

Allgemeine Geschäftsbedingungen der MAKLERSOFTWARE.COM GmbH

Inhalt

1. Allgemeines.....	2
2. Vertragsgegenstand	2
3. Beschreibung der Dienste.....	2
3.1 Allgemeines	2
3.2 Bereitstellung der Hardware	2
3.3 Versionswechsel	2
4. Lizenzregelungen zu bereitgestellten Software-Anwendungen.....	2
4.1 Microsoft Office	2
4.2 Microsoft Hosted Exchange	2
4.3 metaSolution.....	2
4.3.1 metaSolution-Analyse.....	3
4.3.2 metaSolution-Honorarberatung.....	3
4.3.3 metaSolution-digitale Signatur	4
4.4 Gesellschaftssoftware und Gesellschaftsdokumente.....	4
4.5 Bestehende Anwendungen im Rahmen eines Outsourcings.....	4
4.6 Weitere Anwendungen der MSC.....	4
4.7 Speicherplatz und Speichererweiterung	4
5. Nutzung.....	4
5.1 Anmeldung und Änderung von Nutzern.....	4
5.2 Nutzungsrecht	5
5.3 Nutzerkonto	5
5.4 Vertragsstrafe bei unberechtigter Verwendung des Nutzerkontos	5
6. Datensicherung.....	5
6.1 Datensicherungen (Back-up, Archivierung und Datenwiederherstellung)	5
6.2 Datensicherungs-DVD	5
6.3 Datenwiederherstellung	5
7. Service & Support	5
8. Hard- und Softwarepflege	5
8.1 Softwarepflege	5
8.2 Monitoring und Systemmanagement	5
8.3 Datenbankmanagement / -operating.....	5
9. Weitere Pflegeleistungen	5
10. Technische Rahmenbedingungen.....	5
11. Leistungsänderungen und -erweiterungen	6
11.1 Leistungsänderungen	6
11.2 Mitwirkung des Auftraggebers bei technischen Änderungen	6
11.3 Speziallösungen oder Schulungen	6
11.4 Freiwillige Leistungen von MSC	6
11.5 Änderungen von Einstellungen auf Wunsch des Auftraggebers	6
12. Pflichten des Auftraggebers	6
12.1 Pflichten des Auftraggebers.....	6
12.2 Verwendung von Lizenz Eigentum Dritter über Systeme der MSC	7
12.3 Inhaltliche Mängel von Dateien und Dokumenten	7
12.4 Mitwirkungspflicht	7
12.5 Verstoß gegen Vertragspflichten	7
13. Verfügbarkeit und Leistungsstörungen	7
13.1 Verfügbarkeit und Wiederherstellungszeiten	7
13.2 Störungen.....	7
13.3 Nicht vorhersehbare Ereignisse.....	7
13.4 Ausfälle außerhalb des Verantwortungsbereichs der MSC	7
13.5 Störungen durch den Auftraggeber.....	7
13.6 Hinweise zur Übertragungsgeschwindigkeit (Internet)	8
13.7 Vertragsstrafe bei Unterschreitung der Verfügbarkeit.....	8
14. Wartungsarbeiten / Betriebseinschränkungen	8
14.1 Service Fenster.....	8
14.2 Wartungsarbeiten	8
14.3 akute Bedrohung	8
15. Laufzeit des Vertrages und Kündigungsregelung.....	8
16. Kosten	8
16.1 Entgeltpflichtige Leistungen, Entgelthöhe, Zahlungsbedingungen	8
16.2 SEPA-Lastschriftmandat.....	8
16.3 Fälligkeit.....	8
16.4 Rechnungswiderspruch	8
16.5 Preiserhöhungen	9
16.6 Mahngebühren.....	9
16.7 Zahlungsverzug	9
17. Gewährleistung	9
18. Haftung der MSC.....	9
18.1 Haftung der MSC.....	9
18.2 Produkthaftung.....	9
18.3 Wiederherstellung von Daten	9
18.4 Haftungsausschluss Allgemein	9
18.5 Haftungsausschluss für Anwendung metaSolution	9
19. Aufrechnung, Zurückbehaltungsrecht.....	10
20. Schlussbestimmungen dieser AGB	10
20.1	10
20.2	10
20.3	10
20.4	10

1. Allgemeines

Die nachstehenden allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend AGB genannt) gelten für alle Leistungen und Angebote der MAKLER SOFTWARE . COM GmbH, Kneippstrasse 7, 94577 Neßbach/Winzer (nachfolgend „MSC“ genannt). Abweichungen von diesen Geschäftsbedingungen und/oder Ergänzungen sowie Änderungen und Ergänzungen abgeschlossener Verträge und der auf diese anwendbaren Geschäftsbedingungen der MSC bedürfen der Schriftform sowie der Bestätigung der Geschäftsleitung. Gleiches gilt für die Aufhebung dieser Schriftformklausel.

2. Vertragsgegenstand

Diese AGB regeln die Bereitstellung von technischer Infrastruktur und Diensten zum Betrieb von Softwareanwendungen (nachfolgend „ASP-System“ genannt) über das Rechenzentrum der MSC für den Kunden (nachfolgend „Auftraggeber“ genannt) und dessen gemeldete Nutzer. Mit dem ASP-System erhält der Auftraggeber die technische Möglichkeit und Berechtigung, auf im Vertrag festgelegten Anwendungen, welche auf Servern der MSC bereitgestellt (gehostet) werden, mittels einer Internetverbindung zuzugreifen und die Funktionalitäten der Anwendungen zu nutzen.

3. Beschreibung der Dienste

3.1 Allgemeines

Die Dienstleistung der MSC umfasst die Verpflichtung, Rechnerressourcen zum Betrieb der Softwareanwendungen sowie die vereinbarte Systempflege und Supportleistung während der gesamten Laufzeit des Vertrages dem Auftraggeber und dessen Nutzern unter Verwendung der vom Auftraggeber angegebenen Gruppeneinstellungen grundsätzlich zur Verfügung zu stellen. Dabei werden einige Komponenten von MSC dem Auftraggeber im Rahmen dieses Vertrages zur Nutzung zur Verfügung gestellt (Application Service Providing). Dazu gehören insbesondere Hardware, Betriebssysteme, Hard- und Software zur Datensicherung, Datensicherheit, Virenschutz, Monitoring, Management sowie diejenige Anwendungssoftware, welche nicht vom Auftraggeber gestellt wird.

Die weitere vom Auftraggeber zu nutzende Software ist vom Auftraggeber zu erwerben und MSC zur Inbetriebnahme zu übergeben (siehe 4.5. Anwendungen unter Outsourcing).

3.2 Bereitstellung der Hardware

MSC betreibt die eingesetzte Hardware im abgeschlossenen Raum mit Zugangskontrolle und setzt 128-Bit-Verschlüsselungstechnologie (oder höher) sowie Firewalls zur Gewährleistung der Zugangssicherheit über das Internet ein. MSC entscheidet nach eigenem Ermessen, welche Gegenstände angeschafft werden. Das gilt auch für die Aktualisierung dieser Gegenstände.

3.3 Versionswechsel

Eine Aufwärtskompatibilität neuer Versionen, das heißt eine Verträglichkeit neuer Programmversionen mit älteren Versionen von Betriebssystemen wird von den Herstellern nicht immer gewährleistet, kann daher auch von MSC nicht übernommen werden. MSC wird die Software auf Kompatibilität überprüfen und dem Auftraggeber Mitteilung machen, ob eine Kompatibilität besteht oder ob Unverträglichkeiten auftreten und wie sich diese äußern. Der Auftraggeber kann sodann entscheiden, ob er die neue Version – ggf. mit den beschriebenen Einschränkungen – nutzen will oder bei alten Versionen bleiben möchte.

