otris software

Allgemeine Geschäftsbedingungen der otris software AG (folgend: otris)

Stand: 01.07.2025

A. Nutzungsüberlassung von Standard-Software

1. Leistungsbeschreibung

a. Der Kunde erwirbt mit der Zahlung der vereinbarten Vergütung das nicht ausschließliche und nicht übertragbare Recht auf Nutzung der vertragsgegenständlichen Software. Das Nutzungsrecht kann zeitlich begrenzt (Softwaremiete oder SaaS) oder unbefristet in Form des Lizenzkaufs gewährt werden. Vertragsgegenstand ist die jeweilige Software in der zum Kaufzeitpunkt aktuellen, von otris allgemein angebotenen Version.

b. Die vereinbarte Beschaffenheit der Software folgt – ohne dass otris insoweit Garantien erklärt – bei Standard-Software aus der allgemeinen Dokumentation (Handbuch) und bei individuellen Erweiterungen aus den vertraglichen Festlegungen.

c. Das Urheberrecht und sämtliche sonstigen wirtschaftlichen Verwertungsrechte bzgl. der Softwareverbleiben in jedem Fall bei otris.

d. Nach dem Stand der Technik kann Software der vorliegenden komplexen Art nicht absolut fehlerfrei entwickelt werden. Entsprechend kann auch nicht an den Leistungsgegenstand die Erwartung vollständiger Fehlerfreiheit geknüpft werden. Erforderlich für den Einsatz der Software ist vielmehr eine gelegentliche Korrektur und/oder Anpassung der Software an die konkreten Anforderungen der Praxis. Hierfür ist der Abschluss eines Pflegevertrages erforderlich (inkludiert bei Software-as-a-Service-Vertrag (SaaS))

e. Der Kunde erhält eine Dokumentation (Handbuch), aus der die Handhabung und der Leistungsumfang der Software ersichtlich sind. Soweit nichts anderes vereinbart ist, bleibt otris in der Gestaltung der Dokumentation (Handbuch) frei. Die Dokumentation kann auch elektronisch zur Verfügung gestellt werden. Eine Dokumentation (Handbuch) ist bei individuellen Erweiterungen nur dann geschuldet, soweit diese gesondert beauftragt worden ist.

f. Die Bereitstellung der Software erfolgt in geeigneter Form (zum Beispiel als Download und Übermittlung des Lizenzschlüssels in elektronischer Form oder bei SaaS-Verträgen durch Zugriffseinräumung auf Softwarelizenzen in einem externen Rechenzentrum).

g. Im Falle der Installation auf den eigenen Rechnern des Kunden erfolgt die Installation grundsätzlich durch den Kunden selbst. Leistungen an den Rechnern des Kunden werden von otris daher nicht geschuldet. Nach vorheriger Vereinbarung und gegen gesondertes Entgelt übernimmt otris die Installation auf den Rechnern des Kunden mittels Fernzugriff oder im Betrieb des Kunden. Sofern keine abweichenden Vereinbarungen dazu getroffen werden, wird die Installation nach Zeit und Aufwand zu den Preisen der allgemeinen Preisliste von otris vergütet.

h. otris bietet Beratung, kundenspezifische Anpassungen, Erweiterungen und Schulungen gesondert an.

2. Besondere Vertragspflichten, Beschränkungen des Nutzungsrechtes

a. Im Falle der Installation auf kundeneigenen Rechnern darf die Software nur mit einem von otris freigegebenen Betriebssystem und mit der im Vertrag genannten Anzahl von Benutzern/Erweiterungen genutzt werden.

b. Ohne schriftliche Zustimmung von otris darf der Kunde keine Kopien der Software und/oder der zur Verfügung gestellten Dokumentationen (Handbücher) für Dritte anfertigen. Der Kunde darf die Software oder Teile davon nicht außerhalb seines Geschäftsbetriebes für Zwecke Dritter einsetzen, wohl aber bei verbundenen Unternehmen (§ 15 AktG). Der Kunde darf die Software weder veräußern, noch verschenken oder verleihen, noch vermieten.

c. Änderungen und/oder Ergänzungen am Quellcode der Software darf der Kunde nicht vornehmen. Hierzu ist allein otris berechtigt. Die Regelungen des §69e Urhebergesetz (UrhG) bleiben unberührt.

d. Der Kunde ist nicht berechtigt, die vorhandenen Schutzmechanismen der Software gegen eine unberechtigte Nutzung zu entfernen oder zu umgehen. Urhebervermerke, Seriennummern sowie sonstige der Softwareidentifikation dienende Merkmale dürfen ebenfalls nicht entfernt oder verändert werden. Gleiches gilt für eine Unterdrückung der Bildschirmanzeige entsprechender Merkmale. Unbeschadet hiervon hat der Kunde das Recht, von der Software jeweils eine Sicherungskopie zu erstellen. Er hat sie als solche kenntlich zu machen.

e. Ein Anspruch auf Übergabe des der überlassenen Software zugrundeliegenden Quellcodes steht dem Kunden nicht zu.

3. Pflege der Software

a. Die Pflege der vertragsgegenständlichen Software wird von otris gegen Zahlung einer monatlichen Gebühr durchgeführt. Hierfür gelten die Bedingungen nach Abschnitt D.

b. Bei Mietverträgen nach Abschnitt B. sowie bei SaaS-Verträgen nach Abschnitt C. ist die Pflegegebühr in der Miet- bzw. SaaS-Vergütung inkludiert.

4. Weitere Bedingungen

Weiter gelten jedenfalls die gemeinsamen Bedingungen für alle Verträge nach den Abschnitten E. und F. Sofern ein zeitlich begrenztes Nutzungsrecht vereinbart wurde (Softwaremiete oder SaaS), gelten die zusätzlichen Bedingungen für Mietverträge nach Abschnitt B. bzw., sofern ein SaaS-Vertrag geschlossen wurde, die zusätzlichen Bedingungen nach Abschnitt C.

