

## Allgemeine Geschäftsbedingungen prosozial GmbH für butler

### 0. Stand AGB: 01.01.2026

Diese Version ersetzt alle vorherigen Fassungen. Frühere zeitlich begrenzte Regelungen, einschließlich etwaiger Beta-Phasen oder Übergangsbestimmungen, sind mit Ablauf des 31.12.2025 außer Kraft getreten

### 1. AGB für Selbstständige oder gewerblich Tätige im Sinne des § 14 BGB

Die folgenden AGB-Bestimmungen gelten für Auftraggeber, die im Sinne des § 14 BGB selbstständig oder gewerblich tätig sind. Die Berufung auf Verbraucherschutzrechte nach BGB § 13 ist ausgeschlossen.

## 2. Systembeschreibung

### 2.1 Software as a Service

Unter „Software as a Service“ (kurz: SaaS) wird die Bereitstellung eines Kernservices und zusätzlicher Services im Zusammenhang mit den Kern-Systemen (*butler*, *comp.ASS*) des Auftragnehmers verstanden, die ein Auftraggeber im zugehörigen SaaS-Vertrag gebucht hat. Im Hostingverfahren werden über eine Datenverbindung (Internet) die Softwarelösungen des Auftragnehmers beim Auftraggeber bereitgestellt. Diese Bereitstellung erfordert je nach gebuchter Servicekombination die Erfüllung von speziellen Systemvoraussetzungen und Installationen. Der Auftraggeber hat die technischen Anforderungen zur Nutzung des Clients oder Browsers für den Zugriff auf die zur Nutzung der bereitgestellten Software zu erfüllen, über die im Folgenden aufgeklärt wird. Verschiedene Zusatzservices hängen u. a. von unterschiedlichen Randfaktoren ab, die der Auftragnehmer nicht zu vertreten hat. So ist beispielsweise der Auftraggeber für die Anbindung seiner Clients an das Datennetz (Internet) selbst verantwortlich, während der Auftragnehmer seinerseits den Übergabepunkt in das Datennetz (Internet) zu pflegen hat. Der Auftragnehmer hält die eingesetzte Software auf dem Stand der anerkannten Regeln der Technik.

### 2.2 Rechenzentrum

Das prosozial-Rechenzentrum befindet sich in Koblenz/Bad Ems (Deutschland) und ist entsprechend den Vorgaben nach der EU DSGVO Artikel 5 Abs 1 e), f) Artikel 28, 32 ff. gesichert. Die Daten werden u. a. in einer *Microsoft* SQL Server-Datenbank betrieben. Die Dokumente im Dokumentenmanagementsystem (DMS) werden chaotisch, speicherarm und nach Möglichkeit einmalig (jedoch mehrfach vernetzbar) bevorzugt im Format PDF abgelegt. Die derzeitige Bereitstellung der *butler*-Software erfolgt über die *Microsoft* Remote Desktop Services (RDP) als „Remote App“. prosozial setzt auf Technologien der Firma *Microsoft*.

### **2.2.1 Erweiterung bei Kapazitätsengpässen:**

Um bei erhöhtem Ressourcenbedarf oder technischen Engpässen eine durchgehend stabile Servicebereitstellung sicherzustellen, ist der Auftragnehmer berechtigt, zusätzlich zum bestehenden primären Rechenzentrum ein weiteres Rechenzentrum innerhalb Deutschlands einzusetzen. Der Einsatz erfolgt ausschließlich unter Einhaltung der geltenden Vorgaben der EU-DSGVO und unter Wahrung eines mindestens gleichwertigen technischen und organisatorischen Schutzniveaus. Der Auftragnehmer informiert den Auftraggeber vor der erstmaligen Nutzung des zusätzlichen Rechenzentrums in geeigneter Form. Für den Auftraggeber entsteht hierdurch kein Nachteil hinsichtlich Funktionsumfang, Datensicherheit oder Leistungsqualität. Änderungen sind zumutbar, sofern die vertragsgemäße Nutzung der Services weiterhin gewährleistet bleibt.

### **2.3 Bereitstellung des Basispaketes und weiterer Services**

Der Funktionsumfang der *butler*-Softwarelösung wird dem Auftraggeber mittels einer „Remote-App“, die auf den Clientgeräten des Auftraggebers einzurichten ist, bereitgestellt. Vereinfacht dargestellt erhält der jeweilige Anwender über eine gesicherte technische Verbindung Zugang zum Rechenzentrum des Auftragnehmers. Dieser Zugang ist zur gleichen Zeit nur von einem Anwender auf einem Gerät nutzbar. Die Softwarelösung wird im Rechenzentrum des Auftragnehmers ausgeführt und die Anzeige-, Eingabe- und Ausgabedaten werden über die verschlüsselte Verbindung übertragen. Nach einer Stunde Inaktivität kann durch den Auftragnehmer diese „Remote App“ automatisch abgemeldet werden. Durch Service-Levels werden die Zeitintervalle zur Abmeldung konkretisiert. Eine Neuanmeldung ist jederzeit möglich. Nicht gespeicherte Tätigkeiten gehen verloren. Jeder Anwender erhält zur Nutzung der „Remote App“ einen eigenen personalisierten Zugang, mit dem die Authentifizierung durchgeführt wird. Bei Verlust der Zugangsdaten oder bei Verdacht auf Missbrauch durch Dritte ist dies unverzüglich der Kundenbetreuung anzuzeigen (siehe auch Ziffer 11).

### **2.4 Empfohlene Geräte**

Der Auftragnehmer listet unterstützte als auch empfohlene Geräte wie bspw. Laptops, Tablets, Drucker, Scanner etc. aktuell unter <https://saas.prosozial.de/> auf. Alternativ kann diese Aufstellung vom Auftragnehmer angefordert werden.

## 2.5 Supporttools

### 2.5.1 Einsatz von Tools zur Supportleistung

Für die Inanspruchnahme von Supportleistungen im Rahmen der Serviceline oder technischen Hotline setzt der Auftragnehmer auf folgende Anwendungen:

- a) *Remotehilfe*, *Microsoft Teams* oder seine Telefonanlage (*prosofon*) unter den Betriebssystemen *Windows 10/11* zur Durchführung des Supports.
- b) das Fernwartungstool *GoToAssist* (abrufbar unter <https://fastsupport.gotoassist.com>) für administrative Tätigkeiten.

### 2.5.2 Verantwortung des Auftraggebers

Der Auftraggeber ist verpflichtet, die vorgenannten Anwendungen bereitzustellen und für die Nutzung zu ermöglichen, um die Supportleistungen des Auftragnehmers in Anspruch nehmen zu können.

### 2.5.3 Zweck der Tools

Der Einsatz dieser Tools gewährleistet eine optimale Leistungserbringung im Supportfall und ermöglicht eine effiziente und sichere Bearbeitung von Anfragen.

### 2.5.4 Haftungsausschluss

Der Auftragnehmer übernimmt keine Verantwortung für Einschränkungen oder Verzögerungen im Support, die durch fehlende Bereitstellung oder Funktionsfähigkeit der genannten Anwendungen auf Seiten des Auftraggebers entstehen.

## 2.6 Datensicherungen (technisch)

Aufgrund der Maßnahmen zur physischen und organisatorischen Datensicherheit (Speicher-Raidssysteme und Hardware-Redundanzen sowie Rechtestruktur) ist von einem Datenverlust nicht auszugehen. Für den Fall eines Disaster Recovery sind Maßnahmen getroffen. Die Firma prosozial betreibt ein mehrstufiges Datensicherungskonzept, das eine hohe Datensicherheit und Langzeitaufbewahrung gewährleistet. Im Jahr 2025 startet der Prozess zur ISO-27001-Zertifizierung des Rechenzentrum-Services.

## 2.7 Exit-Management

Im Falle einer erfolgten und bestätigten Kündigung stellt der Auftragnehmer dem Auftraggeber nach Beauftragung durch den Auftraggeber eine Sicherung der Daten und des DMS zur Verfügung. Die Bereitstellung erfolgt gemäß aktueller Preisinformation.

