

Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Nutzung der All-in-One Nachhaltigkeitsreportings- und Green Controlling Software ENVORIA

Allgemeine Geschäftsbedingungen für entgeltliche Verträge mit Financial Software Architects GmbH (im Folgenden "FISA" oder "der Anbieter")

Financial Software Architects GmbH, Rosa-Bavarese-Straße 3, 80639 München, Deutschland, Amtsgericht München, HRB 238979, Telefon: +49 89 9974 0901-0, E-Mail: info@fisa.io, Website: www.fisa.io

Die nachfolgenden Bedingungen gelten gegenüber Unternehmern (im Folgenden „der Vertragspartner“ genannt) im Sinne des § 14 des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB). Privatpersonen können sich nicht für die Nutzung der Vertragssoftware registrieren.

Inhalt

1.	Allgemeine Bestimmungen	2
2.	Leistungen	2
3.	Vergütung	3
4.	Nutzungsumfang	3
5.	Verfügbarkeit	4
6.	Pflichten des Vertragspartners	4
7.	Vertragswidrige Nutzung, Schadensersatz	5
8.	Störungsmanagement	5
9.	Datenschutz und Auftragsverarbeitung nach DSGVO	6
10.	Ansprechstelle	7
11.	Vertragslaufzeit und Vertragsbeendigung	8
12.	Fertigstellung und Abnahme	8
13.	Leistungsschutz	8
14.	Zusammenarbeit und Mitwirkungspflichten	9
15.	Vertraulichkeit	9
16.	Schlussbestimmungen	9

1. Allgemeine Bestimmungen

1. FISA hat die modular aufgebaute Software Envoria zur kollaborativen Erfassung, Berechnung, Verarbeitung und Aufbereitung von Anforderungen im Zusammenhang mit ESG Unternehmensdaten (nachfolgend Software genannt) entwickelt. Die Module sind „ESG Reporting“, „EU Taxonomie“, „Emissionsmanagement“, und „Lieferkette“. Eine Beschreibung der allgemeinen Funktionen der Software sowie der einzelnen Module im Besonderen befinden sich in den produktbezogenen Bestimmungen.
2. Die urheberrechtlich zu Gunsten des Anbieters geschützte Software ist eine webbasierte Unternehmenssoftware für die Erstellung von Berichten in den genannten Themenbereichen.
3. Die zum Zeitpunkt der Annahme des Angebots geltenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen, im Folgenden „AGB“, werden mit Annahme des Angebots durch Unterschrift oder durch einfache Annahme in Textform oder schriftlich mit Bezugnahme auf das Angebot zu mitgeltenden Vertragsdokumenten.
4. FISA behält sich das Recht zur Anpassung und Aktualisierung der AGB vor. Zukünftige Lieferungen und Leistungen erfolgen auf Grundlage der jeweils gültigen AGB. Die jeweils gültige Fassung ist öffentlich einsehbar unter: <https://envoria.com/de/gtc>
5. Anpassungen und Aktualisierungen der AGB werden sachlich begründet sowie dem Vertragspartner schriftlich mitgeteilt. Die Frist für Zustimmung oder Widerspruch des Vertragspartners beträgt drei Monate ab Mitteilung der Anpassung.
6. Von den AGB abweichende Vereinbarungen werden schriftlich festgehalten und haben Vorrang vor den AGB.
7. Änderungen im vertraglich vereinbarten Leistungsumfang bedürfen der Zustimmung des Vertragspartners durch einfache Annahme in Textform oder schriftlich mit Bezugnahme auf die Anpassungsmitteilung.

2. Leistungen

1. Der Anbieter stellt dem Vertragspartner die Software als Lizenz (SaaS oder Software-as-a-Service) im Umfang zur Verfügung, der im Angebot schriftlich zusammengefasst wurde.
2. Der Anbieter steht dafür ein, dass sämtliche Leistungen frei von (Schutz-)Rechten Dritter sind und insbesondere durch die Lieferung und Benutzung der Liefergegenstände Patente, Lizenzen oder sonstige (Schutz-)Rechte Dritter nicht verletzt werden. Der Anbieter stellt den Vertragspartner von sämtlichen Ansprüchen Dritter aus Schutzrechtsverletzungen frei.
3. Ort der Leistungserbringung (Cloud-Dienstleistungen) erfolgt ausschließlich aus der Europäischen Union heraus. Durch eine Veränderung der Leistungserbringungsorte auf Veranlassung des Anbieters dürfen dem Vertragspartner und den Leistungsbeziehern weder unmittelbar noch mittelbar zusätzliche Kosten oder Risiken entstehen. Sollten gleichwohl Mehrkosten entstehen, ersetzt der Anbieter dem Vertragspartner bzw. den Leistungsbeziehern solche nachgewiesenen Mehrkosten.
4. Eine Verlagerung eines Leistungserbringungsortes in ein Land, das nicht Mitgliedsstaat der Europäischen Union oder des Europäischen Wirtschaftsraumes ist, ist ausgeschlossen, soweit nicht explizit abweichend vereinbart.
5. Der Anbieter bindet sich für den auf dem Angebot genannten Zeitraum an das Angebot.
6. Das Angebot beinhaltet ein räumlich und zeitlich unbeschränktes einfaches Nutzungsrecht an der Software, solange das Vertragsverhältnis besteht.
7. Anpassungen des Umfangs sind monatlich nach schriftlichem Angebot und Annahme möglich. Der Zeitpunkt der Inbetriebnahme wird zwischen Anbieter und Vertragspartner abgestimmt.