B. Zusätzliche Bedingungen für Softwaremiete

1. Vertragsdauer, ordentliches Kündigungsrecht

a. Der Softwaremietvertrag (Lizenzierung der Software auf Zeit) beginnt mit Abschluss des Vertrages, spätestens jedoch mit der Bereitstellung der vertragsgegenständlichen Softwarelizenzen (siehe Ziffer A.1.f.).

b. Der Vertrag gilt, sofern nichts Abweichendes zwischen den Parteien individuell vereinbart wurde, für eine Laufzeit von 24 Monaten nach Abschluss und verlängert sich sodann auf unbestimmte Zeit. Der Vertrag ist jederzeit unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von drei Monaten zum Ende eines jeden Quartals kündbar, erstmals jedoch zum Ende der Mindestlaufzeit der 24 Monate. Der Kunde erhält das zeitlich auf die Beendigung des Vertrages beschränkte Nutzungsrecht für die vertragsgegenständliche Software.

2. Kündigung aus wichtigem Grund durch otris

otris kann den Mietvertrag fristlos kündigen, wenn der Kunde die Software vertragswidrig nutzt, sie insbesondere ungenehmigt Dritten überlässt, oder Änderungen an der Software ohne vorhergehende schriftliche Zustimmung von otris vornimmt. Das gleiche gilt für sonstige schwerwiegende Vertragsverletzungen, insbesondere wenn der Kunde über zwei aufeinanderfolgende Termine mit der Zahlung der laufenden Gebühren ganz oder teilweise – in Höhe von insgesamt mindestens einer vollen Monatsgebühr – in Verzug kommt.

3. Geltung der Software-Pflegebedingungen der otris

Bestandteil eines Software-Mietvertrages ist immer zugleich die Pflege der betreffenden Standardsoftware, welche mit dem Mietzins abgegolten ist. Der Umfang der Pflegeleistung ist in Teil D.1. beschrieben. Für die Pflege von beauftragten individuellen Softwareanpassungen (Projektwartung) und für möglicherweise notwendige Unterstützungsleistungen beim Update kann gesonderte Vergütung anfallen, was einer vorherigen, ausdrücklichen Vereinbarung zwischen den Parteien bedarf.

C. Zusätzliche Bedingungen für Software-as-a-Service

1. Vertragsdauer, ordentliches Kündigungsrecht

a. Der SaaS-Vertrag (Lizenzierung der Software auf Zeit und Bereitstellung von Speicherplatz auf zentralen Servern) beginnt mit Abschluss des Vertrages, spätestens jedoch mit der Bereitstellung der vertragsgegenständlichen Software durch Zugangseinräumung zur Software in einem externen Rechenzentrum

b. Der Vertrag gilt, sofern nichts Abweichendes zwischen den Parteien individuell vereinbart wurde, für eine Laufzeit von 24 Monaten nach Abschluss und verlängert sich sodann auf unbestimmte Zeit. Der Vertrag ist jederzeit unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von drei Monaten zum Ende eines jeden Quartals kündbar, erstmals jedoch zum Ende der Mindestlaufzeit der 24 Monate.

c. otris kann den Vertrag fristlos kündigen, wenn der Kunde die Software vertragswidrig nutzt, sie insbesondere ungenehmigt Dritten überlässt, oder Änderungen an der Software ohne vorhergehende schriftliche Zustimmung von otris vornimmt. Das gleiche gilt für sonstige schwerwiegende Vertragsverletzungen, insbesondere wenn der Kunde über zwei aufeinanderfolgende Termine mit der Zahlung der laufenden Gebühren ganz oder teilweise – in Höhe von insgesamt mindestens drei vollen Monatsgebühren – in Verzug kommt

2. Leistungsbeschreibung

a. otris stellt dem Kunden im Rahmen des SaaS-Vertrages den Zugriff auf die auf Zeit in Lizenz überlassene Software extern zu den nachfolgenden Bedingungen zur Verfügung.

b. otris stellt die vertragsgegenständlichen Leistungen, insbesondere den Zugang zur Software, in ihrem Verfügungsbereich bereit. Der Zugriff auf die Software erfolgt über das Internet auf die Server von otris bzw. eines von ihr beauftragten Rechenzentrumsdienstleisters. Der Kunde erwirbt das Recht, auf die Software von jedem beliebigen Rechner zuzugreifen, der für diese Zwecke geeignet ist.

c. Vertragsgegenstand ist auch die Bereitstellung von Speicherplatz auf zentralen Servern, der zur Speicherung der mit der Software erzeugten und verarbeiteten Daten und sonstige Daten des Kunden für die Dauer des Vertragsverhältnisses genutzt werden kann. Verschlüsselte Datensicherungen werden täglich durchgeführt und 30 Tage lokal getrennt aufbewahrt. Zusätzlich erfolgt einmal monatlich eine Datensicherung, die zwölf Monate lokal getrennt aufbewahrt wird.

d. Übergabepunkt der Leistung ist der Router-Ausgang des von otris genutzten Rechenzentrums. Die Anbindung an das Internet, das Bereitstellen oder das Aufrechterhalten der Netzverbindung zum Rechenzentrum sowie das Beschaffen und Bereitstellen von Netzzugangskomponenten ist nicht Vertragsgegenstand, sondern fällt allein in den Verantwortungsbereich des Kunden.

e. Bestandteil eines SaaS-Vertrages ist immer zugleich die Pflege der betreffenden Standardsoftware, wobei die Pflege durch die aufgrund des SaaS-Vertrages geschuldete Vergütung abgegolten ist. Der Umfang der Pflegeleistung ist in Teil D.1. beschrieben. Für die Pflege von beauftragten individuellen Softwareanpassungen (Projektwartung) und für möglicherweise notwendige Unterstützungsleistungen beim Update kann gesonderte Vergütung anfallen, was einer vorherigen, ausdrücklichen Vereinbarung zwischen den Parteien bedarf.

f. Die vorstehend genannten Leistungen sind abschließend. Darüber hinaus werden im Rahmen des „SaaS-Vertrages" keine weiteren Leistungen – soweit nicht gesondert vereinbart – geschuldet, insbesondere nicht die Erbringung von Installations-, Anpassungs-, Programmier-, Beratungs- und Schulungsleistungen.

