

## Allgemeine Geschäftsbedingungen NOVENTI Ora

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Lizenzverträge (nachfolgend: „Vertrag“) zwischen der NOVENTI HealthCare GmbH, Tomannweg 6, 81673 München (nachfolgend: „NOVENTI“) als Lizenzgeberin und ihren Kunden als Lizenznehmer (nachfolgend: „Kunde“) hinsichtlich der Überlassung der Software „NOVENTI Ora“ an den Kunden, wie in der Bestellung/Auftragsbestätigung genannt. Dieser Vertrag entfaltet keine Rechtswirkungen hinsichtlich sonstiger Software von NOVENTI, welche nicht ausdrücklich unter diesen Vertrag gestellt wird. NOVENTI behält sich vor, den Namen der Software NOVENTI Ora zukünftig zu ändern.

### 1. Vertragsgegenstand

- 1.1. Gegenstand des Vertrags ist die entgeltliche Überlassung der Software NOVENTI Ora durch die NOVENTI zur Nutzung durch den Kunden nach Maßgabe der Regelungen dieser Vereinbarung. Der Kunde kann dabei bei Vertragsschluss wählen zwischen
  - der Nutzung von NOVENTI Ora in der eigenen IT-Infrastruktur und auf eigenen Datenträgern des Kunden (nachfolgend: „NOVENTI Ora On-premise“), in diesem Fall ist die Installation von NOVENTI Ora in der IT-Infrastruktur und auf Datenträgern des Kunden keine Leistung von NOVENTI,oder
  - der Nutzung von NOVENTI Ora über das Internet als Software-as-a-Service-Dienstleistung (nachfolgend: „NOVENTI Ora Cloud“), d.h. NOVENTI Ora wird nicht in der IT-Infrastruktur des Kunden betrieben, sondern der Betrieb der Software sowie die Speicherung und Verarbeitung der Daten erfolgt auf einem definierten Speicherplatz auf Servern der NOVENTI oder Servern von Dienstleistern der NOVENTI (nachfolgend „Server“ genannt); in diesem Fall ist Vertragsgegenstand auch die Einräumung von Speicherplatz auf dem Server durch die NOVENTI zur Nutzung der überlassenen Software nach Maßgabe der Regelungen dieser Vereinbarung.
- 1.2. Die NOVENTI ist berechtigt, bei der Erbringung der vereinbarten Leistungen, insbesondere, aber nicht ausschließlich, bei der Einräumung von Speicherplatz, externe Dienstleister (nachfolgend „Nachunternehmer“ genannt) einzubeziehen. Der Einsatz von Nachunternehmern entbindet die NOVENTI nicht von ihren Verpflichtungen gegenüber dem Kunden zur vereinbarungsgemäßen Vertragserfüllung.

### 2. Softwareüberlassung, Technische Umsetzung von NOVENTI Ora

- 2.1. NOVENTI stellt dem Kunden für die Dauer dieses Vertrages NOVENTI Ora in der jeweils aktuellen Version für die in der Bestellung/Auftragsbestätigung vereinbarte Anzahl von Nutzern entgeltlich zur Verfügung. Im Fall von NOVENTI Ora Cloud richtet NOVENTI zu diesem Zweck NOVENTI Ora für den Kunden auf einem definierten Speicherplatz auf einem Server ein, der über das Internet für den Kunden erreichbar ist.
- 2.2. Sofern externe Geräte wie ein Versicherungskartenleser genutzt werden sollen, ist hierfür die sog. NOVENTI Ora Geräteverwaltung (Softwareanwendung) in der IT-Infrastruktur des Kunden zu installieren; dies gilt auch bei Wahl von NOVENTI Ora Cloud. Die Kompatibilität jedes Geräts kann jedoch nicht gewährleistet werden und ist vorher in Rücksprache mit NOVENTI zu prüfen.
- 2.3. Die Übernahme von Bestandsdaten des Kunden in NOVENTI Ora aus anderen Systemen, Software-Programmen, Datenbanken oder Aufstellungen ist keine Leistung von NOVENTI. Sollte NOVENTI entgeltlich oder unentgeltlich eine Datenübernahme in der Bestellung/Auftragsbestätigung, den Leistungsbeschreibungen oder in sonstiger Weise zusagen, wird NOVENTI sich um die Durchführung der Datenübernahme nach besten Kräften bemühen; damit wird jedoch keinerlei Zusicherung oder Gewährleistung für die vollständig oder teilweise erfolgreiche Datenübernahme übernommen.