8. Der Anbieter stellt den Zugang zur Software in seinem Verfügungsbereich – ab Schnittstelle Rechenzentrum zum Internet – zur Verfügung.
9. Der Leistungsumfang, die Beschaffenheit, der Verwendungszweck und die Einsatzbedingungen der Software und Leistungen ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung in den produktbezogenen Bestimmungen.
10. Der Anbieter entwickelt laufend aktualisierte Versionen der Software, im Folgenden „Updates“.
11. Updates werden dem Vertragspartner gebührenfrei zur Verfügung gestellt.
12. Informationen über Updates und entsprechende Nutzungshinweise übermittelt der Anbieter auf elektronischem Wege.
13. FISA kann dem Vertragspartner zur Unterstützung der Inbetriebnahme optional zubuchbare Dienstleistungen verschiedener Art anbieten. Hierzu gehören beispielsweise Anwenderschulungen zur Nutzung der Software sowie fachliche Workshops zu den Inhalten der oben genannten Themenbereiche.
14. Soweit nicht anders vereinbart, gelten für zusätzliche Dienstleistungen, die unter Ziff. 3 Vergütung festgesetzten Konditionen.
15. Leistungen, die über die Leistungsbeschreibung in Angebot und AGB hinausgehen, bedürfen einer gesonderten Vereinbarung.

3. Vergütung

1. Der Vertragspartner vergütet die Bereitstellung der Software einschließlich der Aktualisierungen entsprechend der im Angebot festgesetzten Lizenzgebühr.
2. Die Lizenzgebühr ist fällig ab Unterschrift..
3. Vergütungen sind grundsätzlich Netto-Preise zuzüglich gesetzlich anfallender Umsatzsteuer. Bei grenzübergreifenden Transaktionen gilt die Steuerschuldnerschaft des Leistungsempfängers (Reverse-Charge Verfahren).
4. Alle Rechnungen sind nach Zugang frei Zahlstelle ohne Abzug zu zahlen, sofern nicht anders vereinbart.
5. Zusätzliche Dienstleistungen über die Leistungsbeschreibung hinaus werden nach Genehmigung durch den Vertragspartner entsprechend der vereinbarten Sätze in Rechnung gestellt.
6. Reisekosten werden nach individueller Genehmigung durch die Vertragspartner in Höhe der anfallenden Kosten in Rechnung gestellt. Die Abrechnung erfolgt zu Beginn des Folgemonats. Reisezeiten werden zur Hälfte als Arbeitszeit angerechnet.
7. Der Anbieter kann Vergütungen für Softwarelizenz und Dienstleistungen frühestens 12 Monate nach Vertragsabschluss erhöhen, soweit sich die Aufwände erhöhen, bspw. wegen steigender Lohnkosten. Weitere Erhöhungen können frühestens 12 Monate nach dem letzten Wirksamwerden erfolgen. Eine Erhöhung wird drei Monate nach Ankündigung wirksam.
8. Vereinbarte Aufwandsnachweise gelten als genehmigt, soweit der Vertragspartner nicht innerhalb von 21 Tagen nach Erhalt detailliert schriftlich widerspricht und der Anbieter im Aufwandsnachweis auf die Genehmigungsfiktion hingewiesen hat.

