# Bedingungen für Lageboard

***Cloudbetrieb, Support, Service Level Agreement (SLA), Datenschutz und Allgemeine Geschäftsbedingungen***

| | |
|---|---|
| **Dokument** | TERMS-LAGEBOARD-DE |
| **Version** | 2026-01 |
| **Gültig ab** | 01.09.2026 |
| **Sprache** | Deutsch |
| **Anbieter** | Stegmann Systems GmbH |
| **Publikations-URL** | https://www.stegmannsystems.com/terms/lageboard/2026-01/de |

## Produktbedingungen Lageboard

### 1. Gegenstand und Vertriebswege

Diese Vertragsbedingungen regeln das Nutzungs- und Serviceverhältnis zwischen der Stegmann Systems GmbH (SSY) und dem Kunden für das cloudbasierte Produkt Lageboard. Sie gelten unabhängig davon, ob Lageboard unmittelbar bei SSY oder über einen von SSY autorisierten Reseller bezogen wird.

Beim Direktbezug werden Bestellung, Vergütung und Bereitstellung unmittelbar zwischen SSY und dem Kunden vereinbart. Beim Bezug über einen autorisierten Reseller werden Preis, Bestellung und Abrechnung grundsätzlich zwischen Reseller und Kunde vereinbart; SSY bleibt Anbieter des Lageboard-Cloud-Service und erbringt die in diesen Bedingungen bezeichneten Produkt-, Service-Level- und Auftragsverarbeitungsleistungen gegenüber dem Kunden.

Der konkrete Leistungsumfang ergibt sich vorrangig aus dem für den Kunden bestätigten Auftrag beziehungsweise der bestätigten Bestellung. Produktbezeichnungen, Module, Nutzerumfang, Mandant, Einsatzbereich, besondere Schnittstellen und sonstige Besonderheiten gelten nur, soweit sie dort bezeichnet sind.

Ein Reseller ist nicht befugt, diese Vertragsbedingungen im Namen von SSY zu ändern, zusätzliche Leistungspflichten für SSY zu begründen oder von diesen Bedingungen abweichende Garantien, Service Levels oder Haftungszusagen für SSY abzugeben, soweit SSY dies nicht ausdrücklich bestätigt hat.

### 2. Produktzweck

Lageboard ist eine softwaregestützte Informations- und Koordinationsplattform zur strukturierten Erfassung, Zusammenführung, Anzeige und Bewertung von Lageinformationen. Das Produkt kann insbesondere Informationen zu Ereignissen, Ressourcen, Verfügbarkeiten, Status, Messwerten, Wetter, Wasserständen, Signalen, Standorten und sonstigen fachlichen Parametern verarbeiten.

Lageboard unterstützt die operative Informationsgewinnung und Koordination. Es trifft keine eigenständigen fachlichen, sicherheitsbezogenen, medizinischen, hoheitlichen oder einsatztaktischen Entscheidungen. Anzeigen, Berechnungen, Ampeln, Statuswerte oder Warnhinweise müssen vom Kunden beziehungsweise den verantwortlichen Nutzern fachlich beurteilt werden.

Lageboard ist als unterstützendes Informations- und Koordinationssystem bestimmt. Es ist nicht als alleinige ausfallsichere Alarmierungs-, Kommunikations-, Einsatzführungs- oder Gefahrenabwehrinfrastruktur bestimmt.

### 3. Mandant, Produktiv- und Testumgebung

Soweit im Auftrag nichts anderes vereinbart ist, umfasst er einen produktiven Lageboard-Mandanten und eine zugehörige Testumgebung für den im Auftrag bezeichneten organisatorischen Bereich, Zweck und Funktionsumfang. Die Testumgebung ist Bestandteil des laufenden Entgelts und wird nicht gesondert berechnet.

Die Testumgebung dient insbesondere der Prüfung von Konfigurationsänderungen, neuen Einstellungen und fachlichen Anpassungen vor Übernahme in die Produktivumgebung. Sie ist nicht für den produktiven Betrieb

bestimmt. Für die Testumgebung gelten keine eigenständigen Verfügbarkeits-, Backup- oder Wiederherstellungszusagen, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist.

Ein Mandant ist die logisch abgegrenzte Konfiguration einschließlich der hierfür freigeschalteten Funktionen und Nutzerberechtigungen. Ein Anspruch auf einen physisch dedizierten Cloud-Stack oder physisch dedizierte Infrastruktur besteht nicht.

Weitere produktive Mandanten sowie zusätzliche Test-, Schulungs-, Integrations-, Staging- oder sonstige getrennte Umgebungen bedürfen einer ausdrücklichen Bestellung und können gesondert vergütet werden.

## 4. Bereitstellungsmodell und Systemgrenzen

Lageboard wird als Cloud-Service auf einer von SSY festgelegten und betriebenen technischen Architektur bereitgestellt. Die Standardarchitektur umfasst cloudbasierte Komponenten in Amazon Web Services sowie eine interne, APS-basierte SSY-Konfigurationsverwaltung für kundenspezifische fachliche Konfigurationen.

Die produktive Cloud-Region für den Standardbetrieb ist eu-central-1 (Frankfurt), soweit im Auftrag nichts Abweichendes vereinbart ist.

SSY darf die technische Implementierung, Komponenten oder interne Architektur während der Vertragslaufzeit weiterentwickeln oder ersetzen, sofern vereinbarte Kernfunktionen und datenschutzrechtliche Anforderungen im Wesentlichen erhalten bleiben. Ein Anspruch auf den dauerhaften Einsatz eines bestimmten AWS-Einzeldienstes, einer bestimmten Datenbanktechnologie oder einer bestimmten internen Serverplattform besteht nicht.

## 5. Interne Konfigurationsverwaltung bei SSY

SSY kann die kundenspezifische Konfiguration in einem internen APS-basierten Konfigurationssystem verwalten. Dazu können insbesondere Faktoren, Gruppen, Ressourcendefinitionen, Ressourcentypen, Statusdefinitionen, Parameter, Mappings, Mandanteneinstellungen und weitere fachliche Konfigurationswerte gehören.

Diese Konfigurationsverwaltung dient nicht der Speicherung von Benutzerkonten, Passwörtern, Authentifizierungstoken oder produktiven Einsatzverläufen.

Die Konfigurationsdaten sind für fachliche, grundsätzlich nicht personenbezogen vorgesehene Inhalte bestimmt. Der Kunde darf keine personenbezogenen Daten in frei benennbare Konfigurationsfelder einstellen, soweit SSY dies nicht ausdrücklich freigegeben hat. Ein Personenbezug, der sich aus frei vergebenen Bezeichnungen, Standorten oder dem fachlichen Nutzungskontext ergibt, kann technisch nicht in jedem Fall ausgeschlossen werden; die Parteien behandeln solche Fälle nach dem Datenschutzpaket.

## 6. Übertragung der Konfiguration in die Cloud

Die für den produktiven Betrieb erforderliche freigegebene Konfiguration wird aus der SSY-Konfigurationsverwaltung in die Cloud-Umgebung übertragen. SSY kann hierfür automatisierte oder administrative Prozesse verwenden.

Änderungen der Konfiguration erfolgen nach dem vereinbarten Betriebs- und Änderungsprozess. Der Kunde stellt SSY die dafür erforderlichen fachlichen Angaben vollständig, richtig und rechtzeitig zur Verfügung.

Kundenspezifische Anforderungen, die neue Softwarefunktionen, Komponenten, Schnittstellen oder wesentliche Programmierarbeiten erfordern, sind keine normale Konfigurationsänderung und bedürfen eines gesonderten Auftrags.

## 7. Benutzerkonten, Rollen und Authentifizierung

Die Authentifizierung der Nutzer erfolgt über AWS Cognito oder einen von SSY festgelegten, funktional geeigneten Nachfolgedienst. Der für Lageboard eingesetzte Cognito User Pool wird in der AWS-Region eu-central-1 (Frankfurt) betrieben. Cognito User Pools sind regional; optionale ergänzende AWS-Funktionen können abhängig von der technischen Konfiguration Verarbeitungen in anderen Regionen auslösen. Einzelheiten ergeben sich aus der Auftragsverarbeitungsvereinbarung und den Unterauftragnehmerinformationen.

Benutzerkonten, Rollen, Berechtigungen und Authentifizierungsdaten werden nicht in der internen APS-Konfigurationsdatenbank von SSY gespeichert.

Der Kunde ist für die fachlich richtige Anlage, Zuordnung und laufende Kontrolle seiner Nutzer verantwortlich, soweit die Benutzeradministration ihm zur Verfügung gestellt wird. Er muss insbesondere ausgeschiedene oder nicht mehr berechtigte Personen unverzüglich deaktivieren, Berechtigungen nach dem Need-to-know-Prinzip vergeben und Zugangsdaten vor unbefugter Nutzung schützen.

SSY kann aus Sicherheitsgründen Konten sperren, wenn konkrete Anhaltspunkte für Missbrauch, kompromittierte Zugangsdaten oder einen erheblichen Sicherheitsverstoß bestehen. SSY informiert den Kunden, soweit dies rechtlich und sicherheitstechnisch vertretbar ist.

## 8. Berechtigte Nutzer und organisatorischer Einsatz

Der Kunde darf Lageboard durch eigene Beschäftigte, organisatorische Einheiten, beteiligte Einsatz- oder Hilfsorganisationen und beauftragte Dienstleister nutzen lassen, soweit dies dem vereinbarten Zweck entspricht und der Kunde für deren vertragsgemäße Nutzung einsteht.

Eine Weitervermietung, entgeltliche oder unentgeltliche Bereitstellung als eigener Cloud-Service für nicht vom Vertragszweck erfasste Dritte oder ein eigenständiger Weitervertrieb ist ohne schriftliche Freigabe von SSY nicht gestattet.

Der Kunde bleibt für seine Nutzer und von ihm autorisierten Dritten verantwortlich. Er stellt sicher, dass diese die für sie relevanten Nutzungs-, Vertraulichkeits-, Sicherheits- und Datenschutzpflichten einhalten.

## 9. Fachliche und flüchtige Betriebsdaten

Im produktiven Lageboard können fachliche Betriebsdaten verarbeitet werden. Dazu gehören insbesondere Einsatz-, Ereignis-, Ressourcen-, Status-, Mess-, Wetter-, Wasserstands-, Signal-, Standort- und Umweltdaten sowie daraus abgeleitete Anzeige- und Bewertungsinformationen.

Diese Daten sind für den aktuellen Betrieb und die aktuelle Lagebewertung bestimmt. Sie werden nicht als dauerhaftes historisches Archiv bereitgestellt.

Die technische Speicherung erfolgt insbesondere in cloudbasierten Datenbanken wie DynamoDB. Für unterschiedliche Datentypen gelten typabhängige Time-to-Live- beziehungsweise Ablaufregeln. Eine einheitliche vertragliche Aufbewahrungsfrist für alle flüchtigen Betriebsdaten besteht nicht.

## 10. Personenbezogene Nutzung fachlicher Daten

Lageboard ist nicht für die planmäßige Verarbeitung personenbezogener fachlicher Einsatzdaten oder besonderer Kategorien personenbezogener Daten konzipiert. Der Kunde darf insbesondere keine freien Personenprofile, Patientenakten, Personalakten oder vergleichbare personenbezogene Fachdatenbestände in den dafür nicht vorgesehenen fachlichen Feldern führen.

Ein Personenbezug kann gleichwohl aufgrund konkreter Ressourcennamen, Standortinformationen, Freitexten oder der Kombination mit anderen Informationen entstehen. Der Kunde muss seine Konfiguration und Nutzung deshalb so gestalten, dass personenbezogene Informationen auf das notwendige und vertraglich freigegebene Maß beschränkt bleiben.

Soweit personenbezogene Benutzer-, Authentifizierungs-, Sicherheits-, Support- oder technisch bedingte Zugriffsdaten verarbeitet werden, richtet sich dies nach der Auftragsverarbeitungsvereinbarung und der Beschreibung der Verarbeitung.

## 11. Kein Archiv, Backup oder Restore flüchtiger Betriebsdaten

Für flüchtige fachliche Betriebsdaten schuldet SSY im Standardumfang kein kundenspezifisches Backup, kein historisches Archiv, keine Point-in-Time-Rekonstruktion und keinen individuellen Restore.

Abgelaufene oder durch die technische Time-to-Live-(TTL)-Regel gelöschte Betriebsdaten müssen nicht wiederherstellbar sein.

