

# TACOSS

---

## SOFTWARE

### Allgemeine Geschäftsbedingungen

(Stand 10.2020)

#### Inhaltsverzeichnis

Teil A: Allgemeiner Teil und Lizenzbestimmungen .....	2
Teil I: Allgemeiner Teil der Vertragsbedingungen .....	2
Teil II: Lizenzbestimmungen .....	9
Teil B: Erstellung und Customizing von Software .....	12
Teil C: Softwarepflegevertrag .....	18
Teil D: Bestimmungen zum Datenschutz.....	27
Teil E: Bestimmungen zum Datenschutz (Vereinbarung zur Auftragsdatenverarbeitung) .....	31
Anlage 1: Zweck, Art und Umfang der Auftragsverarbeitung; Art der Daten und Kategorien betroffener Personen.....	38
Anlage 2 – Technische und organisatorische Maßnahmen .....	39
Teil F: Besondere Geschäftsbedingungen zum Rahmenvertrag (Vermietung) .....	42
Anlage SLA (Störungsreaktion – Support – Software – On Premise).....	51

# TACOSS

---

## SOFTWARE

### Allgemeine Geschäftsbedingungen (Stand 10.2020)

#### Teil A: Allgemeiner Teil und Lizenzbestimmungen

#### Teil I: Allgemeiner Teil der Vertragsbedingungen

##### § 1 Vertragsgegenstand

Die Tacoss Software GmbH (im Folgenden Tacoss) liefert Software und erbringt Dienstleistungen auf dem Gebiet der Informationstechnologie.

Diese Vertragsbedingungen beinhalten die allgemeinen Regelungen für die Verträge, die mit dem Kunden geschlossen werden, sowie die Regelungen für die Übertragung der Nutzungsrechte an der Software.

##### § 2 Vertragsbestandteile und Definitionen

(1) Es gelten im Falle von Widersprüchen in der hier aufgeführten Reihenfolge:

(a) Der dem Vertrag zugrundeliegende Auftrag, der sowohl durch einen vom Kunden und Tacoss unterschriebenen Bestellschein, aber auch durch eine einseitige Auftragsbestätigung oder eine andere Form der Angebotsannahme zustande kommen kann.

(b) Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Tacoss, gegliedert in die Teile

- Teil B (Erstellung und Customizing von Software)
- Teil C (Softwarepflegevertrag)
- Teil D (Bestimmungen zum Datenschutz)
- Teil F (Vermietung)

(c) Teil A (Dieser Vertragstext)

(2) Abwehrklausel

Entgegenstehende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden erkennen wir nicht an, es sei denn, wir hätten ausdrücklich ihrer Geltung zugestimmt.

(3) Sofern Garantievereinbarungen zwischen einem anderen Hersteller als Tacoss und dem Kunden zustande kommen, gelten dessen AGB. Sofern Tacoss Standardsoftware von einem Hersteller liefert, nach dessen AGB der Abschluss eines Lizenzvertrags direkt zwischen dem Kunden und dem Hersteller erforderlich ist, um weitere Software Releases (Patches, Updates, Upgrades) zu erhalten, werden dessen Lizenzbedingungen in den Vertrag einbezogen.

(4) Definitionen

(a) „Software“ bezeichnet die von Tacoss erstellte Software in der angebotenen Version, die in der beschriebenen Systemumgebung ablauffähig ist. Die Softwareversionen richten sich nach den jeweils zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses aktuellen Versionen.

(b) „Angepasste Software“: Nur die Software, die im Rahmen dieses Vertragsverhältnisses für den Kunden erstellt wird.

# TACOSS

---

## SOFTWARE

### Allgemeine Geschäftsbedingungen

(Stand 10.2020)

- (c) „Systemumgebung“: Der Begriff Systemumgebung bezeichnet die zum Betrieb der Software erforderliche Hardware und Software. Es gelten die Systemvoraussetzungen, die im Auftrag genannt sind.
- (d) Störungsklassen
- Auftretende Störungen werden von den Parteien einvernehmlich als betriebsverhindernde, betriebsbehindernde oder sonstige Störungen eingeordnet.
- (i) Eine „betriebsverhindernde Störung“ liegt vor, wenn die Nutzung der Software, beispielsweise aufgrund von Fehlfunktionen, falschen Arbeitsergebnissen oder Antwortzeiten, unmöglich ist.
- (ii) Eine „betriebsbehindernde Störung“ liegt vor, wenn die Nutzung der Software nur stark eingeschränkt möglich ist und die Fehlfunktion nicht durch vertretbare organisatorische Maßnahmen umgangen werden kann.
- (iii) Eine „betriebseinschränkende Störung“ liegt vor, wenn die Nutzbarkeit der Software eingeschränkt ist, die Störung kurzfristig durch eigene Leistungen des Kunden kompensiert werden kann, das Vorhandensein der Störung die Arbeitsweise der Software aber so einschränkt, dass das Verbleiben der Störung dem Kunden nicht bis zur Auslieferung des nächsten Releases zumutbar ist.
- (iv) Nicht wesentliche, sonstige Störungen sind leichte Fehlfunktionen, die keine entscheidende Auswirkung auf die Nutzbarkeit der Software haben. Solche Fehler werden im Rahmen der normalen Weiterentwicklung der Software in einem der nächsten Releases behoben.
- (e) Ein „technischer Fehler“ ist eine Funktionsstörung, die nicht durch die Tacoss zu vertreten ist, weil die vorgegebene Systemumgebung nicht eingehalten wird, oder eine Änderung der Software selbst oder eine Fehlbedienung verursacht wird.
- (f) Eine „Störung“ bedeutet, dass die dem Kunden zur Verfügung gestellten Dienste oder Leistungen nicht verfügbar sind oder die Standardsoftware falsche Ergebnisse liefert. Eine Störung liegt unabhängig von der Frage vor, ob Tacoss im Rahmen der gesetzlichen Gewährleistung eine Behebung der Störung schuldet.
- (g) „Supportarbeiten“ sind Arbeitsleistungen der Tacoss, mittels derer versucht wird, die aufgetretene Störung zu beseitigen oder eine akzeptable Umgehungsmöglichkeit zu realisieren.
- (h) Ein „Patch“ bezeichnet ein Release der Standardsoftware, das der Aufrechterhaltung der Funktionsfähigkeit der Standardsoftware dient.
- (i) Ein „Vertragsschluss“ ist die Unterzeichnung des jeweiligen Vertrags durch beide Parteien oder eine einseitige Auftragsbestätigung, in der die zuvor verhandelte, zu erbringende Leistung definiert ist, wenn dieser vom Kunden nicht innerhalb von 7 Tagen widersprochen wird.
- (j) „Werktage“ sind Wochentage von Montag bis Freitag. Die Durchführung der Störungsbehebung erfolgt zu den regulären Bürozeiten von Tacoss, Montag bis Donnerstag in der Zeit von 08.00 Uhr bis 17.00 Uhr und am Freitag in der Zeit von 08.00 Uhr bis 13.00 Uhr, außer an Feiertagen. Es gilt die Zeitzone Berlin, Feiertagsregelung Schleswig-Holstein.

# TACOSS

---

## SOFTWARE

### Allgemeine Geschäftsbedingungen

(Stand 10.2020)

#### § 3 Gefahrübergang/Höhere Gewalt

- (1) Die Gefahr des zufälligen Untergangs des Werkes geht mit der Abnahme auf den Kunden über. Der Kunde sorgt vor diesem Zeitpunkt durch technische und organisatorische Maßnahmen für eine Sicherung des Wirtschaftsgutes (Verwahrpflicht) und verpflichtet sich, von Tacoss leihweise überlassene Gegenstände und Datenträger in ausreichendem Maße zu versichern und gegen unbefugte Nutzung zu sichern.
- (2) Wird Tacoss an der Erfüllung ihrer Verpflichtungen durch den Eintritt von unvorhersehbaren, außergewöhnlichen Umständen gehindert, die Tacoss trotz der zumutbaren Sorgfalt nicht abwenden kann und nicht zu vertreten hat, z. B. Betriebsstörungen durch:

- Behördliche Eingriffe,
- Energieversorgungsschwierigkeiten,
- Streik oder Aussperrung,
- Malware, Trojaner, Hacker,
- Epidemien,

sei es, dass diese Umstände im Bereich von Tacoss oder im Bereich seiner Lieferanten eintreten, verlängert sich, wenn die Lieferung oder Leistung nicht unmöglich wird, die Lieferfrist in angemessenem Umfang, maximal aber um die Zeitspanne von acht Wochen.

- (3) Wird durch die oben genannten Umstände, die Tacoss nicht zu vertreten hat, die Lieferung oder Leistung unmöglich, so wird Tacoss von ihren Leistungsverpflichtungen befreit.

#### § 4 Vergütung

- (1) Die Höhe der Vergütung richtet sich nach dem jeweiligen Auftrag.
- (2) Zahlungsmodalitäten sind im Auftrag geregelt.
- (3) Reisekosten und Spesen sind – soweit nicht anders vereinbart – gesondert zu vergüten.
- (4) Zusätzliche, nicht im Auftrag enthaltene Leistungen werden entsprechend dem jeweils gültigen Honorarverzeichnis berechnet.
- (5) Alle Preise verstehen sich als Nettopreise und sind zuzüglich der jeweils geltenden Mehrwertsteuer zu zahlen.
- (6) Die Aufrechnung mit anderen als von Tacoss unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen ist ausgeschlossen.
- (7) Die Ausübung eines Zurückbehaltungsrechts, das nicht auf einem Recht aus dem jeweiligen Einzelvertrag beruht, ist ausgeschlossen.
- (8) Bei Übertragung der Nutzungsrechte an Releases im Rahmen eines Mietvertrages oder Softwarepflegevertrages ist Tacoss berechtigt, das jeweilige Vertragsverhältnis zu kündigen, wenn der Kunde mit zwei Zahlungen in Verzug ist.

# TACOSS

---

## SOFTWARE

### Allgemeine Geschäftsbedingungen

(Stand 10.2020)

#### § 5 Vorbehalt

- (1) Tacoss behält sich die Übertragung der Nutzungsrechte an der dem Kunden gelieferten Software bis zur vollständigen Bezahlung sämtlicher zum Zeitpunkt der Auslieferung bestehender Forderungen aus diesem Vertragsverhältnis vor. Nutzungsrechte gehen erst mit der vollständigen Zahlung auf den Kunden über.
- (2) Bei verschuldeten Zahlungsrückständen des Kunden sowie bei einer erheblichen Verletzung von Sorgfalts- oder Obhutspflichten gilt die Geltendmachung des Vorbehalts durch Tacoss nicht als Rücktritt vom Vertrag, es sei denn, Tacoss teilt dies dem Kunden ausdrücklich mit.
- (3) Bei Geltendmachung des Vorbehalts durch Tacoss erlischt das Recht des Kunden zur Weiterverwendung der Software, es sei denn, Tacoss teilt dem Kunden etwas anderes mit. Sämtliche vom Kunden angefertigten Programmkopien müssen in diesem Fall gelöscht werden.

#### § 6 Dienstverträge

- (1) Diese Regelung ist insbesondere anzuwenden, wenn Tacoss Beratungsleistungen erbringt, Schulungen durchführt, oder wenn vereinbart wurde, dass dem Kunden Arbeitsleistungen seitens Tacoss zeitlich begrenzt zur Verfügung gestellt werden und dabei die Projektführung, das Change Management und die Systemverantwortung für die Realisierung des Projekts dem Kunden obliegen.
- (2) Im Auftrag ist insbesondere zu regeln:
  - (a) der Inhalt der Leistung,
  - (b) der Leistungsort,
  - (c) die angestrebte Dauer des Auftrags,
  - (d) Vergütung und ggf. ergänzende oder abweichende Zahlungsmodalitäten,
  - (e) Mitwirkungspflichten des Kunden, falls erforderlich.
- (3) Die jeweiligen Aufgaben können auch während der Realisierung im Auftrag des Kunden geändert werden, Änderungen sind jedoch schriftlich mit dem Kunden zu vereinbaren.
- (4) Für Dienstverträge sind ausschließlich die Regelungen des Teil A anwendbar.

#### § 7 Haftung

- (1) Eine Nutzung des Systems vor der Abnahme im „Produktivbetrieb“ erfolgt ausschließlich auf Risiko des Kunden. Tacoss übernimmt keine Haftung für entgangene Gewinne, Datenverluste etc.
- (2) Dem Kunden obliegt außerdem die Pflicht, die Daten mindestens einmal täglich zu sichern. Die Datensicherung hat nach dem aktuellen Stand der Technik zu erfolgen. Die Haftung von Tacoss für die Wiederherstellung von Daten wird der Höhe nach auf die Kosten beschränkt, die notwendig sind, um die Daten wiederherzustellen, wenn sie von dem Kunden in der angegebenen Art und Weise gesichert werden, oder in sonstiger Weise aus maschinenlesbarem Datenmaterial mit vertretbarem Aufwand rekonstruiert werden können.

# TACOSS

---

## SOFTWARE

### Allgemeine Geschäftsbedingungen

(Stand 10.2020)

- (3) Tacoss haftet bei der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten nur für den im Zeitpunkt des Vertragsabschlusses vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden. Vertragstypische, vorhersehbare Schäden sind dabei solche, die der Vertragspartner bei Vertragsabschluss als mögliche Folge einer Vertragsverletzung vorausgesehen hat, oder unter Berücksichtigung der Umstände, die ihm bekannt waren, oder die er hätte kennen müssen, bei Anwendung verkehrsüblicher Sorgfalt hätte voraussehen müssen. Diese Haftungsbegrenzung gilt nicht bei Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit. Ebenfalls unberührt bleibt die Haftung nach § 7 Haftpflichtgesetz (HPfIG) in Bezug auf Personenschäden. Ebenfalls nicht von den vorstehenden Haftungsbegrenzungen/-beschränkungen umfasst sind Schadensersatzansprüche aus der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten. Wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung zur Erreichung des Zieles des Vertrages notwendig sind.
- (4) Die vorgenannten Ansprüche verjähren nach 12 Monaten, beginnend in dem Moment, in dem der Kunde Kenntnis von dem Eintritt des Schadens hatte oder ohne Anwendung grober Fahrlässigkeit hätte haben müssen. Hinsichtlich von Schäden, die sich aus einer Verletzung von Leib, Leben und/oder Gesundheit und/oder der Verletzung einer Garantiezusage ergeben und/oder die grob fahrlässig oder vorsätzlich verursacht wurden, bleiben die gesetzlichen Bestimmungen zur Verjährung unberührt. Ebenso unberührt bleiben die Regelungen des Produkthaftungsgesetzes.
- (5) Tacoss ist nicht dafür verantwortlich, dass der Kunde durch die Anwendung der Software seine betriebswirtschaftlichen und rechtlichen Vorgaben erfüllt.
- (6) Im Falle der Geltendmachung von Schadensersatzansprüchen aus Verzug kann der Kunde, sofern er glaubhaft macht, dass ihm aus der Verspätung ein Schaden erwachsen ist, eine Verzugsentschädigung verlangen. Die Höhe der Entschädigung ist begrenzt auf 1 % pro vollendete Woche, insgesamt aber auf 20 %, jeweils bezogen auf die vereinbarte Vergütung des Programms oder Programmteils, das wegen nicht rechtzeitiger Überlassung nicht genutzt werden kann.

### § 8 Geheimhaltung

- (1) Beide Parteien sichern sich gegenseitig zu, dass sie während der Laufzeit dieses Vertrages und zwei Jahre danach alle Informationen, Dokumente und Daten, die ihnen von der anderen Vertragspartei zur Kenntnis gebracht worden bzw. im Rahmen der Zusammenarbeit zur Kenntnis gelangt sind, und die nicht explizit als „offen“ gekennzeichnet oder deklariert sind („vertrauliche Informationen“), als ihnen anvertraute Betriebsgeheimnisse behandeln und sie weder aufzeichnen noch an Dritte weitergeben oder verwerten, solange und soweit diese Informationen, Dokumente und Daten nicht den Parteien bereits vorher ohne Verpflichtung zur Geheimhaltung bekannt waren, oder
  - (a) allgemein bekannt sind oder werden, ohne dass dies eine der Parteien zu vertreten hat, oder
  - (b) einer der Parteien von einem Dritten rechtmäßigerweise ohne Geheimhaltungspflicht mitgeteilt bzw. überlassen werden, oder von dem überlassenen Unternehmen zur Bekanntmachung schriftlich freigegeben worden sind, oder
  - (c) nach den gesetzlichen oder verwaltungsrechtlichen Vorschriften oder aufgrund einer unanfechtbaren gerichtlichen Entscheidung offengelegt werden müssen, wenn der offenlegenden Vertragspartei dieses Erfordernis unverzüglich bekannt gegeben wird und der Umfang der Offenlegung soweit wie möglich eingeschränkt wird.

# TACOSS

---

## SOFTWARE

### Allgemeine Geschäftsbedingungen

(Stand 10.2020)

- (2) Beide Parteien, sowie die mit ihnen gem. § 15 AktG verbundenen Unternehmen sind verpflichtet und werden ihre Mitarbeiter verpflichten, die bei der Durchführung des vorliegenden Vertrages bekannt gewordenen Geschäftsgeheimnisse des jeweiligen Vertragspartners vertraulich zu behandeln und insbesondere Unterlagen nicht Dritten zugänglich zu machen.
- (3) Auf Verlangen werden beide Parteien bei Beendigung der Zusammenarbeit alle vertraulichen Informationen unwiederbringlich löschen oder an die jeweils andere Vertragspartei zurückgeben. Auf Anfrage einer Vertragspartei ist die Löschung schriftlich zu bestätigen. Die Verpflichtungen nach diesem Abschnitt zur Geheimhaltung und Datenschutz bleiben auch nach Beendigung oder vollständigen Abwicklung des Vertrags bestehen.
- (4) Diese Bestimmungen gelten voll umfänglich für alle eingesetzten Mitarbeiter von Tacoss.
- (5) Tacoss hat ferner sicherzustellen, dass alle Personen, die von ihr mit der Bearbeitung und Erfüllung des Vertrages betraut sind, die gesetzlichen Bestimmungen über den Datenschutz beachten. Die nach dem Datenschutzrecht erforderliche Verpflichtung auf das Datengeheimnis ist vor der erstmaligen Aufnahme der Tätigkeit der Mitarbeiter vorzunehmen und dem Kunden auf Verlangen nachzuweisen. Das Gleiche gilt für Mitarbeiter von eingeschalteten Subunternehmen.

#### § 9 Option

- (1) Sofern er die Standardsoftware mietet, hat der Kunde die Option, innerhalb eines im Auftrag festgelegten Zeitraums die Standardsoftware in der dann aktuellen Version käuflich zu erwerben. In diesem Fall endet der Mietvertrag im Moment des Zugangs der Optionserklärung. Die Regelungen der AGB, Teil A § 16 treten in dem Moment der Geltendmachung der Option außer Kraft. Die im Rahmen des Mietvertrags übertragenen Nutzungsrechte an der Software werden endgültig und unwiderruflich übertragen. Es gelten dann die Regelungen des Teil II Lizenzbestimmungen.
- (2) Gleichzeitig schließen die Parteien für den Fall der Geltendmachung der Option einen Softwarepflegevertrag (AGB Softwarepflege) ab, dessen Vertragsbeginn ebenfalls auf dem Zeitpunkt des Zugangs der Option liegt.
- (3) Der Kaufgegenstand ist das Release, das zum Zeitpunkt der Geltendmachung der Option auf den Computern des Kunden installiert ist und zur Nutzung in den Arbeitsspeicher geladen wird. Der Kaufpreis ergibt sich aus dem Auftrag.
- (4) Das Release wird mit dem Funktionsumfang und den Eigenschaften überlassen, die dem Kunden aus der Nutzung bekannt waren oder hätten ohne Anwendung einfacher Fahrlässigkeit bekannt sein müssen.

