Allgemeine Geschäftsbedingungen von DISS-CO

1 Geltungsbereich / Bindungsfrist

1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend **„AGB“**) gelten für Geschäftsbeziehungen der DISS-CO GmbH, Strandbaddamm 4, 22880 Wedel, Deutschland (nachfolgend **„DISS-CO“**) mit ihren Kunden. Kunden von DISS-CO sind ausschließlich Unternehmer (§ 14 BGB).

1.2 DISS-CO bietet Kunden im Wesentlichen Leistungen im Zusammenhang mit der Bereitstellung der von DISS-CO betriebenen, über das Internet nutzbaren Online-Plattform „Smart Integrity Platform“ (nachfolgend **„SIP“**) für den Kunden. Über die SIP stellt DISS-CO dem Kunden **„SIP-Module“** bereit, welche den Kunden bei der Einrichtung und Verbesserung von Compliance Management in seiner Organisation unterstützen sollen. Insbesondere ermöglichen die SIP und die SIP-Module die sog. 3-Wege-Kommunikation zwischen dem Kunden, seinen internen und externen Nutzern sowie Dritten (z.B. Berater, Auditoren, Rechtsanwälte) (nachfolgend **„Nutzer“**), beispielsweise im Rahmen einer Hinweisgebersystem-Lösung.

1.3 Der Vertragsinhalt im Einzelnen richtet sich immer nach den von DISS-CO erstellten, im Rahmen des Bestellvorgangs bereitgestellten und vom Kunden angenommenen Angebots-/Bestellunterlagen (nachfolgend **„Angebot“**). Im Falle von Widersprüchen zwischen dem Angebot und den AGB geht das Angebot vor.

1.4 Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden anstelle dieser oder ergänzend zu diesen AGB nur dann Vertragsbestandteil, wenn DISS-CO dies im Rahmen des Vertragsschlusses gegenüber dem Kunden ausdrücklich schriftlich bestätigt.

1.5 DISS-CO behält sich das Recht vor, diese AGB jederzeit zu ändern. Der Kunde wird vier Wochen vor Inkrafttreten der Änderungen per E-Mail über die Änderungen informiert. In dieser E-Mail bekommt der Kunde die neuen AGB zugesandt. Er ist berechtigt, der Geltung der neuen AGB innerhalb von vier Wochen nach Zugang dieser E-Mail zu widersprechen. Unterlässt der Kunde einen Widerspruch, werden die geänderten AGB nach Ablauf der vierwöchigen Frist Vertragsbestandteil. Auf diese Frist wird DISS-CO den Kunden im Rahmen der Änderungsmitteilung ausdrücklich hinweisen.

1.6 Ausgeschlossen vom Recht zur Änderung dieser AGB nach dem vorigen Absatz sind Regelungen, welche die Hauptleistungspflichten der Vertragsparteien betreffen und die somit das Verhältnis zwischen Haupt- und Gegenleistungspflichten maßgeblich verändern, sowie sonstige grundlegende Änderungen der vertraglichen Pflichten, die dem Abschluss eines neuen Vertrags gleichkommen. Für solche Änderungen ist eine ausdrückliche vertragliche Vereinbarung erforderlich.

1.7 DISS-CO hält sich an ein verbindliches Angebot für einen Monat ab dem Datum der Abgabe des Angebots gebunden, soweit kein anderer Zeitraum im Angebot genannt wird.

2 Leistungen von DISS-CO

2.1 DISS-CO erbringt während der Vertragslaufzeit die folgenden Leistungen, soweit im Angebot nicht abweichend geregelt:

2.1.1 Bereitstellung der SIP;

2.1.2 Bereitstellung modularer und einzeln bestellbarer SIP-Module auf Basis der SIP;

2.1.3 Behebung von Störungen an der SIP und den SIP-Modulen (nachfolgend **„SIP-Lösung“**); das Medium der Kontaktaufnahme mit DISS-CO und die Reaktionszeiten von DISS-CO ergeben sich aus dem Angebot und dem separaten Service Level Agreement;

2.2 Soweit im Angebot separat geregelt, erbringt DISS-CO für den Kunden im Zusammenhang mit der Nutzung der SIP-Lösung zusätzliche Leistungen (**„Managed Services“**), insbesondere Leistungen im Bereich der Softwareentwicklung (**„Werkleistungen“**) oder sonstige Beratungs- und Schulungsleistungen (**„Dienstleistungen“**). Für Werkleistungen finden die „Ergänzenden Bestimmungen für Werkleistungen“ dieser AGB (Ziffern 11 ff.) ergänzend und gegenüber den übrigen Ziffern dieser AGB vorrangig Anwendung. Soweit für Dienstleistungen diese AGB keine passenden Regelungen enthalten, gelten die gesetzlichen Vorschriften.

2.3 DISS-CO kann dem Kunden die SIP-Lösung in einer Demoversion oder zu Testzwecken bereitstellen. Die Demoversion hat einen eingeschränkten Funktionsumfang und dient ausschließlich der Präsentation gegenüber dem Kunden. Im Rahmen einer Bereitstellung zu Testzwecken hat der Kunde die zusätzlichen Pflichten nach Ziffer 3.5. Die Nutzungsrechte an der Demoversion oder der zu Testzwecken bereitgestellten SIP-Lösung gemäß Ziffer 5 gelten entsprechend; das Nutzungsrecht ist für Demonstrations- bzw. Testzwecke inhaltlich beschränkt. Verstöße durch den Kunden werden zivil- und ggf. auch strafrechtlich verfolgt. Möchte der Kunde die SIP-Lösung nach Ablauf des vereinbarten Testzeitraums nicht nutzen, erhält er eine Gutschrift über die gezahlte Vergütung unter der Voraussetzung, dass der Kunde die Pflichten nach Ziffer 3.5 erfüllt hat.

2.4 Die Bereitstellung der SIP-Lösung ist an bestimmte Voraussetzungen hinsichtlich der beim Kunden und ggf. seinen Nutzern eingesetzten technischen Infrastruktur geknüpft. Der Kunde wird sich über die wesentlichen Funktionsmerkmale der SIP-Lösung und die technischen Anforderungen informieren und diese beachten. Wesentliche Änderungen der Anforderungen an die technische Infrastruktur wird DISS-CO dem Kunden mitteilen. Der Kunde trägt das Risiko, ob die SIP-Lösung seinen Wünschen und Gegebenheiten entspricht.

2.5 Soweit diese Leistungen nicht im Angebot ausdrücklich geregelt sind, erbringt DISS-CO weitere Leistungen im Zusammenhang mit der Nutzung der SIP-Lösung (Support, Training, Beratung etc.) nur, soweit DISS-CO dies nach eigenem Ermessen im Einzelfall möglich und zumutbar ist.