Die produktive Darstellung von Daten aus externen Quellen kann davon abhängen, dass diese Quellen die Informationen aktuell und richtig bereitstellen. SSY schuldet keine Archivierung externer Quellinformationen, soweit dies nicht ausdrücklich vereinbart ist.

## 12. Sicherung der lokalen Konfiguration

Die interne SSY-Konfigurationsdatenbank wird regelmäßig nach dem internen Backupkonzept gesichert. Die Sicherung betrifft die dort vorgesehenen Konfigurationsdaten und nicht die flüchtigen Cloud-Betriebsdaten.

Benutzerkonten, Rollen, Berechtigungen und Authentifizierungsdaten sind nicht Bestandteil der lokalen Konfigurationssicherung. Für diese Daten gelten die technischen Verfahren des jeweiligen Cloud-Dienstes.

SSY schuldet keine bestimmte kundenspezifische Recovery-Point-Objective-(RPO)-, Recovery-Time-Objective-(RTO)-, Aufbewahrungs- oder Point-in-Time-Restore-Garantie, soweit nicht im Auftrag ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde.

## 13. Externe Datenquellen, Schnittstellen und Kommunikationswege

Lageboard kann Daten aus externen Systemen, Sensoren, APIs, Webdiensten, Feeds oder sonstigen Quellen übernehmen oder anzeigen, soweit dies für den jeweiligen Auftrag eingerichtet ist.

SSY ist für Verfügbarkeit, Vollständigkeit, Richtigkeit, Aktualität oder Fortbestand externer Datenquellen nicht verantwortlich, soweit deren Betrieb nicht ausdrücklich Teil der SSY-Leistung ist.

Ändern Dritte Schnittstellen, Datenformate, Zugriffsvoraussetzungen, Preise oder Nutzungsbedingungen, kann eine Anpassung erforderlich werden. Soweit die Anpassung nicht durch vereinbarte Standardpflege gedeckt ist, kann SSY sie gesondert anbieten.

## 14. Bereitstellung

Lageboard gilt als bereitgestellt, wenn der produktive Mandant eingerichtet ist, die bestellten Standardfunktionen technisch zur Verfügung stehen und der Kunde die für den Zugang erforderlichen Informationen erhalten hat.

Die abschließende fachliche Erstkonfiguration ist keine Voraussetzung für den Bereitstellungszeitpunkt, sofern der bestätigte Auftrag sie nicht ausdrücklich zur Bereitstellungsvoraussetzung erklärt.

Kundenseitige Datenpflege, Schulung, interne Freigabe, Abnahme- oder Nutzungsvorbereitung verschieben den Bereitstellungszeitpunkt nicht.

Fehlen erforderliche Konfigurationsangaben des Kunden, darf SSY die Instanz zunächst ohne abschließende Konfiguration bereitstellen und die Anpassung nach Eingang der Informationen vornehmen.

Der Beginn der kommerziellen Abrechnung richtet sich bei Direktbezug nach dem SSY-Auftrag und bei Resellerbezug nach der Vereinbarung zwischen Reseller und Kunde. Der Bereitstellungszeitpunkt nach diesen Bedingungen bleibt hiervon unberührt.

## 15. Standardleistungen

Die laufende Standardleistung umfasst, soweit im Auftrag enthalten:

- Betrieb der produktiven Lageboard-Cloudplattform;
- Bereitstellung der bestellten Standardfunktionen;
- Verwaltung und Übertragung der kundenspezifischen Standardkonfiguration;
- Authentifizierungs- und Berechtigungsfunktionen im vorgesehenen Betriebsumfang;
- technische Überwachung und allgemeine Systempflege;
- regelmäßige Sicherung der internen Konfigurationsdatenbank;
- Standard-Support während der vereinbarten Supportzeiten;
- allgemeine Produktdokumentation und Knowledge-Center-Zugang;
- allgemein bereitgestellte Updates und Weiterentwicklungen bestehender Standardfunktionen.

## 16. Nicht enthaltene Leistungen

Nicht im Standardumfang enthalten sind insbesondere:

- kundenspezifische Entwicklung, neue Komponenten oder neue Schnittstellen;
- individuelle Datenmigration, soweit nicht ausdrücklich bestellt;
- laufende operative Pflege von Lage-, Einsatz-, Ressourcen- oder Statusdaten durch SSY;

- laufende Benutzeradministration als Managed Service;
- individuelle Schulungen, Workshops oder Vor-Ort-Leistungen;
- 24/7-Support oder Bereitschaft außerhalb der vereinbarten Zeiten;
- kundenspezifische Audit-, Sicherheits-, Vergabe- oder Vertragsdokumente über vorhandene Standardnachweise hinaus;
- zusätzliche Mandanten und über die enthaltene Testumgebung hinausgehende Schulungs-, Integrations-, Staging- oder sonstige Zusatzumgebungen;
- kundenspezifische Wiederherstellungs-, Export- oder Migrationsleistungen;
- Quellcodezugang, Escrow oder administrativer Zugriff auf die interne APS-Konfigurationsplattform.

## 17. Support und Service Levels

Supportzeiten, Prioritäten, Zielreaktionen, Zielbearbeitungszeiten, Verfügbarkeit und Wartungsregeln ergeben sich aus dem Lageboard Service Level Agreement.

Service-Level-Werte sind nur dann verbindlich, wenn sie im SLA als verbindlich bezeichnet sind. Zielwerte für Reaktion oder Bearbeitung sind keine zugesagten Lösungs- oder Wiederherstellungszeiten.

Es bestehen keine Service Credits oder Vertragsstrafen, soweit dies nicht individuell vereinbart wurde.

## 18. Verfügbarkeit und Wartung

Die Zielverfügbarkeit beträgt 99 % pro Kalendermonat und produktivem Kundenmandanten nach Maßgabe des SLA.

Geplante Wartungszeiten, angekündigte Maßnahmen und im SLA bezeichnete Ausschlusszeiten werden nach den dortigen Regeln behandelt. Notfall- oder Sicherheitswartung kann jederzeit erforderlich sein.

Die Zielverfügbarkeit begründet keine Garantie eines unterbrechungsfreien Betriebs. Insbesondere Internetstörungen, kundenseitige Systeme, externe Datenquellen und außerhalb der SSY-Verantwortung liegende Dienste können die Nutzung beeinflussen.

## 19. Mitwirkung des Kunden

Der Kunde stellt insbesondere sicher:

- rechtzeitige Bereitstellung fachlich richtiger Konfigurationsangaben;
- Benennung fachlich und technisch geeigneter Ansprechpartner;
- ordnungsgemäße Nutzer- und Berechtigungsverwaltung;
- geeignete Endgeräte, Browser, Internetzugang und Netzwerkkonfiguration;
- Einhaltung der Dokumentation und Sicherheitsanforderungen;
- unverzügliche Meldung erheblicher Störungen mit den für die Analyse erforderlichen Angaben;
- keine missbräuchliche, rechtswidrige oder sicherheitsgefährdende Nutzung;
- datenschutzkonforme Gestaltung der fachlichen Konfiguration und Nutzung.

Verzögerungen oder Mehraufwand durch fehlende Mitwirkung gehen nicht zu Lasten von SSY.

## 20. Änderungen und kundenspezifische Anforderungen

Änderungen innerhalb vorhandener Standardkonfigurationsmöglichkeiten können im vereinbarten Betriebsumfang bearbeitet werden. SSY kann angemessene Priorisierungs- und Freigabeprozesse vorgeben.

Änderungen, die neue Programmfunktionen, Schnittstellen, Datenmigrationen, besondere Sicherheitsanforderungen oder erheblichen Entwicklungsaufwand erfordern, bedürfen eines gesonderten Angebots.

Ein Anspruch auf Umsetzung jedes fachlichen Änderungswunsches besteht nicht.

## 21. Dokumentation

Die jeweils aktuelle allgemeine Produktdokumentation wird elektronisch bereitgestellt. SSY kann Dokumentation fortschreiben und an neue Releases anpassen.

Der Kunde ist für die Archivierung einer für seine eigenen Validierungs-, Nachweis- oder regulatorischen Zwecke erforderlichen historischen Dokumentationsfassung verantwortlich, soweit SSY keine besondere Archivbereitstellung zugesagt hat.

## 22. Datenschutz und Auftragsverarbeitung

Soweit SSY personenbezogene Daten im Auftrag verarbeitet, gilt die Lageboard-Auftragsverarbeitungsvereinbarung einschließlich Verarbeitungsbeschreibung, technischer und organisatorischer Maßnahmen (TOM) und Unterauftragnehmerregelung.

Die Auftragsverarbeitungsvereinbarung (AVV) geht für datenschutzrechtliche Fragen diesen Produktbedingungen und den Allgemeinen Geschäftsbedingungen vor.

Der Kunde bleibt für Rechtmäßigkeit, Zweckbindung, Datenminimierung und Information seiner Nutzer beziehungsweise betroffenen Personen verantwortlich.

## 23. Sicherheitsverantwortung

SSY trifft die für den vereinbarten Service vorgesehenen technischen und organisatorischen Sicherheitsmaßnahmen. Der konkrete Maßnahmenstand ergibt sich aus den TOM; eine bestimmte Zertifizierung ist nur geschuldet, wenn sie ausdrücklich zugesagt wurde.

Der Kunde schützt seine Zugangsdaten, Endgeräte, Netzwerke und administrativen Konten. Sicherheitsrelevante Vorfälle und vermutete Kompromittierungen sind unverzüglich zu melden.

## 24. Laufzeit und ordentliche Kündigung

Die Mindestlaufzeit der Lageboard-Bereitstellung beträgt zwölf Monate, soweit im bestätigten Auftrag keine längere feste Laufzeit vereinbart ist.

Die Bereitstellung verlängert sich anschließend jeweils um weitere zwölf Monate, wenn sie nicht mit einer Frist von 30 Kalendertagen zum Ende der jeweiligen Vertragsperiode gekündigt wird, soweit im bestätigten Auftrag nichts Abweichendes vereinbart ist.

Bei Direktbezug ist die Kündigung gegenüber SSY zu erklären. Bei Bezug über einen autorisierten Reseller kann die Kündigung gegenüber dem Reseller erklärt werden, soweit dieser nach der Resellervereinbarung zur Entgegennahme und Weiterleitung solcher Erklärungen autorisiert ist; der Kunde kann sie zusätzlich unmittelbar gegenüber SSY erklären.

Die Beendigung oder Änderung der Resellerbeziehung zwischen SSY und dem Reseller beendet das bereits bestehende Nutzungs- und Serviceverhältnis zwischen SSY und dem Kunden nicht automatisch. SSY kann die Fortsetzung unmittelbar oder über einen anderen autorisierten Reseller anbieten. Kommt für eine folgende Vertragsperiode keine Fortsetzungsvereinbarung zustande, endet die Bereitstellung mit Ablauf der bereits bestätigten Vertragsperiode.

Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

## 25. Vergütung und Preisveränderung

Bei Direktbezug ergibt sich die Vergütung aus dem SSY-Angebot oder der SSY-Auftragsbestätigung. Wiederkehrende Entgelte werden grundsätzlich für die jeweilige Vertragsperiode im Voraus abgerechnet, soweit nichts anderes vereinbart ist.

Bei Bezug über einen autorisierten Reseller werden Endkundenpreis, Zahlungsbedingungen und Rechnungsstellung ausschließlich zwischen Reseller und Kunde vereinbart. Der Kunde schuldet SSY für dieselbe Lageboard-Bereitstellung keine zusätzliche Vergütung, soweit nicht ausdrücklich ein gesonderter entgeltlicher Auftrag mit SSY vereinbart wird.

Preisveränderungen von SSY gegenüber einem Reseller ändern den zwischen Reseller und Kunde vereinbarten Endkundenpreis nicht unmittelbar. Änderungen des Endkundenpreises richten sich ausschließlich nach dem Vertrag zwischen Reseller und Kunde.

Bei Direktbezug teilt SSY Preisveränderungen für eine folgende Verlängerungsperiode mindestens sechs Wochen vor deren Beginn mit. Eine Preisänderung wirkt nicht rückwirkend auf bereits bezahlte Perioden.

## 26. Vertragsende und Konfigurationsexport

Der Kunde kann innerhalb von 30 Kalendertagen nach Vertragsende die Bereitstellung der bei SSY vorhandenen kundenspezifischen Konfigurationsdaten in einem von SSY standardmäßig unterstützten Format verlangen.

Der Export umfasst nicht das interne APS-Konfigurationssystem, die APS-Datenbank, Quellcode, Administrationswerkzeuge, Benutzer- oder Authentifizierungsdaten, Supporttickets oder flüchtige fachliche Betriebsdaten.

