

# Allgemeine Geschäftsbedingungen der ATINO GmbH für eine Mitarbeiter App (HOSPER)

Stand: Dezember 2020

## Inhaltsübersicht

1.	Vertragsgegenstand und Vertragsschluss .....	1
2.	Leistungen von ATINO.....	2
3.	Nutzungsrechte .....	3
4.	Verfügbarkeit / Service Levels ("Cloud"-Option) .....	4
5.	Zusätzliche Bestimmungen („On-Premise“-Option) .....	5
6.	Vergütung und Zahlungsverzug .....	6
7.	Pflichten und Obliegenheiten des Kunden.....	7
8.	Kundendaten und Datenschutz.....	7
9.	Geheimhaltung.....	8
10.	Mängelansprüche .....	8
11.	Freistellungspflichten .....	9
12.	Haftungsbeschränkung .....	9
13.	Laufzeit und Kündigung, Vertragsende.....	10
14.	Änderung der AGB.....	10
15.	Schlussbestimmungen .....	10

## 1. Vertragsgegenstand und Vertragsschluss

- 1.1. **Parteien und Gegenstand.** Diese AGB regeln das rechtliche Verhältnis zwischen der der ATINO GmbH, Springorumallee 2, 44795 Bochum ("**ATINO**") und deren Kunden ("**Kunde**") in Bezug auf die zur Verfügungstellung einer Mitarbeiter-App. Leistungsgegenstand ist die zeitliche befristete Bereitstellung einer nativen Mitarbeiter-App (für iOS und Android) sowie zugehöriger Serverdienste (Backend) einschließlich eines browserbasierten Zugangs für Administratoren, Redakteure und Mitarbeiter (nachfolgend insgesamt „**HOSPER-Leistungen**“ oder „**HOSPER**“). HOSPER umfasst verschiedene Funktionen zur Kommunikation mit und unter den Mitarbeitern des Kunden, die in Standard-Module und Zusatz-Module untergliedert sind.
- 1.2. **Keine Verbraucher.** ATINO erbringt ihre Leistungen nicht für Verbraucher, sondern ausschließlich für die Zwecke der gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit des Kunden.
- 1.3. **Keine abweichenden Regelungen.** Die Geltung abweichender oder über diese Regelungen hinausgehender Bestimmungen ist ausgeschlossen. Dies gilt insbesondere für Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden, selbst wenn ATINO einen Auftrag des Kunden annimmt, in dem der Kunde auf seine allgemeinen Geschäftsbedingungen hinweist und/oder dem allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden beigefügt sind und ATINO dem nicht widerspricht.
- 1.4. **Zustandekommen des Vertrages.** Der Vertrag kommt zustande, wenn der Kunde und ATINO einen Bestellschein unterzeichnen. Im Falle eines Web-basierten Vertragsschlusses gilt: Der Vertrag kommt zustande, wenn der Kunde nach Beendigung des Bestellvorgangs eine E-Mail von ATINO erhält, in der ATINO das Angebot des Kunden annimmt; dies gilt auch wenn der Vertragsschluss schriftlich erfolgt und später Änderungen (z.B. Buchung von

Zusatzmodulen) in elektronischer Form vereinbart werden. Soweit in diesen AGB von Bestellschein die Rede ist, sind die Eingaben aus dem Bestellvorgang gemeint.

## 2. Leistungen von ATINO

### 2.1. Leistungsbestandteile. HOSPER beinhaltet folgende Leistungsbestandteile:

- a) **Mitarbeiter-App:** Bereitstellung einer Mitarbeiter-App mit Standard-Modulen und, sofern gebucht, erweiternden Zusatzmodulen. Die Funktionalität der jeweiligen Module ergibt sich aus der Leistungsbeschreibung. Die Mitarbeiter App ist entweder eine von ATINO im jeweiligen App-Store bereitgestellte App („**ATINO-App**“), oder eine eigenständige App für den Kunden („**Kunden-App**“). Bei der Kunden- App ist der Kunde Anbieter der App und verfügt selbst über das Entwickler-Konto im jeweiligen App-Store und trägt die Gebühren des Entwickler-Kontos. ATINO passt die Kunden-App an das Corporate Design des Kunden gemäß Leistungsbeschreibung an. Im Falle einer Standard-App kann der Kunde aus vorgegebene Designs auswählen.
- b) **Backend:** Bereitstellung einer Serveranwendung, welche die Kommunikation mit der Mitarbeiter-App übernimmt, Kundendaten speichert und verwaltet und eine Web-Oberfläche zur Administration bereitstellt. Das Backend wird bei der „Cloud“-Option von ATINO betrieben und bereitgestellt. Bei der „On-Premise“-Option erhält der Kunde ein Nutzungsrecht am Programmcode und installiert diesen auf eigenen Servern und betreibt den Server selbst bzw. durch einen Dienstleister des Kunden.
- c) **Web-Oberfläche:** Über die Web-Oberfläche (Teil des Backends) können sich Administratoren und Redakteure in das Backend einloggen und dort Funktionen zur Konfiguration, Nutzer- und Inthalteverwaltung ausüben. Einzelne Funktionen der Mitarbeiter-App können - im freien Ermessen von ATINO - auch voll oder eingeschränkt über die Web-Oberfläche bereitgestellt werden; eine diesbezügliche Pflicht besteht seitens ATINO jedoch nicht.