4. Nutzungsumfang

1. Die unter Ziffer 2 definierten Leistungen dürfen nur durch den Vertragspartner und dessen verbundenen Unternehmen verwendet werden. Der Vertragspartner darf während der Laufzeit des Vertrages auf die Software mittels Telekommunikation (über das Internet)

- zugreifen und mittels eines Browsers oder einer anderen geeigneten Anwendung die mit der Software verbundenen Funktionalitäten vertragsgemäß nutzen.
2. Darüberhinausgehende Rechte, insbesondere an der Software oder den ggf. bereitgestellten Infrastrukturleistungen im jeweiligen Rechenzentrum erhält der Vertragspartner nicht. Jede weitergehende Nutzung bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung des Anbieters.
 3. Der Vertragspartner darf die Software insbesondere nicht über den vereinbarten Nutzungsumfang hinaus in Anspruch nehmen oder von Dritten nutzen lassen oder sie Dritten zugänglich machen (mit Ausnahme der verbundenen Unternehmen). Insbesondere ist es dem Vertragspartner nicht gestattet, die Software oder Teile davon zu vervielfältigen, zu veräußern oder zeitlich begrenzt zu überlassen, zu vermieten oder zu verleihen.
 4. Der Anbieter ist berechtigt, angemessene technische Maßnahmen zum Schutz vor einer nicht vertragsgemäßen Nutzung zu treffen. Der vertragsgemäße Einsatz der Leistungen darf dadurch nicht mehr als nur unwesentlich beeinträchtigt werden.
 5. Im Falle eines vertragswidrigen Überschreitens des Nutzungsumfangs durch einen Nutzer des Vertragspartners oder im Falle einer unberechtigten Nutzungsüberlassung durch den Vertragspartner hat der Vertragspartner dem Anbieter auf Verlangen unverzüglich sämtliche ihm verfügbaren Angaben zur Geltendmachung der Ansprüche wegen der vertragswidrigen Nutzung zu machen, insbesondere Name und Anschrift des unberechtigten Nutzers.
 6. Der Anbieter kann die Zugangsberechtigung des Vertragspartners widerrufen und/ oder den Vertrag kündigen, wenn der Vertragspartner gegen Regelungen zum Schutz vor unberechtigter Nutzung verstößt. Damit verbunden kann der Anbieter den Zugriff auf die vertraglichen Leistungen unterbrechen bzw. sperren.
 7. Der Anbieter hat dem Vertragspartner vorher grundsätzlich eine angemessene Nachfrist zur Abhilfe zu setzen. Der alleinige Widerruf der Zugangsberechtigung gilt nicht zugleich als Kündigung des Vertrages. Den Widerruf der Zugangsberechtigung ohne Kündigung kann der Anbieter nur für eine angemessene Frist, maximal 6 Wochen, aufrechterhalten.
 8. Der Anspruch des Anbieters auf eine Vergütung für die über die vereinbarte Nutzung hinausgehende Nutzung bleibt unberührt.
 9. Der Vertragspartner hat einen Anspruch auf Wiedereinräumung der Zugangsberechtigung und der Zugriffsmöglichkeit, nachdem er nachgewiesen hat, dass er die vertragswidrige Nutzung eingestellt und eine zukünftige vertragswidrige Nutzung unterbunden hat.

5. Verfügbarkeit

1. Die bereitgestellten Leistungen müssen mit einer Verfügbarkeit von 99,8% bereitstehen. Ausgenommen davon sind Störungen, die der Anbieter nicht zu vertreten hat und angekündigte oder explizit abgesprochene Wartungen.
2. Bei einer nur unerheblichen Minderung der Tauglichkeit der Leistungen zum vertragsgemäßen Gebrauch beschränken sich die Ansprüche des Vertragspartners wegen Mängeln auf Nacherfüllung einschließlich Störungsmanagement gemäß Ziff. 8 sowie auf Minderung. Die verschuldensunabhängige Haftung des Anbieters wegen Mängeln, die bereits zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses vorhanden waren, ist ausgeschlossen.
3. Sollte die Leistung für mehr als 24 Stunden nicht verfügbar sein, ist der Anbieter dazu verpflichtet, die vom Vertragspartner benötigten Daten und Dokumente über eine verschlüsselte Verbindung in einem geeigneten Dateiformat (Excel, CSV, PDF) zu liefern.

6. Pflichten des Vertragspartners

1. Der Vertragspartner hat die ihm bzw. den Nutzern zugeordneten Zugangsberechtigungen sowie Identifikations- und Authentifikationsinformationen vor dem Zugriff durch Dritte zu schützen. Die Weitergabe an Unberechtigte ist untersagt.
2. Der Vertragspartner ist verpflichtet, den Anbieter von sämtlichen Ansprüchen Dritter aufgrund von Rechtsverletzungen freizustellen, die auf einer rechtswidrigen Verwendung der Software durch den Vertragspartner beruhen oder mit seiner Billigung erfolgen. Erkennt der Vertragspartner, dass ein solcher Verstoß droht, besteht die Pflicht zur unverzüglichen Unterrichtung des Anbieters.
3. Der Vertragspartner hat die Möglichkeit, nicht die Verpflichtung, vom Anbieter zur Verfügung gestellte optionale Angebote zu nutzen, um seine Daten zusätzlich in einem originären Verantwortungsbereich des Anbieters zu sichern.