2.6 Soweit DISS-CO im Rahmen der Erbringung von Dienstleistungen für den Kunden Berichte erstellt, erfolgt dies in digitaler Form (Powerpoint-Format), soweit zwischen den Parteien nicht abweichend vereinbart.

2.7 DISS-CO erbringt ihre Leistungen gemäß dem Angebot und nach den anerkannten Regeln der Technik. DISS-CO hat nur dann die Pflicht, technische oder sonstige Normen einzuhalten, soweit diese im Angebot ausdrücklich aufgeführt sind. Dann finden diese Normen in der bei Angebotsabgabe geltenden Fassung Anwendung. Leistungstermine oder -fristen sind für DISS-CO nur dann bindend und lösen Verzug aus, soweit sie von DISS-CO ausdrücklich schriftlich als bindend bezeichnet wurden. Weitere Zusagen von DISS-CO zur Verfügbarkeit und zu sonstigen Qualitätsparametern der Leistungen sind in einem separaten Service Level Agreement geregelt.

3 Pflichten des Kunden

3.1 Der Kunde erkennt seine Mitwirkungspflichten als Voraussetzung für die Leistungserbringung durch DISS-CO und damit als seine vertragliche Pflicht an.

3.2 Die Bereitstellung der SIP-Lösung ist an bestimmte Voraussetzungen hinsichtlich der beim Kunden eingesetzten technischen Infrastruktur geknüpft. Der Kunde wird sich über die wesentlichen Funktionsmerkmale der SIP-Lösung und ihre technischen Anforderungen (z. B. in Bezug auf Browser, Client-Hardware und Netzwerkverbindung) informieren und diese beachten.

3.3 Technische Anforderungen und Vorgaben gemäß Ziffer 3.2 können sich von Zeit zu Zeit ändern, insbesondere im Zusammenhang mit Aktualisierungen der SIP-Lösung. DISS-CO informiert den Kunden rechtzeitig vor einer Änderung der Anforderungen und Vorgaben. Der Kunde wird aktuelle Anforderungen und Vorgaben unverzüglich umsetzen

3.4 Der Kunde wird die SIP-Lösung ausschließlich zu den im Angebot vereinbarten Zwecken nutzen. Nutzt der Kunde die Lösung zu Testzwecken, wird er DISS-CO im Rahmen der testweisen Nutzung das vereinbarte Nutzer-Feedback liefern.

3.5 Der Kunde benennt schriftlich einen Ansprechpartner für DISS-CO und eine Adresse und E-Mail-Adresse, unter der die Erreichbarkeit des Ansprechpartners sichergestellt ist. Weiterhin hat der Kunde gegenüber DISS-CO sämtliche Personen nebst Kontaktdaten zu benennen, die berechtigt sind, die Dienste von DISS-CO in Anspruch zu nehmen (nachfolgend: **„Zugangsberechtigte“**). Die Zugangsberechtigten erhalten individuelle Zugangsdaten, die vom Kunden vorab festgelegt werden. Der Kunde ist verpflichtet, die angegebenen Adress- und Kontaktdaten des Ansprechpartners und der Zugangsberechtigten stets auf dem aktuellen Stand zu halten und etwaige Anpassungen unverzüglich an DISS-CO zu melden.

3.6 Der Kunde wird die Nutzer in geeigneter Art und Weise auffordern, ihrerseits die für die Nutzung der SIP aufgeführten Bestimmungen einzuhalten. DISS-CO ist berechtigt, von jedem Nutzer die elektronische Zustimmung zu einer in die SIP integrierten Endbenutzervereinbarung zu verlangen, die Voraussetzung für seine Nutzung der SIP ist. DISS-CO stellt dem Kunden diese Endnutzervereinbarung in der SIP zur jederzeitigen Prüfung und eigenen Anpassung zur Verfügung.

3.7 Liegt ein Verstoß gegen Nutzungsrechte des Kunden vor, wird der Kunde nach Kräften an der Aufklärung von Verletzungshandlungen und deren Umfang mitwirken, insbesondere DISS-CO über die entsprechende Verletzungshandlung in Kenntnis setzen.

3.8 Erfüllt der Kunde eine Pflicht oder Obliegenheit nicht, nicht ordnungsgemäß oder verspätet und kann DISS-CO seine Leistungen deshalb nicht vertragsgemäß erbringen, so verlängern sich vereinbarte Ausführungsfristen entsprechend der Verspätung zuzüglich einer angemessenen Frist für die Wiederaufnahme der Arbeiten. Den hierdurch verursachten Mehraufwand, insbesondere für verlängerte Bereitstellung des eingesetzten Personals oder Sachmittel, wird DISS-CO dem Kunden zu den vereinbarten Sätzen zusätzlich in Rechnung stellen.

4 Preise und Zahlungsbedingungen

4.1 Die im Angebot genannten Preise verstehen sich in Euro, zuzüglich der jeweils im Zeitpunkt der Leistungserbringung gültigen gesetzlichen Mehrwertsteuer und ohne Abzüge.

4.2 Entsteht DISS-CO aufgrund von Lücken oder Unklarheiten in den vom Kunden zur Verfügung gestellten Unterlagen Mehraufwand, so darf DISS-CO diesen Mehraufwand zu den vereinbarten Sätzen in Rechnung stellen. Dies gilt auch für Mehraufwand, der auf widersprüchliche oder fehlerhafte Angaben aus der Sphäre des Kunden zurückzuführen ist.

4.3 Zahlungen werden in der Regel über einen externen Zahlungsdienstleister abgebucht und in Rechnung gestellt. Soweit DISS-CO selbst Rechnungen stellt, sind Rechnungen sofort nach Rechnungszugang zur Zahlung fällig.

4.4 Der Kunde hat die Möglichkeit, Managed Services und Pauschalpakete (für die SIP-Lösung und Managed Services gemeinsam) zu bestellen. In diesem Zusammenhang erhält er Aufwandskontingente / Stundenkontingente für einen gewissen Zeitraum. Die Stundenkontingente sind innerhalb von 12 Monaten aufzubrauchen. Der Kunde zahlt für diese Kontingente im Voraus. DISS-CO stellt für die erbrachten Leistungen Stundenaufstellungen in digitaler Form bereit. Aufwände werden pro begonnener halber Stunde abgerechnet.

4.5 Erbringt DISS-CO Managed Services beim Kunden, werden dem Kunden Reisekosten, Spesen und sonstige Nebenkosten sowie Auslagen, die für die Erbringung der vertraglich geschuldeten Leistungen durch DISS-CO anfallen (wie z.B. Lizenzkosten für Softwareprodukte von Drittanbietern), zusätzlich und nach Aufwand in Rechnung gestellt, soweit nicht im Einzelfall abweichend vereinbart.