- 2.4. Der vereinbarte Funktionsumfang von NOVENTI Ora ergibt sich aus der Leistungsbeschreibung des Basismoduls und der Leistungsbeschreibung der in der Bestellung/Auftragsbestätigung vereinbarten Zusatzmodule. Angaben zu Eigenschaften der Leistungen, technische Daten und Spezifikationen in den Vertragsunterlagen dienen allein der Beschreibung der jeweiligen Leistung und stellen keine Garantie der NOVENTI oder zugesicherte Eigenschaft im Sinne des Bürgerlichen Gesetzbuches dar. NOVENTI ist berechtigt, über diesen Funktionsumfang hinausgehende Funktionalitäten nach eigenem Ermessen kostenlos bereitzustellen oder gegen ein zusätzliches Entgelt anzubieten.
- 2.5. Die NOVENTI entwickelt NOVENTI Ora laufend weiter und ist berechtigt, dieses durch laufende Updates und Upgrades zu verbessern und die jeweils dem Kunden überlassene Software-Version durch die Version des jeweiligen Updates bzw. Upgrades ohne weitere Rücksprache mit dem Kunden zu ersetzen und zum Vertragsgegenstand zu machen. Der Kunde ist verpflichtet, diese Updates und Upgrades zu übernehmen, soweit der Kunde hierdurch nicht objektiv schlechter gestellt wird, insbesondere hierdurch keine wesentlichen Funktionen der Software entfallen und hierdurch für den Kunden keine zusätzlichen Gebühren entstehen. Im Falle von NOVENTI Ora On-premise ist der Kunde verpflichtet, bereitgestellte Updates/Upgrades selbstständig durchzuführen bzw. zu installieren.

### **3. Nutzungsrechte**

- 3.1. Die NOVENTI räumt dem Kunden das nicht ausschließliche und nicht übertragbare Recht ein, NOVENTI Ora während der Dauer des Vertrages zu den vereinbarten Zwecken laut Leistungsbeschreibung und im vereinbarten Funktionsumfang zu nutzen.
- 3.2. Der Kunde darf NOVENTI Ora oder Teile der Software nicht ändern, bearbeiten, oder dekompileieren, sofern dies nicht ausdrücklich nach geltendem zwingendem Recht zulässig ist.
- 3.3. Der Kunde darf NOVENTI Ora oder Teile der Software nur vervielfältigen, soweit dies zur bestimmungsgemäßen Benutzung der Software laut vereinbarter Leistungsbeschreibung notwendig ist. Zur notwendigen Vervielfältigung zählt im Falle von NOVENTI Ora On-premise die Installation in der eigenen IT-Infrastruktur des Kunden oder im Fall von NOVENTI Ora Cloud das Laden der NOVENTI Ora in den Arbeitsspeicher auf dem Server, insbesondere nicht jedoch darüber hinaus die auch nur vorübergehende Installation oder das Speichern von NOVENTI Ora oder Teilen hiervon auf Datenträgern (z.B. Festplatten) der vom Kunden eingesetzten Hardware.
- 3.4. Der Kunde ist berechtigt, NOVENTI Ora zur Nutzung in seinem Betrieb auch durch die für den Kunden tätigen Mitarbeitern zu nutzen, gleichzeitig durch mehrere Nutzer aber nur in der in der Bestellung/Auftragsbestätigung vereinbarten Anzahl von Zugängen. Der Kunde ist darüber hinaus nicht berechtigt, NOVENTI Ora oder Teile hiervon Dritten entgeltlich oder unentgeltlich zur Nutzung zur Verfügung zu stellen. Eine Weitervermietung von NOVENTI Ora oder Teilen hiervon wird dem Kunden somit ausdrücklich nicht gestattet.

### **4. Einräumung von Speicherplatz bei Wahl von NOVENTI Ora Cloud**

- 4.1. Bei Wahl von NOVENTI Ora Cloud überlässt NOVENTI dem Kunden einen definierten Speicherplatz auf einem Server zur Speicherung seiner Daten. Der Kunde kann auf diesen Speicherplatz Daten bis zu einem Umfang von maximal dreißig (30) Gigabyte (GB) speichern. Der Kunde kann einen größeren Speicherplatzumfang durch gesonderte Vereinbarung mit der NOVENTI vorbehaltlich einer entsprechenden Verfügbarkeit hinzubuchen.
- 4.2. Die NOVENTI trägt dafür Sorge, dass die gespeicherten Daten über die Software NOVENTI Ora nach Maßgabe dieser Vereinbarung über das Internet abrufbar sind.
- 4.3. Der Kunde ist nicht berechtigt, den Speicherplatz einem Dritten teilweise oder vollständig, entgeltlich oder unentgeltlich zur Nutzung zu überlassen.

