

Allgemeine Vertragsbedingungen über Software-as-a-Service-Leistungen (SaaS)

Vertragsparteien

Die nachfolgenden Vertragsbedingungen sind Teil des Vertrages zwischen dem im Auftrag bzw. der Auftragsbestätigung bezeichneten **Kunden** und der Firma AHB Systeme GmbH, Innstraße 28, 68199 Mannheim (**Anbieter**). Sie regeln zusammen mit dem Auftrag des Kunden, dem Anhang A (Leistungsbeschreibung) sowie der [Zusatzvereinbarung über Auftragsverarbeitung](#) gemäß DSGVO die Überlassung und Nutzung der Softwareanwendungen, die der Anbieter als Service über das Internet bereitstellt (**Produkt**). Weitergehende Bedingungen, insbesondere allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden, kommen nicht zur Anwendung, auch wenn der Anbieter diesen nicht ausdrücklich widerspricht.

1 Allgemeiner Vertragsgegenstand

Die nachstehenden Bedingungen (die „Allgemeinen Vertragsbedingungen“) gelten für die Bereitstellung, Nutzung und Betriebsunterstützung von Standard-Softwareprogrammen (die „Software“), die vom Anbieter hergestellt und als Software-as-a-Service-Dienst über das Medium Internet bereitgestellt werden. Der Name und die Version der Standardsoftware sind im Begleitschein des Vertrages dokumentiert.

Die nachfolgenden Vereinbarungen regeln die Bereitstellung des Produkts durch den Anbieter. Mit dem Produkt erhält der Kunde die technische Möglichkeit und Berechtigung, auf eine Softwareanwendung, welche auf einem Server des Anbieters bzw. auf einem Server eines Providers seiner Wahl gehostet wird, mittels Telekommunikation über das Internet zuzugreifen und die Funktionalitäten der Softwareanwendung im Rahmen dieses Vertrages zu nutzen. Zu diesem Zweck stellt der Anbieter das Produkt zur Nutzung für den Kunden und die von ihm berechtigten Nutzer bereit.

2 Leistungen, Preise

Art und Umfang der vertraglichen Leistungen ergeben sich aus den Leistungspflichten des Anbieters (Leistungsbeschreibung der Standardleistungen, Anhang A). Die dazugehörigen Preise sind in der aktuellen Preisliste des Anbieters beschrieben und Teil des Auftrags des Kunden.

3 Nutzungsrecht

- 3.1 Der Kunde erhält das nicht ausschließliche, auf die Laufzeit dieses Vertrages zeitlich beschränkte Recht, auf das Produkt mittels Telekommunikation über das Internet zuzugreifen und mittels eines Browsers die mit dem Produkt verbundenen Funktionalitäten gemäß diesem Vertrag zu nutzen. Darüber hinausgehende Rechte, insbesondere an dem Produkt, der Softwareanwendung oder der Betriebssoftware erhält der Kunde nicht.
- 3.2 Der Kunde ist nicht berechtigt, das Produkt über die nach Maßgabe dieses Vertrages erlaubte Nutzung hinaus zu nutzen oder von Dritten nutzen zu lassen oder es Dritten zugänglich zu machen. Insbesondere ist es dem Kunden nicht gestattet, das Produkt oder Teile davon zu vervielfältigen, zu veräußern oder zeitlich begrenzt zu überlassen, vor allem nicht zu vermieten oder zu verleihen.
- 3.3 Für jeden Fall, in dem der Kunde die Nutzung des Produkts durch Dritte oder durch nicht von Kunden benannte Nutzer schuldhaft ermöglicht, hat der Kunde jeweils eine sofort fällige Vertragsstrafe in Höhe des zwölfwachen monatlichen Überlassungspreises zu zahlen.

Die Geltendmachung von Schadensersatz bleibt dem Anbieter vorbehalten. In diesem Fall wird die Vertragsstrafe auf den Schadensersatzanspruch angerechnet.