4.6 Ab einem Verzug von dreißig (30) Kalendertagen hat DISS-CO das Recht, die Rechteeinräumung nach Ziffer 5 (1) zu widerrufen und/oder den Zugang zur Nutzung der SIP-Lösung mit sofortiger Wirkung zu unterbinden. Im Zweifel ist weder ein solcher Widerruf noch ein Unterbinden des Zugangs als Rücktritt oder Kündigung des Vertrags auszulegen. DISS-CO wird den Zugang wiederherstellen, sobald der Kunde die Zahlungsrückstände vollständig ausgeglichen hat.

4.7 DISS-CO ist berechtigt, die Vergütung für die vereinbarten Leistungen jederzeit anzupassen. Soweit diese Anpassung regelmäßig zu zahlende Preise im Rahmen von Jahreslizenzen (siehe Ziffer 9.1) betrifft, wird DISS-CO dies dem Kunden mindestens vier (4) Monate vor jeweiligem Laufzeitende schriftlich mitteilen. Das Kündigungsrecht des Kunden (Ziffer 9) bleibt unberührt.

5 Urheber- und Nutzungsrechte

5.1 DISS-CO räumt der im Angebot festgelegten Anzahl von Nutzern des Kunden mit Zahlung der geschuldeten Gebühren das einfache, nicht unterlizenzierbare, nicht übertragbare, jederzeit widerrufliche, auf die Laufzeit des Vertrages zeitlich und nach Maßgabe der folgenden Vorschriften inhaltlich beschränkte Recht ein, auf die SIP-Lösung mittels Telekommunikation zuzugreifen und mittels eines Browsers die mit SIP-Lösung verbundenen Funktionalitäten gemäß dieser Vereinbarung zu nutzen. Darüber hinausgehende Rechte, insbesondere an der SIP-Lösung oder der der SIP-Lösung zu Grunde liegenden Softwareanwendung, erhält der Kunde nicht.

5.2 Der Kunde ist nicht berechtigt, die SIP-Lösung über die nach Maßgabe dieser Vereinbarung erlaubte Nutzung hinaus zu nutzen oder von Dritten nutzen zu lassen oder sie Dritten zugänglich zu machen. Insbesondere ist es dem Kunden nicht gestattet, die SIP-Lösung oder Teile davon zu vervielfältigen, zu veräußern oder zeitlich begrenzt zu überlassen, vor allem nicht zu vermieten oder zu verleihen.

5.3 Die Nutzungsberechtigung bezieht sich stets nur auf die neueste zur Verfügung gestellte Fassung der SIP-Lösung; mit Aktualisierung erlöschen die Nutzungsrechte an zuvor bereitgestellten Fassungen für die Zukunft.

6 Rechte des Kunden bei Rechtsmängeln

6.1 DISS-CO gewährleistet, dass durch die SIP bei vertragsgemäßer Nutzung durch den Kunden keine Rechte Dritter verletzt werden. Diese Gewährleistung setzt voraus, dass der Kunde DISS-CO von gegen ihn geltend gemachten Rechten Dritter unverzüglich schriftlich in Kenntnis setzt und DISS-CO die Rechtsverteidigung und Vergleichsverhandlungen überlässt. Der Kunde wird DISS-CO dabei kostenlos in zumutbarem Umfang unterstützen, insbesondere hierfür erforderliche Informationen überlassen. Gesetzliche Rügeobliegenheiten des Kunden bleiben unberührt. Rechte in diesem Sinne sind nur solche, die dem Dritten in Staaten zustehen, in denen der Kunde die SIP vertragsgemäß nutzt.

6.2 Kann der Kunde ein Arbeitsergebnis wegen eines entgegenstehenden Rechts eines Dritten nicht vertragsgemäß nutzen, so kann DISS-CO nach eigener Wahl entweder (a) das Arbeitsergebnis so verändern, dass das Recht des Dritten nicht mehr verletzt wird, oder (b) dem Kunden die benötigte Befugnis zur Nutzung des Arbeitsergebnisses verschaffen. Die Selbstvornahme durch den Kunden oder durch Einbeziehung Dritter ist ausgeschlossen. Für Schadensersatzansprüche des Kunden gilt Ziffer 7.

6.3 Ansprüche des Kunden wegen Rechtsmängeln bestehen nicht, soweit die Arbeitsergebnisse nach Entgegennahme durch den Kunden oder Dritte geändert wurden, es sei denn, der Kunde weist nach, dass die Rechtsverletzung nicht Folge der Änderungen ist. Ansprüche des Kunden bestehen ebenfalls nicht bei Rechtsverletzungen infolge einer Kombination der Arbeitsergebnisse von DISS-CO mit solchen Leistungen oder Produkten Dritter, die diesbezüglich keine Subunternehmer von DISS-CO sind.

7 Haftung

7.1 DISS-CO haftet unbeschränkt für grob fahrlässig oder vorsätzlich von DISS-CO, ihren gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen herbeigeführten Schäden. DISS-CO haftet ferner unbeschränkt für Schäden aus der schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

7.2 Nur bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, deren Verletzung den Vertragszweck gefährdet und auf deren Erfüllung der Kunde in besonderem Maße vertrauen durfte (sog. Kardinalpflichten), haftet DISS-CO auch in Fällen einfacher Fahrlässigkeit. Diese Haftung ist auf den Ersatz der Schäden beschränkt, die bei Vertragsschluss typischerweise vorhersehbar waren. Eine weitergehende Beschränkung der Haftung für alle Fälle leichter Fahrlässigkeit auf das jeweilige Angebotsvolumen kann im Angebot individuell vereinbart werden. Zudem ist

7.2.1 für die Bereitstellung der SIP-Lösung die Haftung nach § 536a BGB und

7.2.2 in den Fällen, in denen dem Kunden die SIP-Lösung kostenlos bereitgestellt wird (Demo-/Testversion), die Haftung von DISS-CO für Fälle leichter Fahrlässigkeit ausgeschlossen.

7.3 In den Fällen leicht fahrlässiger Haftung ist die Haftung von DISS-CO für entgangenen Gewinn, ausgebliebene Einsparungen und Imageschäden jedenfalls ausgeschlossen.

7.4 Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen wirken auch zugunsten der gesetzlichen Vertreter und Mitarbeiter von DISS-CO und finden auch im Falle vorvertraglicher oder deliktischer Haftung Anwendung.