- 4.4. Die NOVENTI wird geeignete Vorkehrungen gegen Datenverlust, insbesondere regelmäßige Datensicherungen, und zur Verhinderung unbefugten Zugriffs Dritter auf die Daten des Kunden treffen. NOVENTI gewährleistet jedoch nur, dass diese Datensicherungen für eine Datenwiederherstellung jeweils nur dreißig (30) Tage zur Verfügung stehen.
- 4.5. Mit Beendigung des Vertragsverhältnisses wird die NOVENTI dem Kunden unverzüglich sämtliche Daten, die auf dem ihm zugewiesenen Speicherplatz abgelegt sind, herausgeben bzw. übermitteln. NOVENTI ist berechtigt, sämtliche Daten innerhalb von dreißig (30) Tagen zu löschen, soweit nichts anderes vereinbart ist; Ziffer 5.2. gilt bis zur Löschung entsprechend fort. Der Kunde hat keinen Anspruch darauf, auch die zur Verwendung der Daten geeignete Software zu erhalten. Im Übrigen gelten die Vereinbarungen des Auftragsverarbeitungsvertrags zwischen den Parteien (vgl. Ziffer 10.).
- 4.6. Der Kunde bleibt Alleinberechtigter an den Daten. Der NOVENTI steht hinsichtlich der Daten des Kunden weder ein Zurückbehaltungsrecht noch ein eventuelle Vermieterpfandrecht gemäß § 562 BGB zu.

## **5. Rechte und Pflichten des Kunden**

- 5.1. Dem Kunden ist bekannt, dass für die Nutzung von NOVENTI Ora Cloud eine konstante Internet-Verbindung mit einer Datenübertragungsrates von mindestens 20 Mbit/s (Up- und Download) benötigt wird; eine Nutzung ohne Internet-Verbindung (offline) ist nicht möglich. Damit verbundene Kosten sind vom Kunden zu tragen. Es besteht Einigkeit zwischen den Parteien, dass die NOVENTI auf die Internet-Verbindung des Kunden keinen Einfluss hat.
- 5.2. Die von dem Kunden im Fall von NOVENTI Ora Cloud auf dem für ihn bestimmten Speicherplatz abgelegten Inhalte und Daten können datenschutzrechtlich und/oder durch sonstige Rechte Dritter (z.B. Urheberrechte, Persönlichkeitsrechte oder gewerbliche Schutzrechte) geschützt sein. Der Kunde räumt der NOVENTI hiermit das Recht ein, die auf dem Speicherplatz abgelegten Inhalte und Daten dem Kunden zur Nutzung von NOVENTI Ora Cloud über das Internet zugänglich machen zu dürfen und, insbesondere sie hierzu sowie zum Zwecke der Datensicherung zu vervielfältigen und zu übermitteln.
- 5.3. Im Fall von NOVENTI Ora On-Premise ist der Kunde verpflichtet, über die in NOVENTI Ora hierfür vorgesehene Funktion regelmäßig Datensicherung (Backups) durchzuführen. Es wird eine werktägliche Datensicherung empfohlen. Mit Beendigung des Vertrages und damit dem Auslaufen der Berechtigung zur Nutzung von NOVENTI Ora wird der Kunde selbstständig über die hierfür vorgesehene Funktion die Daten aus NOVENTI Ora exportieren und sichern.
- 5.4. Der Kunde ist verpflichtet, eigenverantwortlich alle für ihn im Zusammenhang mit der vereinbarten Leistung anwendbaren gesetzlichen Vorschriften und Bestimmungen zu prüfen und deren Einhaltung sicherzustellen.
- 5.5. Der Kunde darf NOVENTI Ora sowie im Fall von NOVENTI Ora Cloud den zur Verfügung gestellten Speicherplatz nicht missbräuchlich nutzen, insbesondere dürfen die vereinbarten Leistungen nicht für den Versand gesetzlich verbotener, unaufgeforderter Informationen, Sachen und sonstige Leistungen verwendet werden, wie z. B. unerwünschte und unverlangte Werbung per E-Mail, Fax, Telefon oder SMS, einschließlich des Versandes von sonstiger Massen-E-Mail oder –SMS (SPAM), oder wie nicht gesetzeskonforme Einwählprogramme.
- 5.6. Der Kunde verpflichtet sich, im Fall von NOVENTI Ora Cloud auf dem zur Verfügung gestellten Speicherplatz keine rechts- oder sittenwidrigen, gegen geltenden Recht oder behördlichen Auflagen verstoßende und/oder Rechte Dritter (z.B. Urheberrechte, Persönlichkeitsrechte oder gewerbliche Schutzrechte) verletzende Inhalte und Daten zu speichern und über NOVENTI Ora zu nutzen. Die NOVENTI ist zur sofortigen Sperre des Speicherplatzes berechtigt, wenn der begründete Verdacht besteht, dass die gespeicherten Inhalte und Daten rechtswidrig sind, gegen geltendes Recht oder behördlichen Auflagen verstoßen und/oder Rechte Dritter verletzen. Ein

begründeter Verdacht für eine Rechtswidrigkeit und/oder eine Rechtsverletzung liegt insbesondere dann vor, wenn Gerichte, Behörden und/oder sonstige Dritte den NOVENTI davon in Kenntnis setzen. NOVENTI hat den Kunden von der Sperre und dem Grund hierfür unverzüglich zu verständigen. Die Sperre ist aufzuheben, sobald der Verdacht entkräftet ist.