- 3.4 Im Falle einer unberechtigten Nutzungsüberlassung hat der Kunde dem Anbieter auf Verlangen unverzüglich sämtliche Angaben zur Geltendmachung der Ansprüche gegen den Nutzer zu machen, insbesondere dessen Namen und Anschrift mitzuteilen.
- 3.5 Wird die vertragsgemäße Nutzung des Produkts ohne Verschulden des Anbieters durch Schutzrechte Dritter beeinträchtigt, so ist der Anbieter berechtigt, die hierdurch betroffenen Leistungen zu verweigern. Der Anbieter wird den Kunden hiervon unverzüglich unterrichten und ihm in geeigneter Weise den Zugriff auf seine Daten ermöglichen. Der Kunde ist in diesem Fall nicht zur Zahlung verpflichtet. Sonstige Ansprüche oder Rechte des Kunden bleiben unberührt.

4 Datenschutz und Datensicherheit

- 4.1 Die datenschutzrechtlichen Verpflichtungen regelt die [Zusatzvereinbarung zur Auftragsverarbeitung](#) gemäß DSGVO.

5 Pflichten und Obliegenheit des Kunden

Der Kunde wird die ihn zur Leistungserbringung und –abwicklung dieses Vertrages treffenden Pflichten erfüllen. Er wird insbesondere

- 5.1 die vereinbarten Preise fristgerecht zahlen. Für jede nicht eingelöste bzw. zurückgereichte Lastschrift hat der Kunde in dem Umfang, wie er das kostenauslösende Ereignis zu vertreten hat, dem Anbieter die diesem entstandenen Kosten zu erstatten;
- 5.2 die Anzahl aller von ihm für die Nutzung des Produkts vorgesehenen Nutzer mitteilen. Der Kunde verpflichtet sich ferner, jede durch Organisationsveränderungen, Mitarbeiterwechsel o.ä. hervorgerufene preisrelevante Veränderung gemäß Preisliste in der Anzahl der Nutzer dem Anbieter mitzuteilen;
- 5.3 die ihm bzw. den Nutzern zugeordneten Nutzungs- und Zugangsberechtigungen sowie Identifikations- und Authentifikations-Sicherungen vor dem Zugriff durch Dritte schützen und nicht an unberechtigte Nutzer weitergeben;
- 5.4 dafür Sorge tragen, dass (z.B. bei der Übernahme von Texten und Daten Dritter auf Server des Anbieters) alle gewerblichen Schutz- und Urheberrechte beachtet werden;
- 5.5 die erforderliche Einwilligung des jeweils Betroffenen einholen, soweit er im Rahmen der Nutzung des Produkts personenbezogene Daten erhebt, verarbeitet oder nutzt und kein gesetzlicher Erlaubnistatbestand eingreift;
- 5.6 das Produkt nicht missbräuchlich nutzen oder nutzen lassen, insbesondere keine Informationsangebote mit rechts- oder sittenwidrigen Inhalten übermitteln oder auf solche Informationen hinweisen, die der Volksverhetzung dienen, zu Straftaten anleiten oder Gewalt verherrlichen oder verharmlosen, sexuell anstößig bzw. pornographisch sind, geeignet sind, Kinder oder Jugendliche sittlich schwer zu gefährden oder in ihrem Wohl zu beeinträchtigen oder das Ansehen des Anbieters schädigen können;
- 5.7 den Versuch unterlassen, selbst oder durch nicht autorisierte Dritte Informationen oder Daten unbefugt abzurufen oder in Programme, die vom Anbieter betrieben werden einzugreifen oder eingreifen zu lassen oder in Datennetze des Anbieters unbefugt einzudringen;
- 5.8 den möglichen Austausch von elektronischen Nachrichten nicht missbräuchlich für den unaufgeforderten Versand von Nachrichten oder Informationen an Dritte zu Werbezwecken (Spamming) nutzen;
- 5.9 den Anbieter von sämtlichen Ansprüchen Dritter freistellen, die auf einer rechtswidrigen Verwendung des Produkts durch ihn beruhen oder mit seiner Billigung erfolgen oder die sich insbesondere aus datenschutzrechtlichen, urheberrechtlichen oder sonstigen rechtli-

chen Streitigkeiten ergeben, die mit der Nutzung des Produkts verbunden sind. Erkennt der Kunde oder muss er erkennen, dass ein solcher Verstoß droht, besteht die Pflicht zur unverzüglichen Unterrichtung des Anbieters;

- 5.10 nach Abgabe einer Störungsmeldung (vgl. Leistungsbeschreibung) dem Anbieter die durch die Überprüfung entstandenen Aufwendungen ersetzen, wenn sich nach der Prüfung herausstellt, dass keine Störung der technischen Einrichtungen des Anbieters vorlag und der Kunde dies bei zumutbarer Fehlersuche hätte erkennen können;
- 5.11 die von ihm gemäß § 1 berechtigten Nutzer verpflichten, ihrerseits die für die Nutzung des Produkts in § 5.3 bis 5.8 aufgeführten Bestimmungen einzuhalten.