#### § 10 Allgemeines

- (1) Sollte eine Bestimmung oder eine der jeweiligen Ergänzungsvereinbarungen des Vertrags unwirksam sein oder werden, so soll die Wirksamkeit der übrigen Regelungen dadurch nicht berührt werden.
- (2) Sämtliche Vereinbarungen, die eine Änderung, Ergänzung oder Konkretisierung dieser Vertragsbedingungen beinhalten, sowie besondere Garantiezusagen und Abmachungen sind schriftlich niederzulegen.
- (3) Die Parteien vereinbaren im Hinblick auf sämtliche Rechtsbeziehungen aus diesem Vertragsverhältnis die Anwendung des Rechts der Bundesrepublik Deutschland.

# **TACOSS**

---

## **SOFTWARE**

### **Allgemeine Geschäftsbedingungen**

(Stand 10.2020)

- (4) Sofern der Kunde Kaufmann im Sinne des Handelsgesetzbuchs, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist, wird für sämtliche Streitigkeiten, die im Rahmen der Abwicklung dieses Vertragsverhältnisses entstehen, Flensburg als Gerichtsstand vereinbart.



# TACOSS

## SOFTWARE

### Allgemeine Geschäftsbedingungen (Stand 10.2020)

## Teil II: Lizenzbestimmungen

### § 11 Gegenstand der Lizenzbedingungen

- (1) Gegenstand dieser Lizenzbedingungen ist die im Auftrag spezifizierte vertragsgegenständliche Software, die in elektronischer Form oder auf Originaldatenträgern ausgeliefert wird. Die dazugehörige Programmdokumentation erhält der Kunde in schriftlicher oder elektronischer Form. Ergänzend können Anwenderhilfen und Beschreibungen bereitgestellt werden.
- (2) Diese Lizenzbedingungen gelten für sämtliche Versionen der Softwareprodukte, einschließlich Vollversionen, Upgrades und Updates und anderen Releases.

### § 12 Urheberrechte und gewerbliche Schutzrechte an den Tacoss Softwareprodukten

- (1) Die Softwareprodukte von Tacoss sind durch Urheberrechtsgesetze und Bestimmungen internationaler Übereinkommen sowie sonstige Gesetze zum Schutze des geistigen Eigentums und von Geschäftsgeheimnissen geschützt. Tacoss und seine Vorlieferanten sind Inhaber sämtlicher Rechte, insbesondere der Urheberrechte an den Softwareprodukten. Die Verletzung dieser Schutzrechte stellt eine wesentliche Rechtsverletzung dar, gegen die Tacoss alle ihr zur Verfügung stehenden rechtlichen Möglichkeiten ausschöpfen wird.
- (2) Der Kunde ist nicht berechtigt, die Softwareprodukte einschließlich in der Dokumentation angebrachte Schutzrechtshinweise, insbesondere Copyright-Vermerke oder Marken sowie Seriennummern, zu verändern oder zu entfernen.
- (3) Der Kunde ist nicht berechtigt, Lizenzcodes, d. h. Codes, die den Zugang zu den Softwareprodukten ermöglichen, oder andere Sicherheitsmechanismen aufzubrechen, zu entfernen, zu umgehen, oder in sonstiger Weise zu beeinträchtigen.

### § 13 Umfang der Nutzungsrechte des Kunden

- (1) Der Kunde erhält ein nicht ausschließliches Recht, die ihm überlassenen Softwareprodukte zur bestimmungsgemäßen Ausführung der Anwendung zum eigenen Gebrauch im Rahmen seines Geschäftsbetriebs zu nutzen. Nutzung zum eigenen Gebrauch im Rahmen des eigenen Geschäftsbetriebs bedeutet, dass die Softwareprodukte durch Arbeitnehmer oder freie Mitarbeiter des Kunden zur Verarbeitung der Daten des Kunden vervielfältigt werden dürfen.
- (2) Sonstigen Dritten darf Zugang zu den Softwareprodukten nur in dem Umfang gewährt werden, der zur Änderung von Daten des Kunden notwendig ist.
- (3) Für die Einhaltung der Lizenzbedingungen durch die Tochterunternehmen ist der Kunde verantwortlich.
- (4) Die Softwareprodukte dürfen nur durch die Anzahl der gleichzeitig arbeitenden Benutzer/Arbeitsplätze (Sessions) bzw. für die Verwaltung der Anzahl der Verrechnungseinheiten genutzt (d. h. in den Arbeitsspeicher dieser Rechner geladen) werden, für die der Kunde die Lizenz erworben hat.
- (5) Die Softwareprodukte dürfen nicht in ein Netzwerk oder auf eine andere Hardware-Konfiguration, bei der sie für mehr als die vereinbarte Anzahl von Arbeitsplätzen zugänglich sind, kopiert oder installiert werden und/oder Dritten zur Verfügung gestellt werden. Der

# TACOSS

---

## SOFTWARE

### Allgemeine Geschäftsbedingungen

(Stand 10.2020)

Kunde kann ggf. Zusatzlizenzen erwerben, die ihm die zeitgleiche Nutzung der Softwareprodukte (in einem Netzwerk o. ä.) gestatten.

- (6) Der Kunde ist berechtigt, die erforderliche Anzahl von Sicherungskopien anzufertigen. Bei jeder Vervielfältigung sind die einprogrammierten Urheberrechts- und sonstigen Schutzrechtshinweise in die Kopie zu übernehmen. Die Vervielfältigung der nicht in den Computerprogrammen enthaltenen Teile der Dokumentation und sonstiger Begleitmaterialien – auch zu Sicherungszwecken – ist nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung von Tacoss zulässig. Soweit Sicherungskopien als Ersatz für Originalversionen der Softwareprodukte genutzt werden, gelten diese Lizenzbedingungen.

#### § 14 Beschränkungen der Nutzungsrechte

- (1) Soweit diese Lizenzbedingungen nicht etwas anderes regeln, ist der Kunde nicht berechtigt, die Softwareprodukte abzuändern, zu bearbeiten, zu übersetzen, zu portieren, zurückzuentwickeln, zu disassemblieren, zu dekompileieren oder durch sonstige Eingriffe in die Softwareprodukte deren Quellcode zu ermitteln, es sei denn, dies ist durch zwingende gesetzliche Regelungen ausdrücklich erlaubt.
- (2) Der Kunde ist nicht berechtigt, auftretende Programmfehler selbst zu berichtigen, solange Tacoss oder von Tacoss autorisierte Dritte die Fehlerbeseitigung zu marktüblichen Bedingungen anbieten.
- (3) Benötigt der Kunde zusätzlich zu den in der Dokumentation enthaltenen Angaben weitere Informationen zur Herstellung der Interoperabilität der Softwareprodukte mit unabhängig geschaffenen anderen Computerprogrammen, so wird er zunächst eine dahin gehende Anfrage an Tacoss richten. Tacoss behält sich vor, die erforderlichen Informationen zur Verfügung zu stellen. Im Übrigen bleiben die Bestimmungen des Urhebergesetzes unberührt.
- (4) Die Vermietung der Softwareprodukte sowie die Erteilung von Unterlizenzen ist ausgeschlossen. Eine Nutzung der Software im ASP ist vorbehaltlich gesonderter Zustimmung ausgeschlossen. Die Übertragung des Rechts zur Zurverfügungstellung der Software in Datennetzen (§19a UrhG) ist ausgeschlossen.

#### § 15 Weitergabe der Softwareprodukte

- (1) Der Kunde ist berechtigt, die Softwareprodukte unter gleichzeitiger Übertragung seiner Nutzungsrechte an einen Dritten weiterzugeben. Die Softwareprodukte dürfen nur insgesamt mit allen Produktbestandteilen (insbesondere mit sämtlichen Datenträgern, Releases, Hotfixes, Service Packs, Dokumentation usw.) weitergegeben werden, die Weitergabe von einzelnen Bestandteilen oder Kopien der Softwareprodukte ist nicht gestattet. Der Dritte muss diese Lizenzbedingungen anerkennen.
- (2) Der Kunde hat Tacoss die Weitergabe anzuzeigen.
- (3) Mit der Übergabe erwirbt der Dritte die Nutzungsrechte an den Softwareprodukten. Gleichzeitig erlöschen alle Nutzungsrechte des Kunden. Dieser ist verpflichtet, sämtliche bei ihm verbliebenen Kopien der Softwareprodukte umgehend zu löschen oder auf andere Weise zu vernichten. Dies gilt auch für Sicherungskopien.
- (4) Die vorstehende Regelung gilt auch, wenn die Weitergabe in einer zeitweisen Überlassung besteht, die nicht Vermietung ist.

# TACOSS

---

## SOFTWARE

### Allgemeine Geschäftsbedingungen

(Stand 10.2020)

#### § 16 Nutzungsrechte an im Rahmen von Mietverträgen gelieferter Standardsoftware

- (1) Liegen der im Rahmen der Pflege gelieferten Standardsoftware gesonderte Nutzungsbedingungen bei, so sind diese maßgebend. Im Übrigen gelten die Regelungen dieses Rahmenvertrags, Teil II.
- (2) Die Nutzungsrechte an der vertragsgegenständlichen Standardsoftware gehen zeitlich beschränkt für die Laufzeit des jeweiligen Mietvertrags auf den Kunden über.
- (3) Stellt Tacoss ein neues Release einer Standardsoftware zur Verfügung, so erlöschen die Nutzungsrechte zur Erstellung einer vorübergehenden Vervielfältigung an dem zuvor von Tacoss ausgelieferten Release 6 Monate, nachdem durch Tacoss angekündigt wurde, dass ein neues Release zur Verfügung steht. Das Recht, die ersetzte Standardsoftware permanent zu Zwecken der Archivierung als Sicherungskopie zu behalten, bleibt unberührt.

#### § 17 Geheimhaltungs- und Sicherungspflichten

Der Kunde hat die Softwareprodukte angemessen gegen Zugriff Unbefugter zu sichern und sicherzustellen, dass Personen, die Zugang zu den Softwareprodukten haben, die Lizenzbedingungen und Nutzungsbeschränkungen beachten.

# TACOSS

## SOFTWARE

### Allgemeine Geschäftsbedingungen (Stand 10.2020)

## Teil B: Erstellung und Customizing von Software

### § 1 Vertragsgegenstand

- (1) Ziel des Vertrags ist es, dem Kunden eine Software mit den vereinbarten Funktionen zu überlassen, die in der im Auftrag gemäß Teil A §2 Abs. 1 lit. a (im Folgenden Auftrag) beschriebenen Systemumgebung ablauffähig ist.
- (2) Die Spezifikation gemäß Teil A, § 11, Absatz 1 im Auftrag legt die vertraglich von der Tacoss Software GmbH (im Folgenden Tacoss) zu erbringenden Leistungen abschließend fest, sofern kein zusätzliches Pflichtenheft erstellt und als Vertragsbestandteil festgelegt wird. Im Auftrag sind insbesondere zu regeln:
  - (a) der Leistungsort,
  - (b) die angestrebte Dauer des Auftrags,
  - (c) die Regelung der Projekthoheit und Systemverantwortung, falls erforderlich,
  - (d) der angestrebte Fertigstellungstermin,
  - (e) Vergütung und ggf. ergänzende oder abweichende Zahlungsmodalitäten,
  - (f) Mitwirkungspflichten des Kunden, falls erforderlich.

### § 2 Vertragsbestandteile

- (1) Vertragsbestandteile sind
  - (a) Dieser Vertragstext.
  - (b) Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Tacoss, Teil A, Allgemeiner Teil und Lizenzbestimmungen.

Im Falle von Widersprüchen gehen die in diesem Vertragstext genannten Regelungen denen des Teil A vor. Die Regelungen des Teil A enthalten allgemeine Regelungen, die hier nicht aufgeführt wurden, um Wiederholungen zu vermeiden.

- (c) Der Auftrag
- (d) Der Vertrag kann optional um folgende Angaben ergänzt werden:
  - A1: Leistungsbeschreibung der Software mitsamt erforderlicher Systemumgebung.
  - A2: Ein Lastenheft.
  - A3: Ein Pflichtenheft.

### § 3 Projektorganisation

- (1) Die Vertragspartner benennen einander jeweils bei Vertragsabschluss die verantwortlichen Personen mit der Erklärung, ob diese Ansprechpersonen nur zur Abgabe bzw. Entgegen-

# TACOSS

---

## SOFTWARE

### Allgemeine Geschäftsbedingungen

(Stand 10.2020)

nahme fachlicher Informationen, oder auch dazu berechtigt und bevollmächtigt sind, Willenserklärungen verbindlich abzugeben und zu empfangen. Nach einvernehmlicher Festlegung der beteiligten Personen können diese nur noch aus wichtigem Grund oder einvernehmlich ausgetauscht werden. Gleiches gilt für die von dem Kunden benannten Personen.

- (2) Die Ansprechpersonen des Kunden werden unverzüglich erforderliche Auskünfte erteilen, Entscheidungen treffen bzw. bei dem Kunden herbeiführen und erforderliche Leistungen erbringen, um den Projektfortschritt bestmöglich zu fördern. Der Kunde wird seine Mitwirkung durch geeignetes, kompetentes Personal auf seine Kosten erbringen.

#### § 4 Mitarbeiter von Tacoss

- (1) Tacoss verpflichtet sich, zur Erbringung der von ihr geschuldeten Leistungen nur qualifiziertes und zuverlässiges Personal einzusetzen.
- (2) Die Auswahl und Einteilung der zur Leistungserbringung eingesetzten Mitarbeiter und anderer Erfüllungsgehilfen (im Folgenden zusammenfassend "Mitarbeiter") obliegt Tacoss. Die Leistungserbringung, Einarbeitung und aufgabenbezogene Schulung der Mitarbeiter erfolgen unter verantwortlicher Leitung von Tacoss. Die Mitarbeiter von Tacoss unterstehen disziplinarisch ausschließlich den Weisungsrechten von Tacoss, unabhängig vom Ort der Arbeitsleistung.
- (3) Die Mitarbeiter von Tacoss erhalten für die Dauer ihrer Tätigkeit bei dem Kunden das Recht, sich in den Räumen des Kunden während der betriebsüblichen Arbeitszeiten aufzuhalten. Der Kunde ist berechtigt, aus wichtigen Gründen einzelnen eingesetzten Mitarbeitern von Tacoss den Zugang zu den Räumen des Kunden zu verweigern. Wenn nicht die Verweigerung aus einem wichtigen Grund beruht, den nur Tacoss zu vertreten hat, ist Tacoss berechtigt, eine Anpassung der vereinbarten Termine und der Vergütung zu verlangen, soweit diese durch die Zugangsverweigerung erforderlich geworden und im Übrigen angemessen sind.
- (4) Die Fachaufsicht über ihre eigenen Mitarbeiter obliegt ausschließlich Tacoss. Verlangt der Kunde unter Angabe eines sachlich nachvollziehbaren Grundes die Auswechslung eines Mitarbeiters, ist Tacoss verpflichtet, diesen in einem zumutbaren Zeitrahmen auszuwechseln.

#### § 5 Mitwirkungspflichten

Die im Einzelvertrag festgelegten Mitwirkungspflichten des Kunden sind Hauptleistungspflichten. Sofern für Tacoss ersichtlich ist, dass der Kunde eine ihm obliegende Mitwirkungspflicht nicht vertragsgemäß erbringt, wird Tacoss dem Kunden dieses per schriftlich mitteilen und auf die Folgen eines etwaigen weiteren Verzugs hinweisen (Behinderungsanzeige). Tacoss kommt nicht in Verzug, solange der Kunde die ihm obliegenden Mitwirkungspflichten nicht vertragsgemäß erfüllt. Die Geltendmachung weiterer gesetzlicher Ansprüche bleibt vorbehalten.

#### § 6 Erstellung des Pflichtenheftes

- (1) Das Pflichtenheft ist die ausführliche Beschreibung der technischen, wirtschaftlichen und organisatorischen Leistungen, die erforderlich sind, um das Ziel der Anforderung zu realisieren. Ziel des Pflichtenheftes ist es, die Spezifikation für die Erstellung der Leistung zu sein und einen Maßstab für die Frage darzustellen, ob das Werk vereinbarungsgemäß erfüllt ist.
- (2) Das Pflichtenheft ist so genau zu erstellen, dass es möglich ist zu überprüfen, ob Tacoss die ihr obliegenden Leistungsverpflichtungen erfüllt hat, ob der Kunde zur Abnahme der an-

# TACOSS

---

## SOFTWARE

### Allgemeine Geschäftsbedingungen

(Stand 10.2020)

gepassten Software verpflichtet ist, und dient auch als Maßstab dafür, ob ein wesentlicher Mangel vorliegt, oder nicht. Die Möglichkeit der Teilabnahme einzelner Teile des Pflichtenheftes bleibt ausdrücklich vorbehalten.

- (3) Tacoss ist dazu verpflichtet, die im Vertrag festgelegten Funktionalitäten technisch abzubilden, sie schuldet aber keine Überprüfung der betriebswirtschaftlichen Qualität des Auftrages des Kunden. Tacoss ist gleichwohl verpflichtet, evidente Fehler unverzüglich anzudeuten.

#### § 7 Realisierung des Systems

- (1) Nach der Erteilung des Auftrags realisiert Tacoss den dort beschriebenen Inhalt. Die detaillierten Abläufe, Rechte und Pflichten beider Parteien sowie die einzuhaltenden Fristen ergeben sich aus dem Auftrag. Der Kunde hat die erforderlichen Mitwirkungspflichten wie vereinbart zu erbringen.
- (2) Die Abnahme der erstellten Software erfolgt nach dem in § 12 dieses Vertrags gesondert beschriebenen Verfahren.
- (3) Fristen und Termine richten sich nach dem Auftrag. Andere als im Auftrag enthaltene Fristen sind nur dann verbindlich, wenn sie in einer separaten Vereinbarung schriftlich oder in Textform fixiert wurden. Änderungen können nur im beiderseitigen Einverständnis erfolgen.
- (4) Sollte aus Sicht von Tacoss absehbar sein, dass die im Auftrag genannten Termine und Fristen, aus welchen Gründen auch immer, nicht eingehalten werden können, so meldet Tacoss dies unverzüglich nach Kenntnis der zu den Terminverschiebungen führenden Gründe.

#### § 8 Nachträgliche Änderungen der vereinbarten Leistungen (Changes)

Alle Änderungen, die sich daraus ergeben, dass der Kunde den ursprünglich vereinbarten Leistungsumfang ändern oder erweitern will, sind gesondert zu beauftragen und zu vergüten. Fristen und Termine sind im Einvernehmen mit Tacoss abzustimmen.

#### § 9 Änderung der Systemumgebung während der Fertigstellung

- (1) Tacoss realisiert die festgelegten Anforderungen nur für die im Auftrag benannte Systemumgebung, die vorab mit dem Kunden abzusprechen ist. Änderungen der Systemumgebung können die Funktionsfähigkeit der Software entscheidend beeinträchtigen. Tacoss erklärt ausdrücklich, dass eine Funktionsbeeinträchtigung, die in einer vom Kunden nach Festlegung der Anforderungen geänderten Systemumgebung festgestellt wird, nur dann zur Geltendmachung von Haftungs- und Gewährleistungsansprüchen führen kann, wenn der Kunde beweist, dass die Funktionsstörung nicht durch die Änderungen der Systemumgebung verursacht wurde.
- (2) Änderungen der Systemumgebung während der Laufzeit des Vertrags, die der Kunde für erforderlich erachtet, sind deshalb unbedingt mit Tacoss abzusprechen. Sie können unter Umständen einen kostenpflichtigen Change Request verursachen.