### 2.7.1 Datensicherung beauftragen

Die Beauftragung zur Bereitstellung dieser Datensicherung hat spätestens 1 Monat nach dem bestätigten Kündigungsdatum zu erfolgen. Der Auftraggeber prüft die erhaltenen Daten unverzüglich nach dem Erhalt. Sollte der Auftraggeber Mängel feststellen, so teilt er diese dem Auftragnehmer unverzüglich mit, damit dieser die Mängel beseitigen kann. Im Anschluss erteilt der Auftraggeber die Freigabe zur Löschung der Daten im Rechenzentrum. Die Freigabe hat in Textform zu erfolgen. Erteilt der Auftraggeber binnen 14 Tagen nach Erhalt der Daten keine Freigabe, so ist der Auftragnehmer berechtigt, die Daten im Rechenzentrum 3 Monate nach Ende des Vertrages zu löschen.

### 2.7.2 Vereinbarung zur Aufbewahrung

Wünscht der Auftraggeber eine Aufbewahrung seiner Daten durch den Auftragnehmer über die 3 Monate nach Kündigung hinaus, so ist er verpflichtet, hierzu eine schriftliche Vereinbarung mit dem Auftragnehmer zu treffen.

### 2.7.3 Außerordentliche Löschung

Eine außerordentliche Löschung der Daten kann jederzeit durch den Auftraggeber schriftlich beauftragt werden. Der Auftragnehmer lässt sich diesen Löschauftrag nochmals in Textform bestätigen.

### 2.7.4 Verfügbarmachung der Daten, Kosten der Datensicherung

Die Daten werden auf einem Speichermedium oder über das Downloadportal „Filesystem“ (<https://www.hilfeprodukt.de/filesystem/index.aspx?ReturnUrl=%2ffilesystem%2fstart.aspx>) ausgeliefert. Das Kennwort für den Datenträger bzw. die Zugangsdaten für das Filesystem werden dem Auftraggeber separat zur Verfügung gestellt. Die Kosten für den Aufwand inkl. Material- und Transportkosten sind vom Auftraggeber zu tragen und werden gemäß Preisinformation berechnet. Der Datenexport umfasst die folgenden Komponenten und Prozesse:

#### 2.7.4.1 Export der SQL-Datenbank in eine *Microsoft Access*-Datenbank

Die in *butler / comp.ASS* genutzte SQL-Datenbank wird in eine *Microsoft Access*-Datenbank exportiert. Dabei wird die komplexe Tabellenstruktur der SQL-Datenbank in eine deutlich flachere und vereinfachte Tabellenstruktur überführt. Dieser Prozess stellt sicher, dass die Daten in einem für *Access* optimierten Format bereitgestellt werden, wodurch eine einfachere Verarbeitung und Analyse ermöglicht werden.

#### **2.7.4.2 Bereitstellung des DMS-Verzeichnisses**

Alle im Dokumentenmanagementsystem (DMS) gespeicherten Dateien werden in ein separates Verzeichnis extrahiert. Dieses Verzeichnis wird abschließend als komprimiertes ZIP-Archiv bereitgestellt, um eine effiziente Speicherung und einen einfachen Transfer der DMS-Daten zu gewährleisten.

#### **2.7.4.3 Durchführung des Exports durch prosozial**

Der Export wird durch den Auftragnehmer durchgeführt. Der genaue Zeitpunkt des Exports muss im Vorfeld mit dem Auftragnehmer abgestimmt werden, um eine reibungslose Durchführung sicherzustellen und potenzielle Unterbrechungen im laufenden Betrieb zu vermeiden.

### **2.8 Speicherverhalten**

Die Daten des Auftraggebers werden einerseits in einer *Microsoft* SQL Server-Datenbank, sowie auf Dateiebene im Dokumentenmanagementsystem gespeichert.

Dateien werden beim Ein- und Auschecken automatisch versioniert gespeichert. Somit entsteht evtl. ein Mehrbedarf an Speicher, der über Speicherservices abzudecken ist. Pro genutztem Gigabyte kann der Auftragnehmer dem Auftraggeber monatlich Kosten in Rechnung stellen.

### **2.9 Kennwortrichtlinie Rechenzentrumszugang**

Es ist ein sicheres Kennwort für den Benutzerzugang zum Rechenzentrum zu verwenden. Die Kennwortrichtlinien erfordern ein sicheres Passwort (von zurzeit mindestens 12 Zeichen Länge, wovon mindestens je 1 Zeichen aus 3 der 4 Kategorien – Kleinbuchstaben, Großbuchstaben, Sonderzeichen, Zahlen – bestehen muss). Der Auftragnehmer ist berechtigt, in eigenem Ermessen die Kennwortrichtlinien zur Gewährleistung des Sicherheitsniveaus zu ändern. Der Auftraggeber wird hierüber rechtzeitig vorab informiert. Benutzer können das Passwort unter folgender Adresse ändern: <https://rzp.hilfeprodukte.de/RDWeb/Pages/de-DE/password.aspx>

### **2.10 Kennwortrichtlinie prosozial Anwendung (*butler; comp.ASS*)**

Neben dem Rechenzentrumszugang ist auch ein sicheres Kennwort für die Programmanmeldung zu verwenden. Die Kennwortrichtlinien erfordern ein sicheres Passwort (von zurzeit mindestens 9 Zeichen Länge, wovon mindestens je 1 Zeichen aus 3 der 4 Kategorien – Kleinbuchstaben, Großbuchstaben, Sonderzeichen, Zahlen – bestehen muss). Der Auftragnehmer ist berechtigt, in eigenem Ermessen die Kennwortrichtlinien zur Gewährleistung des Sicherheitsniveaus zu ändern. Der Auftraggeber wird hierüber rechtzeitig vorab informiert. Benutzer können das Passwort innerhalb der Anwendung selbst ändern.

### 3. Services und deren Systemvoraussetzungen.

Folgend werden die entsprechenden Systemvoraussetzungen an die Hard- und Software des Auftraggebers beschrieben, um die im Vertrag gebuchten Services seitens des Auftraggebers verwenden zu können.

#### 3.1 Voraussetzungen für die Nutzung des Kernservices

Die Produkte *butler / comp.ASS* werden im Hostingverfahren als veröffentlichte Anwendung mittels *Microsoft* Remote Desktop Services bereitgestellt. Die Verbindung kann mittels „Remote App“ auf den Endgerät des jeweiligen Nutzers eingerichtet werden. Derzeit sind folgende Mindestvoraussetzungen an dem jeweiligen Endgerät zu erfüllen (aktuell verbindlich unter <https://saas.prosozial.de/remote-app>).

##### 3.1.1 RDP kompatibler Client

Aus Sicherheitsgründen werden vom Auftragnehmer die von *Microsoft* aktuell supporteten Systeme unterstützt. Das sind zurzeit die RDP 8-Clients mit *Windows 10* und mit *Windows 11* (jeweils aktueller Patch-Stand), sowie *Windows Server 2019* oder höher. Die Angaben beziehen sich auf diese Systeme und werden daraufhin optimiert.

Unterstützungen zu anderen Clients werden vom Auftragnehmer grundsätzlich kostenpflichtig als Dienstleistung ohne Funktionsgarantie geleistet. Von einer Expertise der Fremdsysteme (z.B. *MacOS*) kann seitens des Auftragnehmers nicht ausgegangen werden.

Die „Remote App“ arbeitet nur über eine sichere und verschlüsselte Verbindung (HTTPS; Port 443). Der Zugriff erfolgt entweder über eine RDP-Verknüpfung oder in Ausnahmen auch per Webaccess über einen aktuellen Browser (URL: <https://rzp.hilfeprodukte.de/RDWeb>). Für die Verbindung wird die unter *Windows* standardmäßig installierte *mstsc.exe* verwendet. Die Authentifizierung erfolgt in beiden Fällen durch die Eingabe eines Benutzernamen und das dazugehörige Kennwort. Aktuelle Installations-Anleitungen werden unter <https://saas.prosozial.de> veröffentlicht.

### **3.1.2 Internetverbindung**

Die Verbindung zum Rechenzentrum von prosozial wird über einen Internetzugang hergestellt, der seitens des Auftraggebers für dessen Clients verfügbar gehalten werden muss, um den Remote App-Service nutzen zu können.

