



**Nutzungsbedingungen der ALVARA Digital Solutions GmbH  
für ALVARA Interactive Cash Control (ICC)  
und ALVARA Master Data Management (MDM)**

Stand: Februar | 2022

**1. Geltungsbereich**

- 1.1 Die folgenden Nutzungsbedingungen der ALVARA Digital Solutions GmbH (folgend „Bedingungen“ genannt) gelten zwischen der ALVARA Digital Solutions GmbH als Softwareanbieter und Betreiber der Application Service Provider (ASP)-Produkte ICC und MDM (nachfolgend „Anbieter“ genannt) und dem jeweiligen Nutzer (nachfolgend „Kunde“ genannt) und regeln den Betrieb und die zeitlich befristete Softwareüberlassung der im ASP-Betrieb bereitgestellten EDV-Programme oder Datenserviceportale gegen ein Nutzungsentgelt, im weiteren auch ASP-Produkt genannt, soweit nicht schriftlich etwas anderes vereinbart ist.
- 1.2 Diesen Bedingungen entgegenstehende Bedingungen des Kunden sind ausdrücklich ausgeschlossen, es sei denn, der Anbieter hat diesen schriftlich zugestimmt.
- 1.3 Folgende Anlagen sind Bestandteil der Bedingungen: Anlage LEI (Leistungsbeschreibung), Anlage AVV (Auftragsverarbeitungsvertrag), Anlage SLA (Service Level Agreement) in der jeweils aktuellen Form.

**2. Leistungsinhalt**

- 2.1 Mit dem ASP-Produkt erhält der Kunde die technische Möglichkeit und Berechtigung, auf eine Softwareapplikation oder ein Datenserviceportal, welche auf einem zentralen Server vom Anbieter gehostet werden, mittels Telekommunikationsverbindung zuzugreifen und die Funktionalitäten im Rahmen des zugrunde liegenden Vertrages zu nutzen. Zu diesem Zweck stellt der Anbieter ein oder mehrere ASP-Produkte und / oder Datenserviceportal zur Nutzung für den Kunden bereit.
- 2.2 Der vom Kunden in Anspruch genommene Leistungsumfang ergibt sich aus der Auftragsbestätigung bzw. dem zugrunde liegenden Vertrag.
- 2.3 Der Funktions- und Leistungsumfang der ASP-Produkte (Anlage LEI) wird dem Kunden in der jeweils gültigen Fassung mit dem Angebot überlassen und wird somit ebenfalls Vertragsbestandteil. Die Leistungsbeschreibung definiert ausschließlich und abschließend die Pflichten des Anbieters in Bezug auf die Leistungsfähigkeit (sog. Soll-Beschaffenheit) der ASP-Produkte. Weitere Pflichten des Anbieters werden nur in Form ausdrücklicher, schriftlicher weiterer Vereinbarungen zwischen Kunde und Anbieter von letzterem übernommen.
- 2.4 Der Kunde bekommt für die bestellten ASP-Produkte einen eigenen Zugang eingerichtet, über den individuell die internen Berechtigungen geregelt werden können.
- 2.5 Der Kunde ist in seiner EDV-Umgebung verantwortlich für die Sicherstellung der vom Anbieter in der Leistungsbeschreibung definierten Hardware- und Systemsoftwarevoraussetzungen.
- 2.6 Soweit eine Einführungsunterstützung durch den Anbieter erforderlich ist, ist diese, wie auch die Schulung der Mitarbeiter des Kunden, gesondert zu vereinbaren. Es gilt insoweit die aktuelle Honorarpreisliste des Anbieters.
- 2.7 Dem Anbieter steht es frei, sich zur Erfüllung seiner Verpflichtungen hinreichend qualifizierter Dritter zu bedienen.



### **3. Nutzungsrecht**

- 3.1 Der Kunde erhält das nicht ausschließliche, auf die Laufzeit des zugrunde liegenden Vertrages zeitlich beschränkte Recht, auf das ASP-Produkt mittels Telekommunikationsverbindung zuzugreifen und mittels eines Browsers die mit dem ASP-Produkt verbundenen Funktionalitäten, gemäß diesen Bedingungen, zu nutzen. Hierunter fallen ebenfalls die allgemeinen Schnittstellen, die in der Anlage LEI aufgeführt sind. Darüber hinausgehende Rechte, insbesondere an dem ASP-Produkt, der Softwareapplikation oder der Betriebssoftware erhält der Kunde nicht.
- 3.2 Der Kunde erhält die Berechtigung, das ASP-Produkt durch ihn beauftragte Dritte (z.B. Wertdienstleister) nutzen zu lassen und diesen zugänglich zu machen. Die Berechtigung gilt lediglich im Rahmen der Nutzung im Sinne von Nr. 1.1.
- 3.3 Dem Kunden ist nicht gestattet, das ASP-Produkt oder Teile davon zu verändern, zu vervielfältigen, zu veräußern oder zeitlich begrenzt Dritten zu überlassen, vor allem nicht zu vermieten oder zu verleihen.
- 3.4 Für jeden Fall, in dem der Kunde die Nutzung der ASP-Produkte durch nicht berechtigte Dritte schuldhaft ermöglicht, hat der Kunde jeweils Schadensersatz in Höhe eines jährlichen Grundentgelts zu leisten. Der Nachweis, dass kein oder ein wesentlich geringerer Schaden vorliegt, bleibt dem Kunden vorbehalten. Der Anbieter bleibt berechtigt, einen weitergehenden Schaden geltend zu machen.
- 3.5 Im Falle einer unberechtigten Nutzungsüberlassung hat der Kunde dem Anbieter auf Verlangen unverzüglich sämtliche Angaben zur Geltendmachung der Ansprüche gegen den Nutzer zu machen, insbesondere dessen Namen und Anschrift mitzuteilen.
- 3.6 Wird die vertragsgemäße Nutzung der ASP-Produkte ohne Verschulden des Anbieters durch Schutzrechte Dritter beeinträchtigt, so ist der Anbieter berechtigt, die hierdurch betroffenen Leistungen zu verweigern. Der Anbieter wird den Kunden hiervon unverzüglich unterrichten und ihm in geeigneter Weise den Zugriff auf seine Daten ermöglichen. Der Kunde ist in diesem Fall nicht zur Zahlung des Entgeltes für den Monat der Beeinträchtigung verpflichtet. Sonstige Ansprüche oder Rechte des Kunden bleiben unberührt.

