

# Nutzungsbestimmungen für Application Service Providing (ASP)

der Inworks GmbH, Hörvelsinger Weg 39, 89081 Ulm, GERMANY

Stand: 07.10.2011

## 1. Gegenstand

- 1.1. Inworks verpflichtet sich, dem Vertragspartner die vertragsgegenständliche Software bzw. einen Teil dieser Software nach Maßgabe des nachfolgenden Punkt 2 zur einfachen, zeitlich befristeten und nicht ausschließlichen Nutzung über ein Datennetz mittels Benutzername und Passwort zugänglich zu machen und zu erhalten. Zu diesem Zwecke speichert Inworks die Software auf einem Server, der über das Internet für den Vertragspartner erreichbar ist. Die Software wird dem Vertragspartner für die Laufzeit des Nutzungsvertrages zur Nutzung gemäß den nachfolgenden Bestimmungen überlassen.

## 2. Pflege der Software und der Datennetzverbindung

- 2.1. Inworks überwacht die Funktionstüchtigkeit der Software und der Datennetzverbindung zwischen dem Internet und dem Server, auf dem die Software gespeichert ist und teilt dem Vertragspartner etwaige Funktionsstörungen unverzüglich mit. Soweit Funktionsstörungen auf Störungen aus dem Bereich der Inworks beruhen, verpflichtet sich Inworks zu deren sofortiger Behebung.
- 2.2. Inworks trifft alle technischen Vorkehrungen, die notwendig sind, um eine monatliche Verfügbarkeit, bezogen auf den Einflussbereich von Inworks, von mindestens 98% zu gewährleisten.

## 3. Fehlerbeseitigung

- 3.1. Ob ein Fehler vorliegt und welche Qualifizierung der Fehler erfährt, richtet sich nach den Regelungen in Punkt 2.3 dieser Softwarewartungsbestimmungen.
- 3.3. Handelt es sich bei dem vom Lizenznehmer gemeldeten Fehler um einen solchen i.S.d. Regelungen in Punkt 2.3. dieser Softwarewartungsbestimmungen, so wird Inworks unter Einsatz der ihr zur Verfügung stehenden Mittel innerhalb der in Punkt 2.3 beschriebenen Fristen nach Eingang der begründeten Fehlermeldung mit der Fehlerbeseitigung beginnen. Sollte eine sofortige Fehlerbehebung nicht möglich sein, wird Inworks dem Lizenznehmer dies unverzüglich nach Kenntnis unter Angabe von Gründen sowie des Zeitraums, der für die Fehlerbeseitigung voraussichtlich zu veranschlagen ist, mitteilen. Inworks wird weiterhin alle ihre verfügbaren Mittel einsetzen, um dem Lizenznehmer eine Umgehungslösung anzubieten.
- 3.4. Die der Inworks nach eingegangener Fehlermeldung durch den Lizenznehmer zustehende Reaktionszeit bestimmt sich nach den Umständen des Einzelfalls. Sollten von keiner Vertragspartei besondere Umstände vorgetragen werden, gelten folgende Fehlerklassen und Reaktionszeiten:

Fehlerklasse:	Problembeschreibung:	Maßnahmen:
Klasse 1	Die zweckmäßige wirtschaftlich sinnvolle Nutzung von wesentlichen Teilen der Leistung ist nicht möglich oder unzumutbar eingeschränkt. Der Anwender ist nicht arbeitsfähig.	Inworks beginnt unmittelbar nach Eingang der Fehlermeldung mit der Ursachenforschung und stellt innerhalb von einem Werktag eine Lösung bereit.
Klasse 2	Die Anwendung von wesentlichen Teilen der Leistung ist nur stark eingeschränkt wirtschaftlich sinnvoll einsetzbar. Der Anwender ist in seiner Arbeit eingeschränkt.	Inworks beginnt innerhalb eines Werktags nach Eingang der Fehlermeldung mit der Ursachenforschung und stellt innerhalb von zwei Werktagen eine Lösung bereit.
Klasse 3	Die Anwendung ist bis auf Ausnahmen wirtschaftlich sinnvoll einsetzbar.	Die Problembeseitigung erfolgt im Rahmen des nächsten Update oder nach Absprache zwischen den Vertragspartnern.