Die empfohlene Mindestvoraussetzung der Internetverbindungsgeschwindigkeit lautet gegenwärtig: - Upload: 1000 Kbit/s - Download: 6000 Kbit/s

Jeweils aktuelle empfohlene Internetverbindungsgeschwindigkeiten werden unter <https://saas.prosozial.de> veröffentlicht. Die erforderliche Internetverbindungsgeschwindigkeit ist abhängig vom Nutzungsverhalten (Scannen, Drucker etc.), von der Anzahl der gleichzeitigen Nutzerzugriffe über die Internetanbindung sowie vom jeweiligen Arbeitsverhalten und der Organisationsstruktur. Der Auftragnehmer kann im Rahmen der Angebotsphase zusammen mit dem Auftraggeber prüfen, ob die beim Auftraggeber entsprechend erforderliche Internetverbindungsgeschwindigkeit sowie akzeptable Reaktionszeiten verfügbar sind und ob eine Nutzung der Serviceangebote des Auftragnehmers unter Berücksichtigung dieser Rahmenbedingungen sinnvoll ist.

### **3.1.3 Anforderungen an die Nutzerkennung**

Die Nutzerkennung erfordert eine gültige E-Mail-Adresse und ein sicheres Kennwort. Bei Verlust des Kennworts ist die Wiederherstellung des Zugangs nur über diese E-Mail-Adresse möglich.

## **3.2 Allgemeine Systemvoraussetzungen**

### **3.2.1 Lautsprecher / Kopfhörer**

Zur Nutzung von z. B. Hilfefilmen sind Lautsprecher oder Kopfhörer erforderlich.

### **3.2.2 Aktueller Internetbrowser**

Um Internetadressen und Online-Services der Firma prosozial aufrufen zu können, wird auf dem Endgerät des Auftraggebers ein aktueller Internetbrowser (z. B. *Microsoft Edge, Chrome, Safari*) mit aktuellen Patch-Stand benötigt.

### **3.3 Servicebezogene Systemvoraussetzungen**

#### **3.3.1 KI Services**

Mit den KI-Services stellt der Auftragnehmer ergänzende Funktionen bereit, die automatisierte Analysen, Verarbeitungsvorgänge und Unterstützungssysteme innerhalb der bestehenden SaaS-Umgebung ermöglichen. Die KI-gestützten Leistungen erweitern den Funktionsumfang der Kernsysteme und bieten dem Auftraggeber zusätzliche Werkzeuge zur effizienten Bearbeitung seiner Aufgaben. Grundlage der Nutzung sind die nachfolgenden Bedingungen, die insbesondere die Verantwortlichkeiten, die Systemvoraussetzungen sowie die Rahmenbedingungen für die Weiterentwicklung regeln.

#### **Nutzungsbedingungen**

Die KI-Services werden über die bestehende SaaS-Umgebung bereitgestellt. Die Nutzung erfolgt ausschließlich im Rahmen der vorgesehenen Funktionen und unter Beachtung der geltenden Datenschutz- und Sicherheitsbestimmungen. Der Auftraggeber ist verantwortlich für die rechtmäßige Verwendung der durch die KI-Services erzeugten Inhalte.

#### **Verfügbarkeit und verbrauchsabhängige Abrechnung**

Ab dem 01.01.2026 sind die KI-Services als kostenpflichtige Zusatzleistung buchbar. Die Nutzung der KI-Services erfolgt verbrauchsabhängig nach einem tokenbasierten Abrechnungsmodell. Jeder Funktionsaufruf erzeugt einen Tokenverbrauch, dessen Höhe vom Umfang der angeforderten Verarbeitung abhängt. Die Abrechnung erfolgt auf Grundlage der tatsächlich verbrauchten Token gemäß dem jeweils gültigen Preisinformation. Der jeweils aktuelle Tokenverbrauch einer Funktion sowie die voraussichtlichen Kosten können dem Auftraggeber innerhalb der Anwendung angezeigt werden. Maßgeblich für die Abrechnung sind die tatsächlich verbrauchten Token gemäß Preisinformation.

#### **Leistungsänderungen und Weiterentwicklung**

Der Auftragnehmer ist berechtigt, Funktionsumfang und Ausgestaltung der KI-Services anzupassen, sofern die Änderungen für den Auftraggeber zumutbar sind und der wesentliche Nutzen der Services erhalten bleibt.

#### **Haftung und Einschränkungen**

Der Auftragnehmer übernimmt keine Gewähr für die Richtigkeit, Vollständigkeit oder Eignung der durch die KI-Services generierten Inhalte für bestimmte Zwecke. Die Haftung des Auftragnehmers für Schäden aufgrund der Nutzung oder Nichtnutzung der KI-Services ist auf Fälle von Vorsatz

und grober Fahrlässigkeit beschränkt. Der Auftraggeber bleibt verpflichtet, Ergebnisse der KI-Services eigenständig zu prüfen und zu bewerten.

### 3.3.2 Mailservice externe E-Mail Dienste

#### Voraussetzungen für die externen Mailservice-E-Mail-Dienste

Für die Integration von E-Mails in *butler / comp.ASS* werden gegenwärtig folgende E-Mail Provider unterstützt:

- *Microsoft 365 "Exchange Online"* (bei aktiver Nutzung von Multi Faktor-Authentifizierung ist die Konfiguration einer App-Registrierung im *Microsoft 365*-Mandanten erforderlich)
- *Deutsche Telekom*
- *GMX*
- *WEB.DE*

E-Mails werden per gesicherter POP3- und SMTP-Verbindung (SSL) abgeholt und versendet. Die Größe von ein- und ausgehenden E-Mails ist begrenzt, in der Regel auf 25 MB pro E-Mail. Zusätzlich gelten die jeweiligen Begrenzungen des jeweiligen E-Mail Provider. Für die Integration dieses Services sind jedoch stets die Details des E-Mail-Systems des Auftraggebers zu prüfen. Eine danach folgende, anzupassende Anbindung des E-Mail-Services, die von den bisherigen Standards des Auftragnehmers abweicht, ist ggf. separat zu projektieren und kann Entwicklungs- oder Einrichtungskosten verursachen, die der Auftraggeber nach Beauftragung zu tragen hat.

Abgerufene E-Mails werden durch den prosozial-Mailservice spätestens nach 30 Tagen vom E-Mail-Server (Posteingang des Postfachs) gelöscht. Wünscht der Auftraggeber eine weitere Sicherung der E-Mails außerhalb von *butler / comp.ASS*, liegt dies in der Verantwortung des Auftraggebers.

#### Integration und Einrichtung

Die Integration des Postfachs in die Software *butler* erfolgt durch den Auftraggeber, der Auftragnehmer stellt entsprechende Leitfäden zur Verfügung. Ist die Einrichtung oder die Unterstützung durch den Auftragnehmer gewünscht, erfolgt eine Abrechnung gemäß aktueller Preisinformation.

### 3.3.3 E-Mail-Postfach-Service "*butlerpost*"

#### Leistungsgegenstand

Das Produkt *butlerpost* umfasst die Bereitstellung eines persönlichen E-Mail-Postfachs auf einem von der prosozial GmbH betriebenen Mailservice.

#### Leistungsmerkmale

- a) Für jedes Postfach wird eine individuelle E-Mail-Adresse bereitgestellt. Zusätzlich kann eine Alias-Adresse definiert werden.
- b) Das Postfach ist ausschließlich über die Softwareanwendung *butler* abrufbar. Ein Abruf der E-Mails über andere E-Mail-Programme oder Endgeräte ist nicht möglich.
- c) Standardmäßig werden E-Mail-Adressen mit der Endung „@butlerpost.de“ bereitgestellt. Optional kann eine über die prosozial GmbH bereitgestellte Wunschdomäne genutzt werden.

#### Integration und Einrichtung

Die Integration des Postfachs in die Software *butler* erfolgt durch den Auftragnehmer.

#### Kosten

Die Kosten für das Produkt *butlerpost* richten sich nach der jeweils aktuellen Preisinformation des Auftragnehmers Nutzungseinschränkungen. Das Produkt ist ausschließlich im Rahmen der Nutzung der Software *butler* einsetzbar. Ein Zugriff oder eine Integration außerhalb dieser Anwendung ist ausgeschlossen.

#### Verfügbarkeit und Gewährleistung

Die Verfügbarkeit und Gewährleistungsansprüche richten sich nach den allgemeinen Bestimmungen der Vertragsbedingungen mit der prosozial GmbH.