7.5 Die Haftung von DISS-CO für Schäden nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt hiervon unberührt.

8 Geheimhaltung und Datenschutz

8.1 Die Parteien werden alle ihnen im Rahmen der Zusammenarbeit zur Kenntnis gelangenden geheimhaltungsbedürftigen Informationen der anderen Partei geheim halten, d.h. mit der gebotenen Sorgfalt vor Kenntnisnahme durch Unbefugte schützen. Unbefugt im Sinne dieser Regelung sind nicht die vertragsgemäß eingesetzten Unterauftragnehmer sowie Mitarbeiter von DISS-CO. Die Parteien verpflichten sich, nur solche Mitarbeiter oder Dritte in die Zusammenarbeit einzubeziehen, die sie zuvor in vergleichbarer Form zur Geheimhaltung verpflichtet haben.

8.2 Geheimhaltungsbedürftig sind alle Informationen einer Partei – unabhängig von ihrer Form -, die schriftlich als geheimhaltungsbedürftig gekennzeichnet sind oder deren Geheimhaltungsbedürftigkeit sich eindeutig aus ihrer Natur ergibt, insbesondere Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse. Dies umfasst auch die Konditionen des jeweiligen Vertrags.

8.3 Nicht geheimhaltungsbedürftig sind Informationen, von denen die empfangene Partei nachweisen kann, dass sie entweder

8.3.1 allgemein zugänglich sind oder waren,

8.3.2 ohne Verpflichtung zur Geheimhaltung bereits im Besitz der Partei waren,

8.3.3 unabhängig und ohne Verwendung geheimhaltungsbedürftiger Informationen von einer anderen Partei entwickelt wurden, oder

8.3.4 die Informationen rechtmäßig von einem Dritten erworben hat, der nicht zur Geheimhaltung verpflichtet war.

8.4 DISS-CO wird die vereinbarten Anforderungen des Kunden an Datenschutz und Datensicherheit erfüllen. Beide Parteien werden die jeweils anwendbaren, insbesondere die in Deutschland gültigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen beachten und ihre im Zusammenhang mit dem Vertrag eingesetzten Beschäftigten auf das Datengeheimnis verpflichten, soweit diese nicht bereits allgemein entsprechend verpflichtet sind.

8.5 Soweit im Rahmen der Erbringung seiner Leistungen nach dieser Vereinbarung personenbezogene Daten verarbeitet, wird DISS-CO ausschließlich im Auftrag und auf Weisung des Kunden tätig. Die Parteien treffen hierzu eine gesonderte schriftliche Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung.

8.6 Die Geheimhaltungspflichten bestehen über das Ende des jeweiligen Vertrages fort.

9 Laufzeit und Kündigung

9.1 Leistungsbeginn ist der Zeitpunkt der Bestellung gemäß Bestellbestätigung von DISS-CO. Vereinbarungen haben die im Angebot vereinbarte Laufzeit, das ist in der Regel ein Jahr (**„Jahreslizenz“**). Verträge sind von beiden Parteien mit der im Angebot genannten Frist zum Ende der Laufzeit kündbar; die Frist für die Kündigung beträgt zwölf (12) Wochen. Erfolgt keine Kündigung, verlängert sich die Laufzeit um den im Angebot jeweils genannten Zeitraum.

9.2 Das Recht beider Parteien zur Kündigung eines Vertrages aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Besteht der Kündigungsgrund in einer Verletzung einer vertraglichen Verpflichtung, hat die kündigende Partei vor Kündigung der anderen Partei eine angemessene Frist zur Behebung des Grundes für die Kündigung zu setzen. Als wichtiger Grund für eine Kündigung gelten alle Umstände, die eine weitere Zusammenarbeit mit der anderen Partei unzumutbar machen, insbesondere auch Zahlungsverzug mit erheblichen Beträgen, eine Geschäftseinstellung durch DISS-CO oder wiederholte oder andauernde schwere Mängel in der Leistungserbringung oder Mitwirkung.

9.3 Kündigungen erfordern die Schriftform; die Textform ist ausgeschlossen.

9.4 Das Recht des Kunden, den Vertrag außerordentlich fristlos zu kündigen, wenn ihm der vertragsgemäße Gebrauch der SIP-Lösung ganz oder zum Teil nicht rechtzeitig gewährt oder wieder entzogen wird, wird ausgeschlossen (§ 543 Absatz 2 Ziffer 1 BGB).

10 Allgemeine Bestimmungen

10.1 DISS-CO ist berechtigt, den Kunden bzw. dessen Marke/Logo als Referenz zum Zwecke der Darstellung auf der Unternehmens-Webseite oder in Broschüren zu verwenden. Dazu ist DISS-CO berechtigt, das Logo des Kunden von dessen Website zu verwenden. Eine eventuell darüber hinaus gehende Nutzung bspw. als Showcase oder Best-Practice-Beispiel erfolgt nur nach Zustimmung des Kunden.

10.2 Die Abtretung von Rechten oder Pflichten des Kunden aus dem Vertrag – insbesondere Abtretungen und Verpfändungen – an Dritte ist ohne vorherige, schriftliche Zustimmung von DISS-CO ausgeschlossen.

10.3 Die Aufrechnung durch den Kunden ist nur mit einer unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenforderung möglich.

10.4 Ist nach diesen AGB die Schriftform erforderlich, reicht zu deren Einhaltung die Textform aus, es sei denn, dies ist im Einzelfall abweichend geregelt.

10.5 Abreden über Vertragsänderungen haben schriftlich (nicht in Textform) zu erfolgen. Eine Übermittlung der jeweiligen Dokumente per Fax oder E-Mail ist zulässig.

10.6 Das Rechtsverhältnis zwischen den Parteien unterliegt ausschließlich deutschem Recht. Gerichtsstand ist Hamburg.

Ergänzende Bestimmungen für Werkleistungen

11 Umfang der Werkleistungen

11.1 DISS-CO erbringt die Werkleistungen wie im Angebot und sonstigen Leistungsbeschreibungen, die Vertragsbestandteil werden (z.B. Pflichtenheft), vereinbart.

11.2 DISS-CO setzt zur Erbringung der Werkleistungen sorgfältig ausgewählte eigene Mitarbeiter oder Dritte als Subunternehmer mit den jeweils erforderlichen Qualifikationen ein. DISS-CO ist jederzeit berechtigt, zur Leistungserbringung eingesetzte eigene Mitarbeiter oder Dritte durch solche mit vergleichbarer Qualifikation und Erfahrung zu ersetzen. Wurden diese Mitarbeiter dem Kunden namentlich kommuniziert, wird DISS-CO den Kunden über den Ersatz informieren.

