

# HOSTED SERVICE AGREEMENT

„HSA“

zwischen

**FACTON GmbH**  
Konrad-Zuse-Ring 12 b  
14469 Potsdam  
„FACTON“

und

.....  
„Auftraggeber“

**INHALT**

1. VERTRAGSGEGENSTAND	3
2. NUTZUNGSRECHTE / ZUGRIFFSSOFTWARE	3
3. FACTON HOSTED SERVICE LEISTUNGEN UND VERANTWORTLICHKEITEN	5
4. TECHNISCHE VERFÜGBARKEIT / SERVICE-LEVEL-VEREINBARUNG	6
5. GEWÄHRLEISTUNGEN VON FACTON	7
6. PREISE UND ZAHLUNGSBEDINGUNGEN	8
7. DATENSICHERHEIT, DATENSCHUTZ	9
8. SCHUTZRECHTE	10
9. PFLICHTEN UND OBLIEGENHEITEN DES AUFTRAGGEBERS	10
10. HAFTUNG	10
11. LAUFZEIT, KÜNDIGUNG	11
12. PFLICHTEN BEI UND NACH BEENDIGUNG DER VEREINBARUNG	12
13. ALLGEMEINES	12
14. ANLAGEN	15
<hr/>	
Anlage 1 Glossar:	15
Anlage 2 Leistungsbeschreibung FACTON Hosted Service (einschl. SLA)	16
Anlage 3 Kontaktdaten	20
<hr/>	

Dieses **FACTON Hosted Service Agreement („HSA“)** besteht zwischen der **FACTON GmbH**, Konrad-Zuse-Ring 12 b, 14469 Potsdam („FACTON“) und der juristischen Person, die diesen Vertrag abschließt („**Auftraggeber**“).

Der Auftraggeber hat von FACTON die lizenzierten Programme (u.a. FACTON Server und Clients) auf Grundlage einer gesonderten Lizenzvereinbarung („**EULA**“) zur Nutzung lizenziert.

Der Auftraggeber möchte zusätzlich von FACTON Hosted Service Leistungen zum Betrieb der lizenzierten Programme nebst Speicherplatz („**Storage-Devices**“) zum Ablegen der erzeugten Anwendungsdaten in Anspruch nehmen.

FACTON stellt dem Auftraggeber daher unter dieser Vereinbarung Leistungen zur Nutzung der lizenzierten Programme auf nicht für den Auftraggeber ausschließlich nutzbaren Server-Infrastrukturen, Storage-Devices, Netzwerken über das Internet zur Verfügung.

Mit diesem Vertrag vereinbaren die Parteien, dass FACTON dem Auftraggeber die Nutzungsmöglichkeit für die lizenzierten Programme zum Zugriff über das Internet sowie Storage-Devices zum Ablegen der erzeugten Anwendungsdaten für die Laufzeit zur Verfügung stellt.

## 1. VERTRAGSGEGENSTAND

1.1 Gegenstand dieses Vertrages ist das Hosting der im Angebot näher bezeichneten lizenzierten Programme einschließlich ihrer Funktionalitäten sowie die Bereitstellung von Speicherplatz für die vom Auftraggeber durch Nutzung der lizenzierten Programme erzeugten und/oder die zur Nutzung der lizenzierten Programme erforderlichen Daten („Anwendungsdaten“) in dem vereinbarten Umfang gegen Zahlung des vereinbarten Entgelts. Eine Nutzung und der Zugriff auf bestimmte lizenzierte Programme (FACTON EPC Server) erfolgt auf Grundlage einer Client-Server-Infrastruktur.

1.2 Für die Beschaffenheit der von FACTON als Hosted Service bereitgestellten Leistungen ist die diesem Vertrag als Anlage 2 beigefügte Leistungsbeschreibung für FACTON Hosted Services abschließend maßgeblich. Ein Zugriff auf von FACTON gehostete lizenzierte Programme setzt unter Umständen eine lokale Installation einer Zugriffssoftware („Client“) auf den lokalen IT-System des Auftraggebers voraus. Eine darüberhinausgehende Leistung schuldet FACTON nicht.

1.3 Soweit Angestellte von FACTON vor Vertragsschluss Garantien abgeben, sind diese nur wirksam, wenn sie durch einen gesetzlichen Vertreter von FACTON schriftlich bestätigt werden.

## 2. NUTZUNGSRECHTE / ZUGRIFFSSOFTWARE

2.1 Der Auftraggeber hat die unter dieser Vereinbarung gehosteten lizenzierten Programme von FACTON auf Grundlage eines EULA zum Zwecke der Nutzung beim

Auftraggeber vor Ort lizenziert. Der Auftraggeber stellt für die Zwecke und Dauer dieser Vereinbarung FACTON die Lizenzen an den lizenzierten Programmen bereit. Soweit der Auftraggeber von FACTON unter dem EULA nicht alle erforderlichen Recht zum Betrieb und/oder der Nutzung der lizenzierten Programme als Hosted Service lizenziert hat, ergänzt bzw. gewährleistet FACTON als Lizenzgeber den erforderlichen Umfang der Nutzungsrechte für die Zwecke dieser Vereinbarung.

2.2 FACTON räumt dem Auftraggeber während der Laufzeit das einfache nicht-übertragbare Recht zur Nutzung des Hosted Service und der Hosted Services-Dokumentation ausschließlich zur Abwicklung der internen Geschäftsvorfälle des Auftraggebers und seiner Verbundenen Unternehmen gemäß den vertraglichen Bedingungen, insbesondere der Leistungsbeschreibung in Anlage 2 und der Hosted Service Dokumentation, ein.

2.3 Der Auftraggeber kann autorisierten Nutzern die Nutzung des Hosted Service im vertraglich vereinbarten Umfang gestatten. Die Zugangsdaten für den Hosted Service dürfen nicht mehrfach genutzt oder von mehreren Personen gleichzeitig verwendet werden. Sie können jedoch von einer Person auf eine andere übertragen werden, wenn der ursprünglich Nutzer nicht mehr zur Nutzung des Hosted Service befugt ist. Der Auftraggeber steht für Handlungen und Unterlassungen seiner autorisierten Nutzer und Verbundenen Unternehmen wie für eigene Handlungen und Unterlassungen ein und verpflichtet sie zur vertragsgemäßen Nutzung des Hosted Service. Im Übrigen ist es dem Auftraggeber untersagt, den Hosted Service sowie die Hosted Service-Dokumentation unter zu lizenzieren, zu verkaufen, zu verleasen, zu vermieten oder anderweitig Dritten zur Verfügung zu stellen.