### 3.3.4 Fax-Service

#### Voraussetzungen für den Service Fax-Dienst

Bei Buchung des Fax-Services erhält der Auftraggeber eine Rufnummer aus dem Koblenzer Ortsnetz zugeteilt, über die gesendet und empfangen wird. Zur weiteren Empfangsnutzung einer beim Auftraggeber vorhandenen Rufnummer müssen in den beim Auftraggeber genutzten und relevanten Fax-Geräten Rufumleitungen auf diese neue Nummer eingerichtet werden.

### 3.3.5 Portal-Service

#### Voraussetzungen für die Nutzung von Portal-Services im Browser

Zur Nutzung der Portal-Services zur erweiterten mobilen Arbeit sind nachfolgende

Voraussetzungen zu erfüllen:

- vorhandene Nutzeranmeldung;
- ein üblicher, in Deutschland verfügbarer, aktueller Internet-Browser (z. B. *Microsoft Edge, Chrome, Safari*);
- eine stabile Internetverbindung für die Nutzung der Inhalte.

### 3.3.6 eBO Service

#### Voraussetzungen für den Service eBO-Dienst

Bei Buchung des eBO-Dienstes erhält der Auftraggeber ein Postfach, das für den verschlüsselten und rechtssicheren Versand von Dokumenten im elektronischen Rechtsverkehr (ERV) genutzt werden kann. Zur Nutzung des eBO-Services ist eine Registrierung bei der Bundesnotarkammer erforderlich. Der Service baut auf der Integration der Fremdsoftware der Firma *Governikus GmbH & Co. KG*, Bremen auf. Weitere Nutzungsbedingungen werden in einem separat abzuschließenden Vertrag geregelt.

#### Leistungsgegenstand

Der EGVP-Service ermöglicht die sichere und verschlüsselte Übertragung von Nachrichten (eBO / beBPo) gemäß den Anforderungen des elektronischen Rechtsverkehrs (ERV).

#### Voraussetzungen für die Nutzung

- a) Für die Nutzung des EGVP-Services ist eine gültige EGVP-Adresse (SAFE-ID) erforderlich. Diese wird im SAFE-Verzeichnisdienst verwaltet.
- b) Die SAFE-ID muss über ein Registrierungsverfahren beantragt und freigeschaltet werden. Die Verantwortung für die ordnungsgemäße Beantragung, Freischaltung und Bereitstellung der SAFE-ID liegt beim Auftraggeber.

## Anforderungen und Bedingungen

- a) Für die Nutzung des EGVP-Services gelten die jeweils aktuellen technischen Anforderungen und rechtlichen Bedingungen des EGVP-Verfahrens.
- b) Der Nutzer ist verpflichtet, sich eigenverantwortlich über Änderungen der Anforderungen und Bedingungen zu informieren und diese einzuhalten.

## Verfügbarkeit und Gewährleistung

Die Verfügbarkeit des EGVP-Services sowie etwaige Gewährleistungsansprüche richten sich nach den allgemeinen Vertragsbedingungen und den Rahmenbedingungen des EGVP-Verfahrens.

## Haftungsausschluss

Die prosozial GmbH übernimmt keine Haftung für Verzögerungen oder Ausfälle, die durch die Nichtverfügbarkeit des EGVP-Infrastruktur oder durch Fehler bei der Beantragung oder Freischaltung der SAFE-ID verursacht werden.

## Änderungen und Aktualisierungen

Die prosozial GmbH behält sich vor, den EGVP-Service an geänderte technische, gesetzliche oder regulatorische Anforderungen anzupassen. Änderungen werden dem Nutzer rechtzeitig mitgeteilt.

Aktuelle Anforderungen und Richtlinien orientieren sich u.a. an den Bekanntmachungen der Justiz zum ERV ([https://justiz.de/laender-bund-europa/elektronische\\_kommunikation/index.php](https://justiz.de/laender-bund-europa/elektronische_kommunikation/index.php)).

### 3.3.7 Microsoft 365-Integration

#### Voraussetzungen für die Microsoft 365 Integration

Der Auftraggeber ist verantwortlich für den Abschluss des *Microsoft 365*-Vertrags inkl. einer Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung mit der Firma *Microsoft*. Hierzu kann der Auftraggeber auch auf den Vermittlungsservice des Auftragnehmers zurückgreifen. Der Auftragnehmer ist durch den Auftraggeber mit der delegierten Administration zu beauftragen. Dazu wird die Partner-ID der Firma prosozial hinterlegt: 1047764 Der Auftragnehmer wird dadurch mit der gesamten Abwicklung gegenüber *Microsoft* beauftragt und handelt dann im Namen des Auftraggebers. Um die einzelnen Dienste nutzen zu können, ist es erforderlich, dass die entsprechenden Zugangsdaten in den Registrierungen des *butlers* hinterlegt sind. Für die ordnungsgemäße Hinterlegung ist der Auftraggeber verantwortlich.

### 3.3.8 Domain-Integration

Zur Gewährleistung einer ordnungsgemäßen Integration einer Domain in die Systemumgebung der Kernsysteme des Auftragnehmers (*butler / comp.ASS*), die entweder über den Auftragnehmer oder den Auftraggeber beschafft worden ist, ist es erforderlich, dass der Auftraggeber dem Auftragnehmer die bestehende E-Mail-Systemlandschaft (soweit erforderlich) beschreibt und Änderungen in der E-Mail-Systemlandschaft dem Auftragnehmer rechtzeitig zuvor anzeigt (siehe auch Ziffer 3.3.1).

### 3.3.9. Web-Präsenz

Voraussetzung für die Nutzung von Web-Präsenz-Services ist, dass die zugehörige Internet-Domain über den Auftragnehmer vermittelt und verwaltet wird.

Hinweis: Bei Einstellung der Zahlung und Nutzung des Domain-Services (Vermittlung und Verwaltung einer Domain durch den Auftragnehmer für den Auftraggeber) stellt der Auftragnehmer auch seine Leistungen ein. Das bedeutet, dass die Domain dauerhaft neu vergeben werden könnte, worauf der Auftragnehmer keinen Einfluss hat.

## 3.4 Voraussetzungen für die Wahrung der Datensicherheit

Der Auftragnehmer speichert die Daten im Rechenzentrum in Koblenz/Bad Ems und schützt die Daten gegen Schadsoftware. Damit dies durchgängig gewährleistet werden kann, müssen auch die Endgeräte des Auftraggebers entsprechend geschützt werden. Somit ist es mindestens erforderlich, dass der Auftraggeber einen aktuellen Virenschanner und eine entsprechende Firewall auf den betroffenen Geräten installiert hat und den Status der darauf laufenden Programme überwacht. Im *Windows*-Sicherheitscenter / -Wartungscenter ist es erforderlich, dass keine sicherheitsrelevanten Warnungen ignoriert werden. Weiterhin ist es erforderlich, dass technische Sicherheitsmaßnahmen von *Microsoft* beibehalten werden, so darf bspw. die "User Access Control" / Benutzerkontensteuerung (kurz: UAC) nicht deaktiviert werden. Zum Schutz des Rechenzentrums setzt der Auftragnehmer Kontrollmechanismen zur Überwachung des Sicherheitsstatus der Endgeräte ein. Der Auftragnehmer behält sich das Recht vor, inkompatible bzw. von Viren infizierte Endgeräte von der Nutzung der gebuchten Services zum beiderseitigen Schutze auszuschließen. Aktuelle Sicherheitshinweise hierzu werden auf der Internetseite <https://saas.prosozial.de> durch den Auftragnehmer veröffentlicht. Sollte eine allgemeine, akute Gefahr für die Datensicherheit bestehen, sind die erforderlichen sicherheitsrelevanten Maßnahmen sowohl vom Auftragnehmer als auch vom Auftraggeber umzusetzen.

Weiterhin können als infiziert erkannte Dateien, die in das Rechenzentrum vom Auftragnehmer (selbstständig oder von extern, bspw. per E-Mail) hinzugefügt werden sollen, automatisch und ohne Rückmeldung an den Verursacher gelöscht werden, wenn dies technisch notwendig erscheint.

#### **4. Anpassungen an Systemvoraussetzungen / Systembeschreibung**

Die Services des Auftragnehmers sollen den aktuellen Anforderungen und den anerkannten Regeln der Technik ständig genügen. Um im Fluss zu bleiben, werden die Systemvoraussetzungen entsprechend, bspw. wegen neuer Technologien, Entwicklung neuer Services etc. durch den Auftragnehmer angepasst. Hierfür bedarf es keiner Aktualisierung des Vertrages. Aktuelle Informationen zu Anpassungen zu den Systembeschreibungen und rund um das Rechenzentrum sind auf <https://saas.prosozial.de> abrufbar.