6 Vertragswidrige Nutzung des Produkts

- 6.1 Der Anbieter ist berechtigt, bei rechtswidrigem Verstoß des Kunden oder seiner Nutzer gegen eine der in diesem Vertrag festgelegten wesentlichen Pflichten, insbesondere bei Verstoß gegen die in § 5.6 bis 5.8 genannten Pflichten den Zugang auf das Produkt und zu dessen Daten zu sperren. Der Zugang wird erst dann wiederhergestellt, wenn der Verstoß gegen die betroffene wesentliche Pflicht dauerhaft beseitigt bzw. die Wiederholungsgefahr durch Abgabe einer angemessenen strafbewehrten Unterlassungserklärung gegenüber dem Anbieter sichergestellt ist. Der Kunde bleibt in diesem Fall verpflichtet, die monatlichen Preise zu zahlen.
- 6.2 Der Anbieter ist berechtigt, bei einem Verstoß gegen § 5.6 bis 5.8 die betroffenen Daten zu löschen.
- 6.3 Liegt in den Fällen des § 6.1 und § 6.2 ein schuldhafter Verstoß des Kunden vor, ist der Kunde zum Schadensersatz in Höhe von 200 € verpflichtet. Der Schadensersatz ist höher oder niedriger anzusetzen, wenn der Anbieter einen höheren oder der Kunde einen geringeren Schaden nachweist; der Kunde kann auch nachweisen, dass kein Schaden vorliegt. Die Geltendmachung anderer Schadensersatzansprüche bleibt dem Anbieter vorbehalten.
- 6.4 Im Falle eines rechtswidrigen Verstoßes gegen die in § 5.6 bis 5.8 festgelegten Pflichten durch einen Nutzer hat der Kunde dem Anbieter auf Verlangen unverzüglich sämtliche Angaben zur Geltendmachung der Ansprüche gegen den Nutzer zu machen, insbesondere dessen Namen und Anschrift mitzuteilen.

7 Zahlungsbedingungen, SEPA-Mandat

- 7.1 Monatliche Preise sind, beginnend mit dem 31. Tag nach Beginn der Testphase, jeweils monatlich im Voraus zu zahlen. Ist ein Preis für Teile eines Monats zu berechnen, so wird dieser für jeden Tag mit 1/30 des monatlichen Preises berechnet.
- 7.2 Sonstige Preise sind nach Erbringung der Leistung zu zahlen.
- 7.3 Der Kunde stimmt einer Übermittlung der monatlichen Rechnungen in elektronischer Form als Mailanhang im PDF-Format zu.
- 7.4 Der Kunde erteilt dem Anbieter ein SEPA-Lastschriftmandat (Basis-Lastschrift) zur Begleichung der Zahlungspflichten aus diesem Vertrag (SEPA-Gläubiger-ID des Anbieters DE35ZZZ00000230102).
- 7.5 Der Rechnungsbetrag wird 2 Tage nach dem Rechnungsdatum mittels SEPA-Basis-Lastschrift abgebucht. Die Frist für die Vorabankündigung der SEPA-Lastschrift wird auf 2 Tage verkürzt. Der Käufer sichert zu, für die Deckung des Kontos zu sorgen. Kosten, die aufgrund von Nichteinlösung oder Rückbuchung der Lastschrift entstehen, gehen zu Lasten des Kunden, solange die Nichteinlösung oder die Rückbuchung nicht durch den Anbieter verursacht wurde.