Eine Abwärtskompatibilität älterer Versionen, das heißt eine Verträglichkeit einer älteren Programmversion mit neueren Versionen von Betriebssystemen wird von den Herstellern nicht immer gewährleistet, kann daher auch von MSC nicht übernommen werden. Sicherheitsupdates am Betriebssystem können zu möglichen Unverträglichkeiten mit der eingesetzten Software führen. Sollte eine Unverträglichkeit nach einem Updateprozess bestehen wird MSC den letzten funktionierenden Stand wiederherstellen. Ein Recht zur vorzeitigen Kündigung des Vertrages wegen eines Versionswechsels ist ausgeschlossen.

4. Lizenzregelungen zu bereitgestellten Software-Anwendungen

Nachfolgende Software-Anwendungen können durch die MSC dem Auftraggeber bereitgestellt werden. Im Wege des Application Service Providing werden dem Auftraggeber die notwendige Hardware zum Betrieb sowie Softwarelizenzen zur Verfügung gestellt. Bei Auslagerung von bestehenden Anwendungen (4.4, 4.5) stellt MSC nur die notwendige Hardware zum Betrieb bereit.

4.1 Microsoft Office

Die Nutzung der Softwareanwendung Microsoft Office erfolgt als Softwaremiete ausschließlich über Internetzugriff als ASP-Terminaldienst. Die Lizenzierung der Softwareanwendung erfolgt auf den zugeteilten, namentlich genannten Nutzer. Der Zugriff auf die Softwareanwendung kann von jedem Client (Computer) eines Nutzers erfolgen. Es gilt die aktuelle Leistungsbeschreibung des Herstellers.

4.2 Microsoft Hosted Exchange

Die Nutzung der Softwareanwendung Microsoft Hosted Exchange erfolgt als Softwaremiete über Internetzugriff mit Verbindung des lokalen E-Mailprogramms (Exchange-Client-Konnektivität) und über Outlook Web Access (OWA). Die Lizenzierung erfolgt je Postfach. Die Postfachgröße kann durch Archivierung auf dem lokalen Client manuell reduziert werden. Lokal archivierte Dateien werden nicht mehr durch MSC gesichert. Der Zugriff auf die Anwendungen kann von jedem Client (Computer) eines Nutzers erfolgen. Es gilt die aktuelle Leistungsbeschreibung des Herstellers.

4.3 metaSolution

Die Nutzung der Softwareanwendung metaSolution erfolgt als Softwaremiete ausschließlich über Internetzugriff. Die Lizenzierung der Softwareanwendung erfolgt auf den zugeteilten, namentlich genannten Nutzer. Der Zugriff auf die Softwareanwendung kann von jedem Client (Computer) eines Nutzers erfolgen.

metaSolution ermöglicht die Visualisierung von Vertriebsprozessen und Steuerung der einzelnen Beratungsschritte. Endkundenberatungen können mit 5 systemeinheitlichen Prozessschritten durchgeführt werden. Die Schritte sind unterteilt in Kundenwunsch, Berechnungsergebnis, Angebotserstellung, Protokoll und Beratungsakte. Die Softwareanwendung unterstützt den Nutzer bei der Erstellung von Vergleichen, Leistungsauswertungen und Angeboten zur fachlichen Beratung eines Endkunden. Der Nutzer bleibt selbst für die Beratung und Betreuung seiner Endkunden im Rahmen des geltenden Rechts verantwortlich. MSC schließt die Haftung für die Eignung der Software zur Endkundenberatung nach 18.5 dieses Vertrages aus.

Systembestandteile metaSolution:

Die Kosten und Lizenzmodelle zu den einzelnen Systembestandteilen sind im Bestellformular bzw. Rahmenvertrag beschrieben und bilden keinen Bestandteil dieser AGB.

- Kundendatenschnittstellen Dokumentation (evtl. Integrationskosten nicht enthalten)
- Kundendaten- und Beratersverwaltung
- Angebots- und Vergleichsausdruck
- Beratungsdokumentation
- Beratungsakte mit gedruckten Dokumenten zur Erstellung einer Beratungsmappe
- LV-Webservice. Die durch MSC bereitgestellten Webservices und Rechenkern von Gesellschaften (Produktlieferanten) ermöglichen die Berechnung und Angebots-, Antragserstellung von Gesellschaftsprodukten. Die Verfügbarkeit von Webservices oder Rechenkern kann durch MSC nicht garantiert werden, da diese durch die jeweiligen Gesellschaften bereitgestellt werden. MSC stellt durch die aus Webservice oder Rechenkern gelieferten Daten und Dokumente (Angebot, Antrag, PIB etc.) durch das System metaSolution inhaltlich unverändert und mit Datenergänzungen zu einzelnen Tarifen zur Verfügung.
- KV-Webservice. Der durch den Partner GEWA-COMP GmbH bereitgestellte KV-Webservice ermöglicht die Berechnung von Tarifen aus der Privaten Krankenversicherung und Krankenzusatzversicherung. MSC weist darauf hin, keinen Einfluss auf die Qualität der Berechnungsergebnisse durch den Webservice des Partners GEWA-COMP zu haben. MSC stellt die gelieferten Daten und Dokumente (Antrag, PIB) durch das System metaSolution inhaltlich unverändert und ungeprüft zur Verfügung.
- SACH-Webservice. Der durch die Partner Dirk Natschke MRMONY e.K. und INNOSYSTEMS GmbH bereitgestellten SACH-Webservices ermöglicht die Berechnung von Tarifen aus den Sparten der Privaten Sach-Versicherungen und Unfallversicherung. MSC weist darauf hin, keinen Einfluss auf die Qualität der Berechnungsergebnisse durch die Webservices der Partner zu haben. MSC stellt die gelieferten Daten und Dokumente (Antrag, PIB) durch das System metaSolution inhaltlich unverändert und ungeprüft zur Verfügung.
- KFZ-Webservice. Der durch den Partner SOFTFAIR GmbH bereitgestellte KFZ-Webservice ermöglicht die Berechnung von Tarifen aus der Sparte der KFZ-Versicherung. MSC weist darauf hin, keinen Einfluss auf die Qualität der Berechnungsergebnisse durch den Webservice des Partners SOFTFAIR zu haben. MSC stellt die gelieferten Daten und Dokumente (Antrag, AVB) durch das System metaSolution inhaltlich unverändert und ungeprüft zur Verfügung.

Die Qualität (Menge und Richtigkeit) der über die Webservice-Verfahren bereitgestellten Systeme liegt bei dem jeweiligen Anbieter und kann von MSC nicht garantiert werden.

4.3.1 metaSolution-Analyse

metaSolution-Analyse basiert auf dem Rechenkern des Systempartners von Dirk Eisfeld und kann nur als modularer Bestandteil von metaSolution 4.3 verwendet werden. Die Qualität (Menge und Richtigkeit) der durch den Analyse-Webservice bereitgestellten Daten kann von MSC nicht garantiert werden.

metaSolution-Analyse ermöglicht die Bedarfsanalyse zur Ermittlung von Versorgungslücken für den Endkunden. Der Nutzer bleibt selbst für die Beratung und Betreuung seiner Endkunden im Rahmen des geltenden Rechts verantwortlich. MSC schließt die Haftung für die Eignung der Software zur Endkundenberatung nach 18.5 dieses Vertrages aus.

Systembestandteile metaSolution-Analyse:

Die Kosten und Lizenzmodelle zu den einzelnen Systembestandteilen sind im Bestellformular bzw. Rahmenvertrag beschrieben und bilden keinen Bestandteil dieser AGB.

- Berufsunfähigkeit
- Altersvorsorge, Riester-Rente, Basis-Rente
- betriebliche Altersvorsorge
- Hinterbliebenenschutz
- Unfallversicherung
- Kranken-Tagegeld
- Pflegeversicherung
- Schichtenanalyse.
- Sachversicherung

4.3.2 metaSolution-Honorarberatung

metaSolution-Honorarberatung basiert auf dem vertraglichen Verfahren der L-Finanz GmbH und der Integration von LV-Nettotarifen der an metaSolution angeschlossenen LV-Gesellschaften. metaSolution-Honorarberatung kann nur als modularer Bestandteil von metaSolution 4.3 verwendet werden. Die Qualität (Menge und Richtigkeit) der bereitgestellten vertraglichen Verfahren zur Honorarberatung kann von MSC nicht garantiert werden.

metaSolution-Honorarberatung ermöglicht grundsätzlich die Abwicklung von Nettotarifen der teilnehmenden Gesellschaften mit einem standardisierten Vertragswerk zur Abwicklung der Honorarberatung. Der Nutzer bleibt selbst für die Beratung und Betreuung seiner Endkunden im Rahmen des geltenden Rechts verantwortlich. MSC schließt die Haftung für die Eignung der Software zur Endkundenberatung nach 19.1 dieses Vertrages aus.