3. Nutzungsumfang

a. Die vertragsgegenständlichen Leistungen dürfen nur durch den Kunden und nur zu den vereinbarten Zwecken verwendet werden. Der Kunde darf während der Laufzeit des Vertrages auf die vertragsgegenständlichen Leistungen mittels Telekommunikation (über das Internet) zugreifen und mittels eines Browsers oder einer anderen geeigneten Anwendung (zum Beispiel „App") die mit der Software verbundenen Funktionalitäten vertragsgemäß nutzen. Darüberhinausgehende Rechte, insbesondere an der Software oder den gegebenenfalls bereitgestellten Infrastrukturleistungen im jeweiligen Rechenzentrum erhält der Kunde nicht.

b. Der Kunde darf die Software insbesondere nicht über den vereinbarten Nutzungsumfang hinaus in Anspruch nehmen oder von Dritten nutzen lassen oder sie Dritten zugänglich machen. Insbesondere ist es dem Kunden nicht gestattet, Software oder Teile davon zu vervielfältigen, zu veräußern oder zeitlich begrenzt zu überlassen, zu vermieten oder zu verleihen.

c. otris ist berechtigt, angemessene technische Maßnahmen zum Schutz vor einer nicht vertragsgemäßen Nutzung zu treffen. Der vertragsgemäße Einsatz der Leistung darf dadurch nicht mehr als nur unwesentlich beeinträchtigt werden.

4. „SaaS"-Service Levels

a. Die Leistungen sind üblicherweise permanent verfügbar (365 Tage, 24h). Geplante Wartungsarbeiten finden grundsätzlich außerhalb der Servicezeiten (Montag – Freitag, 9:00 Uhr – 17:00 Uhr) statt. Soweit aus dringenden, unaufschiebbaren technischen Gründen ausnahmsweise Wartungsarbeiten während der Servicezeiten erforderlich werden, erfolgt nach Möglichkeit rechtzeitig eine Benachrichtigung mittels E-Mail.

Service Levels
Betriebszeiten: 24h x 365 Tage
Verfügbarkeit im Jahresmittel: 99,9 %
Servicezeiten: werktags (Firmensitz Dortmund) Montag – Freitag, 09:00 Uhr – 17:00 Uhr
Reaktionszeiten:
Fehlerklasse 1: 8 Stunden
Fehlerklasse 2: 2 Werktage
Fehlerklasse 3: 5 Werktage

Weitergehende Serviceleistungen können durch einen gesondert zu schließenden Service Level Agreement (SLA) vereinbart werden.

b. Fehlermeldungen sollen möglichst unverzüglich mit einer genauen Beschreibung des Fehlers erfolgen. Die Meldung kann zunächst mündlich (innerhalb der Servicezeiten) erfolgen, ist jedoch spätestens am nächsten Werktag in Textform (z.B. per E-Mail) zu wiederholen.

c. Die Analyse und Behebung dokumentierter, reproduzierbarer Fehler (nachfolgend Supportleistungen) erfolgt gemäß anerkannten Industriestandards durch kompetentes Personal. Der Erfolg bei der Beseitigung von Fehlern wird jedoch nicht garantiert. Fehler im hier gemeinten Sinne ist jede gemeldete Störung, die eine Abweichung der Beschaffenheit / Funktionsfähigkeit der Software von den Angebotsunterlagen bzw. der Anwenderdokumentation darstellt und

- sich auf die Gebrauchstauglichkeit mehr als unwesentlich auswirkt oder
- die Korruption oder der Verlust von Daten eintritt

d. Falls eine aufgetretene Störung nicht reproduziert werden kann, gilt diese nicht als Fehler. Die Parteien werden in diesem Fall das weitere Vorgehen gemeinsam abstimmen.

e. Bei Fehlermeldungen werden die nachfolgend beschriebenen Aktivitäten innerhalb der Reaktionszeit durchgeführt. Die Reaktionszeit ist abhängig von der Fehlerklasse; es gelten folgende Fehlerklassen

- Fehlerklasse 1: Eine produktive Nutzung der Leistungen ist nicht oder nur erheblich eingeschränkt möglich oder wesentliche Leistungsmerkmale fehlen.

- Fehlerklasse 2: Die Kernfunktionalität ist gewährleistet, es liegt jedoch ein wesentlicher Fehler in einem Teilmodul vor, der das Arbeiten mit diesem Modul verhindert oder erheblich einschränkt.
- Fehlerklasse 3: Alle übrigen Fehler

f. Innerhalb der Reaktionszeiten, die dem Vertrag bzw. den Angebotsunterlagen zu entnehmen sind, wird ein Vorschlag für die Behebung des Fehlers vorgelegt. Der Vorschlag umfasst folgendes:

- Darstellung der Ergebnisse der durchgeführten Analyse;
- Darstellung der Auswirkungen auf andere Funktionalitäten (Kritikalität);
- Vorschlag einer Vorgehensweise, um den Fehler zu beheben.

Keine Verpflichtung zur Supportleistung besteht:

- bei Fehlern, die auf unzulässigen Änderungen oder Anpassungen der Software beruhen;
- für andere als die vertragsgegenständliche Software (insbesondere Fremdsoftware, die auf den Systemen des Kunden eingesetzt werden);
- bei Fehlern, die auf unsachgemäßer oder nicht autorisierter Nutzung der Leistungen oder auf Bedienungsfehlern beruhen, sofern die Bedienung nicht in Übereinstimmung mit der Anwenderdokumentation vorgenommen wird;
- bei jeglichen Hardwaredefekten auf Kundenseite;
- bei Nutzung der Leistungen auf anderen als den in der Anwenderdokumentation angegebenen zulässigen Hard- und Softwareumgebungen;
- in Form von Vor-Ort-Einsätzen von Mitarbeitern von otris.