### **4. Pflichten des Anbieters**

- 4.1 Der Anbieter stellt im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten dem Kunden mit dem ASP-Produkt Standardleistungen, deren Inhalt und Umfang sich aus der beigelegten Leistungsbeschreibung (Anlage LEI) ergeben, mit der in Nr. 4.8. bezeichneten Verfügbarkeit betriebsfähig bereit. Das ASP-Produkt ist betriebsfähig bereitgestellt, wenn der Anbieter dem Kunden die Freischaltung (Zugang zu funktionsfähigem ASP-Produkt) mitgeteilt hat.
- 4.2 Der Anbieter erteilt dem Kunden zur Einwahl in den Server eine Administratorkennung und ein Passwort. Der Kunde generiert für die einzelnen Nutzer selber User ID und Passwort, die zur weiteren Nutzung der ASP-Produkte erforderlich sind. Jeder Nutzer kann sein Passwort jederzeit ändern. Innerhalb seines generellen Zuständigkeitsbereiches trägt jeder Nutzer die Verantwortung dafür, dass sowohl die User ID als auch das Passwort nur von Personen benutzt werden können, die zum Zugriff auf die vertragsgegenständliche Software und die zugehörigen Daten autorisiert sind.
- 4.3 Der Anbieter aktualisiert das ASP-Produkt, insbesondere soweit diese durch wesentliche Änderungen gesetzlicher oder anderer verbindlicher Bestimmungen bedingt sind. Der hierfür übliche Umfang ergibt sich ergänzend aus der Leistungsbeschreibungen (Anlage LEI). Einen Anspruch auf Anzahl und Zeitpunkt der Aktualisierung hat der Kunde nicht.
- 4.4 Dem Kunden steht ein telefonischer Hotline-Service entsprechend dem vereinbarten Service Level Agreement zur Verfügung (Anlage SLA).
- 4.5 Der Anbieter behebt Fehler der Software, die in der aktuellen Softwareversion per ASP-Betrieb angeboten wird, entsprechend den Festlegungen im vereinbarten Service Level Agreement (Anlage SLA).
- 4.6 Der Anbieter führt zur Absicherung technischer Störungen, insbesondere von Ausfällen der Hardware, eine regelmäßige und inkrementelle Sicherung der Datenbank durch. Die Sicherung erfolgt mehrfach täglich und wird bis zu 24 Stunden aufbewahrt. Diese Sicherung dient der Wiederherstellung im Falle eines Totalausfalls (Disaster Recovery).



- 4.7 Vom vertraglichen Leistungsumfang nicht erfasst, ist die Einhaltung von Archivierungspflichten, z.B. handelsrechtlicher oder steuerlicher Art dienende längerfristige Datensicherung, für die der Kunde verantwortlich ist.
- 4.8 Der Anbieter stellt dem Kunden das ASP-Produkt Werktags von 06:00 Uhr bis 22:00 Uhr zur Nutzung zur Verfügung (verfügbare Nutzung). Ausnahmen hierzu stellen die vertraglich vereinbarten Zeiten der geplanten Nichtverfügbarkeit (vgl. 4.9.) dar. Außerhalb der genannten Nutzungszeiten (auch während der Datensicherung) ist ein Zugriff möglich, jedoch besteht darauf kein Rechtsanspruch.  
Zur verfügbaren Nutzung zählen auch die nachfolgend bezeichneten Zeiträume während
- Störungen in oder aufgrund des Zustandes, der nicht vom Anbieter oder seinen Erfüllungsgehilfen bereit zu stellenden Infrastruktur;
  - Störungen oder sonstigen Ereignissen, die nicht vom Anbieter oder einem seiner Erfüllungsgehilfen verursacht sind, zum Beispiel durch Nichtverfügbarkeit der Internetverbindung beim Kunden;
  - unerheblicher Minderung der Tauglichkeit zum vertragsgemäßen Gebrauch.
- 4.9 Der Anbieter ist außerhalb der in Nr. 4.8. genannten Zeiten (verfügbare Zeit) berechtigt, die Software und / oder Hardware-Systeme zu warten, zu pflegen und Datensicherungen vorzunehmen. Sofern diese Betreuungsleistungen innerhalb der verfügbaren Zeiten durchgeführt werden müssen, sind diese Zeiten mit dem Kunden in Textform zu vereinbaren. Bei wichtigen Gründen wird der Kunde seine Zustimmung nicht unbillig verweigern. Wenn und soweit der Kunde in Zeiten der geplanten Nichtverfügbarkeit das ASP-Produkt nutzen kann, so besteht hierauf kein Rechtsanspruch. Kommt es dabei zu einer Leistungsreduzierung oder -einstellung, so besteht für den Kunden insbesondere kein Anspruch auf Gewährleistung oder Schadensersatz.
- 4.10 Nichtverfügbarkeit liegt vor, wenn im Übrigen die vereinbarten Funktionalitäten nicht benutzbar sind.
- 4.11 Bei Beendigung des Vertrages besteht für den Anbieter keine Verpflichtung die Daten des Kunden aufzubewahren oder zu sichern. Der Kunde kann, gegen ein für diesen Fall zu vereinbarendes Entgelt, einen Auszug seiner Daten in elektronischer Form erhalten.

## 5. Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

Der Zugriff auf das ASP-Produkt erfolgt über eine Internet-/Telekommunikationsverbindung mittels einer Secure Socket Layer-Verschlüsselung (SSL-Zertifikat). Voraussetzungen für die Nutzung der ASP-Produkte sind ein PC mit Internetzugang sowie eine aktuelle Version des Internet-Explorers (oder ein vergleichbarer Browser). Die Bereitstellung dieser Voraussetzungen sowie der Telekommunikationsdienste einschließlich der Übermittlungsleistungen vom Leistungsübergabepunkt bis zu den vom Kunden eingesetzten Geräten sind nicht Gegenstand dieses Vertrages, sondern obliegen dem Kunden.