11.3 Die vereinbarte Vergütung deckt nur den in den Angebotsunterlagen dokumentierten Leistungsumfang ab. Zusatzleistungen werden gesondert auf Basis der vereinbarten bzw. marktüblichen Preise berechnet, es sei denn, es handelt sich um unablässige und kommerziell nicht ins Gewicht fallende Hilfsleistungen. Soweit die Leistungsbeschreibung in den Angebotsunterlagen unbeabsichtigte Lücken oder Unklarheiten enthält, ist DISS-CO berechtigt, die Leistungsbeschreibung entsprechend nach billigem Ermessen anzupassen.

12 Leistungsänderungen (Change Requests)

12.1 Der Kunde hat das Recht, Änderungen des Inhalts und Umfangs der vereinbarten Leistungen vorzuschlagen (nachstehend **„Change Request“**). Change Requests werden schriftlich bei DISS-CO eingereicht.

12.2 Reicht der Kunde einen Change Request ein, bemüht sich DISS-CO um dessen zeitnahe Prüfung und teilt dem Kunden in der Folge mit, ob das Änderungsverlangen für ihn unzumutbar ist oder eine umfangreiche Prüfung erfordert. DISS-CO wird dann ein entsprechendes Prüfungsangebot mit Preisangaben zu einer ggf. anfallenden zusätzlichen Vergütung für die Prüfung (Aufwands-/ Pauschalvergütung) unterbreiten. Der Kunde wird im Falle des Erfordernisses einer umfangreichen Prüfung binnen zehn (10) Arbeitstagen schriftlich entweder den Prüfungsauftrag erteilen oder ablehnen.

12.3 Beauftragt der Kunde die Prüfung des Change Requests, teilt DISS-CO ihre Einschätzung der Auswirkungen (bzgl. Aufwand, Dauer und Vergütung) im Falle der Durchführung des Change Requests mit. Anderenfalls ist DISS-CO nicht zur Prüfung des Change Requests verpflichtet. Die Prüfung eines Change Requests ist vom Kunden auf Grundlage der vereinbarten Preise auch dann zu vergüten, wenn DISS-CO anschließend nicht mit der Durchführung des Change Request beauftragt wird. Lehnt DISS-CO die Durchführung des Change Requests ab, so werden nur 50% der vereinbarten Preise in Rechnung gestellt.

12.4 Vertragsänderungen werden erst mit schriftlicher Vereinbarung wirksam, welches die mit der Durchführung des Change Requests verbundenen Änderungen der bisherigen Leistungsvereinbarung beinhaltet. DISS-CO wird bis dahin die Arbeiten auf Grundlage der bestehenden Vereinbarung fortsetzen, es sei denn, der Kunde wünscht eine Unterbrechung der vereinbarten Leistungen, welche zu seinen Lasten geht.

13 Besondere Pflichten des Kunden

13.1 Der Kunde wird insbesondere ihm obliegende Entscheidungen über Projektdurchführung und Projektinhalt unverzüglich treffen und DISS-CO mitteilen sowie Änderungsvorschläge von DISS-CO unverzüglich prüfen. Soweit ihm dies nicht möglich ist, wird er zu unverzüglichen Eskalationen beitragen. Der Kunde ist für die Steuerung seiner Mitarbeiter selbst verantwortlich.

13.2 Der Kunde wird DISS-CO alle technischen und sonstigen Unterlagen und Informationen, die zur erfolgreichen Durchführung des Projekts notwendig sind, rechtzeitig bereitstellen.

14 Abnahme

14.1 Von DISS-CO herzustellende Werkleistungen / Gewerke unterliegen der Abnahme. Ergebnisse von Dienstleistungen unterliegen nicht der Abnahme. Im Angebot kann beschrieben sein, dass definierte Teilergebnisse von Werkleistungen separat abgenommen werden (echte Teilabnahme). Abgenommene Teilergebnisse sind die Grundlage für die Fortführung der Arbeiten; von einem etwaigen Recht zum Rücktritt vom Vertrag sind sie nicht erfasst. Gegenstand einer separaten Abnahme ist insoweit bloß das vertragsgemäße Zusammenwirken dieser Teilleistungen mit anderen Ergebnissen (Integration).

14.2 DISS-CO stellt dem Kunden die Gewerke nach Fertigstellung zur Abnahme bereit. Soweit nicht abweichend vereinbart, hat der Kunde die Abnahme der Gewerke innerhalb von fünf (5) Arbeitstagen nach Bereitstellung zu erklären, wenn die erstellten Gewerke keine abnahmeverhindernden Mängel im Sinne der folgenden Regelungen aufweisen.

14.3 Im Falle von Gewerken mit Softwarebezug verständigen sich die Parteien zu Beginn der Vertragsdurchführung auf den Verlauf und Umfang der Abnahmeprüfung. Für die Durchführung der Abnahmeprüfung hat der Kunde Testdaten sowie die von ihm erwarteten Prüfungsergebnisse rechtzeitig vor der Bereitstellung der Gewerke in der von DISS-CO in den Angebotsunterlagen genannten Form zur Verfügung zu stellen und die vereinbarten technischen Voraussetzungen zu schaffen. DISS-CO ist berechtigt, an der Abnahmeprüfung teilzunehmen und die Prüfungsergebnisse einzusehen.

14.4 Abnahmeverhindernde Mängel sind Mängel der Klassen 1 und 2 nach folgender Definition:

14.4.1 Mängel der Klasse 1 sind Abweichungen, die zur Folge haben, dass das Gewerk oder ein zentraler Teil davon für den Kunden nicht nutzbar ist (Beispiel: häufige unvermeidbare Systemabstürze).

14.4.2 Mängel der Klasse 2 sind Abweichungen, die bei wichtigen Funktionen des Gewerkes erhebliche Nutzungseinschränkungen zur Folge haben, die nicht für eine angemessene, dem Kunden zumutbare Zeitdauer umgangen werden können (Beispiel: Inhaltlich falsche Anwendungsergebnisse; Fehler in Berichten).

14.4.3 Mängel der Klasse 3 sind alle sonstigen Abweichungen.

14.5 Die Parteien ordnen die bei der Abnahmeprüfung festgestellten Abweichungen den Mängelklassen einvernehmlich zu. Das Ergebnis der Abnahmeprüfung einschließlich der aufgetretenen Mängel sowie deren Klassifizierung dokumentiert der Kunde innerhalb der Abnahmefrist vollständig in einem Abnahmeprotokoll. Hat der Kunde die Abnahme zu Recht verweigert, behebt DISS-CO die dokumentierten abnahmeverhindernden Mängel. Sodann werden die erforderlichen Teile der Abnahmeprüfung wiederholt.