5. Zugangsdaten

Soweit Zugangsdaten für die Nutzung der Leistungen erforderlich sind, sind diese geheim zu halten. Der Kunde ist zur Mitteilung verpflichtet, wenn es Anhaltspunkte für eine missbräuchliche Nutzung der Zugangsdaten gibt. Der Kunde haftet grundsätzlich für sämtliche Aktivitäten, die unter Verwendung seiner Zugangsdaten erfolgen, es sei denn, er kann nachweisen, dass eine Verletzung der Sorgfaltspflichten nicht vorliegt.

6. Datensperrung

Wird von Dritten eine Rechtsverletzung durch Anwenderdaten geltend gemacht, die auf die von otris bereitgestellten Datenspeicher übermittelt wurden, ist otris berechtigt, die entsprechenden Daten vorläufig zu sperren, wenn die Rechtsverletzung schlüssig dargetan ist. Die Sperrung wird aufgehoben, soweit die Rechtmäßigkeit der Inhalte nachgewiesen ist. Unbeschadet weiterer Rechte und Ansprüche ist otris berechtigt, den Vertrag aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen. Erfolgte die Rechtsverletzung schuldhaft, ist otris der daraus entstehende Schaden zu ersetzen.

7. Leistungsänderungen

Die Leistungen können einseitig durch otris teilweise oder insgesamt geändert werden, sofern für den Kunden damit keine wesentlichen nutzungsspezifischen oder sicherheitsrelevanten Folgen verbunden sind. Änderungen werden spätestens sechs Wochen vor ihrem Wirksamwerden in Textform angekündigt. Den Änderungen/Ergänzung kann mit einer Frist von zwei Wochen ab Zugang der Änderungsmitteilung in Textform widersprochen werden. Soweit fristgerecht widersprochen wurde, ist otris berechtigt, den Vertrag mit einer Frist von vier Wochen zum Ende des Kalendermonats zu kündigen.

8. Abwicklung bei Beendigung

Der Kunde wird rechtzeitig vor Beendigung des Vertrages seine Datenbestände eigenverantwortlich sichern (etwa durch Download). Auf Wunsch wird otris den Kunden gegen Entgelt dabei unterstützen. Eine Zugriffsmöglichkeit des Kunden auf die Datenbestände wird nach Beendigung des Vertrages schon aus Gründen der Auftragsdatenverarbeitung regelmäßig nicht mehr gegeben sein.

D. Zusätzliche Bedingungen für Softwarepflege

1. Leistungsbeschreibung

a. Die Pflegeleistung besteht in der Überlassung des jeweils neuesten Softwareprogrammstandes in Form einer Bereitstellung des entsprechenden Updates einschließlich aktualisierter Dokumentation (Handbücher) sowie in der Nutzungsmöglichkeit der Hotline der otris. Es wird vereinbart, dass der Support sowie der Softwareprogrammstand in Form des Updates die folgende Beschaffenheit haben:

- Das Update funktioniert gemäß den technischen Daten in der Benutzerdokumentation der otris. Der Kunde hat im Übrigen sicher zu stellen, dass die Software in der jeweils mit otris abgestimmten Soft- und Hardwareumgebung betrieben wird.
- Der Kunde hat das Recht zur Nutzung der Hotline der otris (des telefonischen Supports) während der üblichen Geschäftszeiten in Dortmund, d.h. von montags bis freitags von 9.00 Uhr bis 17.00 Uhr mit Ausnahme von Feiertagen. Dienstleistungen, wie z. B. Schulungen, Installationen, Programmierungen, individuelle Anpassungs- oder System-Integrationen, insbesondere Schnittstellensoftware für third-party-Programme und die OEM-Versionen, sowie Datensicherung etc., sind nicht Bestandteil des Pflegevertrages und können nur gegen gesondertes Entgelt in Auftrag gegeben werden.
- Die Ausgangssoftware erweiternde Funktionen (Upgrades oder sonstige Programmerweiterungen) werden im Rahmen der Softwarepflege nicht geschuldet.

Weitergehende Serviceleistungen können durch einen gesondert zu schließenden Service Level Agreement (SLA) vereinbart werden.

b. Als Beschaffenheit des Vertragsgegenstandes gilt grundsätzlich das im vorgenannten Absatz 1 a. als vereinbart. Öffentliche Äußerungen, Anpreisungen oder Werbung der otris, stellen daneben keine vertragsmäßige Beschaffenheitsangaben oder zusätzliche Garantiezusagen im Rechtssinne dar.

c. Sämtliche Nutzungsrechte der im Rahmen der Pflege überlassener Software bleiben bei otris. otris räumt dem Kunden hiermit jedoch daran diejenigen Nutzungsrechte ein, die dem Kunden auch hinsichtlich der separat in Lizenz erworbenen, in Form von Miete oder SaaS zur Verfügung gestellten Ausgangssoftware zustehen. Ein Anspruch auf Übergabe des der überlassenen Software zugrundeliegenden Quellcodes ergibt sich aus der vorstehenden Rechteeinräumung nicht.