2.4 Dem Auftraggeber ist bei der Nutzung des Hosted Service Folgendes untersagt: (a) den Hosted Service oder die Hosted Service- Dokumentation (soweit dies nicht nach zwingendem Recht erlaubt ist) ganz oder teilweise zu kopieren, übersetzen, disassemblieren, dekompileieren, zurück zu entwickeln oder anderweitig zu modifizieren oder abgeleitete Werke hiervon zu erstellen; (b) eine Nutzung des Hosted Service in einer Weise, die gegen anwendbares Recht verstößt, insbesondere Übermittlung von Informationen und Daten, die rechtswidrig sind oder Schutzrechte Dritter verletzen; sowie (c) den Betrieb oder die Sicherheit des Hosted Service zu gefährden oder zu umgehen.

2.5 Der Auftraggeber ist für die Überwachung der Nutzung des Hosted Service verantwortlich und meldet FACTON unverzüglich schriftlich jede Nutzung, die über die vertraglichen Vereinbarungen hinausgeht, insbesondere über ggf. in Anlage 2 vereinbarte Nutzungsmetriken und -volumen. Der Auftraggeber ist in diesem Fall verpflichtet, eine Vereinbarung zu unterzeichnen, welche die zusätzliche Nutzung und die zusätzliche Vergütung ausweist. Die entsprechende Vergütung entsteht von dem Tag an, seit dem die Überschreitung besteht. FACTON ist berechtigt, die Vertragsgemäßheit der Nutzung des Hosted Service zu überprüfen.

2.6 FACTON kann den Zugang (insbes. Benutzernamen und Kennwörter) des Auftraggebers zum Hosted Service vorübergehend zur Schadensabwehr aussetzen, wenn und soweit eine hinreichende Wahrscheinlichkeit dafür besteht, dass sich die weitere vertragswidrige Nutzung des Hosted Service durch den Auftraggeber, Autorisierte Nutzer oder eines Dritten unter Verwendung der Zugangsdaten des Auftraggebers nachteilig auf den Hosted Service oder Rechte Dritter in einer Weise auswirken könnte, das unmittelbares Handeln zur Schadensabwehr erforderlich macht. FACTON benachrichtigt den Auftraggeber unverzüglich über eine solche Aussetzung. FACTON schränkt die Aussetzung hinsichtlich Zeitraum und Umfang so ein, wie es nach den Umständen des Einzelfalls vertretbar ist.

2.7 Der Hosted Service kann Verknüpfungen zu Web-Services enthalten, die von FACTON-Partnern und Drittanbietern auf externen Webseiten angeboten werden, die über den Hosted Service aufrufbar sind und den Nutzungsregelungen dieser Drittanbieter unterliegen. FACTON vermittelt nur den technischen Zugriff auf Inhalte derartiger eingebundener Websites, für deren Inhalte ausschließlich diese Dritten verantwortlich sind.

2.8 Der Zugriff auf die Server-Infrastruktur erfolgt ausschließlich mit den hierzu von FACTON zur Verfügung gestellten Clients; evtl. technische oder fachliche Einzelheiten des Zugriffs unter Verwendung Clients sind in Anlage 2 vereinbart.

2.9 Soweit der Auftraggeber im Rahmen der Nutzung der lizenzierten Programme den FACTON Content des Auftraggebers nutzt und in diesem Zusammenhang in Beziehung stehende Auftraggeber-Daten erfasst, aktualisiert, überprüft oder Analysen erstellt, können diese Auftraggeber-Daten zur Überprüfung und Verbesserung der Datenqualität und -integrität des FACTON Content und zu Zwecken des anonymen Benchmarkings geeignet sein. Der Auftraggeber räumt FACTON an solchen Auftraggeber-Daten ein einfaches, dauerhaftes kostenloses Recht ein, diese Auftraggeber-Daten zu anonymisieren und in anonymisierter Form zum Zweck der Verbesserung der Datenqualität des FACTON Content als Benchmark-Daten zu nutzen. Eine Übernahme von Auftraggeber-Daten in den FACTON Content bedarf einer Zustimmung durch Bestätigung einer elektronischen Systemmeldung durch den Auftraggeber. Dieser wird die Zustimmung nicht unbillig verweigern.

2.10 Der Auftraggeber räumt FACTON das Recht ein, Daten über das Benutzerverhalten bei der Anwendung von lizenzierten Programmen und Anwendungsdaten aus der Nutzung von lizenzierten Programmen zu anonymisieren. Unter Wahrung der Anonymität kann FACTON alle so entstandenen Daten für eigene Zwecke wie Produktoptimierung, -verbesserung, Weiter- und Neuentwicklung der Produkte und Software von FACTON, sowie weitere vergleichbare Zwecke verarbeiten und nutzen.

### 3. FACTON HOSTED SERVICE LEISTUNGEN UND VERANTWORTLICHKEITEN

3.1 FACTON stellt den im Angebot beschriebenen Hosted Service für die lizenzierten Programme ab dem vereinbarten Zeitpunkt auf virtualisierten IT-Systemen („Server-

Infrastruktur“) zur Verfügung. FACTON erbringt auch die vereinbarten Supportleistungen für das Hosting. Die Beschaffenheit und Funktionalität der von FACTON geschuldeten Leistungen sind abschließend im Angebot, der Leistungsbeschreibung (Anlage 2) und den dort in Bezug genommenen Dokumenten vereinbart. Zusätzliche Leistungen oder Leistungsmerkmale schuldet FACTON nicht.

3.2 FACTON hält auf der Server-Infrastruktur ab dem im Angebot vereinbarten Zeitpunkt der betriebsfähigen Bereitstellung für die vom Auftraggeber durch Nutzung der lizenzierten Programme erzeugten und/oder die zur Nutzung der lizenzierten Programme erforderlichen Daten („Anwendungsdaten“) Speicherplatz in dem im Angebot vereinbarten Umfang bereit.

3.3 Die lizenzierten Programme und die Anwendungsdaten werden auf der Server-Infrastruktur regelmäßig, mindestens kalendertäglich, gesichert. Für die Einhaltung handels- und steuerrechtlicher Aufbewahrungsfristen ist der Auftraggeber verantwortlich.