Der Kunde wird die ihn zur Leistungserbringung und -abwicklung des zugrunde liegenden Vertrages treffenden Pflichten erfüllen. Er wird insbesondere:

- die vereinbarten Entgelte fristgerecht zahlen. Für jede nicht eingelöste bzw. zurückgereichte Lastschrift hat der Kunde in dem Umfang, wie er das kostenauslösende Ereignis zu vertreten hat, dem Anbieter die diesem entstandenen Kosten zu erstatten;
- die Anzahl der von ihm für die Nutzung der ASP-Produkte vorgesehenen Filialen, Standorte oder Geldautomaten benennen;
- die ihm bzw. den Nutzern zugeordneten Nutzungs- und Zugangsberechtigungen sowie Identifikations- und Authentifikations-Sicherungen vor dem Zugriff durch Dritte schützen und nicht an unberechtigte Nutzer weitergeben;
- dafür Sorge tragen, dass (z.B. bei der Übernahme von Texten und Daten Dritter auf den Server des Anbieters) alle gewerblichen Schutz- und Urheberrechte beachtet werden;
- die erforderliche Einwilligung des jeweils Betroffenen einholen, soweit er im Rahmen der Nutzung der ASP-Produkte personenbezogene Daten erhebt, verarbeitet oder nutzt und kein gesetzlicher Erlaubnistatbestand greift;
- den Versuch unterlassen, selbst oder durch nicht autorisierte Dritte Informationen oder Daten unbefugt abzurufen oder in Programme, die vom Anbieter betrieben werden, einzugreifen oder eingreifen zu lassen oder in Datennetze des Anbieters unbefugt einzudringen;



- 5.7 den Anbieter von sämtlichen Ansprüchen Dritter freistellen, die auf einer rechtswidrigen Verwendung der ASP-Produkte durch ihn beruhen oder mit seiner Billigung erfolgen oder die sich insb. aus datenschutzrechtlichen, urheberrechtlichen oder sonstigen rechtlichen Streitigkeiten ergeben, die mit der Nutzung der ASP-Produkte verbunden sind. Erkennt der Kunde oder muss er erkennen, dass ein solcher Verstoß droht, besteht die Pflicht zur unverzüglichen Unterrichtung des Anbieters;
- 5.8 vor der Versendung von Daten und Informationen diese auf Viren prüfen und dem Stand der Technik entsprechende Virenschutzprogramme einsetzen;
- 5.9 nach Abgabe einer Störungsmeldung (vgl. Anlage LEI) dem Anbieter die durch die Überprüfung entstandenen Aufwendungen ersetzen, wenn sich nach der Prüfung herausstellt, dass keine Störung der technischen Einrichtungen des Anbieters vorlag und der Kunde dies bei zumutbarer Fehlersuche hätte erkennen können;
- 5.10 die von ihm gemäß Nr. 3.2. berechtigten Nutzer verpflichten, ihrerseits die für die Nutzung der ASP-Produkte in den SLA (Anlage SLA) aufgeführten Bestimmungen einzuhalten;
- 5.11 eine gültige GLN Typ 2 während der gesamten Dauer der Nutzung der ASP-Produkte bereitstellen.

## **6. Angebote, Vertragsschluss und -laufzeit, Kündigung**

- 6.1 Die Angebote des Anbieters sind freibleibend und unverbindlich, sofern sich aus dem Angebot nichts anderes ergibt. Die Annahme des Angebots des Anbieters durch den Kunden ist ein rechtsverbindliches Angebot zum Abschluss eines Vertrages.
- 6.2 Das Angebot des Kunden bindet diesen zwei Wochen ab dem Zugang beim Anbieter. Der Vertrag kommt zustande, wenn innerhalb der Angebotsfrist eine Auftragsbestätigung des Anbieters abgesandt wird.
- 6.3 Weicht die Auftragsbestätigung inhaltlich von dem Angebot des Kunden ab, so werden die in der Auftragsbestätigung enthaltenen Angaben Inhalt des Vertrages, es sei denn, dass der Kunde der Auftragsbestätigung innerhalb von drei Tagen seit dem Zugang schriftlich widersprochen hat. Die Bestellung durch einen vollmachtlosen Vertreter gilt als genehmigt, sofern nicht der Auftragsbestätigung in derselben Weise widersprochen wurde.
- 6.4 Der Vertrag tritt mit seiner Unterzeichnung durch beide Vertragsparteien oder der Absendung der Auftragsbestätigung (Vgl. 6.2.) in Kraft und wird für die Dauer eines Jahres abgeschlossen, sofern sich aus der Auftragsbestätigung bzw. aus dem zugrunde liegenden Vertrag nichts anderes ergibt.
- 6.5 Der zugrunde liegende Vertrag verlängert sich jeweils um ein weiteres Jahr, wenn er nicht von einem der Vertragsteile unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von drei Monaten vor Vertragsende schriftlich gekündigt wird.
- 6.6 Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- 6.7 Alle Kündigungen nach diesem Vertrag haben schriftlich zu erfolgen.

## **7. Preise**

- 7.1 Für die Einrichtung und Nutzung fallen Einrichtungs-, Grund-, Transaktions- oder Pauschalentgelte an.
- 7.2 Die Abrechnung der einzelnen Transaktionen erfolgt pauschal oder in Abhängigkeit ihrer tatsächlichen Nutzung (Transaktionsentgelt).
- 7.3 Die Preise ergeben sich aus der Auftragsbestätigung bzw. aus dem zugrundeliegenden Vertrag.
- 7.4 Die genauen Abrechnungsmodalitäten ergeben sich aus der Auftragsbestätigung bzw. aus dem zugrundeliegenden Vertrag.
- 7.5 Alle Preise verstehen sich in Euro und zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer am Tage der Rechnungsstellung, soweit nicht schriftlich etwas anderes vereinbart ist.



- 7.6 Preisänderungen für die Nutzung bleiben vorbehalten. 3 Monate vor Preisänderungen wird der Anbieter den Kunden darüber informieren. Übersteigen die angepassten Preise die Veränderung des Nominalindex J62 „Erbringung von Dienstleistungen der Informationstechnologie“ nach den Veröffentlichungen des Statistischen Bundesamtes in Wiesbaden um mehr als 1,5 von Hundert, ist der Kunde berechtigt, den zugrunde liegenden Vertrag mit einer Frist von einem Monat vor dem Inkrafttreten der Preisänderung zu kündigen. Die Kündigung bedarf der Schriftform.

## **8. Zahlungsbedingungen**

- 8.1 Die Nutzungsentgelte sind jeweils pauschal oder in Abhängigkeit Ihrer tatsächlichen Nutzung (vgl. 7.2.) zu zahlen.
- 8.2 Die Abrechnung der einzelnen Vertragsbestandteile erfolgt entsprechend der Auftragsbestätigung bzw. des zugrunde liegenden Vertrages.
- 8.3 Sofern kein Lastschriftinzugsverfahren vereinbart ist, muss der Rechnungsbetrag spätestens am zehnten Tag nach Zugang der Rechnung auf dem in der Rechnung angegebenen Konto gutgeschrieben sein oder es muss ein Scheck in Höhe des Rechnungsbetrages eingegangen sein, sofern sich aus der Auftragsbestätigung bzw. des zugrunde liegenden Vertrages nichts anderes ergibt.