#### § 10 Zahlungsmodalitäten

Die Vergütung ist wie folgt fällig, sofern im Auftrag nicht anders geregelt:

- (1) 40 % bei Auftragserteilung

# TACOSS

---

## SOFTWARE

### Allgemeine Geschäftsbedingungen

(Stand 10.2020)

(2) 40 % bei Programmüberlassung

(3) 20 % bei Abnahme

#### § 11 Rechtsübertragung

(1) Die Übertragung der Nutzungsrechte richtet sich nach dem Teil A, II. der AGB.

(2) Die Nutzungsrechte an der Software gehen erst mit der vollständigen Zahlung des vereinbarten Honorars endgültig an den Kunden über. Bis zu diesem Zeitpunkt ist die Nutzung der Software geduldet und kann jederzeit in Textform widerrufen werden.

#### § 12 Abnahme

(1) Falls die Software aus mehreren Teilen besteht, werden diese jeweils sukzessive realisiert, getestet und abgenommen. Die Möglichkeit der Teilabnahme wird ausdrücklich vereinbart. Sie richtet sich danach, ob der Kunde einzelne Teile des Systems separat technisch funktional nutzen kann und diese ihm unter Berücksichtigung des Vertragszwecks auch zugemutet werden kann. Die Termine richten sich nach dem Auftrag.

(2) Die Abnahme erfolgt gegen den Auftrag und ggf. gegen das Pflichtenheft.

(3) Zur Abnahme nehmen beide Parteien gemeinsam eine Funktionsprüfung der im Auftrag beschriebenen Funktionen in der dort definierten vorgegebenen Systemumgebung vor. Die Gewährleistungsfristen beginnen mit der Abnahme des letzten Teilprojekts.

(4) Als Abnahmedatum gilt der Termin der Unterzeichnung der Abnahmeerklärung durch den Kunden. Die Abnahme darf nicht unbillig verweigert werden. Unbillig ist insbesondere eine Abnahmeverweigerung, wenn das System die im Auftrag beschriebenen Funktionen im Wesentlichen erfüllt und keine Fehler verursacht werden, die die Verwendung des Systems erheblich beeinträchtigen.

(5) Nicht wesentliche Mängel werden im Abnahmeprotokoll festgehalten und von Tacoss nachgebessert. Die Abnahme gilt gleichwohl als erfolgt.

(6) Die Abnahmeerklärung muss vom Kunden unterschrieben werden.

(7) Als Abnahmetermin gilt auch der 10. Werktag, nach dem der Kunde das System nutzt, Tacoss den Kunden zur Erklärung der Abnahme auffordert und dieser die Abnahme ohne Angabe von Gründen nicht erklärt hat. Tacoss hat den Kunden allerdings schriftlich über die Folgen des Schweigens aufzuklären.

(8) Bestehen wesentliche Mängel, so hat Tacoss den Anspruch auf Behebung der Mängel mittels einer dem Mangel angemessenen Anzahl von Nachbesserungen.

#### § 13 Haftung

(1) Es gelten die Regelungen des § 7, Teil A.

(2) Der Kunde trägt allein das Risiko für Schäden, die sich daraus ergeben, dass er oder einer seiner Mitarbeiter die Software produktiv nutzen, bevor eine Abnahme gem. den Vorgaben des Auftrags durchgeführt wurde.



# TACOSS

---

## SOFTWARE

### Allgemeine Geschäftsbedingungen

(Stand 10.2020)

- (3) Sofern der Kunde ohne Zustimmung von Tacoss die Systemumgebung (Systemumgebung definiert als Hardware, Betriebssoftware oder Programme, die zur ordnungsgemäßen Funktion des Programms erforderlich sind) des Programms nach der Installation oder Abnahme ändert, trägt der Kunde die Beweislast dafür, dass der Schaden nicht durch die Veränderung verursacht wurde.
- (4) Jegliche Änderungen der Systemumgebung nach der Abnahme sind mit Tacoss abzustimmen. Bevor neue Software in dem Produktivsystem installiert wird, ist diese in einer Testumgebung mit geeigneten Daten ausreichend zu prüfen.

#### § 14 Gewährleistung/Datensicherung

- (1) Sofern sich eine gesetzliche Bestimmung kurz vor der geplanten Abnahme ändert und hierdurch die Verfügbarkeit der betroffenen Funktion im System gefährdet ist, kann Tacoss eine angemessene Verlängerung der Realisierungsfrist für diese Funktion verlangen.
- (2) Als vereinbart gelten die im Auftrag beschriebenen Funktionen der Software in der dort beschriebenen Systemumgebung. Jegliche nachträgliche Veränderung der Systemumgebung durch den Kunden kann zu einer Beeinträchtigung der Funktionen führen, auch wenn die Systemumgebung „als normal“ zu bezeichnen ist. Angesichts der Vielzahl von Kombinationsmöglichkeiten wird keine Gewährleistung für eine „normale“ Systemumgebung, sondern nur für die vereinbarte Systemumgebung übernommen.
- (3) Tacoss leistet bei Sachmängeln zunächst Gewähr durch Nacherfüllung. Hierzu überlässt sie nach ihrer Wahl dem Kunden einen neuen, mangelfreien Softwarestand oder beseitigt den Mangel; als Mangelbeseitigung gilt es auch, wenn Tacoss dem Kunden durch Lieferung neuer Software zumutbare Ersatzlösungen bereitstellt, die die Auswirkungen des Mangels vermeiden, wenn deren Einsatz dem Kunden zumutbar ist.
- (4) Bei Rechtsmängeln leistet Tacoss zunächst Gewähr durch Nacherfüllung. Hierzu verschafft Tacoss nach ihrer Wahl dem Kunden eine rechtlich einwandfreie Benutzungsmöglichkeit an der Software, oder tauscht die Software oder Teile hiervon aus.
- (5) Tacoss ist berechtigt, die Nacherfüllung davon abhängig zu machen, dass der Kunde zumindest einen angemessenen Teil der Vergütung bezahlt hat. Als angemessen gilt der Teil der Vergütung, der gemäß den Vorgaben des Auftrags bis zur Abnahmeprüfung zu zahlen war.
- (6) Schlägt eine der Schwere des Mangels angemessene Anzahl der Nacherfüllung fehl und ist diese nicht innerhalb von einer zumutbaren Zeit erfolgt, so ist der Kunde berechtigt, eine angemessene Nachfrist zur Mängelbeseitigung zu setzen.
- (7) Das Recht zur Geltendmachung des Rücktritts und/oder Schadensersatzes wegen des Vorliegens eines geringfügigen, unwesentlichen Mangels, der die Nutzbarkeit der Funktionen der Software nur unwesentlich einschränkt, ist ausgeschlossen. Das Recht zur Erklärung der Minderung bleibt unberührt.
- (8) Die Gewährleistungsfrist beträgt 12 Monate und beginnt mit der Abnahme. Die gleiche Frist gilt für die Verjährung der Schadensersatzansprüche, sofern Tacoss nicht vorsätzlich und/oder grob fahrlässig handelte, durch den Mangel keine Verletzung von Gesundheit, Leib oder Leben verursacht wurde und/oder keine Verletzung einer Garantiezusage vorliegt. Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz bleiben ebenfalls unberührt.



# **TACOSS**

---

## **SOFTWARE**

### **Allgemeine Geschäftsbedingungen**

(Stand 10.2020)

- (9) Der Kunde hat alle erforderlichen Maßnahmen, wie Bereitstellung der Computer, Zugang zu diesen bzw. Ermöglichung des Zugriffes per DFÜ vorzunehmen, damit auftretende Fehler durch Tacoss so schnell wie möglich behoben werden können. Tacoss gerät nicht mit der Mängelbeseitigung in Verzug, solange der Kunde eine dieser Mitwirkungspflichten nicht erfüllt hat. Tacoss hat dem Kunden dies allerdings schriftlich mitzuteilen.

# TACOSS

---

## SOFTWARE

### Allgemeine Geschäftsbedingungen (Stand 10.2020)

#### Teil C: Softwarepflegevertrag

##### § 1 Vertragsgegenstand und Vertragsbestandteile

- (1) Gegenstand dieses Softwarepflegevertrags ist die Pflege durch die Tacoss Software GmbH (im Folgenden Tacoss) der in dem Auftrag gemäß Teil A §2 Abs. 1 lit. a (im Folgenden Auftrag) genannten Software und die Erbringung von Supportleistungen. Die Leistungen werden im § 3 konkretisiert.

Gepflegt wird die im Auftrag aufgeführte Standardsoftware.

- (2) Vertragsbestandteile sind in dieser Reihenfolge:

- (a) Der Einzelvertrag auf der Grundlage eines Auftrags.
- (b) Dieser Vertragstext.
- (c) Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Tacoss, Teil A mit ihren Anlagen.
- (d) Es gelten ferner die Anlagen:
  - Anlage SLA: Service Level Agreement.
  - Liste der zu pflegenden Software (ergibt sich aus den Aufträgen).
- (e) Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden nicht Vertragsbestandteil.

- (3) Definitionen

Zusätzlich zu den im Vertrag aufgeführten Definitionen gelten folgende Festlegungen:

- (a) Die „Auslieferung“ ist die Übergabe der neu erstellten Releases an den Kunden.
- (b) Der „Auftrag“ ist das jeweils einzelne Angebot unter Einbeziehung der AGB und ihrer Anlagen.
- (c) Der „Einzelvertrag“ ist der jeweils einzelne Vertrag auf der Basis eines Auftrags.
- (d) „Feiertage“ sind die für das Bundesland Schleswig-Holstein gültigen. Sie beginnen am Vortag um 17.00 Uhr und enden am nächsten Werktag um 08.00 Uhr. Es gilt die Zeitzone Berlin.
- (e) „Kunde“ ist das Unternehmen, welches entweder seinen Angestellten, berechtigten Mitarbeitern oder nach Absprache auch Kooperationspartnern die Standardsoftware zur Nutzung überlassen darf.
- (f) Ein „Release“ ist der Oberbegriff für Patches und Upgrades.
- (g) Störungsklassen: Störungsklassen spielen eine Rolle, wenn der Kunde Tacoss mit der Einhaltung von bestimmten Störungsreaktionszeiten beim Auftreten von technischen Störungen beauftragt hat. Die Definition der Störungsklassen ergibt sich aus der Anlage SLA, die optional vereinbart werden kann.

# TACOSS

---

## SOFTWARE

### Allgemeine Geschäftsbedingungen

(Stand 10.2020)

- (h) „Störungsreaktionszeiten“ sind Zeiten, die für den Versuch der Beseitigung der Ursache einer Störung avisiert werden. Zur Klarstellung: Liegt ein Mangel vor, richten sich die weiteren Rechtsfolgen nach dem Gesetz.
- (i) Eine „Störung“ bedeutet, dass die dem Kunden zur Verfügung gestellten Dienste oder Leistungen nicht verfügbar sind oder die Standardsoftware falsche Ergebnisse liefert. Eine Störung liegt unabhängig von der Frage vor, ob Tacoss im Rahmen der gesetzlichen Gewährleistung eine Behebung der Störung schuldet. Tacoss schuldet unabhängig von der Frage, ob ein Mangel oder ein technischer Fehler vorliegt, ein Reagieren nach Maßgabe der **Anlage SLA**.
- (j) „Supportarbeiten“ sind Arbeitsleistungen gem. den § 3 Abs.1 und Abs. 3.
- (k) Ein „Patch“ bezeichnet einen zur Korrektur oder Umgehung von Störungen der Software entwickelten Programmstand, der dem Kunden von Tacoss zur Verfügung gestellt wird, und der nur sehr beschränkten Funktionstests, Systemtests, Regressionstests oder sonstigen Testverfahren unterzogen wurde, die Tacoss ansonsten als Teil der normalen Qualitätssicherung anwendet. Das Ziel eines Patches ist die Bereitstellung einer Störungskorrektur.
- (l) Ein „Upgrade“ bezeichnet einen neuen Programmstand, der gegenüber dem vorhergehenden Programmstand der Software einen Leistungs- und/oder Funktionszuwachs enthält. Upgrades werden dem Kunden von Tacoss zur Verfügung gestellt, nachdem sie durch Tacoss freigegeben wurden. Upgrades unterliegen im Rahmen der Qualitätssicherung umfangreichen Funktionstests, Systemtests, Regressionstests oder sonstigen Testverfahren. Jedes Upgrade ist durch seine Versionsnummer, bestehend aus fünf Ziffern, z. B. 4.0001, eindeutig identifizierbar. Ein Upgrade kann nur auf einem eindeutig benannten Release installiert werden.
- (m) Ein „Vertragsschluss“ ist die Unterzeichnung des jeweiligen Vertrags durch beide Parteien oder eine einseitige Auftragsbestätigung, in der die zuvor verhandelte, zu erbringende Leistung definiert ist, wenn dieser vom Kunden nicht innerhalb von 7 Tagen widersprochen wird.
- (n) „Werktage“ sind Wochentage von Montag bis Freitag. Die Durchführung der Störungsbehebung erfolgt zu den regulären Bürozeiten der Tacoss von Montag bis Donnerstag in der Zeit von 08.00 Uhr bis 17.00 Uhr und am Freitag in der Zeit von 08.00 Uhr bis 16.00 Uhr, außer an Feiertagen. Es gilt die Zeitzone Berlin.

## § 2 Sicherheitshinweise

- (1) Jeder technische Change kann zu einer Störung führen.
- (2) Vor jedem Releasewechsel ist ein Backup durchzuführen. Die Funktionsfähigkeit der Backups ist regelmäßig zu überprüfen. Ebenso ist in regelmäßigen Abständen zu überprüfen, ob die Installation der neuen Releases die Funktionsfähigkeit der Software oder des Systems beeinträchtigt.
- (3) Technische Changes können zu Fehlfunktionen führen, die nur dann offensichtlich werden, wenn die Funktionsweise der Software in regelmäßigen Abständen überprüft wird. Es wird dringend angeraten, die Funktionsweise der Software in regelmäßigen Abständen zu überprüfen.

# TACOSS

---

## SOFTWARE

### Allgemeine Geschäftsbedingungen

(Stand 10.2020)

#### § 3 Leistungen

Sofern nicht im Auftrag anders vereinbart, werden folgende Leistungen für die vereinbarte Pauschale erbracht:

(1) Versuch der Beseitigung von technischen Störungen durch Arbeitsleistungen

(a) Mängel, technische Störungen und Verantwortung

Die Beseitigung von Mängeln aus diesem oder einem anderen Einzelvertrag, den der Kunde mit Tacoss abgeschlossen hat, ist durch die jeweiligen Gewährleistungsregelungen abgedeckt. Die Regelungen aus dem jeweils abgeschlossenen SLA treten neben die gesetzlichen Gewährleistungsansprüche.

(b) Störfall und Störungsreaktionszeiten

Nach der Meldung einer Störung hat Tacoss innerhalb der vereinbarten Störungsreaktionszeiten mit der Analyse der Störungsursache zu beginnen. Die Analyse der Störungsursache richtet sich nach a) Werkvertragsrecht, wenn die Systemumgebung nicht geändert wurde und b) nach Dienstvertragsrecht, wenn eine technische Störung vorliegt.

(c) Technische Fehler und Mängel

Ob ein Mangel oder eine technische Störung vorliegt, richtet sich nach dem Ergebnis der Analysephase, die ab dem Moment der Störungsmeldung innerhalb der Störungsreaktionszeit stattfindet.

i) Liegt ein Mangel der Software vor und wurde die Systemumgebung nicht geändert, richten sich die Rechtsfolgen nach dem Gesetz. Sofern die Durchführung einer Nachbesserung zumutbar ist, hat Tacoss zunächst das Recht der Nachbesserung innerhalb angemessener Zeitspannen.

ii) Liegt ein technischer Fehler vor, so gilt: Im Falle des Vorliegens von technischen Fehlern unterstützt Tacoss den Kunden auf Basis reiner Supportleistungen (ohne den Erfolg der Beseitigung des technischen Fehlers zu gewährleisten).

(d) Betriebsverantwortung

Tacoss hat keine Verantwortung für die Verfügbarkeit der Software, es sei denn, etwas anderes wäre vereinbart. Die Software kann nur richtig funktionieren, wenn das System richtig funktioniert. Nur wenn das System von Tacoss allein administriert wird, kann sie die Betriebsverantwortung übernehmen.

(e) Supportleistungen für die Software von Drittherstellern

Sofern beauftragt, hat der Kunde Anspruch auf die Erbringung von Supportleistungen im Rahmen eines 1st und 2nd Level-Supports gegen Tacoss, wenn der Kunde über Tacoss Software von einem anderen Hersteller von Software bezieht und Hilfestellungen bei der Meldung und Beseitigung von technischen Störungen gegenüber diesem Hersteller wünscht. Leistungen zum 3rd Level Support können hier nicht erbracht werden, da Tacoss nicht die erforderlichen Rechte zustehen.

# TACOSS

---

## SOFTWARE

### Allgemeine Geschäftsbedingungen

(Stand 10.2020)

#### (2) Aktualisierung der Standardsoftware

##### (a) Sicherheitshinweise

Die große Anzahl von Kombinationsmöglichkeiten bedingt nicht vorab einzuschätzende Unsicherheitsfaktoren, sodass eine ordnungsgemäße Funktion der dem Kunden im Rahmen dieses Softwarepflegevertrags gelieferten Software nur in einer vertraglich vereinbarten oder zuvor getesteten Systemumgebung gewährleistet werden kann. Die jeweils aktuellen Hinweise von Tacoss [Releasenotes] über die Systemumgebung sind unbedingt zu beachten.

##### (b) Leistung

Die Softwarepflege umfasst die laufende Verbesserung der Programme in ihrem organisatorischen Aufbau, in dem Programmablauf sowie die Bereithaltung der sich jeweils auf dem neuesten Stand befindlichen Dokumentation.

Tacoss stellt dem Kunden neue Releases zur ursprünglich gelieferten Standardsoftware zur Verfügung, nachdem sie durch Tacoss freigegeben wurden und sofern nicht im Folgenden etwas Abweichendes bestimmt ist. Diese enthalten nicht nur Anpassungen bestehender Funktionen, sondern auch Erweiterungen.

Weitergehende Anpassungen an Nutzungserfordernisse, die sich aus individuellen Anforderungen des Kunden ergeben, sind nicht Teil der nach dieser Vorschrift geschuldeten Leistung, sondern gesondert zu beauftragen.

Tacoss kann nach billigem Ermessen bestimmen, ob die programmtechnischen Leistungen durch Lieferung neuer Software, oder durch Hinweise an das Personal des Kunden zur Eingabe von Programmänderungen, oder durch Änderungen von Programmparametern erbracht werden.

Der Kunde kann die Leistung ablehnen, wenn diese nicht die gleiche Kompatibilität und Funktionalität aufweist wie das ersetzte Release. Das Ablehnungsrecht gilt auch, wenn die Umstellung auf die angebotene fehlerfreie Version mit unzumutbaren Kosten für den Kunden verbunden wäre, die unmittelbar aus der Umstellung der Software folgen.