### 2.2. Leistungsbeschreibung. Einzelheiten zum Leistungsumfang ergeben sich aus dem Bestellschein und der Leistungsbeschreibung.

### 2.3. Einrichtung. Der Kunde nimmt die erstmalige Einrichtung von HOSPER selbst vor (z.B. Konfiguration, Benutzerdaten, Eingabe/Import von Daten). Anpassungen an das Corporate Design des Kunden erfolgen durch ATINO ausschließlich in Umfang gemäß Leistungsbeschreibung. Bei der „On-Premise“-Option schuldet ATINO nicht die Installation des Backends auf Servern des Kunden oder keinen diesbezüglichen Support.

### 2.4. Kunden-individuelle Anpassungen. ATINO schuldet keine Kunden-individuelle Anpassungen der Mitarbeiter-App oder des Backends. Solche können jedoch als individuelle Anpassung vereinbart werden und sind dann gesondert zu vergüten. Für individuelle Anpassungen gelten nicht die vorliegenden AGB für die Mitarbeiter-App, sondern die Allgemeinen AGB von ATINO, sofern nicht anders vereinbart ist. In Bezug auf die Nutzungsrechte an Kunden-individuellen Anpassungen gelten jedoch die Nutzungsrechte gemäß Ziffer 3.

### 2.5. Support. ATINO stellt keinen Support für Nutzer (First Level Support) bereit, sondern ausschließlich Second-Level Support für maximal zwei dediziert benannte Mitarbeiter des Kunden („Key-User“). Die Key-User müssen mit HOSPER fachlich und technisch vertraut sein und dienen als erster Ansprechpartner für Nutzer. Der Second-Level Support von ATINO erfolgt in Form eines E-Mail-Support bei technischen oder administrativen Fragen. Der Support von ATINO beinhaltet nicht: First-Level Support, Allgemeinen Knowhow-Transfer, Schulungen, Konfiguration und Implementierung oder kundenspezifische Dokumentation oder Anpassung der HOSPER-Leistungen. Die Supportleistungen werden von ATINO werktäglich Montag bis Freitag in der Zeit von 9.00 Uhr - 16.00 Uhr MEZ erbracht. Ausgenommen hiervon sind bundeseinheitlich gesetzliche Feiertage, sowie Feiertage in NRW, sowie der 24. und 31.12 eines jeden Jahres. Die Zeit bis zur erstmaligen Reaktion auf E-Mail-Anfragen beträgt 48 Stunden. Anfragen, die außerhalb der Supportzeiten eingehen, gelten als während des nächstfolgenden Werktages eingegangen. Mängelansprüche des Kunden bleiben unberührt.

### 2.6. Dokumentation. Soweit nicht anders vereinbart schuldet ATINO nur die Bereitstellung einer

Benutzerdokumentation als Online-Hilfe oder PDF-Benutzerhandbuch und im Falle der „On-Premise“-Option eine allgemeine Installationsanleitung. Weitergehende Dokumentation, Schulungs- oder Einweisungsleistungen sind besonders zu vereinbaren und zu vergüten.

- 2.7. **„Beta“-Funktionen.** Soweit ATINO dem Kunden einzelne Funktionen als „Beta“ unentgeltlich bereitstellt und entsprechend kennzeichnet, gilt: Die bereitgestellten Funktionalitäten befinden sich noch im Entwicklungs- und Teststadium und können Fehler aufweisen. Die Verfügbarkeit und Integrität der Kundendaten bei diesen Funktionen ist nicht sichergestellt. Die Leistungen werden dem Kunden ausschließlich zu dem Zweck bereitgestellt, um diese auf Fehler hin zu testen und ATINO Rückmeldung zu Fehlern sowie Anregungen zur Verbesserung zu geben. Der Kunde sollte diese Funktionen nicht für den produktiven Einsatz verwenden, insbesondere darin keine wichtigen, vertraulichen oder personenbezogene Daten speichern. ATINO behalten sich vor, die Funktionalitäten jederzeit zu ändern oder die Bereitstellung zu beenden.
- 2.8. **Leistungsänderungen.** Dem Kunden ist bekannt, dass es sich bei der Mitarbeiter-App und dem Backend um eine Standardsoftware handelt, die einer Vielzahl von Kunden bereitgestellt werden. Die aus einem solchen Modell resultierenden Skalenvorteile lassen sich nur nutzen, wenn es sich um ein einheitliches Softwareprodukt handelt, das auch fortentwickelt werden kann. Die Parteien vereinbaren daher:
- a) **Wichtiger Grund.** ATINO kann HOSPER (einschließlich der Systemanforderungen) aus wichtigem Grund ändern. Ein solcher Grund liegt insbesondere vor, wenn die Änderung erforderlich ist aufgrund (i) einer notwendigen Anpassung an eine neue Rechtslage oder Rechtsprechung, (ii) geänderten technischen oder rechtlichen Rahmenbedingungen (neue Browserversionen oder technische Standards, neue App-Store-Nutzungsbedingungen), oder (iii) des Schutzes der Systemsicherheit.
  - b) **Fortentwicklung.** Daneben kann ATINO die HOSPER-Leistungen im Rahmen einer Fortentwicklung angemessen ändern (z.B. Abschaltung alter Funktionen, die durch neue weitgehend ersetzt wurden). ATINO wird den Kunden auf für ihn nicht nur unwesentlich nachteilige Änderung rechtzeitig, in der Regel vier Wochen vor dem Inkrafttreten - per E-Mail hinweisen. Die Zustimmung des Kunden zu einer solchen Änderung gilt als erteilt, wenn der Kunde der Änderung nicht bis zum Änderungstermin schriftlich oder per E-Mail widerspricht. Bei der Ankündigung der Änderung wird ATINO auf diese Rechtsfolge noch einmal gesondert hinweisen. Würde die Änderung das vertragliche Gleichgewicht zwischen den Parteien zu Lasten des Kunden nicht nur unerheblich stören, unterbleibt die Änderung.

