystems „WFM Workflowmanager“ des Herstellers Arconda Systems AG als aktive Mitarbeiter angeführt werden.

#### **6.2.2 Technische User**

- a) Als technische User werden Accounts bezeichnet, die lediglich für die Spezifizierung von individuellen Provisionsabrechnungen verwendet werden. Technische User werden im Dialog Stammdaten-Mitarbeiter des Softwaresystems „WFM Workflowmanager“ des Herstellers Arconda Systems AG als aktive Mitarbeiter angelegt und einem regulären User zugeordnet.

### **6.3 Gruppenaccounts**

- a) Eine Verwendung anonymer Gruppenaccounts ist grundsätzlich nicht möglich.
- b) Der WFM Workflowmanager ist als revisionssicheres System nicht für den Betrieb von anonymen Gruppenaccounts vorgesehen. Die Verwendung anonymer Gruppenaccounts kann zu Betriebsstörungen führen.
- c) Die Beseitigung von Betriebsstörungen als Folge einer unsachgemäßen Nutzung von Gruppenaccounts ist eine kostenpflichtige Leistung des Herstellers.
- d) Technische User werden in Bezug auf die Gruppenaccounts systemseitig wie User gem. **6.2 User** gehandhabt.

### **6.4 Endgeräteunabhängige Lizenzierung**

- a) Ein User kann eine Lizenz auf jedem Netzwerkarbeitsplatz nutzen.
- b) Das Nutzungsrecht schließt eine Nutzung über Remote- und Terminalserververbindungen ein.

### **6.5 Lizenzierung von Usern und technischen Usern**

- a) Ein User kann über mehrere Useraccounts, sog. technische User, verfügen, um individuelle Provisionsabrechnungen zu ermöglichen. Hierbei muss es sich um einen regulär lizenzierten User handeln.
- b) Zwischen dem User gem. 6.2.1 User und seinen „technischen Usern“ gem. 6.2.2 Technische User muss Personenidentität bestehen.
- c) Die Identität zwischen dem User und dem technischen User muss dem Hersteller vor einer Generierung der Lizenzschlüssel mitgeteilt werden.
- d) Ein User darf nicht gleichzeitig mehrfach am System angemeldet sein.
- e) Für zusätzliche User und für technische User ist ein Lizenzschlüssel zu beantragen.

- f) Die Generierung und Aktivierung von Lizenzschlüsseln für neue, zusätzliche Userlizenzen und neue, zusätzliche technische User ist eine kostenlose Dienstleistung des Herstellers.
- g) Für zusätzliche technische User ist keine separate Userlizenz erforderlich.
- h) User und technische User ohne Lizenzschlüssel werden von der Lizenzverwaltung abgewiesen.
- i) Wartungsgebühren sind sowohl für User als auch für technischer User zu entrichten.

## 6.6 Übertragung von Nutzerlizenzen

- a) Nutzerlizenzen gem. **6.4 Endgeräteunabhängige Lizenzierung** können von einem Mitarbeiter auf einen anderen Mitarbeiter übertragen werden.
- b) Die Übertragung von Nutzerlizenzen ist nur dann möglich, wenn der Nutzer, dessen Lizenz übertragen werden soll, stillgelegt wurde.
- c) Eine Stilllegung eines Users führt zu einer Löschung seines Lizenzschlüssels.
- d) Eine Stilllegung eines Users führt ebenfalls zur Löschung der Lizenzschlüssel seiner technischen User.
- e) Die Reaktivierung von Lizenzschlüsseln für andere oder neue Personen im Zuge der Wiederverwendung von Nutzerlizenzen ist eine kostenpflichtige Dienstleistung des Herstellers.
- f) Eine Übertragung von Nutzerlizenzen kann erst nach dem Ablauf einer Sperrfrist von 7 Tagen erfolgen.

## 6.7 Datenbanklizenzierung

- a) Es obliegt dem Kunden sicherzustellen, dass sowohl für User als auch für technische User im jeweils erforderlichen Umfang Benutzerlizenzen vorhanden sind.
- b) Der Softwarehersteller wird den Kunden vor einer Generierung neuer Lizenzschlüssel auf eine etwaige Unterlizenzierung hinweisen.
- c) Die Bereitstellung von Datenbanklizenzen kann sowohl kunden- als auch herstellerseitig erfolgen. Der Kunde wird die jeweils zu verwendenden Datenbanklizenzen ggü. dem Hersteller nachweisen, sofern diese nicht bei dem Hersteller des WFM bezogen werden.
- d) Eine Mischung von applikationsbezogenen und nicht verwendungsbeschränkten Datenbanklizenzen ist ggf. gem. den jeweils gültigen Lizenzbedingungen des Datenbankherstellers nicht möglich.
- e) Es obliegt dem Kunden, die jeweils für den ordnungsgemäßen Systembetrieb erforderlichen Datenbanklizenzen in der mindestens erforderlichen Datenbankversion bereitzustellen.
- f) Sofern eine zukünftige Version des WFM eine neue Datenbankversion erfordert, teilt der Hersteller des WFM den jeweils betroffenen Kunden dieses mit einer Vorlaufzeit von drei Monaten in schriftlicher Form mit.

## 6.8 Lizenzkosten

- a) Die Lizenzkosten für Erweiterungen des Lizenzierungsumfangs in Bezug auf zusätzliche Userlizenzen und Softwaremodule sind den jeweils gültigen Lizenzpreislisten des Herstellers zu entnehmen

## 6.9 Systembetrieb ohne „Vertrag zur Pflege von Software“

- a) Ein Systembetrieb ohne „Vertrag zur Pflege von Software“ ist nicht vorgesehen.
- b) Eine Unterbrechung und anschließende Wiederaufnahme der Systempflege wird ausgeschlossen.
- c) Einzelvertraglich zugesicherte exklusive Nutzungsrechte an kundenspezifischen Softwaremodulen erlöschen mit dem Ende des „Vertrag zur Pflege von Software“.
- d) Softwaremodule, für die einzelvertraglich exklusive Nutzungsrechte zugesichert wurden, werden vom Hersteller nicht über das Ende des Vertragszeitraumes hinaus, vorgehalten.
- e) Eine weitere Nutzung des WFM nach einer Unterbrechung der Systempflege ist technisch ggf. möglich. Diese Nutzung setzt einen Neuerwerb der Lizenzen gem. **6.8 Lizenzkosten** voraus.
- f) Anpassungsleistungen an der jeweiligen Datenbankversion für eine weitere Nutzung nach einer Unterbrechung der Systempflege sind eine kostenpflichtige Dienstleistung des Herstellers.

## 7 Begriffe

- a) Lizenzgeber/Lizenznehmer  
Im Sinne dieses Dokuments ist die Arconda Systems AG der Lizenzgeber, wobei die Arconda Systems AG Dritten, den Lizenznehmern, eine urheberrechtliche Nutzungs-/Verwertungserlaubnis im jeweils definierten

Umfang einräumt.

b) Servicegeber/Servicenehmer

Im Sinne dieses Dokuments ist die Arconda Systems AG der Servicegeber, wobei die Arconda Systems AG Dritten, den Servicenehmern, die Erbringung und Nutzung von Dienstleistungen („Services“) im jeweils definierten Umfang einräumt.

c) Software

Der Begriff Software umfasst in den Ausführungen dieses Dokuments das Softwareprodukt im Objektcode selbst, eine Benutzerdokumentation und das sonstige Begleitmaterial für dieses Softwareprodukt.