Ohne rechtzeitige Exportanforderung muss SSY nach Ablauf des 30-Tage-Zeitraums keinen späteren Export neu erstellen oder die Konfiguration nur zu diesem Zweck weiter vorhalten.

## 27. Aufbewahrung und Löschung nach Vertragsende

Kundenspezifische Anwendungs- und Konfigurationsdaten werden nach endgültigem Ende des Auftrags für bis zu drei Jahre in gesperrter beziehungsweise nicht produktiv genutzter Form aufbewahrt, um eine spätere Wiederaufnahme der Nutzung ohne vollständige Neukonfiguration zu ermöglichen. Erfolgt innerhalb dieses Zeitraums keine Wiederaufnahme, werden diese Daten anschließend gelöscht, soweit keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten oder abweichenden Vereinbarungen bestehen.

Die dreijährige Aufbewahrung verlängert nicht die in Ziffer 26 vorgesehene Frist für einen geschuldeten Standardexport nach Vertragsende.

Bei einer lediglich vereinbarten vorübergehenden Aussetzung des Mandanten können bestehende Benutzerkonten deaktiviert im bisherigen Mandanten verbleiben, soweit die Vertrags- und Datenschutzgrundlage fortbesteht. Nach endgültigem Ende des Auftrags werden Benutzerkonten grundsätzlich deaktiviert und spätestens innerhalb von 30 Kalendertagen gelöscht, sofern keine gesetzliche Pflicht oder dokumentierte Weisung eine längere Aufbewahrung erfordert.

Login- und Security-Logs werden grundsätzlich 90 Tage aufbewahrt; bei Sicherheitsvorfällen oder rechtlichen Erfordernissen kann eine längere zweckgebundene Aufbewahrung erfolgen.

Abgeschlossene Supportfälle dürfen drei Monate nach Abschluss aus dem operativen Supportsystem gelöscht werden. Der Kunde hat keinen Anspruch auf dauerhaften Zugriff auf historische Supportfälle. Erforderliche Vertrags-, Qualitäts-, Sicherheits- oder Rechtsnachweise können getrennt und zweckgebunden länger aufbewahrt werden.

Sicherungskopien der lokalen Konfiguration werden nach Ablauf der Aufbewahrungsfrist im normalen Backup-Rotationszyklus überschrieben beziehungsweise gelöscht. Eine gezielte Einzelbereinigung jeder Sicherung wird nicht geschuldet.

## 28. Rechte an Software, Konfiguration und Kundeninhalten

Alle Rechte an Lageboard, der internen APS-Konfigurationsplattform, Softwarekomponenten, Standardmodellen, Datenstrukturen, Dokumentation und allgemeinen Weiterentwicklungen verbleiben bei SSY beziehungsweise den jeweiligen Rechteinhabern.

Der Kunde behält Rechte an seinen eigenen Daten und von ihm eingebrachten Inhalten. Er räumt SSY die für Vertragserfüllung, Betrieb, Support, Sicherung und Export notwendigen Nutzungsrechte für die Vertragsdauer und erforderliche Nachlaufzeiten ein.

Kundenspezifische Konfigurationen begründen keinen Anspruch auf Herausgabe von Quellcode, Werkzeugen oder internen Datenmodellen.

## 29. Gewährleistung und Störungsrechte

SSY wird reproduzierbare Mängel der vereinbarten Standardfunktionen nach den gesetzlichen und vertraglichen Regeln bearbeiten. Ein Mangel liegt nicht allein vor, weil eine Funktion anders als vom Kunden gewünscht arbeitet, wenn sie der vereinbarten Spezifikation entspricht.

Ansprüche können eingeschränkt sein, wenn eine Störung wesentlich durch kundenseitige Systeme, nicht freigegebene Änderungen, externe Datenquellen, falsche Konfiguration oder unzureichende Mitwirkung verursacht wurde.

Das SLA regelt zusätzliche Zielwerte und besondere Kündigungsrechte bei wiederholter erheblicher Unterschreitung der Zielverfügbarkeit.

# Service Level und Support Lageboard

## 1. Gegenstand

Dieses Service Level Agreement (SLA) konkretisiert für Lageboard die regulären Supportzeiten, Prioritäten, Zielreaktionen, Zielbearbeitungszeiten, Zielverfügbarkeit, Wartungsregeln und besondere Rechtsfolgen bei erheblichen wiederholten Leistungsunterschreitungen.

Es gilt nur zusammen mit einem wirksamen Lageboard-Vertrag. Individuell vereinbarte SLA-Abweichungen gehen vor.

## 2. Supportzeiten

Reguläre Supportzeiten sind Montag bis Freitag von 09:00 bis 17:00 Uhr deutscher Zeit (CET/CEST), ausgenommen gesetzliche Feiertage am Sitz von SSY.

Meldungen können technisch außerhalb der Supportzeiten eingehen. Zeitziele nach diesem SLA werden jedoch nur innerhalb der Supportzeiten gerechnet, sofern keine ausdrückliche 24/7- oder Bereitschaftsvereinbarung besteht.

Ein Supporttag entspricht einem Arbeitstag innerhalb dieser Supportzeiten.

## 3. Supportkanäle und Inhalt einer Störungsmeldung

Der Kunde verwendet die von SSY bezeichneten Ticket-, E-Mail- oder sonstigen Supportkanäle. SSY kann verlangen, dass telefonisch oder informell gemeldete wesentliche Störungen in einem Ticket dokumentiert werden.

Ist bei einem Resellerbezug ausdrücklich vereinbart, dass der Reseller den First-Level-Support oder die Annahme von Störungsmeldungen übernimmt, kann der Kunde den vereinbarten Resellerkanal verwenden. Die Zielzeiten dieses SLA beginnen in diesem Fall, sobald die hinreichend qualifizierte Störungsmeldung SSY erreicht hat. Der Reseller darf gegenüber dem Kunden keine von diesem SLA abweichenden Zielzeiten oder Garantien für SSY zusagen, soweit SSY sie nicht ausdrücklich bestätigt hat.

Eine Störungsmeldung soll enthalten:

- Kunde und Mandant;
- meldender Ansprechpartner und Erreichbarkeit;
- Zeitpunkt und ungefähre Dauer;
- betroffene Funktion und Nutzergruppe;
- geschäftliche oder operative Auswirkung;
- Fehlertexte, Screenshots oder geeignete Logs;
- bereits durchgeführte Prüfungen;
- bekannte Workarounds;
- betroffene externe Systeme oder Datenquellen.

Unvollständige Informationen können die Bearbeitung verzögern. Die Zielzeiten beginnen, sobald SSY die Störung hinreichend identifizieren und bearbeiten kann.

## 4. Prioritäten

SSY kann die vom Kunden vorgeschlagene Priorität nach den tatsächlichen Auswirkungen anpassen und stimmt wesentliche Abweichungen mit dem Kunden ab.

### *4.1 P1 - Kritisch*

Produktiver Lageboard-Mandant insgesamt nicht nutzbar oder zentrale Kernfunktionen für den wesentlichen Betriebszweck ausgefallen; kein zumutbarer Workaround; Störung liegt im von SSY verantworteten Leistungsbereich.

### 4.2 P2 - Hoch
Wesentliche Funktion erheblich beeinträchtigt, Nutzung jedoch teilweise möglich oder ein Workaround vorhanden. Mehrere Nutzer oder ein wesentlicher Arbeitsablauf sind betroffen.

### 4.3 P3 - Mittel
Nicht zentrale Funktion beeinträchtigt; Produkt kann im Wesentlichen weiter genutzt werden. Fehler oder funktionale Einschränkung hat begrenzte operative Wirkung.

### 4.4 P4 - Niedrig
Allgemeine Frage, kosmetischer Fehler, Dokumentationshinweis, Feature Request oder sonstiger Sachverhalt ohne wesentliche aktuelle Betriebsbeeinträchtigung.

## 5. Zielreaktionszeit
Für alle Prioritäten gilt als Standard eine Zielreaktion innerhalb von acht Supportstunden nach Eingang einer hinreichend qualifizierten Meldung.

SSY bemüht sich bei P1-Fällen um eine deutlich schnellere erste Reaktion und priorisierte Bearbeitung.

Die Reaktion bestätigt die Bearbeitung oder enthält eine erste fachliche Rückmeldung. Sie ist keine Zusage einer Lösung innerhalb derselben Zeit.

## 6. Zielbearbeitungs- und Workaroundzeiten
Soweit die Ursache im Verantwortungsbereich von SSY liegt und der Kunde erforderliche Mitwirkung erbringt, gelten folgende Bearbeitungsziele:

- P1: Wiederherstellung einer wesentlichen Nutzbarkeit oder geeigneter Workaround innerhalb von zwei Arbeitstagen;
- P2: Behebung oder geeigneter Workaround innerhalb von fünf Arbeitstagen;
- P3: Behebung innerhalb von 20 Arbeitstagen oder in einem geeigneten nächsten allgemein freigegebenen Release;
- P4: kein bestimmtes Behebungsziel; Behandlung nach Produktplanung und wirtschaftlicher Angemessenheit.

Diese Werte sind Zielwerte und keine garantierten Lösungsfristen. Komplexe technische Ursachen, notwendige Herstellerbehebung, erforderliche Architekturveränderungen oder fehlende Kundenmitwirkung können die Bearbeitung verlängern.

## 7. Eskalation
Bei P1 und erheblichen P2-Fällen kann SSY einen verantwortlichen technischen Ansprechpartner benennen und regelmäßige Statusinformationen bereitstellen, soweit dies für die Bearbeitung zweckmäßig ist.

Der Kunde benennt ebenfalls einen entscheidungsfähigen und erreichbaren Ansprechpartner für Rückfragen, Tests und Freigaben.

Eskalation führt nicht zu einer automatischen Erweiterung des vertraglichen Leistungsumfangs.

## 8. Zielverfügbarkeit
Die Zielverfügbarkeit beträgt 99 % je Kalendermonat und produktivem Kundenmandanten.

Verfügbarkeit = (Gesamtzeit des Kalendermonats - zurechenbare Ausfallzeit) / Gesamtzeit des Kalendermonats x 100.

Als zurechenbare Ausfallzeit gilt ein Zeitraum, in dem der produktive Lageboard-Mandant aufgrund einer von SSY zu vertretenden technischen Störung insgesamt oder in seinen zentralen Kernfunktionen für den vereinbarten Hauptzweck nicht nutzbar ist.

## 9. Nicht als zurechenbare Ausfallzeit geltende Zeiten
Bei der Berechnung werden insbesondere nicht als zurechenbare Ausfallzeit behandelt:

- angekündigte planmäßige Wartung nach Ziffer 10;
- Notfall- oder Sicherheitswartung nach Ziffer 11, soweit sachlich erforderlich;

- Ausfälle oder Einschränkungen aufgrund kundenseitiger Systeme, Endgeräte, Netze, Internetanschlüsse oder Fehlkonfigurationen;
- Ausfälle externer Datenquellen, Sensoren, APIs oder Kommunikationswege, die nicht Teil der SSY-Leistung sind;
- Handlungen oder Unterlassungen des Kunden oder seiner Nutzer;
- Missbrauch, unzulässige Last oder Angriffe aus dem Kundenbereich;
- Ausfall aufgrund zwingender rechtlicher oder behördlicher Maßnahmen;
- höhere Gewalt nach den Allgemeinen Geschäftsbedingungen;
- Zeiträume, in denen SSY wegen fehlender erforderlicher Kundenmitwirkung eine Störung nicht sinnvoll bearbeiten kann.

Ausfälle von SSY eingesetzten Cloud-Unterauftragnehmern sind nicht allein deshalb ausgeschlossen; sie werden SSY zugerechnet, soweit SSY nach der vertraglichen Risikozuordnung hierfür einzustehen hat.

## 10. Planmäßige Wartung

SSY kann regelmäßige Wartungsfenster für Updates, Sicherheitsmaßnahmen, Plattformpflege und administrative Arbeiten verwenden.

Planmäßige Wartung mit voraussichtlich wahrnehmbarer Nutzungsbeeinträchtigung wird grundsätzlich mindestens zwei Arbeitstage vorher angekündigt.

SSY bemüht sich, planmäßige Wartung so zu legen und durchzuführen, dass betriebliche Auswirkungen angemessen begrenzt werden.

Ein Anspruch auf einen bestimmten Wochentag oder eine bestimmte Uhrzeit besteht nur bei ausdrücklicher Vereinbarung.