#### **5. Leistungsvereinbarungen**

##### **5.1 Wartung**

Der Auftragnehmer stellt sicher, dass die Systemumgebung der angebotenen Services, die im Rechenzentrum des Auftragnehmers zur Verfügung stehen, ständig überwacht und regelmäßig gewartet wird. Bei Aktualisierungen und Wartungen orientiert sich der Auftragnehmer an der Firma *Microsoft* und dem sogenannten „Patch Day“. Derzeit werden von Seiten der Firma *Microsoft* alle sicherheitskritischen Updates an jedem 2. Dienstag eines Monats zur Verfügung gestellt. Die Installation erfolgt nach abschließenden Tests durch den Auftragnehmer am darauffolgenden Samstag. An diesen Samstagen stehen die Services während der Wartungszeiten nicht zur Nutzung bereit. Sollten Wartungen durchgeführt werden oder ungeplante Ausfälle auftreten, werden diese unter <https://saas.prosozial.de/> publiziert.

##### **5.2 Verfügbarkeit**

Unter der Verfügbarkeit des Softwarezugriffs wird der prozentuale Zeitanteil der Betriebszeit, in dem die Nutzung uneingeschränkt möglich ist, verstanden. Das Rechenzentrum des Auftragnehmers ist hoch verfügbar. Dem Auftraggeber wird grundsätzlich eine 98%ige Verfügbarkeit im Jahr zugesichert, wenn keine separate Verfügbarkeitsvereinbarung zu einer konkreten Servicebuchung festgelegt worden ist. Dieser Jahreszeitraum beginnt mit Vertragsbeginn und läuft für 365 Tage. Die Nichtverfügbarkeit eines SaaS-Angebotes wegen Wartung ist nicht als Ausfallzeit anzusehen. Der Messpunkt für die Verfügbarkeit liegt im Rechenzentrum des Auftragnehmers. Der Auftragnehmer hat dafür zu sorgen, dass die von ihm betriebenen Server an das Internet angebunden und funktionstüchtig sind.

### 5.3 Reaktions- und Wiederherstellungszeiten

Die Reaktionszeit stellt den Zeitraum dar, innerhalb dessen der Auftragnehmer mit einer Störungsbeseitigung zu beginnen hat, während die Wiederherstellungszeit den Zeitraum darstellt, innerhalb dessen der Auftragnehmer die Störungsbeseitigung erfolgreich abgeschlossen hat. Reaktions- und Wiederherstellungszeiten beginnen mit dem Zugang der entsprechenden Störungsmeldung innerhalb der vereinbarten Servicezeiten und laufen ausschließlich während der vereinbarten Servicezeiten. Geht eine Meldung außerhalb der vereinbarten Servicezeiten ein, beginnt die Reaktions- bzw. Wiederherstellungszeit mit Beginn der nächsten Servicezeit. Die jeweiligen Servicezeiten für die Entgegennahme von Störungsmeldungen (Hotline) oder anwendungsbezogener Fragen (Serviceline) sind in der Ziffer 5.4 ff. und 11 beschrieben.

Die E-Mail-Adresse für Störungsmeldungen lautet: [stoerungsmeldung@prosozial.de](mailto:stoerungsmeldung@prosozial.de)

Es wird zwischen einer leichten, betriebsbehindernden und betriebsverhindernden Störung unterschieden.

Eine leichte Störung liegt vor, wenn die Nutzung der Services ohne oder mit unwesentlichen Einschränkungen möglich ist.

Eine betriebsbehindernde Störung liegt vor, wenn die Nutzung der Services erheblich eingeschränkt ist. Eine betriebsbehindernde Störung liegt auch vor, wenn die leichten Störungen insgesamt zu einer nicht unerheblichen Einschränkung der Nutzung von Services führen.

Eine betriebsverhindernde Störung liegt vor, wenn die Nutzung der Services unmöglich oder schwerwiegend eingeschränkt ist. Folgende Reaktions- und Wiederherstellungszeiten werden im Kontext des Hostings zugesichert:

Störungsklasse	Reaktionszeit	Wiederherstellungszeit
betriebsverhindernde Störung	1 Stunde	12 Stunden
betriebsbehindernde Störung	2 Stunde	24 Stunden
leichte Störung	8 Stunden	

Ausfälle werden innerhalb der Reaktionszeit unter <https://saas.prosozial.de> veröffentlicht.

## **5.4 Technischer Support und Hotline**

### **5.4.1 Kostenfreier technischer Support zur Störungsmeldung und -beseitigung**

#### **5.4.1.1 Bereitstellung einer technischen Hotline**

Der Auftragnehmer unterhält eine technische Hotline, um technischen Support im Rahmen von Störungsmeldungen und Störungsbeseitigungen zu leisten. Der technische Support umfasst Dienstleistungen, die darauf abzielen, technische Probleme beim Betrieb und der Nutzung von durch den Auftraggeber beim Auftragnehmer gebuchten Services im Hosting zu lösen.

#### **5.4.1.2 Kontaktmöglichkeiten und Erreichbarkeit**

- a) Störungsmeldungen können telefonisch über die technische Hotline unter der Nummer 0261 201615-871 erfolgen.
- b) Die Hotline ist von Montag bis Freitag, jeweils in der Zeit von 08:00 bis 12:30 Uhr und von 13:30 bis 17:00 Uhr, erreichbar.

#### **5.4.1.3 Umfang der kostenfreien Supportleistungen**

- a) Die technischen Supportleistungen des Auftragnehmers werden kostenfrei für solche Services erbracht, die der Auftraggeber beim Auftragnehmer gebucht hat und die im Verantwortungsbereich des Auftragnehmers liegen.
- b) Eine Einordnung der Meldung oder Anfrage in den Bereich der Hotline- oder Serviceline-Leistungen erfolgt aus dem Kontext der jeweiligen Meldung.

#### **5.4.1.4 Status- und Störmeldungen**

Allgemeine Informationen zu Status- und Störmeldungen von Diensten und Services im Rechenzentrumsbetrieb werden unter <https://saas.prosozial.de> veröffentlicht

#### **5.4.1.5 Haftungsausschluss**

Der Auftragnehmer übernimmt keine Haftung für Störungen oder Probleme, die außerhalb seines Verantwortungsbereichs liegen.

## **5.4.2 Abgrenzung technischer Support gegenüber anderen kostenpflichtigen Dienstleistungen**

### **5.4.2.1 Abgrenzung des technischen Supports**

Der technische Support des Auftragnehmers umfasst ausschließlich die Lösung technischer Probleme im Zusammenhang mit dem Betrieb und der Nutzung der vom Auftraggeber gebuchten Services im Hosting. Fachlicher Support, wie beispielsweise die Beantwortung von Fragen zur effektiven Handhabung der gebuchten Produktlösungen, ist nicht Bestandteil des technischen Supports.

### **5.4.2.2 Fachliche Unterstützung**

Fachliche Unterstützung wird durch andere Dienstleistungen des Auftragnehmers erbracht, darunter Leitfäden, Lernrunden, „Mein Wissen“, Webinare, Seminare, Schulungen, Serviceline, Beratung oder Coaching.

### **5.4.2.3 Verweis bei nicht-technischen Anfragen**

Stellt sich im Rahmen einer Anfrage heraus, dass diese nicht in den Anwendungsbereich des technischen Supports fällt, wird der Auftraggeber entsprechend darauf hingewiesen und über mögliche alternative Unterstützungsleistungen informiert.

### **5.4.2.4 Einsatz von Supporttools**

Zur Sicherstellung einer optimalen Serviceleistung nutzt der Auftragnehmer geeignete Supporttools. Diese dienen der effizienten Bearbeitung von Störungsmeldungen und der Unterstützung bei der Problemlösung.

### **5.4.2.5 Option für weniger dringende Anfragen**

Für weniger dringende Anliegen stellt der Auftragnehmer eine Terminbuchung über ein Online-Portal bereit. Dieses ermöglicht es dem Auftraggeber, einen geeigneten Zeitpunkt für die Bearbeitung seiner Anfrage zu wählen.