##### (c) Leistungsgrenzen

Es besteht keine Verpflichtung zur Lieferung von neuen Releases, die die Kompatibilität mit jeglicher beim Kunden vorhandener Software oder jeglicher Software herstellt, die von anderen Herstellern als der von der Tacoss produzierten stammt. Tacoss verpflichtet sich, Software zu liefern, die die Kompatibilität zur einer dokumentierten Systemumgebung herstellt.

##### (d) Verzug

Ansprüche auf die Auslieferung neuer Releases bestehen erst, nachdem Tacoss ihre eigene Software ausreichend getestet und evaluiert hat. Ansprüche aus Verzug können nur im Hinblick auf vereinbarte Liefertermine geltend gemacht werden.

##### (e) End of life:

Die von Tacoss erstellte Software besteht teilweise seit mehreren Jahren. Es ist nicht möglich, jegliche ältere Version dieser Software fortwährend weiterzuentwickeln und zu

# TACOSS

---

## SOFTWARE

### Allgemeine Geschäftsbedingungen

(Stand 10.2020)

pflegen. Tacoss liefert nur kompatible Software für Releases (einschließlich der jeweils dazugehörigen Komponenten), die entweder mit dem aktuellen oder dem letzten vorherigen Release dieser neuen Releases kompatibel sind. Tacoss wird die Kündigung der Pflege einer Basisversion der Software (4.x oder 5.x) mit einer Frist von mindestens 18 Monaten ankündigen.

Sollte der Kunde nach Ablauf dieser Frist den Wunsch haben, Software zu verwenden, deren Pflege von der Tacoss nicht mehr standardmäßig am Markt angeboten wird, ist die Pflege dieser Software nicht mehr von der Pauschale gem. § 5 Abs. 1 gedeckt, sondern gesondert zu beauftragen und zu vergüten.

#### (3) Hotline

Tacoss erbringt fernmündliche Kurzberatung bei auftretenden technischen Fehlern oder sonstigen Fällen von Schwierigkeiten im Zusammenhang mit Programmabläufen der zu pflegenden Programme. Betreuungsaufgaben werden Montag bis Donnerstag von 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr, Freitag von 08:00 Uhr bis 13:00 Uhr durchgeführt. An Samstagen, Sonntagen und deutschen Feiertagen (es gilt die Feiertagsregelung des Bundeslandes Schleswig-Holstein) wird keine Hotline betrieben. Es gilt die Zeitzone Berlin.

Nicht zu den Aufgaben der Hotline gehören die Klärung inhaltlicher und organisatorischer Fragen sowie die Einweisung in die Funktionalität der Software.

Vor Inanspruchnahme der Hotline hat der Kunde die Lösung des Problems im zumutbaren Rahmen selbst zu versuchen. Insbesondere hat er dabei die Anwender-Dokumentation und die Hilfefunktion der Software zu beachten.

#### § 4 Sonstige Leistungen/Nicht von der Pauschale umfasste Leistungen

(1) Tacoss wird auf Wunsch des Kunden weitere Leistungen, die mit der Software in Zusammenhang stehen, die aber nicht in den Leistungen nach § 3 dieses Softwarepflegevertrages enthalten sind, gegen eine separat zu vereinbarende Vergütung erbringen. Dies gilt insbesondere für:

- Die Lieferung neuer Programm-Module. Sie sind nicht Gegenstand des Vertrages. Dasselbe gilt für eine neue Programmgeneration;
- Erbringung von Pflegeleistungen gemäß § 3 dieses Vertrages an Software, die nicht Gegenstand der Pflegeleistung sind;
- Reisekosten und Spesen für Arbeiten und Leistungen von Tacoss vor Ort beim Kunden;
- Arbeiten und Leistungen von Tacoss vor Ort beim Kunden, soweit diese nicht nach § 3 erforderlich sind;
- Arbeiten und Leistungen im Zusammenhang mit nicht von diesem Softwarepflegevertrag erfassten Programmen;
- sämtliche Arbeiten und Leistungen, die auf Anforderung des Kunden außerhalb der normalen Bürostunden von Tacoss vorgenommen werden;
- Arbeiten und Leistungen, die durch unsachgemäße Behandlung der gepflegten Programme und/oder Obliegenheitsverletzungen des Kunden, beispielsweise Nichtbeachtung von Gebrauchsanweisungen, erforderlich werden, gleichgültig, ob diese durch den

# TACOSS

---

## SOFTWARE

### Allgemeine Geschäftsbedingungen

(Stand 10.2020)

Kunden, seine Erfüllungsgehilfen oder anderen von Tacoss nicht autorisierten Personen erfolgt sind;

- Arbeiten und Leistungen, die durch höhere Gewalt oder sonstige, nicht von Tacoss zu vertretende Umstände erforderlich werden;
  - Arbeiten und Leistungen, die im Zusammenhang mit der Installation eines dem Kunden überlassenen Release notwendig sind, Einweisung und Schulung bzgl. dieser Programmstände sowie Fracht und Versandkosten;
  - Arbeiten und Leistungen, die aus geänderten bzw. neuen Nutzungsanforderungen des Kunden resultieren;
  - Leistungen zur Anpassung der Software aufgrund neuer oder geänderter gesetzlicher Vorschriften;
  - Leistungen zur Anpassung der Software an vom Kunden geänderte und/oder neue Anlagen, Geräte oder Betriebssysteme;
  - Beratungs- und Schulungsleistungen. Wünscht der Kunde die Erbringung von derartigen Leistungen, so werden diese gemäß dem aktuellen Tacoss-Honorarverzeichnis von Tacoss in Rechnung gestellt.
- (2) Tacoss ist nicht verpflichtet, Leistungen, die nicht Gegenstand dieses Vertrages sind, insbesondere die vorstehend genannten Leistungen, zu erbringen. Tacoss wird sich aber im Rahmen ihrer betrieblichen Möglichkeiten bemühen, den Kunden insoweit zu unterstützen, als dies zur sinnvollen wirtschaftlichen Nutzung der gepflegten Programme erforderlich ist.

#### § 5 Vergütung

- (1) Die pauschale Softwarepflegegebühr richtet sich nach dem Einzelvertrag. Sie ist ausschließlich für die in § 3 genannten Leistungen Tacoss zu zahlen. Die Höhe der anderen Leistungen gem. § 4 richtet sich nach dem aktuellen Tacoss-Honorarverzeichnis. Rabatte und Skonti werden nicht gewährt.
- (2) Die Pauschale für in § 3 genannte Leistungen ist im Voraus in einer Summe zu Beginn eines Vertragsjahres fällig. Die Vergütungspflicht beginnt in dem Moment, in dem der Kunde die im Auftrag genannte Software produktiv nutzen kann.
- (3) Tacoss ist berechtigt, die Entgelthöhe 12 Monate ab dem Zeitpunkt der Eingehung des jeweiligen Einzelvertrags bzw. dem Zeitpunkt der letzten Erhöhung um einen angemessenen Betrag, maximal aber 2,5 % pro Jahr, unter der Bedingung zu ändern, dass ihre eigenen Kosten um mindestens diesen Anteil gestiegen sind. Dem Kunden wird spätestens sechs Wochen vor Inkrafttreten die Änderung schriftlich oder in Textform mitteilt, sofern in dem jeweiligen Einzelvertrag nichts anderes geregelt ist.
- (4) Die genannten Preise gelten zuzüglich Umsatzsteuer in der jeweils gesetzlich festgelegten Höhe. Rabatte und Skonti werden nicht gewährt. Die Rechnungen hierzu sind innerhalb von 7 Tagen nach Zugang der jeweiligen Rechnung ohne Abzug zahlbar. Verzugszinsen werden nach dem gesetzlichen Zinssatz berechnet.
- (5) Reisekosten und Spesen sind separat zu vergüten, wenn der Kunde das Erscheinen der Tacoss vor Ort verlangt hat, oder es sich um sonstige Leistungen im Sinne des § 4 handelt.

# TACOSS

---

## SOFTWARE

### Allgemeine Geschäftsbedingungen

(Stand 10.2020)

#### § 6 Mitwirkungspflichten

- (1) Der Kunde wird Tacoss bei der Erfüllung der vertraglichen Leistungspflichten unterstützen. Er wird insbesondere:
  - eine Fernbetreuungsmöglichkeit nach der von Tacoss im Auftrag vorgegebenen technischen Variante bereitstellen;
  - während der Vertragslaufzeit schriftlich einen Verantwortlichen benennen, der alle für die Zwecke der Durchführung dieser Vereinbarung erforderlichen Entscheidungsbefugnisse und Vollmachten besitzt.
- (2) Tacoss kann verlangen, dass der Verantwortliche Schulungen in der Nutzung der gepflegten Programme nachweist. Störungsmeldungen haben nur durch den Verantwortlichen, oder in seiner Abwesenheit durch seinen Vertreter zu erfolgen. Er wird insbesondere:
  - bei Störungsmeldungen die aufgetretenen Symptome, die System- und Hardwareumgebung detailliert beobachten und – unter Verwendung eines von Tacoss gestellten Monitoring Tools – Tacoss eine Störung unter Angabe von für die Störungsbeseitigung zweckdienlichen Informationen, beispielsweise Anzahl der betroffenen User, Schilderung der System- und Hardwareumgebung sowie ggf. simultan geladener Drittsoftware, und Unterlagen melden;
  - festgestellte Fehlfunktionen Tacoss in reproduzierbarer Form zur Verfügung stellen;
  - Tacoss im Rahmen seiner Möglichkeiten nach besten Kräften bei der Suche nach der Störungsursache unterstützen und erforderlichenfalls seine Mitarbeiter zur Zusammenarbeit mit den von Tacoss Beauftragten anhalten;
  - den für die Durchführung der Leistungen von Tacoss beauftragten Mitarbeitern Zugang zu den Rechnern gewähren, auf denen die gepflegten Programme gespeichert und/oder geladen sind;
  - die von Tacoss erhaltenen Programme und/oder Programmteile (Patches, Bugfixes) nach näheren Hinweisen von Tacoss einspielen und immer die von Tacoss übermittelten Vorschläge zur Störungssuche und Störungsbehebung einhalten;
  - alle im Zusammenhang mit den gepflegten Programmen verwendeten oder erzielten Daten in maschinenlesbarer Form als Sicherungskopie bereithalten, welche eine Rekonstruktion verlorener Daten mit vertretbarem Aufwand ermöglichen;
- (3) Bei den vorstehend genannten Mitwirkungspflichten handelt es sich um Hauptleistungspflichten. Verletzt der Kunde seine Mitwirkungspflichten, so ist Tacoss zur Leistungserbringung nicht verpflichtet. Bei wiederholter oder schwerwiegender Pflichtverletzung ist Tacoss berechtigt, innerhalb einer Frist von einem Monat zu kündigen. Das Vertragsverhältnis endet mit dem Ende des Folgemonats.
- (4) Der Kunde gestattet Tacoss den Zugang zur Software über geeignete Datenleitungen. Er stellt die hierfür notwendigen Verbindungen gemäß den internen Richtlinien her. Mehrkosten bei Tacoss durch abweichende Fernverbindungen werden vom Kunden getragen.



# TACOSS

---

## SOFTWARE

### Allgemeine Geschäftsbedingungen

(Stand 10.2020)

#### § 7 Nutzungsrechte an der Standardsoftware

- (1) Die Übertragung der Nutzungsrechte richtet sich nach den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, Teil A.
- (2) Das Nutzungsrecht an den Programmen, die durch die gelieferten Programme technisch ersetzt werden, erlischt innerhalb von zwei Wochen, nachdem der Kunde die gelieferten Programme produktiv einsetzt, spätestens aber einen Kalendermonat nach Auslieferung der gelieferten Programme beim Kunden. Der Kunde ist berechtigt, zu Archivierungs- oder Sicherungszwecken jeweils eine Kopie des Programms anzufertigen.
- (3) Nimmt der Kunde Programmversionen in Benutzung, welche frühere ersetzen sollen, so erlischt das Nutzungsrecht an den ersetzten Programmversionen.

#### § 8 Keine Gewährleistung

Für die Supportleistungen, die dem Versuch der Beseitigung technischer Fehler dienen, und den in § 3 Abs. 3 genannten Leistungen besteht keine Gewährleistung.

#### § 9 Gewährleistung für Patches

- (1) Nicht als mangelhaft gilt ein Patch, bei der Tacoss anstelle der Störungsbehebung dem Kunden eine zumutbare Ausweidlösung anbietet. Tacoss ist berechtigt, die zu pflegende Software zu Zwecken der Nachbesserung zu ändern, sofern sich die Leistungsmerkmale und Bedienung der Software für den Kunden nicht wesentlich ändern und für ihn keine Kosten mit der Änderung verbunden sind.
- (2) Gelingt es Tacoss innerhalb der angemessenen Frist nicht, bestehende Mängel der Patches zu beheben, so ist der Kunde nach Setzung und Ablauf einer angemessenen Nachfrist berechtigt, die Gewährleistungsrechte geltend zu machen. Das Recht auf Rücktritt oder Geltendmachung von Schadensersatz besteht nicht, sofern die Funktionsfähigkeit der Software nicht wesentlich beeinträchtigt ist.
- (3) Der Kunde ist nicht berechtigt, Mängel der Patches selbst zu beseitigen und Ersatz der hierfür erforderlichen Aufwendungen zu verlangen, solange Tacoss zur Mängelbeseitigung der Patches bereit und dem Kunden eine weitere Nachbesserung zumutbar ist.
- (4) Änderungen der Software oder der Systemumgebung

Systemumgebung: Der Begriff Systemumgebung bezeichnet die zum Betrieb der Software erforderliche Hardware und Software. Es gelten die Systemvoraussetzungen, die im Auftrag genannt sind.

Falls der Auftraggeber die Standardsoftware mit oder in einer anderen Systemumgebung verwendet, hat der Auftraggeber die Beweislast darzulegen, dass die Störung der Funktion der Standardsoftware durch einen Mangel verursacht wird. Falls dies nicht der Fall ist, hat der Auftraggeber die Leistungen für die Analyse der Störungsursache ebenso wie die Supportleistungen, die dem Versuch der Behebung des technischen Fehlers dienen, zu vergüten.

- (5) Gewährleistungsansprüche verjähren zwölf Monate ab Abnahme der Pflegeleistung. Dies gilt nicht in den Fällen, in denen ein auftretender Mangel des Patches zu einem Schaden an Leib, Leben und Gesundheit geführt hat und/oder durch den Mangel zugleich eine Garantieuzusage verletzt wird und/oder der Mangel vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht

# TACOSS

## SOFTWARE

### Allgemeine Geschäftsbedingungen

(Stand 10.2020)

wird. Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz bleiben unberührt. Ansprüche aus der Verletzung einer Nachbesserungspflicht verjähren ab dem Moment der Abnahme des Patches.

- (6) Die Vollendung tritt durch die Auslieferung des Patches ein und ersetzt die Abnahme.
- (7) Stellt sich heraus, dass von der Tacoss erbrachte Leistungen nicht unter die Gewährleistung fallen, so trägt der Kunde die Kosten einschließlich eventuell anfallender Reisekosten und Spesen. Bei Kostenersatz durch den Kunden sind die jeweils gültigen Stunden- und Reisekostenansätze gemäß des gültigen Tacoss-Honorarverzeichnisses zugrunde zu legen.

#### § 10 Gewährleistung für Upgrades

- (1) Der Kunde hat die gelieferten Upgrades anhand der Leistungsbeschreibung und der im Einzelvertrag niedergelegten Vereinbarungen unverzüglich nach Erhalt zu untersuchen und etwaige Mängel binnen einer angemessenen Zeitspanne zu rügen. Rügt er nicht oder zu spät, verliert der Kunde seine Rechte zur Geltendmachung von Gewährleistungsansprüchen.
- (2) Gewährleistungsansprüche verjähren zwölf Monate ab Auslieferung der Upgrades. Dies gilt nicht in den Fällen, in denen ein auftretender Mangel des Upgrades zu einem Schaden an Leib, Leben und Gesundheit geführt hat und/oder durch den Mangel zugleich eine Garantiezusage verletzt wird und/oder der Mangel vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wird. Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz bleiben unberührt. Ansprüche aus der Verletzung einer Nachbesserungspflicht verjähren ab dem Moment der Auslieferung.
- (3) Sofern sich eine gesetzliche Bestimmung kurz vor der geplanten Übergabe ändert und hierdurch die Verfügbarkeit der betroffenen Funktion im System gefährdet ist, kann Tacoss eine angemessene Verlängerung der Realisierungsfrist für diese Funktion verlangen.
- (4) Im Übrigen gelten die Regelungen des § 9 Abs. 1 bis § 9 Abs. 4.

#### § 11 Haftung für Schadenersatz

Es gelten die Regelungen des § 7, Teil A der Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

#### § 12 Vertragsdauer, Kündigung

- (1) Voraussetzung für das Inkrafttreten dieses Softwarepflegevertrages ist die Unterzeichnung durch beide Vertragsparteien vor der Installation. Der Vertrag beginnt am Tag der Installation. Der Vertrag läuft zunächst für zwei Jahre. Danach verlängert er sich jeweils um ein weiteres Jahr, wenn er nicht mit einer Frist von drei Monaten vor Ablauf eines Vertragsjahres von einer der Vertragsparteien schriftlich gekündigt wird.
- (2) Das dem Kunden eingeräumte Nutzungsrecht an der Software bleibt von einer Kündigung des Softwarepflegevertrages unberührt.
- (3) Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt. Kündigt der Kunde wegen des Vorliegens eines wichtigen Grundes, der durch Tacoss zu vertreten ist, so wird ihm die bereits bezahlte Softwarepflegegebühr für das laufende Vertragsjahr anteilig erstattet.

# TACOSS

---

## SOFTWARE

### Allgemeine Geschäftsbedingungen (Stand 10.2020)

#### Teil D: Bestimmungen zum Datenschutz

##### § 1 Vertragsgegenstand

- (1) Gegenstand dieses Vertrages ist die im Auftrag gemäß Teil A §2 Abs. 1 lit. a (im Folgenden Auftrag) spezifizierte Software oder Dienstleistung.
- (2) Vertragsbestandteile sind:
  - (a) Dieser Vertragstext.
  - (b) Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Tacoss Software GmbH (im Folgenden Tacoss), Teil A, Allgemeiner Teil und Lizenzbestimmungen.
- (3) Im Falle von Widersprüchen gehen die in diesem Vertragstext genannten Regelungen denen des Teil A vor. Die Regelungen des Teil A enthalten allgemeine Regelungen, die hier nicht aufgeführt wurden, um Wiederholungen zu vermeiden.