## **9. Verzug**

- 9.1 Während eines Zahlungsverzugs des Kunden in nicht unerheblicher Höhe oder für zwei aufeinander folgende Monate ist der Anbieter berechtigt, den Zugang zu dem ASP-Produkt zu sperren. Der Kunde bleibt in diesem Fall verpflichtet, die angefallenen Nutzungsentgelte zu zahlen.
- 9.2 Kommt der Kunde:
- für zwei aufeinander folgende Monate mit der Bezahlung der Entgelte bzw. eines nicht unerheblichen Teils der Entgelte oder
  - in einem Zeitraum der sich über mehr als zwei Monate erstreckt, mit der Bezahlung des Entgeltes in Höhe eines Betrages, der das durchschnittliche Entgelt des Kunden für zwei Monate erreicht, in Verzug, ist der Anbieter berechtigt, den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen und einen sofort in einer Summe fälligen pauschalierten Schadensersatz in Höhe von 500 € pro ASP-Produkt zu verlangen.
- 9.3 Der Schadensbetrag ist höher oder niedriger anzusetzen, wenn der Anbieter einen höheren oder der Kunde einen geringeren Schaden nachweist.
- 9.4 Die Geltendmachung weiterer Ansprüche wegen Zahlungsverzuges bleibt dem Anbieter vorbehalten.
- 9.5 Gerät der Anbieter mit der betriebsfähigen Bereitstellung in Verzug, so richtet sich die Haftung nach Nr. 11. Der Kunde ist nur dann zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt, wenn der Anbieter eine vom Kunden gesetzte angemessene Nachfrist nicht einhält.

## **10. Vertragswidrige Nutzung der ASP-Produkte**

- 10.1 Der Anbieter ist berechtigt, bei rechtswidrigem Verstoß des Kunden oder der von ihm benannten Nutzer gegen eine der in diesem Vertrag festgelegten wesentlichen Pflichten, insb. bei Verstoß gegen die in Nr. 5 genannten Pflichten den Zugang auf das ASP-Produkt und zu dessen Daten zu sperren. Der Zugang wird erst dann wiederhergestellt, wenn der Verstoß gegen die betroffene wesentliche Pflicht dauerhaft beseitigt bzw. die Wiederholungsgefahr durch Abgabe einer angemessenen strafbewährten Unterlassungserklärung gegenüber dem Anbieter sichergestellt ist.
- 10.2 Liegt in den Fällen der Nummern 9.1. und 9.2. ein schuldhafter Verstoß des Kunden vor, ist der Kunde zum Schadensersatz für den Aufwand für die Sperrung oder Löschung verpflichtet. Die Geltendmachung weiterer Schadensersatzansprüche bleibt dem Anbieter vorbehalten.



10.3 Im Falle eines rechtswidrigen Verstoßes gegen die in Nr. 5.5. festgelegten Pflichten durch einen Nutzer hat der Kunde dem Anbieter auf Verlangen unverzüglich sämtliche Angaben zur Geltendmachung der Ansprüche gegen den Nutzer in Textform zur Verfügung zu stellen, insbesondere dessen Namen und Anschrift mitzuteilen.

## **11. Haftung**

11.1 Die Haftung des Anbieters für alle von seinen gesetzlichen Vertretern und Erfüllungsgehilfen verursachten Schäden ist auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit beschränkt. Dies gilt insbesondere für die Aktualität, Korrektheit, Vollständigkeit oder Qualität der zugrundeliegenden Daten und Messstandards.

11.2 Im Falle der Verletzung des Lebens, des Körpers und der Gesundheit haftet der Anbieter unbeschränkt.

11.3 Im Übrigen haftet der Anbieter nur, soweit er eine Pflicht verletzt hat deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und auf deren Einhaltung ein Kunde regelmäßig vertraut. In diesen Fällen ist die Haftung auf den Ersatz des vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schadens beschränkt. Die Haftung für einen einzelnen Schadensfall wird in der Anlage SLA geregelt.

11.4 Die verschuldensunabhängige Haftung des Anbieters auf Schadensersatz (§ 536 a BGB) für bei Vertragsschluss vorhandene Mängel wird ausgeschlossen. Nummer 11.1. und 11.2. bleiben unberührt.

11.5 Die Haftung nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes bleibt unberührt.

## **12. Höhere Gewalt**

12.1 Der Anbieter ist von der Verpflichtung zur Leistung des zugrunde liegenden Vertrages befreit, wenn und soweit die Nichterfüllung von Leistungen auf das Eintreten von Umständen höherer Gewalt nach Vertragsabschluss zurückzuführen ist.

12.2 Als Umstände höherer Gewalt gelten zum Beispiel Krieg, Streiks, Unruhen, Enteignungen, kardinale Rechtsänderungen, Sturm, Überschwemmungen und sonstige Naturkatastrophen sowie sonstige vom Anbieter nicht zu vertretende Umstände, insbesondere Wassereintritte, Stromausfälle und Unterbrechungen oder Zerstörung datenführender Leitungen.

12.3 Jede Vertragspartei hat die andere Vertragspartei über den Eintritt eines Falles von höherer Gewalt unverzüglich und in Textform in Kenntnis zu setzen.

## **13. Datenschutz und Datensicherheit**

13.1 Es gelten die Regelungen des Auftragsvertragsvertrages (Anlage AVV) und dessen Spezifika "Spezifika Auftragsverarbeitung Online-Plattform ALVARA ICC" (AVA).

13.2 Der Anbieter nimmt keinerlei Kontrolle der für den Kunden gespeicherten Daten und Inhalte bezüglich einer rechtlichen Zulässigkeit der Verarbeitung vor. Diese Verantwortung übernimmt ausschließlich der Kunde. Dies gilt insbesondere auch, wenn durch den Kunden eine Anreicherung der verarbeiteten Daten mit personenbezogenen Daten erfolgt, deren Verarbeitung nicht in der AVA aufgeführt ist.

13.3 Der Kunde stimmt der Übertragung der gemäß seinem Vertrag notwendigen Informationen (z.B. Zählvorgaben, Bundesbankmeldungen, etc.) an andere Teilnehmer des Bargeldkreislaufs (z.B. Bundesbank, Zahlungsempfänger) zu. Hingegen ist der Anbieter im Rahmen des datenschutzrechtlich zulässigen Rahmens während der Geltung des zugrunde liegenden Vertrages zur Verarbeitung und Verwendung der Daten des Kunden (z.B. Abrechnungsdaten zwecks Abrechnung von Leistungen gegenüber dem Kunden) berechtigt.