8 Verzug

- 8.1 Während eines Zahlungsverzugs des Kunden in nicht unerheblicher Höhe ist der Anbieter berechtigt, den Zugang auf das Produkt zu sperren. Der Kunde bleibt in diesem Fall verpflichtet, die monatlichen Preise zu zahlen.
- 8.2 Kommt der Kunde für zwei aufeinander folgende Monate mit der Bezahlung der Preise bzw. eines nicht unerheblichen Teils der Preise oder in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei Monate erstreckt, mit der Bezahlung des Entgeltes in Höhe eines Betrages, der das Entgelt für zwei Monate erreicht, in Verzug, ist der Anbieter berechtigt, den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen und einen sofort in einer Summe fälligen pauschalierten Schadensersatz in Höhe eines Viertels der bis zum Ablauf der regulären Vertragslaufzeit restlichen monatlichen Preise zu verlangen.
- 8.3 Der Schadensbetrag ist höher oder niedriger anzusetzen, wenn der Anbieter einen höheren oder der Kunde einen geringeren Schaden nachweist.
- 8.4 Die Geltendmachung weiterer Ansprüche wegen Zahlungsverzuges bleibt dem Anbieter vorbehalten.
- 8.5 Gerät der Anbieter mit der betriebsfähigen Bereitstellung in Verzug, so richtet sich die Haftung nach § 9. Der Kunde ist nur dann zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt, wenn der Anbieter eine vom Kunden gesetzte angemessene Nachfrist nicht einhält, die mindestens zwei Wochen betragen muss.

9 Haftung

- 9.1 Der Anbieter haftet dem Kunden bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit für alle von ihm sowie seinen gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen verursachten Schäden unbeschränkt.
- 9.2 Bei leichter Fahrlässigkeit haftet der Anbieter im Fall der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit unbeschränkt. Im Übrigen haftet der Anbieter nur, soweit er eine wesentliche Vertragspflicht (Kardinalpflicht) verletzt hat. In diesen Fällen ist die Haftung auf den Ersatz des vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schaden beschränkt. Für einen einzelnen Schadensfall ist die Haftung auf den Vertragswert begrenzt, bei laufender Vergütung auf die Höhe der Vergütung pro Vertragsjahr, jedoch nicht auf weniger als € 200. Ergänzend und vorrangig ist die Haftung des Anbieters wegen leichter Fahrlässigkeit auf Schadens- und Aufwendungsersatz - unabhängig vom Rechtsgrund - insgesamt begrenzt auf 25 Prozent der bei Vertragsabschluss vereinbarten Vergütung. Die Haftung gemäß § 9.1 und 9.2 Satz 1 bleiben von diesem Absatz unberührt.
- 9.3 Die verschuldensunabhängige Haftung des Anbieters auf Schadensersatz (§ 536 a BGB) für bei Vertragsschluss vorhandene Mängel wird ausgeschlossen. § 9.1 und 9.2 bleiben unberührt.
- 9.4 Die Haftung nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes bleibt unberührt.

10 Höhere Gewalt

- 10.1 Der Anbieter ist von der Verpflichtung zur Leistung aus diesem Vertrag befreit, wenn und soweit die Nichterfüllung von Leistungen auf das Eintreten von Umständen höherer Gewalt nach Vertragsabschluss zurückzuführen ist.
- 10.2 Als Umstände höherer Gewalt gelten zum Beispiel Krieg, Streiks, Unruhen, Enteignungen, kardinale Rechtsänderungen, Sturm, Überschwemmungen und sonstige Naturkatastrophen sowie sonstige vom Anbieter nicht zu vertretende Umstände.
- 10.3 Jede Vertragspartei hat die andere Vertragspartei über den Eintritt eines Falles von höherer Gewalt unverzüglich und in schriftlicher Form in Kenntnis zu setzen.