##### § 2 Grundsätze

- (1) Tacoss ist verpflichtet, die Vertraulichkeit von Kundendaten zu wahren. Tacoss ist insbesondere zur Einhaltung aller für den Datenschutz und die Datenverarbeitung geltenden Bestimmungen in der jeweils geltenden Fassung verpflichtet und wird die Einhaltung der einschlägigen Bestimmungen laufend überwachen.
- (2) Tacoss wird die ihr zur Verfügung gestellten oder ihr im Rahmen der Erfüllung der übertragenen Aufgaben bekannt gewordenen Kundendaten ausschließlich auf der Basis dieses Vertrages und zur Erfüllung der übertragenen Aufgaben verwenden. Eine darüber hinausgehende Verarbeitung/Nutzung der Kundendaten zu anderen Zwecken ist ausdrücklich ausgeschlossen.
- (3) Tacoss hat durch angemessene technische und organisatorische Maßnahmen die übermittelten Daten vor unbefugtem Zugriff zu schützen. Dies umfasst insbesondere den Schutz gegen unbefugte oder zufällige Vernichtung, zufälligen Verlust, technische Fehler, Fälschung, Diebstahl, widerrechtliche Verwendung, unbefugtes Ändern, Kopieren, Zugreifen und andere unbefugte Bearbeitungen. Auf Verlangen hat Tacoss die entsprechenden Maßnahmen gegenüber dem Kunden nachzuweisen. Tacoss wird zur Löschung, Verarbeitung oder Archivierung bestimmte Datenträger auch während des Transports gegen unberechtigte Einsichtnahme und Verlust schützen.
- (4) Tacoss verpflichtet sich, dem Kunden über die übertragenen Aufgaben regelmäßig sowie im Falle der Identifizierung von Fehlern oder Unregelmäßigkeiten bei der Datenverarbeitung unverzüglich zu informieren und die weitere Behandlung mit dem Auftraggeber abzustimmen.
- (5) Tacoss erklärt, dass sie einen Beauftragten für den Datenschutz (DSB) schriftlich bestellt hat. Der DSB hat die Ausführung der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) und anderer Vorschriften über den Datenschutz im Blick auf das Auftragsverhältnis bei Tacoss sicherzustellen.
- (6) Sämtliche vorgenannte Rechte und Pflichten bestehen nach Beendigung dieses Vertrages für einen Zeitraum von mindestens 2 Jahren fort, beginnend mit dem Ablauf des Kalender-

# TACOSS

---

## SOFTWARE

### Allgemeine Geschäftsbedingungen

(Stand 10.2020)

jahres, in dem dieser Vertrag beendet wird. Relevante Unterlagen müssen ebenso lange weiterhin verfügbar bleiben.

#### § 3 Personenbezogene Daten

Soweit bei der Erbringung der in diesem Vertrag aufgeführten Leistungen personenbezogene Daten durch Tacoss verarbeitet werden, erfolgt dies in Form der Auftragsdatenverarbeitung gemäß Art. 28 der DSGVO, wie in Teil E der AGB bestimmt.

#### § 4 Verarbeitung von Daten

Bei der Verarbeitung von Daten, das heißt, bei deren Speicherung, Änderung, Übermittlung, Sperrung und/oder Löschung, ist Tacoss gemäß Art. 28 DSGVO verpflichtet, ausschließlich den Weisungen des Kunden zu folgen. Weisungen bedürfen der Schriftform. Ohne entsprechende Weisungen darf Tacoss die ihr überlassenen Daten weder für ihre eigenen Zwecke noch für Zwecke Dritter verarbeiten.

#### § 5 Verantwortlichkeit

Für die Zulässigkeit der Datenverarbeitung und -nutzung gemäß den Vorschriften der DSGVO, des Telekommunikationsgesetzes (TKG) und/oder den sonstigen einschlägigen Datenschutzbestimmungen sowie für die Wahrnehmung der Rechte der Beteiligten ist allein der Kunde verantwortlich. Tacoss hat den Kunden hierbei in geeigneter Weise zu unterstützen.

#### § 6 Störungen

Tacoss hat den Kunden bei Störungen, bei Verdacht auf Datenschutzverletzungen und anderen Unregelmäßigkeiten bei der Verarbeitung von Daten unverzüglich zu informieren.

#### § 7 Kontrolle

- (1) Der Kunde ist berechtigt, die Ausführung der Bestimmungen der DSGVO, des TKG und/oder sonstiger einschlägiger Datenschutzbestimmungen sowie der Datensicherungsmaßnahmen zu kontrollieren. Die Kontrollmaßnahmen dürfen nach rechtzeitiger vorheriger Ankündigung während der üblichen Geschäftszeiten in den Betriebsräumen von Tacoss erfolgen. Dabei ist der Kunde berechtigt, Einsicht in die von Tacoss geführten Unterlagen und Datenträger zu nehmen, soweit diese die von dem Kunden übermittelten Daten betreffen. Die Kontrollmaßnahmen werden ausschließlich vom betrieblichen Datenschutzbeauftragten des Auftraggebers vorgenommen. Sofern der Datenschutzbeauftragte bei der Wahrnehmung seiner Kontrollaufgaben Informationen über Tacoss erhält, die über das zur Erfüllung seiner Aufgaben erforderliche Maß hinausgehen, ist er auch dem Kunden gegenüber zur Geheimhaltung verpflichtet.
- (2) Muss Tacoss zu dem Zweck der Leistungserbringung außerhalb der Räume des Auftraggebers Zugriff auf personenbezogene Daten oder schützenswerte Unternehmensdaten eingeräumt werden, so ist der Kunde berechtigt, den notwendigen ordnungsgemäßen Umgang mit den Daten jederzeit zu kontrollieren.

#### § 8 Neue Anforderungen

Sollten neue gesetzliche Anforderungen eine Änderung dieser Datenschutzbestimmungen erforderlich machen, so werden die Parteien sich unverzüglich in der Weise einigen, dass den gesetzlichen Anforderungen Rechnung getragen wird.

# TACOSS

---

## SOFTWARE

### Allgemeine Geschäftsbedingungen

(Stand 10.2020)

#### § 9 Rechte an den Daten

Tacoss erwirbt keine Rechte an den vom Kunden im Rahmen der Durchführung dieses Vertrages gespeicherten Daten, insbesondere den personenbezogenen Daten Dritter.

#### § 10 Nutzung der Daten

Tacoss wird die personenbezogenen Daten im Sinne der DSGVO bzw. TKG, die sie im Zusammenhang mit ihrer Verarbeitung erlangt, ausschließlich zum Zweck der Erfüllung ihrer Pflichten aus diesem Vertrag verarbeiten und nutzen.

#### § 11 Mitarbeiter

Tacoss ist verpflichtet, ausschließlich Mitarbeiter und Subunternehmer einzusetzen, die im Mindestumfang von Art. 28 Abs. 3 lit. b) DSGVO auf das Datengeheimnis verpflichtet sind und deren Verpflichtung auch nach Beendigung ihrer Tätigkeit für Tacoss unter diesem Vertrag fortbesteht.

#### § 12 Herr der Daten

Der Kunde bleibt sowohl im vertragsrechtlichen als auch im datenschutzrechtlichen Sinne „Herr der Daten“. Ob und in welchem Umfang Dritte Daten eingeben oder auf solche zugreifen, bleibt allein in der Disposition des Kunden. Soweit der Kunde Dritte insoweit zur Nutzung von Daten zulässt, wird er für eine entsprechende Organisation der Berechtigungsverwaltung, der Passwortvergabe etc. sorgen und Tacoss insoweit informieren. Die Herrschaft auch über diese Informationen und Daten, betreffend des Zugangs Berechtigter bzw. die Verhinderung des Zugangs Unberechtigter, steht dem Kunden jederzeit zu.

#### § 13 Herausgabe der Daten

Als Alleinberechtigter hinsichtlich der Daten ist der Kunde jederzeit während des Vertragsverhältnisses berechtigt, schriftlich die Herausgabe einzelner oder sämtlicher Daten zu verlangen, insbesondere des zuletzt gezogenen Backups, und verpflichtet, die hierdurch entstehenden Kosten zu übernehmen.

#### § 14 Ende der Nutzungsberechtigung

- (1) Im Fall der Beendigung der Vertragsbeziehung ist Tacoss nicht weiter berechtigt, die Daten zu nutzen. Tacoss wird sie in einem üblichen Format herausgeben. Tacoss wird die Löschung bei ihr verbleibender Kopien der Daten anschließend unverzüglich vornehmen und dem Kunden auf Verlangen in geeigneter Form nachweisen, soweit nicht der Löschung gesetzliche Bestimmungen entgegenstehen. In diesem Fall gelten die in diesem Vertrag geregelten Einsichts- und Kontrollrechte fort.
- (2) Gleichgültig, aus welchem Grund das Vertragsverhältnis zwischen den Parteien endet, steht Tacoss kein Zurückbehaltungsrecht an den Daten oder Unterlagen zu.

#### § 15 Freistellung

Soweit Tacoss eine der Verpflichtungen dieses Vertrags verletzt und Dritte infolge dieser Verletzung Ansprüche gegen den Kunden geltend machen, wird Tacoss den Kunden von diesen Ansprüchen freihalten und dem Kunden den ihm entstehenden Schaden – einschließlich der Kosten einer zweckentsprechenden Rechtsverfolgung – ersetzen.

# TACOSS

---

## SOFTWARE

### Allgemeine Geschäftsbedingungen

(Stand 10.2020)

#### § 16 Datensicherheit

- (1) Soweit Tacoss als Auftragsdatenverarbeiter tätig ist, trägt Tacoss nach Art. 28 DSGVO für die ordnungsgemäße Durchführung der mit dem Kunden vereinbarten und nach Art. 32 Abs. 1 lit. b) DSGVO gemäß Anlage 2, Teil E der AGB zu treffenden technischen und organisatorischen Sicherheitsmaßnahmen Sorge. Diese Verpflichtung von Tacoss bezieht sich insbesondere auch auf die logische und physische Datensicherheit.
- (2) Die Parteien verpflichten sich, beim Einsatz von Software, deren Betrieb in ihren Verantwortungsbereich fällt, durch entsprechende Maßnahmen, wie z. B. den Einsatz hinreichend qualifizierten Personals oder die Einhaltung bestimmter Verfahren, für eine ordnungsgemäße Anwendung zu sorgen. Sie verpflichten sich ferner, die anerkannten Grundsätze ordnungsgemäßer Datenverarbeitung (GoD) zu beachten, geeignete Virenschutz-, Sicherungs- und Backupmaßnahmen zu treffen sowie sämtliche Maßnahmen in ihrer jeweiligen Leistungssphäre zu ergreifen, die zum Stand der Technik innerhalb des im vorliegenden Zusammenhang relevanten Teils der IT-Branche zu rechnen sind.
- (3) Nicht mehr benötigtes Test- und Ausschussmaterial, das im Rahmen der Durchführung dieses Vertrags anfällt und sich im Verfügungsbereich von Tacoss befindet, wird unter Beachtung notwendiger Sicherungsmaßnahmen von Tacoss vernichtet.
- (4) Die Parteien verpflichten sich, keinem Unbefugten die ihnen zur Nutzung der Systeme der anderen Partei zugeteilten Zugriffsberechtigungen einzuräumen, oder auch nur bekannt zu geben.
- (5) Die Benutzung von Test-, Abnahme- und Produktionsdaten durch Tacoss ist außerhalb der Maßgaben dieses Vertrages nicht zulässig. Zur Sicherstellung des Datenschutzes und der Datensicherheit vereinbaren die Parteien die strikte Trennung von Test-, Abnahme- und Produktionsdaten. Soweit es sich um personenbezogene Daten nach der DSGVO handelt, dürfen Echtdaten nur nach Veränderung dergestalt, dass eine Zuordnung zu Personen oder bestimmbar Personen nicht möglich ist, von Tacoss in Testumgebungen verwendet werden.

# TACOSS

---

## SOFTWARE

### Allgemeine Geschäftsbedingungen (Stand 10.2020)

#### Teil E: Bestimmungen zum Datenschutz (Vereinbarung zur Auftragsdatenverarbeitung)

##### Präambel

Die Tacoss Software GmbH (im Folgenden Auftragnehmer) erhebt, verarbeitet und nutzt personenbezogene Daten des Kunden (im Folgenden Auftraggeber) im Rahmen der Durchführung von Aufträgen im Rahmen der Geschäftsbeziehung zwischen den Parteien.

Bei der Realisierung dieser Aufträge werden personenbezogene Daten des Auftraggebers durch den Auftragnehmer erhoben, verarbeitet und genutzt.

Die Parteien wollen ihren wechselseitigen datenschutzrechtlichen Verpflichtungen nach Art. 28 der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) im Rahmen ihres Vertragsverhältnisses Rechnung tragen und schließen deswegen nachstehende Vereinbarung zur Auftragsdatenverarbeitung:

##### § 1 Vertragsgegenstand

- (1) Gegenstand dieses Vertrages ist die im Auftrag gemäß Teil A §2 Abs. 1 lit. a (im Folgenden Auftrag) spezifizierte Software oder Dienstleistung.
- (2) Vertragsbestandteile sind:
  - (a) Dieser Vertragstext.
  - (b) Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Auftragnehmers, Teil A, Allgemeiner Teil und Lizenzbestimmungen.
- (3) Im Rahmen der Leistungserbringung ist es erforderlich, dass der Auftragnehmer mit personenbezogenen Daten umgeht, für die der Auftraggeber als Verantwortlicher im Sinne der datenschutzrechtlichen Vorschriften fungiert (nachfolgend Auftraggeber-Daten genannt). Dieser Vertrag konkretisiert die datenschutzrechtlichen Rechte und Pflichten der Parteien im Zusammenhang mit dem Umgang des Auftragnehmers mit Auftraggeber-Daten.

##### § 2 Art, Umfang, Zweck und Laufzeit der Auftragsverarbeitung

- (1) Der Auftragnehmer erhebt, verarbeitet und nutzt die Auftraggeber-Daten im Auftrag und nach Weisung des Auftraggebers i. S. v. Art. 28 DSGVO (Auftragsverarbeitung). Der Auftraggeber bleibt im datenschutzrechtlichen Sinn Verantwortlicher („Herr der Daten“).
- (2) Die Verarbeitung der Auftraggeber-Daten im Rahmen der Auftragsverarbeitung erfolgt entsprechend den in **Anlage 1** zu diesem Vertrag enthaltenen Festlegungen zu Art, Umfang und Zweck der Datenverarbeitung. Sie bezieht sich auf die in **Anlage 1** festgelegte Art der Auftraggeber-Daten und die dort bestimmten Kategorien betroffener Personen.
- (3) Der Auftragnehmer darf die Auftraggeber-Daten im Rahmen des datenschutzrechtlich Zulässigen für eigene Zwecke auf eigene Verantwortung verarbeiten, wenn eine gesetzliche Erlaubnisvorschrift oder eine Einwilligungserklärung der betroffenen Person das gestattet. Auf solche Datenverarbeitungen findet dieser Vertrag keine Anwendung. In jedem Fall darf der Auftragnehmer die Auftraggeber-Daten anonymisieren und in anonymisierter Form für eigene Zwecke verarbeiten und nutzen, insbesondere für statistische Zwecke.



# TACOSS

---

## SOFTWARE

### Allgemeine Geschäftsbedingungen

(Stand 10.2020)

- (4) Die Verarbeitung der Auftraggeber-Daten findet grundsätzlich im Gebiet der Bundesrepublik Deutschland, in einem anderen Mitgliedstaat der Europäischen Union oder in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum statt. Die Verarbeitung von Auftraggeber-Daten außerhalb des EWR ist dem Auftragnehmer unter den Voraussetzungen des Art. 28 Abs. 3 DSGVO gestattet. Der Auftraggeber erteilt hiermit aufgrund der in **Anlage 2** nachgewiesenen Sicherheitsmaßnahmen seine Zustimmung zu der Übermittlung in die dort genannten Länder.
- (5) Diese ADV tritt mit Unterzeichnung durch beide Parteien in Kraft und wird zunächst auf unbestimmte Zeit geschlossen. Beide Parteien sind berechtigt, diese ADV ordentlich mit einer Frist von 3 Monaten bis zum Ende des jeweiligen Jahres zu kündigen, in dem die Kündigungserklärung dem Auftragnehmer zuzuging.

#### § 3 Weisungsbefugnisse des Auftraggebers

- (1) Der Auftragnehmer verwendet die Auftraggeber-Daten ausschließlich in Übereinstimmung mit den Weisungen des Auftraggebers, wie sie abschließend in den Bestimmungen dieses Vertrags Ausdruck finden. Einzelweisungen, die von den Festlegungen dieses Vertrags abweichen oder zusätzliche Anforderungen aufstellen, bedürfen einer vorherigen Zustimmung des Auftragnehmers und erfolgen nach Maßgabe eines im Einzelfall festzulegenden Änderungsverfahrens, in dem auch die Übernahme etwa dadurch bedingter Mehrkosten des Auftragnehmers durch den Auftraggeber zu regeln ist.
- (2) Einzelweisungen des Auftraggebers sind grundsätzlich schriftlich oder zumindest in Textform durch die hierzu gemäß den nach den Absprachen befugten Personen des Auftraggebers zu erteilen. Mündliche Einzelweisungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der unverzüglichen schriftlichen oder in Textform erteilten Bestätigung durch den Auftraggeber.
- (3) Ist der Auftragnehmer der Ansicht, dass eine zulässige Einzelweisung gegen geltendes Datenschutzrecht verstößt, wird er den Auftraggeber möglichst zeitnah darauf hinweisen. Außerdem ist der Auftragnehmer berechtigt, die Ausführung der Weisung bis zu einer Bestätigung der Weisung durch den Auftraggeber auszusetzen.

#### § 4 Pflichten des Auftraggebers

- (1) Der Auftraggeber ist für die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung der Auftraggeber-Daten sowie für die Wahrung der Rechte der betroffenen Personen verantwortlich. Sollten Dritte gegen den Auftragnehmer aufgrund der Verarbeitung von Auftraggeber-Daten Ansprüche geltend machen, wird der Auftraggeber den Auftragnehmer von allen solchen Ansprüchen auf erstes Anfordern freistellen, wenn und soweit den Auftragnehmer nicht eine eigene durch Gesetze begründete Haftung trifft.
- (2) Der Auftraggeber ist Eigentümer der Auftraggeber-Daten und Inhaber aller etwaigen Rechte, die die Auftraggeber-Daten betreffen.
- (3) Dem Auftraggeber obliegt es, dem Auftragnehmer die Auftraggeber-Daten zur Verfügung zu stellen, und er ist verantwortlich für die Qualität der Auftraggeber-Daten. Der Auftraggeber hat den Auftragnehmer unverzüglich und vollständig zu informieren, wenn er bei der Prüfung der Auftragsergebnisse des Auftragnehmers Fehler oder Unregelmäßigkeiten bezüglich datenschutzrechtlicher Bestimmungen oder seinen Weisungen feststellt.

#### § 5 Pflichten des Auftragnehmers

- (1) Der Auftragnehmer stellt sicher und kontrolliert regelmäßig, dass die Datenverarbeitung im Rahmen der Leistungserbringung in seinem Verantwortungsbereich, der Unterauftragneh-



# TACOSS

---

## SOFTWARE

### Allgemeine Geschäftsbedingungen

(Stand 10.2020)

mer nach § 9 dieses Vertrags einschließt, in Übereinstimmung mit den Bestimmungen dieses Vertrags erfolgt.