7. Vertragswidrige Nutzung, Schadensersatz

1. Für jeden Fall, in dem unberechtigt eine vertragsgegenständliche Leistung im Verantwortungsbereich des Vertragspartners in Anspruch genommen wird, hat der Vertragspartner jeweils Schadensersatz in Höhe derjenigen Vergütung zu leisten, die für die vertragsgemäße Nutzung im Rahmen der für diese Leistung geltenden Mindestvertragsdauer angefallen wäre.
2. Der Nachweis, dass der Vertragspartner die unberechtigte Nutzung nicht zu vertreten hat oder kein oder ein wesentlich geringerer Schaden vorliegt, bleibt dem Vertragspartner vorbehalten. Der Anbieter bleibt berechtigt, einen weitergehenden Schaden geltend zu machen.

8. Störungsmanagement

1. Der Anbieter wird Störungsmeldungen des Vertragspartners entgegennehmen, den vereinbarten Störungskategorien (Ziffer 8.4) zuordnen und anhand dieser Zuordnung die Maßnahmen gemäß dieser Ziffer zur Analyse und Bereinigung von Störungen durchführen.
2. Der Anbieter wird während seiner üblichen Geschäftszeiten ordnungsgemäße Störungsmeldungen des Vertragspartners entgegennehmen und jeweils mit einer Kennung versehen. Auf Anforderung des Vertragspartners bestätigt ihm der Anbieter den Eingang einer Störungsmeldung unter Mitteilung der vergebenen Kennung.
3. Die üblichen Geschäftszeiten des Anbieters sind werktags (Montag bis Samstag) von 9 bis 17 Uhr Mitteleuropäische Normalzeit (CET/ UTC+1) bzw. Mitteleuropäische Sommerzeit (CEST/ UTC+2), mit Ausnahme von gesetzlichen Feiertagen der Bundesrepublik Deutschland.
4. Soweit nichts anderes vereinbart wird der Anbieter entgegengenommene Störungsmeldungen nach erster Sichtung einer der folgenden Kategorien zuordnen:
 - a. Schwerwiegende Störung
Die Störung beruht auf einem Fehler der vertragsgegenständlichen Leistungen, der die Nutzung der Software unmöglich macht oder nur mit schwerwiegenden Einschränkungen erlaubt. Der Vertragspartner kann dieses Problem nicht in zumutbarer Weise umgehen und deswegen unaufschiebbare Aufgaben nicht erledigen.
 - b. Sonstige Störung
Die Störung beruht auf einem Fehler der vertragsgegenständlichen Leistungen, der die Nutzung der Software durch den Vertragspartner mehr als nur unwesentlich einschränkt, ohne dass eine schwerwiegende Störung vorliegt.

c. Sonstige Meldung

Störungsmeldungen, die nicht in die Kategorien a) und b) fallen, werden den sonstigen Meldungen zugeordnet. Sonstige Meldungen werden vom Anbieter nach Vereinbarung behandelt.

5. Die Service und Reaktionszeiten innerhalb der Betriebszeiten sind folgende:

KATEGORIEN DER STÖRUNGSMELDUNGEN	STUNDEN NACH EINGANG DER MELDUNG FÜR DIE BEARBEITUNG DES PROBLEMS
SCHWERWIEGENDE STÖRUNG	8 Stunden (Werktag)
SONSTIGE STÖRUNG	16 Stunden (Werktag)
SONSTIGE MELDUNG	24 Stunden (Werktag)

6. Vorgehen bei Störungen

Bei Meldungen über schwerwiegende Störungen und sonstige Störungen, wird der Anbieter mit Reaktionszeiten innerhalb von 8 Stunden bis zu 16 Stunden (Werktag) anhand der vom Vertragspartner mitgeteilten Umstände Maßnahmen einleiten. Der Anbieter wird

- a. Die Störungsursache lokalisieren.
- b. Alle ihm zumutbaren Maßnahmen zur weitergehenden Analyse und zur Bereinigung der mitgeteilten Störung unverzüglich veranlassen.
- c. Bei Drittsoftware – die Störungsmeldung zusammen mit Analyseergebnissen dem Vertreiber oder Hersteller der Drittsoftware unverzüglich mit der Bitte um Abhilfe übermitteln.
- d. Dem Vertragspartner unverzüglich mitteilen, wenn sich die mitgeteilte Störung nach erster Analyse nicht als Fehler der vertragsgegenständlichen Leistungen, insbesondere der bereitgestellten Software, darstellt.
- e. Den Vertragspartner über vorliegende Maßnahmen zur Umgehung oder Bereinigung des Fehlers der Software sowie über die voraussichtliche Dauer deren Umsetzung unverzüglich informieren. Dazu zählen Handlungsanweisungen an den Vertragspartner zur Umsetzung von Korrekturen der Softwarekonfiguration.
- f. Der Vertragspartner wird solche Maßnahmen zur Umgehung oder Bereinigung von Störungen unverzüglich übernehmen und dem Anbieter bei deren Einsatz etwa verbleibende Störungen unverzüglich erneut melden.