11 Vertragsbeginn und –laufzeit, Kündigung

- 11.1 Der Kunde kann im Internet einen Testzugang zum Produkt anfordern. Indem er am Ende des Bestellvorgangs auf die Schaltfläche "**Zugang anfordern**" klickt, kommt ein Vertrag über einen Testzugang zustande. Er hat eine Laufzeit von 30 Tagen (Testphase) ab dem Tag nach Anforderung des Zugangs und endet, ohne dass es einer Kündigung bedarf. Der Anbieter wird dem Kunden innerhalb angemessener Zeit die notwendigen Benutzerkennungen und Passwörter übersenden und die Zugangskonten frei schalten. Während der Testphase kann jederzeit ein Vertrag über einen Dauerzugang angeschlossen werden, indem der Kunde in der Vertragsverwaltung seine Kontodaten hinterlegt. Benutzerkennungen und Passwörter sowie die in der Testphase erfassten Daten bleiben unverändert.
- 11.2 Der Vertrag über den Dauerzugang wird auf unbestimmte Zeit geschlossen und hat eine Mindestmietzeit von 3 Monaten gerechnet ab dem 31. Tag nach Beginn der Testphase.
- 11.3 Das Vertragsverhältnis kann von beiden Vertragsparteien frühestens zum Ablauf der Mindestmietzeit mit einer Frist von 1 Monat gekündigt werden. Andernfalls verlängert sich der Vertrag jeweils um 3 Monate und kann dann mit einer Frist von 1 Monat zum Ablauf der Frist gekündigt werden.
- 11.4 Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Das Recht des Kunden, den Mietvertrag außerordentlich fristlos zu kündigen, wenn ihm der vertragsgemäße Gebrauch der Mietsache ganz oder zum Teil nicht rechtzeitig gewährt oder wieder entzogen wird, wird ausgeschlossen (§ 543 Absatz 2 Ziffer 1 BGB).
- 11.5 Alle Kündigungen nach diesem Vertrag haben in Textform zu erfolgen.

12 Geheimhaltung

Die Vertragsparteien verpflichten sich, Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse, die sie – einschließlich ihrer Erfüllungsgehilfen – anlässlich der Vertragsanbahnung oder der Vertragserfüllung erlangt haben, vertraulich zu behandeln. Diese Verpflichtungen gelten nicht für Informationen, Kenntnisse und Erfahrungen, die

- nachweislich ohne Verletzung dieser Geheimhaltungsverpflichtung allgemein bekannt sind,
- den Parteien bereits vor Erhalt der Informationen, Kenntnisse und Erfahrungen nachweislich bekannt waren,
- von einem Dritten ohne Verpflichtung zur Geheimhaltung erhalten worden oder
- nachweislich unabhängig erarbeitet worden sind.

13 Schlussbestimmungen

- 13.1 Der Kunde kann die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung des Anbieters auf Dritte übertragen. Der Anbieter ist hingegen berechtigt, die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag an ein Partnerunternehmen zu übertragen.
- 13.2 Im Falle der ganzen oder teilweisen Unwirksamkeit einzelner Klauseln der vorliegenden Vereinbarung sind eventuell unwirksame Bestimmungen so umzudeuten, zu ergänzen oder zu ersetzen, dass der mit der unwirksamen Bestimmung verfolgte wirtschaftliche Zweck erreicht wird. Dasselbe gilt für den Fall, dass Regelungslücken in dieser Vereinbarung vorhanden sein sollten.
- 13.3 Änderungen oder Ergänzungen des Vertrages und seiner Anhänge bedürfen der Schriftform und sind von beiden Parteien zu unterzeichnen.
- 13.4 Für die vertraglichen Beziehungen gilt deutsches Recht. Gerichtsstand ist Mannheim.

Anhang A - Leistungspflichten des Anbieters

1 Bereitstellung der Standardleistungen

Der Anbieter stellt im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten dem Kunden mit dem Produkt '**AHB Zeitwirtschaft Plus**' Standardleistungen, deren Inhalt und Umfang sich aus der folgenden Leistungsbeschreibung ergeben, mit der in Ziffer 7 bezeichneten Verfügbarkeit betriebsfähig bereit. Das Produkt ist betriebsfähig bereitgestellt, wenn der Anbieter dem Kunden die Freischaltung (Zugang zu funktionsfähigem Produkt) mitgeteilt hat.

2 Funktionalitäten des Produkts

Das Produkt 'AHB Zeitwirtschaft Plus' besteht aus den Anwendungen

- AHB Zeitwirtschaft Web (Zentrale Pflege und Reporting in der Personalabteilung)
- AHB Zeitkonto Web (Self-Service-Anwendung für die Endbenutzer)
- AHB Vertragsverwaltung

Die Anwendungen werden über getrennte Start-URLs aufgerufen und sind datentechnisch getrennte Anwendungen; sie arbeiten über interne transparente Schnittstellen zusammen, so dass der Pflegeaufwand des Kunden minimiert wird.