3.4 FACTON verwendet bei der Erbringung des Hosted Service angemessene Sicherheitstechnologien.

3.5 Die Leistungsmerkmale des Hosted Service können von FACTON weiterentwickelt werden und angepasst werden, um den technischen Fortschritt zu berücksichtigen oder die kontinuierliche Einhaltung geltenden zwingenden Rechts zu gewährleisten („Kontinuierliche Entwicklung“). FACTON informiert über die kontinuierliche Entwicklung mit angemessener Frist (in der Regel 3 Monate vor Inkrafttreten), insbesondere durch E-Mail, durch Release Notes oder innerhalb des Hosted Service. Sofern durch eine kontinuierliche Entwicklung berechnete Interessen des Auftraggebers nachteilig berührt sein können, so dass ihm insoweit ein Festhalten an den Vereinbarungen nicht mehr zugemutet werden kann, kann der Auftraggeber den betroffenen Hosted Service schriftlich mit einer Frist von einem (1) Monat bis zum Inkrafttreten der angekündigten Änderung kündigen.

3.6 Vereinbarungen über Systemvoraussetzungen auf Seiten des Auftraggebers sind in Anlage 2 getroffen. Für die Beschaffenheit der erforderlichen Hard- und Software auf Seiten des Auftraggebers sowie für die Telekommunikationsverbindung zwischen dem Auftraggeber und FACTON bis zum Leistungsübergabepunkt ist FACTON nicht verantwortlich.

## 4. TECHNISCHE VERFÜGBARKEIT / SERVICE-LEVEL-VEREINBARUNG

4.1 Unter Verfügbarkeit verstehen die Parteien die technische Nutzbarkeit der lizenzierten Programme und der Anwendungsdaten am Leistungsübergabepunkt zum Gebrauch durch den Auftraggeber unter Verwendung der Clients. Sämtliche Einzelheiten zu der Verfügbarkeit, insbesondere zu den technischen Parametern und Verfahren zur Messung und Bestimmung der Verfügbarkeit, ergeben sich aus Anlage 2.

4.2 Soweit nicht abweichend vereinbart, wird FACTON eine durchschnittliche monatliche Systemverfügbarkeit für das Produktivsystem des Hosted Service aufrechterhalten, die als Service-Level-Vereinbarung („SLA“) in Anlage 2 (Leistungsbeschreibung) geregelt ist.

4.3 Erreicht FACTON das SLA nicht, hat der Auftraggeber Anspruch auf einen Service-Level-Credit in Form einer Vertragsstrafe (§ 339 BGB) wie im SLA näher beschrieben. Wenn die Gültigkeit des Service-Level-Credit durch FACTON schriftlich oder per E-Mail bestätigt wurde, wird der Anspruch als Gutschrift auf einen zeitlich nachfolgenden Rechnungsbetrag für den Hosted Service verrechnet, oder - wenn keine künftige Rechnung mehr fällig ist – als Rückvergütung gezahlt. Geleistete Vertragsstrafen werden auf etwaige Schadensersatzansprüche des Auftraggebers angerechnet. Falls FACTON (i) das SLA in vier aufeinanderfolgenden Kalendermonaten oder (ii) in fünf oder mehr Kalendermonaten in einem Zeitraum von zwölf Monaten oder (iii) eine Systemverfügbarkeit von mindestens 95 % für einen Kalendermonat nicht erreicht, kann der Auftraggeber den betroffenen Hosted Service mit einer Frist von dreißig (30) Tagen nach dem Auftreten der Nichteinhaltung schriftlich per Mitteilung an FACTON kündigen. Die Kündigung wird zum Ende des Kalendermonats wirksam, in dem FACTON die Kündigung erhalten hat.

## 5. GEWÄHRLEISTUNGEN VON FACTON

5.1 FACTON gewährleistet, dass der Hosted Service während seiner Laufzeit die im Angebot und der Leistungsvereinbarung und der Hosted Service-Dokumentation vereinbarten Spezifikationen erfüllt und der Hosted Service bei vertragsgemäßer Nutzung durch den Auftraggeber keine Rechte Dritter verletzt. FACTON beseitigt Sach- und Rechtsmängel der Services nach Maßgabe von Ziffer 5.2.

5.2 Hat FACTON den Mangel auch nach Ablauf einer vom Auftraggeber schriftlich gesetzten Nachfrist von angemessener Länge nicht beseitigt, und ist die Tauglichkeit der Services dadurch mehr als nur unerheblich gemindert, hat der Auftraggeber das Recht zur Kündigung, die schriftlich zu erfolgen hat. Ist die Tauglichkeit der Services zum vertragsgemäßen Gebrauch mehr als nur unerheblich gemindert, hat der Auftraggeber das Recht, die Vergütung angemessen zu mindern. Service Level Credits werden auf etwaige Minderungsansprüche des Auftraggebers angerechnet. Für Schadensersatz wegen Mängeln gilt Ziffer 10. Die verschuldensunabhängige Haftung für bereits bei Vertragsabschluss vorhandene Mängel gemäß § 536a Abs. 1 Alt. 1 BGB ist ausgeschlossen.

5.3 Der Auftraggeber ist verpflichtet, jegliche Pflichtverletzungen von FACTON unverzüglich schriftlich unter genauer Beschreibung des Grundes zu rügen.

5.4 Gewährleistungsrechte wegen Sach- und Rechtsmängeln der Abnahme zugänglicher Services verjähren ein Jahr nach Abnahme. Die Gewährleistungen für den Hosted Service gelten für den Support entsprechend.

## 6. PREISE UND ZAHLUNGSBEDINGUNGEN

6.1 Der Auftraggeber ist verpflichtet, die Vergütung in der vertraglich vereinbarten Höhe für den Hosted Service an FACTON zu zahlen.

6.2 Die Vergütung für den Hosted Service ist fällig und zahlbar mit Rechnungsstellung.

6.3 Der Auftraggeber kann während der Laufzeit zusätzliche Hosted Service Leistungen durch Vereinbarung einer Erweiterung zum betreffenden Angebot („Erweiterungsvereinbarung“) hinzufügen. Ungeachtet des Datums des Inkrafttretens einer solchen Erweiterungsvereinbarung, entspricht die Laufzeit jeder Erweiterungsvereinbarung der verbleibenden aktuellen Laufzeit des Angebotes und die Vergütung wird entsprechend anteilig berechnet.