Systembestandteile metaSolution-Honorarberatung:

Die Kosten und Lizenzmodelle zu den einzelnen Systembestandteilen sind im Bestellformular bzw. Rahmenvertrag beschrieben und bilden keinen Bestandteil dieser AGB.

- LV-Nettotarife
- Dienstleistungsvertrag
- Honorarvereinbarung
- Maklerauftrag
- Maklerauftrag-Finanzübersicht

4.3.3 metaSolution-digitale Signatur

metaSolution-digitale Signatur basiert auf dem Produkt eDocBox des Systempartners nepatec GmbH & Co. KG und kann nur als Bestandteil von metaSolution verwendet werden. Die Qualität und Rechtswirksamkeit des digitalen Signaturverfahrens durch nepatec GmbH & Co. KG kann durch MSC nicht garantiert werden. Es gelten hierzu die AGB der nepatec GmbH & Co. KG unter <http://nepatec.de/edocbox/agb.html>.

Mit der eDocBox können digitale Dokumente mit einer digitalen Signatur rechtsverbindlich, gemäß dem Gesetz zur Digitalen Signatur, elektronisch auf Endgeräten wie Tablets oder Smartphones unterschrieben werden.

Systembestandteile metaSolution-digitale Signatur:

metaSolution-digitale Signatur steht jedem Anwender im Rahmen eines Nutzungskostenmodells (pay-per-use - Die digitale Signatur eines oder mehrerer Dokumente in einem Signaturvorgang wird mit einem einmaligen Kostensatz unter 16.1 dieses Vertrages berechnet.) oder Flat-Lizenzmodells (auf Anfrage) zur Verfügung.

4.4 Gesellschaftssoftware und Gesellschaftsdokumente

Alle gewünschten Anwendungen (Angebotssoftware) zur Berechnung von Angeboten von Versicherungsgesellschaften und sonstigen Produktanbietern werden je Nutzer installiert und zur freien Verwendung freigegeben. Gespeicherte Angebote sind nur für den Zeitraum zwischen zwei Updates verfügbar und werden bei einer Aktualisierung der Anwendungen durch MSC gelöscht. Der Auftraggeber ist deswegen gehalten, erstellte Angebote aus den Angebotsprogrammen selbst zu sichern. Gespeicherte Angebote können nur vom jeweiligen Nutzer eingesehen werden.

MSC stellt Dokumente der bereitgestellten Gesellschaften zur Verfügung. MSC recherchiert die bereitgestellten Dokumente anhand eigener Quellen.

MSC stellt den Download der Installationspakete der Angebotssoftware der gewählten Gesellschaften zur Verfügung.

MSC stellt ein Verfahren zur Übergabe von Benutzerdaten an Intranetportalseiten und Verwaltung von Benutzerdaten zu Intranetportalen und Angebotssoftware zur Verfügung. Die Funktionalität zur Übergabe von Benutzerdaten an dritte Systeme kann eingeschränkt sein.

Der Auftraggeber ist verpflichtet sich zu vergewissern, dass die ihm eingeräumten Lizenzen auch die Nutzung durch die jeweils von ihm beabsichtigten Nutzer zulassen. Eine Prüfungspflicht von MSC besteht insoweit nicht. Der Auftraggeber stellt MSC von allen Ansprüchen Dritter frei, die aus der Verletzung solcher verletzter Lizenzrechte folgt. MSC wird den Auftraggeber rechtzeitig über Ansprüche Dritter informieren und dem Auftraggeber die Entscheidung überlassen, ob etwaige Ansprüche anerkannt, verglichen oder streitig behandelt werden sollen.

4.5 Bestehende Anwendungen im Rahmen eines Outsourcings

MSC ermöglicht im Rahmen eines ASP-Systems die Bereitstellung von geschäftskritischen Anwendungen, Daten und sonstiger bestehender Lizenzen im Rahmen einer Auslagerung der Softwarelizenz zum Betrieb der Lizenz auf den Servern der MSC (Outsourcing). Die technische Abwicklung und Abrechnung der Leistungen von MSC erfolgen nutzerbezogen. Die Bereitstellung von Service und Wartung zur im Vertrag genannten geschäftskritischen Anwendung erfolgt soweit nicht anders vereinbart ohne Mehrkosten. Die Bereitstellung von Service, Support und Wartung für sonstige bestehende Lizenzen welche für den Auftraggeber auf den Servern der MSC bereitgestellt werden, erfolgen soweit nicht anders vereinbart, kostenpflichtig nach 16.1 der AGB. Der Auftraggeber benötigt Lizenzen für seine Anwendungssoftware, die ebenfalls nutzungsbezogen sind. Der Auftraggeber ist verpflichtet, vor Abschluss des Vertrages sich zu vergewissern, dass die ihm eingeräumten Lizenzen auch die Nutzung durch die jeweils von ihm beabsichtigten Nutzer zulassen. Eine Prüfungspflicht von MSC besteht insoweit nicht. Der Auftraggeber stellt MSC von allen Ansprüchen Dritter frei, die aus der Verletzung solcher verletzter Lizenzrechte folgt. MSC wird den Auftraggeber rechtzeitig über Ansprüche Dritter informieren und dem Auftraggeber die Entscheidung überlassen, ob etwaige Ansprüche anerkannt, verglichen oder streitig behandelt werden sollen.

4.6 Weitere Anwendungen der MSC

Zu ASP-Systemen der MSC können weitere Softwareanwendungen von Partnern der MSC auf Anfrage hinzu gebucht werden. Die Nutzung dieser Softwareanwendungen erfolgt als Softwaremiete. Es gilt die aktuelle Leistungsbeschreibung des jeweiligen Herstellers und die jeweils gültige Lizenzregelung. Die Partner der MSC werden auf der Internetseite www.maklersoftware.com bekannt gegeben.

4.7 Speicherplatz und Speichererweiterung

Anwendungsbereich	Datenspeicher inklusive	Datenspeicher Erweiterung
4.2 Microsoft Hosted Exchange	5 GB je Nutzer	Je weiterer 10 GB Speicher 15,- EUR mtl.
4.3 metaSolution	5 GB je Nutzer	Je weiterer 10 GB Speicher 15,- EUR monatlich
4.5 Bestehende Anwendung im Rahmen eines Outsourcings	100 GB im Gesamtsystem	Je weiterer 10 GB Speicher 15,- EUR monatlich

Der inklusive Datenspeicher je Nutzer wird zu Gunsten des Auftraggebers über alle aktiven Nutzer des ASP-Systems kumuliert. Datenspeichererweiterungen werden berechnet, wenn der inklusive (kumulierte) Speicherplatz eines Anwendungsbereichs überschritten wird. Alle Preise verstehen sich zzgl. der ges. MwSt.

5. Nutzung

5.1 Anmeldung und Änderung von Nutzern

Nutzer können jederzeit über Anfrage per E-Mail oder eine Administrationskonsole angemeldet werden. Bei Bestellung per E-Mail ist Vorname, Nachname, E-Mail und Nutzergruppe bzw. Systembestandteile zu nennen. Die Deaktivierung eines Nutzerzugangs kann vom Auftraggeber jederzeit verlangt werden. Ein deaktivierter Nutzerzugang kann kostenfrei wieder aktiviert werden. Die Löschung des Nutzerzugangs erfolgt 3 Monate nach Deaktivierung. Mit der Löschung des Nutzerzugangs geht die Löschung von Nutzerbezogenen Daten wie dem Benutzerprofil, dem persönlichen Laufwerk, dem E-Mail Postfach einher. Die Löschung von Nutzerbezogenen Daten erfolgt nicht auf den Datensicherungsmedien (Backup) der MSC. Auf Anfrage kann mit der Deaktivierung eines Nutzers die Bereitstellung der zu einem Nutzer hinterlegten Daten kostenpflichtig beantragt werden. Die Abrechnung der Nutzerkosten erfolgt bis zum Ende des Abrechnungsmonats in welchem der Kündigungstermin liegt. Die Mindestlaufzeit je Nutzer beträgt soweit nicht anders vereinbart 3 Monate.