2.1 AHB Zeitwirtschaft Web

Die Webanwendung 'AHB Zeitwirtschaft Web' erlaubt der Personalabteilung des Kunden die Stammdaten seiner Nutzer ("Personen") sowie zentrale Einstellungen der Zeiterfassung zu pflegen; insbesondere

- Personenstammdaten (Personalnummer, Name, Eintritt, Austritt, Funktionsschlüssel usw.)
- Zeiterfassungsdaten (Zuordnung zu Arbeitszeitgruppe, Urlaubsansprüche, Buchungsrechte, Zuordnung zu Ampel-/Grenzwertgruppen, Kostenfaktor, Teilzeitfaktor, Saldenkappung etc.)
- Organisation (Abteilungstexte und Zuordnung der Personen zu Abteilungen)
- Arbeitszeitmodelle (Arbeitszeitgruppen, Arbeitszeitregelungen und Pausenregelungen)
- Pflege von Benutzern der Anwendung und ihrer Berechtigungen

Weiterhin können diverse Reports erstellt werden, die zur zentralen Auswertung und Weiterleitung geeignet sind. Alle Reports lassen sich über die Anwendung in CSV- oder PDF-Dateiformat herunterladen.

2.1.1 Erstbefüllung

Der Anbieter stattet bei Abschluss eines Vertrags mit einem Kunden die Installation des Kunden mit einem Standardsatz von **Grundeinstellungen** aus: Abwesenheitsdefinitionen, Arbeitszeitgruppen, Arbeitszeitregelungen, Pausenregelungen und Feiertage werden initial angelegt.

Gegen gesonderte Berechnung kann der Anbieter eine kundenseitig zur Verfügung gestellte CSV-Datei mit Personenstammdaten (Personalnummer, Name, Geburtsdatum, Eintrittsdatum) initial importieren.

Alternativ zur Erstbefüllung mit Daten des Anbieters können für bisherige Nutzer der Standard-Anwendungen 'AHB JANUS® Zeiterfassung' und/oder 'AHB Zeitkonto Web' deren bisherige Daten gegen gesonderte Berechnung zur Erstbefüllung genutzt werden.

2.2 AHB Zeitkonto Web

Mit der Webanwendung 'AHB Zeitkonto Web' können die Nutzer des Kunden ihre eigenen Zeitdaten einsehen, Buchungen tätigen sowie Anträge für Buchungskorrekturen, Abwesenheiten (Urlaube etc.) sowie Berichtigungen stellen.

Die Stammdaten (Personen und Abwesenheitsgründe) werden automatisch periodisch aus der 'AHB Zeitwirtschaft Web' übernommen.

Berechtigte Nutzer des Kunden können Workflow-Definitionen zur Genehmigung der Anträge einrichten, Leiterrechte zum Einsehen der Zeitdaten anderer Benutzer definieren sowie Rollen zur Genehmigung von Anträgen festlegen.

2.3 AHB Vertragsverwaltung

Mit der Webanwendung 'AHB Vertragsverwaltung' kann der Kunde seine Vertragsdaten einsehen und ändern. Neben seinen Adressdaten sind dies insbesondere die Bankdaten für die monatlichen Lastschriften sowie die gekauften Optionen und Preise.

Außerdem können die monatlichen Rechnungen im PDF-Format angesehen und heruntergeladen werden.

2.4 Anzahl Nutzer

Der Anbieter lizenziert das Produkt für die beim Kauf vereinbarte Anzahl Nutzer (Personen); bei kundenseitiger Überschreitung der vereinbarten Anzahl Nutzer wird die Funktionalität der Anwendungen automatisch eingeschränkt.

2.5 Leistungsübergabepunkt

Dem Kunden ist bewusst, dass der Anbieter kein eigenes Netz betreibt und dem Kunden keinen Internetzugang und keine direkte Verbindung zwischen seinem eigenen oder beauftragten Rechenzentrum und dem Kundenrechner zur Verfügung stellt. Übergabepunkt für die vertraglichen Leistungen ist der Routerausgang des Rechenzentrums des Anbieters. Der Anbieter übernimmt keine Verantwortung für die Funktionstüchtigkeit des Kundenzugangs zum Internet, der Aufrechterhaltung der Netzverbindung sowie der Beschaffung und Bereitstellung der auf Seiten des Kunden erforderlichen Infrastruktur (Hard- und Software) zur Nutzung der vertraglichen Leistungen.