2. Pflegeentgelt und Zahlungsbedingungen

a. Die Pflegepauschale wird im ersten Vertragsjahr vom ersten Tag der Bereitstellung der Softwarelizenzen an (siehe Ziffer A.1.f.) bis zum Ende des Kalenderjahres im Voraus berechnet (pro rata temporis bezogen auf 365 Tage). Danach erfolgt die Berechnung jeweils im Januar eines jeden Kalenderjahres für 12 Monate im Voraus. Keine Voraussetzung für die Fälligkeit ist die Erbringung etwaiger, im Zusammenhang mit dem Vertragsschluss stehender Dienstleistungen, wie Anpassungs- oder Erweiterungskonfigurationen oder aber der produktive Einsatz der Software.

b. Erwirbt der Kunde weitere Lizenzen und/oder Programmierleistungen, so erhöht sich die Pflegepauschale mit Beginn des auf die Bereitstellung der neuen Software folgenden Monats.

c. Mit Zahlung der Pflegepauschalen sind die unter Abschnitt D. Ziffer 1 genannten Leistungen abgegolten. Nicht abgegolten sind z.B. Leistungen der otris, die durch unsachgemäße Behandlung, Pflege- oder Instandsetzungsarbeiten des Kunden oder sonstigen nicht von otris beauftragte Personen, durch Nichtbeachtung von Wartungs-, Pflege- und Gebrauchsempfehlungen oder durch Verwendung von nicht durch otris freigegebenen Zusatzkomponenten notwendig werden. Für die Pflege von beauftragten individuellen Softwareerweiterungen

(Projektwartung) und möglicherweise notwendige Unterstützungsleistungen beim Update kann gesonderte Vergütung anfallen, was einer vorherigen, ausdrücklichen Vereinbarung zwischen den Parteien bedarf.

3. Ende des Softwarepflegevertrages

Der Vertrag hat zunächst eine Laufzeit bis zum Ende des auf die Installation beim Kunden folgenden Kalenderjahres. Der Vertrag kann mit einer Frist von drei Monaten zum Ende der Vertragslaufzeit gekündigt werden. Wird der Vertrag nicht gekündigt, so verlängert er sich stillschweigend um ein weiteres Kalenderjahr und ist dann erneut mit einer Frist von drei Monaten zum Ende des Kalenderjahres kündbar. Das Recht auf eine außerordentliche Kündigung aus wichtigem Grunde bleibt unberührt.

E. Zusätzliche Bedingungen für Dienstleistungen / Beratung

a. otris bietet nach vorheriger Absprache Dienstleistungen wie Installation der Software, Anpassungs- Erweiterungskonfiguration, Beratung oder Schulung an. Die Dienstleistungen werden gegen Zahlung gemäß Vereinbarung oder in Ermangelung einer ausdrücklichen Vereinbarung nach Aufwand gemäß der jeweils gültigen Preisliste von otris erbracht.

b. Für die Mitwirkung von otris an kundenseitigen Audits, Pentests, Qualitätsabfragen (auch regulatorischen Charakters), Zertifizierungsprozessen o.ä. ist otris berechtigt, ihre Leistungen gemäß Vereinbarung oder in Ermangelung einer ausdrücklichen Vereinbarung nach Aufwand gemäß der jeweils gültigen Preisliste von otris in Rechnung zu stellen.

F. Gemeinsame Bedingungen für alle Verträge

1. Kundenspezifische Anpassungs- oder Erweiterungskonfigurationen /Abnahme

a. Kundenspezifische Anpassungs- oder Erweiterungskonfigurationen an der Software sind als Dienstleistungen von otris nach den vertraglichen Vorgaben durchzuführen.

b. Im Falle der Vereinbarung einer förmlichen Abnahme, was der Textform bedarf, setzt die Abnahme eine erfolgreiche Funktionsprüfung voraus, die beginnt, nachdem otris dem Kunden die Funktionsfähigkeit (Fertigstellungsanzeige) mitgeteilt hat. Der Kunde hat unmittelbar nach erfolgreich durchgeführter Funktionsprüfung otris in Textform die Abnahme zu erklären. Die Funktionsprüfung gilt als erfolgreich durchgeführt, wenn die Programme in allen wesentlichen Punkten die vertraglich vorgesehenen Anforderungen erfüllen. Nicht wesentliche Abweichungen der Programme von den vertraglich festgelegten Anforderungen berechtigen den Kunden nicht zur Verweigerung der Abnahme. Die Abnahme gilt als erfolgt, wenn der Kunde nicht innerhalb einer Frist von 20 Tagen ab dem Zeitpunkt der Fertigstellungsanzeige Gründe für die Verweigerung der Abnahme in Textform darlegt. Mit vorbehaltloser Inbetriebnahme der Software gilt die Software bzw. werkvertragliche Leistung in jedem Fall als erbracht und abgenommen.

2. Zahlungsbedingungen

a. Sämtliche Preise, Gebühren und Pauschalen verstehen sich zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer.

b. Die einmaligen Vertragszahlungen (z.B. einmalige Nutzungsgebühr für Software, Vergütung für Dienstleistungen) werden grundsätzlich mit Erbringung der Leistung fällig. Bei Erwerb von Lizenzen für Standard-Software gilt die Leistung mit Bereitstellen der Software (zum Beispiel als Download und Übermittlung des Lizenzschlüssels in elektronischer Form) als erbracht. Dienstleistungen wie z.B. Beratung, Schulungen oder Hilfestellung bei der Installation werden monatlich abgerechnet. Vereinbarte Pauschalen über Dienstleistungen (z. B. über Anpassungs- oder Erweiterungskonfigurationen zu einem Pauschalpreis) sind mit Vertragsschluss fällig.

c. Miete oder Vergütung aus SaaS-Verträgen werden quartalsweise im Voraus in Rechnung gestellt, erstmalig nach Bereitstellung der Softwarelizenzen (siehe Ziffer A.1.f.) anteilig bis zum Quartalsende. Keine Voraussetzung für die Fälligkeit ist der Erbringung etwaiger, im Zusammenhang mit dem Vertragsschluss stehender Dienstleistungen, wie Anpassungs- oder Erweiterungskonfigurationen oder aber der produktive Einsatz der Software.

d. Die Vergütung der Pflegepauschale/Projektwartung und deren Fälligkeit richtet sich nach Abschnitt D. Bei Mietverträgen nach Abschnitt B. sowie bei SaaS-Verträgen nach Abschnitt C. ist die Pflegepauschale nach Maßgabe der dortigen Regelungen bereits in der Miet- bzw. SaaS-Vergütung inkludiert und wird insoweit nicht gesondert berechnet, wohl aber etwa vereinbarte Projektwartung für individualisierte Softwareerweiterungen.