6.4 Die im Angebot vereinbarte wiederkehrende Vergütung gilt für die dort vereinbarte Mindestlaufzeit. Die für eine Verlängerungslaufzeit geltende Vergütung entspricht der Vergütung der jeweils vorhergehenden Mindest- bzw. Verlängerungslaufzeit, soweit FACTON die Vergütung nicht wie folgt erhöht:

(a) FACTON kann die wiederkehrende Vergütung jeweils mit einer Ankündigungsfrist von zwei Monaten mit Wirkung zum Beginn einer Verlängerungslaufzeit durch schriftliche Anpassungserklärung gegenüber dem Auftraggeber nach ihrem Ermessen unter Einhaltung der folgenden Grundsätze ändern:

(b) FACTON darf die Vergütung höchstens in dem Umfang ändern, in dem sich der nachfolgend unter Absatz (c) genannte Index geändert hat (Änderungsrahmen). Handelt es sich um die erste Vergütungsanpassung, ist für den Änderungsrahmen die Indexentwicklung zwischen dem im Zeitpunkt des Vertragsschlusses veröffentlichten Indexstand und dem im Zeitpunkt der Anpassungserklärung zuletzt veröffentlichten Indexstand maßgeblich. Ist bereits früher eine Vergütungsanpassung erfolgt, wird der Änderungsrahmen definiert durch die Indexentwicklung zwischen dem im Zeitpunkt der vorangehenden Anpassungserklärung zuletzt veröffentlichten Indexstand und dem im Zeitpunkt der neuen Anpassungserklärung zuletzt veröffentlichten Indexstand.

(c) Für die Ermittlung des Änderungsrahmens ist der Index der durchschnittlichen Bruttomonatsverdienste der vollzeitbeschäftigten Arbeitnehmer in Deutschland für den Wirtschaftszweig Erbringung von Dienstleistungen der Informationstechnologie zugrunde zu legen. Sollte dieser Index nicht mehr veröffentlicht werden, ist für die Ermittlung des Änderungsrahmens derjenige vom Statistischen Bundesamt veröffentlichte Index maßgeblich, der die Entwicklung der durchschnittlichen Bruttomonatsverdienste im vorgenannten Wirtschaftszweig am ehesten abbildet.



(d) Wenn der Auftraggeber der Vergütungsanpassung nicht spätestens einen Monat vor Ablauf der vorhergehenden Vertragslaufzeit widerspricht und damit eine Verlängerung zu dieser erhöhten Vergütung ablehnt, gilt die geänderte Vergütung bei automatischer Verlängerung des Service für den Verlängerungszeitraum als vereinbart. Hierauf weist FACTON in der Anpassungserklärung hin.

6.5 Falls nicht anders vereinbart, ist der Auftraggeber verpflichtet, alle Rechnungen innerhalb von vierzehn (14) Tagen ab dem Rechnungsdatum durch Überweisung zu zahlen.

6.6 Alle Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer.

## 7. DATENSICHERHEIT, DATENSCHUTZ

7.1 Die Parteien werden die jeweils anwendbaren, insbesondere die in Deutschland gültigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen beachten und ihre im Zusammenhang mit dem Vertrag und dessen Durchführung eingesetzten Beschäftigten über deren datenschutzrechtlichen Pflichten unterrichten, soweit diese nicht bereits allgemein entsprechend verpflichtet sind.

7.2 Erhebt, verarbeitet oder nutzt der Auftraggeber personenbezogene Daten, so steht er dafür ein, dass er dazu nach den anwendbaren insb. datenschutzrechtlichen Bestimmungen berechtigt ist und stellt im Falle eines Verstoßes FACTON von Ansprüchen Dritter frei. Soweit die zu verarbeitenden Daten personenbezogene Daten sind, wird der Auftraggeber FACTON hierauf vorab schriftlich hinweisen. In diesem Fall liegt eine Auftragsdatenverarbeitung vor und FACTON wird die gesetzlichen Erfordernisse der Auftragsdatenverarbeitung und Weisungen des Auftraggebers (z.B. zur Einhaltung von Löschungs- und Sperrungspflichten) beachten. Die Weisungen müssen rechtzeitig schriftlich mitgeteilt werden. In diesem Fall schließen die Parteien eine gesonderte Vereinbarung über die Auftragsdatenverarbeitung ab.

7.3 FACTON schützt insbesondere die in seinem Zugriff liegenden Dienste und Systeme sowie die vom Auftraggeber oder den Auftraggeber betreffenden, auf der Server-Infrastruktur gespeicherten Anwendungsdaten und ggf. sonstigen Daten gegen unbefugte Kenntnisnahme, Speicherung, Veränderung oder anderweitige nicht autorisierte Zugriffe oder Angriffe – sei es durch technische Maßnahmen, durch Viren oder andere schädliche Programme oder Daten oder durch physischen Zugriff – durch Mitarbeiter von FACTON oder Dritte, ganz gleich auf welchem Wege diese erfolgen. FACTON ergreift hierzu die geeigneten und üblichen Maßnahmen, die nach dem Stand der Technik geboten sind, insbesondere Virenschutz und Schutz gegen ähnliche schädliche Programme, sowie sonstige Sicherung seiner Einrichtung einschließlich des Schutzes gegen Einbruch.

7.4 Die Verpflichtungen nach Ziffer 7.1 – 7.3 bestehen, so lange Anwendungsdaten im Einflussbereich von FACTON liegen, auch über das Vertragsende hinaus.

## 8. SCHUTZRECHTE

8.1 Der Auftraggeber darf den Hosted Service und die Hosted Service-Dokumentation nur in dem Umfang nutzen, der vertraglich festgelegt ist. Soweit dem Auftraggeber hieran nicht ausdrücklich Rechte eingeräumt werden, stehen alle Rechte hieran im Übrigen im Verhältnis zum Auftraggeber FACTON oder seinen Lizenzgebern zu.

8.2 Sofern nicht abweichend vereinbart, stehen im Verhältnis zu FACTON dem Auftraggeber alle Rechte an und in Bezug auf die Auftraggeber-Daten zu.

8.3 FACTON haftet nicht dafür, dass der Hosted Service zu gesetzeswidrigen oder gegen behördlichen Vorschriften oder Auflagen verstoßenden Zwecken verwendet oder entsprechende Daten, insbesondere Anwendungsdaten erstellt und/oder auf der Server-Infrastruktur gespeichert werden.