## 11. Notfall- und Sicherheitswartung

Ist eine kurzfristige Maßnahme erforderlich, um eine erhebliche Sicherheitslücke, akute Betriebsgefahr, Datenintegritätsgefahr oder drohende wesentliche Störung zu vermeiden, darf SSY jederzeit Notfallwartung durchführen.

SSY informiert den Kunden so früh wie unter Berücksichtigung von Sicherheit und Dringlichkeit vernünftigerweise möglich.

Eine vorherige Zwei-Arbeitstage-Ankündigung ist in diesen Fällen nicht erforderlich.

## 12. Messung und Nachweis

Für die technische Bewertung können System-, Monitoring-, Ticket- und Cloud-Provider-Daten herangezogen werden.

Der Kunde meldet wahrgenommene Ausfälle unverzüglich und stellt die für eine Eingrenzung erforderlichen Informationen bereit.

Sind Messdaten widersprüchlich, stimmen die Parteien die tatsächlichen Auswirkungen und den relevanten Zeitraum nach Treu und Glauben ab.

## 13. Keine RTO- oder RPO-Garantie

Dieses SLA begründet kein festes Recovery Time Objective (RTO), Recovery Point Objective (RPO) oder eine Garantie der Wiederherstellung eines bestimmten historischen Datenstands.

Insbesondere flüchtige Lageboard-Betriebsdaten werden nicht als kundenspezifisches Archiv gesichert und sind nach Ablauf der jeweiligen TTL nicht wiederherzustellen.

## 14. Keine Service Credits oder Vertragsstrafen

Eine Unterschreitung von Zielreaktions-, Zielbearbeitungs- oder Zielverfügbarkeitswerten begründet ohne individuelle Vereinbarung keine automatische Gutschrift, Vertragsstrafe oder pauschalierte Entschädigung.

Gesetzliche und vertraglich vereinbarte Rechte, insbesondere die in Ziffer 15 geregelte besondere Kündigungsmöglichkeit, bleiben unberührt.

## 15. Besonderes Kündigungsrecht bei erheblichen wiederholten Störungen

Der Kunde kann den betroffenen Lageboard-Vertrag aus wichtigem Grund außerordentlich beenden, wenn eine der folgenden Voraussetzungen vorliegt:

- die Zielverfügbarkeit wird in drei Kalendermonaten innerhalb eines zusammenhängenden Zeitraums von sechs Kalendermonaten aufgrund SSY zurechenbarer Ausfallzeiten unterschritten; oder
- ein SSY zurechenbarer kritischer Gesamtausfall der zentralen Kernfunktionen dauert länger als fünf aufeinanderfolgende Arbeitstage.

Soweit Art und Umstände der Störung eine Abhilfe sinnvoll zulassen, soll der Kunde SSY zuvor eine angemessene Gelegenheit zur nachhaltigen Behebung geben. Dies gilt nicht, wenn eine Fortsetzung offensichtlich unzumutbar ist.

Das besondere Kündigungsrecht ist innerhalb von 30 Kalendertagen nach Kenntnis der letzten für den Kündigungstatbestand erforderlichen Tatsache in Textform auszuüben.

## 16. Folgen der besonderen Kündigung

Bei Direktbezug werden im Voraus an SSY gezahlte wiederkehrende Lageboard-Entgelte für den Zeitraum nach Wirksamwerden der Kündigung anteilig erstattet oder gutgeschrieben.

Bei Resellerbezug erfolgt die finanzielle Abwicklung zwischen Kunde und Reseller nach deren kommerziellem Vertrag. SSY schreibt dem Reseller die für den betroffenen Endkundenmandanten im Voraus an SSY gezahlten wiederkehrenden Entgelte für den Zeitraum nach Wirksamwerden der Kündigung anteilig gut, soweit keine offenen Gegenansprüche bestehen.

Bereits erbrachte Einrichtungs-, Beratungs-, Entwicklungs-, Migrations- oder sonstige Einmalleistungen werden nicht rückabgewickelt, soweit keine gesetzlichen Ansprüche bestehen.

Export und Löschung richten sich nach den Produktbedingungen und der AVV.

## 17. Ausschluss nicht von SSY beherrschbarer Ursachen

SSY schuldet keine Zielbearbeitung für Fehler in nicht von SSY betriebenen Drittsystemen. SSY unterstützt jedoch im angemessenen Umfang bei der Eingrenzung, ob eine Störung im Lageboard, in einer externen Quelle oder im Kundenbereich liegt.

Zusätzliche Analyse- oder Integrationsleistungen können gesondert angeboten werden, wenn sich herausstellt, dass kein Lageboard-Mangel vorliegt.

## 18. Mitwirkung und Test

Der Kunde stellt für Störungsanalysen geeignete Ansprechpartner, Informationen, Testmöglichkeiten und gegebenenfalls Zugang zu betroffenen kundenseitigen Schnittstellen bereit.

Der Kunde prüft von SSY bereitgestellte Workarounds oder Korrekturen zeitnah und meldet wesentliche Probleme.

Eine verweigerte oder wesentlich verzögerte Mitwirkung kann Zielzeiten aussetzen, soweit sie für die Bearbeitung erforderlich ist.

## 19. Änderung der Priorität und Abschluss eines Falls

SSY kann die Priorität anhand der tatsächlichen Auswirkungen ändern und eine wesentliche Herabstufung kurz begründen. Ein zumutbarer Workaround kann die Wiederherstellungszielzeit beenden, ohne dass der zugrunde liegende Fehler bereits endgültig beseitigt ist.

Ein Supportfall kann geschlossen werden, wenn die gemeldete Störung behoben, ein geeigneter Workaround bereitgestellt, die Ursache außerhalb der SSY-Verantwortung festgestellt oder erforderliche Mitwirkung trotz angemessener Nachfrage nicht bereitgestellt wurde.

Abgeschlossene Supportfälle dürfen drei Monate nach Abschluss aus dem operativen Supportsystem gelöscht werden. Ein Anspruch auf dauerhaften Zugriff auf historische Supportfälle besteht nicht.

# Auftragsverarbeitung Lageboard

## 1. Gegenstand und Anwendungsbereich

Diese Vereinbarung regelt die Verarbeitung personenbezogener Daten durch die Stegmann Systems GmbH (SSY) im Auftrag des Kunden bei Bereitstellung, Authentifizierung, Berechtigungssteuerung, Betrieb und Support von Lageboard.

Sie gilt nur, soweit SSY personenbezogene Daten für den Kunden als Auftragsverarbeiter verarbeitet. Für Verarbeitungen, für die SSY oder ein anderer Beteiligter selbst Verantwortlicher ist, gilt diese Vereinbarung nicht.

Bei Widersprüchen zu den Produktbedingungen oder Allgemeinen Geschäftsbedingungen geht diese Vereinbarung für datenschutzrechtliche Fragen vor.

## 2. Rollen der Parteien

Der Kunde ist Verantwortlicher im Sinne der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), soweit er Zwecke und Mittel der Verarbeitung seiner Nutzer- und sonstigen personenbezogenen Daten bestimmt.

SSY verarbeitet die in dieser Vereinbarung beschriebenen personenbezogenen Daten als Auftragsverarbeiter auf dokumentierte Weisung des Kunden.

Ein Reseller wird allein durch den Vertrieb von Lageboard nicht Partei dieser Auftragsverarbeitungsvereinbarung und nicht Unterauftragnehmer von SSY. Soweit ein Reseller im Rahmen eigener Vertriebs-, Abrechnungs- oder Supportleistungen personenbezogene Daten für eigene Zwecke verarbeitet, ist die dafür maßgebliche datenschutzrechtliche Rolle gesondert nach der tatsächlichen Verarbeitung zu bestimmen. Soweit ein Reseller personenbezogene Daten im Auftrag von SSY oder des Kunden verarbeitet, ist hierfür die erforderliche gesonderte Vereinbarung zu treffen.

Der Einsatz eines Cloud- oder Supportanbieters durch SSY begründet die in dieser Vereinbarung geregelte Unterauftragsverarbeitung, soweit der jeweilige Anbieter personenbezogene Daten im Rahmen der SSY-Leistung verarbeitet.

## 3. Dauer der Verarbeitung

Die Verarbeitung erfolgt für die Dauer des Lageboard-Vertrags sowie für die technisch, vertraglich oder gesetzlich erforderlichen Nachlaufzeiten für Deaktivierung, Export, Löschung, Backuprotation, Supportabschluss, Sicherheitsnachweis und Rechtsverteidigung.

Konkrete Aufbewahrungs- und Löschregeln ergeben sich aus Ziffer 20.

## 4. Gegenstand und Zweck der Verarbeitung

Die Verarbeitung dient insbesondere:

- Einrichtung und Verwaltung von Nutzerkonten;
- Authentifizierung und Zugangskontrolle;
- Rollen- und Berechtigungssteuerung;
- technischer Bereitstellung des Lageboard-Mandanten;
- Sicherheits- und Missbrauchserkennung;
- technischer Protokollierung;
- Bearbeitung von Supportfällen;
- Störungsanalyse und Fehlerbehebung;
- Nachweis von Sicherheit und Systembetrieb;
- Kommunikation mit Administratoren und Supportkontakten.

Eine planmäßige Verarbeitung personenbezogener fachlicher Einsatz-, Patienten-, Personal- oder sonstiger Fachdaten ist nicht Gegenstand des Standard-Auftragsverarbeitungsumfangs.

## 5. Kategorien betroffener Personen

Betroffene Personen können insbesondere sein:

- Administratoren des Kunden;
- autorisierte Lageboard-Nutzer;
- technische und fachliche Ansprechpartner;
- Supportkontakte;
- in technischen Logs erscheinende Nutzer oder Zugreifende;
- gegebenenfalls Mitarbeiter beauftragter oder beteiligter Organisationen, denen der Kunde Zugang gewährt.

## 6. Kategorien personenbezogener Daten

Im Standardumfang können insbesondere verarbeitet werden:

- Name und dienstliche Kontaktdaten;
- Organisations- und Zuordnungsinformationen;
- Benutzerkennung;
- Rollen und Berechtigungen;
- Authentifizierungs- und Sicherheitsmetadaten;
- Login-Zeitpunkte und technische Zugriffsdaten;
- IP-Adresse, Client- und Requestinformationen, soweit technisch erzeugt;
- Supportticketinhalte und Kommunikationsdaten;
- Screenshots, Logs oder sonstige Diagnoseinformationen, soweit vom Kunden für Support bereitgestellt;
- Audit- und Sicherheitsereignisse.

Passwörter werden nur innerhalb des hierfür eingesetzten Authentifizierungsverfahrens verarbeitet und nicht als Klartext in der internen APS-Konfigurationsdatenbank von SSY gespeichert.

## 7. Nicht vorgesehene personenbezogene Fachdaten und besondere Kategorien

Lageboard verarbeitet bestimmungsgemäß fachliche Einsatz-, Ereignis-, Ressourcen-, Status-, Mess-, Wetter-, Wasserstands-, Signal-, Standort-, Lage- und vergleichbare Betriebsdaten. Diese fachlichen Daten sollen nach dem vorgesehenen Nutzungskonzept keinen Personenbezug enthalten.

Nicht vorgesehen ist insbesondere die planmäßige Verarbeitung personenbezogener fachlicher Einsatzdaten, privater Kontaktinformationen, Gesundheitsdaten oder sonstiger besonderer Kategorien personenbezogener Daten in fachlichen Betriebs- und Statusfeldern.

Entsteht entgegen der vorgesehenen Nutzung im Einzelfall ein Personenbezug, wird die Verarbeitung im Rahmen dieser AVV behandelt. Der Kunde bleibt verpflichtet, personenbezogene Inhalte auf das erforderliche und freigegebene Maß zu beschränken.

## 8. Weisungen

Die dokumentierten Weisungen des Kunden ergeben sich zunächst aus dem Lageboard-Vertrag, dieser Vereinbarung, dem Produktumfang und den vom Kunden im System vorgenommenen beziehungsweise an SSY beauftragten Einstellungen.

Weitere Weisungen können in Textform erteilt werden. Führt eine Weisung zu einer wesentlichen Änderung des vereinbarten Leistungsumfangs oder zu erheblichem Mehraufwand, kann SSY vor Umsetzung eine gesonderte Vereinbarung über Aufwand, Vergütung und technische Voraussetzungen verlangen.

Hält SSY eine Weisung für datenschutzrechtlich unzulässig, informiert SSY den Kunden unverzüglich und darf die Umsetzung bis zur Klärung aussetzen.