In jedem Fall muss eine Störung ungeachtet ihrer Schwere innerhalb einer angemessenen Zeitspanne behoben werden.

7. Wenn eine Ursache, die der Anbieter nicht zu vertreten hat, einschließlich Streik oder Aussperrung, die Leistungserbringung oder Termineinhaltung beeinträchtigt („Störung“), verschieben sich die Termine um die Dauer der Störung, erforderlichenfalls einschließlich einer angemessenen Wiederanlaufphase.
8. Die Vertragspartner vereinbaren einander über Ursache und voraussichtliche Dauer einer im jeweiligen Bereich aufgetretenen Störung schnellstmöglich zu unterrichten.

9. Datenschutz und Auftragsverarbeitung nach DSGVO

1. Nachfolgende Absätze finden entsprechend Art. 28 (3) d) der DSGVO auf alle Tätigkeiten Anwendung, bei denen Mitarbeiter des Anbieters oder durch ihn beauftragte Unterauftragnehmer (Subunternehmen) personenbezogene Daten des Vertragspartners verarbeiten.
2. Die verwendeten Begriffe sind entsprechend ihrer Definition in der Datenschutz-Grundverordnung zu verstehen (gem. Art. 4 DSGVO). In diesem Sinne ist der Vertragspartner im folgenden Abschnitt der „Verantwortliche“, der Anbieter der „Auftragsverarbeiter“.

3. Gegenstand und Kategorie der Verarbeitung sind Vertragsverhältnisse des Verantwortlichen mit Dritten. Hierbei können Kontaktdaten, Adressdaten und indirekte Identifikationsmerkmale enthalten sein.
4. Die Verarbeitung dient dem Zweck der Erfassung und Speicherung der unter Ziffer 1 genannten Daten.
5. Eine Offenlegung oder Übermittlung der Daten erfolgt ausschließlich an den Verantwortlichen. Auskünfte an Dritte oder den Betroffenen darf der Auftragsverarbeiter nur nach vorheriger Zustimmung durch den Verantwortlichen erteilen. Direkt an ihn gerichtete Anfragen wird er unverzüglich an den Verantwortlichen weiterleiten.
6. In einer individuell vereinbarten AVV werden die vom Auftragsverarbeiter ergriffenen Datensicherheitsmaßnahmen entsprechend Art. 28 (3) c) DSGVO dargestellt.
7. Der Auftragsverarbeiter teilt dem Verantwortlichen Verletzungen des Schutzes personenbezogener Daten unverzüglich mit. Auch begründete Verdachtsfälle hierauf sind mitzuteilen. Die Mitteilung hat spätestens innerhalb von 24 Stunden ab Kenntnis des Auftragsverarbeiters vom relevanten Ereignis an eine vom Verantwortlichen benannte Adresse zu erfolgen. Sie muss mindestens folgende Angaben enthalten:
 - a. Eine Beschreibung der Art der Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten, soweit möglich mit Angabe der Kategorien und der ungefähren Zahl der betroffenen Personen, der betroffenen Kategorien und der ungefähren Zahl der betroffenen personenbezogenen Datensätze;
 - b. Den Namen und die Kontaktdaten des Datenschutzbeauftragten oder einer sonstigen Anlaufstelle für weitere Informationen;
 - c. Eine Beschreibung der wahrscheinlichen Folgen der Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten;
 - d. Eine Beschreibung der vom Auftragsverarbeiter ergriffenen oder vorgeschlagenen Maßnahmen zur Behebung der Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten und gegebenenfalls Maßnahmen zur Abmilderung ihrer möglichen nachteiligen Auswirkungen
8. Der Auftragsverarbeiter verpflichtet sich, bei der Verarbeitung die Vertraulichkeit streng zu wahren. Personen, die Kenntnis von den im Auftrag verarbeiteten Daten erhalten können, haben sich schriftlich zur Vertraulichkeit zu verpflichten, soweit sie nicht bereits gesetzlich einer einschlägigen Geheimhaltungspflicht unterliegen.
9. Die Speicherung der Daten erfolgt ausschließlich auf dem Gebiet der Bundesrepublik Deutschland und in ISO 27001 zertifizierten Rechenzentren. Die Verbindung zwischen den Servern und Klienten wird ausnahmslos verschlüsselt (z.B. SSL / HTTPS).
10. Die Dauer der Verarbeitung entspricht der Dauer des Vertragsverhältnisses (gemäß Ziffer 11).
11. Es werden keine besonderen Daten gem. Art. 9 (1) DSGVO gespeichert. Besondere Daten sind unter anderem Informationen über die ethnische Herkunft, politische Meinungen und Gesundheitsdaten.
12. Im Rahmen des Auftrags verarbeitete Daten wird der Auftragsverarbeiter nur entsprechend der getroffenen vertraglichen Vereinbarung oder nach Weisung des Verantwortlichen berichtigen, löschen oder sperren. Den entsprechenden Weisungen des Verantwortlichen wird der Auftragsverarbeiter jederzeit und auch über die Beendigung dieses Vertrages hinaus Folge leisten.
13. Der Auftragsverarbeiter sichert zu, dass die bei ihm zur Verarbeitung eingesetzten Personen vor Beginn der Verarbeitung mit den relevanten Bestimmungen des Datenschutzes und dieses Vertrags vertraut gemacht wurden. Entsprechende Schulungs- und Sensibilisierungsmaßnahmen sind angemessen regelmäßig zu wiederholen. Der Auftragsverarbeiter trägt dafür Sorge, dass zur Auftragsverarbeitung eingesetzte Personen hinsichtlich der Erfüllung der Datenschutzerfordernisse laufend angemessen angeleitet und überwacht werden.