5.2 Nutzungsrecht

Der Auftraggeber erhält mit Unterschrift unter diesen Vertrag das nicht ausschließliche, nicht übertragbare, auf die Laufzeit des Vertrages zeitlich beschränkte Recht, auf Anwendungen des ASP-Systems mittels eines Standardbrowsers wie dem MS Internet Explorer und einer ASP-Client-Software durch die Einwahl ins Internet zuzugreifen und die mit den Anwendungen verbundenen Funktionalitäten gemäß diesem Vertrag zu nutzen.

5.3 Nutzerkonto

Mit einem Nutzerkonto darf sich innerhalb eines Monats nur der dafür eingetragene genannte Nutzer anmelden. Der gleichzeitige Zugriff mehrerer Nutzer über ein Nutzerkonto ist ausdrücklich ausgeschlossen. Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, die Nutzung anderen als den im Vertrag genannten Personen einzuräumen oder die Leistungen der MSC für Dritte zu nutzen. Der Auftraggeber ist für die kostenpflichtige Nutzung und/oder die Schäden verantwortlich, die andere Personen befugt oder unbefugt verursacht haben.

5.4 Vertragsstrafe bei unberechtigter Verwendung des Nutzerkontos

Für jeden Fall, in dem der Auftraggeber die Nutzung des ASP-Systems durch Dritte oder durch nicht vom Auftraggeber benannte Nutzer schuldhaft ermöglicht, hat der Auftraggeber jeweils eine sofort fällige Vertragsstrafe in Höhe des durchschnittlichen Jahresentgeltes (ohne Einmalleistungen) zu zahlen. Die Geltendmachung von Schadensersatz bleibt der MSC vorbehalten. In diesem Fall wird die Vertragsstrafe auf den Schadensersatzanspruch angerechnet. Im Falle einer unberechtigten Nutzungsüberlassung hat der Auftraggeber der MSC auf Verlangen unverzüglich sämtliche Angaben zur Geltendmachung der Ansprüche gegen den Nutzer zu machen, insbesondere dessen Namen und Anschrift mitzuteilen.

6. Datensicherung

6.1 Datensicherungen (Back-up, Archivierung und Datenwiederherstellung)

Die Datensicherung der Anwendungen metaSolution, MS Exchange und der geschäftskritischen Anwendungen erfolgt grundsätzlich einmal täglich in der Zeit zwischen 23:00 Uhr und 06:00 Uhr des folgenden Tages. Jede Datensicherung wird für 30 Tage rückwirkend von MSC aufbewahrt und vor dem Fremdzugriff geschützt. Darüber hinaus wird eine Langzeitsicherung der Daten in einem Zeitabstand von 1 Monat erstellt. Diese wird für 6 Monate archiviert.

6.2 Datensicherungs-DVD

Der Auftraggeber erhält auf Anfrage eine Datensicherung auf CD oder DVD oder einem anderen geeigneten Datenträger mit der Sicherung der Daten der geschäftskritischen Applikationen. Die Daten werden auf dem Datenträger in einem komprimierten Format (ZIP, RAR) gespeichert und werden mit einem vereinbarten Kennwort vor Fremdzugriff geschützt. Das Kennwort wird dem Empfänger der Datensicherung von der MSC in einem Einschreiben oder telefonisch mitgeteilt und für alle Datensicherungssendungen verwendet. Der Auftraggeber ist berechtigt, das Kennwort zu ändern. Die Erstellung der Datensicherungs-DVD (oder anderer Datenträger) ist kostenpflichtig nach Stunden-Aufwand.

6.3 Datenwiederherstellung

Die Wiederherstellung (Recovery) von Daten von den vorstehend bezeichneten Datenträgern wird von der MSC, soweit zur Wiederherstellung des Betriebszustandes erforderlich, selbsttätig vorgenommen. Alle Daten-Recovery-Maßnahmen, die aufgrund einer fehlerhaften Benutzung der Softwareanwendungen durch die Nutzer des Auftraggebers vorgenommen werden müssen, sind kostenpflichtig. Alle Recovery Maßnahmen sind vom Auftraggeber schriftlich zu beauftragen.

7. Service & Support

Service und Support erfolgen per Telefon, E-Mail, Fax und Helpdesk. Diese Leistungen können in der Zeit von 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr von Montag bis Freitag an Arbeitstagen des Freistaates Bayern abgerufen werden.

8. Hard- und Softwarepflege

8.1 Softwarepflege

MSC übernimmt die Pflege für die von ihr und dem Auftraggeber zur Verfügung gestellten Softwareanwendungen und Betriebssysteme gemäß den Spezifikationen der jeweiligen Softwareanwendungen und Betriebssysteme im Rahmen der mit den Herstellern existierenden Pflegeverträge. Softwareanwendungen, welche Tarifsoftware von Versicherungsgesellschaften und ähnlichen Organisationen zuzuordnen sind, werden nach Erhalt der Software bei der MSC innerhalb von 3 Tagen aktualisiert und nach Aktualisierung innerhalb von 2 Tagen auf volle Funktionsfähigkeit (QM) getestet. MSC haftet nur für die zeitnahe Bereitstellung von Tarifsoftware, welche von dem Auftraggeber an die MSC gesandt wird. Webservices und Rechenkerne werden bei Bekanntgabe durch die Gesellschaft zeitnah aktualisiert und in einem automatischen Updateprozedere für metaSolution freigegeben. Soweit nicht anders vereinbart, sind der Auftraggeber und dessen Anwender nicht dazu berechtigt ohne Freigabe der MSC Anwendungen im System eigenständig zu implementieren oder auszuführen.

8.2 Monitoring und Systemmanagement

MSC überwacht die Operations- und Leistungsfähigkeit aller Server sowie einzelne Dienste, Systemzustände, Schwellwerte bezüglich Auslastung und Funktion nach den vereinbarten Leistungskriterien gemäß AGB Punkt 13. Verfügbarkeit und Leistungsstörungen. MSC teilt auftretende und/oder vorhersehbare Probleme dem Auftraggeber mit und leitet nach Absprache mit dem Auftraggeber Gegenmaßnahmen ein.

8.3 Datenbankmanagement / -operating

MSC nimmt die Installation und Aktualisierung der Softwareanwendungen auf den Servern der MSC vor und gewährleistet die Rechen- und Speicherkapazität der eingesetzten Server für die einzelnen Softwareanwendungen. Eine eigene Datenbankinstanz innerhalb von metaSolution stellt eine gesonderte Dienstleistung dar und bedarf der gesonderten Vereinbarung.

9. Weitere Pflegeleistungen

Der Auftraggeber kann zusätzlich zu den vorstehend genannten Leistungen auch noch besondere Pflegeleistungen von MSC in Anspruch nehmen. Diese sind in einem Anhang zu diesem Vertrag zu definieren und zusätzlich zu vergüten.