2.6 Dokumentation

Sowohl für 'AHB Zeitwirtschaft Web' als auch für 'AHB Zeitkonto Web' sind Funktionsbeschreibungen bzw. Benutzerdokumentationen online aufrufbar und herunterladbar.

2.7 Softwarepflege

Der Anbieter überwacht laufend die Funktionstüchtigkeit der Anwendungen (Software) und beseitigt unverzüglich auftretende Softwarefehler. Ein Softwarefehler liegt dann vor, wenn die Anwendungen die angegebenen Funktionen reproduzierbar nicht erfüllen, falsche Ergebnisse liefert, den Lauf unkontrolliert abbricht oder in anderer Weise nicht funktionsgerecht arbeitet, so dass die Nutzung eingeschränkt oder unmöglich wird.

Ändern sich rechtliche Vorschriften oder Normen, technische oder wissenschaftliche Erkenntnisse, die für die Funktionstüchtigkeit der Software, die der Anbieter selbst entwickelt hat, im Hinblick auf die Zwecke, die Kunden der Software typischerweise bei deren Nutzung verfolgen, von nicht ganz unerheblicher Bedeutung sind, so nimmt der Anbieter entsprechende Anpassungen der Software vor, sobald die Änderungen dem Anbieter bei Anwendung pflichtgemäßer Sorgfalt bekannt werden müssten. Die Auswahl der Art der Anpassung der Anwendungen obliegt dem Anbieter.

Sobald der Anbieter die eigenentwickelte Software durch neue oder verbesserte Funktionen oder andere Leistungsmerkmale ändert bzw. ergänzt, verpflichtet sich der Anbieter, die Software durch die geänderte bzw. ergänzte Software zu ersetzen, wenn die Testphase für die Änderungen und Ergänzungen abgeschlossen ist und der Anbieter die Software in der geänderten bzw. ergänzten Fassung am Markt anbietet.

Handelt es sich um von Dritten erstellte Software, ist der Anbieter verpflichtet, die Software durch eine geänderte bzw. ergänzte Software unverzüglich zu ersetzen, sobald der Dritte dem Anbieter die geänderte bzw. ergänzte Software überlassen hat.

3 Zugangsberechtigung

Nach Herstellung der Betriebsbereitschaft des Produkts übermittelt der Anbieter dem Kunden zusammen mit den Start-URLs der Anwendungen eine Zugangsberechtigung (Benutzername, Passwort) für jeweils einen Initialbenutzer in den Anwendungen 'AHB Zeitwirtschaft Web', 'AHB Zeitkonto Web' und 'AHB Vertragsverwaltung'. Diese Initialbenutzer besitzen in ihren Anwendungen alle notwendigen Rechte.

Der Kunde hat umgehend die Initialpasswörter der Initialbenutzer zu ändern.

Unter Nutzung der Initialbenutzer kann der Kunde alle seine notwendigen Benutzer mit den notwendigen Rechten einrichten.

4 Datensicherung

Täglich nachts in der Zeit der geplanten Nichtverfügbarkeit (siehe Ziffer 8) oder häufiger wird eine Komplettsicherung aller Daten des Produkts vorgenommen. Diese Daten werden auf einem separaten Server beim Anbieter oder einem beauftragten Dritten in Dateiform gespeichert.

Zweck dieser Datensicherung ist das schnelle Wiederherstellen des Systems nach einem schwerwiegenden Fehler; insbesondere einem Hardwareausfall. Die Datensicherung kann nicht zum fallweisen Zurücksichern ausgewählter Daten (z.B. nach versehentlichem Löschen einer Person) genutzt werden.

Vom vertraglichen Leistungsumfang nicht erfasst ist die der Einhaltung von Archivierungspflichten, z.B. handelsrechtlicher oder steuerlicher Art dienende längerfristige Datensicherung, für die der Kunde verantwortlich ist.

5 Service

Der Anbieter unterhält eine Service-Hotline, die per eMail, Telefon und Fax erreichbar ist. Sie dient zur Klärung von Fragen zur Anwendung und zur Mitteilung von Störungsmeldungen. Die Hotline steht dem Kunden Montag bis Freitag (außer an Feiertagen in Baden-Württemberg) in der Zeit von 09:00 Uhr bis 17:00 (MEZ) zur Verfügung.