- 5.7. Der Kunde ist verpflichtet, NOVENTI und ihre Erfüllungsgehilfen von sämtlichen Ansprüchen Dritter sowie sonstiger Schäden und Kosten freizustellen, die auf einer rechtswidrigen Verwendung der vereinbarten Leistungen der NOVENTI durch den Kunden beruhen oder mit seiner Billigung erfolgen und/oder die auf einer Speicherung, Zurverfügungstellung und Nutzung der auf dem zur Verfügung gestellten Speicherplatz abgelegten Inhalte und Daten beruhen. Dies umfasst auch die Kosten der NOVENTI einer angemessenen Rechtsverteidigung (Rechtsanwalts- und Gerichtskosten). Erkennt der Kunde oder muss er erkennen, dass eine solche Inanspruchnahme droht, hat er dies unverzüglich NOVENTI in Textform mitzuteilen.
- 5.8. Es ist dem Kunden ausdrücklich untersagt,
- Urheberrechtlich, Marken oder sonstige Kennzeichen innerhalb NOVENTI Ora und/oder des Servers zu entfernen, zu ändern oder löschen,
  - Reverse-Engineering, Dekompilierung oder Zerlegung von NOVENTI Ora und/oder des Servers, sofern dies nicht ausdrücklich nach geltendem zwingendem Recht zulässig ist.
  - NOVENTI Ora und/oder den Server in sogenannten Hochrisikoumgebungen zu nutzen. Dies umfasst z.B. die Nutzung zur Kontrolle von Flugzeugen oder anderen Massenverkehrsmitteln für Menschen, Nuklear- oder Chemieanlagen, lebenserhaltenden Systemen.
- 5.9. Der Kunde ist verpflichtet, jedwede Handlungen zu unterlassen, die geeignet sind, den Betrieb von NOVENTI Ora sowie des Servers zu beeinträchtigen, zu stören und/oder übermäßig zu belasten. Dazu zählen insbesondere die Verwendung von Software und/oder Skripten oder in Verbindung mit der Nutzung der NOVENTI Ora und/oder des Servers, soweit dies nicht für die ordnungsgemäße Nutzung erforderlich ist. Ferner ist der Kunde verpflichtet, seine Informationen und Daten vor der Ablage innerhalb von NOVENTI Ora Cloud auf Viren oder sonstige schädliche Komponenten zu prüfen und hierzu dem Stand der Technik entsprechende Virenschutzprogramme einzusetzen.
- 5.10. Der Kunde ist dafür verantwortlich, die Vertraulichkeit seiner NOVENTI Ora Benutzerzugänge zu gewährleisten (URL, Benutzername, Passwort, ggf. aktivierte Multifaktorauthentifizierung) und den unbefugten Zugriff Dritter auf NOVENTI Ora durch geeignete Vorkehrungen zu verhindern. Zu diesem Zwecke wird der Kunde, soweit erforderlich, insbesondere seine Mitarbeiter auf die Vertraulichkeit der Benutzerzugänge hinweisen und entsprechend zur Vertraulichkeit und sicheren Verwahrung verpflichten.

Der Kunde ist für alle Aktivitäten innerhalb seiner Benutzerzugänge verantwortlich und wird NOVENTI umgehend zu informieren, falls Anhaltspunkte für eine unberechtigte Nutzung seiner Benutzerzugänge bestehen. NOVENTI ist nicht für Verluste oder Schäden verantwortlich, die dem Kunden oder dritten Parteien infolge eines unberechtigten Zugriffs und/oder der Nutzung seiner Benutzerzugänge oder anderweitig entstehen.

Für den Fall, dass Leistungen der NOVENTI von unberechtigten Dritten unter Verwendung der Benutzerzugänge des Kunden in Anspruch genommen werden, haftet der Kunde für dadurch anfallende Entgelte im Rahmen der zivilrechtlichen Haftung bis zum Eingang des Kundenauftrages zur Änderung der Benutzerzugänge oder der Meldung des Verlusts oder Diebstahls, sofern den Kunden am Zugriff des unberechtigten Dritten ein Verschulden trifft.