- 3.5. Nach erfolgter Fehlerbeseitigung von Fehlern der Klassen 1 bis 3 ist der Lizenznehmer zur Abnahme verpflichtet. Der Lizenznehmer ist verpflichtet, innerhalb von fünf Arbeitstagen nach Mitteilung der Fehlerbehebung durch Inworks die Abnahme zu erklären oder mitzuteilen, aus welchen Gründen die Abnahme verweigert wird. Sollte innerhalb dieser fünf Arbeitstage keine Erklärung erfolgen, gehen beide Parteien davon aus, dass die Arbeiten als vertragsgemäß angesehen werden und die Abnahme damit als erklärt gilt.
- 3.6. Ein Fehler im Sinne der vorgenannten Vorschrift liegt insbesondere dann nicht vor, wenn die Störungen der Software durch unsachgemäße Behandlung der Software verursacht werden, wie z. B. einem Abweichen von den Installationsanweisungen oder den im Softwarelizenzvertrag angegebenen Einsatzbedingungen. Eine durch Änderung der Nutzungsanforderungen des Lizenznehmers hervorgerufene Einschränkung oder Unbrauchbarkeit der Software stellt keinen Fehler dar.

#### 4. Daten-Hosting

- 3.1. Der Vertragspartner bleibt Eigentümer an den bei Inworks im Rahmen des Nutzungsvertrages gehosteten Daten und kann von Inworks jederzeit, insbesondere nach Kündigung des Vertrages, die Herausgabe der Daten verlangen. Der Vertragspartner hat keinen Anspruch auf die zur Verwendung der Daten geeignete Software.
- 3.2. Der Vertragspartner ist selbst für die Eingabe und Pflege seiner zur Nutzung der ASP-Dienste erforderlichen Daten verantwortlich. Der Vertragspartner ist verpflichtet, seine Daten vor der Eingabe auf Viren zu prüfen und hierzu dem Stand der Technik entsprechende Virenschutzprogramme einzusetzen.
- 3.3. Inworks ist verpflichtet, geeignete Vorkehrungen gegen Datenverlust bei Systemfehlern und zur Verhinderung unbefugten Zugriffs Dritter zu treffen. Zu diesem Zweck wird Inworks regelmäßige Backups vornehmen, Firewalls installieren oder sonstige geeignete Maßnahmen treffen.