## 9. PFLICHTEN UND OBLIEGENHEITEN DES AUFTRAGGEBERS

9.1 Der Auftraggeber ist für den Inhalt der Auftraggeber-Daten und deren Erfassung im Hosted Service verantwortlich.

9.2 Der Auftraggeber unterhält angemessene Sicherheitsstandards für die Nutzung des Hosted Service durch die autorisierten Nutzer. Der Auftraggeber ist allein dafür verantwortlich, die Eignung des Hosted Service für seine Geschäftsabläufe zu bewerten und alle anwendbaren rechtlichen Bestimmungen hinsichtlich der Auftraggeber-Daten und der Nutzung des Hosted Service einzuhalten. Der Auftraggeber ist verpflichtet, bei der Erbringung des Hosted Service und der Support-Leistungen durch FACTON im erforderlichen Umfang unentgeltlich mitzuwirken, indem er insbesondere über Infrastruktur- und Telekommunikationseinrichtungen zum Zugriff auf den Hosted Service verfügt. FACTON weist darauf hin, dass die Erbringung der Mitwirkungsleistungen Voraussetzung für die ordnungsgemäße Leistung durch FACTON ist. Der Auftraggeber trägt Nachteile und Mehrkosten aus der Verletzung seiner Pflichten.

## 10. HAFTUNG

10.1 In allen Fällen vertraglicher und außervertraglicher Haftung leistet FACTON Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen ausschließlich nach Maßgabe folgender Grenzen:

- (a) bei Vorsatz in voller Höhe, ebenso bei Fehlen einer Beschaffenheit, für die FACTON eine Garantie übernommen hat;
- (b) bei grober Fahrlässigkeit nur in Höhe des vorhersehbaren Schadens, der durch die verletzte Pflicht verhindert werden sollte;

(c) in anderen Fällen: nur bei Verletzung einer wesentlichen Pflicht (Kardinalpflicht) und bis zu den im folgenden Unterabsatz genannten Haftungsgrenzen. Die Verletzung einer Kardinalpflicht liegt vor bei Verletzung einer Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages erst ermöglicht oder deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und auf deren Einhaltung der Auftraggeber regelmäßig vertrauen darf.

10.2 Die Haftung in Ziffer 10.1 c.) ist auf Euro 25.000 EUR pro Schadensfall begrenzt, insgesamt und insgesamt pro Vertragsjahr auf die Vergütung, die für den betreffenden Hosted Service in dem Vertragsjahr gezahlt wurde, mindestens jedoch in Höhe von 75.000 EUR.

10.3 Die Haftungsbegrenzungen gemäß Ziffer 10.2 gelten nicht bei der Haftung für Personenschäden und bei der Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz.

10.4 FACTON bleibt der Einwand des Mitverschuldens unbenommen.

10.5 Für alle Ansprüche gegen FACTON auf Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen bei vertraglicher und außervertraglicher Haftung gilt eine Verjährungsfrist von einem Jahr. Die Verjährungsfrist beginnt mit dem in § 199 Abs. 1 BGB bestimmten Zeitpunkt. Sie tritt spätestens mit Ablauf von fünf Jahren ab Entstehung des Anspruchs ein. Die Regelungen der Sätze 1 bis 3 dieses Abschnitts 10.5 gelten nicht für die Haftung bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit oder bei Personenschäden oder nach dem Produkthaftungsgesetz. Die abweichende Verjährungsfrist für Ansprüche wegen Sach- und Rechtsmängeln (Ziffer 5) bleibt von den Regelungen dieses Absatzes unberührt.

## 11. LAUFZEIT, KÜNDIGUNG

11.1 Die Laufzeit des Hosted Service ergibt sich aus dem Angebot. Jedes Angebot über die Bereitstellung von Hosted Service läuft zunächst für die dort vereinbarte Mindestlaufzeit („Mindestlaufzeit“). Nach Ablauf der Mindestlaufzeit verlängert sie sich automatisch um die vereinbarten Verlängerungslaufzeiten (jeweils eine „Verlängerungslaufzeit“), sofern der Hosted Service nicht von einer der Parteien gemäß Ziffer 11.2 gekündigt wird.

11.2 Die ordentliche (Teil-) Kündigung des Hosted Service ist während der Mindest- bzw. Verlängerungslaufzeit ausgeschlossen. Die Parteien können den Hosted Service mit einer Frist von mindestens drei (3) Monaten zum Ende der jeweils aktuellen Mindest- oder Verlängerungslaufzeit kündigen.

11.3 Sonderkündigungsrechte und Kündigungen aus wichtigem Grund bleiben vorbehalten. Kündigungen bedürfen zur Wirksamkeit der Schriftform. FACTON behält sich eine Kündigung aus wichtigem Grund insbesondere bei mehrfacher oder grober

Verletzung wesentlicher Vertragspflichten vor. Die außerordentliche Kündigung wegen oder im Zusammenhang mit einer Pflichtverletzung ist nur nach vorangegangener schriftlicher Abmahnung mit angemessener Fristsetzung von nicht unter zehn Werktagen möglich.

11.4 Im Falle einer Kündigung des Auftraggebers hat der Auftraggeber Anspruch auf eine anteilige Rückerstattung vorausgezahlter Vergütung für die nach dem Kündigungsdatum liegende ursprüngliche Laufzeit des jeweiligen Hosted Service.

11.5 Mit Vertragsende (i) wird die Zugriffsmöglichkeit des Auftraggebers auf den Hosted Service beendet; (ii) sein Recht zur Nutzung des Hosted Service und der vertraulichen Informationen von FACTON endet; und (iii) werden die Vertraulichen Informationen der jeweils offenlegenden Partei vereinbarungsgemäß zurückgegeben oder gelöscht. Die Kündigung einzelner Angebote über Hosted Services lässt andere Verträge unberührt.

## 12. PFLICHTEN BEI UND NACH BEENDIGUNG DER VEREINBARUNG

12.1 Die Kommunikation zwischen Auftraggeber und FACTON zum Betrieb der Hosted Services (z.B. Information über Wartungsfenster, Versandt der Verfügbarkeitsberichte, Erneuerung von Zertifikaten) erfolgt per E-Mail. Die dazu notwendigen Kontaktdaten sind in der Anlage 3 – Kontaktdaten hinterlegt. Fehlfunktionen der Hosted Services werden an den Support von FACTON gemeldet. Die Website für die Support-Dienstleistungen finden Sie unter folgender Adresse: [www.facton.com/service-and-support](http://www.facton.com/service-and-support).

12.2 Zu dem vereinbarten Zeitpunkt, spätestens jedoch mit Beendigung des Vertragsverhältnisses ist FACTON verpflichtet, die vom Auftraggeber gespeicherten Anwendungsdaten und ggf. sonst gespeicherte Daten diesem auf einem Datenträger zur Verfügung zu stellen.