10. Technische Rahmenbedingungen

Die Nutzung des Dienstes setzt ein dem Stand der Technik entsprechendes Computersystem mit funktionsfähigem Internetzugang beim Auftraggeber voraus (sog. Web-Appliance). Dieses System fungiert als Client (Ein- und Ausgabestation) für die Anwendung, die der Auftraggeber durch das System (Server) von MSC ausführen kann. Es ist erforderlich, dass jeder von

Nutzern eingesetzte Client über einen Java-fähigen Internet-Browser mit 128-Bit-SSL Verschlüsselung und Anschluss an das Internet und über einen ASP-Client verfügt. Der ASP-Client wird durch die MSC kostenfrei zur Verfügung gestellt. Der Aufbau der Online-Verbindung zu den Internetseiten und der ASP-Plattform der MSC sowie die technischen, organisatorischen und sonstigen Vorkehrungen, die für die Nutzung des Dienstes der MSC erforderlich sind, obliegen dem Auftraggeber und bilden keinen Bestandteil der Leistungen von MSC, und zwar auch dann nicht, wenn MSC diese Dinge installiert hat. Der Auftraggeber hat für die Nutzer in eigener Verantwortung und auf eigene Kosten diese technische Infrastruktur zu schaffen. Auf Anfrage des Auftraggebers teilt MSC die für die Schaffung der Infrastruktur erforderlichen Informationen mit. Soweit der Auftraggeber den Ausdruck von Arbeitsergebnissen oder Dokumenten wünscht, ist hierzu ein Drucker von ihm zu betreiben.

Systemvoraussetzungen:

Betriebssystem: Microsoft WINDOWS, APPLE OS und andere auf welchem ein aktueller Internetbrowser und der ASP-Client installiert werden kann und welche durch den Hersteller serviciert werden.

Internetverbindung: UMTS | ADSL | SDSL oder Standleitungen

Internetbrowser: Microsoft Internet Explorer, Google Chrome, Mozilla Firefox, OS SAFARI, jeweils die aktuelle Version. MSC weist darauf hin, dass durch Updates des Internetbrowsers es zu Einschränkungen der in diesen AGB gewährleisteten Funktionen kommen kann. MSC gibt auf Anfrage den empfohlenen Versionsstand der unterstützten Internetbrowser bekannt.

11. Leistungsänderungen und -erweiterungen

11.1 Leistungsänderungen

Die MSC behält sich zur Verbesserung ihres Services das Recht vor, Leistungen zu erweitern und Verbesserungen nach dem aktuellen Stand der Technik vorzunehmen. Dieses Recht zur Leistungserweiterung und Leistungsänderung steht der MSC insbesondere dann zu, wenn diese Änderung handelsüblich ist oder eine Verpflichtung durch Gesetzesänderung und/oder -ergänzung oder durch Rechtsprechung besteht. Die MSC wird die Interessen ihres Auftraggebers dabei angemessen berücksichtigen und diesen über technische Änderungen, Erweiterungen, Neueinführungen sowie Einstellung von Diensten auf ihrem Portal unverzüglich informieren. Bedeuten die Änderungen der Leistungen durch die MSC für den Auftraggeber eine erhebliche Einschränkung der Nutzbarkeit, hat der Auftraggeber der MSC darauf schriftlich hinzuweisen und unter Gewährung einer Frist von einem Monat aufzufordern, die Einschränkung auf ein von dem Auftraggeber zu beschreibendes, unerhebliches Maß zurückzuführen. Kommt die MSC dem nicht binnen vorstehender Frist nach, ist der Auftraggeber berechtigt, das Vertragsverhältnis außerordentlich und fristlos zu kündigen.

11.2 Mitwirkung des Auftraggebers bei technischen Änderungen

Der Auftraggeber ist zu Mitwirkungshandlungen nur verpflichtet, die zu einer Änderung oder Anpassung der technischen Gegebenheiten erforderlich sind, wenn diese für ihn nur eine geringfügige Belastung darstellen.

11.3 Speziallösungen oder Schulungen

Speziallösungen oder Schulungen, die auch online stattfinden können, ebenso wie Beratung, bedürfen einer gesonderten Vereinbarung und werden dem Auftraggeber gesondert in Rechnung gestellt.

11.4 Freiwillige Leistungen von MSC

Soweit die MSC über den vertraglichen Inhalt hinaus für den Auftraggeber freiwillige und unentgeltliche Leistungen und Dienste erbringt, können diese jederzeit ohne Vorankündigung eingestellt werden. Aus der Einstellung erwächst kein Minderungs-, Erstattungs- oder Schadensersatzanspruch. Eine Leistung ist nur dann nicht freiwillig im Sinne dieser Vorschrift, wenn sie in die Produkt- und Leistungsbeschreibung ausdrücklich aufgenommen wurde.

11.5 Änderungen von Einstellungen auf Wunsch des Auftraggebers

Änderungen von Einstellungen, insbesondere der Nutzer sowie Zugriff auf Software von Gesellschaften, Tarife, Produktparten und weiterer Einstellungen können kostenpflichtig sein und sind nur vom Vertragsinhaber abrufbar.

12. Pflichten des Auftraggebers

12.1 Pflichten des Auftraggebers

Der Auftraggeber ist verpflichtet, die Leistungen der MSC in ordnungsgemäßer Weise zu nutzen. Dies umfasst insbesondere die Verpflichtungen,

- a. die ordnungsgemäße An- und Abmeldung der Nutzer sowohl auf dem Maklerportal als auch auf den Rechnern der MSC vorzunehmen;
- b. Name, Adresse, Telefon mitzuteilen und dafür Sorge zu tragen, dass sich diese stets auf dem neuesten Stand befinden;
- c. Organisationsveränderungen, Nutzerwechsel oder ähnliche Änderungen unverzüglich der MSC mitzuteilen;
- d. die MSC über Störungen oder Mängel der Leistungen einschließlich des Datentransfers unverzüglich telefonisch, per E-Mail oder Fax zu informieren (Störungsmeldung) und im Rahmen des Zumutbaren alle Maßnahmen zu treffen, die eine Beseitigung der Störung erleichtern oder beschleunigen können;
- e. den Versuch zu unterlassen, selbst oder durch nicht autorisierte Dritte Informationen oder Daten unbefugt abzurufen, insbesondere das Portal ganz oder teilweise zu kopieren und/oder diese Kopien zu verbreiten oder öffentlich wiederzugeben oder in Programme, die von MSC betrieben werden einzugreifen oder eingreifen zu lassen oder in Datenetze von MSC unbefugt einzudringen, insbesondere die Zugangsdaten geheim zu halten und auch die Nutzer darauf zu verpflichten;
- f. alle erforderlichen Maßnahmen zu ergreifen, um die Geheimhaltung und den ordnungsgemäßen Gebrauch der Zugangsdaten der Nutzer und administrativer Kennwörter sicherzustellen und gegebenenfalls schon bei Verdacht der Kenntnisnahme durch Dritte zu ändern;
- g. dafür Sorge zu tragen, dass alle gewerblichen Schutz- und Urheberrechte von Texten, Daten und Software beachtet werden;
- h. das ASP-System nicht missbräuchlich zu nutzen oder nutzen zu lassen, insbesondere keine Informationsangebote mit rechts- oder sittenwidrigen Inhalten zu übermitteln oder auf solche Informationen hinzuweisen;
- i. dass die Hardware und Software der Nutzer die technischen Voraussetzungen erfüllt, die zur Datenfernübertragung im Rahmen der Durchführung dieses Vertrages erforderlich sind;
- j. regelmäßig die Zugänge seines persönlichen, gegenüber der MSC bekannt gegebenen Postfachs (E-Mail) zu kontrollieren. Der Auftraggeber hat damit den Erhalt aller Nachrichten von MSC sicherzustellen. Mitteilungen gelten mit dem Empfang und der damit hergestellten Verfügbarkeit auf der Adresse des Postfachs als zugestellt. Unerheblich ist der Zeitpunkt, an dem der Auftraggeber die Nachricht tatsächlich abruf.

- k. Der Anbieter stellt die technische Infrastruktur zum Betrieb von Gesellschaftssoftware und Gesellschaftsdokumente gemäß AGB Punkt 4.4 zur Verfügung, so dass der Nutzer für die Einhaltung der rechtlichen Vorschriften anlässlich der Nutzung der Applikation(en) selbst verantwortlich ist. Das betrifft insbesondere die Einhaltung von telekommunikationsrechtlichen, urheberrechtlichen, zivilrechtlichen und strafrechtlichen Vorschriften.