- (2) Der Auftragnehmer darf ohne vorherige Zustimmung durch den Auftraggeber im Rahmen der Auftragsverarbeitung keine Kopien oder Duplikate der Auftraggeber-Daten anfertigen. Hiervon ausgenommen sind jedoch Kopien, soweit sie zur Gewährleistung einer ordnungsgemäßen Datenverarbeitung und zur ordnungsgemäßen Erbringung der Leistungen (einschließlich der Datensicherung) erforderlich sind, sowie Kopien, die zur Einhaltung gesetzlicher Aufbewahrungspflichten erforderlich sind.
- (3) Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber bei Kontrollen durch die Aufsichtsbehörde im Rahmen des Zumutbaren und Erforderlichen, soweit diese Kontrollen die Datenverarbeitung durch den Auftragnehmer betreffen.
- (4) Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber bei der Einhaltung von dessen Verpflichtungen gemäß Art. 32 bis 36 DSGVO, insbesondere bei einer Datenschutz-Folgenabschätzung des Auftraggebers inklusive einer etwa notwendigen vorherigen Konsultation der zuständigen Aufsichtsbehörde. Hierzu wird der Auftragnehmer dem Auftraggeber im Rahmen des Zumutbaren Informationen zu den technischen und organisatorischen Maßnahmen sowie den von der Auftragsverarbeitung umfassten Datenverarbeitungsvorgängen zur Verfügung stellen. Die Erbringung von Unterstützungsleistungen bedarf der ausdrücklichen Vereinbarung der Parteien und ist in den entsprechenden Leistungsscheinen bzw. Einzelverträgen nicht eingepreist, sondern nach Aufwand zu berechnen. Sofern individualisierte Leistungen erbracht werden, kann es sein, dass die Preise für die Erbringung dieser Leistungen erst nach Abschluss einer Planungsphase ausgewiesen werden können.
- (5) Der Auftragnehmer hat die bei der Verarbeitung von Auftraggeber-Daten beschäftigten Personen gemäß Art. 28 Abs. 3 lit. b) DSGVO schriftlich zur Vertraulichkeit zu verpflichten.
- (6) Der Auftragnehmer ist verpflichtet, einen fachkundigen und zuverlässigen betrieblichen Datenschutzbeauftragten zu benennen, sofern und solange die gesetzlichen Voraussetzungen für eine Benennungspflicht gegeben sind.
- (7) Der Auftragnehmer unterliegt der behördlichen Aufsicht sowie den Bußgeld- und Strafvorschriften in Art. 82 bis 84 DSGVO sowie in §§ 41 bis 43 BDSG 2018.

#### § 6 Technische und organisatorische Maßnahmen

- (1) Der Auftragnehmer hat vor Beginn der Verarbeitung der Auftraggeber-Daten die in **Anlage 2** dieses Vertrags aufgelisteten technischen und organisatorischen Maßnahmen zu implementieren und während des Vertrags aufrechtzuerhalten. Hierbei handelt es sich um Maßnahmen der Datensicherheit und zur Gewährleistung eines dem Risiko angemessenen Schutzniveaus hinsichtlich der Vertraulichkeit, der Integrität, der Verfügbarkeit sowie der Belastbarkeit der Systeme. Dabei sind der Stand der Technik, die Implementierungskosten und die Art, der Umfang und die Zwecke der Verarbeitung sowie die unterschiedliche Eintrittswahrscheinlichkeit und Schwere des Risikos für die Rechte und Freiheiten natürlicher Personen im Sinne von Art. 32 Abs. 1 DS-GVO zu berücksichtigen.
- (2) Da die technischen und organisatorischen Maßnahmen dem technischen Fortschritt und der technologischen Weiterentwicklung unterliegen, ist es dem Auftragnehmer gestattet, alternative und adäquate Maßnahmen umzusetzen, sofern dabei das Sicherheitsniveau der in **Anlage 2** festgelegten Maßnahmen nicht unterschritten wird. Der Auftragnehmer wird solche Änderungen dokumentieren. Wesentliche Änderungen der Maßnahmen bedürfen der

# TACOSS

## SOFTWARE

### Allgemeine Geschäftsbedingungen

(Stand 10.2020)

vorherigen schriftlichen Zustimmung des Auftraggebers und sind vom Auftragnehmer zu dokumentieren und dem Auftraggeber auf Anforderung zur Verfügung zu stellen.

#### § 7 Mitzuteilende Verstöße des Auftragnehmers

- (1) Der Auftragnehmer informiert den Auftraggeber unverzüglich, wenn er eine Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten im Zusammenhang mit diesem Vertrag feststellt.
- (2) Soweit den Auftraggeber aufgrund eines Vorkommnisses nach § 7 Abs. 1 gesetzliche Informationspflichten wegen eines Risikos für die Rechte und Freiheiten natürlicher Personen (insbesondere nach Art. 33 DSGVO) treffen, hat der Auftragnehmer den Auftraggeber bei der Erfüllung der Informationspflichten auf dessen Ersuchen im Rahmen des Zumutbaren und Erforderlichen gegen Erstattung der dem Auftragnehmer hierdurch entstehenden, nachzuweisenden Aufwände und Kosten zu unterstützen.

#### § 8 Kontrollrechte des Auftraggebers

- (1) Der Auftraggeber ist berechtigt, im Rahmen der üblichen Geschäftszeiten auf eigene Kosten, ohne Störung des Betriebsablaufs und unter strikter Geheimhaltung von Betriebs- und Geschäftsgeheimnissen des Auftragnehmers, die Geschäftsräume des Auftragnehmers, in denen Auftraggeber-Daten verarbeitet werden, zu betreten, um sich von der Einhaltung der technischen und organisatorischen Maßnahmen gemäß **Anlage 2** zu diesem Vertrag zu überzeugen.
- (2) Der Auftragnehmer gewährt dem Auftraggeber die zur Durchführung der Kontrollen nach § 8 Abs. 1 erforderlichen Zugangs-, Auskunfts- und Einsichtsrechte.
- (3) Der Auftragnehmer ist berechtigt, nach eigenem Ermessen unter Berücksichtigung der gesetzlichen Verpflichtungen des Auftraggebers, Informationen nicht zu offenbaren, die sensibel im Hinblick auf die Geschäfte des Auftragnehmers sind, oder wenn der Auftragnehmer durch deren Offenbarung gegen gesetzliche oder andere vertragliche Regelungen verstoßen würde. Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, Zugang zu Daten oder Informationen über andere Kunden des Auftragnehmers, zu Informationen hinsichtlich Kosten – es sei denn, dass diese die Basis des erstattungsfähigen oder durchlaufenden Aufwandes darstellen – zu Qualitätsprüfungs- und Vertrags-Managementberichten sowie zu sämtlichen anderen vertraulichen Daten des Auftragnehmers, die nicht unmittelbar relevant für die vereinbarten Kontrollzwecke sind, zu erhalten.
- (4) Der Auftraggeber hat den Auftragnehmer rechtzeitig (in der Regel mindestens zwei Wochen vorher) über alle mit der Durchführung der Kontrolle zusammenhängenden Umstände zu informieren. Der Auftraggeber darf in der Regel eine Kontrolle pro Kalenderjahr durchführen. Hiervon unbenommen ist das Recht des Auftraggebers, weitere Kontrollen im Fall von besonderen Vorkommnissen durchzuführen.
- (5) Der Auftragnehmer erhält vom Auftraggeber eine pauschale Aufwandsentschädigung für seinen im Rahmen dieser Kontrollen anfallenden Aufwand in Höhe eines Tagessatzes (8 Stunden) des geltenden Honorarverzeichnisses des Auftragnehmers pro Kontrolle.
- (6) Beauftragt der Auftraggeber einen Dritten mit der Durchführung der Kontrolle, hat der Auftraggeber den Dritten schriftlich ebenso zu verpflichten, wie auch der Auftraggeber aufgrund von § 8 dieses Vertrags gegenüber dem Auftragnehmer verpflichtet ist. Zudem hat der Auftraggeber den Dritten auf Verschwiegenheit und Geheimhaltung zu verpflichten, es sei denn, dass der Dritte einer beruflichen Verschwiegenheitsverpflichtung unterliegt. Auf Verlangen des Auftragnehmers hat der Auftraggeber diesem die Verpflichtungsvereinbarungen

# TACOSS

## SOFTWARE

### Allgemeine Geschäftsbedingungen

(Stand 10.2020)

mit dem Dritten unverzüglich vorzulegen. Der Auftraggeber darf keinen Konkurrenten des Auftragnehmers mit der Kontrolle beauftragen.

- (7) Nach Wahl des Auftragnehmers kann der Nachweis der Einhaltung der technischen und organisatorischen Maßnahmen gemäß **Anlage 2** anstatt durch eine Vor-Ort-Kontrolle auch durch die Einhaltung genehmigter Verhaltensregeln gemäß Art. 40 DSGVO die Zertifizierung nach einem genehmigten Zertifizierungsverfahren gemäß Art. 42 DSGVO sowie die Vorlage eines geeigneten, aktuellen Testats, von Berichten oder Berichtsauszügen unabhängiger Instanzen (z. B. Wirtschaftsprüfer, Revision, Datenschutzbeauftragter, IT-Sicherheitsabteilung, Datenschutzauditoren oder Qualitätsauditoren) oder einer geeigneten Zertifizierung durch IT-Sicherheits- oder Datenschutzaudit – z. B. nach BSI-Grundschutz – („Prüfungsbericht“) erbracht werden, wenn der Prüfungsbericht es dem Auftraggeber in angemessener Weise ermöglicht, sich von der Einhaltung der technischen und organisatorischen Maßnahmen gemäß **Anlage 2** zu diesem Vertrag zu überzeugen.

#### § 9 Unterauftragsverhältnisse

- (1) Der Auftragnehmer darf Unterauftragsverhältnisse hinsichtlich der Verarbeitung oder Nutzung von Auftraggeber-Daten nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung des Auftraggebers begründen. Eine solche vorherige Zustimmung darf vom Auftraggeber nur aus wichtigem, dem Auftragnehmer nachzuweisenden Grund verweigert werden. Im Fall der Einschaltung eines nach §§ 15 ff. AktG mit dem Auftragnehmer verbundenen Unternehmens als Unterauftragnehmer erteilt der Auftraggeber hiermit ausdrücklich seine Zustimmung.
- (2) Keiner Zustimmung bedarf die Einschaltung von Subunternehmern, bei denen der Subunternehmer lediglich eine Nebenleistung zur Unterstützung bei der Leistungserbringung in Anspruch nimmt, auch wenn dabei ein Zugriff auf die Auftraggeber-Daten nicht ausgeschlossen werden kann; dazu zählen insbesondere Transportleistungen von Post- oder Kurierdiensten sowie Geldtransportdienstleistungen, Telekommunikationsdienste, Bewachungsdienste und Reinigungsdienste. Der Auftragnehmer wird mit solchen Subunternehmern branchenübliche Geheimhaltungsvereinbarungen treffen.
- (3) Zur Prüfung einer nach § 9 Abs. 1 erforderlichen Zustimmung hat der Auftragnehmer dem Auftraggeber eine Kopie der Vereinbarung zur Unterauftragsverarbeitung zur Verfügung zu stellen. Der Unterauftragsverarbeitungsvertrag muss ein adäquates Schutzniveau aufweisen, welches demjenigen dieses Vertrags vergleichbar ist. Dem Auftraggeber sind in dem Unterauftragsverarbeitungsvertrag gegenüber dem Unterauftragnehmer eigene Kontrollrechte nach § 8 dieses Vertrags einzuräumen.
- (4) Die Regelungen in diesem § 9 gelten auch, wenn ein Unterauftragnehmer in einem Drittstaat eingeschaltet wird. Der Auftraggeber bevollmächtigt den Auftragnehmer hiermit, in Vertretung des Auftraggebers mit einem Unterauftragnehmer, der Auftraggeber-Daten außerhalb des EWR verarbeitet oder nutzt, einen Vertrag unter Einbeziehung der EU-Standardvertragsklauseln für die Übermittlung personenbezogener Daten an Auftragsverarbeiter in Drittländern vom 05.02.2010 oder ggf. später von der EU-Kommission oder der zuständigen Aufsichtsbehörde erlassenen Standarddatenschutzklauseln zu schließen. Der Auftraggeber erklärt sich bereit, an der Erfüllung der Voraussetzungen nach Art. 46 DSGVO im erforderlichen Maße mitzuwirken.

#### § 10 Rechte betroffener Personen

- (1) Die Rechte der durch die Datenverarbeitung betroffenen Personen sind gegenüber dem Auftraggeber geltend zu machen.

# TACOSS

---

## SOFTWARE

### Allgemeine Geschäftsbedingungen

(Stand 10.2020)

- (2) Soweit eine betroffene Person sich unmittelbar an den Auftragnehmer zwecks Ausübung der ihr nach den Art. 15 ff. DSGVO zukommenden Rechte wenden sollte, wird der Auftragnehmer dieses Ersuchen unverzüglich an den Auftraggeber weiterleiten.
- (3) Für den Fall, dass eine betroffene Person die ihr nach den Art. 15 ff. DSGVO zukommenden Rechte geltend macht, hat der Auftragnehmer den Auftraggeber bei der Erfüllung dieser Ansprüche in angemessenem und für den Auftraggeber erforderlichen Umfang gegen Erstattung der dem Auftragnehmer hierdurch entstehenden, nachzuweisenden Aufwände und Kosten zu unterstützen, sofern der Auftraggeber die Ansprüche nicht ohne Mitwirkung des Auftragnehmers erfüllen kann.
- (4) Der Auftragnehmer wird es dem Auftraggeber ermöglichen, Auftraggeber-Daten zu berichtigen oder zu löschen, oder die Verarbeitung einzuschränken, oder die personenbezogenen Daten an die betroffene Person oder einen von dieser benannten Dritten herauszugeben, oder auf Verlangen des Auftraggebers die Berichtigung, Löschung, Einschränkung der Verarbeitung oder Datenübertragung gegen Erstattung der dem Auftragnehmer hierdurch entstehenden, nachzuweisenden Aufwände und Kosten zu unterstützen bzw. selbst vorzunehmen, wenn und soweit das dem Auftraggeber selbst unmöglich ist.

#### § 11 Rückgabe und Löschung überlassener Daten und Datenträger

- (1) Der Auftragnehmer hat sämtliche Auftraggeber-Daten nach Beendigung der vertragsgegenständlichen Leistungserbringung (insbesondere bei Kündigung oder sonstiger Beendigung des Vertrags) zu löschen und von dem Auftraggeber erhaltene Datenträger, die zu diesem Zeitpunkt noch Auftraggeber-Daten enthalten, an den Auftraggeber zurückzugeben.
- (2) Über eine Löschung bzw. Vernichtung von Auftraggeber-Daten hat der Auftragnehmer ein Protokoll zu erstellen, das dem Auftraggeber auf Anforderung vorzulegen ist.
- (3) Dokumentationen, die dem Nachweis der auftrags- und ordnungsgemäßen Datenverarbeitung oder gesetzlichen Aufbewahrungsfristen dienen, sind durch den Auftragnehmer entsprechend der jeweiligen Aufbewahrungsfristen über das Vertragsende hinaus aufzubewahren.

#### § 12 Verhältnis zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, Teil A

Soweit in diesem Vertrag keine Sonderregelungen enthalten sind, gelten die Bestimmungen des Teil A der Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Auftragnehmers. Im Falle von Widersprüchen gehen die in diesem Vertragstext genannten Regelungen denen des Teil A vor. Die Regelungen des Teil A enthalten allgemeine Regelungen, die hier nicht aufgeführt wurden, um Wiederholungen zu vermeiden.

# TACOSS SOFTWARE

## Allgemeine Geschäftsbedingungen (Stand 10.2020)

**Datenschutzbeauftragter des Kunden:**

**Datenschutzbeauftragter Tacoss:**

\_\_\_\_\_  
Vorname, Name

Leif Hansen

\_\_\_\_\_  
Vorname, Name

**Kunde:**

**Tacoss Software GmbH**

\_\_\_\_\_  
Ort, Datum

\_\_\_\_\_  
Stempel und Unterschrift

\_\_\_\_\_  
Ort, Datum

\_\_\_\_\_  
Unterschrift Tacoss

---

### **Anlagen:**

Anlage 1: Zweck, Art und Umfang der Auftragserarbeitung, Art der Daten und Kategorien betroffener Personen

Anlage 2: Technische und organisatorische Maßnahmen inkl. Angaben zu Übermittlungen in Drittländer

# TACOSS

---

## SOFTWARE

### Allgemeine Geschäftsbedingungen

(Stand 10.2020)

#### Anlage 1: Zweck, Art und Umfang der Auftragsverarbeitung; Art der Daten und Kategorien betroffener Personen

1. Der Auftraggeber hat den Auftragnehmer mit der Erbringung von Leistungen beauftragt. Umfang und Zweck der Datenerhebung, -verarbeitung oder -nutzung sind im Einzelnen in den einzelnen Aufträgen beschrieben und spezifiziert.
2. Im Rahmen der Leistungserbringung besteht für den Auftragnehmer die Möglichkeit, zum Zwecke der Vertragserfüllung Einblick in und Zugriff auf folgende Auftraggeber-Daten zu erhalten:
  - Personenstammdaten
  - Unternehmensstammdaten
  - Kommunikationsdaten (z. B. Telefon, E-Mail)
  - Vertragsstammdaten (Vertragsbeziehung, Produkte- bzw. Vertragsinteresse)
  - Bewegungsdaten
  - Planungs- und Steuerungsdaten
  - Auskunftsangaben (von Dritten, z. B. Auskunfteien, oder aus öffentlichen Verzeichnissen)
  - Historische Daten zu den vorstehend genannten Bereichen
3. Folgende Kategorien betroffener Personen sind von der Auftragsverarbeitung umfasst:
  - Geschäftspartner
  - Interessenten
  - Beschäftigte
  - Handelsvertreter
  - Ansprechpartner

# TACOSS

---

## SOFTWARE

### Allgemeine Geschäftsbedingungen

(Stand 10.2020)

#### Anlage 2 – Technische und organisatorische Maßnahmen

##### Vertraulichkeit (Art. 32 Abs. 1 lit. b DSGVO)

- **Zutrittskontrolle**

Die Büroräume der Tacoss Software GmbH am Standort Flensburg, in welchen personenbezogene Daten verarbeitet werden, sind nicht frei zugänglich, sondern durch Zutrittskontrollen gesichert. Die Büroräume befinden sich in einem Gebäudekomplex, welcher nach außen hin eine geschlossene Einheit ist. Die Zutrittskontrolle für den Gebäudekomplex erfolgt über die Begrenzung der möglichen Zutrittsmöglichkeiten. Für Mitarbeiter erfolgt die Zutrittskontrolle über Sicherheitsschlüssel. Die Zutrittskontrolle für die Büroräume erfolgt über ein Zutrittskontrollsystem mittels einer Kombination aus materiellem Identifikationsträger (Transponder), Sicherheitscode sowie Sicherheitsschlüssel.

Außerhalb der Dienstzeiten sind die Büroräume durch ein aktiviertes Sicherheitssystem alarmgesichert. Die Überwachung erfolgt durch Bewegungsmelder in den Büroräumen.

Der Serverraum der Tacoss Software GmbH befindet sich in einem Rechenzentrum. Die Zutrittskontrolle für den Serverraum im ausgelagerten Rechenzentrum wird durch sicherheits- und organisatorische Maßnahmen des Betreibers sichergestellt. Zugang haben nur zuständige Mitarbeiter.

In den Fällen, in denen der Auftragnehmer mit Hosting-Anbietern zusammenarbeitet, sind deren Hochleistungsrechenzentren nach ISO 27001 zertifiziert. Alle Server, auf denen dort personenbezogene Daten verarbeitet oder genutzt werden, befinden sich in den Rechenzentren der Hosting-Anbieter.
- **Zugangskontrolle**

Der Zugriff auf das Intranet erfolgt ausschließlich über eine SSL gesicherte Verbindung (VPN-IPSec Tunnel) mit benutzerspezifischem SSL-Zertifikat und Client-Authentifizierung. Zugang haben nur registrierte Benutzer, die sich zusätzlich über Benutzername (Pre-Shared-key) und Passwort authentifizieren müssen.

Der Umfang der Rechte einzelner Nutzer ist individuell oder auf Gruppenbasis beschränkt. Für bestimmte Sicherheitsstufen (z. B. Administratorrechte – Systemsteuerung) sind evtl. zusätzliche Passwörter erforderlich.