10. Ansprechstelle

1. Der Anbieter richtet eine Ansprechstelle für den Vertragspartner ein (Telefon und E-Mail). Diese Stelle bearbeitet die Anfragen des Vertragspartners im Zusammenhang mit den technischen Einsatzvoraussetzungen der bereitgestellten Software sowie zu Nutzungsumfang, Verfügbarkeit, Störungen und weiteren funktionalen Aspekten.
2. Voraussetzung für die Annahme und Bearbeitung von Anfragen ist, dass der Vertragspartner gegenüber dem Anbieter fachlich und technisch entsprechend qualifiziertes Personal benennt, das intern beim Vertragspartner mit der Bearbeitung von Anfragen der Anwender der bereitgestellten Software beauftragt ist.
3. Der Vertragspartner ist verpflichtet, nur über dieses dem Anbieter benannte Personal Anfragen an die Ansprechstelle zu richten und dabei vom Anbieter gestellte Formulare zu verwenden.
4. Der Vertragspartner darf das benannte Personal jederzeit aktualisieren. Die Ansprechstelle nimmt Anfragen per E-Mail und Telefon während der üblichen Geschäftszeiten des Anbieters entgegen. Die Ansprechstelle wird ordnungsgemäße Anfragen im üblichen Geschäftsgang bearbeiten und soweit möglich direkt beantworten.
5. Die Ansprechstelle kann zur Beantwortung auf dem Vertragspartner zugängliche Dokumentationen, Informationstitel und sonstige Ausbildungsmittel für die bereitgestellte Software verweisen.
6. Soweit eine Beantwortung durch die Ansprechstelle nicht oder nicht zeitnah möglich ist, kann der Anbieter – soweit dies ausdrücklich vereinbart ist – die Anfrage zur Bearbeitung an kostenpflichtige Subunternehmen weiterleiten, insbesondere Anfragen zu nicht vom Anbieter hergestellter Software.
7. Weitergehende Leistungen der Ansprechstelle, etwa andere Ansprechzeiten und -fristen sowie Rufbereitschaften oder Einsätze des Anbieters vor Ort beim Vertragspartner sind vorab ausdrücklich zu vereinbaren und unterliegen ggf. den unter Ziffer 3. (Vergütung) genannten Konditionen.

11. Vertragslaufzeit und Vertragsbeendigung

1. Die Vertragslaufzeit beträgt zwölf Monate ab dem vereinbarten Beginn der Zusammenarbeit. Der Vertrag kann von beiden Seiten mit einer Frist von vier Wochen zum Ende der Vertragslaufzeit gekündigt werden. Während dieser Laufzeit ist eine vorzeitige ordentliche Kündigung seitens des Anbieters ausgeschlossen.
2. Sofern keine ordentliche Kündigung erfolgt, verlängert sich die Zusammenarbeit um weitere zwölf Monate. Das Recht jedes Vertragspartners zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
3. Jede Kündigungserklärung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.
4. Der Vertragspartner wird rechtzeitig vor Beendigung des Vertrages seine Datenbestände eigenverantwortlich exportieren und sichern. Stamm-, Bewegungsdaten und Datei-Export-Funktionen (für Dateianhänge) werden zu diesem Zweck durch den Anbieter bereitgestellt. Auf Wunsch wird der Anbieter den Vertragspartner unterstützen.
5. Eine Zugriffsmöglichkeit des Vertragspartners auf diese Datenbestände wird nach Beendigung des Vertrages für weitere 6 Monate sichergestellt. Die Auftragsverarbeitung (gem. DSGVO) wird bis dahin fortgeführt.