e. otris hat das Recht, die wiederkehrende Vergütung (z.B. für Pflege, Projektwartung, SaaS-Verträge, Miete und SLA) anzupassen. Eine Änderung ist dem Kunden mindestens drei Monate vor ihrer Wirksamkeit schriftlich mitzuteilen. Im ersten Vertragsjahr ist eine Erhöhung ausgeschlossen. Der Kunde ist berechtigt, mit einer Frist von vier Wochen vor Inkrafttreten der Entgeltänderung den Vertrag zu kündigen, wenn das Entgelt um mehr als 5% erhöht wird. Andernfalls gelten die geänderten Konditionen als vereinbart. Sind mehrere Produkte Gegenstand des Vertrages, so kann die Preiserhöhung auf einzelne Vertragsgegenstände beschränkt werden.

f. Reisekosten werden pauschal mit € 1,00 pro Kilometer berechnet. Grundlage der Berechnung der Entfernung ist die Fahrstrecke mit PKW zwischen Dortmund und dem jeweiligen Einsatzort. Mit der Pauschale sind sowohl die Fahrtkosten als auch die Kosten der Reisezeit abgegolten. Übernachtungen werden pauschal mit € 150,00 pro Nacht berechnet. Die in diesem Abschnitt angegebenen Preise verstehen sich zuzüglich gesetzlicher Umsatzsteuer.

g. Rechnungen sind 14 Tage nach Erhalt und ohne Abzug zu bezahlen.

3. Haftung für zu vertretende Pflichtverletzungen/Verzug

a. Die angegebenen Liefertermine sind unverbindlich. Nach Überschreitung einer unverbindlichen Lieferfrist von vier Wochen kann der Kunde otris auffordern, binnen angemessener Frist zu liefern. Mit dieser Mahnung kann ein Lieferverzug begründet werden.

b. Gerät otris bei der Erfüllung einer Hauptleistungspflicht in Verzug, kann sich der Kunde von dem Vertrag nur lösen oder Schadensersatz wegen Nichterfüllung nach Maßgabe der Absätze c. und d. verlangen, wenn er zuvor in Textform eine fruchtlos abgelaufene Frist zur Leistung oder Nacherfüllung von zumindest vier Wochen gesetzt hat.

c. Die Vertragslösung erfolgt durch einen Rücktritt, wenn otris mit der Einräumung eines Software-Nutzungsrechtes oder der Erbringung einmaliger Dienstleistungen in Verzug geraten ist. Die Vertragslösung erfolgt durch fristlose Kündigung im Falle des Verzuges mit der Nutzungsüberlassung von Software aufgrund abgeschlossener Miet- oder SaaS-Verträge.

d. Für Schäden aus Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die von Organen oder Erfüllungsgehilfen von otris verursacht wurden, haftet otris im gesetzlichen Rahmen; gleiches gilt für Schäden, die auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruhen, dies jedoch mit der Maßgabe, dass in den Fällen grob fahrlässiger Schadensverursachung durch einfache Erfüllungsgehilfen eine Haftung für entfernte Folgeschäden nicht besteht und die Haftung auf den Betrag des Vertragswertes beschränkt ist, bei laufender Vergütung auf die Höhe der Vergütung pro Vertragsjahr, jedoch nicht weniger als auf € 50.000.

e. In Fällen leichter und einfacher Fahrlässigkeit von Organen oder Erfüllungsgehilfen von otris übernimmt otris die Haftung bei Verletzung von wesentlichen Vertragspflichten im Umfang des typischen und vorhersehbaren Schadens, bei sonstiger Pflichtverletzung nur dann, wenn die Nutzbarkeit eines Programms oder einer Anlage hierdurch für den Kunden für mindestens 10 Werktage vollständig ausgeschlossen wird. Die Haftung ist beschränkt auf vorhersehbare Schäden unter Ausschluss weiterer Folgeschäden und der Höhe nach auf den

Betrag des Vertragswertes, bei laufender Vergütung auf die Höhe der Vergütung pro Vertragsjahr, jedoch nicht weniger als auf € 50.000.

f. Lehnt otris eine Schadensersatzleistung in Textform ab, muss der Kunde binnen 12 Monaten Klage erheben. Andernfalls und im Übrigen ist eine Haftung ausgeschlossen.

g. Hat otris eine Pflichtverletzung nicht zu vertreten, bestehen keine Ansprüche auf Schadensersatz.

h. Unabhängig von den vorstehenden Bedingungen bleibt die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz für die von otris selbst hergestellten Produkte bestehen.

4. Rechte des Kunden bei Mängeln

a. Sollten die von otris zur Nutzung überlassene Software oder Teile davon zum Zeitpunkt der Übergabe bzw. Bereitstellung mit Mängeln im Sinne des §§ 434ff BGB oder sollten vermietete Softwareprodukte mit Mängeln im Sinne der §§ 536ff BGB behaftet sein, kann der Kunde im Rahmen der Gewährleistung zunächst nur Nachbesserung innerhalb angemessener Frist verlangen. Nach Wahl von otris kann die Nachbesserung auch aus Lieferung eines Ersatzproduktes bestehen. Bei Softwaremängeln kann die Nacherfüllung/-besserung in der Übergabe/Installation einer neuen Programmversion bestehen, wenn hiermit keine Nutzungsbeschränkungen für den Kunden verbunden sind. Angemessen für die Nachbesserung otris-eigener Standardprodukte ist eine Frist von zwei Wochen und für notwendige Änderungen von Software drei Monate. Ein Nacherfüllungs-/Nachbesserungsanspruch ist ausgeschlossen, wenn eine Nachbesserung mit einem unverhältnismäßigen Aufwand verbunden wäre.