## 9. Vertraulichkeit

SSY setzt für personenbezogene Daten nur Personen ein, die zur Vertraulichkeit verpflichtet oder einer angemessenen gesetzlichen Verschwiegenheitspflicht unterliegen.

Zugriffe werden auf Personen beschränkt, die sie für Betrieb, Administration, Support, Sicherheit oder die Erfüllung vertraglicher Pflichten benötigen.

Vertraulichkeitsverpflichtungen gelten auch nach Ende der jeweiligen Tätigkeit fort.

## 10. Technische und organisatorische Maßnahmen

SSY trifft für die Verarbeitung angemessene technische und organisatorische Maßnahmen entsprechend Art. 32 DSGVO unter Berücksichtigung des Risikos, des Stands der Technik, der Implementierungskosten sowie Art, Umfang, Umständen und Zwecken der Verarbeitung.

Dazu gehören insbesondere:

- rollenbasierte Zugriffsbeschränkungen;
- Authentifizierung über den vorgesehenen Identity-Dienst;
- logische Mandantentrennung;
- Netzwerk- und Systemtrennung in der SSY-Infrastruktur;
- kontrollierte administrative Berechtigungen;
- technische Protokollierung und Sicherheitsüberwachung im erforderlichen Umfang;
- regelmäßige Sicherung der internen Konfigurationsdatenbank;
- Prozesse für Änderungen, Störungen und Sicherheitsvorfälle;
- Backup-, Wiederanlauf- und Löschprozesse nach dem internen Sicherheitskonzept;
- organisatorische Vertraulichkeits- und Berechtigungsvorgaben.

Eine bestimmte Zertifizierung, vollständige Verschlüsselung aller Daten im Ruhezustand, ein bestimmtes RTO/RPO oder MFA für ausnahmslos jeden administrativen Vorgang ist nur geschuldet, wenn dies ausdrücklich bestätigt wurde.

## 11. Cloud-Architektur und Verarbeitungsregion

Die produktive Standardumgebung verwendet Amazon Web Services in der Region eu-central-1 (Frankfurt).

Die Nutzer-Authentifizierung erfolgt über AWS Cognito. Cognito User Pools werden in einer AWS-Region erstellt und speichern Benutzerprofildaten in dieser Region. Der für Lageboard eingesetzte User Pool wird in eu-central-1 betrieben.

Abhängig von der aktivierten technischen Konfiguration können optionale oder unterstützende AWS-Funktionen, insbesondere Kommunikations-, Analyse-, Sicherheits- oder Supportfunktionen, Verarbeitungen in anderen Regionen auslösen. Solche Verarbeitungen richten sich nach den jeweils anwendbaren AWS-Vertrags- und Übermittlungsmechanismen.

Cloudbasierte Betriebsdaten können insbesondere in DynamoDB oder funktional geeigneten Nachfolgediensten verarbeitet werden. Die technische Architektur darf weiterentwickelt werden, sofern das vereinbarte Schutzniveau nicht unterschritten wird.

## 12. Interne SSY-Konfigurationsverwaltung

Kundenspezifische fachliche Konfigurationsdaten können in einer internen APS-basierten SSY-Datenbank in der SSY-Infrastruktur verwaltet werden.

Diese Datenbank enthält keine Lageboard-Benutzerkonten, Passwörter oder Authentifizierungstoken.

Sie ist für nicht personenbezogen vorgesehene Konfigurationsdaten bestimmt. Soweit aufgrund frei vergebener Bezeichnungen oder fachlichen Kontextes dennoch ein Personenbezug entsteht, wird dieser Personenbezug von dieser Vereinbarung erfasst, soweit SSY die Daten im Auftrag verarbeitet.

## 13. Supportsystem

SSY kann Jira Service Management Cloud von Atlassian für Supporttickets einsetzen.

Der Kunde soll Supportfälle so formulieren und Anlagen so auswählen, dass personenbezogene fachliche Daten vermieden beziehungsweise, soweit möglich, anonymisiert oder pseudonymisiert werden.

Supporttickets können Kontakt-, Kommunikations-, System- und Diagnoseinformationen enthalten. Ihre Aufbewahrung richtet sich nach Ziffer 20.

## 14. Unterauftragnehmer

Der Kunde genehmigt den Einsatz der für den Lageboard-Standardbetrieb benötigten Unterauftragnehmer nach dem in der jeweils einbezogenen Unterauftragnehmerliste beschriebenen Verfahren.

Zum Standardbetrieb gehören insbesondere die für Cloudinfrastruktur und Authentifizierung eingesetzten Amazon-Web-Services-Gesellschaften sowie Atlassian für Jira Service Management, soweit diese personenbezogene Daten im Auftrag verarbeiten.

Die jeweils aktuelle vertraglich einbezogene Unterauftragnehmerliste bezeichnet mindestens Anbieter beziehungsweise Anbietergruppe, Dienst, Zweck und wesentlichen Verarbeitungsort oder die hierfür maßgebliche Region.

SSY stellt sicher, dass Unterauftragnehmer vertraglich Datenschutzpflichten erhalten, die den anwendbaren Anforderungen des Art. 28 DSGVO entsprechen.

## 15. Änderungen bei Unterauftragnehmern

SSY darf Unterauftragnehmer hinzufügen, ersetzen oder technische Dienste innerhalb eines freigegebenen Anbieterverbunds ändern, sofern das vereinbarte Informations- beziehungsweise Widerspruchsverfahren eingehalten wird.

Soweit ein separater dynamischer Unterauftragnehmerregister vereinbart ist, führt eine Änderung dieses Registers nicht automatisch zu einer neuen Fassung des gesamten Vertragsbedingungen; maßgeblich ist der vereinbarte Änderungs- und Informationsmechanismus.

Der Kunde kann aus berechtigten datenschutzrechtlichen Gründen gegen einen neuen Unterauftragnehmer widersprechen. Die Parteien suchen dann eine zumutbare Lösung. Ist eine solche nicht möglich, richten sich weitere Rechte nach der AVV und dem Hauptvertrag.

## 16. Drittlandtransfers

SSY strebt für die produktive Standardverarbeitung eine Verarbeitung innerhalb der EU beziehungsweise des EWR an, soweit dies durch die eingesetzten Dienste steuerbar ist.

Providerinterne Support-, Sicherheits-, Administrations- oder Konzernzugriffe können jedoch zu Verarbeitung außerhalb EU/EWR führen. Soweit ein Drittlandtransfer stattfindet, stellt SSY beziehungsweise der Unterauftragnehmer eine nach der DSGVO zulässige Transfergrundlage sicher, insbesondere einen Angemessenheitsbeschluss oder geeignete Garantien wie Standardvertragsklauseln.

SSY gibt keine Garantie, dass jeder technische Metadatenzugriff ausschließlich aus Deutschland erfolgt.

## 17. Betroffenenrechte

Soweit ein Betroffener Rechte gegenüber dem Kunden geltend macht und die Mitwirkung von SSY erforderlich ist, unterstützt SSY den Kunden im Rahmen der technischen Möglichkeiten angemessen bei Auskunft, Berichtigung, Löschung, Einschränkung, Datenübertragbarkeit oder Widerspruch, soweit diese Rechte anwendbar sind.

SSY beantwortet Anfragen Betroffener zum Verantwortungsbereich des Kunden nicht eigenständig, sondern leitet sie, soweit identifizierbar, an den Kunden weiter, sofern keine gesetzliche Verpflichtung zu einer eigenen Antwort besteht.

Erheblicher, nicht im Standardbetrieb enthaltene Zusatzaufwand kann nach vorheriger Abstimmung vergütet werden, soweit dies datenschutzrechtlich zulässig ist.

## 18. Datenschutzverletzungen

SSY informiert den Kunden unverzüglich, nachdem SSY eine Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten festgestellt hat, die unter diese Auftragsverarbeitung fällt.

Die Mitteilung enthält, soweit zu diesem Zeitpunkt verfügbar, Informationen zu Art des Vorfalls, betroffenen Datenkategorien, möglichen Auswirkungen und getroffenen beziehungsweise geplanten Maßnahmen.

SSY unterstützt den Kunden angemessen bei dessen Bewertung und etwaigen Melde- oder Informationspflichten. Die Entscheidung über Meldungen des Verantwortlichen an Aufsichtsbehörden oder Betroffene bleibt beim Kunden, soweit nicht SSY eigene gesetzliche Pflichten hat.

## 19. Datenschutz-Folgenabschätzung und Behörden

Soweit die vereinbarte Verarbeitung voraussichtlich eine Datenschutz-Folgenabschätzung des Kunden erfordert, stellt SSY ihm angemessene vorhandene Informationen über die SSY-Verarbeitung, TOM und Unterauftragnehmer zur Verfügung.

Bei einer vorherigen Konsultation der Aufsichtsbehörde unterstützt SSY den Kunden im für die SSY-Leistung erforderlichen Umfang.

Eine rechtliche Bewertung der fachlichen Nutzung, Datenkategorien und Rechtsgrundlagen des Kunden bleibt Aufgabe des Kunden.

## 20. Aufbewahrung und Löschung

Benutzerkonten und Profildaten werden nach endgültigem Ende des Auftrags grundsätzlich deaktiviert und spätestens innerhalb von 30 Kalendertagen gelöscht, soweit keine gesetzliche Pflicht oder dokumentierte Weisung eine längere Aufbewahrung erfordert. Bei einer lediglich vereinbarten vorübergehenden Aussetzung des Mandanten können Konten deaktiviert im bisherigen Mandanten verbleiben, solange die Vertrags- und Datenschutzgrundlage fortbesteht.

Login- und Sicherheitsprotokolle werden grundsätzlich 90 Kalendertage aufbewahrt. Eine längere zweckgebundene Aufbewahrung ist insbesondere bei einem konkreten Sicherheitsvorfall oder einer gesetzlichen Pflicht zulässig.

Abgeschlossene Supportfälle dürfen drei Monate nach Abschluss aus dem operativen Supportsystem gelöscht werden. Ein Anspruch auf dauerhaften Zugriff auf historische Supportfälle besteht nicht. Erforderliche Vertrags-, Qualitäts-, Sicherheits- oder Rechtsnachweise können getrennt und zweckgebunden länger aufbewahrt werden.

Kundenspezifische fachliche Konfigurationsdaten werden nach Vertragsende bis zu drei Jahre gesperrt beziehungsweise nicht produktiv aufbewahrt, um eine Wiederaufnahme zu ermöglichen. Eine personenbezogene Nutzung dieser Konfigurationsdaten ist nicht vorgesehen; entsteht aufgrund frei vergebener Bezeichnungen oder des fachlichen Kontextes dennoch ein Personenbezug, gilt diese Vereinbarung insoweit. Nach Ablauf der drei Jahre werden die Daten gelöscht, soweit keine gesetzliche oder vertragliche Ausnahme besteht.

Flüchtige fachliche Betriebsdaten unterliegen typabhängigen technischen Time-to-Live-(TTL)-Regeln und werden nicht als allgemeines Langzeitarchiv vorgehalten.

## 21. Rückgabe und Export

Der Kunde kann innerhalb von 30 Kalendertagen nach Vertragsende den in den Produktbedingungen beschriebenen Standardexport der kundenspezifischen Konfiguration anfordern.

Benutzer-, Authentifizierungs-, Security-Log- und Supportdaten werden nicht als allgemeiner Kundenexport bereitgestellt, soweit dies nicht für die Erfüllung eines konkreten Betroffenenrechts oder einer gesetzlichen Pflicht erforderlich ist.

Flüchtige fachliche Betriebsdaten werden nicht nach Vertragsende als Datenexport erstellt.

## 22. Nachweise und Audits

SSY stellt dem Kunden auf angemessene Anfrage vorhandene Standardnachweise, Beschreibungen der TOM und Informationen zu Unterauftragnehmern zur Verfügung, soweit dies für den Nachweis der Einhaltung von Art. 28 DSGVO erforderlich ist.

Vor-Ort- oder individuelle Audits sind nachrangig gegenüber vorhandenen Nachweisen, Fragebögen und Remote-Prüfungen. Sie sind mit angemessener Vorankündigung, grundsätzlich mindestens 20 Arbeitstagen, während

regulärer Geschäftszeiten durchzuführen und sollen den Betrieb sowie die Rechte anderer Kunden nicht beeinträchtigen.

Ohne besonderen Anlass besteht grundsätzlich Anspruch auf höchstens ein Audit pro Kalenderjahr. Bei nachgewiesenem erheblichen Datenschutzvorfall oder zwingender Aufsichtsanforderung kann eine weitere Prüfung erforderlich sein.