12. Fertigstellung und Abnahme

1. Fertigstellung, Abnahme und weitere Termine werden die Parteien gesondert vereinbaren.

2. Bei der Abnahme überprüft der Vertragspartner, ob alle in der Leistungsbeschreibung enthaltenen Funktionen vorliegen.
3. Falls Mängel vorliegen, ist der Vertragspartner berechtigt, die Abnahme zu verweigern und zur Behebung der im Abnahmeprotokoll aufgeführten Mängel aufzufordern.
4. Sofern eine Behebung sämtlicher Mängel nicht innerhalb eines angemessenen Zeitraumes – im Zweifel vier Wochen – erfolgt, werden sich die Parteien über eine einvernehmliche Lösung verständigen. Sofern dies nicht innerhalb von zwei Wochen ab Aufnahme der Verhandlungen gelingt, ist der Vertragspartner berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten.
5. Im Rahmen der Softwareimplementierungen als Projekte behalten wir uns vor, qualifizierte Partnerunternehmen in die Projektdurchführung einzubeziehen. Eingesetzte Partnerunternehmen werden sorgfältig ausgewählt und arbeiten in enger Abstimmung mit den Kunden zur Gewährleistung reibungsloser Integration und erfolgreicher Projektumsetzungen. Die Auswahl des Partnerunternehmens erfolgt in enger Abstimmung mit dem Kunden.

13. Leistungsschutz

1. Der Vertragspartner kann wegen Mängeln nur aufrechnen oder Zahlungen zurückbehalten, soweit ihm tatsächlich Zahlungsansprüche wegen Sach- oder Rechtsmängeln der Leistung zustehen. Wegen sonstiger Mängelansprüche kann der Vertragspartner Zahlungen nur zu einem unter Berücksichtigung des Mangels verhältnismäßigen Teil zurückbehalten. Der Vertragspartner hat kein Zurückbehaltungsrecht, wenn sein Mängelanspruch verjährt ist. Im Übrigen kann der Vertragspartner nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen oder eine Zurückbehaltung ausüben.
2. Der Anbieter ist berechtigt, für die Dauer eines Zahlungsverzugs des Vertragspartners diesem die weitere Nutzung der Leistungen zu untersagen. Dieses Recht kann der Anbieter nur nach Ablauf einer angemessenen Frist (mindestens 14 Tage) zur Zahlung und nur für einen angemessenen Zeitraum geltend machen, in der Regel höchstens für drei Monate. Darin liegt kein Rücktritt vom Vertrag. § 449 Abs. 2 BGB bleibt unberührt.
3. Geben der Vertragspartner oder dessen Abnehmer die Leistungen zurück, liegt in der Entgegennahme der Leistungen kein Rücktritt des Anbieters, außer er hat den Rücktritt ausdrücklich erklärt.
4. Bei dauerhaftem wirtschaftlichem Unvermögen des Vertragspartners seine Pflichten gegenüber dem Anbieter zu erfüllen, kann der Anbieter bestehende Austauschverträge mit dem Vertragspartner durch Rücktritt, Dauerschuldverhältnisse durch Kündigung fristlos beenden, auch bei einem Insolvenzantrag des Vertragspartners. § 321 BGB und § 112 InsO bleiben unberührt. Der Vertragspartner wird den Anbieter frühzeitig schriftlich über eine drohende Zahlungsunfähigkeit informieren.
5. Feste Leistungstermine sollen ausschließlich ausdrücklich in dokumentierter Form vereinbart werden. Die Vereinbarung eines festen Leistungstermins steht unter dem Vorbehalt, dass der Anbieter die Leistungen seiner jeweiligen Vorlieferanten rechtzeitig und vertragsgemäß erhält.

14. Zusammenarbeit und Mitwirkungspflichten

1. Der Vertragspartner wird den Anbieter bei Prüfung und Geltendmachung von Ansprüchen gegenüber Dritten im Zusammenhang mit der Leistungserbringung nach eigenem Ermessen auf Anforderung unterstützen. Dies gilt insbesondere für Rückgriffsansprüche des Anbieters gegen Vorlieferanten.