14.6 Gewerke gelten als abgenommen, sobald sie der Kunde produktiv nutzt oder er innerhalb von vierzehn (14) Tagen nach Übergabe der Gewerke keine Mängelliste übergeben hat, in der mindestens ein abnahmeverhindernder Mangel aufgeführt ist. Wünscht der Kunde gestalterische Änderungen nach Übergabe der Gewerke oder sonstigen Projektergebnisse,

die keine Mängelrüge zum Gegenstand haben, so bemüht sich DISS-CO um nachträgliche Berücksichtigung dieser Wünsche. Ziffer 16.8 dieser AGB findet auf diesen Fall Anwendung.

15 Nutzungsrechte des Kunden

15.1 Im Falle der Entwicklung von Anpassungen der SIP-Lösung räumt DISS-CO dem Kunden an den Anpassungen ein Nutzungsrecht gemäß Ziffer 5 dieser AGB ein.

15.2 Im Falle sonstiger Werkleistungen räumt DISS-CO dem Kunden an den für ihn erstellten Arbeitsergebnissen ein einfaches, zeitlich, räumlich und inhaltlich unbeschränktes, übertragbares und unterlizenzierbares Nutzungsrecht ein. Dieses Recht gewährt DISS-CO dem Kunden unter dem Vorbehalt der vollständigen Bezahlung und der Abnahme.

15.3 Bis zur vollständigen Bezahlung und Abnahme der Arbeitsergebnisse steht dem Kunden das Recht zu, die Arbeitsergebnisse wie vereinbart zu testen; dies umfasst nicht das Recht zur operativen Nutzung (nach Ziffer 5 dieser AGB). Dieses Recht zum Testen erlischt, wenn der Kunde mit der Bezahlung der Vergütung für mehr als dreißig (30) Tage in Verzug ist. Eine gesonderte Mahnung durch DISS-CO ist hierfür nicht erforderlich.

15.4 Ziffer 15.2 gilt nicht für Standardprodukte, die Teil des Arbeitsergebnisses sind. Standardprodukte sind die SIP-Lösung sowie in sich abgrenzbare Produkte oder Lösungen von Dritten, die eigenen Lizenzbedingungen unterliegen. Dies schließt Arbeitsergebnisse ein, die **„Open Source Software“** oder Bearbeitungen dieser Software beinhalten. Beide Parteien verpflichten sich zur Beachtung dieser Lizenzbedingungen. Die Rechte des Kunden an den Standardprodukten bestimmen sich ausschließlich nach deren Lizenzbedingungen.

15.5 Die Rechtseinräumung nach dieser Ziffer gilt nicht für bei DISS-CO vorbestehende Materialien oder Lösungen (nachfolgend **„DISS-CO IP“**), einschließlich der daran vorgenommenen Änderungen und Ergänzungen. DISS-CO behält zu jeder Zeit sämtliche Rechte an DISS-CO IP. Die dem Kunden eingeräumten Nutzungsrechte an den in die Arbeitsergebnisse eingebrachten DISS-CO IP bestimmen sich nach dem von beiden Parteien zugrunde gelegten Vertragszweck. Die isolierte Nutzung von DISS-CO IP ist ausgeschlossen.

15.6 DISS-CO ist jedenfalls berechtigt, unter Wahrung ihrer Geheimhaltungspflichten die Arbeitsergebnisse einschließlich des bei der Erbringung der Leistungen erworbenen Know-Hows, insbesondere die den Arbeitsergebnissen zugrunde liegenden Konzepte, Verfahrensweisen, Methoden, und Zwischenergebnisse uneingeschränkt zu nutzen.

15.7 Soweit im Rahmen der Leistungserbringung von DISS-CO Arbeitsergebnisse entstehen, die patent-, gebrauchsmuster- oder designfähig sind, darf DISS-CO eine entsprechende Schutzrechtsanmeldung im eigenen Namen und auf eigene Rechnung vornehmen. DISS-CO wird dem Kunden im erforderlichen Umfang das Recht einräumen, das Schutzrecht zusammen mit den Arbeitsergebnissen zu nutzen. Eine gesonderte Vergütung für diese Schutzrechtslizenz ist nicht zu zahlen.

16 Rechte des Kunden bei Sachmängeln der Gewerke

16.1 Der Kunde wird DISS-CO Sachmängel unverzüglich nach Entdeckung schriftlich mitteilen und dabei konkret und hinreichend detailliert beschreiben. Sachmängelansprüche des Kunden verjähren innerhalb von zwölf (12) Monaten nach Abnahme, es sei denn, DISS-CO hat den Sachmangel arglistig verschwiegen; die gesetzliche Verjährungsfrist für

Schadenersatzansprüche des Kunden wegen Sachmängeln bleibt unberührt. Bei Teilleistungen kommt es für die Verjährungsfrist auf die Abnahme der betroffenen Teilleistung an. Gesetzliche Rügeobliegenheiten des Kunden bleiben unberührt.

16.2 Sachmängel an Gewerken mit Softwarebezug werden einvernehmlich den in Ziffer 14.4 definierten Klassen zugeordnet.

16.3 DISS-CO kann die Art der Nacherfüllung nach eigener Wahl bestimmen. Als Nacherfüllung gilt auch eine dem Kunden von DISS-CO zur Verfügung gestellte zumutbare Möglichkeit der Fehlerumgehung bei Software („Workaround“), soweit unter Berücksichtigung des Workaround ein unwesentlicher Fehler verbleibt. DISS-CO kann auch verlangen, dass der Kunde an ihn übersandte Programmteile mit Korrekturen („Bug Fixes“) einspielt. DISS-CO kann den Zeitpunkt der Nacherfüllung für nicht abnahmeverhindernde Sachmängel nach billigem Ermessen bestimmen.

16.4 Der Kunde wird DISS-CO bei der Analyse und Behebung der Mängel im erforderlichen Umfang kostenlos unterstützen. Dies umfasst insbesondere die kostenlose Bereitstellung von Unterlagen und Informationen an DISS-CO im zumutbaren Umfang.

16.5 Der Kunde darf die vereinbarte Vergütung mindern oder bei abnahmeverhindernden Sachmängeln vom Vertrag zurücktreten, wenn die Nacherfüllung endgültig fehlgeschlagen ist. Das endgültige Fehlschlagen ist unter Berücksichtigung der Komplexität und der Umstände der Mängelbehebung durch DISS-CO zu ermitteln, ist aber noch nicht in jedem Fall nach zweimaligem Fehlschlagen eines Nacherfüllungsversuches für einen Mangel anzunehmen. Eine Selbstvornahme der Mängelbeseitigung durch den Kunden oder durch Einbeziehung Dritter ist ausgeschlossen. Für Schadensersatzansprüche des Kunden gilt Ziffer 7 dieser AGB.