Es wird eine Firewall eingesetzt, um eine Umgehung bzw. Durchdringung der Zugangskontrollmechanismen bei vernetzten Systemen zu verhindern. Die Kommunikation der verschiedenen Systeme und Standorte erfolgt über VPN End-to-End Verbindung.
- **Zugriffskontrolle**

Der Zugriff auf das System ist mit Benutzerkennungen und (abgestuften) individuellen Passwörtern geschützt. Eine Virenschanner-Software ist installiert. Über ein abgestuftes Rollen/Rechte-Konzept werden nur die notwendigen Daten zugänglich gemacht, welche dem Arbeitsgebiet des Benutzers entsprechen und zur Ausübung der zugewiesenen Tätigkeit unbedingt erforderlich sind.

Die entsprechenden Rollen und Rechte werden zentral administriert und überwacht.

Es werden Bildschirmschoner eingesetzt, die sich nach einstellbarer Inaktivität automatisch aktivieren und nur durch Eingabe des Benutzerpassworts wieder deaktiviert werden können.

Die externe Speicherung (Auslagerung, Backup, Daten für Transfer) von diesen Daten erfolgt nur durch die berechtigten IT-Administratoren und ist auch nur diesen möglich. Eine unbefugte Nutzung der USB-Ports der Server ist durch entsprechende Raumsicherungsmaßnahmen und das benötigte Administrator-Passwort ausgeschlossen. Datenträger werden sorgfältig aufbewahrt, in einem abgeschlossenen Schrank.

# TACOSS

---

## SOFTWARE

### Allgemeine Geschäftsbedingungen

(Stand 10.2020)

- **Trennungskontrolle**  
Die Abschottung der Datenbestände wird durch Speicherung in getrennten physischen Dateien bzw. Datenbanken erreicht. Über ein Rollen- und Rechte-Konzept erhalten Anwender nur auf die Daten Zugriff, die für das jeweilige Arbeitsgebiet notwendig sind. Eine Zusammenführung der getrennten Daten wird durch die Rechtevergabe im Rahmen der Zugangs- und Zugriffskontrolle verhindert.  
Die Daten unterschiedlicher Auftragnehmer werden im Rahmen einer Mandantenlösung und damit verbundener differenzierter Zugriffsrechte voneinander abgeschottet.

#### **Integrität (Art. 32 Abs. 1 lit. b DSGVO)**

- **Weitergabekontrolle**  
Personenbezogene Daten werden nur über die mit SSL oder anderen Verfahren mit vergleichbaren Sicherheitsstandards gesicherte und Client-Authentifizierte Verbindung übertragen. Es werden zusätzlich verschlüsselte Leitungen (End-to-End-Verschlüsselung) verwendet. Die Systeme sind über eine Firewall gesichert. Sämtliche Datenübertragungswege sind fest konfiguriert bzw. programmiert, so dass sie vom Anwender selbst nicht ausgewählt oder eingestellt werden können.
- **Eingabekontrolle**  
Der Zugriff auf die Daten erfolgt ausschließlich durch authentifizierte Benutzer und im Rahmen autorisierter Rechte.

#### **Verfügbarkeit und Belastbarkeit (Art. 32 Abs. 1 lit. b DSGVO)**

- **Verfügbarkeitskontrolle**  
Die Daten werden nach einem Generationsprinzip auf Datenträgern gesichert. Zusätzlich wird eine Kopie der aktuellen letzten Generationen in Form eines externen Datenträgerreplikats vorgehalten. Weitere Maßnahmen sind die redundante Auslegung der IT-Komponenten, Stromversorgung, Backups, Schutzmaßnahmen, ggf. sog. Schadsoftware und Vorkehrungen zum Brandschutz. Für den Serverraum im ausgelagerten Rechenzentrum werden alle notwendigen Maßnahmen durch technische und organisatorische Vorkehrungen des Betreibers sichergestellt.
- **Rasche Wiederherstellbarkeit (Art. 32 Abs. 1 lit. c DSGVO)**  
Maßnahmen zur schnellen Wiederherstellung erfolgen über geeignete Wiederherstellungsverfahren sowie über den Einsatz von Back-up- und redundanten Serversystemen. Für den Betrieb der Serversysteme im ausgelagerten Rechenzentrum werden alle notwendigen Maßnahmen durch technische- und organisatorische Vorkehrungen des Betreibers sichergestellt.



# TACOSS

---

## SOFTWARE

### Allgemeine Geschäftsbedingungen

(Stand 10.2020)

#### Verfahren zur regelmäßigen Überprüfung, Bewertung und Evaluierung (Art. 32 Abs. 1 lit. d DSGVO; Art. 25 Abs. 1 DSGVO)

- Vom Auftragnehmer ist ein betrieblicher Datenschutzbeauftragter benannt
- Software-Lösung für Datenschutz-Management im Einsatz
- Mitarbeiter geschult und auf Vertraulichkeit/Datengeheimnis verpflichtet
- Regelmäßige Sensibilisierung der Mitarbeiter
- Zentrale Dokumentation aller Verfahrensweisen und Regelungen zum Datenschutz mit Zugriffsmöglichkeit für Mitarbeiter nach Bedarf/Berechtigung
- Datenschutzfreundliche Voreinstellungen (Art. 25 Abs. 2 DSGVO)
- Die Datenschutz-Folgenabschätzung (DSFA) wird bei Bedarf durchgeführt
- Die Organisation kommt den Informationspflichten nach Art. 13 und 14 DSGVO nach
- Auftragskontrolle  
Der Umfang der Auftragskontrolle kann im Auftrag spezifiziert werden.

# TACOSS

## SOFTWARE

### Allgemeine Geschäftsbedingungen (Stand 10.2020)

#### Teil F: Besondere Geschäftsbedingungen zum Rahmenvertrag (Vermietung)

##### § 1 Regelungsgegenstand

- (1) Gegenstand dieses Vertrags ist die Vermietung der im Auftrag genannten Standardsoftware und die Erbringung von Supportleistungen. Die Leistungen werden im § 3 dieser AGB konkretisiert.
- (2) Vertragsgegenstand ist die im Auftrag gemäß Teil A §2 Abs. 1 lit. a (im Folgenden Auftrag) dokumentierte Standardsoftware.
- (3) Vertragsbestandteile sind in dieser Reihenfolge:
  - (a) Der Einzelvertrag auf der Grundlage eines Auftrags.
  - (b) Dieser Vertragstext.
  - (c) Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Tacoss, Teil A mit ihren Anlagen.
  - (d) Es gelten ferner die Anlagen:
    - Anlage SLA: Service Level Agreement.
    - Die Liste der vermieteten Softwarelizenzen (ergibt sich aus den Aufträgen).
  - (e) Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden nicht Vertragsbestandteil.
- (4) Zusätzlich zu den im Vertrag aufgeführten Definitionen gelten folgende Festlegungen:
  - (a) Die „Auslieferung“ ist die Übergabe der neu erstellten Releases an den Kunden.
  - (b) Der „Auftrag“ ist das jeweils einzelne Angebot unter Einbeziehung der AGB und ihrer Anlagen.
  - (c) Der „Einzelvertrag“ ist der jeweils einzelne Vertrag auf der Basis eines Auftrags.
  - (d) „Feiertage“ sind die für das Bundesland Schleswig-Holstein gültigen. Sie beginnen am Vortag um 17.00 Uhr und enden am nächsten Werktag um 08.00 Uhr. Es gilt die Zeitzone Berlin.
  - (e) „Kunde“ ist das Unternehmen, welches entweder seinen Angestellten, berechtigten Mitarbeitern oder nach Absprache auch Kooperationspartnern die Standardsoftware zur Nutzung überlassen darf.
  - (f) „Release“ ist der Oberbegriff für Patches und Upgrades.
  - (g) Störungsklassen: Störungsklassen spielen eine Rolle, wenn der Kunde Tacoss mit der Einhaltung von bestimmten Störungsreaktionszeiten beim Auftreten von technischen Störungen beauftragt hat. Die Definition der Störungsklassen ergibt sich aus der Anlage SLA, die optional vereinbart werden kann.

# TACOSS

---

## SOFTWARE

### Allgemeine Geschäftsbedingungen

(Stand 10.2020)

- (h) „Störungsreaktionszeiten“ sind Zeiten, die für den Versuch der Beseitigung der Ursache einer Störung avisiert werden. Zur Klarstellung: Liegt ein Mangel vor, richten sich die weiteren Rechtsfolgen nach dem Gesetz.
- (i) Eine „Störung“ bedeutet, dass die dem Kunden zur Verfügung gestellten Dienste oder Leistungen nicht verfügbar sind oder die Standardsoftware falsche Ergebnisse liefert. Eine Störung liegt unabhängig von der Frage vor, ob Tacoss im Rahmen der gesetzlichen Gewährleistung eine Behebung der Störung schuldet. Tacoss schuldet unabhängig von der Frage, ob ein Mangel oder ein technischer Fehler vorliegt, ein Reagieren nach Maßgabe der Anlage SLA.
- (j) „Supportarbeiten“ sind Arbeitsleistungen gem. § 3 Abs.1 und Abs. 3.
- (k) Ein „Patch“ bezeichnet einen zur Korrektur oder Umgehung von Störungen der Software entwickelten Programmstand, der dem Kunden von Tacoss zur Verfügung gestellt wird, und der nur sehr beschränkten Funktionstests, Systemtests, Regressionstests oder sonstigen Testverfahren unterzogen wurde, die Tacoss ansonsten als Teil der normalen Qualitätssicherung anwendet. Das Ziel eines Patches ist die Bereitstellung einer Störungskorrektur.
- (l) Ein „Upgrade“ bezeichnet einen neuen Programmstand, der gegenüber dem vorhergehenden Programmstand der Software einen Leistungs- und/oder Funktionszuwachs enthält. Upgrades werden dem Kunden von Tacoss zur Verfügung gestellt, nachdem sie durch Tacoss freigegeben wurden. Upgrades unterliegen im Rahmen der Qualitätssicherung umfangreichen Funktionstests, Systemtests, Regressionstests oder sonstigen Testverfahren. Jedes Upgrade ist durch seine Versionsnummer, bestehend aus fünf Ziffern, z. B. 4.0001, eindeutig identifizierbar. Ein Upgrade kann nur auf einem eindeutig benannten Release installiert werden.
- (m) Ein „Vertragsschluss“ ist die Unterzeichnung des jeweiligen Vertrags durch beide Parteien oder eine einseitige Auftragsbestätigung, in der die zuvor verhandelte, zu erbringende Leistung definiert ist, wenn dieser vom Kunden nicht innerhalb von 7 Tagen widersprochen wird.
- (n) „Werktage“ sind Wochentage von Montag bis Freitag. Die Durchführung der Störungsbehebung erfolgt zu den regulären Bürozeiten der Tacoss von Montag bis Donnerstag in der Zeit von 08.00 Uhr bis 17.00 Uhr und am Freitag in der Zeit von 08.00 Uhr bis 16.00 Uhr, außer an Feiertagen. Es gilt die Zeitzone Berlin.

## § 2 Sicherheitshinweise

- (1) Jeder Technische Change kann zu einer Störung führen.
- (2) Vor jedem Releasewechsel ist ein Backup durchzuführen. Die Funktionsfähigkeit der Backups ist regelmäßig zu überprüfen. Ebenso ist in regelmäßigen Abständen zu überprüfen, ob die Installation der neuen Releases die Funktionsfähigkeit der Software oder des Systems beeinträchtigt.
- (3) Technische Changes können zu Fehlfunktionen führen, die nur dann offensichtlich werden, wenn die Funktionsweise der Software in regelmäßigen Abständen überprüft wird. Es wird dringend angeraten, die Funktionsweise der Software in regelmäßigen Abständen zu überprüfen.

# TACOSS

## SOFTWARE

### Allgemeine Geschäftsbedingungen

(Stand 10.2020)

#### § 3 Leistungen

Sofern nicht im Auftrag anders vereinbart, werden folgende Leistungen für die vereinbarte Pauschale erbracht:

##### (1) Versuch der Beseitigung von technischen Störungen durch Arbeitsleistungen

###### (a) Mängel, technische Störungen und Verantwortung

Die Beseitigung von Mängeln aus diesem oder einem anderen Einzelvertrag, den der Kunde mit Tacoss abgeschlossen hat, ist durch die jeweiligen Gewährleistungsregelungen abgedeckt. Die Regelungen aus dem jeweils abgeschlossenen SLA treten neben die gesetzlichen Gewährleistungsansprüche.

###### (b) Störfall und Störungsreaktionszeiten

Nach der Meldung einer Störung hat Tacoss innerhalb der vereinbarten Störungsreaktionszeiten mit der Analyse der Störungsursache zu beginnen. Die Analyse der Störungsursache richtet sich nach a) Werkvertragsrecht, wenn die Systemumgebung nicht geändert wurde und b) nach Dienstvertragsrecht, wenn eine technische Störung vorliegt.

###### (c) Technische Fehler und Mängel

Ob ein Mangel oder eine technische Störung vorliegt, richtet sich nach dem Ergebnis der Analysephase, die ab dem Moment der Störungsmeldung innerhalb der Störungsreaktionszeit stattfindet.

- (i) Liegt ein Mangel der Software vor und wurde die Systemumgebung nicht geändert, richten sich die Rechtsfolgen nach dem Gesetz. Sofern die Durchführung einer Nachbesserung zumutbar ist, hat Tacoss zunächst das Recht der Nachbesserung innerhalb angemessener Zeitspannen.

- (ii) Liegt eine technische Störung vor, so gilt:

Im Falle des Vorliegens von technischen Störungen unterstützt Tacoss den Kunden auf Basis reiner Supportleistungen (ohne den Erfolg der Beseitigung der technischen Störung zu gewährleisten).

###### (d) Betriebsverantwortung

Tacoss hat keine Verantwortung für die Verfügbarkeit der Software, es sei denn, etwas anderes wäre vereinbart. Die Software kann nur richtig funktionieren, wenn das System richtig funktioniert. Nur wenn das System von Tacoss allein administriert wird, kann sie die Betriebsverantwortung übernehmen.

###### (e) Supportleistungen für die Software von Drittherstellern

Sofern beauftragt hat der Kunde Anspruch auf die Erbringung von Supportleistungen im Rahmen eines 1st und 2nd Level-Supports gegen Tacoss, wenn der Kunde über Tacoss Software von einem anderen Hersteller von Software bezieht und Hilfestellungen bei der Meldung und Beseitigung von technischen Störungen gegenüber diesem Hersteller wünscht. Leistungen zum 3rd Level Support können hier nicht erbracht werden, da Tacoss nicht die erforderlichen Rechte zustehen.

# TACOSS

---

## SOFTWARE

### Allgemeine Geschäftsbedingungen

(Stand 10.2020)

#### (2) Aktualisierung der Standardsoftware

##### (a) Sicherheitshinweise

Die große Anzahl von Kombinationsmöglichkeiten bedingt nicht vorab einzuschätzende Unsicherheitsfaktoren, so dass eine ordnungsgemäße Funktion der dem Kunden überlassenen Software nur in einer vertraglich vereinbarten oder zuvor getesteten Systemumgebung gewährleistet werden kann. Die jeweils aktuellen Hinweise von Tacoss [Releasenotes] sind zu beachten.

##### (b) Leistung

Der Mietvertrag umfasst die laufende Verbesserung der Standardsoftware in ihrem organisatorischen Aufbau, in dem Programmablauf sowie die Bereithaltung der sich jeweils auf dem neuesten Stand befindlichen Dokumentation.

Weitergehende Anpassungen an Nutzungserfordernisse, die sich aus individuellen Anforderungen des Kunden ergeben, sind nicht Teil der nach dieser Vorschrift geschuldeten Leistung, sondern gesondert zu beauftragen.

Tacoss kann nach billigem Ermessen bestimmen, ob die programmtechnischen Leistungen durch Lieferung neuer Software, oder durch Hinweise an das Personal des Kunden zur Eingabe von Programmänderungen, oder durch Änderungen von Programmparametern erbracht werden.

Der Kunde kann die Leistung ablehnen, wenn diese nicht die gleiche Kompatibilität und Funktionalität aufweist, wie das ersetzte Release. Das Ablehnungsrecht gilt auch, wenn die Umstellung auf die angebotene fehlerfreie Version mit unzumutbaren Kosten für den Kunden verbunden wäre, die unmittelbar aus der Umstellung der Software folgen.

##### (c) Leistungsgrenzen

Es besteht keine Verpflichtung zur Lieferung von Software, die die Kompatibilität mit jeglicher beim Kunden vorhandenen Software oder jeglicher Software herstellt, die von anderen Herstellern als der von der Tacoss produzierten stammt. Tacoss verpflichtet sich, Software zu liefern, die die Kompatibilität zu einer dokumentierten Systemumgebung herstellt.

##### (d) Verzug

Ansprüche auf die Auslieferung neuer Releases bestehen erst, nachdem Tacoss ihre eigene Software ausreichend getestet und evaluiert hat. Ansprüche aus Verzug können nur im Hinblick auf vereinbarte Liefertermine geltend gemacht werden.

##### (e) Nutzbare Releases

Nutzungsrechte, die den Kunden zur vorübergehenden Vervielfältigung der Software berechtigen, werden nur an der jeweils aktuell freigegebenen und am vorherigen Release übertragen.

#### (3) Hotline

Tacoss erbringt fernmündliche Kurzberatung bei auftretenden Störungen oder sonstigen Fällen von Schwierigkeiten im Zusammenhang mit Programmabläufen der vermieteten Pro-

# TACOSS

---

## SOFTWARE

### Allgemeine Geschäftsbedingungen

(Stand 10.2020)

gramme. Betreuungsaufgaben werden Montag bis Donnerstag von 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr, Freitag von 08:00 Uhr bis 13:00 Uhr durchgeführt. An Samstagen, Sonntagen und deutschen Feiertagen (es gilt die Feiertagsregelung des Bundeslandes Schleswig-Holstein) wird keine Hotline betrieben. Es gilt die Zeitzone Berlin.

Nicht zu den Aufgaben der Hotline gehören die Klärung inhaltlicher und organisatorischer Fragen sowie die Einweisung in die Funktionalität der Software.

Vor Inanspruchnahme der Hotline hat der Kunde die Lösung des Problems im zumutbaren Rahmen selbst zu versuchen. Insbesondere hat er dabei die Anwender-Dokumentation und die Hilfefunktion der Software zu beachten.