13.4 Der Anbieter trifft die technischen und organisatorischen Sicherheitsvorkehrungen und Maßnahmen gemäß der Anlage zu Art. 32 DSGVO.



13.5 Der Kunde ist grundsätzlich nicht berechtigt, Zugang zu den Räumlichkeiten mit der Software-Applikation, Server und Betriebssoftware sowie sonstigen Systemkomponenten der ASP-Produkte zu verlangen. Hiervon unberührt bleiben Zutrittsrechte des Datenschutzbeauftragten des Kunden nach schriftlicher Anmeldung zur Prüfung der Einhaltung der Erfordernisse gemäß Anlage zu Art. 32 DSGVO sowie des sonstigen gesetz- und vertragskonformen Umgangs des Anbieters mit personenbezogenen Daten im Rahmen des Betriebs der ASP- Produkte nach diesem Vertrag.

#### **14. Sonstiges**

14.1 Der Anbieter ist berechtigt, den Kunden als Referenzkunden in einer Referenzliste, wie zum Beispiel im Rahmen des ALVARA-Internetauftrittes, anzugeben.

14.2 Die ASP-Produkte sind urheberrechtlich für den Anbieter oder dessen Kooperationspartner geschützt. Es ist dem Kunden untersagt, die Software oder Teile davon herzustellen oder als Vorlage für Eigenentwicklungen zu verwenden. Diese Verpflichtung ist zeitlich unbegrenzt.

14.3 Die Übertragung der Nutzungsrechte erfolgt unter der Bedingung der vollständigen Zahlung der anfallenden, vereinbarten Nutzungsentgelte.

14.4 Der Kunde kann die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung des Anbieters auf Dritte übertragen. Der Anbieter ist hingegen berechtigt, die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag an ein Konzernunternehmen im Sinne von § 15 Aktiengesetz zu übertragen.

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

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

14.6 Es ist das Recht der Bundesrepublik Deutschland anzuwenden.

14.7 Gerichtsstand ist Leipzig.

14.8 Änderungen oder Ergänzungen des zugrunde liegenden Vertrages bedürfen der Schriftform und sind von beiden Parteien zu unterzeichnen.

14.9 Der Anbieter ist zu Änderungen der Leistungsbeschreibung, der SLA oder dieser Bedingungen und sonstiger den zugrunde liegenden Vertrag ergänzenden Bedingungen berechtigt. Der Anbieter wird diese Änderungen nur aus triftigen Gründen durchführen, insbesondere aufgrund neuer technischer Entwicklungen, Änderungen der Rechtsprechung oder sonstigen gleichwertigen Gründen.  
3 Monate vor o.g. Änderungen wird der Anbieter den Kunden darüber informieren. Der Kunde ist berechtigt, diesen Vertrag aufgrund der o.g. Änderungen mit einer Frist von einem Monat vor dem Inkrafttreten der Änderung zu kündigen. Die Kündigung bedarf der Schriftform.

14.10 Im Falle der ganzen oder teilweisen Unwirksamkeit einzelner Klauseln der vorliegenden Vereinbarung sind eventuell unwirksame Bestimmungen so umzudeuten, zu ergänzen oder zu ersetzen, dass der mit der unwirksamen Bestimmung verfolgte wirtschaftliche Zweck erreicht wird. Dasselbe gilt für den Fall, dass Regelungslücken in dieser Vereinbarung vorhanden sein sollten.



## **Leistungsbeschreibung der ALVARA Digital Solutions GmbH für ALVARA Interactive Cash Control und ALVARA Master Data Management**

Stand: Februar | 2022

### **1. ALVARA Interactive Cash Control (ICC)**

Die ALVARA ICC-Plattform der ALVARA Digital Solutions GmbH (ALVARA GmbH) bietet als neutrale, multifunktionale Datenplattform die transparente elektronische Abbildung des gesamten Bargeldkreislaufes in Verbindung mit einem komfortablen Zugang zum CashEDI Fachverfahren der Deutschen Bundesbank (BBK). Der Bargeldfluss zwischen Handels-, Finanz- und Wertdienstleistungsunternehmen und der BBK, als nationale Zentralbank im Euroraum, wird in hohem Maße überwacht und transparent aufbereitet.

Der Zugriff auf die ALVARA ICC-Plattform erfolgt komfortabel und gesichert (SSL-Verschlüsselung) über Webbrowser und/oder per Filetransfer. Die Datenübernahme von Auszählergebnissen aus der Zählsoftware eines Cash Centers, der Abgleich von Soll-Ist-Daten in der Zeitschienenbetrachtung, die normgerechte Übertragung der Daten zur BBK und die Datenbereitstellung für die Kunden kennzeichnen unter anderem die hohe Funktionalität der ALVARA ICC-Plattform.

Dem Wertdienstleistungsunternehmen und seinen Kunden (in der möglichen Differenzierung Kunde-Sparte-Filiale) stehen gleichzeitig alle Informationen der BBK bezüglich Übernahme- Übergabebestätigung, Finalitätsmeldung und Entgeltinformation zeitnah elektronisch zur Verfügung. Eine technische Anbindung der Beteiligten wird hier vorausgesetzt.

Mit der ALVARA ICC-Plattform können Berichte für die unterschiedlichsten Anforderungen generiert, angesehen, ausgedruckt und im PDF-, XLS- oder CSV-Format für eine mögliche Weiterverarbeitung in kundeneigenen IT-Systemen bereitgestellt werden.

In der ALVARA ICC-Plattform werden die neuen Anforderungen der BBK an Stamm- und Bewegungsdaten für die elektronische Avisierung der Ein- und Auszahlung von Geldern innerhalb des Fachverfahrens CashEDI berücksichtigt.

Über die ALVARA ICC-Plattform erfolgt der normgerechte und von der BBK zertifizierte Datenaustausch im GS1-Format komfortabel und sicher über Filetransfer.

Die Anzahl der in diese Abläufe involvierten Handelskunden, Finanz- und Wertdienstleistungsunternehmen und Filialen der BBK ist dabei beliebig. Die elektronische Öffnung der BBK wird mit der Möglichkeit genutzt, die Avisierung von Geldein- und -auszahlungen in hohem Maße zu automatisieren und Medienbrüche weitestgehend zu vermeiden.

### **2. ALVARA Master Data Management (MDM)**

ALVARA MDM bildet die Grundlage für alle standortübergreifenden Prozesse eines Wertdienstleisters (WDL). Es ermöglicht die mandantenabhängige Verwaltung aller Stammdaten in einer zentralen Anwendung, stellt die unverzügliche Verteilung der produktionsrelevanten Daten sicher und garantiert dadurch sichere und effiziente Prozesse in der Produktion.