12.2 Verwendung von Lizenzigentum Dritter über Systeme der MSC

Wird eine Softwareanwendung nach Weisung und im Auftrag des Auftraggebers durch einen Dritten zusammengestellt und anschließend nur noch bei der MSC installiert, hat der Auftraggeber die Urheberrechte des Dritten und des Softwareherstellers zu beachten. Er ist verpflichtet, der MSC die entsprechenden Lizenzen in ausreichender Menge nachzuweisen. Die Lizenzen müssen sich auf das Recht erstrecken, die Softwareanwendung auf einem externen Rechenzentrumsbetrieb installieren zu dürfen. Der Auftraggeber stellt die MSC von sämtlichen Ansprüchen Dritter frei, die auf einer rechtswidrigen Verwendung des ASP-Systems durch ihn beruhen oder mit seiner Billigung erfolgen oder die sich insbesondere aus datenschutzrechtlichen, urheberrechtlichen oder sonstigen rechtlichen Streitigkeiten ergeben, die mit der Nutzung des ASP-Systems verbunden sind und ersetzt der MSC sämtliche Kosten, die durch die Inanspruchnahme Dritter entstehen. Erkennt der Auftraggeber, dass ein solcher Verstoß droht, besteht die Pflicht zur unverzüglichen Unterrichtung der MSC. Ebenso verpflichtet sich der Auftraggeber, bei einer Erweiterung der Zugriffszahl von Nutzern auf eine Anwendung auf eigene Kosten die hierfür erforderlichen Lizenzen zu beschaffen. Dies gilt nur im Falle des Outsourcings, das heißt wenn MSC vom Auftraggeber beschaffte Software vorhält. Werden die Programme im Wege des ASP vorgehalten in der Weise, dass MSC die Lizenzen beschafft, wird die MSC rechtzeitig nach Anforderung durch den Auftraggeber die notwendigen Lizenzen beschaffen, für den Nutzer freischalten und dem Auftraggeber in Rechnung stellen.

12.3 Inhaltliche Mängel von Dateien und Dokumenten

Für den Inhalt der vom Kunden auf dem Server abgelegten Dateien und Dokumente ist allein der Auftraggeber verantwortlich. Er stellt die MSC von jeglichen Ansprüchen Dritter, die auf inhaltlichen Mängeln der Dateien und Dokumente beruhen, frei.

12.4 Mitwirkungspflicht

Der Auftraggeber ist zur angemessenen Mitwirkung verpflichtet, soweit diese für MSC erforderlich ist, um die vertraglichen Verpflichtungen zu erfüllen. Die Mitwirkungspflicht umfasst insbesondere die Bereitstellung der erforderlichen Informationen datenverarbeitungstechnischer und projektorganisatorischer Art.

Der Auftraggeber trägt sämtliche Kosten, Gebühren und sonstigen Aufwendungen, die ihm aufgrund seiner Mitwirkungspflicht entstehen.

12.5 Verstoß gegen Vertragspflichten

Verstößt der Auftraggeber gegen die in Ziffer 12.1 a bis h festgelegten Pflichten, ist die MSC nach erfolgloser Abmahnung berechtigt, ihre Leistungen sofort einzustellen und das Vertragsverhältnis mit dem Auftraggeber zu beenden. Stattdessen ist MSC auch berechtigt, nach schriftlicher Mitteilung die vertraglichen Leistungen bis zur Einhaltung bzw. Nachholung der Mitwirkungspflichten des Auftraggebers zurückzubehalten. Der Auftraggeber bleibt für die Zeit der berechtigten Zurückbehaltung der Leistung der MSC zur Zahlung der vereinbarten Vergütung verpflichtet. Darüber hinaus ist die MSC im Falle eines Verstoßes gegen 12.1 g und h berechtigt, nach vorheriger Abmahnung eine Sperrung und Löschung der betroffenen Daten bzw. Nutzer vorzunehmen. Die Geltendmachung weiterer Schadensansprüche behält sich MSC vor. Im Fall eines Verstoßes gegen h) darf die MSC ebenfalls die erforderlichen Maßnahmen ergreifen, insbesondere das Kennwort im Interesse des Auftraggebers vorübergehend ändern. Der Auftraggeber ist dann berechtigt, nach Aufforderung ein neues Kennwort anzugeben und zu verwenden.

13. Verfügbarkeit und Leistungsstörungen

13.1 Verfügbarkeit und Wiederherstellungszeiten

Die Verfügbarkeit der Dienste schließt alle Dienste ein, die die jeweilige Anwendung benötigt, um ordnungsgemäß zu funktionieren. Alle Softwareanwendungen und das Portal stehen dem Auftraggeber grundsätzlich 24 Stunden/Tag mit einer Verfügbarkeit von 98 % im Monatsmittel zur Verfügung. Im Falle eines Ausfalls der Produktiv- und Back-up-Systeme der Softwareanwendungen und/oder der Dienste stellt die MSC die Verfügbarkeit des Dienstes unverzüglich, aber mindestens binnen 7 Stunden (während der Kernarbeitszeit), nachdem der MSC der Ausfall durch die Überwachungssoftware oder durch den Auftraggeber zur Kenntnis gegeben wurde, wieder her. MSC schließt die Haftung für Verfügbarkeitseinschränkungen durch Netzbetreiber aus. Das System gilt als verfügbar, wenn die Anwendungen des Auftraggebers erfolgreich gestartet werden konnten.

13.2 Störungen

Eine Störung liegt vor, wenn ein Nutzer des Auftraggebers die von der MSC angebotenen Dienste nicht oder nur in eingeschränktem Maß nutzen kann, so dass kein ordnungsgemäßer Geschäftsablauf mehr möglich ist oder es zu wesentlichen Unterbrechungen des ordnungsgemäßen Geschäftsablaufes kommt.

13.3 Nicht vorhersehbare Ereignisse

Sollte die MSC an der Erbringung der ihr obliegenden Dienste und Verfügbarkeit durch den Eintritt nicht vorhersehbarer und auch bei Anwendung der den Umständen nach zumutbaren Sorgfalt unabwendbarer Ereignisse, die die MSC oder ihre Vertragspartner bei der Erbringung der Leistungen betreffen, gehindert werden, so verlängert sich die Frist zur Erbringung der Leistung um die Dauer der Behinderung zuzüglich einer angemessenen Anlaufzeit. Solche Ereignisse sind insbesondere der Ausfall von Kommunikationsnetzen und Gateways anderer Betreiber, Viren, Krieg, innere Unruhen, Arbeitskampfmaßnahmen, Feuer, Überschwemmungen und sonstige Naturkatastrophen sowie die Unterbrechung der Stromverbindung, Verkehrsstörungen und ähnliches.

13.4 Ausfälle außerhalb des Verantwortungsbereichs der MSC

Bei Ausfällen von Diensten wegen außerhalb des Verantwortungsbereichs der MSC liegenden Störungen erfolgt keine Rückvergütung von Entgelten.

13.5 Störungen durch den Auftraggeber

Hat der Auftraggeber die Störung zu vertreten oder liegt eine vom Auftraggeber gemeldete Störung nicht vor, ist die MSC berechtigt, dem Auftraggeber die ihr durch die Beseitigung oder die angestrebten Maßnahmen entstandenen Kosten in Rechnung zu stellen.

13.6 Hinweise zur Übertragungsgeschwindigkeit (Internet)

Der Auftraggeber wird darauf hingewiesen, dass die MSC keinen Einfluss auf die Übertragungsgeschwindigkeiten im Internet und auf die angebotenen Inhalte hat. Die MSC haftet nicht für Verzögerungen, die sich aus der Überlastung der Leitungen im Internet ergeben.

13.7 Vertragsstrafe bei Unterschreitung der Verfügbarkeit

Für den Fall der Unterschreitung der zugesicherten Verfügbarkeit ist der Auftraggeber berechtigt Schadenersatzforderungen an die MSC maximal in der Höhe des aktuellen monatlichen Nettokostensatzes zu stellen.