## **6. Gebühren, Anpassung**

- 6.1. Die in der Bestellung/Auftragsbestätigung vereinbarten monatlichen Gebühren, zzgl. Umsatzsteuer in gesetzlicher Höhe, werden monatlich im Voraus jeweils am 1. Werktag des Monats fällig, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist. Vereinbarte einmalige Gebühren/Kosten werden gemeinsam mit der Zahlung der ersten monatlichen Gebühr fällig.
- 6.2. Soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist, wird der Kunde NOVENTI ermächtigen, die Gebühren zzgl. Umsatzsteuer per SEPA-Lastschriftmandat einzuziehen, und NOVENTI hierfür während der Vertragslaufzeit ein stets aktuelles SEPA-Lastschriftmandat erteilen und für die erforderliche Deckung seines Bankkontos sorgen. Kommt der Kunde diesen Verpflichtungen schuldhaft nicht nach, so ist NOVENTI berechtigt, für jede fehlgeschlagene Abbuchung eine Schadenspauschale von 10,00 EUR vom Kunden zu fordern. Dem Kunden ist der Nachweis gestattet, dass NOVENTI ein niedrigerer Schaden als die Pauschale oder gar kein Schaden entstanden ist.
- 6.3. NOVENTI ist berechtigt, die vereinbarten Gebühren anzupassen, wenn sich die Produktkosten – dies insbesondere durch Änderungen der gesetzlichen Rahmenbedingungen – erhöhen, die nachweisbaren Einfluss auf den von NOVENTI zu leistenden Aufwand haben. Eine Erhöhung darf jährlich nur einmal erfolgen und muss mindestens sechs Wochen im Voraus in Textform angekündigt werden. Die neue Gebühr gilt dann ab dem in der Mitteilung angegebenen Monatsbeginn (Änderungsmonat). Unabhängig von der vereinbarten Laufzeit steht dem Kunden im Fall einer Erhöhung der monatlichen Gebühr um mehr als 2 % das Recht zu, zum Ende des Monats, in dem die Mitteilung erfolgt ist (Mitteilungsmonat), den Vertrag zum angegebenen Monatsbeginn (Änderungsmonat) schriftlich (Ziffer 7.3.) zu kündigen. Nach fruchtlosem Ablauf der vorgenannten Sonderkündigungsfrist gilt die mitgeteilte Anpassung der Gebühr als vereinbart. NOVENTI wird den Kunden auf die besondere Bedeutung des Verstreichens dieser Frist und die rechtliche Bedeutung seines Schweigens bei Nichtausübung des Kündigungsrechts in vorgenanntem Mitteilungsschreiben ausdrücklich und besonders hinweisen.

## **7. Vertragslaufzeit**

- 7.1. Der Vertrag läuft auf unbestimmte Zeit und kann von jeder Partei mit einer Frist von einem Monat zum Ende eines Kalendermonats ordentlich gekündigt werden, erstmals ist die ordentliche Kündigung jedoch nach Ablauf einer Vertragslaufzeit von 12 Monaten möglich. Vorbehaltlich einer gesonderten Regelung kommt der Vertrag mit Zugang der Auftragsbestätigung, spätestens mit Bereitstellung der Leistung durch NOVENTI zustande.
- 7.2. Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt von vorstehenden Regelungen unberührt. Ein wichtiger Grund zur Kündigung durch NOVENTI liegt bei der Vereinbarung von fixen monatlichen Gebühren insbesondere vor, wenn sich der Kunde mit der Zahlung eines Betrags, welcher der Summe von zwei monatlichen Gebühren entspricht, in Verzug befindet. In Falle einer außerordentlichen Kündigung ist NOVENTI neben der Kündigung berechtigt, einen weiteren Schadenersatz nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen zu verlangen.
- 7.3. Jede Kündigung bedarf zu Ihrer Wirksamkeit der Schriftform; § 127 Abs. 2 BGB bleibt unberührt.

## **8. Gewährleistung und Haftung**

- 8.1. Die NOVENTI gewährleistet im Fall von NOVENTI Ora On-premise die Mangelfreiheit von NOVENTI Ora On-premise nach den folgenden Bestimmungen dieser Ziffer 8.1.  
NOVENTI gewährleistet die Mangelfreiheit von NOVENTI Ora On-premise gemäß der Leistungsbeschreibung gemäß Ziffer 2.4. während der Vertragslaufzeit.

Im Fall eines auftretenden Mangels wird der Kunde zunächst bereitgestellte Updates/Upgrades selbstständig durchführen bzw. installieren (vgl. Ziffer 2.5.). Tritt der Mangel anschließend immer noch auf wird der Kunde NOVENTI unverzüglich in Textform unter Beschreibung der Zeit des Auftretens des jeweiligen Mangels und der näheren Umstände anzeigen.

NOVENTI wird auftretende Mängel in angemessener Zeit beseitigen. Die Mängelbeseitigung erfolgt nach Wahl von NOVENTI durch kostenfreie Nachbesserung oder Ersatzlieferung. Zum Zwecke der Mängelprüfung und -beseitigung gestattet der Kunde NOVENTI den Zugriff auf die Software innerhalb seiner IT-Infrastruktur.