SSY muss weder Quellcode, Fremdkundendaten, geheimhaltungsbedürftige Sicherheitsdetails noch Rechte Dritter offenlegen. Individueller erheblicher Zusatzaufwand kann nach vorheriger Abstimmung berechnet werden, soweit gesetzlich zulässig.

### 23. Kontrollen und Rückfragen durch SSY

SSY ist nicht verpflichtet, die datenschutzrechtliche Zulässigkeit jeder fachlichen Nutzung oder jeder in Lageboard eingetragenen Information zu prüfen.

Erkennt SSY offensichtlich vertragswidrige oder besonders risikoreiche personenbezogene Nutzung, kann SSY den Kunden informieren, eine Klärung verlangen und die betroffene Verarbeitung bis zur Klärung begrenzen, soweit dies erforderlich und verhältnismäßig ist.

### 24. Haftung und Rangfolge

Die Haftung der Parteien richtet sich nach den anwendbaren gesetzlichen Vorschriften, Art. 82 DSGVO und den wirksam vereinbarten Haftungsregelungen des Hauptvertrags, soweit gesetzlich zulässig.

Diese Vereinbarung geht bei datenschutzrechtlichen Fragen den Produktbedingungen und Allgemeinen Geschäftsbedingungen vor. Im Übrigen bleiben die Regelungen des Lageboard-Vertrags unberührt.

## Allgemeine Geschäftsbedingungen

### 1. Geltungsbereich und Vertragspartner

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) sind Bestandteil der Bedingungen für Lageboard und gelten für das unmittelbare Nutzungs- und Serviceverhältnis zwischen der Stegmann Systems GmbH (SSY) und dem Kunden.

Sie sind für Verträge mit Unternehmern, juristischen Personen des öffentlichen Rechts, öffentlich-rechtlichen Sondervermögen, Behörden und sonstigen Organisationen bestimmt. SSY schließt Lageboard-Verträge auf ihrer Grundlage grundsätzlich nicht mit Verbrauchern.

Kommt ausnahmsweise dennoch wirksam ein Vertrag mit einem Verbraucher zustande, gelten diese AGB nur insoweit, als ihre Bestimmungen gegenüber Verbrauchern wirksam einbezogen und zulässig sind. Soweit einzelne Bestimmungen nicht Vertragsbestandteil werden oder unwirksam sind, gelten an ihrer Stelle die gesetzlichen Vorschriften; der Vertrag bleibt im Übrigen wirksam.

SSY ist Stegmann Systems GmbH, Raiffeisenstraße 2, 63110 Rodgau, Deutschland, Amtsgericht Offenbach am Main, HRB 43033, vertreten durch den Geschäftsführer Dr. Ralf Stegmann.

Der Kunde kann Lageboard unmittelbar bei SSY oder über einen von SSY autorisierten Reseller beziehen. Bei Resellerbezug bleibt SSY Vertragspartner des Kunden für die in diesen Vertragsbedingungen geregelte Lageboard-Bereitstellung, das Service Level und die Auftragsverarbeitung. Der Reseller ist Vertragspartner des Kunden für die mit ihm vereinbarten kommerziellen Leistungen, insbesondere Bestellung, Endkundenpreis und Rechnungsstellung.

### 2. Geltende Vertragsbedingungen

Für das Lageboard-Nutzungs- und Serviceverhältnis gilt die bei Vertragsschluss bezeichnete Version dieser Vertragsbedingungen. Vertragssprache ist die Sprache der einbezogenen Fassung.

Bei Direktbezug werden die Vertragsbedingungen über die im SSY-Angebot angegebene versionsbezogene URL bereitgestellt oder als PDF beigefügt. Bei Resellerbezug stellt der autorisierte Reseller dem Kunden vor oder bei Vertragsschluss die von SSY bezeichnete Version und Sprachfassung über die versionsbezogene URL oder als unverändertes PDF zur Verfügung.

Die bei Vertragsschluss vereinbarte Fassung gilt für die jeweilige Vertragsperiode. Verlängert sich die Lageboard-Bereitstellung automatisch, gilt für die folgende Verlängerungsperiode die von SSY mindestens sechs Wochen vor Ablauf der laufenden Vertragsperiode mitgeteilte aktuelle Fassung dieser Vertragsbedingungen. Bei Resellerbezug kann die Mitteilung durch den autorisierten Reseller im Auftrag von SSY übermittelt werden. Die Mitteilung bezeichnet die neue Version und stellt sie über eine versionsbezogene URL oder als PDF zur Verfügung. Änderungen gelten erst ab Beginn der neuen Vertragsperiode. Individuell vereinbarte Kündigungs- und Verlängerungsfristen bleiben maßgeblich.

Ist im bestätigten Auftrag ausdrücklich bestimmt, dass ein Versionswechsel bei Verlängerung nicht erfolgt, gilt die bisherige Fassung fort.

## 3. Rangfolge der Vertragsunterlagen

Soweit keine individuell ausgehandelte Rangfolge vereinbart ist, gilt für das unmittelbare Lageboard-Nutzungs- und Serviceverhältnis zwischen SSY und Kunde bei Widersprüchen folgende Reihenfolge:

1. ausdrücklich von SSY bestätigte individuelle Abweichungen;
2. der von SSY bestätigte Leistungsumfang des konkreten Kundenmandanten;
3. die Produktbedingungen Lageboard;
4. das Lageboard Service Level und Support;
5. die Auftragsverarbeitung Lageboard für datenschutzrechtliche Fragen;
6. diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Bei Resellerbezug regelt der Vertrag zwischen Reseller und Kunde zusätzlich insbesondere Endkundenpreis, Zahlung und sonstige kommerzielle Leistungen des Resellers. Er kann Pflichten von SSY aus diesen Vertragsbedingungen nur ändern, wenn SSY die betreffende Abweichung ausdrücklich bestätigt hat.

Eine rein technische Leistungsbeschreibung hat Vorrang nur für die darin konkret beschriebene technische Eigenschaft, soweit sie nicht im Widerspruch zu einer ausdrücklich höher priorisierten Regelung steht.

## 4. Angebote und Vertriebsunterlagen

Angebote von SSY sind während der darin angegebenen Bindungsfrist verbindlich. Fehlt eine Bindungsfrist, sind sie freibleibend, sofern sich nicht aus Inhalt oder Umständen eindeutig eine Bindungswirkung ergibt.

Ein autorisierter Reseller handelt bei der Vereinbarung von Endkundenpreis, Zahlung und eigenen kommerziellen Leistungen grundsätzlich im eigenen Namen und auf eigene Rechnung. Seine Angebote oder Vertriebsunterlagen begründen keine über diese Vertragsbedingungen hinausgehenden Pflichten von SSY, soweit SSY die betreffende Aussage nicht ausdrücklich bestätigt hat.

Abbildungen, Präsentationen, Produktdemonstrationen, Roadmaps, unverbindliche Preisindikationen und allgemeine Vertriebsunterlagen sind keine Garantien und keine Beschaffenheitsvereinbarungen, sofern sie nicht ausdrücklich Vertragsbestandteil werden.

## 5. Bestellung und Vertragsschluss

Beim Direktbezug kommt das Lageboard-Nutzungs- und Serviceverhältnis nach dem im SSY-Angebot oder in der SSY-Auftragsbestätigung bezeichneten Vertragsschlussmechanismus zustande.

Beim Bezug über einen autorisierten Reseller schließt der Kunde den kommerziellen Bestellvertrag über Preis und Abrechnung mit dem Reseller. Der Reseller stellt dem Kunden diese Vertragsbedingungen in der von SSY vorgegebenen Version und Sprache zur Verfügung und nimmt die Zustimmung des Kunden zu ihrer Geltung für SSY entgegen. Der Reseller leitet die Bestellung und die erforderlichen Kundendaten an SSY weiter.

Das unmittelbare Lageboard-Nutzungs- und Serviceverhältnis zwischen SSY und Kunde kommt bei Resellerbezug zustande, wenn SSY die Bereitstellung des Kundenmandanten bestätigt oder den bestellten Mandanten bereitstellt. SSY kann die Bereitstellung ablehnen, wenn rechtliche, exportkontrollrechtliche, sicherheitsbezogene oder technische Gründe entgegenstehen oder die Bestellung außerhalb der Reselleraautorisierung liegt.

Der Reseller ist nicht befugt, im Namen von SSY Abweichungen von diesen Vertragsbedingungen zu vereinbaren. Solche Abweichungen werden nur wirksam, wenn SSY sie ausdrücklich bestätigt.

## 6. Elektronische Bestellungen

Bei elektronischen Bestellungen richtet sich der Vertragsschluss nach dem im jeweiligen Bestellprozess bezeichneten Mechanismus.

Soweit diese Vertragsbedingungen über einen Online-Bestellprozess von SSY oder eines autorisierten Resellers einbezogen werden, dürfen zum Nachweis des Vertragsschlusses insbesondere Version, Sprache, URL beziehungsweise gespeicherte Fassung und die Zustimmung des Bestellers protokolliert werden.

Ein Reseller muss die für den Nachweis der Einbeziehung erforderlichen Informationen auf Anforderung an SSY übermitteln können.

## 7. Fremde Geschäfts-, Einkaufs- und Vergabebedingungen

Abweichende oder ergänzende Bedingungen des Kunden werden gegenüber SSY nur Vertragsbestandteil, soweit SSY ihrer Geltung ausdrücklich in Textform zustimmt.

Bei Resellerbezug können zwischen Reseller und Kunde zusätzliche Einkaufs-, Vergabe- oder sonstige Vertragsbedingungen gelten. Sie binden SSY nicht und ändern diese Vertragsbedingungen nicht, soweit SSY sie nicht ausdrücklich akzeptiert hat.

Die Entgegennahme einer Bestellung, Leistungserbringung, Provisionierung oder technische Zusammenarbeit begründen für sich allein keine Zustimmung von SSY zu fremden Bedingungen.

EVB-IT, Einkaufsbedingungen oder sonstige Regelwerke gelten gegenüber SSY nur, soweit SSY sie ausdrücklich als Vertragsbestandteil akzeptiert.

## 8. Leistungsumfang

SSY schuldet die im Vertrag konkret bezeichneten Leistungen.

Eigenschaften, Einsatzbereiche, Verfügbarkeiten, Sicherheitsmerkmale, Schnittstellen, Zielzeiten oder regulatorische Aussagen gelten nur dann als verbindliche Beschaffenheitsvereinbarung, Garantie oder SLA, wenn sie ausdrücklich als solche vereinbart sind.

Allgemeine Produktinformationen, Roadmaps, Beispiele und Demonstrationen beschreiben den typischen Leistungsstand, begründen aber keinen Anspruch auf nicht bestellte Funktionen.

Bei Dienstleistungen schuldet SSY fachgerechtes Bemühen, jedoch keinen bestimmten wirtschaftlichen, regulatorischen, Projekt- oder Lernerfolg, soweit nicht ausdrücklich ein Erfolg geschuldet wird.

## 9. Mitwirkung des Kunden

Der Kunde stellt rechtzeitig alle für die Leistung erforderlichen Informationen, Systeme, Zugriffe, Ansprechpartner, Testmöglichkeiten, Freigaben und sonstigen Mitwirkungen bereit.

Der Kunde ist für die Richtigkeit und Vollständigkeit der von ihm bereitgestellten Informationen verantwortlich.

Unterbleibt eine erforderliche Mitwirkung, verlängern sich hiervon betroffene Fristen angemessen. SSY darf Leistungen bis zur Mitwirkung aussetzen, soweit dies sachlich erforderlich ist.

Zusätzlicher Aufwand aufgrund fehlender, verspäteter oder fehlerhafter Mitwirkung kann nach vorherigem Hinweis gesondert berechnet werden, soweit der Aufwand nicht durch eine Pflichtverletzung von SSY verursacht wurde.

## 10. Technische Voraussetzungen und Drittsysteme

Der Kunde ist für seine eigenen Systeme, Netze, Endgeräte, Betriebssysteme, Datenbanken, Lizenzen Dritter, Zugangswege und Sicherheitsmaßnahmen verantwortlich, soweit der Vertrag keine Übernahme durch SSY vorsieht.

Der Kunde ist außerdem für eine regelmäßige und dem Schutzbedarf angemessene Sicherung seiner Daten und Systeme verantwortlich, soweit eine entsprechende Datensicherung nicht ausdrücklich Bestandteil einer von SSY übernommenen Hosting- oder Backup-Leistung ist.