14. Wartungsarbeiten / Betriebseinschränkungen

14.1 Service Fenster

MSC behält sich zumutbare Einschränkungen der Verfügbarkeit durch Wartungsarbeiten und Weiterentwicklungen vor, soweit diese für einen ordnungsgemäßen oder verbesserten Betrieb erforderlich sind. Um regelmäßig erforderliche Wartungsarbeiten vornehmen zu können, richtet MSC ein festes Service-Fenster für die Zeit von 02:00 Uhr bis 05:00 Uhr ein, sowie samstags von 16:00 Uhr bis 20:00 Uhr.

14.2 Wartungsarbeiten

Der Auftraggeber wird über bevorstehende Wartungsarbeiten mindestens 12 Stunden vorab in geeigneter Form informiert, die außerhalb des festen Servicefensters vorgenommen werden müssen. Während der Wartungsarbeiten sind die Softwareanwendungen unter Umständen nur eingeschränkt verfügbar. Derartige Einschränkungen fließen nicht in die Berechnung der Verfügbarkeit ein und berechtigen nicht zur Kündigung des Vertrages.

14.3 akute Bedrohung

MSC behält sich vor in besonders dringenden Fällen, wie z. B. akuter Bedrohung der Hard- oder Software, die Infrastruktur durch äußere Gefahren (neue Viren, akute Hacker-Angriffe), ihre Dienstleistungen bis zur erfolgreichen Abwehr nach Absprache mit dem Auftraggeber einzuschränken oder auszusetzen. Derart verursachte Einschränkungen beeinträchtigen nach Zustimmung des Auftraggebers nicht die zugesicherte Verfügbarkeit der Dienstleistungen der MSC. Die Zustimmung seitens des Auftraggebers ist umgehend nach Eintritt des Problemfalls telefonisch unter der aktuellen Servicenummer einzuholen.

15. Laufzeit des Vertrages und Kündigungsregelung

Der Vertrag hat soweit nicht anders vereinbart eine Mindestvertragslaufzeit von 12 Monaten und verlängert sich stillschweigend um ein weiteres Jahr, wenn er nicht zuvor wirksam gekündigt wird. Jede Vertragspartei ist berechtigt, das Vertragsverhältnis schriftlich mit einer Frist von drei Monaten zum Ablauf des Vertrages zu kündigen. Kündigungen haben in Schriftform zu erfolgen. Das Recht der Parteien zur außerordentlichen Kündigung des Vertrages bleibt unberührt. Der Auftraggeber hat unter anderem das Recht zur außerordentlichen fristlosen Kündigung, wenn die Verfügbarkeit während der Betriebszeit und/oder im Monatsmittel drei Mal in Folge seitens der MSC nicht eingehalten werden konnte.

MSC ist insbesondere berechtigt, das Vertragsverhältnis mit dem Auftraggeber ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu beenden, wenn

- a) der MSC nach Vertragsbeginn Umstände bekannt werden, die zu erheblichen Zweifeln an der Kreditwürdigkeit und Zahlungsfähigkeit des Auftraggebers berechtigen und der Auftraggeber nicht bereit ist, entsprechende Sicherheiten zu leisten
- b) der Auftraggeber für zwei aufeinander folgende Zahlungstermine mit der Zahlung ganz in Verzug gerät oder in Verzug mit einer Zahlung gerät, die der Summe zweier Monatszahlungen entspricht.

16. Kosten

16.1 Entgeltpflichtige Leistungen, Entgelthöhe, Zahlungsbedingungen

Die in Anspruch genommenen Dienste stellt die MSC durch elektronischen Rechnungsversand über E-Mail an den Auftraggeber in Rechnung. Die monatliche Gebühr wird jeweils nachträglich für den jeweiligen Abrechnungszeitraum berechnet. Einmalige Entgelte, die Einrichtungsgebühr, variable Gebühren sowie Gebühren für sonstige nicht vertraglich geregelte Dienstleistungen wie Schulungen, Systemanpassungen, Updates und Wartungen werden mit der Erbringung der jeweiligen Leistung berechnet. Kostensätze zzgl. der ges. MwSt. Soweit nicht anderweitig geregelt gelten folgende Kostenregelungen:

Systemadministration je Mitarbeiter und Stunde 85,- EUR

Softwareentwicklung, Systemdesign, Projektleitung je Mitarbeiter und Stunde 120,- EUR

Schulung und Service je Mitarbeiter und Stunde 85,- EUR

Die Abrechnung je Mitarbeiter-Stunde erfolgt in einer Taktung von je 15 Minuten.

Für vorauslagte Spesen berechnen wir 42 Cent pro Kilometer, Bahntickets 1 Klasse, Flugtickets national Economy / international Business, Mietwagen Mittelklasse (z. B. Mercedes E-Klasse), Hotelübernachtungen in einer Kleinstadt bis 120,00 EUR, Hotelübernachtungen in einer Großstadt bis 170,00 EUR.

metaSolution-digitale Signatur nach 4.3.3 je Vorgang 1,00 EUR einmalig

16.2 SEPA-Lastschriftmandat

Der Auftraggeber erklärt sein Einverständnis damit, dass die Entgelte von der MSC von dem im Bestellformular bzw. Vertrag bezeichneten Konto mittels Lastschrift eingezogen werden. Diese Zustimmung ist vom Auftraggeber jederzeit frei widerruflich. Die für SEPA-Lastschriften vorgesehene 14-tägige Vorankündigungsfrist (Pre-Notification-Frist) wird verbindlich verkürzt und beträgt einen Tag. Der Auftraggeber trägt Sorge für die ausreichende Deckung des angegebenen Kontos zum Zeitpunkt des Einzuges. Der Auftraggeber ist auch verpflichtet, der MSC jede Änderung der Bankverbindung so rechtzeitig mitzuteilen, dass eine rechtzeitige Zahlung gewährleistet ist. Die MSC ist berechtigt, die aus der Rückbelastung einer Lastschrift entstehenden Kosten vom Auftraggeber zurückzufordern.

16.3 Fälligkeit

Der zu zahlende Betrag wird beginnend mit dem Tag der Bereitstellung der Dienste, jeweils monatlich nachträglich eingezogen. Zur Kostenermittlung gelten die aktuell gemeldeten Nutzer und sonstige kostenpflichtige Dienste der MSC. Bei Änderung des Leistungsumfangs gilt der aktuelle Kostensatz auch ohne erneute Vertragsunterzeichnung.

16.4 Rechnungswiderspruch

Die Rechnung gilt als vom Auftraggeber genehmigt, wenn dieser nicht innerhalb von sechs Wochen nach Zugang der Rechnung schriftlich widersprochen und den Rechnungsbetrag beanstandet hat. Auf diese Rechtsfolge wird die MSC den Auftraggeber in

den einzelnen Rechnungen hinweisen. MSC behält sich vor, sämtliche dem Auftraggeber nicht abgerechneten Entgelte, die während der Vertragslaufzeit angefallen sind, auch noch nach Zugang der Schlussrechnung in Rechnung zu stellen.

16.5 Preiserhöhungen

MSC behält sich das Recht vor, die vereinbarten Nutzungsentgelte (Tarife) entsprechend den eingetretenen Kostensteigerungen, insbesondere auf Grund von Tarifverträgen, Preiserhöhungen der Softwarepartner oder der Steuern zu erhöhen. MSC teilt dem Auftraggeber die beabsichtigte Preiserhöhung schriftlich mit einer Vorankündigungsfrist von zwei Monaten mit. Erhöhen sich die Preise innerhalb von 12 Monaten um mehr als 8 %, ist der Auftraggeber berechtigt, das Vertragsverhältnis außerordentlich schriftlich mit einer Frist von einem Monat zum Wirksamwerden der Preiserhöhung zu kündigen. Von diesem außerordentlichen Kündigungsrecht ausgenommen sind Entgelterhöhungen, die zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses dem Auftraggeber bereits angekündigt waren. Letztgenannte Entgelterhöhungen bedürfen keiner besonderen Mitteilung.

16.6 Mahngebühren

MSC ist berechtigt, für jede Mahnung eine Mahngebühr in Höhe von 5 Euro zu berechnen, sofern der Auftraggeber sich in Zahlungsverzug befindet.