12.3 Der Auftraggeber ist verpflichtet, FACTON die entstandenen notwendigen und nachgewiesenen Kosten im Zusammenhang mit den Leistungen nach Ziffern 12.1 nach Aufwand zu vergüten. Die Vergütung erfolgt zu den im Zeitpunkt der Beendigung des Vertrages geltenden allgemeinen Listenpreisen von FACTON.

## 13. ALLGEMEINES

13.1 Allgemeine Geschäftsbedingungen des Auftraggebers finden keine Anwendung.

13.2 Der Auftraggeber darf nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen.

13.3 Keine der Parteien ist haftbar für ihr Versäumnis, ihre vertraglichen Verpflichtungen zu erbringen, falls sich die Partei aus Gründen außerhalb der zumutbaren Kontrolle (Höhere Gewalt wie z. B. terroristische Handlungen, Feuer, Explosion, Streiks, oder Arbeitskämpfe Verspätungen durch Lieferanten oder Hersteller, Regierungsaktivitäten oder ähnliche Umstände) daran gehindert ist.

13.4 Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrags unwirksam sein, berührt dies die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht. Die Vertragsparteien werden sich bemühen, anstelle der unwirksamen Bestimmung eine wirksame zu finden, die dem wirtschaftlichen Bedeutungsgehalt der unwirksamen Bestimmung am ehesten nahekommt.

13.5 Der Auftraggeber ist nicht berechtigt Rechte oder Pflichten gemäß dieser Vereinbarung abzutreten oder in anderer Weise zu übertragen (einschließlich ohne Beschränkung im Wege der Verschmelzung oder Beteiligung). FACTON ist ohne die Zustimmung des Auftraggebers berechtigt, die Rechte oder Verpflichtungen an Unternehmen der FACTON-Gruppe und/oder eine dritte Partei abzutreten oder in anderer Weise zu übertragen.

13.6 Der Hosted Service und die Hosted Service- Dokumentation unterliegen den Ausfuhrkontrollgesetzen verschiedener Länder, insbesondere den Gesetzen der Bundesrepublik Deutschlands. Der Auftraggeber verpflichtet sich, den Hosted Service, die und die Hosted Service- Dokumentation nicht ohne vorherige schriftliche Zustimmung von FACTON an eine Regierungsbehörde zur Prüfung einer eventuellen Nutzungsrechtseinräumung oder anderweitiger behördlicher Genehmigung zu übergeben und den Hosted Service und die Hosted Service- Dokumentation nicht in Länder oder an natürliche oder juristische Personen zu exportieren, für die gemäß den entsprechenden Ausfuhrgesetzen Exportverbote gelten. Ferner ist der Auftraggeber für die Einhaltung aller geltenden rechtlichen Vorschriften des Landes, in dem sich der Hauptsitz des Auftraggebers befindet, und anderer Länder in Bezug auf die Nutzung des Hosted Service durch den Auftraggeber und seine autorisierten Nutzer verantwortlich. FACTON weist hiermit ausdrücklich darauf hin, dass FACTON gemäß den Ausfuhrkontrollgesetzen verschiedener Länder, insbesondere den Gesetzen Deutschlands, sowie aufgrund von auf FACTON anwendbaren Handelssanktionen und Embargos dazu verpflichtet sein kann, den Zugang des Auftraggebers zum Hosted Service und zu Hosted Service-Material, einzuschränken, zeitlich auszusetzen oder zu beenden.

13.7 Systembenachrichtigungen und Informationen von FACTON, die sich auf den Betrieb, das Hosting oder den Support des Hosted Service beziehen, können auch innerhalb des Hosted Service verfügbar gemacht, in elektronischer Form an die benannte Kontaktperson übermittelt oder über ein FACTON Support-Portal verfügbar gemacht werden.

13.8 In Bezug auf die Erbringung und den Support des Hosted Service können Regelungen dieser AGB nach Maßgabe der folgenden Sätze geändert werden, sofern

dadurch nicht für das Äquivalenzverhältnis zwischen den Parteien wesentliche Vertragsinhalte geändert werden und sofern die Änderung für den Auftraggeber zumutbar ist. FACTON wird die Änderung der AGB dem Auftraggeber schriftlich mitteilen. Wenn der Auftraggeber der Änderung nicht schriftlich binnen vier Wochen nach Zugang der Mitteilung schriftlich widerspricht, gilt die Änderung als genehmigt und ab diesem Zeitpunkt ist die geänderte Fassung der AGB für die zwischen FACTON und dem Auftraggeber bestehende Vereinbarung bindend. Auf diese Folge wird FACTON den Auftraggeber bei Mitteilung der Änderung ausdrücklich hinweisen.

13.9 Diese Vereinbarung unterliegt und wird ausgelegt in Übereinstimmung mit, und die rechtlichen Beziehungen zwischen den Parteien werden bestimmt im Einklang mit, den Gesetzen der Bundesrepublik Deutschland ohne Berücksichtigung kollisionsrechtlicher Prinzipien und unter Ausschluss der Anwendung der United Nations Convention for the International Sale of Goods. Ausschließlicher Gerichtsstand ist München.

13.10 Sämtliche in diesem Vertrag genannten Anlagen nebst dem Glossar (Anlage 1) sind verpflichtender Vertragsbestandteil.

FACTON GMBH

AUFTRAGGEBER

---

(Ort, Datum)

---

(Ort, Datum)

---

(Stempel, Unterschrift)

---

(Stempel, Unterschrift)

## 14. ANLAGEN

### Anlage 1 Glossar:

**Angebot** bedeutet das von FACTON für den Auftraggeber erstellte Angebot für die Nutzung der lizenzierten Programme als Hosted Service.

**Auftraggeber-Daten** bezeichnen alle Inhalte, Materialien, Daten, personenbezogene Daten und Informationen, die von Nutzern im Produktivsystem eines Hosted Service erfasst werden oder aus dessen Nutzung abgeleitet und im Hosted Service gespeichert werden (z. B. spezifische Berichte des Auftraggebers).

**Autorisierter Nutzer** (oder „Named User“) bezeichnet eine Person beim Auftraggeber und seinen verbundenen Unternehmen, der FACTON unter dem EULA eine Zugriffsberechtigung für die lizenzierten Programme und damit auch für den Hosted Service erteilt hat.

**FACTON Content** bedeutet eine Zusammenstellung von Benchmark-Daten zur Produktkostenschätzung deren Umfang sich aus der Leistungsbeschreibung unter [www.factor.com/en/factor-content](http://www.factor.com/en/factor-content) ergibt, welche von Zeit zu Zeit modifiziert werden kann.