Von einem Fehlschlagen der Nachbesserung oder Ersatzlieferung ist erst auszugehen, wenn NOVENTI mit angemessener Frist Gelegenheit zur Nachbesserung oder Ersatzlieferung eingeräumt wurde, ohne dass der gewünschte Erfolg erzielt wurde, wenn die Nachbesserung oder Ersatzlieferung unmöglich ist, wenn sie von NOVENTI endgültig verweigert oder unzumutbar verzögert wird, wenn begründete Zweifel hinsichtlich der Erfolgsaussichten bestehen oder wenn eine Unzumutbarkeit aus anderen Gründen vorliegt. Eine Kündigung des Kunden wegen Nichtgewährung des Gebrauchs nach § 543 Absatz 2 Satz 1 Nr. 1 BGB ist erst bei einem Fehlschlagen der Nachbesserung oder Ersatzlieferung im vorgenannten Sinne zulässig.

- 8.2. Die NOVENTI gewährleistet im Fall von NOVENTI Ora Cloud die Funktions- und die Betriebsbereitschaft von NOVENTI Ora Cloud nach den folgenden Bestimmungen dieser Ziffer 8.2.

NOVENTI gewährleistet folgende Verfügbarkeiten von NOVENTI Ora Cloud:

- a) *Kategorie 1*: werktätlich (Montag bis Samstag ohne bundesweite Feiertage) im Zeitraum von 6:00 Uhr bis 20:00 Uhr eine Verfügbarkeit von NOVENTI Ora Cloud von mindestens 99,5% im Kalenderjahresdurchschnitt; und
- b) *Kategorie 2*: in den übrigen Zeiten werktätlich sowie an Sonntagen und bundesweiten Feiertagen eine Verfügbarkeit von NOVENTI Ora Cloud von mindestens 98,0% im Kalenderjahresdurchschnitt.

Software-Wartungen werden vorab angekündigt und im Regelfall am Wochenende oder zwischen 22:00 und 5:00 durchgeführt. Die tatsächlich erreichte Verfügbarkeit berechnet sich auf der Grundlage des auf die jeweilige vorstehend genannte Kategorie entfallenden Zeitraums auf täglicher Basis. NOVENTI Ora Cloud ist verfügbar, wenn auf die Software und der zugehörige Speicherplatz in dem jeweiligen Zeitraum entsprechend dem dazu vereinbarten prozentualen Anteil gemäß der Leistungsbeschreibung gemäß Ziffer 2.4. zugegriffen werden konnte.

Bei der Berechnung der tatsächlichen Verfügbarkeiten gelten NOVENTI nicht zurechenbare Ausfallzeiten als verfügbare Zeiten. Diese unschädlichen Ausfallzeiten sind

- Vorab angekündigte Software-Wartungen;
- mit dem Kunden abgestimmte Wartungs- oder sonstige Leistungen, durch die ein Zugriff auf die Anwendungssoftware nicht möglich ist;
- Ausfallzeiten aufgrund von Viren- oder Hackerangriffen, soweit die NOVENTI die vereinbarten, mangels Vereinbarung die üblichen, Schutzmaßnahmen getroffen hat;
- Ausfallzeiten, die nicht durch eine Verletzung sonstiger Pflichten der NOVENTI veranlasst sind, insbesondere aufgrund von höherer Gewalt (z. B. Naturkatastrophen, Regierungsmaßnahmen, Behördenentscheidungen, Blockaden, Krieg und andere militärische Konflikte, Mobilmachung, innere Unruhen, Terroranschläge, Streik, Aussperrung und andere Arbeitsunruhen, Beschlagnahme, Embargo, Epidemien, Pandemien oder sonstige Umstände, die unvorhersehbar, schwerwiegend und durch NOVENTI und/oder durch Erfüllungsgelhilfen von NOVENTI unverschuldet sind);

- Ausfallzeiten aufgrund von Nichtverfügbarkeiten der Ausstattung (z.B. Hard- und Software, Internetverbindung, Stromversorgung) des Kunden oder aufgrund anderer durch den Kunden verursachte Unterbrechungen (z.B. unterbleibende Mitwirkungsleistungen des Kunden); und
- Ausfallzeiten aufgrund von Handlungen oder Unterlassungen durch Dritte (nicht der NOVENTI zurechenbare Personen).

Der Kunde wird NOVENTI einen Ausfall von NOVENTI Ora Cloud nach dessen Entdeckung unverzüglich in Textform unter Beschreibung der Zeit des Auftretens des jeweiligen Ausfalls und der näheren Umstände anzeigen.