## **6. Fair Use!**

Der Auftragnehmer geht von einer branchenüblichen Verwendung der gebuchten Services aus. Beispielsweise entspräche das Angebot eines externen Fax-Dienstes über den Fax-Service durch einen Nutzer nicht dem üblichen Gebrauch.

## **7. Named-User-Lizenzmodell**

Jede Person, die auf den butler zugreifen darf, erhält einen registrierten, namentlich eingetragenen Zugang (personalisierter Zugang - vgl. auch Ziffer 2.3). Es findet ein Named-User-Lizenzmodell Anwendung, bei dem jeder potenzielle Anwender eines personalisierten Zugangs bzw. einer personalisierten Nutzerlizenz bedarf. Diese Nutzerzugänge sind nicht übertragbar. Für die jeweiligen Abrechnungszeiträume werden die bereitgestellten personalisierten Nutzerzugänge - unabhängig von ihrer tatsächlichen Nutzung - berechnet. Änderungen in der Anzahl der Nutzerzugänge können beauftragt werden (vgl. Ziffer 18).

Hinweise: Bei der Neuzuweisung von Nutzerzugängen (bspw. bei Personalwechsel) wird kein persönlicher Zugang übertragen, sondern ein neuer eingerichtet, sowie ein bestehender Zugang abgeschlossen. Hierbei empfiehlt sich ein Wechsel zum Übergang zwischen Abrechnungszeiträumen. Wenn dies zum Übergang der Abrechnungszeiträume geschieht, dann ändert sich die Gesamtanzahl der Lizenzen nicht, jedoch werden sowohl ein personalisierter Zugang beendet (zum Ende des laufenden Abrechnungszeitraums) und ein anderer (neuer) personalisierter Zugang eingerichtet (zum Beginn des nachfolgenden Abrechnungszeitraums). Wenn der neue Nutzerzugang parallel zum noch laufenden abzuschließenden Zugang innerhalb desselben Abrechnungszeitraums eingerichtet wird, dann werden beide Nutzerzugänge im selben Abrechnungszeitraum preislich angesetzt. Dadurch kann die Anzahl der Nutzerzugänge in einem Abrechnungszeitraum kurzzeitig ansteigen.

## **8. Mitwirkungspflichten des Auftraggebers**

Die nachfolgenden Informations- und Mitwirkungspflichten sind als vertragliche Nebenpflichten anzusehen. Die Verletzung von Nebenpflichten kann zur Folge haben, dass der Auftraggeber dem Auftragnehmer dadurch entstehende Nachteile ausgleichen muss.

### **8.1 Störungsmeldung, Beschreibung der eigenen aktuellen IT-Umgebung und Beschreibung von technischen Schwierigkeiten auf Anforderung des Auftragnehmers im Einzelfall**

Der Auftraggeber meldet Störungen oder Mängel, die bei vertragsgemäßer Nutzung auftreten, dem Auftragnehmer unverzüglich in nachvollziehbarer Form mit Angabe der für eine Mängelbeseitigung geeigneten Information. Auf Wunsch des Auftragnehmers wird diese Meldung schriftlich erfolgen. Bei der Mängelbeseitigung hat der Auftraggeber den Auftragnehmer im Rahmen des Zumutbaren zu unterstützen.

## **8.2 Mitteilung von gesetzlich relevanten Änderungen, Bedarfen an Fachanwendungsanteilen und Mitwirkung in Arbeitsgruppen**

Der Auftraggeber meldet dem Auftragnehmer unverzüglich und in nachvollziehbarer Form relevante Änderungen in gesetzlichen Vorgaben oder andere fachliche Änderungsbedarfe bezüglich der Anteile der Software oder Services, die dem Auftraggeber bereitgestellt werden. Diese Meldung hat mit Angabe der für eine Anpassung geeigneten Information zu erfolgen und hat auf Wunsch des Auftragnehmers schriftlich zu erfolgen. Bei der Anpassung hat der Auftraggeber den Auftragnehmer im Rahmen des Zumutbaren (z. B. Teilnahme an Arbeitsgruppen) zu unterstützen.

## **8.3 Aufrechterhaltung eines angemessenen IT-Sicherheitsniveaus (Firewall, SPAM-Filter, Virenschutz usw.)**

Zur Wahrung des Datenschutzes und der Datensicherheit müssen auch die Endgeräte des Auftraggebers entsprechend geschützt werden. Der Auftraggeber stellt sicher, dass die Voraussetzungen zur Wahrung der Datensicherheit (siehe Ziffer 3.4) eingehalten werden.

## **8.4 Ermöglichung von Audits durch den Auftragnehmer (Nutzeranzahl)**

Der Auftraggeber ermöglicht es dem Auftragnehmer, einem Rechteinhaber sowie einem von Rechteinhabern eingesetzten Dritten die Anzahl der Nutzer der Services des Auftragnehmers mit technischen Mitteln oder auf Nachfrage zu überprüfen. Der Auftraggeber hat sicherzustellen, dass sich die einzelnen Nutzer jeweils mit ihren persönlichen und nicht übertragbaren Kennungen anmelden (z. B. zur Sicherstellung von Sicherheitsvorgaben oder für die Einhaltung eines Vier-Augen-Prinzips).

## **8.5 Einholung notwendiger Genehmigungen und Erfüllung von Informationspflichten gegenüber Dritten**

Der Auftragnehmer ist bestrebt, dem Auftraggeber sowohl effektive als auch effiziente Services bereitzustellen, weshalb er auf Leistungen von spezialisierten Partnern zurückgreift. Die Dienste des Auftragnehmers unterliegen den Lizenzbestimmungen seiner Partner, zu deren Einhaltung der Auftragnehmer verpflichtet ist. Daraus ergibt sich eine Informationspflicht des Auftraggebers gegenüber dem Auftragnehmer, wenn die Voraussetzungen zu vereinbarten Lizenzbestimmungen einer Änderung unterliegen.

Sollte der Auftraggeber beispielsweise *Microsoft Education/Non-Profit/Government* berechtigt sein, setzt der Auftragnehmer im Rahmen der Servicebereitstellung für den Auftraggeber günstigere Tarife im Kontext der Lizenzbestimmungen um. Daher wäre der Auftraggeber dafür verantwortlich, gegenüber der Firma *Microsoft* diesen Status zuvor nachzuweisen. Auf Verlangen ist diese Berechtigung auch dem Auftragnehmer nachträglich vorzulegen (z. B. für Auditierungszwecke). Sollte der Auftraggeber gegenüber der Firma *Microsoft* diesen Status jedoch verlieren, wäre dies umgehend beim Auftragnehmer anzuzeigen. Sollte dies versäumt werden, werden entsprechende, zusätzlich anfallende Gebühren von Seiten des Auftragnehmers dem Auftraggeber in Rechnung gestellt.

## **8.6 Bereitstellung ausreichender Internetverbindungsgeschwindigkeit und Erfüllung der anderen notwendigen technischen Voraussetzungen**

Der Auftraggeber ist dafür verantwortlich, die notwendige Internetverbindungsgeschwindigkeit zur Nutzung der Services des Auftragnehmers selbst sicherzustellen, wenn die Services des Auftragnehmers genutzt werden wollen. Nur wenn mindestens die technischen Systemvoraussetzungen (siehe Ziffer 3 ff. - Systemvoraussetzungen) durch den Auftraggeber erfüllt werden, kann der Auftragnehmer die vereinbarten Serviceleistungen bereitstellen.

## **9. Vergütung**

### **9.1 Preisinformationen**

Für die Vergütung von Dienstleistungen und Services gilt die jeweils aktuell gültige Preisinformation des Auftragnehmers. Die aktuelle Preisinformation / Preisliste wird dem Auftraggeber bei Vertragszeichnung bereitgestellt. Der Auftraggeber kann diese auch beim Auftragnehmer anfragen. Änderungen an den Preislisten für Dienstleistungen oder Services werden dem Auftraggeber in angemessener Form bekannt gegeben. Die Preisinformationen unterliegen der Verschwiegenheitspflicht.