**Hosted Service** bezeichnet jede spezifische von FACTON auf Grundlage eines Angebotes bereitgestellte On-Demand-Hosting-Lösung (einschließlich Support) für die lizenzierten Programme.

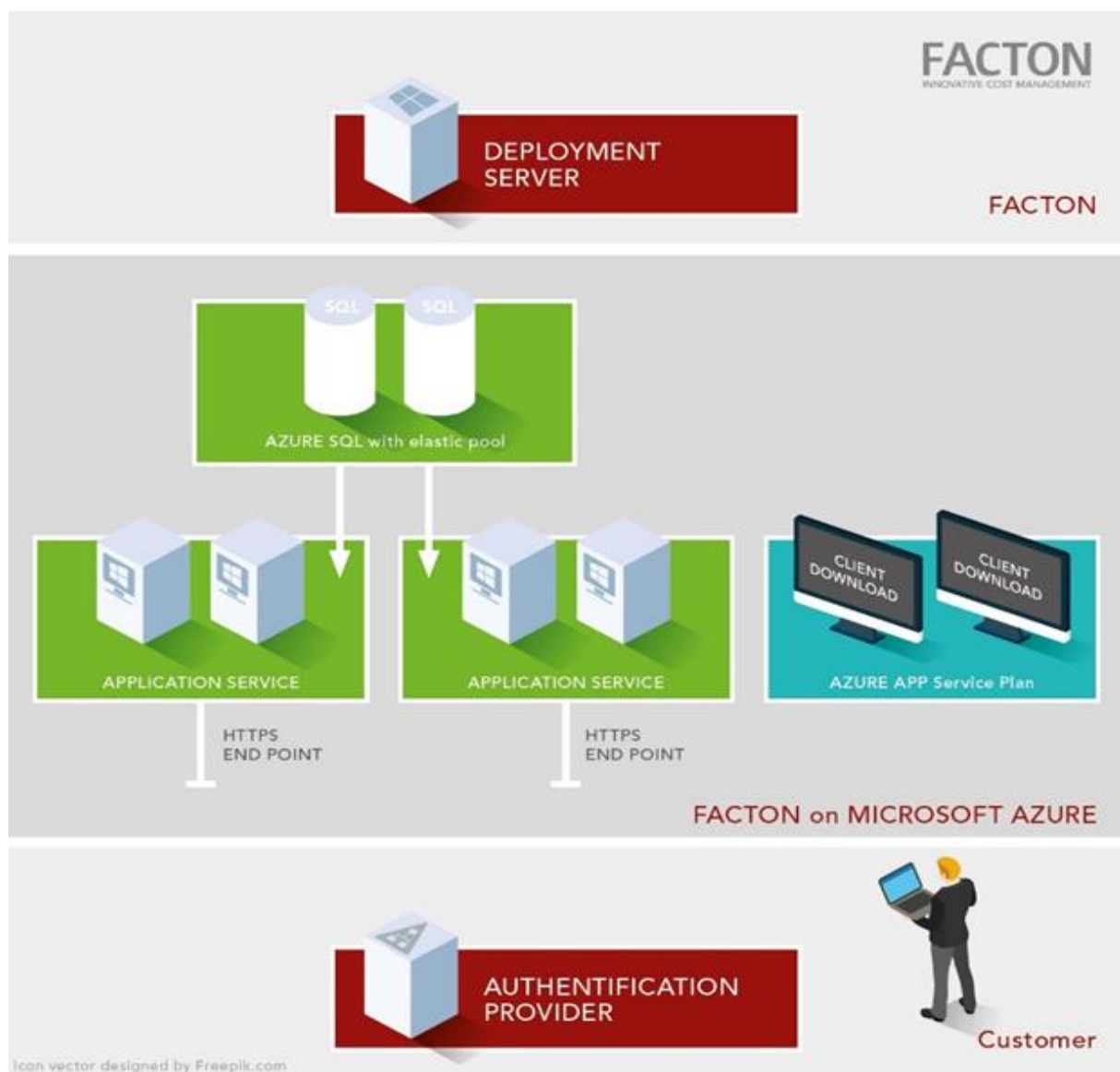
**Hosted Service Dokumentation** bezeichnet alle Materialien, die dem Auftraggeber vor oder im Rahmen der vertraglichen Leistungserbringung von FACTON bereitgestellt werden, einschließlich der durch die Erbringung von Support- oder Consulting- Leistungen für den Lizenznehmer entstandenen Materialien. Die Hosted Service Dokumentation beinhalten Materialien, die in Zusammenarbeit mit FACTON erstellt werden, jedoch nicht Auftraggeber-Daten, vertrauliche Informationen des Auftraggebers oder der Hosted Service selbst.

**Verbundene Unternehmen** bezeichnet Unternehmen, die im Sinne der § 15 ff. AktG mit dem Auftraggeber verbunden sind.

## Anlage 2 Leistungsbeschreibung FACTON Hosted Service (einschl. SLA)

### 1. Leistungsbeschreibung

FACTON stellt dem Auftraggeber die lizenzierten Programme (FACTON EPC) über eine Server-Infrastruktur auf Basis von Microsoft Azure unter spezifischer Nutzung dezidierter integrierter Microsoft Azure Teilservices (wie Azure SQL Database, Elastic Pools und Azure App Services) zur Verfügung.





## 2. Systemvoraussetzungen auf Seiten des Auftraggebers

Eine Microsoft-basierte Infrastruktur für die Nutzerverwaltung und für die lokale Installation der Clients ist Systemvoraussetzung auf Seiten des Auftraggebers.

Der Auftraggeber hat die Clients in seinem Netzwerk und seinen IT-Systemen zu betreiben.

Weitere Details und Einzelheiten zu den Systemvoraussetzungen auf Seiten des Auftraggebers sind in der Hosted Services Dokumentation geregelt.

## 3. Technische Verfügbarkeit

### a) Definition und Bestimmung der technischen Verfügbarkeit des Hosted Service

Der „**Leistungsübergabepunkt**“ für die Hosted Services im Hinblick auf vereinbarte SLA ist die Erreichbarkeit der Server-Infrastruktur am HTTPS End Point von Microsoft Azure. Die Verfügbarkeiten beziehen sich auf diesen Leistungsübergabepunkt. SLAs werden von FACTON durch ein entsprechendes Monitoring gemessen.