16.6 DISS-CO ist nicht verantwortlich für Sachmängel, die auf fehlerhaften oder unvollständigen, durch den Kunden vorgegebenen oder von ihm genehmigten Leistungsbeschreibungen und -anforderungen (z.B. in Form von Pflichtenheften), Konzepten oder mangelhaften Leistungen des Kunden oder von ihm eingesetzter Dritter beruhen. DISS-CO ist auch nicht verantwortlich für Sachmängel, soweit Gewerke nach ihrer Abnahme verändert wurden, es sei denn, der Kunde kann nachweisen, dass der Mangel keine Folge der Änderung ist.

16.7 Beruht die Mangelhaftigkeit auf dem Einsatz mangelhafter Fremdsoftware, die DISS-CO zum Zwecke der Leistungserbringung einsetzt und deren Mangel DISS-CO nicht selbst beheben darf, besteht die Pflicht von DISS-CO zur Mängelbeseitigung in der Geltendmachung der Ansprüche gegenüber den jeweiligen Lizenzgebern.

16.8 Der Kunde erstattet DISS-CO den durch unberechtigte Mängelrügen entstandenen Aufwand zu den vereinbarten Preisen zusätzlich zur vereinbarten Vergütung.

17 Geheimhaltung

DISS-CO ist berechtigt, eine Kopie der Arbeitsergebnisse und Projektunterlagen für rein interne Zwecke aufzubewahren, auch wenn diese geheimhaltungsbedürftige Informationen enthalten. Diese Berechtigung bedeutet jedoch keine Verpflichtung, d.h. DISS-CO kann insbesondere keine Speicherkapazitäten über den Zeitraum der Projektbearbeitung hinaus reservieren. Der Kunde ist für die Aufbewahrung seiner Projektinformationen und -ergebnisse alleine verantwortlich.

18 Laufzeit und Kündigung

Das Kündigungsrecht des Kunden nach § 648 BGB ist ausgeschlossen.

DISS-CO GmbH
Strandbaddamm 4
22880 Wedel
Deutschland

Stand dieser AGB: 21. Febraur 2024

Service Level Agreement (SLA) für die Smart Integrity Platform

– Anlage zu den AGB von DISS-CO –

Im Rahmen dieses Service Level Agreements (nachfolgend **„SLA“**) vereinbaren die Parteien bestimmte qualitative Anforderungen an die von DISS-CO erbrachten Leistungen. Diese in den Ziffern 1 bis 5 dieses Service Level Agreements definierten Anforderungen (**„Service Levels“**) ergänzen insoweit die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von DISS-CO und das Angebot. Im Falle von Widersprüchen geht dieses Service Level Agreement vor.

Dieses SLA betrifft ausschließlich die Leistungen von DISS-CO rund um die Bereitstellung der Smart Integrity Platform (“SIP”) und der vereinbarten SIP-Module, gemeinsam die **„SIP-Lösung“** genannt. Soweit Service Levels nur einzelne SIP-Module betreffen, ist dies im SLA und ggf. seinen Anhängen entsprechend ausgewiesen.

19 Verfügbarkeit

19.1 Ausfallzeit bezeichnet die Gesamtzeit in Stunden eines Jahres, während derer die SIP-Lösung nicht in der Lage ist, auf Interaktionsanfragen von Kunden und/oder Nutzern zu reagieren, mit Ausnahme von Ausfallzeiten, die aufgrund der in Ziffer 1.4 angegebenen Ursachen eintreten. Verfügbarkeit bestimmt den prozentualen Anteil eines Jahres, in dem die bereitgestellte Leistung ohne ungeplante Störung läuft. Das Jahr ist ein Zeitraum von 365 Kalendertagen oder 8.760 Stunden, in dem die SIP-Lösung bereitgestellt wird. Das Jahr beginnt mit dem Tag der Bereitstellung der SIP-Lösung und endet 365 Tage später. Verfügbarkeit pro Jahr in Prozent berechnet sich als:

(8.760 Stunden – Ausfallzeit) / 8.760 Stunden.

19.2 DISS-CO zeichnet die Verfügbarkeit am jeweiligen Übergabepunkt auf und stellt dem Kunden auf dessen Wunsch diese Daten in Form eines Jahresberichts in einem digitalen Format bereit.

19.3 Die Bereitstellung der SIP-Lösung erfolgt jeweils mit einer Verfügbarkeit von mindestens 99 % im Jahresdurchschnit.

19.4 Ausfallzeiten unter folgenden Umständen sind von der Berechnung der Ausfallzeit gemäß Ziffer 1.1 ausgenommen:

19.4.1 Planmäßige Wartung und angekündigte Ausfallzeit, einschließlich Backup-Intervalle sowie der vom IT-Infrastrukturanbieter (IaaS-Betreiber) durchgeführten planmäßigen Wartung und angekündigten Ausfallzeit;

19.4.2 Missbrauch der Zugriffsrechte durch den Kunden und/oder den Nutzer oder sonstige Nutzung der SIP-Lösung unter Verletzung der Vertragsbedingungen oder entgegen der Dokumentation für die SIP-Lösung;

19.4.3 Ausfallzeiten, während der DISS-CO dem Kunden und/oder den Nutzern Zugriff auf einen vorhergehenden Versionsstand der SIP-Lösung verschafft, deren Funktionalität gegenüber dem aktuellen Versionsstand aber nicht wesentlich eingeschränkt ist;

19.4.4 Andere Probleme, die nicht der vertretbaren Kontrolle von DISS-CO unterliegen, einschließlich: Arbeiten am System auf Anforderung des Kunden, Wiederherstellung eines

aktuellen Datenbankstatus von einem Sicherungsmedium bzw. unter Nutzung von Datenbank-Transaktionsprotokollen, Nichtbeachtung der technischen Nutzungsvoraussetzungen durch den Kunden.

20 Entstörung der SIP-Lösung

20.1 Der Kunde ordnet Störungen, falls zutreffend, den folgenden Fehlerklassen zu. DISS-CO kann die Zuordnung anhand der folgenden Kriterien und angemessener Maßstäbe anpassen:

20.1.1 **Fehlerklasse 1:** Ausfall und Nichterreichbarkeit der SIP-Lösung und damit keine Lese- und Schreibzugriffe, kein Zugriff für den Nutzer und/ oder Kunden auf ihren Account/Administratorportal und keine Kommunikationsmöglichkeit zwischen dem Nutzer und Kunden, die länger als in der Fehlerklasse 2 (Ziff. 2.1.2) geregelten Zeitraum hinausgeht. –

Reaktionszeitziel: [8] Arbeitsstunden ab Eingang der Störungsmeldung bei DISS-CO.