SSY darf technische Systemvoraussetzungen für aktuelle Produktversionen festlegen und angemessen weiterentwickeln.

Ausfälle, Verzögerungen oder Fehler externer Systeme, Schnittstellen oder Kommunikationswege werden SSY nicht zugerechnet, soweit diese außerhalb des SSY-Verantwortungsbereichs liegen. Ist die Ursache einer Störung unklar, unterstützen sich die Parteien angemessen bei der Ursachenanalyse.

## 11. Änderungen und Weiterentwicklung

SSY darf Standardprodukte und Standardleistungen technisch pflegen, aktualisieren, modernisieren und angemessen weiterentwickeln, wenn die vereinbarte Kernfunktionalität im Wesentlichen erhalten bleibt und keine unzumutbare Beeinträchtigung entsteht.

Sicherheits-, Rechts- oder zwingend erforderliche technische Änderungen dürfen kurzfristiger umgesetzt werden.

Kundenspezifische Änderungen, neue Funktionen, Migrationen oder Erweiterungen sind gesondert zu vereinbaren, soweit sie nicht im bestehenden Leistungsumfang enthalten sind.

Ein Anspruch auf dauerhaft unveränderte technische Architektur, einzelne Drittanbieter, Bibliotheken oder Benutzeroberflächen besteht nicht, solange der geschuldete Vertragszweck im Wesentlichen erhalten bleibt.

## 12. Preise und Steuern

Beim Direktbezug verstehen sich alle von SSY genannten Preise netto zuzüglich der jeweils geltenden Umsatzsteuer, soweit diese anfällt. Preis, Abrechnungsperiode, Mengeneinheiten und etwaige Kontingente ergeben sich aus SSY-Angebot oder SSY-Auftragsbestätigung.

Bei Resellerbezug werden Endkundenpreis, Steuern, Zahlungsbedingungen und etwaige Nebenkosten im kommerziellen Vertrag zwischen Reseller und Kunde geregelt. SSY ist an die dort vereinbarten Preise nicht gebunden und erhebt für dieselbe Lageboard-Bereitstellung keine zusätzliche Vergütung vom Kunden, soweit kein gesonderter entgeltlicher Auftrag mit SSY besteht.

## 13. Zahlung

Beim Direktbezug sind Rechnungen von SSY innerhalb von 14 Kalendertagen nach Zugang ohne Abzug fällig, sofern Angebot oder Produktbedingungen nichts anderes bestimmen.

Bei Resellerbezug bestehen die Zahlungspflichten des Kunden für die Lageboard-Bestellung grundsätzlich ausschließlich gegenüber dem Reseller nach dem zwischen diesen Parteien geschlossenen Vertrag. Zahlungsbedingungen des Resellers werden nicht Bestandteil des Vertrags zwischen SSY und dem Kunden.

Für sonstige unmittelbar bei SSY beauftragte Leistungen gelten die hierfür vereinbarten Zahlungsbedingungen.

## 14. Preisänderungen bei wiederkehrenden Leistungen

Beim Direktbezug teilt SSY zulässige Preisänderungen für künftige Verlängerungs- oder Abrechnungsperioden mindestens sechs Wochen vor Beginn der betroffenen neuen Periode mit. Innerhalb einer bereits vereinbarten und bezahlten Periode erfolgt keine rückwirkende Preisänderung.

Bei Resellerbezug richtet sich eine Änderung des Endkundenpreises ausschließlich nach dem Vertrag zwischen Reseller und Kunde. Eine Änderung der Konditionen zwischen SSY und Reseller verändert den Endkundenpreis nicht unmittelbar.

Eine Preisänderung allein ändert keine sonstigen Vertragsbedingungen.

## 15. Zahlungsverzug und Leistungsaussetzung

Beim Direktbezug gelten bei Zahlungsverzug die gesetzlichen Folgen. SSY darf nach angemessener Mahnung und Nachfrist den Zugang oder weitere Leistungen verhältnismäßig aussetzen, wenn die Forderung unbestritten oder rechtskräftig festgestellt ist und die Aussetzung unter Berücksichtigung des Vertragszwecks zumutbar ist.

Bei Resellerbezug berechtigt ein Zahlungsverzug des Kunden gegenüber dem Reseller SSY nicht unmittelbar zur Leistungsaussetzung. Endet jedoch die von dem Reseller bei SSY bestellte und finanzierte Bereitstellung oder gerät der Reseller gegenüber SSY erheblich in Zahlungsverzug, kann SSY die betroffenen Endkundenleistungen nach angemessener Vorankündigung aussetzen oder zum Ende der bestätigten Vertragsperiode beenden. SSY kann dem Kunden zuvor eine Fortsetzung unmittelbar oder über einen anderen autorisierten Reseller anbieten.

Eine Aussetzung beendet den Vertrag nicht automatisch. Nach Wegfall des Aussetzungsgrundes nimmt SSY die Leistung innerhalb angemessener Zeit wieder auf, soweit keine anderen Gründe entgegenstehen.

## 16. Rechte an Standardsoftware und Standardmaterialien

Urheberrechte, gewerbliche Schutzrechte, Know-how und sonstige Rechte an Standardsoftware, Standardkomponenten, Dokumentation, Konzepten, Vorlagen, Methoden, Bibliotheken, Datenmodellen, Schnittstellenbausteinen und wiederverwendbaren Arbeitsergebnissen verbleiben bei SSY oder den jeweiligen Rechteinhabern.

Der Kunde erhält nur die im Angebot, in den Produktbedingungen oder in sonstigen Vertragsunterlagen ausdrücklich eingeräumten Nutzungsrechte.

Eine Übertragung von Eigentum an geistigen Rechten, Quellcode oder Entwicklungswerkzeugen erfolgt nur bei ausdrücklicher Vereinbarung.

Reverse Engineering, Dekompilierung, Disassemblierung oder sonstige technische Analyse von SSY-Software ist nur im Umfang zwingender gesetzlicher Rechte zulässig. Gesetzlich zwingende Rechte, insbesondere zur Herstellung von Interoperabilität, bleiben unberührt.

Technische Schutz-, Lizenzierungs- oder Aktivierungsmechanismen dürfen nicht umgangen, manipuliert oder für eine vertragswidrige Mehrnutzung eingesetzt werden.

## 17. Kundenspezifische Arbeitsergebnisse und Feedback

Soweit SSY für den Kunden kundenspezifische Add-ons, Erweiterungen, Schnittstellen, Skripte oder sonstige Softwarekomponenten entwickelt, werden diese, soweit im Angebot oder Auftrag nichts anderes vereinbart ist, ausschließlich in ausführungsfähiger Form, insbesondere als kompilierte oder sonst zur bestimmungsgemäßen Nutzung geeignete Binärfassung, bereitgestellt.

Quellcode, Build- und Entwicklungsumgebungen, Entwicklungsdateien, interne technische Spezifikationen, Architektur- und Entwurfsunterlagen, Testwerkzeuge sowie sonstige Entwicklungsdokumentation gehören nicht zum geschuldeten Lieferumfang und werden nicht herausgegeben, sofern ihre Bereitstellung nicht ausdrücklich vereinbart wurde.

Die dem Kunden eingeräumten Nutzungsrechte an kundenspezifischer Software richten sich nach dem jeweiligen Angebot oder Auftrag. Die vereinbarten Nutzungsrechte setzen keine Überlassung des Quellcodes voraus.

Allgemein verwendbare Komponenten, Bibliotheken, Frameworks, Werkzeuge, Methoden, Konzepte und sonstiges Know-how, die SSY bei der Entwicklung verwendet oder entwickelt, verbleiben bei SSY und dürfen von SSY auch für andere Kunden, Produkte und Zwecke verwendet und weiterentwickelt werden, soweit dabei keine vertraulichen Informationen oder geschützten Inhalte des Kunden übernommen werden.

Eine Verpflichtung zur Herausgabe oder Hinterlegung von Quellcode besteht nur, wenn dies ausdrücklich und gesondert vereinbart wurde.

Feedback, Anforderungen und Verbesserungsvorschläge darf SSY für Pflege und Weiterentwicklung eigener Standardprodukte verwenden, soweit keine vertraulichen kundenspezifischen Informationen offengelegt oder entgegen einer ausdrücklichen Rechtevereinbarung genutzt werden.

## 18. Drittsoftware und Open Source

SSY darf Drittsoftware, Cloud-Dienste und Open-Source-Komponenten einsetzen, soweit dies mit dem vereinbarten Leistungsmodell vereinbar ist.

Für den Kunden unmittelbar relevante Drittbedingungen werden kenntlich gemacht, soweit dies erforderlich ist.

SSY wird Open-Source-Komponenten nicht bewusst so einsetzen, dass eigener proprietärer SSY-Quellcode ohne bewusste Produktentscheidung allgemein offengelegt oder unentgeltlich lizenziert werden muss.

Ein Anspruch auf dauerhaft unveränderte Drittanbieter, Bibliotheken oder technische Plattformen besteht nicht, wenn der geschuldete Leistungsumfang im Wesentlichen erhalten bleibt.

## 19. Mängel und Nacherfüllung

Für entgeltlich überlassene Software und sonstige Leistungen gelten die gesetzlichen Mängelrechte mit den im Vertrag zulässig vereinbarten Konkretisierungen.

Der Kunde beschreibt behauptete Mängel nachvollziehbar und stellt die für Analyse und Reproduktion erforderlichen Informationen bereit.

SSY darf bei Softwaremängeln nach eigener sachgerechter Wahl nachbessern, einen fehlerfreien Softwarestand bereitstellen oder einen zumutbaren Workaround zur Verfügung stellen.

Ein Workaround ist ausreichend, wenn die vertragsgemäße Nutzung nicht wesentlich beeinträchtigt bleibt und eine dauerhafte Korrektur in einem angemessenen Release erfolgen kann.

Mängelrechte bestehen nicht, soweit die Ursache auf nicht freigegebenen Änderungen, ungeeigneter kundenseitiger Umgebung, Nichtbeachtung von Systemvoraussetzungen oder unsachgemäßer Nutzung beruht, es sei denn, der Kunde weist nach, dass der betreffende Umstand für den Mangel unerheblich ist.

## 20. Verjährung von Mängelansprüchen

Bei dauerhafter Überlassung von Standardsoftware und vergleichbaren B2B-Leistungen beträgt die Verjährungsfrist für Mängelansprüche grundsätzlich ein Jahr ab Bereitstellung, soweit gesetzlich zulässig.

Zwingende gesetzliche Fristen und Ansprüche wegen Vorsatz, Arglist, Garantie, Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit, grober Fahrlässigkeit sowie nach zwingendem Produkthaftungsrecht bleiben unberührt.

Bei fortlaufenden Miet-, Hosting- oder Serviceleistungen richten sich Mängelrechte und Verjährung nach dem jeweiligen Dauerschuldverhältnis und den produktspezifischen Bedingungen.

## 21. Datensicherung und Verlust von Kundendaten

Soweit Daten in der Kundenumgebung verarbeitet werden, ist der Kunde für angemessene und regelmäßige Datensicherung verantwortlich.

Soweit SSY Hosting oder Datensicherung als Vertragsleistung übernimmt, richtet sich der konkrete Umfang nach Produktbedingungen, dem Service Level Agreement (SLA) und gegebenenfalls einer Auftragsverarbeitungsvereinbarung (AVV) einschließlich technischer und organisatorischer Maßnahmen (TOM).

Ein Backup ist ohne ausdrückliche Vereinbarung kein historisches Kundenarchiv und begründet keinen Anspruch auf Wiederherstellung eines beliebigen Einzelstands.

Bei Datenverlust ist ein ersatzfähiger Wiederherstellungsaufwand unter Berücksichtigung der vertraglich geschuldeten und zumutbarerweise vorhandenen Sicherung zu bestimmen.

## 22. Haftung ohne vertragliche Begrenzung

SSY haftet nach den gesetzlichen Vorschriften ohne die nachfolgenden vertraglichen Begrenzungen:

- bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit;
- für Schäden aus Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit, soweit die gesetzlichen Voraussetzungen vorliegen;
- bei Arglist;
- für ausdrücklich übernommene Garantien im Umfang der Garantie;
- nach dem Produkthaftungsgesetz und sonstigem zwingenden Recht;
- in sonstigen Fällen, in denen eine Haftungsbegrenzung gesetzlich unzulässig ist.

## 23. Haftung bei leichter Fahrlässigkeit

Bei leichter Fahrlässigkeit haftet SSY nur bei Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht. Wesentliche Vertragspflichten sind Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertrauen darf.