16.7 Zahlungsverzug

Sämtliche Rechnungsbeträge werden 10 Tage nach Rechnungsdatum zur Zahlung fällig. Bei einem Zahlungsverzug des Auftraggebers mit zwei vollen monatlichen Entgelten ist MSC berechtigt, den Zugang auf das ASP-System zu sperren (Zurückbehaltungsrecht). Der Auftraggeber bleibt in diesem Fall verpflichtet, die monatlichen Preise zu zahlen. MSC ist außerdem dazu berechtigt, den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen und einen sofort in einer Summe fälligen pauschalierten Schadensersatz in Höhe von 80 % der bis zum Ablauf der regulären Vertragslaufzeit restlichen monatlichen Preise zu verlangen.

17. Gewährleistung

Die Vertragsparteien stimmen darin überein, dass es nach dem heutigen Stand der Technik nicht möglich ist, Software für Anwendungsbedingungen fehlerfrei zu entwickeln, technische Funktionsstörungen auszuschließen oder sämtliche Fehler zu korrigieren. MSC übernimmt insoweit keine Gewähr für absolute Fehlerfreiheit, völlig unterbrechungsfreien Lauf, Kombinationsfähigkeit mit anderen Programmen oder speziellen Anforderungen, die nicht ausdrücklich in dem Funktionsumfang vorgesehen sind. Bestimmte Funktionen oder Eigenschaften sind nur dann zugesichert, wenn diese ausdrücklich im Rahmen eines Pflichtenhefts vereinbart worden sind.

MSC gewährleistet, dass die Software metaSolution in der dem Auftraggeber überlassenen Fassung für den vertragsgemäßen Gebrauch geeignet ist und den im Vertrag genannten Funktionsumfang aufweist. Im Falle erheblicher, der Tauglichkeit mindernder Mängel ist die MSC zur Nachbesserung berechtigt und, soweit dies nicht mit unangemessenem Aufwand verbunden ist, auch verpflichtet. Gelingt es der MSC innerhalb einer angemessenen Frist nicht, die Abweichung von der vertraglich festgelegten Beschreibung oder den Mangel zu beseitigen oder zu umgehen, dass dem Auftraggeber der vertragmäßige Gebrauch der Software ermöglicht wird, dann kann der Auftraggeber eine Herabsetzung der Lizenzgebühren verlangen oder die Lizenz für die Software fristlos kündigen. Ist die Software fehlerhaft, so dass ihr vertragsgemäßer Gebrauch nicht möglich oder nicht unerheblich beeinträchtigt ist, oder weicht die Software erheblich von dem Funktionsumfang ab, so wird der Auftraggeber dies der MSC in schriftlicher Form unverzüglich mitteilen. Sämtliche Fehleridentifikationen oder zum Nachweis der Abweichung von vereinbarten Spezifikationen erforderlichen Unterlagen sind beizufügen. Auf Verlangen der MSC wird der Auftraggeber weitere Fehlerinformationen zur Verfügung stellen. Das Risiko der wirtschaftlichen Verwertbarkeit der Software liegt ausschließlich beim Auftraggeber. Die vorstehenden Absätze regeln abschließend die allgemeine Gewährleistung für eingesetzte Software und Systeme der metaSolution Reihe. Sonstige oder weitergehende Gewährleistungsansprüche jeglicher Art sind ausgeschlossen.

18. Haftung der MSC

18.1 Haftung der MSC

MSC haftet bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit. MSC haftet ferner bei der fahrlässigen Verletzung von Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszweckes gefährdet und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut. Im letztgenannten Fall haftet MSC jedoch nicht auf den nicht vorhersehbaren, nicht vertragstypischen Schaden. MSC haftet nicht bei leicht fahrlässiger Verletzung anderer Pflichten.

18.2 Produkthaftung

Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

18.3 Wiederherstellung von Daten

Die Haftung für die Wiederherstellung von Daten des Auftraggebers wird im Übrigen der Höhe nach auf die Kosten beschränkt, die notwendig sind, um die Daten wiederherzustellen.

18.4 Haftungsausschluss Allgemein

Es wird keine Haftung für Software-Fehler oder zugesicherte Eigenschaften von Dritten zu einer Softwareanwendung übernommen. MSC haftet nicht für schadensverursachende Ereignisse, die auf Übertragungswegen oder in einer Vermittlungseinrichtung eines Telekommunikationsdienstleisters eingetreten sind.

18.5 Haftungsausschluss für Anwendung metaSolution

Der Auftraggeber wird auf folgende Haftungsausschlüsse bei Verwendung von Softwarelösungen basierend auf metaSolution hingewiesen:

- a. Alle erstellten Unterlagen, die die zukünftige Entwicklung und Verläufe von Zinsen, Gewinnen und Renditen behandeln sind Prognosen. Die Berechnungen können in Ihrem Ergebnis nicht garantiert werden können.
- b. Daten zu Angeboten für Berechnungsergebnisse und Beratungsdokumentation werden durch Dritte (Datenlieferanten siehe 4.3) zur Verfügung stellt. Eine Gewähr dafür, dass die bereitgestellten Daten und Informationen zum Zeitpunkt der Erstellung der Berechnung noch aktuell sind, wird nicht übernommen. Die Nutzung der angebotenen Informationen und Daten erfolgt auf eigenes Risiko. Es gelten grundsätzlich die Original-Angebote und die Original-Vertragsbedingungen der jeweiligen Gesellschaften bzw. Produktanbieter. Die durch metaSolution dargestellten Daten und Informationen zu Angeboten und Vergleichen von Produktlösungen basieren auf sorgfältigen Recherchen und Überlegungen, sind aber letztendlich nicht zu objektivieren und können im Einzelfall abweichen.

- c. Bei der Angebotsberechnung kann nur eine begrenzte Auswahl von Kriterien berücksichtigt werden. Es wird somit kein Anspruch auf Vollständigkeit der Marktbetrachtung erhoben. Ein vollständiger Vergleich von allen Versicherungsprodukten und deren Aspekten lässt sich allein mit Berechnungssoftware nicht durchführen. Die Prüfung zur Eignung der Produkte muss immer im Rahmen der Beratung zwischen Kunde und Berater stattfinden.
- d. Es kann keine inhaltliche Haftung für aus metaSolution generierte Dokumente insbesondere der Beratungsdokumentation (Protokoll) übernommen werden. Das Beratungsprotokoll ist durch den Berater inhaltlich in jedem Fall zu überprüfen und manuell nach Bedarf und Kundensituation zu erweitern bzw. anzupassen.

19. Aufrechnung, Zurückbehaltungsrecht

Gegen Forderungen der MSC kann der Auftraggeber nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen. Dem Auftraggeber steht ein Zurückbehaltungsrecht nur wegen unbestrittener oder rechtskräftig festgestellter Gegenforderungen zu, die auf demselben Rechtsverhältnis beruhen.

20. Schlussbestimmungen dieser AGB

20.1

Für die Rechtsbeziehung zwischen MSC und dem Auftraggeber gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Das UN-Kaufrecht über den internationalen Kauf von Waren (CISG) ist ausdrücklich ausgeschlossen.

20.2

Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Ansprüche aus dem Auftraggeber-Verhältnis ist, soweit der Auftraggeber Kaufmann, ein öffentlich rechtliches Sondervermögen oder eine juristische Person des öffentlichen Rechtes ist, Deggendorf. Der MSC bleibt vorbehalten, Klagen gegen den Auftraggeber an dessen allgemeinem oder sonstigem gesetzlichen Gerichtsstand zu erheben.

20.3

Erfüllungsort für alle Verpflichtungen aus diesem Vertrag ist Neßlbach/Winzer.

20.4

Sollte eine der voranstehenden Klauseln ganz oder teilweise unwirksam sein oder es werden oder sollte eine unbeabsichtigte Lücke enthalten sein, so wird die Wirksamkeit der übrigen Klauseln davon nicht berührt. An die Stelle der unwirksamen Klausel soll eine Klausel treten, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Klausel am nächsten kommt. Das gilt auch für das Füllen von Lücken.