b. Ist der Nacherfüllungsanspruch ausgeschlossen, verweigert otris die Nacherfüllung/-besserung oder können die Mängel auch mit zwei Versuchen nicht innerhalb einer angemessenen Frist nach Mitteilung behoben werden, verbleiben dem Kunden die nachfolgenden weiteren Rechte:

aa. Betrifft der Mangel zur Nutzung überlassene Software-Programme (bei Zahlung einer einmaligen Nutzungsgebühr), kann der Kunde das Vertragsentgelt nach Maßgabe des § 441 BGB mindern oder vom Vertag zurücktreten. Ansprüche auf Schadensersatz bestehen allenfalls nach Maßgabe der weiteren Bedingungen zu F.3. Unerhebliche Pflichtverletzungen können weder Ansprüche auf Schadensersatz statt Leistung begründen noch ein Rücktrittsrecht auslösen.

bb. Betrifft der Mangel vermietete oder im Rahmen von SaaS überlassene Software, hat der Kunde das Recht zur fristlosen Vertragskündigung. Soweit und solange die Nutzung der Programme durch derartige Mängel eingeschränkt ist, vermindert sich die laufende Gebühr nach Maßgabe der §§ 441 BGB. Schadensersatzansprüche sind allenfalls nach Maßgabe dieser Bedingungen gegeben, insbesondere unter Berücksichtigung der in dieser Ziffer 3 geregelten Haftungshöchstgrenzen.

cc. Beratungs- und sonstige Dienstleistungen erbringt otris nach bestem Wissen, nach Maßgabe des für die jeweilige Software gegebenen Standards und mit dem Ziel, ein Arbeiten des Kunden mit der Hard- und Software nach Maßgabe der Leistungsbeschreibungen zu ermöglichen, ohne aber eine Garantie für den Erfolg der Dienstleistungen zu übernehmen.

dd. Eine Mängelrüge ist möglichst genau und umgehend nach der ersten Fehlfunktion bzw. Fehlermeldung in Textform unter Angabe der zu der Fehlfunktion führenden Bedienungsschritte geltend zu machen. Eigene Versuche zur Fehlerbeseitigung führen regelmäßig zu größeren Schäden, für die otris nicht haftet.

ee. Ansprüche des Kunden aus einer Software-Überlassung gegen Zahlung einer einmaligen Gebühr wegen eines Mangels des Vertragsgegenstandes verjähren mit Ablauf von 12 Monaten nach Ablieferung des Vertragsgegenstandes oder, falls vereinbart, mit Ablauf von 12 Monaten nach Abnahme.

ff. Erweist sich der gerügte Mangel als Folge eines Handhabungs-, Bedienungs- oder Eingabefehlers, entstand er durch vertragswidrige Nutzung mit einem nicht freigegebenen Betriebssystem oder mit sonstigen otris-fremden Programmen, wurden Steuerungsmaßnahmen nicht beachtet oder hatte der Kunde eigene – fehlerhafte – Reparaturversuche unternommen, zahlt der Kunde an otris den durch die Mängelrüge verursachten Aufwand entsprechend den Sätzen der jeweils gültigen Preisliste für Dienstleistungen.

gg. Dies gilt entsprechend für die Fälle, in denen die Nachbesserungsarbeiten von otris durch die vorstehend aufgeführten Umstände erschwert, behindert oder mehr als nur unwesentlich im Umfang erweitert wurden.

hh. Eine Gewährleistung ist auch ausgeschlossen, soweit der Kunde bestimmte Mängel bei Abschluss des Vertrages kannte. Ist dem Kunden ein Mangel der erworbenen Software infolge grober Fahrlässigkeit unbekannt geblieben, so haftet otris nur, sofern otris die Abwesenheit des Fehlers zugesichert oder aber den Fehler arglistig verschwiegen haben sollte.

5. Unteraufträge

otris ist stets berechtigt, zur Erfüllung seiner Vertragspflichten Unteraufträge an Dritte zu vergeben, sofern ein Software-as-a-Service Vertrag gemäß Abschnitt C. Gegenstand des Vertragsverhältnisses ist. Auch ist otris stets berechtigt, Unteraufträge an mit otris verbundene Unternehmen zu vergeben.

6. Besondere Bedingungen bei der Bestellung der KI-Integration

Die KI-Integration (z.B. otris copilot) überträgt kundenseitig vorausgewählte / vordefinierte Daten des Kunden (Feldwerte und Dokumente) an den AI-Service (Completion oder Chat Completion Endpunkte) des KI-Anbieters des Kunden, wie OpenAI, Microsoft Azure OpenAI Service, Anthropic, Mistral oder Google AI (im Folgenden kurz: „AI-Dienste“). Der Kunde teilt hierzu otris seinen API-Key und/oder Zugangsendpunkt des KI-Anbieters mit, um die Verbindung zu ermöglichen. Die Leistung von otris besteht darin, (1.) eine Schnittstelle zu den AI-Diensten zur Verfügung zu stellen und (2.) die Daten aus der vom Kunden bei otris lizenzierten Anwendung über das https-Protokoll an die AI-Dienste zu senden und die Antworten wieder in der vom Kunden bei otris lizenzierten Anwendung zu verarbeiten. Ein Vertragsverhältnis zwischen dem KI-Anbieter des Auftraggebers und otris kommt nicht zustande. otris trägt insofern insbesondere auch keine Verantwortung für das Ergebnis der Verarbeitung und/oder den Umgang der Daten durch den KI-Anbieter.