Die Haftung ist in diesem Fall auf den bei Vertragsschluss typischerweise vorhersehbaren Schaden begrenzt.

Im Übrigen ist die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ausgeschlossen, soweit gesetzlich zulässig.

## 24. Haftungsobergrenze

Die Gesamthaftung von SSY für leicht fahrlässig verursachte Schäden nach Ziffer 23 ist je Vertragsjahr auf 100 % des maßgeblichen Netto-Vertragsvolumens begrenzt.

Bei Direktbezug ist maßgebliches Netto-Vertragsvolumen die für den betroffenen Lageboard-Vertrag in den dem Schadensereignis vorausgehenden zwölf Monaten gegenüber SSY geschuldete Nettovergütung. Im ersten Vertragsjahr ist die für die ersten zwölf Monate vereinbarte Nettovergütung maßgeblich.

Bei Resellerbezug ist maßgebliches Netto-Vertragsvolumen die vom Reseller gegenüber SSY für den betroffenen Kundenmandanten in den dem Schadensereignis vorausgehenden zwölf Monaten geschuldete Nettovergütung; im ersten Vertragsjahr ist die für die ersten zwölf Monate des Mandanten gegenüber SSY vereinbarte Nettovergütung maßgeblich.

Mehrere Ansprüche aus derselben oder sachlich zusammenhängenden Ursache gelten für die Obergrenze als ein Schadensereignis.

Die Obergrenze gilt nicht für die in Ziffer 22 genannten unbeschränkten Haftungsfälle.

Soweit Datenschutzrecht unmittelbar Ansprüche betroffener Personen oder Behörden gegen SSY begründet, werden diese durch die vertragliche Haftungsobergrenze nicht beschränkt. Ein vertraglicher Innenausgleich richtet sich nur soweit rechtlich zulässig nach den vereinbarten Haftungsregelungen.

## 25. Indirekte Schäden und entgangener Gewinn

Bei leichter Fahrlässigkeit haftet SSY nicht für entgangenen Gewinn, ausgebliebene Einsparungen, mittelbare Schäden, Reputations- oder Imageschäden, Produktionsausfall oder Betriebsunterbrechung, soweit diese nicht ausnahmsweise typische und vorhersehbare Folge der Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht sind.

Zwingende gesetzliche Ansprüche bleiben unberührt.

## 26. Vertraulichkeit

Die Parteien behandeln als vertraulich gekennzeichnete oder nach den Umständen erkennbar vertrauliche Informationen geheim und verwenden sie nur für den Vertragszweck.

Nicht vertraulich sind Informationen, die nachweislich bereits rechtmäßig bekannt waren, ohne Vertragsverletzung öffentlich bekannt werden, unabhängig entwickelt wurden oder rechtmäßig von einem Dritten erlangt werden.

Eine Weitergabe an Mitarbeiter, verbundene Unternehmen, Berater oder Unterauftragnehmer ist zulässig, soweit sie für den Vertragszweck erforderlich und angemessene Vertraulichkeit sichergestellt ist.

Gesetzlich erzwungene Offenlegungen bleiben zulässig; soweit rechtlich erlaubt, wird die andere Partei zuvor informiert.

Die Vertraulichkeitspflicht gilt während der Vertragslaufzeit und für fünf Jahre danach. Für Geschäftsgeheimnisse gilt sie solange, wie deren gesetzliche Voraussetzungen fortbestehen.

## 27. Datenschutz

Jede Partei ist für die Einhaltung der auf sie anwendbaren Datenschutzvorschriften verantwortlich.

Soweit SSY personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet, wird die erforderliche Auftragsverarbeitungsvereinbarung (AVV) Bestandteil der anwendbaren Vertragsbedingungen oder gesondert abgeschlossen. Die technischen und organisatorischen Maßnahmen (TOM) können als Anlage oder referenzierter Bestandteil der AVV geführt werden.

Produktbedingungen und AVV können die Datenarten, Zwecke, Löschfristen, Unterauftragnehmer und technischen Maßnahmen konkretisieren.

Der Kunde stellt sicher, dass er personenbezogene Daten rechtmäßig an SSY übermitteln darf und Weisungen den datenschutzrechtlichen Anforderungen entsprechen.

## 28. Informationssicherheit

SSY trifft für die von SSY verantworteten Systeme angemessene technische und organisatorische Sicherheitsmaßnahmen entsprechend Risiko, Stand der Technik und vertraglichem Leistungsmodell.

Konkrete Sicherheitsmaßnahmen, Hostingarchitektur, Datenresidenz, Backups oder Wiederherstellungsverfahren werden nur geschuldet, soweit sie in Produktbedingungen, Service Level Agreement (SLA), technischen und organisatorischen Maßnahmen (TOM) oder Auftrag beschrieben sind.

Nicht bestätigte Zertifizierungen, Recovery-Time-Objective-(RTO)- oder Recovery-Point-Objective-(RPO)-Werte, unveränderliche Backupverfahren oder pauschale Zusagen zu Verschlüsselung und Multi-Faktor-Authentifizierung (MFA) sind nicht Vertragsbestandteil.

## 29. Exportkontrolle und Sanktionen

Lieferung von Software, Cloudleistungen, Support, Updates, Remote-Zugriffe, Schulungen sowie technische und fachliche Beratung stehen unter dem Vorbehalt anwendbaren Exportkontroll- und Sanktionsrechts.

Der Kunde stellt auf Anforderung Informationen zu Organisation, Sitz, Land, Endverwendung und Empfängern bereit.

SSY darf Leistungen ablehnen, aussetzen oder von Genehmigungen und Nachweisen abhängig machen, soweit dies rechtlich erforderlich ist.

Keine Partei ist verpflichtet, eine rechtswidrige Leistung zu erbringen.

## 30. Höhere Gewalt

Keine Partei haftet für Verzögerungen oder Nichterfüllung, soweit diese durch ein außergewöhnliches, von ihr nicht beherrschbares Ereignis verursacht werden und trotz angemessener Vorsorge nicht vermieden werden konnten.

Hierzu können insbesondere Naturkatastrophen, Krieg, behördliche Maßnahmen, weitreichende Netzausfälle, externe Arbeitskämpfe, Epidemiefolgen oder außergewöhnliche Cyberangriffe trotz angemessener Schutzmaßnahmen gehören.

Normale Personalengpässe, interne Organisationsmängel oder finanzielle Schwierigkeiten gelten nicht als höhere Gewalt.

Ausfälle von Cloud- oder anderen Dienstleistern sind nicht automatisch höhere Gewalt; entscheidend sind Ursache, Beherrschbarkeit und zumutbare Vorsorge.

Die betroffene Partei informiert die andere Partei und mindert die Auswirkungen angemessen.

## 31. Laufzeit und ordentliche Kündigung

Laufzeit und ordentliche Kündigung der Lageboard-Bereitstellung richten sich vorrangig nach den Produktbedingungen und dem bestätigten Auftrag.

Bei Resellerbezug lässt die Beendigung des Resellervertrags zwischen SSY und dem Reseller bestehende Lageboard-Nutzungs- und Serviceverhältnisse mit Endkunden bis zum Ende der jeweils bestätigten Vertragsperiode grundsätzlich unberührt. SSY und Reseller wirken an einer geordneten Fortführung, Übertragung zu einem anderen autorisierten Reseller oder unmittelbaren Fortsetzung mit SSY mit.

Eine Kündigung bedarf mindestens der Textform, soweit keine strengere Form vereinbart oder gesetzlich vorgeschrieben ist.

## 32. Außerordentliche Kündigung

Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

Bei behebbaren Pflichtverletzungen ist grundsätzlich zuvor eine angemessene Abhilfefrist zu setzen, soweit dies nicht wegen besonderer Schwere, Unzumutbarkeit oder gesetzlicher Ausnahme entbehrlich ist.

Ein wichtiger Grund kann insbesondere bei schwerwiegenden Lizenzverletzungen, erheblichem Zahlungsverzug, schwerer Verletzung von Vertraulichkeit oder Datenschutz, unzulässiger Weitergabe von Software oder erheblichen Compliance-Verstössen vorliegen.

## 33. Folgen der Vertragsbeendigung

Nach Vertragsende werden offene Vergütungs-, Rückgabe-, Export-, Lösch- und sonstige Abwicklungspflichten nach den jeweiligen Produktbedingungen erfüllt.

Bei befristeten Nutzungsrechten endet die weitere Nutzung. Bei unbefristeten Nutzungsrechten bleibt die berechtigte Nutzung bestehen, soweit nicht das Nutzungsrecht selbst wirksam beendet wurde.

Vertraulichkeits-, Schutzrechts-, Zahlungs-, Datenschutz- und sonstige ihrer Natur nach fortgeltende Pflichten bleiben bestehen.

## 34. Abtretung und Vertragsübertragung

Der Kunde darf den Vertrag oder wesentliche Rechte daraus nur mit Zustimmung von SSY übertragen, soweit nicht zwingendes Recht etwas anderes bestimmt.

SSY darf Geldforderungen an Banken oder Factoringunternehmen abtreten.

SSY darf den Vertrag im Zusammenhang mit einer gesellschaftsrechtlichen Umstrukturierung, einer Veräußerung des Unternehmens oder eines Betriebsteils oder der Übertragung des betroffenen Produkt- oder Geschäftsbereichs auf ein verbundenes Unternehmen, einen Rechtsnachfolger oder den Erwerber des betreffenden Geschäftsbetriebs übertragen, sofern der Übernehmer die aus dem Vertrag bestehenden Pflichten übernimmt und sich die wesentliche vertragliche Rechtsposition des Kunden hierdurch nicht verschlechtert. SSY informiert den Kunden über die Übertragung in Textform. Eine gesetzliche Gesamtrechtsnachfolge bleibt unberührt.

## 35. Unterauftragnehmer

SSY darf für die Leistungserbringung geeignete Unterauftragnehmer einsetzen und bleibt für die Erfüllung eigener Vertragspflichten verantwortlich.

Für Unterauftragnehmer im datenschutzrechtlichen Sinne gelten zusätzlich die Regelungen der jeweiligen AVV.

Ein Anspruch auf den dauerhaften Einsatz eines bestimmten technischen Dienstleisters besteht nicht, sofern die vertraglich geschuldete Leistung und das vereinbarte Schutzniveau erhalten bleiben.

## 36. Textform und Mitteilungen

Soweit Vertrag oder Gesetz keine strengere Form verlangen, genügt für rechtserhebliche Mitteilungen Textform, insbesondere E-Mail.

Kündigungen, wesentliche Vertragsänderungen, Freigaben von Abweichungen und sonstige für den Vertragsbestand wesentliche Erklärungen sollen an die zuletzt benannten Vertrags- oder Geschäftsadressen gerichtet werden.

Bei Resellerbezug kann ein autorisierter Reseller Mitteilungen zwischen SSY und Kunde übermitteln, soweit die Resellervereinbarung dies vorsieht. Der Kunde bleibt berechtigt, rechtserhebliche Erklärungen unmittelbar an SSY zu richten.

Der Kunde hält seine Firmen-, Rechnungs-, Support- und sonstigen relevanten Kontaktdaten aktuell.

## 37. Rechtswahl und Gerichtsstand

Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

Ausschließlicher Gerichtsstand ist, soweit gesetzlich zulässig, der Sitz von SSY. SSY bleibt berechtigt, Ansprüche auch am allgemeinen Gerichtsstand des Kunden geltend zu machen.

Zwingende ausschließliche Gerichtsstände bleiben unberührt.

## 38. Teilunwirksamkeit

Sollte eine Vertragsbestimmung ganz oder teilweise unwirksam oder undurchführbar sein, bleibt der übrige Vertrag wirksam, soweit das Festhalten am Vertrag zumutbar ist.

An die Stelle einer unwirksamen Standardklausel tritt die gesetzliche Regelung. Die Parteien können eine zulässige individuelle Regelung vereinbaren, die dem wirtschaftlichen Zweck soweit wie rechtlich möglich nahekommt.

## 39. Keine stillschweigende Vertragsänderung

Außerhalb des in Ziffer 2 geregelten Versionswechsels zum Beginn einer Verlängerungsperiode ändert eine aktualisierte Website, Rechnung, Downloadseite, Installerfassung, Produktdokumentation oder neue Vertragsfassung einen bestehenden Vertrag nicht allein durch Bereitstellung, Nutzung oder Kenntnisnahme.

Sonstige Vertragsänderungen bedürfen des im Vertrag vorgesehenen Änderungs- oder Annahmemechanismus.