Hotline¹ Tel. 0180 3 - 242 222
 Fax 0180 3 - 242 333
 eMail hotline@ahb-systeme.de

6 Kundenseitige Voraussetzungen für die Leistungserbringung

Der Zugriff auf das Produkt erfolgt ausschließlich über das Internet mittels einer 256-bit Secure Socket Layer-Verschlüsselung (SSL). Voraussetzungen für die Nutzung des Produkts sind:

- Internetzugang
- Web-Browser mit aktiviertem JavaScript und aktivierten Session-Cookies, mindestens
 - Microsoft Edge
 - Mozilla Firefox ab Version 38
 - Google Chrome

Die Bereitstellung dieser Voraussetzungen sowie der Telekommunikationsdienste einschließlich der Übermittlungsleistungen vom Leistungsübergabepunkt bis zu den von Kunde eingesetzten Geräten sind nicht Gegenstand dieses Vertrages, sondern obliegen dem Kunden.

Nutzt der Kunde die Option 'Buchen via Telefon', können seine Mitarbeiter zusätzlich Buchungen über Telefon absetzen sowie Salden und Urlaubsstände abfragen. Der Zugriff über diesen alternativen Weg funktioniert sowohl mittels stationären Telefonen als auch mittels mobilen Telefonen oder Smartphones. Detaillierte Informationen dazu sowie zu den möglicherweise entstehenden Telefonkosten sind in der Dokumentation 'Erste Schritte Buchen via Telefon' nachzulesen.

7 Verfügbarkeit

Der Anbieter stellt dem Kunden die in Ziffer 2 bezeichneten Funktionalitäten des Produkts während der Systemlaufzeit (24 Stunden/Tag und 365 Tage/Jahr) bereit, jedoch unter Ausschluss der in Ziffer 8 vereinbarten Zeiten der geplanten Nichtverfügbarkeit.

Die Systemlaufzeit setzt sich zusammen aus den Zeiten der verfügbaren Nutzung und der Nichtverfügbarkeit. Für die Zeit der verfügbaren Nutzung stellt der Anbieter das Produkt mit einer Verfügbarkeit von 99% bereit, gerechnet auf einen Zeitraum von 3 Monaten.

¹ 9 ct pro Minute aus allen deutschen Netzen

Zur verfügbaren Nutzung zählen auch die nachfolgend bezeichneten Zeiträume während

- Störungen in oder aufgrund des Zustandes der nicht von Anbieter oder seinen Erfüllungsgehilfen bereit zu stellenden Infrastruktur;
- Störungen oder sonstigen Ereignissen, die nicht von Anbieter oder einem seiner Erfüllungsgehilfen verursacht sind, zum Beispiel Überschreitung der vereinbarten Nutzerzahlen;
- unerheblicher Minderung der Tauglichkeit zum vertragsgemäßen Gebrauch.

Nichtverfügbarkeit liegt vor, wenn im Übrigen die vereinbarten Funktionalitäten nicht benutzbar sind.

8 Geplante Nichtverfügbarkeit

Täglich werden von 23:00 bis 3:00 Uhr sowie jeden Mittwoch von 17:00 bis 19:00 Uhr Wartungsarbeiten durchgeführt (geplante Nichtverfügbarkeit). In diesen Zeiträumen kann es zu Leistungseinschränkungen kommen.

Der Anbieter ist auch außerhalb der aufgeführten Zeiten berechtigt, die Software und/oder Hardware-Systeme zu warten, zu pflegen und Datensicherung vorzunehmen. Geplante Nichtverfügbarkeiten außerhalb der genannten Zeiten sind mit dem Kunden in Textform zu vereinbaren. Bei wichtigen Gründen wird der Kunde seine Zustimmung nicht unbillig verweigern.

Wenn und soweit der Kunde in Zeiten der geplanten Nichtverfügbarkeit das Produkt nutzen kann, so besteht hierauf kein Rechtsanspruch. Kommt es bei einer Nutzung des Produkts in Zeiten der geplanten Nichtverfügbarkeit zu einer Leistungsreduzierung oder -einstellung, so besteht für den Kunden insbesondere kein Anspruch auf Gewährleistung oder Schadensersatz.