### **3. Leistungsumfang**

#### **3.1. ALVARA ICC-Plattform**

##### **3.1.1. Integrationsfähigkeit**

Die ALVARA ICC-Plattform ist ein zukunftsorientiertes Produkt, basierend auf einer bewährten „Enterprise Application Server Plattform“. Der Datenaustausch mit unterschiedlichsten Softwareprogrammen, wie zum Beispiel von den Firmen ALVARA GmbH und IT Kompetenz, Gesellschaft für innovative Informationstechnologie mbH, aber auch SAP und Lotus Notes ist möglich.





### **3.1.2. CashEDI- Zugang**

Der Zugang zum CashEDI-Fachverfahren der BBK erfolgt über den ExtraNet-Login der ALVARA GmbH und auf Basis „Filetransfer“. Die notwendige CashEDI-Zertifizierung wird stets den aktuellen Anforderungen der BBK entsprechend wiederholt, so dass alle Funktionen für die Benutzer (über Webportal oder Dateischnittstelle) zur Verfügung stehen. Eine Überwachung der CashEDI-Nachrichten erfolgt automatisch und ist durch zusätzliche Mechanismen geschützt.

### **3.1.3. Mandantenfähigkeit**

Alle Kunden werden als eigenständige Mandanten verwaltet. Die Nutzer erhalten über die Zugriffsrechte ausschließlich die Sicht auf die eigenen Daten und Prozesse.

### **3.1.4. Webfähigkeit**

Die ALVARA ICC-Plattform wurde mit den modernsten Entwicklungswerkzeugen als Web-Anwendung entwickelt. Die Datenverschlüsselung entspricht den Empfehlungen des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik.

### **3.1.5. ASP-Betrieb (Application Service Providing)**

Die ALVARA ICC-Plattform wird allen Kunden per ASP bereitgestellt. Der Betrieb erfolgt in zertifizierten Rechenzentren, die einer 24 Stunden/7 Tage Überwachung unterliegen.

Eine eigene zusätzliche Anschaffung von Hardware, Software (Datenbanklizenzen), Installation und Betreuung der Anwendung seitens des Kunden ist nicht erforderlich.

### **3.1.6. GS1-Standard**

Die ALVARA ICC-Plattform arbeitet ebenso wie die BBK mit dem Fachverfahren CashEDI auf der Basis des Weltstandards für Identifikationsverfahren der GS1.

### **3.1.7. Funktionen ALVARA ICC-Plattform Portalzugang über Benutzername, Passwort, GLN**

**Portalzugang** über Benutzername, Passwort, GLN

**Portalaufbau** mit Funktionen, Navigation und Daten

#### **Stammdaten**

- Stammdaten von Finanz/Handelsunternehmen (Kunde und dessen Filialen) (in der Gliederung Kunde, Sparte, Filiale und Automat)
- Stammdaten von Wertdienstleistungsunternehmen und deren Cash Center, sowie ggf. Fahrer
- Stammdaten von BBK-Filialen
- Stammdaten von Partnerbanken und Generalunternehmern
- Feiertagskalender
- BBK-Artikel

#### **Benutzer und Zugriffsrechte**

- Verwalten von Benutzern und deren Berechtigungen
- Verwalten von Passworteinstellungen



### **Vertragsdatenpflege**

- Durch die ALVARA GmbH angelegte Daten der Kunden, WDL, Partnerbanken und BBK-Filialen und deren Zugehörigkeiten
- Durch die Kunden und WDL gepflegte Daten

### **Kalender und Kalenderprozess**

- Durch die ALVARA GmbH angelegte Anfahrtskalender zwischen Finanz-/Handelsfilialen, Cash Centern und BBK für Geldver- und -entsorgungen
- Durch den Kunden gepflegte Anfahrten

### **Melden von Entsorgungs- und Versorgungsvorgängen**

- Erfassen von Ent- und Versorgungsvorgängen durch die Filiale
- Überwachung von Ent- und Versorgungsvorgängen
- Kontrolle und Vergleich der Kalenderanfahrten (SOLL) mit der Meldung (IST)
- Ansicht von unkritischen und kritischen Abweichungen

### **Anbindung**

- An das Fachverfahren CashEDI der BBK
- Persönlicher Ordner
- Mit Berichten, Meldungen und Einstellungen (Passwort ändern etc.)

### **Berichte**

- Aus Sicht Wertdienstleister, Cash Center oder Kunde/Sparte/Filiale mit den unterschiedlichsten Inhalten

### **Meldungen**

- Differenziert in der Form von Information, Warnung, Alarm

### **Schnittstellen**

- Weiterleitung von Geldbestellungen der Finanz-/Handelsfilialen an die Cash Center
- Übernahme von Daten der Cash Center

## **3.2. ALVARA MDM**

### **3.2.1. Webfähigkeit**

ALVARA MDM wurde mit den modernsten Entwicklungswerkzeugen als Web-Anwendung entwickelt. Die Datenverschlüsselung entspricht den Empfehlungen des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik.

### **3.2.2. ASP-Betrieb (Application Service Providing)**

ALVARA MDM wird allen Kunden per ASP bereitgestellt. Der Betrieb erfolgt in zertifizierten Rechenzentren, die einer 24 Stunden/7 Tage Überwachung unterliegen.

### **3.2.3. Datenübertragung**

Die technische Anbindung und Versorgung der Standorte mit den aktuellen Stammdaten erfolgt vollautomatisch im Hintergrund. Die Datenübermittlung von ALVARA MDM in das jeweilige Cash Center erfolgt dabei verschlüsselt über den ALVARA Dienst der ICC-Plattform.



#### **3.2.4. Funktionen**

- Zentrale Verwaltung von Banken, Debitoren, Unbarmitteln, Materialien, GAA-Typen, Export- und Importformaten und Berichten
- Verwaltung von Stammdaten (Kunden, Sparten, Filialen und GAA) mit entsprechender Standortzuordnung
- Verwaltung der Einstellungen je Kunde/Sparte/Filiale/GAA: Adresse, Kontakte, Kontoverbindung, Konfiguration, Versorgung, Parameter, Berichte, Exporte, ICC-Filiale

#### **4. Systemvoraussetzungen**

Die Systemvoraussetzungen werden regelmäßig aktualisiert und mit den Release Notes veröffentlicht.