## **9.2 Vorbehaltliche Preisanpassung bei Preisanpassung bzgl. integrierter Fremdsoftware / zu berücksichtigenden Drittanbietern**

Für die Bereitstellung der Software und Services des Auftragnehmers wird auf Software der Firma *Microsoft* und weiterer Firmen zurückgegriffen. Verändern diese Firmen ihre Verkaufspreise oder Lizenzmodelle oder verändern sich die Gegebenheiten des Auftraggebers in vertragsrechtlich relevanter Art, so werden etwaig daraus folgende Preis- und Leistungsanpassungen an den Auftraggeber weitergegeben. Diese Anpassungen werden dem Auftraggeber nach Bekanntwerden der Preiserhöhung des Drittanbieters durch den Auftragnehmer angekündigt.

## **9.3 Inflations-Klausel / Wertsicherungsklausel**

Der Auftragnehmer passt analog der allgemeinen Preisentwicklung seine Preise an. Als Basis dient dabei der Index der Verbraucherpreise des Statistischen Bundesamtes. Die Anpassung findet jährlich im Januar statt. Der Index wird jährlich im November durch den Auftragnehmer betrachtet und berücksichtigt – jeweils vom Beobachtungsmonat aus – die vorausgegangenen 12 Kalendermonate.

## **9.4 Rechnungsstellung**

Die Rechnungsstellung der genutzten Dienste erfolgt elektronisch an den Hauptlizenznehmer:

- monatlich ab Vertragsbeginn (zahlbar binnen 10 Tagen),
- ab einem Verzug von 30 Tagen ist der Auftragnehmer berechtigt, seine Leistung einzustellen,
- einmalige Leistungen werden nach Erbringung, spätestens jedoch monatlich mit der Abrechnung der SaaS-Services in Rechnung gestellt.

## **9.5 Umsatzsteuer**

Die genannten Preise sind, wenn nicht anders ausgewiesen, Nettopreise zuzüglich der jeweils gültigen Umsatzsteuer. Somit hat die zu tätigende Zahlung zuzüglich der zum Zeitpunkt der Leistungserbringung gültigen Umsatzsteuer zu erfolgen.

## **10. Vertragslaufzeit und Kündigung**

- 10.1 Soweit nicht abweichend vereinbart, gilt für Verträge zu SaaS-Dienstleistungen eine erstmalige Mindestlaufzeit von 12 Monaten. Der Vertrag kann nach Ablauf der Mindestlaufzeit mit einer Frist von 3 Monaten zum Monatsende schriftlich gekündigt werden.
- 10.2 Eine Erstattung eines pauschalierten Leistungspaketes (z. B. Einsteigerpaket, Umsteigerpaket etc.) durch z.B. eine außerordentliche Kündigung nach Vertragsabschluss ist ausgeschlossen. Der Auftragnehmer hat hierzu bereits verschiedene Leistungen erbracht, die den Paketpreis weit übersteigen.
- 10.3 Einzelne Nutzungslizenzen des angebotenen Basispakets von butler können mit einer Frist von 14 Tagen zum Monatsende in Textform gekündigt werden, sofern weitere ungekündigte Lizenzen beim Auftraggeber vorhanden sind. Maßgeblich für die Kündigungsfrist ist der Eingang der Kündigung beim Auftragnehmer. Ab diesem Zeitpunkt beginnt die Kündigungsfrist von 14 Tagen.
- 10.4 Bei vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Verstößen gegen die vertraglichen oder gesetzlichen Bestimmungen ist eine fristlose Kündigung möglich.

## **11. Serviceline**

Support und sonstige Dienstleistungen werden gegen Vergütung erbracht und gemäß Preisinformation abgerechnet. Die Serviceline beantwortet aufkommende Fragen zur Nutzung und Handhabung des Programms.

Die Serviceline ist telefonisch zu folgenden Zeiten erreichbar:

Montag bis Samstag von 7:00 bis 12:30 Uhr und 13:30 bis 19:00 Uhr

### **Kontakt:**

Telefon: 0261 201615-870

Über die Serviceline wird auch die Hotline bedient. Eine Einordnung in Hotline- oder Serviceline-Leistung ergibt sich aus dem Kontext der Meldung oder Anfrage.

## 12. Pflichten der Vertragspartner

### 12.1 Geheimhaltung

Die Vertragsparteien verpflichten sich gegenseitig,

- über alle im Rahmen der Vorbereitung, Durchführung und Erfüllung dieses Vertrages zur Kenntnis gelangten vertraulichen Vorgänge, insbesondere Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse der Vertragsparteien strengstes Stillschweigen zu bewahren und diese weder weiterzugeben noch auf sonstige Art zu verwerten. Dies gilt gegenüber jeglichen unbefugten Dritten, d. h. auch gegenüber unbefugten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowohl des Auftragnehmers als auch des Auftraggebers, sofern die Weitergabe von Informationen nicht zur ordnungsgemäßen Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen der Vertragsparteien erforderlich ist. In Zweifelsfällen sind die Vertragsparteien verpflichtet, die betroffene Vertragspartei vor einer solchen Weitergabe um Zustimmung zu bitten.
- mit allen von ihnen im Zusammenhang mit der Vorbereitung, Durchführung und Erfüllung dieses Vertrages eingesetzten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern eine inhaltsgleiche Regelung, wie im Absatz zuvor beschrieben, zu vereinbaren.
- sämtliche Vertragsunterlagen, Anlagen und Preislisten als vertraulich zu behandeln.

## 12.2 Pflichten des Auftragnehmers

Der Auftragnehmer verpflichtet sich,

- dem Auftraggeber die *butler*-Services zur Nutzung über das Internet zugänglich zu machen und zu erhalten.
- zur ständigen Pflege der *butler*-Services und der Erreichbarkeit gemäß den Servicelevel-Agreements über das Internet.
- zur Speicherung von Daten des Auftraggebers (Datei-Hosting).
- zur Bereitstellung einer technischen Support-Hotline.
- alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Datenschutz sensibilisiert, geschult und aufgeklärt zu haben.
- die Benutzer-Kennwörter vertraulich und geheim zu halten und Verlust der Gegenpartei unmittelbar anzuzeigen.
- geeignete Vorkehrungen gegen Datenverlust bei technischem Versagen und zur Verhinderung unbefugten Zugriffs Dritter auf diese Daten zu treffen. Zu diesem Zweck wird der Auftragnehmer regelmäßige Backups vornehmen, die Daten des Auftraggebers auf Viren überprüfen, sowie Firewalls o. ä. installieren.

Zugangsdaten (Benutzernamen und Kennwörter), die dem geschützten Datenzugriff durch den Auftraggeber dienen, unbefugten Dritten nicht zugänglich zu machen. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Auftragnehmers dürfen nur dann Kenntnis von den Zugangsdaten oder Zugriff auf von dem Auftraggeber gespeicherte Daten erhalten, wenn dies zur Durchführung dieses Vertrages zwingend notwendig ist.

## 12.3 Pflichten des Auftraggebers

Der Auftraggeber verpflichtet sich,

- die Mitwirkungspflichten (siehe Ziffer 8) umzusetzen.
- Zugangsdaten (Benutzernamen und Kennwörter), die dem geschützten Datenzugriff durch den Auftraggeber dienen, unbefugten Dritten nicht zugänglich zu machen.
- insbesondere die Benutzer-Kennwörter vertraulich und geheim zu halten und den Verlust der Gegenpartei unmittelbar anzuzeigen.
- Mängel an den vertragsgegenständlichen *butler*-Services zeitnah zu melden und im Problemfall den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der jeweiligen Hotline einen Fernzugriff zu erlauben.

### **13. Nutzung der Services**

- 13.1 Der Auftragnehmer räumt dem Auftraggeber die zur Nutzung der vertragsgegenständlichen Leistungen notwendigen, einfachen Nutzungsrechte an den butler-Services ein.
- 13.2 Soweit der Auftragnehmer dem Auftraggeber fremde, d. h. von Dritten erstellte Software zur Nutzung überlässt, sind die dem Auftraggeber eingeräumten Nutzungsrechte dem Umfang nach auf die Nutzungsrechte beschränkt, welche der Dritte dem Auftragnehmer eingeräumt hat. In diesem Falle ist der Auftragnehmer verpflichtet, dem Auftraggeber den Umfang der ihm von dem Dritten eingeräumten Nutzungsrechte offenzulegen, soweit erforderlich.
- 13.3 Der Auftragnehmer ist berechtigt, bei Erlangung der Kenntnis von Sicherheitslücken der vertragsgegenständlichen Software einzelne Anwendungen / Funktionen der Software abzuschalten. Der Auftragnehmer ist gehalten, die Sicherheitslücke schnellstmöglich wirksam zu schließen. Zum Beispiel durch ein Update, das diese Sicherheitslücke nicht mehr aufweist.