Werden die vorstehend vereinbarten Verfügbarkeitszeiten nicht eingehalten, gelten die gesetzlichen Gewährleistungsansprüche des Kunden jedoch mit nachfolgender Maßgabe für Ansprüche auf Minderung und Schadenersatzansprüche statt der Leistung:

Für die Zeit, in der die vorstehend vereinbarten Verfügbarkeitszeiten der Kategorie I oder Kategorie II im Kalenderjahresdurchschnitt nicht eingehalten werden, ist der Kunde von der Entrichtung des vereinbarten Entgeltes in Höhe von 50 % befreit, es sei denn, er kann nachweisen, dass aufgrund der Mängelhaftungsverpflichtung der NOVENTI eine darüberhinausgehende Befreiung von seiner Vergütungspflicht eingetreten ist.

Ungeachtet der vorstehend vereinbarten Verfügbarkeitszeiten ist der Kunde für die Zeit, in der es zu einem vollständigen Ausfall der Nutzungsmöglichkeit von NOVENTI Ora Cloud durch schädliche Ausfallzeiten für einen zusammenhängenden Zeitraum von mehr als 8 Stunden an Werktagen im Zeitraum von 6:00 Uhr bis 20:00 Uhr kommt, für die Zeit ab Beginn der 9. Stunde für die Dauer des weiteren vollständigen Ausfalls von der Entrichtung des Entgeltes für die Überlassung der Software und des Speicherplatzes in Höhe von 100 % befreit.

- 8.3. Für leichte Fahrlässigkeit haftet die NOVENTI nur bei Verletzung einer vertragswesentlichen Pflicht durch die NOVENTI, ihre gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen. Die NOVENTI haftet dabei jedoch der Höhe nach beschränkt auf die bei Vertragsschluss vorhersehbaren und vertragstypischen Schäden, mit deren Entstehung gerechnet werden muss. Vertragswesentliche Pflichten sind solche Pflichten, die die Grundlage des Vertrags bilden, die entscheidend für den Abschluss des Vertrags waren und auf deren Erfüllung der Kunde vertrauen darf. Die NOVENTI haftet ferner unbeschränkt nach Maßgabe des Produkthaftungsgesetzes sowie für vorsätzlich oder fahrlässig verursachte Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit durch NOVENTI, ihre gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen. Im Übrigen sind Schadensersatzansprüche gegen die NOVENTI unabhängig vom Rechtsgrund ausgeschlossen, es sei denn, die NOVENTI, ihre gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen haben vorsätzlich oder grob fahrlässig gehandelt.
- 8.4. Unbeschadet der Haftung nach Ziffer 8.3. ist eine verschuldensunabhängige Haftung der NOVENTI für bei Vertragsschluss vorhandene Mängel (anfängliche Mängel) ausgeschlossen.
- 8.5. Im Fall von NOVENTI Ora On-premise haftet NOVENTI insoweit nicht für den Verlust von Daten, als der Schaden darauf beruht, dass es der Kunde unterlassen hat, Datensicherungen durchzuführen und dadurch sicherzustellen, dass verloren gegangene Daten mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können.
- 8.6. Gewährleistungsansprüche und Schadensersatzansprüche des Kunden verjähren innerhalb von zwölf (12) Monaten ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn, es sei denn, die Ansprüche beruhen auf NOVENTI zurechenbarem vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Verhalten, auf arglistig verschwiegenen Mängeln, auf einer Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie auf dem Produkthaftungsgesetz; in diesen Fällen gilt die gesetzliche Verjährungsfrist.

## **9. Vertraulichkeit**

- 9.1. Die Parteien sind verpflichtet jeweils, vertrauliche Informationen kaufmännischer oder technischer Art der anderen Partei, welche die Parteien im Rahmen der Zusammenarbeit austauschen und die üblicherweise als Betriebs- oder Geschäftsgeheimnis angesehen werden, streng vertraulich zu behandeln und ohne Zustimmung der jeweils anderen Partei weder Dritten zugänglich zu machen noch außerhalb der Durchführung dieses Vertrages in irgendeiner Weise zu nutzen.
- 9.2. Ausgenommen von dieser wechselseitigen Geheimhaltungsverpflichtung sind solche Informationen, die nachweislich
- allgemein offenkundig sind oder ohne Zutun einer Partei offenkundig werden;
  - einer Partei aus einer anderen Quelle bekannt werden, die gegenüber der anderen Partei nicht zur Geheimhaltung verpflichtet ist;
  - aufgrund zwingender gesetzlicher Bestimmungen oder einer gerichtlichen oder behördlichen Anordnung von einer Partei offengelegt werden müssen.

Ferner besteht die Geheimhaltungsverpflichtung für die NOVENTI nicht für die Zugänglichmachung von vertraulichen Informationen gegenüber eigenen Mitarbeitern, verbundenen Unternehmen im Sinne des § 15 AktG und deren Mitarbeitern sowie Dienstleistern der NOVENTI, sofern diese jeweils vertraglich verpflichtet sind, vertrauliche Informationen in einer dieser Vertraulichkeitsvereinbarung mindestens gleichwertigen Weise zu behandeln, und die Zugänglichmachung für die Vorbereitung, Durchführung und Erfüllung dieses Vertrages erforderlich ist. Die Geheimhaltungsverpflichtung für die NOVENTI besteht auch nicht für Offenlegung der vertraglichen Vereinbarungen der NOVENTI mit dem jeweiligen Kunden gegenüber Dienstleistern der NOVENTI und deren Dienstleistern zum Zwecke der Überprüfung der vertrags- und gesetzeskonformen Unterlizenzierung der NOVENTI durch den jeweiligen (Sub-)Dienstleister.