#### **5. Organisatorische Voraussetzungen**

Die ICC-Plattform arbeitet, ebenso wie die BBK im Fachverfahren CashEDI, auf der Basis des Weltstandards für Identifikationsverfahren der GS1.

Dieser Standard, zeichnet sich durch eine festgelegte Lesetechnik, klar definierte Dateninhalte und eindeutige Nummernsysteme aus.

Auf diesem Wege ist es möglich, weltweit überschneidungsfreie Nummern u.a. für Behältnisse (SSCC=Nummer der Versandeinheit) und Standorte (GLN= Globale Lokationsnummer) zu generieren und einzusetzen.

Die Verwendung dieser Nummernsystematik ist im direkten Verkehr mit der BBK im Zusammenhang mit dem elektronischen Datenaustausch im Rahmen des Fachverfahrens CashEDI für alle Beteiligten zwingend erforderlich.

Dem Benutzer der ALVARA ICC-Plattform stehen die Nummernsysteme im Portal ohne zusätzliche Einrichtung zur Verfügung. Es muss lediglich eine eigene GLN für die Abbildung der Standorte vorhanden sein.



## Service Level Agreement für ASP-Produkte ALVARA Digital Solutions GmbH

Stand: Februar | 2022

### Präambel

Es wird ergänzend zu den Nutzungsbedingungen der ALVARA Digital Solutions GmbH (ALVARA GmbH) folgende Service Level Agreement über Supportleistungen geschlossen: Die Leistungen auf Grund dieses Service Level Agreements beinhalten die Dienstleistungen des Anbieters für die Unterstützungen im Zusammenhang mit der Nutzung der ASP-Produkte ICC und MDM. Die Leistungen umfassen die Bereitstellung eines E-Mail-Postfachs und einer Service-Rufnummer für Störungsmeldungen und telefonische Beratung (Hotline), Antwortzeiten, Maßnahmen zur vorübergehenden Störungsbeseitigung und Maßnahmen zur endgültigen Störungsbeseitigung jeweils innerhalb der vereinbarten Zeitintervalle.

### §1 Service Levels

- (1) Die folgenden Service Levels werden auf Grund dieser Vereinbarung (Agreement) erbracht:
  - Hotline,
  - Dokumentation und Erfassung der Störungsmeldung,
  - Reaktion auf Störungsmeldung,
  - Maßnahmen der vorübergehenden Störungsbeseitigung oder Abmilderung der Störung und
  - Maßnahmen der endgültigen Störungsbeseitigung.
- (2) Die nach diesen SLA geschuldeten Leistungen sind ausschließlich für Störungen im Zusammenhang mit Softwarefehlern von ASP-Produkten der ALVARA GMBH zu erbringen. Die Service Levels werden nicht für Störungen der Hardware einschließlich Leitungen in dem Rechenzentrum geschuldet. Der Anbieter wird jedoch Störungsmeldungen für diese Störungen entgegennehmen und an den Betreiber des Rechenzentrums weiterleiten.

### §2 Hotline- und E-Mail-Support

- (1) Der Hotline-Support umfasst die Bereitstellung eines E-Mail-Postfachs, einer Service-Rufnummer und die Vorhaltung eines Mitarbeiters des Anbieters, von dem Störungsmeldungen und Supportanfragen entgegengenommen werden. Im Falle dessen, dass kein Mitarbeiter annahmefähig ist, steht eine Sprachmailbox zur Verfügung.
- (2) Leistungsumfang Hotline-Support
  - Telefonische-Verfügbarkeit: 24/7 an 365 Tagen im Jahr  
Kommunikation erfolgt in deutscher Sprache
- (3) Leistungsumfang E-Mail-Support
  - E-Mail-Verfügbarkeit: arbeitstäglich von Montag bis Freitag zwischen 8.00 Uhr und 16.00 Uhr (ausgenommen sind bundesweit gesetzliche Feiertage sowie im Freistaat Sachsen)
  - E-Mail-Kommunikation erfolgt in deutscher und in englischer Sprache
- (4) Bei einer telefonischen Anfrage oder Anfrage per E-Mail erfolgt eine Erfassung der Störungsmeldungen und Supportanfragen in einem Ticketsystem nach Maßgabe von Ziff. 4. Im Rahmen des Möglichen erhält der Nutzer erste Hilfestellungen und Ratschläge zur Abhilfe oder Milderung der gemeldeten Störung.

### §3 Dringlichkeitsstufen

- (1) Die Dringlichkeitsstufe »hoch« liegt vor:
  - bei einem Ausfall der Datenbank,
  - bei einem Datenverlust,



- bei nicht nur unwesentlichen Einschränkungen der Sicherheit der Datenbank,
- (2) Die Dringlichkeitsstufe »mittel« liegt vor:
- bei einer fehlenden oder erheblich eingeschränkten Verfügbarkeit einzelner buchungsrelevanter, automatisierter Schnittstellen ohne Vorliegen gleichwertiger Ausweichmöglichkeiten,
  - bei einer Nichtverfügbarkeit der Funktionen zur Durchführung des Zahlungsverkehrs
- (3) Die Dringlichkeitsstufe »niedrig« liegt vor:
- bei allen in Ziff. 3 (1) und (2) nicht genannten Fällen einer Störung

#### **§4 Dokumentation und Erfassung**

- (1) Die Erfassung von Störungsmeldungen erfolgt in einem internen Ticketsystem des Anbieters, in Art und Umfang der gemeldeten Störungen. Weiterhin wird der weitere Verlauf der Störungsbeseitigung erfasst, aus dem sich die veranlassten Maßnahmen und der jeweilige Status der Störungsbeseitigungen ergeben.
- (2) Bei der Entgegennahme von Störungsmeldungen werden erfasst:
- der Name des Anrufenden und die Firma des Nutzers;
  - der Zeitpunkt des Anrufs;
  - Kontaktdaten des Anrufenden oder eines anderen Mitarbeiters des Nutzers für Rückmeldungen;
  - Dringlichkeitseinschätzung des Nutzers.
- (3) In dem Status einer Störungsbeseitigung werden aufgezeichnet:
- der Bearbeiter der Störungsmeldung;
  - Angaben zu den Maßnahmen der vorübergehenden und der endgültigen Störungsbeseitigung einschließlich des jeweiligen Zeitpunkts;
  - Zeitpunkt und Inhalt von Rückmeldungen des Anbieters oder des Nutzers.
- (4) Die Eintragungen in dem Ticketsystem können dem Nutzer auf Anforderung bereitgestellt werden. Der Nutzer hat sicherzustellen, dass mit der Störung vertraute Mitarbeiter mit einem Zugriff zu den ASP-Produkten ICC oder MDM für Rückmeldungen und Rückfragen telefonisch zur Verfügung stehen.
- (5) Die Meldung von Störungen von hoher und mittlerer Dringlichkeit muss telefonisch erfolgen und in Textform nachgereicht werden.