2. Den Vertragspartnern ist bekannt, dass eine elektronische und unverschlüsselte Kommunikation (z.B. per E-Mail) mit Sicherheitsrisiken behaftet ist. Bei dieser Art der Kommunikation werden sie daher keine Ansprüche geltend machen, die durch das Fehlen einer Verschlüsselung begründet sind, außer zuvor eine Verschlüsselung vereinbart worden ist.

15. Vertraulichkeit

1. Die Vertragspartner verpflichten sich zur Geheimhaltung sämtlicher Informationen, Wahrnehmungen und Unterlagen, die zur geschäftlichen Geheimsphäre der Vertragspartner gehören (vertrauliche Informationen), von denen sie in Ausübung ihrer Tätigkeit Kenntnis erhält.
2. Als vertraulich gelten insbesondere:
 - a. Informationen, die als vertraulich gekennzeichnet sind.
 - b. Informationen, die selbst ohne Vertraulichkeitskennzeichnung
 - i. die technische Organisation und technische Einrichtung der Vertragspartner, deren Finanz- und aktuelle Daten, Preisgestaltung, Produktentwicklung u. ä. betreffen.
 - ii. Personaldaten sowie alle Arten von Geschäftsbeziehungen der Vertragspartner mit Dritten, sowie die aktuellen oder ehemaligen Geschäftspartner betreffen.
 - c. Informationen, die ohne spezifisches Fachwissen als vertraulich erkennbar sind.
3. Bei Zweifeln, ob Informationen vertraulich sind, besteht eine gegenseitige Konsultationspflicht der Vertragspartner.
4. Die Vertragspartner werden diese Verpflichtungen auch ihren Mitarbeitern und eventuell eingesetzten Dritten auferlegen.
5. Eine Weitergabe von vertraulichen Informationen an Dritte ist vorbehaltlich gesetzlicher/hoheitlicher Herausgabepflichten oder vorheriger schriftlicher Genehmigung durch die Vertragspartner nicht erlaubt.
6. Die Pflicht zur Geheimhaltung besteht nach Beendigung der Tätigkeit für die Vertragspartner im bisherigen Umfang weiter.

16. Schlussbestimmungen

1. Sämtliche Vereinbarungen, die eine Änderung, Ergänzung oder Konkretisierung dieser AGB beinhalten, sowie besondere Zusicherungen, Garantien und Abmachungen sind schriftlich niederzulegen. Garantien sind nur dann als Garantien im Rechtssinne zu qualifizieren, wenn sie ausdrücklich als Garantie bezeichnet sind.
2. Werden Erklärungen, Ergänzungen, Konkretisierungen, Zusicherungen und/oder Garantien von Vertretern von FISA erklärt, sind sie nur dann verbindlich, wenn FISA hierfür schriftliche Zustimmung erteilt.
3. Im Falle von Widersprüchen zwischen diesem AGB und dem Angebot geht das Angebot vor.
4. Entgegenstehende oder von diesen AGB abweichende Bedingungen, welche nicht vom Anbieter stammen, werden nicht anerkannt, es sei denn, es erfolgt eine ausdrückliche dahingehende schriftliche Vereinbarung mit dem Anbieter. Diese AGB gelten auch dann, wenn der Anbieter in Kenntnis entgegenstehender oder von diesen Bedingungen abweichender Bedingungen des Kunden Leistungen vorbehaltlos ausführt.

5. Die Vertragspartner vereinbaren hinsichtlich sämtlicher aus diesem Vertragsverhältnis resultierender Rechtsbeziehungen die Anwendung des Rechts der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechtes.
6. Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Rechtsstreitigkeiten aus und in Zusammenhang mit diesem Vertrag ist München.
7. Sollte eine Regelung dieser AGB unwirksam sein oder werden, so wird dadurch die Gültigkeit im Übrigen nicht berührt. Der Anbieter ist im Rahmen des Zumutbaren nach Treu und Glauben berechtigt, unwirksame Bestimmungen durch Anpassung und Aktualisierung der AGB zu ersetzen, sofern dadurch keine wesentliche Änderung herbeigeführt wird.
8. Mit Unterzeichnung des Vertrags und Zustimmung zu diesen AGB erhält der Anbieter das Recht, den Unternehmensnamen und das Unternehmenslogo des Vertragspartners als Referenz in schriftliche und elektronische Dokumente zu integrieren sowie im Rahmen externer Kommunikationsmaßnahmen (z.B. Website, Präsentationen, Videos, Social Media, etc.) zu veröffentlichen. Die Zustimmung kann vom Vertragspartner jederzeit widerrufen werden.