#### 4. Pflichten des Vertragspartners

- 4.1. Der Vertragspartner ist verpflichtet, bei der Nutzung der Software die gesetzlichen Bestimmungen einzuhalten und jeden Missbrauch, sowie jede Gefährdung bzw. Beeinträchtigung Dritter zu unterlassen; insbesondere ist jede Nutzung, die die öffentliche Ordnung, Sicherheit oder die Sittlichkeit gefährdet, die gegen die Gesetze verstößt oder jede grobe Belästigung oder Verängstigung Dritter unzulässig.
- 4.2. Der Vertragspartner ist verpflichtet, die Software ausschließlich auf Grundlage dieser Bedingungen zu nutzen, insbesondere Sicherheitsvorkehrungen des ASP-Systems nicht zu umgehen, der Inworks erkennbare Mängel oder Schäden unverzüglich schriftlich anzuzeigen und Nutzungen der Software oder Handlungen zu unterlassen, die die Datensicherheit gefährden.
- 4.3. Der Vertragspartner ist verpflichtet, offensichtlich über das gewöhnliche Maß hinausgehende Belastungen des ASP-Systems oder Unklarheit darüber mit Inworks abzustimmen. Inworks kann vom Vertragspartner die Einhaltung vorgegebener Vorgehensweisen zur Sicherstellung einer angemessenen Systemverfügbarkeit verlangen. Bei Nichteinhaltung ist Inworks, ungeachtet einer möglichen Beeinträchtigung des Vertragspartners, berechtigt, technische Maßnahmen zur Sicherstellung oder Wiederherstellung der Systemverfügbarkeit zu ergreifen.
- 4.4. Der Vertragspartner ist verpflichtet, sämtliche Informationen über die Software sowie die verwendeten Methoden und Verfahren vertraulich zu behandeln und den unbefugten Zugriff Dritter auf die überlassene Software und Dokumentation durch geeignete Vorkehrungen zu verhindern. Der Vertragspartner ist verpflichtet, Inworks den unberechtigten Zugriff Dritter auf die Software unverzüglich zu melden.
- 4.5. Der Vertragspartner ist Inworks zum Ersatz des Schadens verpflichtet, der Inworks durch die Verletzung der dem Vertragspartner gemäß diesem Punkt 4 zukommenden Pflichten entsteht. Ferner ist Inworks im Falle einer solchen Pflichtverletzung zur außerordentlichen Kündigung des Vertragsverhältnisses berechtigt.

#### 5. Gewährleistung und Haftung

- 5.1. Der Vertragspartner nimmt zur Kenntnis, dass für die dauernde Verfügbarkeit der ASP-Dienste oder für den permanenten Zugang zu den ASP-Diensten von Inworks keine Gewähr übernommen werden kann. Sollten jedoch Verbindungsstörungen, welche Inworks zu verantworten hat, dazu führen, dass eine monatliche Verfügbarkeit des vereinbarten ASP-Dienstes von weniger als 98% eintritt, ist der Vertragspartner zur Geltendmachung von Gewährleistungsansprüchen nach diesem Punkt 5 berechtigt.
- 5.2. Soweit die ASP-Leistung der Inworks mangelhaft ist, gelten die Bestimmungen über den Mietvertrag gemäß den §§

535 ff. BGB, mit der Maßgabe, dass der verschuldensunabhängige Schadensersatzanspruch gemäß § 536 a Abs. 1 Alt. BGB ausgeschlossen ist.

- 5.3. Auf die übrigen Verpflichtungen der Inworks gemäß § 2 dieser Vertragsbedingungen findet Dienstvertragsrecht (§§ 611 ff. BGB) Anwendung.
  - 5.4. Inworks haftet nicht für die Funktionsfähigkeit der Datenleitungen, bei Stromausfällen sowie für Leistungseinschränkungen oder Leistungsausfällen, die auf höherer Gewalt oder auf Ereignissen beruhen, die regelmäßig eine Leistung nach diesen Nutzungsbestimmungen wesentlich erschweren oder unmöglich machen. Hierzu zählen insbesondere behördliche Anordnungen, der Ausfall von Kommunikationsnetzen und Gateways anderer Betreiber, sowie Störungen, die im Risikobereich anderer Netzbetreiber liegen.
  - 5.5. Jede Haftung von Inworks für leicht fahrlässig verschuldete Schäden wird – außer bei Personenschäden in Verbraucherverträgen – ausgeschlossen. Inworks haftet insbesondere nicht für den Verlust oder die Beschädigung von Daten, Betriebsunterbrechungsschäden, entgangenen Gewinn sowie sonstige Folgeschäden. Bei Verlust oder Beschädigung von Daten umfasst die Ersatzpflicht nicht den Aufwand für die Wiederbeschaffung verlorener Daten.
6. Vorrangklausel
- 6.1. Sollten eine oder mehrere Bestimmungen dieser Nutzungsbestimmungen mit den Regelungen des Nutzungsvertrages im Widerspruch stehen, so gelten die Regelungen des Nutzungsvertrages vorrangig.