- 9.3. Beide Parteien verpflichten sich, alle von der anderen Partei körperlich übermittelten vertraulichen Informationen jederzeit auf Aufforderung der Gegenseite zurück zu geben oder nach deren Wahl zu vernichten/zu löschen, ohne dass Kopien zurückbehalten werden. Die Vernichtung/Löschung ist der Gegenseite auf Verlangen schriftlich zu bestätigen.

## **10. Datenschutz**

- 10.1. Die Parteien verpflichten sich, die geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen einzuhalten. Die jeweiligen datenschutzrechtlichen Rechte und Pflichten der Parteien im Hinblick auf eine Verarbeitung personenbezogener Daten durch die NOVENTI in Zusammenhang mit den vereinbarten Leistungen regeln die Parteien in einer ergänzenden Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung.
- 10.2. Der Kunde ist selbst für die Einholung der nach den gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere der Datenschutzgrundverordnung, des Bundesdatenschutzgesetzes sowie des § 203 StGB, erforderlichen Zustimmungserklärungen von seinen Kunden und seinen Vertragspartnern verantwortlich.

## **11. Aufrechnung, Zurückbehaltungsrechte**

- 11.1. Der Kunde ist zur Aufrechnung von Forderungen gegenüber NOVENTI nur berechtigt, soweit seine Gegenansprüche unbestritten oder rechtskräftig festgestellt sind.

- 11.2. Dem Kunden steht ein Zurückbehaltungsrecht nur zu, wenn die der Geltendmachung des Zurückbehaltungsrechts zu Grunde liegende Gegenforderung unbestritten oder rechtskräftig festgestellt ist.

## 12. Sonstiges

- 12.1. Diese Allgemeine Geschäftsbedingungen gelten ausschließlich. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden nur dann und insoweit Vertragsbestandteil, als NOVENTI ihrer Geltung ausdrücklich schriftlich zugestimmt hat. Dieses Zustimmungserfordernis gilt in jedem Fall, beispielsweise auch dann, wenn NOVENTI in Kenntnis der Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kunden mit diesem den Vertrag vorbehaltlos schließt und/oder ausführt.
- 12.2. NOVENTI ist berechtigt, die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu ändern. Änderungen werden dem Kunden mindestens 4 Wochen vor Geltung der Änderung in Textform mitgeteilt; der Verweis auf die Internetadresse, unter der die aktualisierte Fassung abrufbar ist, ist ausreichend. Wird der Änderung nicht binnen 4 Wochen ab Zugang widersprochen, gilt diese als akzeptiert. NOVENTI wird den Kunden bei Mitteilung der Änderung über sein Widerspruchsrecht belehren und ihn auf die Folgen einer Nichterhebung des Widerspruchs gesondert hinweisen. Im Fall eines rechtzeitigen Widerspruchs bleibt das Vertragsverhältnis zu unveränderten Bedingungen bestehen.
- 12.3. Sämtliche Vereinbarungen, die eine Änderung, Ergänzung oder Konkretisierung dieser Vertragsbedingungen bewirken sollen, sowie besondere Garantien und Abmachungen sind schriftlich niederzulegen. Werden sie von Vertretern oder Hilfspersonen von NOVENTI gemacht, sind sie nur dann verbindlich, wenn NOVENTI hierfür ihre schriftliche Zustimmung erteilt.
- 12.4. Sollte eine Bestimmung dieses Vertrags unwirksam sein oder werden oder der Vertrag eine an sich notwendige Regelung nicht enthalten, so wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen dieses Vertrags nicht berührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmung oder zur Ausfüllung der Regelungslücke gilt diejenige rechtlich zulässige Bestimmung als vereinbart, die soweit wie möglich dem entspricht, was die Parteien gewollt haben oder nach Sinn und Zweck dieses Vertrags gewollt haben würden, wenn sie die Unwirksamkeit der betreffenden Bestimmung bzw. die Regelungslücke erkannt hätten.
- 12.5. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des Internationalen Privatrechts und des UN-Kaufrechts.
- 12.6. Als Erfüllungsort für sämtliche sich aus und im Zusammenhang mit diesem Vertrag ergebenden Ansprüche wird München vereinbart.
- 12.7. Soweit der Kunde Kaufmann im Sinne des Handelsgesetzbuches ist, wird als ausschließlicher Gerichtsstand München vereinbart.