#### § 4 Sonstige Leistungen/Nicht von der Pauschale umfasste Leistungen

- (1) Tacoss wird auf Wunsch des Kunden weitere Leistungen, die mit der Software in Zusammenhang stehen, die aber nicht in den Leistungen nach § 3 dieses Mietvertrags enthalten sind, gegen eine separat zu vereinbarende Vergütung erbringen. Dies gilt insbesondere für:
- die Lieferung neuer Programm-Module. Sie sind nicht Gegenstand des Vertrages. Dasselbe gilt für eine neue Programmgeneration;
  - Erbringung von Leistungen gemäß § 3 dieses Vertrages an Software, die nicht Gegenstand der Vermietung ist;
  - Reisekosten und Spesen für Arbeiten und Leistungen von Tacoss vor Ort beim Kunden;
  - Arbeiten und Leistungen von Tacoss vor Ort beim Kunden, soweit diese nicht nach § 3 erforderlich sind;
  - Arbeiten und Leistungen im Zusammenhang mit nicht von dem Mietvertrag erfassten Programmen;
  - sämtliche Arbeiten und Leistungen, die auf Anforderung des Kunden außerhalb der normalen Bürostunden von Tacoss vorgenommen werden;
  - Arbeiten und Leistungen, die durch unsachgemäße Behandlung der gepflegten Programme und/oder Obliegenheitsverletzungen des Kunden, beispielsweise Nichtbeachtung von Gebrauchsanweisungen, erforderlich werden, gleichgültig, ob diese durch den Kunden, seine Erfüllungsgehilfen, oder anderen von Tacoss nicht autorisierten Personen erfolgt sind;
  - Arbeiten und Leistungen, die durch höhere Gewalt oder sonstige nicht von Tacoss zu vertretende Umstände erforderlich werden;
  - Arbeiten und Leistungen, die im Zusammenhang mit der Installation eines dem Kunden überlassenen Updates/Upgrades/Release/Patches notwendig sind, Einweisung und Schulung bzgl. dieser Programmstände sowie Fracht und Versandkosten;
  - Arbeiten und Leistungen, die aus geänderten bzw. neuen Nutzungsanforderungen des Kunden resultieren;
  - Leistungen zur Anpassung der Software aufgrund neuer oder geänderter gesetzlicher Vorschriften;

# TACOSS

## SOFTWARE

### Allgemeine Geschäftsbedingungen

(Stand 10.2020)

- Leistungen zur Anpassung der Software an vom Kunden geänderte und/oder neue Anlagen, Geräte oder Betriebssysteme;
  - Beratungs- und Schulungsleistungen. Wünscht der Partner die Erbringung von derartigen Leistungen, so werden diese gemäß dem aktuellen Tacoss-Honorarverzeichnis von Tacoss in Rechnung gestellt.
- (2) Tacoss ist nicht verpflichtet, Leistungen, die nicht Gegenstand dieses Vertrages sind, insbesondere die vorstehend genannten Leistungen, zu erbringen. Tacoss wird sich aber im Rahmen ihrer betrieblichen Möglichkeiten bemühen, den Kunden insoweit zu unterstützen, als dies zur sinnvollen wirtschaftlichen Nutzung der gepflegten Programme erforderlich ist.

#### § 5 Miete

- (1) Die Höhe der Miete und die Leistungen nach § 3 Abs. 1 und 3 richten sich nach dem jeweiligen Einzelvertrag.
- (2) Tacoss ist berechtigt, die Entgelthöhe 12 Monate ab dem Zeitpunkt der Eingehung des jeweiligen Einzelvertrags bzw. dem Zeitpunkt der letzten Erhöhung um einen angemessenen Betrag, maximal aber 2,5 % pro Jahr, unter der Bedingung zu ändern, dass ihre eigenen Kosten um mindestens diesen Anteil gestiegen sind. Dem Kunden wird spätestens sechs Wochen vor Inkrafttreten der Änderung schriftlich oder in Textform mitteilt, sofern in dem jeweiligen Einzelvertrag nichts anderes geregelt ist.
- (3) Der Höhe der anderen Leistungen gem. § 4 richtet sich nach dem aktuellen Tacoss-Honorarverzeichnis.
- (4) Die genannten Preise gelten zuzüglich Umsatzsteuer in der jeweils gesetzlich festgelegten Höhe. Rabatte und Skonti werden nicht gewährt. Die Rechnungen hierzu sind innerhalb von 7 Tagen nach Zugang der jeweiligen Rechnung ohne Abzug zahlbar. Verzugszinsen werden nach dem gesetzlichen Zinssatz berechnet.
- (5) Reisekosten und Spesen sind separat zu vergüten, wenn der Kunde das Erscheinen von Tacoss vor Ort verlangt hat, oder es sich um sonstige Leistungen im Sinne des § 4 handelt.

#### § 6 Nutzungsrechte an der Standardsoftware

- (1) Es gelten die Regelungen für die Übertragung von Nutzungsrechten des Teil A, Teil II mit der Maßgabe, dass die Nutzungsrechte an der Standardsoftware nicht zeitlich unbeschränkt und vorbehaltlos übertragen werden, sondern:
- (2) Für jedes Release werden zeitlich beschränkte Nutzungsrechte übertragen, die durch die Laufzeit des jeweiligen Einzelvertrags und durch die Regelung des § 3 Abs.2 lit. e. dieses Vertrags beschränkt werden.
- (3) Die Softwareprodukte dürfen nur durch die Anzahl der gleichzeitig arbeitenden Benutzer/Arbeitsplätze (Sessions) bzw. für die Verwaltung der Anzahl der Verrechnungseinheiten genutzt (d. h. in den Arbeitsspeicher dieser Rechner geladen) werden, für die der Kunde die Lizenz erworben hat.
- (4) §§ 69d, 69e ff. UrhG bleiben unberührt.

# TACOSS

---

## SOFTWARE

### Allgemeine Geschäftsbedingungen

(Stand 10.2020)

#### § 7 Anzeige- und Obhutspflichten des Kunden

- (1) Der Kunde ist verpflichtet, Tacoss Mängel der Standardsoftware unverzüglich zu melden. Er wird hierbei die Hinweise von Tacoss zur Problemanalyse im Rahmen des ihm Zumutbaren berücksichtigen und alle ihm vorliegenden, für die Beseitigung des Mangels erforderlichen Informationen an Tacoss weiterleiten.
- (2) Der Kunde hat geeignete Vorkehrungen zu treffen, um die Standardsoftware vor dem unbefugten Zugriff Dritter zu schützen. Er wird die Originaldatenträger und die Datenträger mit den von ihm vertragsgemäß hergestellten Kopien sowie die Dokumentation an einem gesicherten Ort verwahren. Er wird seine Arbeitnehmer und die sonstigen zur unselbständigen Nutzung berechtigten Personen darauf hinweisen, dass die Anfertigung von Kopien über den vertragsmäßigen Umfang hinaus unzulässig ist.

#### § 8 Gewährleistung

- (1) Eine Kündigung des Kunden gem. § 543 Abs. 2 Satz 1 Nr. 1 BGB wegen Nichtgewährung des vertragsgemäßen Gebrauchs ist erst zulässig, wenn Tacoss ausreichende Gelegenheit zur Mängelbeseitigung gegeben wurde und diese fehlgeschlagen ist. Von einem Fehlschlagen der Mängelbeseitigung ist erst auszugehen, wenn diese unmöglich ist, wenn sie von Tacoss verweigert oder in unzumutbarer Weise verzögert wird, wenn begründete Zweifel bezüglich der Erfolgsaussichten bestehen oder wenn aus anderen Gründen eine Unzumutbarkeit für den Kunden gegeben ist.
- (2) Der Kunde ist nicht berechtigt, Mängel selbst zu beseitigen und Ersatz der hierfür erforderlichen Aufwendungen zu verlangen, sofern Tacoss zur Leistungserbringung bereit und imstande ist.
- (3) Gewährleistungsansprüche verjähren 12 Monate ab dem Zeitpunkt, in dem der Kunde von dem Bestehen eines Mangels Kenntnis hatte oder ab dem Zeitpunkt, in dem der Kunde ohne grobe Fahrlässigkeit von den Umständen des Mangels hätte Kenntnis erlangen und diesen melden müssen. Dies gilt nicht in den Fällen, in denen der Kunde wegen des Mangels Schadensersatzansprüche wegen der Verletzung von Leib, Leben oder Gesundheit geltend machen will, und/oder in den Fällen, in denen der Kunde geltend machen will, dass der Mangel grob fahrlässig oder vorsätzlich und/oder infolge der Verletzung einer Garantiezusage entstanden ist. Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz bleiben unberührt. Ansprüche, die aus einer Verletzung von Nachbesserungspflichten entstehen, verjähren unter dem zuvor beschriebenen Vorbehalt 12 Monate nach dem Moment der Kenntnis bzw. der grob fahrlässigen Unkenntnis des schädigenden Ereignisses.
- (4) Stellt sich heraus, dass von der Tacoss erbrachte Leistungen nicht unter die Gewährleistung fallen, so trägt der Kunde die Kosten einschließlich eventuell anfallender Reisekosten und Spesen. Bei Kostenersatz durch den Kunden sind die jeweils gültigen Stunden- und Reisekostenansätze gemäß dem gültigen Tacoss-Honorarverzeichnis zugrunde zu legen.
- (5) Änderungen der Software oder der Systemumgebung

Systemumgebung: Der Begriff Systemumgebung bezeichnet die zum Betrieb der Software erforderliche Hardware und Software. Es gelten die Systemvoraussetzungen, die im Auftrag genannt sind.

Falls der Kunde die Standardsoftware mit oder in einer anderen Systemumgebung verwendet, hat der Kunde die Beweislast darzulegen, dass die Störung der Funktion der Standardsoftware durch einen Mangel verursacht wird. Falls dies nicht der Fall ist, hat der Kunde die



# TACOSS

---

## SOFTWARE

### Allgemeine Geschäftsbedingungen

(Stand 10.2020)

Leistungen für die Analyse der Störungsursache ebenso wie die Supportleistungen, die dem Versuch der Behebung des technischen Fehlers dienen, zu vergüten.

#### § 9 Mitwirkungspflichten

- (1) Der Kunde wird Tacoss bei der Erfüllung der vertraglichen Leistungspflichten unterstützen. Er wird insbesondere
  - eine Fernbetreuungsmöglichkeit nach der von Tacoss im Auftrag vorgegebenen technischen Variante bereitstellen;
  - während der Vertragslaufzeit schriftlich einen Verantwortlichen benennen, der alle für die Zwecke der Durchführung dieser Vereinbarung erforderlichen Entscheidungsbefugnisse und Vollmachten besitzt.
- (2) Tacoss kann verlangen, dass der Verantwortliche Schulungen in der Nutzung der gepflegten Programme nachweist. Störungsmeldungen haben nur durch den Verantwortlichen oder in seiner Abwesenheit durch seinen Vertreter zu erfolgen. Er wird insbesondere
  - bei Störungsmeldungen die aufgetretenen Symptome, die System- und Hardwareumgebung detailliert beobachten und – unter Verwendung eines von Tacoss gestellten Monitoring Tools – Tacoss eine Störung unter Angabe von für die Störungsbeseitigung zweckdienlichen Informationen, beispielsweise Anzahl der betroffenen User, Schilderung der System- und Hardwareumgebung sowie ggf. simultan geladener Drittsoftware, und Unterlagen melden;
  - festgestellte Fehlfunktionen Tacoss in reproduzierbarer Form zur Verfügung stellen;
  - Tacoss im Rahmen seiner Möglichkeiten nach besten Kräften bei der Suche nach der Störungsursache unterstützen und erforderlichenfalls seine Mitarbeiter zur Zusammenarbeit mit den von Tacoss Beauftragten anhalten;
  - den für die Durchführung der Leistungen von Tacoss beauftragten Mitarbeitern Zugang zu den Rechnern gewähren, auf denen die gepflegten Programme gespeichert und/oder geladen sind;
  - die von Tacoss erhaltenen Programme und oder Programmteile (Patches, Bugfixes) nach näheren Hinweisen von Tacoss einspielen und immer die von Tacoss übermittelten Vorschläge zur Störungssuche und Störungsbehebung einhalten;
  - alle im Zusammenhang mit den gepflegten Programmen verwendeten oder erzielten Daten in maschinenlesbarer Form als Sicherungskopie bereithalten, welche eine Rekonstruktion verlorener Daten mit vertretbarem Aufwand ermöglichen.
- (3) Bei den vorstehend genannten Mitwirkungspflichten handelt es sich um Hauptleistungspflichten. Verletzt der Kunden seine Mitwirkungspflichten, so ist Tacoss zur Leistungserbringung nicht verpflichtet. Bei wiederholter oder schwerwiegender Pflichtverletzung ist Tacoss berechtigt, innerhalb einer Frist von einem Monat zu kündigen. Das Vertragsverhältnis endet mit dem Ende des Folgemonats.
- (4) Der Kunde gestattet Tacoss den Zugang zur Software über geeignete Datenleitungen. Er stellt die hierfür notwendigen Verbindungen gemäß den internen Richtlinien her. Mehrkosten bei Tacoss durch abweichende Fernverbindungen werden vom Kunden getragen.

# TACOSS

---

## SOFTWARE

### Allgemeine Geschäftsbedingungen

(Stand 10.2020)

#### § 10 Haftung für Schadenersatz

Es gelten die Regelungen des § 7, Teil A der Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

#### § 11 Vertragslaufzeit, Kündigung

- (1) Vertragslaufzeit und ordentliche Kündigungsfristen der Miete sind in dem jeweiligen Einzelvertrag, basierend auf dem Auftrag, geregelt.
- (2) Jede Nutzung der Standardsoftware nach Beendigung des Vertragsverhältnisses ist unzulässig.
- (3) Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt.

#### § 12 Rückgabe

- (1) Bei Beendigung des Vertragsverhältnisses hat der Kunde Tacoss die Software auf den Originaldatenträgern einschließlich Handbüchern und Dokumentation zurückzugeben. Gegebenenfalls erstellte Kopien der vom Anbieter überlassenen Software sind vollständig und endgültig zu löschen.
- (2) Tacoss kann statt der Rückgabe auch die Löschung der überlassenen Software sowie die Vernichtung der überlassenen Handbücher und Dokumentation verlangen.

# TACOSS

---

## SOFTWARE

### Allgemeine Geschäftsbedingungen

(Stand 10.2020)

## Anlage SLA (Störungsreaktion – Support – Software – On Premise)

### § 1 Definitionen und Servicelevel für die Störungsbehebung

- (1) Für die Einteilung der Störungsklassen gelten folgende Definitionen:
  - (a) Eine „betriebsverhindernde Störung“ liegt vor, wenn die Nutzung der Software beispielsweise aufgrund von Fehlfunktionen, falschen Arbeitsergebnissen oder Antwortzeiten unmöglich ist.
  - (b) Eine „betriebsbehindernde Störung“ liegt vor, wenn die Nutzung der Software nur stark eingeschränkt möglich ist und die Fehlfunktion nicht durch vertretbare organisatorische Maßnahmen umgangen werden kann.
  - (c) Eine „betriebseinschränkende Störung“ liegt vor, wenn die Nutzbarkeit der Software eingeschränkt ist, die Störung kurzfristig durch eigene Leistungen des Kunden kompensiert werden kann, das Vorhandensein der Störung die Arbeitsweise der Software aber so einschränkt, dass das Verbleiben der Störung dem Kunden nicht bis zur Auslieferung des nächsten Releases zumutbar ist.
  - (d) Nicht wesentliche, sonstige Störungen sind solche, die keine entscheidende Auswirkung auf die Nutzbarkeit der Software haben. Solche Störungen werden im Rahmen der normalen Weiterentwicklung der Software in einem der nächsten Releases behoben.
- (2) Reaktionszeit: Tacoss beginnt innerhalb der in der Tabelle genannten Zeitspannen mit der Durchführung der Analyse der gemeldeten Störung, wenn eine Störung der Klassen (a) bis (c) vorliegt. Die Reaktionszeit dient der Analyse der Störungsursache.
- (3) Folgen

Die Folgen richten sich danach, ob ein Mangel oder eine technische Störung vorliegt. Die hier statuierten Rechtsfolgen gelten nicht für Sachverhalte, in denen etwaige Gewährleistungsansprüche des Kunden aus der Überlassung der Software oder der Erbringung von Werkleistungen verjährt sind. Mit Eintritt der Verjährung der jeweiligen Gewährleistungsansprüche gilt: Solange der Support für die jeweilige Release-Version der Software erbracht wird, erhält der Kunde diejenigen Unterstützungsleistungen, die für die Analyse und den Versuch der Beseitigung technischer Störungen gelten. Ab dem Moment, ab dem der Support für diese Version endet, werden diese Leistungen nur noch auf der Basis einzelvertraglicher Regelungen erbracht.

  - (a) Im Falle dessen, dass die Störung als Mangel qualifiziert wird, gelten die für Nachbesserung geltenden gesetzlichen Regelungen. Tacoss steht zunächst das Recht der Nachbesserung innerhalb angemessener Zeitspannen zu, sofern eine Nachbesserung für den Kunden nicht unzumutbar ist. Mit Beendigung der Nachbesserungsphase hat der Mangel behoben zu sein oder es hat eine dem Kunden zumutbare Ausweidlösung zur Verfügung zu stehen.
  - (b) Im Falle dessen, dass die Störung als technische Störung qualifiziert wurde, ist Tacoss verpflichtet, den Kunden bei der Behebung der technischen Störung auf Basis reiner Supportleistungen zu unterstützen, ohne den Erfolg der Beseitigung der technischen Störung zu gewährleisten. Der maximal zu leistende Arbeitsumfang richtet sich nach der Vereinbarung der Parteien.

# TACOSS

## SOFTWARE

### Allgemeine Geschäftsbedingungen

(Stand 10.2020)

#### (4) Service-Level Zeitspannen

Die Durchführung der Störungsbeseitigung erfolgt zu den regulären Geschäftszeiten von Tacoss, Montag bis Donnerstag von 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr, Freitag von 8:00 Uhr bis 13:00 Uhr. Es gilt die Feiertagsregelung des Bundeslandes Schleswig-Holstein. Es gilt die Zeitzone Berlin.

## § 2 Leistungen

1	Betriebsverhindernde Störung	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reaktionszeit: Spätestens am nächsten Werktag.</li><li>• Folgen:<ul style="list-style-type: none"><li>a) Mangel: Tacoss wird spätestens am nächsten Werktag mit der Beendigung der Reaktionszeit mit den Arbeiten zur Nachbesserung beginnen.</li><li>b) Technische Störung: Der Kunde wird spätestens am nächsten Werktag mit der Beendigung der Reaktionszeit bei der Störungsbehebung unterstützt. Die Kosten der Tacoss werden nach Aufwand vergütet. Die Preise ergeben sich aus dem jeweils gültigen Honorarverzeichnis.</li></ul></li></ul>
2	Betriebsbehindernde Störung	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reaktionszeit: Spätestens am übernächsten Werktag nach Eingang der Störungsmeldung innerhalb der regulären Geschäftszeiten.</li><li>• Folgen:<ul style="list-style-type: none"><li>a) Mangel: Tacoss wird innerhalb von zwei Werktagen nach Eingang der Störungsmeldung mit den Arbeiten zur Beseitigung des Mangels beginnen.</li><li>b) Technische Störung: Der Kunde wird nach Abschluss der Reaktionszeit unterstützt. Die Kosten werden Tacoss nach Aufwand vergütet. Die Preise ergeben sich aus dem jeweils gültigen Honorarverzeichnis.</li></ul></li></ul>
3	Betriebs einschränkende Störung	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reaktionszeit: Spätestens innerhalb von drei Werktagen nach Eingang der Störungsmeldung innerhalb der regulären Geschäftszeiten.</li><li>• Folgen:<ul style="list-style-type: none"><li>a) Mangel: Tacoss wird spätestens nach drei Werktagen nach Beendigung der Reaktionszeit mit den Arbeiten zur Nachbesserung beginnen.</li><li>b) Technische Störung: Der Kunde wird spätestens nach drei Werktagen nach Eingang der Störungsmeldung unterstützt. Die Kosten werden Tacoss nach Aufwand vergütet. Die Preise ergeben sich aus dem jeweils gültigen Honorarverzeichnis.</li></ul></li></ul>
4	Sonstige Störung, unwesentliche Störung, leichte Störung	<ul style="list-style-type: none"><li>• Diese Störungen sind Mängel, die keine entscheidende Auswirkung auf die Nutzbarkeit der Software haben. Solche Störungen werden im Rahmen der normalen Weiterentwicklung der Software in einem der nächsten Releases behoben.</li></ul>

(5) Dieser SLA begründet keine Garantieverprechen und keine anderen verschuldensunabhängigen Vertragsversprechen.