7. Geheimhaltung

a. Vertrauliche Informationen nach Maßgabe dieser Ziffer 7 sind alle Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse der Parteien sowie alle sonstigen Informationen und Daten, die einer Partei im Zusammenhang mit der Erfüllung des Vertrages mündlich, schriftlich oder in jeder anderen Form offenbart werden und welche die offenbarende Partei als vertraulich gekennzeichnet oder bezeichnet hat oder deren Geheimhaltungsbedürftigkeit sonst für die andere Partei erkennbar ist.

b. Die Parteien sind verpflichtet vertrauliche Informationen vertraulich zu behandeln und vor der Kenntnisnahme unberechtigter Dritter zu schützen.

c. Jede Partei darf, die ihr offenbarten vertraulichen Informationen nur zur Ausübung der im Vertragsverhältnis festgelegten Zwecke oder aufgrund einer zwingenden Verpflichtung nutzen. Eine Offenlegung oder Weitergabe der vertraulichen Informationen durch eine Partei ist daher nur gestattet

- gegenüber denjenigen Mitarbeitern, welche die vertraulichen Informationen im Rahmen der Ausübung der im Vertragsverhältnis festgelegten Zwecke benötigen, sofern und soweit diese ihrerseits mindestens im gleichen Maße wie die Partei zur Wahrung der Vertraulichkeit der vertraulichen Informationen verpflichtet sind,
- gegenüber Beratern der Partei, wenn diese hinsichtlich der offengelegten / weitergegebenen vertraulichen Informationen einer gesetzlichen Pflicht zur Verschwiegenheit unterliegen,
- wenn hierzu eine zwingende Verpflichtung im Sinne von Ziffer 7 Buchstabe d. besteht oder

- wenn die andere Partei der Offenlegung/Weitergabe zuvor ausdrücklich schriftlich zugestimmt hat.

otris ist ferner berechtigt, zum Zwecke der Erbringung der Leistungen (z.B. Projektdurchführung und den Support) Informationen KI-gestützt zu verarbeiten, soweit das Rechenzentrum des externen KI-Anbieters sich im EWR befindet, die KI zustandslos ist und keine Daten innerhalb der KI verbleiben. Die Bestimmungen der Ziffer F. 6. bleiben unberührt, wonach otris keine KI für bzw. innerhalb der Kundenanwendung zur Verfügung stellt oder verwendet.

d. Die Verschwiegenheitspflichten gemäß Ziffer 7 Buchstaben b. und c. gelten nicht, wenn und soweit die offenlegende Partei gesetzlich oder aufgrund einer Anordnung einer staatlichen Behörde oder eines zuständigen Gerichts zur Offenlegung verpflichtet ist. Die offenlegende Partei hat die andere Partei hierüber unverzüglich schriftlich oder textförmlich zu informieren.

e. Darüber hinaus gelten die Verschwiegenheitspflichten gemäß Ziffer 7 Buchstaben b. und c. nicht für Informationen, die

- im Zeitpunkt der Offenlegung bereits offenkundig waren oder danach öffentlich bekannt werden, ohne dass eine Nichtbeachtung der Bestimmungen gemäß Ziffer 7 Buchstaben b. und c. hierfür mitursächlich ist;
- der anderen Partei ausdrücklich auf einer nicht-vertraulichen Grundlage offenbart werden;
- sich bereits vor der Offenlegung in rechtmäßigem Besitz der offenlegenden Partei befanden; oder
- der offenlegenden Partei nachfolgend von einem Dritten ohne Verletzung einer Geheimhaltungspflicht offenbart werden.

Die Beweislast für das Vorliegen einer der vorstehenden Ausnahmen gemäß dieser Ziffer 7 Buchstabe e trägt die offenlegende Partei.

f. Diese Ziffer 7 lässt die gesetzlichen Rechte der Parteien, insbesondere aus dem Gesetz zum Schutz von Geschäftsgeheimnissen (GeschGehG), unberührt

7. Datenschutz

Soweit die otris software AG im Rahmen ihrer Tätigkeit als Auftragsverarbeiterin (Art. 4 Nr. 8 DSGVO) personenbezogene Daten des Kunden erhebt oder in sonstiger Weise verarbeitet, werden die Parteien eine gesonderte Auftragsverarbeitungsvereinbarung (Art. 28 DSGVO) abschließen.

8. Schutzrechte Dritter

a. otris überlässt die Software und die Dokumentation frei von Rechten Dritter, die eine Nutzung der Software entsprechend dem vertraglich festgelegten Umfang einschränken oder ausschließen.

b. Wird die vertragsgemäße Nutzung der Software oder der Dokumentation durch Schutzrechte Dritter beeinträchtigt, so hat die otris das Recht, in einem für den Kunden zumutbaren Umfang entweder die betroffene Software oder Dokumentation so abzuändern, dass die betroffene Software oder Dokumentation aus dem Schutzbereich des Dritten herausfällt, oder eine Befugnis zu erwirken, dass die betroffene Software oder Dokumentation uneingeschränkt und ohne zusätzliche Kosten seitens des Kunden vertragsgemäß genutzt werden kann.

9. Aufrechnung

Eine Aufrechnung gegen die Ansprüche von otris aus diesem Vertrag ist nur zulässig mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen des Kunden.

10. Salvatorische Klausel / Höhere Gewalt / Formerfordernis

a. Sollten einzelne Bestimmungen des Vertrages unwirksam sein, werden die übrigen Bestimmungen hiervon nicht berührt. Die Vertragspartner verpflichten sich, die unwirksamen Vorschriften in Textform durch wirtschaftlich gleichwertige zu ersetzen.

b. Die jeweils aktuelle ICC-Klausel über höhere Gewalt (lange Version) wird hiermit in den Vertrag einbezogen.

c. Nebenabreden zu dem unter Bezug auf diese AGB zustande gekommenen Vertrag bedürfen der Textform. Änderungen und Ergänzungen des Vertrages bedürfen ebenfalls der Textform. Auf dieses Formerfordernis kann nur durch Vereinbarung per Schriftform verzichtet werden. Bei otris sind vertretungsbefugt für den Abschluss und Änderung von Kundenverträgen die Organe, Prokuristen sowie diejenigen Mitarbeitenden, die die jeweiligen Kundenverträge für otris initial abgeschlossen haben.

11. Anzuwendendes Recht /Gerichtsstand

Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Rechtsstreitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit dem Vertrag ist Dortmund. otris ist aber auch berechtigt, am allgemeinen Gerichtsstand des Kunden zu klagen.