### **14. Hosting**

Mit dem SaaS-Vertrag vereinbaren die Parteien, dass der Auftragnehmer für den Auftraggeber Daten-Hosting betreibt. Der Auftraggeber ist berechtigt, von dem Auftragnehmer jederzeit den Nachweis einer vertragsgemäßen Datensicherung zu verlangen. Der Auftraggeber bleibt in jedem Fall Alleinberechtigter an den Daten und kann daher vom Auftragnehmer jederzeit, insbesondere nach Kündigung des Vertrages, die Herausgabe einzelner oder sämtlicher Daten verlangen (siehe Ziffer 2.7), ohne dass ein Zurückbehaltungsrecht des Auftragnehmers besteht. Die Herausgabe der Daten erfolgt durch Übergabe von Datenträgern oder durch Übersendung über ein Datennetz. Der Auftraggeber hat keinen Anspruch darauf, auch die zur Verwendung der Daten geeignete Software zu erhalten. Die hieraus entstehenden Kosten trägt der Auftraggeber.

### **15. Erfüllungsort**

Erfüllungsort für die Bereitstellung von Services im Hosting-Betrieb ist Koblenz / Bad Ems (in Deutschland).

## **16. Gewährleistung und Haftung**

- 16.1 Der Auftraggeber ist verpflichtet, Mängel ohne schuldhaftes Verzögern dem Auftragnehmer zu melden (siehe Mitwirkungspflichten).
- 16.2 Der Auftragnehmer ist verpflichtet, Mängel an den vertragsgegenständlichen butler-Services unverzüglich zu beheben. Bei der Mängelbehebung hat der Auftragnehmer darauf zu achten, dass möglichst keine Unterbrechung in der Nutzung der Services seitens des Auftraggebers eintritt.
- 16.3 Für die Gewährleistung gelten im Übrigen für den SaaS-Service die Bestimmungen über den Mietvertrag gemäß den §§ 535 ff. BGB. Der verschuldensunabhängige Schadensersatz- und Aufwendungsersatzanspruch gemäß § 536a BGB ist ausgeschlossen.
- 16.4 Auf die übrigen Verpflichtungen des Auftragnehmers gemäß den zur Verfügung gestellten Services dieses Vertrages finden die gewährleistungsrechtlichen Bestimmungen des Dienstvertragsrechts gemäß §§ 611 ff. BGB Anwendung.
- 16.5 Der Auftragnehmer haftet nur in Fällen von Vorsatz, grober Fahrlässigkeit, für die Verletzung vertraglicher Pflichten (Kardinalpflichten) und bei Personenschäden unbegrenzt. Bei leichter Fahrlässigkeit ist die Haftung maximal auf eine Monatsmiete begrenzt.
- 16.6 Schadensersatz für vertragsuntypische Schäden wie entgangenem Gewinn, sonstige Mehraufwendungen oder Vermögensschäden sind ausgeschlossen.

## **17. Datenschutz**

Die geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen – insbesondere der EU DSGVO und des Telemediengesetzes (TMG) – sind dem Auftragnehmer bekannt. Der Auftragnehmer wird die gesetzlichen Bestimmungen des Datenschutzes in ihrer jeweils geltenden Fassung einhalten.

## 18. Änderung von Nutzerlizenzen

Der Auftraggeber kann in Textform beim Auftragnehmer Änderungen in der Anzahl der Nutzerlizenzen beauftragen (siehe auch Ziffern 7 und 10.3). Es ist zu beachten, dass bei der Änderung von Nutzerlizenzen Bearbeitungsaufwände beim Auftragnehmer entstehen, die gemäß Preisinformation dem Auftraggeber berechnet werden. Bei der Kündigung von Nutzerlizenzen behält sich der Auftragnehmer eine Bestätigung durch den Auftraggeber in Schriftform vor. Zur Bearbeitung der Änderung von Nutzerzugängen behält der Auftragnehmer sich eine Frist von 14 Werktagen vor. Maßgeblich für die Bearbeitungszeit ist der Auftragseingang beim Auftragnehmer. Ab diesem Zeitpunkt beginnt die Bearbeitungszeit von 14 Werktagen. Der Auftragnehmer bestätigt die Bestellung in Textform und setzt die Änderung wie bestellt um. Die Änderungen werden mit der Folgerechnung dokumentiert.

## 19. Umsatzregelung 1,5 % für Berufsbetreuer, Betreuungsbüros, Betreuungsvereine

Die *butler*-Services-Monatsgebühr für die zu entrichtende Lizenznutzer-Miete kann durch den Auftragnehmer jährlich durch eine optionale umsatzbezogene Gebühr ersetzt werden. Hiermit möchte der Auftragnehmer vor allem Einsteiger und Berufsbetreuer in Teilzeit sowie Betreuungsvereine mit Teilzeitangestellten unterstützen. Der Auftragnehmer prüft die Voraussetzungen für die Anwendung der Umsatzregelung auf schriftlichen Antrag des Auftraggebers. Der Auftraggeber hat darzustellen, warum um die optionale Anwendung der Umsatzregelung gebeten wird, und hat den Kalenderjahresumsatz des Vorjahres nachzuweisen. Bei positiver Entscheidung zum Antrag durch den Auftragnehmer berechnet der Auftragnehmer dem Auftraggeber 1,5 % des Jahresumsatzes der Lizenznutzer für das betroffene Kalenderjahr. Zu viel gezahlte Gebühren der *butler*-Nutzung werden für das vergangene Kalenderjahr erstattet.

Der Antrag auf Rückvergütung inklusive der Nachweise der Jahresumsätze haben bis zum 30.04. des Folgejahres, bezogen auf das zu berücksichtigende Umsatzjahr, zu erfolgen. Nach dieser Frist eingereichte Anträge werden nicht berücksichtigt.

### Beispiel:

Ein Betreuungsbüro mit drei Nutzern, einem Berufsbetreuer und zwei Verwaltungsangestellten, erwirtschaftet einen Jahresumsatz im Jahr 2026 von 132.000 €. Das Betreuungsbüro weist prosozial den Jahresumsatz nach und beantragt die Berechnung nach der 1,5 %-Regelung.

Diese Option besagt, dass  $(132.000,00 \text{ €} * 1,5 \%) = 1.980,00 \text{ €}$  als *butler*-Nutzungsgebühr berechnet werden.

Dem Betreuungsbüro werden für das Kalenderjahr (3 Nutzer \* 12 Monate \* 63,00 € *butler*-Gebühren) = 2.268,00 € berechnet. Somit erhält dieses Betreuungsbüro für das Jahr 2026 eine Erstattung von 2.268,00 € - 1.980,00 € = 288,00 €

In diesem Beispiel beträgt die durchschnittliche Nutzergebühr pro Monat 55,00 €.

Zum Jahresumsatz gehören alle Umsätze, die mit Unterstützung von butler erwirtschaftet werden, hierzu gehören neben Betreuungen auch anderweitige Dienstleistungen wie Nachlasspflege, Verfahrenspflege bzw. bei Betreuungsverein auch erhaltene Fördergelder, z.B. für die Durchführung von Querschnittstätigkeiten etc.

## **20. Schlussbestimmungen**

- 20.1 Alle Änderungen, Ergänzungen und Kündigungen vertraglicher Vereinbarungen bedürfen der Schriftform, ebenso die Aufhebung des Schriftformerfordernisses, soweit dieser Vertrag nicht die Textform vorsieht.
- 20.2 Für alle Streitigkeiten, die sich aus oder im Zusammenhang mit dem vorliegenden Vertrag ergeben, wird Koblenz/Bad Ems (in Deutschland) als Gerichtsstand vereinbart.
- 20.3 Sollten einzelne Bestimmungen der Parteivereinbarungen ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hierdurch nicht berührt. Die Parteien verpflichten sich für diesen Fall, die ungültige Bestimmung durch eine wirksame Bestimmung zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der ungültigen Bestimmung möglichst nahekommt. Entsprechendes gilt für etwaige Lücken der Vereinbarung.
- 20.4 Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss internationalen Privatrechts.