#### **§5 Reaktion auf Störungsmeldungen**

- (1) Die Reaktion auf Störungsmeldungen umfasst die Dokumentation nach Ziff. 4. erste Hilfestellungen und Ratschläge zur Abhilfe oder Milderung der gemeldeten Störung nach Ziff. 2 (4) sowie die Einleitung der notwendigen oder zweckdienlichen Maßnahmen für die Ermittlung der Ursache der Störung und eine erste Benachrichtigung an den Nutzer.
- (2) Die Reaktion erfolgt:
- für Störungen der Dringlichkeitsstufe »hoch« binnen einer Stunde;
  - für Störungen der Dringlichkeitsstufe »mittel« binnen vier Stunden;
  - für Störungen der Dringlichkeitsstufe »niedrig« am nächsten Arbeitstag.
- (3) Der Anbieter ist jederzeit berechtigt, die Dringlichkeitseinstufung der Störung zu ändern, sofern das aktuelle Störungsbild nicht den entsprechenden Merkmalen entspricht.
- (4) Die Reaktionszeit beginnt mit der Beendigung der Erfassung der Störungsmeldung. Sie verlängert sich um diejenige Dauer, innerhalb derer die Maßnahmen nach Ziff. 5 (1) auf Grund einer fehlenden Mitwirkung durch den Nutzer oder auf Grund eines anderen Umstandes, der in die Sphäre des Nutzers fällt, nicht eingeleitet oder umgesetzt werden können.

#### **§6 Vorübergehende Störungsbeseitigung und Abmilderung der Störung**



- (1) Die vorübergehende Störungsbeseitigung und Abmilderung der Störung umfasst Maßnahmen, die dazu bestimmt sind, dem Nutzer bis zur endgültigen Störungsbeseitigung Ausweichmöglichkeiten oder eingeschränkte Nutzungsmöglichkeiten bereitzustellen. Als solche gelten auch Maßnahmen zur Abwicklung in Papierform, per Telefax oder per E-Mail. Für Störungen der Dringlichkeitsstufe »niedrig« werden keine Maßnahmen der vorübergehende Störungsbeseitigung und Abmilderung der Störung geschuldet. Erfolgt innerhalb der in Ziff. 6 (2) bezeichneten Zeiten eine endgültige Störungsbeseitigung, werden Maßnahmen nach Ziff. 6 (1) Satz 1 auch bei den anderen Dringlichkeitsstufen nicht geschuldet.
- (2) Die Zeiten für Maßnahmen der vorübergehende Störungsbeseitigung und Abmilderung der Störung betragen:
  - für Störungen der Dringlichkeitsstufe »hoch« acht Stunden;
  - für Störungen der Dringlichkeitsstufe »mittel« vierzehn Stunden.
- (3) Die Zeiten für diese Maßnahmen beginnen gleichzeitig mit dem Beginn der Reaktionszeit (Ziff. 5 (4)).

### **§7 Endgültige Störungsbeseitigung**

- (1) Die endgültige Störungsbeseitigung umfasst diejenigen Maßnahmen, die erforderlich oder zweckdienlich sind, um die Funktionsfähigkeit der ASP-Produkte ICC und MDM in Übereinstimmung mit der Leistungsbeschreibung wiederherzustellen. Als Maßnahmen der endgültigen Störungsbeseitigung gelten auch technische Verbesserungen, insbesondere die Einspielung eines neuen Releases.
- (2) Die Zeiten für Maßnahmen der endgültigen Störungsbeseitigung betragen:
  - für Störungen der Dringlichkeitsstufe »hoch« zwei Wochen;
  - für Störungen der Dringlichkeitsstufe »mittel« vier Wochen;
  - für Störungen der Dringlichkeitsstufe »niedrig« acht Wochen.
- (3) Die Zeiten für die Maßnahmen der endgültigen Störungsbeseitigung beginnen gleichzeitig mit dem Beginn der Reaktionszeit (Ziff. 5 (4)).

### **§8 Mitwirkungspflichten des Nutzers**

- (1) Der Nutzer ist verpflichtet, seine EDV-Anlage und die daran angeschlossenen Komponenten mit der Sorgfalt eines ordentlichen Verwenders von EDV-Technik gegen Datenverlust, Viren, Trojaner und andere schädliche Programme unter Verwendung verkehrsüblicher Virenschutzprogramme auf dem jeweils aktuellen Stand zu schützen.
- (2) Der Nutzer ist weiter verpflichtet, die ASP-Produkte vor unbefugtem Zugriff zu schützen, insbesondere hat er sichere Kennwörter zu verwenden und diese in regelmäßigen Abständen, mindestens jedoch jeweils nach sechs Monaten zu erneuern.
- (3) Der Nutzer hat nach einer gemeldeten Störung mindestens einen Mitarbeiter, der mit der Verwendung der ASP-Produkte vertraut und in diese eingewiesen ist, für telefonische und elektronische Rückmeldungen und Rückfragen des Anbieters bereitzuhalten. Auf dessen Verlangen sind weitere Mitarbeiter bereitzuhalten, soweit dies zur umgehenden vorübergehenden oder endgültigen Störungsbeseitigung als notwendig erscheint. Der Nutzer hat ferner zu gewährleisten, dass die bereitgehaltenen Mitarbeiter den Anweisungen des Anbieters nachkommen.

### **§9 Pauschalierter Schadenersatz**

- (1) Sofern der Anbieter die jeweils unter Ziff. 5 bis 7 genannten Zeiten nicht einhält, kann der Nutzer einen pauschalierten Schadenersatz geltend machen. Dieser besteht in dem Recht, das Entgelt entsprechend der nachfolgenden Tabelle unter Absatz 2 für den Monat zu mindern, in dem die Störung nicht innerhalb der zugesagten Zeit beseitigt wurde oder die Reaktionszeit überschritten wurde.



- (2)
- | <b>Störung in der Dringlichkeitsstufe</b> | <b>Minderung der Vergütung bei Fristverletzung</b> |
|---|--|
| Hoch                                      | 100 %  |
| Mittel                                    | 50 %   |
| Niedrig                                   | 10 %   |
- (3) Mit diesem pauschalierten Schadenersatz gelten alle Ansprüche aus der Verletzung von Pflichten des Anbieters aus diesem Service Level Agreement als abgegolten.