FACTON stellt dem Auftraggeber die lizenzierten Programme während der vereinbarten Laufzeit bereit, aber unter Ausschluss der vereinbarten Zeiten geplanter Nichtverfügbarkeit nach Ziffer 4 b.); die Laufzeit abzgl. der Zeiten geplanter Nichtverfügbarkeit ist die Systemlaufzeit.

Die Systemlaufzeit, die Kernnutzungszeit innerhalb der Systemlaufzeit und die Randnutzungszeit (als Zeit außerhalb der Kernnutzungszeit, jedoch innerhalb der Systemlaufzeit) sind in der nachfolgenden Tabelle vereinbart. Die Verfügbarkeit wird gesondert innerhalb der Kernnutzungszeit und innerhalb der Randnutzungszeit berechnet. Der Wert der Verfügbarkeit ist der Prozentsatz des Vorliegens der Verfügbarkeit innerhalb des Bezugszeitraumes. Der Bezugszeitraum ergibt sich aus der nachfolgenden Tabelle:

SERVICE LEVELS (SLA)	ZEITRAUM	SLA
<b>Systemlaufzeit</b>	7 x 24 Std., 365 Tage / Jahr	-
<b>Bezugszeitraum für die Messung der Verfügbarkeit</b>	Monat	-
<b>Kernnutzungszeit „Operations standard“</b>	9h – 17h, Mo. – Fr.	97,5%
<b>Kernnutzungszeit „Operations extended“</b>	9h – 22h, Mo. – Fr.	97,5%
<b>Kernnutzungszeit „Operations premium“</b>	5 x 24 Std, Mo - Fr	97,5%
<b>Kernnutzungszeit „Operations excellence“</b>	7 x 24 Std	97,5%
<b>Randnutzungszeit</b>	Zeiten innerhalb der Systemlaufzeit und außerhalb der vereinbarten Kernnutzungszeiten	80,0%

Zur verfügbaren Nutzung (Verfügbarkeit gegeben) zählen auch die Zeiträume während

- Störungen in oder aufgrund des Zustandes von nicht von FACTON oder seinen Erfüllungsgehilfen bereit zu stellenden Teilen der für die Ausführung des Hosted Service erforderlichen technischen Infrastruktur;
- Störungen oder sonstigen Ereignissen, die nicht von FACTON oder einem seiner Erfüllungsgehilfen (mit-)verursacht sind;
- unerheblicher Minderung der Tauglichkeit zum vertragsgemäßen Gebrauch;

#### b) Zeiten geplanter Nichtverfügbarkeit

FACTON ist in Zeiten der geplanten Nichtverfügbarkeit berechtigt, die lizenzierten Programme und/oder Server-Infrastruktur zu warten, zu pflegen, Datensicherungen oder sonstige Arbeiten vorzunehmen.

Geplante Nichtverfügbarkeiten sind mit dem Auftraggeber zu vereinbaren. Bei wichtigen Gründen wird der Auftraggeber seine Zustimmung nicht unbillig verweigern. Der Auftraggeber erteilt bereits jetzt seine Zustimmung dazu, dass während der gesamten Vertragslaufzeit eine geplante Nichtverfügbarkeit jeden Sonntag von 2 bis 6 Uhr besteht.

Wenn und soweit der Auftraggeber in Zeiten der geplanten Nichtverfügbarkeit die lizenzierten Programme nutzen kann, so besteht hierauf kein Rechtsanspruch. Kommt es bei einer Nutzung in Zeiten der geplanten Nichtverfügbarkeit zu einer Leistungsreduzierung oder -einstellung, besteht für den Auftraggeber kein Anspruch auf Mängelhaftung oder Schadensersatz.

#### c) Messverfahren zur Feststellung der Verfügbarkeit und Reporting

Die Parteien vereinbaren das nachstehend beschriebene Messverfahren zur Feststellung der Verfügbarkeit.

Im Rahmen des allgemeinen System-Monitorings überwacht FACTON ständig die Verfügbarkeit der HTTPS Endpunkte und die Verfügbarkeit der Application Services an den Endpunkten.

Auf der Grundlage dieser Messungen werden maschinell Daten über die Verfügbarkeit erzeugt, die FACTON dem Auftraggeber am ersten Werktag eines Bezugszeitraums für den abgelaufenen Bezugszeitraum, spätestens aber ersten Werktag eines Kalenderquartals für das vorangegangene Kalenderquartal als Basisreport zur Verfügung stellt.

#### d) Fehlermeldungen und Reaktionszeiten

FACTON trägt dafür Sorge, dass innerhalb einer von Dringlichkeitsstufen abhängigen Zeit ab Zugang einer Meldung einer technischen Störung durch den Kunden (z.B. Fehler im Bereich der Lizenzieren Programme) oder ab maschineller Fehlermeldung durch die Server-Infrastruktur durch das bei FACTON installierte Überwachungssystem selbst (z.B. Fehler im Bereich des Hosted Services, etwa Ausfall der Server-Infrastruktur) die Störungsbeseitigung eingeleitet und der Auftraggeber hierüber informiert wird.

Die Regelungen zur Meldung von Fehlern (z.B. Meldeverfahren, Einstufung der Incidents in Dringlichkeiten, etc.) und der Fehlerbeseitigung (auch im Hinblick auf Fehler im Bereich des Hosted Services) sind in den „Support Service Level Policies für FACTON Licensed Programs“ im Einzelnen geregelt. Diese Regelungen gelten im Rahmen dieser Vereinbarung entsprechend.

#### e) Service-Level-Credit

Erreicht FACTON das SLA nicht, hat der Auftraggeber Anspruch auf einen Service Level Credit gemäß folgender Tabelle:

SLA	SLA-Verletzung	Service Level Credit
<b>Technische Verfügbarkeiten</b>	Je angefangener Prozentpunkt unter vereinbarter jeweils Verfügbarkeit	1% der monatl. Vergütung

Fallen bei einem Ereignis mehrere Service Level Credit an, werden diese kumuliert.

### Anlage 3 Kontaktdaten

Die in Ziffer 12.1 des FACTON Hosted Service Agreement erwähnte E-Mail Adresse des Auftraggebers ist:

.....

Die in Ziffer 12.1 des FACTON Hosted Service Agreement erwähnte E-Mail-Adresse von FACTON Operations ist:

**operations@facton.com**

Die Kanäle zur Kommunikation mit dem FACTON Support finden Sie unter folgender Adresse:

**[www.facton.com/service-and-support](http://www.facton.com/service-and-support)**