Mängelbeseitigungszeitziel: [3] Arbeitstage, falls die Störung durch einen Hardwaredefekt auf Seiten des IT-Infrastrukturanbieters verursacht wird, ansonsten [8] Arbeitsstunden bis Verfügbarkeit eines freigegebenen Updates, Workarounds oder einer anderen Intervention.

20.1.2 **Fehlerklasse 2:** Die grafischen Elemente in den Oberflächen der SIP-Lösung funktionieren nicht ordnungsgemäß (z.B. Fenster werden nicht angezeigt, Buttons sind nicht sichtbar). Die Kommunikation von der / zur SIP-Lösung oder ihrer grafischen Nutzeroberfläche kann über einen zusammenhängenden Zeitraum von [60] Minuten oder länger nicht bereitgestellt werden, bei gleichzeitigem Nachweis des Kunden einer funktionsfähigen LAN-Kommunikation.

Reaktionszeitziel: [8] Arbeitsstunden ab Eingang der Störungsmeldung bei DISS-CO.

Mängelbeseitigungszeitziel: [3] Arbeitstage, falls die Störung durch einen Hardwaredefekt auf Seiten des IT-Infrastrukturanbieters verursacht wird, ansonsten [8] Arbeitsstunden bis Verfügbarkeit eines freigegebenen Updates, Workarounds oder einer anderen Intervention.

20.1.3 **Fehlerklasse 3:** Sonstige Fehler.

Reaktionszeitziel: [8] Arbeitsstunden ab Eingang der Störungsmeldung bei DISS-CO.

Mängelbeseitigungszeitziel: [3] Arbeitstage.

20.2 Störungen nach dieser Ziffer schränken zugleich die Verfügbarkeit nach Ziffer 1 ein. In Bezug auf Störungen, die nicht auf Defekte seitens des IT-Infrastrukturanbieters zurückzuführen sind, verpflichtet sich DISS-CO grundsätzlich zu schnellstmöglicher Fehlerbehebung. Die Parteien sind sich einig, dass Software als Stand der Technik grundsätzlich nicht fehlerfrei sind und Mängelbeseitigungszeit ohne vorherige Diagnose nicht seriös zugesagt werden kann. DISS-CO hält den Kunden über den geschätzten Zeitbedarf für die Mängelbeseitigung und den Fortschritt informiert.

21 Support-Hotline

Die Support Hotline ist Anlaufstelle des Kunden zur Behebung von Störungen an der SIP-Lösung. Für den Kontakt zum Nutzer (1st/2st Level Support) ist der Kunde verantwortlich. Die Support-Hotline ist per E-Mail, Ticketsystem (Kundencenter) oder Telefon für den Kunden erreichbar.Die Support-Hotline ist montags bis freitags (ausgenommen gesetzliche Feiertage

am Sitz von DISS-CO) von 9 bis 18 Uhr erreichbar. Supportanfragen werden grundsätzlich in der Reihenfolge ihres Eingangs bearbeitet. Bearbeitungszeiten können daher nicht zugesichert werden. In jedem Fall erhält der Kunde eine kurzfristige Information über den Status seiner Supportanfrage. Die aktuellen Kontaktdaten sind online abrufbar unter:

Contact Us - DISS-CO

22 Wartung / Aktualisierung der SIP-Lösung

22.1 DISS-CO führt eine planmäßige Wartung / Aktualisierung der SIP-Lösung in der Regel alle zwei (2) Wochen durch. Eventuell zusätzlich erforderliche planmäßige Wartungs-/Aktualisierungsarbeiten teilt DISS-CO dem Kunden (dem Ansprechpartner des Kunden, siehe Ziffer 3.5 der AGB) mindestens drei (3) Arbeitstage im Voraus per E-Mail mit.

22.2 In dringenden Fällen, z.B. zur Installation sicherheitsrelevanter Patches, können ungeplante Ausfallzeiten wegen Wartungs-/Aktualisierungsarbeiten erforderlich werden. In diesem Falle informiert DISS-CO den Kunden so früh wie möglich. Verweigert der Kunde seine Zustimmung und es treten Probleme auf, die durch das Tätigwerden von DISS-CO hätten verhindert werden können, so hat der Kunde keinen Anspruch auf Gewährleistung oder Schadensersatz.

23 IT-Sicherheit

23.1 DISS-CO nimmt die IT-Sicherheit sehr ernst und gewährleistet in diesem Zusammenhang:

23.1.1 die Einhaltung der technischen und organisatorischen Maßnahmen wie in der separat abgeschlossenen Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung nach Art. 28 DSGVO beschrieben;

23.1.2 die Orientierung an den Vorgaben des Bundesamts für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) zur IT-Sicherheit. Ein aktuelles IT-Sicherheitskonzept stellt DISS-CO auf Wunsch in digitaler Form zur Verfügung.

23.2 DISS-CO strebt eine Zertifizierung nach ISO 27001 an und setzt aktuell die hierfür erforderlichen Maßnahmen um. Nach Abschluss der Zertifizierung stellt DISS-CO auf Wunsch geeignete Dokumente zum Nachweis der IT-Sicherheit in digitaler Form zur Verfügung.

24 Umgang mit Nichteinhaltung von Service Levels

24.1 Für den Fall, dass Service Levels nicht eingehalten werden, legen die Parteien das folgende Verfahren fest:

24.1.1 DISS-CO benachrichtigt den Kunden, oder der Kunde bittet DISS-CO um eine Analyse der Service Level Daten.

24.1.2 DISS-CO ermittelt umgehend die (mögliche) Ursache der Störung (falls bekannt), um den Service Level einzuhalten.

24.1.3 Sofern von der Verfolgung der Störung nicht abgesehen wird, entwickelt DISS-CO einen Korrekturmaßnahmenplan, legt diesen dem Kunden zur schriftlichen Bestätigung (die nicht in unangemessener Weise zurückzuhalten oder zu verzögern ist) vor und setzt ihn nach erteilter Bestätigung in einem angemessenen Zeitraum (und gemäß den vereinbarten Fristen) um.

24.1.4 DISS-CO hat nicht gegen Service Levels verstoßen, soweit die Ursachenanalyse (sachgerecht von DISS-CO durchgeführt) ergibt, dass die Nichteinhaltung des entsprechenden Service Levels vom Kunden verursacht wurde.

DISS-CO GmbH
Strandbaddamm 4
22880 Wedel
Deutschland

Stand dieser AGB: 21. Februar 2024