### 3. Nutzungsrechte

- 3.1. **Nutzungsrechte.** ATINO räumt dem Kunden an der Mitarbeiter-App und dem Backend im Umfang der Standard- und gebuchten Zusatz-Module das einfache (nicht-ausschließliche), weltweite, nicht übertragbare und nicht unterlizenzierbare, auf die Laufzeit dieses Vertrags zeitlich beschränkte Recht ein, die Mitarbeiter-App und das Backend seinen Nutzern gemäß den Beschränkungen dieses Vertrages bereitzustellen. Das Nutzungsrecht ist beschränkt auf die Nutzung für Geschäftszwecke des Kunden und mit dem Kunden nach § 15ff AktG verbundener Unternehmen. Eine Nutzungsüberlassung oder Bereitstellung von HOSPER an Dritte ist untersagt. Soweit dem Kunden nicht ausdrücklich Nutzungsrechte an HOSPER eingeräumt wurden, verbleiben sämtliche Rechte bei ATINO.
- 3.2. **Mitarbeiter-App** Im Falle einer Kunden-App umfasst das eingeräumte Recht auch, das Recht, die Mitarbeiter-App in die jeweiligen App-Stores einzustellen und über diesen die Mitarbeiter-App Nutzern während der Laufzeit dieses Vertrags zur Nutzung zu überlassen.
- 3.3. **Backend.** ATINO räumt dem Kunden folgende Nutzungsrechte am Backend (einschließlich Web-Oberfläche) ein:
- a) **Bei der „Cloud“-Option:** Das Backend wird auf Computern eines von ATINO genutzten Rechenzentrums betrieben, ATINO räumt dem Kunden das Recht ein, auf das Backend mittels der Mitarbeiter-App und der Web-Oberfläche (per Browser) zuzugreifen und für eigene Geschäftszwecke des Kunden zu nutzen. Dies schließt das Recht ein, im hierfür erforderlichen Umfang Programmcodes (z.B. JavaScript) auf dem Rechner des Nutzers zeitweise zu speichern (z.B. im Arbeitsspeicher oder Browser-

Cache) und dort auszuführen.

- b) **Bei „On-Premise“-Option:** Das eingeräumte Nutzungsrecht umfasst das Recht, das Backend auf einen oder mehreren Servern des Kunden oder eines vom Kunden beauftragten Dritten (Rechenzentrumsbetreiber) zu speichern und dort ablaufen zu lassen und Nutzern gemäß den Bestimmungen dieses Vertrages bereitzustellen. ATINO stellt dem Kunden den Programmcode und zugehörige Dateien des Backends nach Wahl von ATINO auf einem Datenträger oder per Download bereit. Kennzeichnungen der Backend-Software, insbesondere Urheberrechtsvermerke, Marken, Seriennummern oder ähnliches dürfen nicht entfernt, verändert oder unkenntlich gemacht werden. Der Kunde ist zur Anfertigung und Speicherung einer Sicherungskopie berechtigt. Diese darf ausschließlich zur Systemwiderherstellung genutzt werden, ist entsprechend kenntlich zu machen und auf einem isolierten Datenträger (z.B. CD-ROM) verschlüsselt zu speichern und in einem abgeschlossenen Behältnis sicher aufzubahren.
- 3.4. **Beschränkung nach Nutzerzahlen.** Alle eingeräumten Nutzungsrechte sind auf die Zahl der vom Kunden gebuchten Nutzer beschränkt. Die Nutzerzahl ergibt sich aus dem gebuchten Leistungspaket (inkludierte Nutzer) und ggf. hinzugebuchten Nutzern. "Nutzer" ist eine namentlich benannte Person, die vom Kunden (oder von ATINO im Auftrag des Kunden) ein Zugang zur Nutzung der Mitarbeiter-App eingerichtet wurde. Ein Nutzer kann ein Beschäftigter des Kunden sein oder ein Dritter (z.B. Freiberufler, Leiharbeiter). Ein Nutzer ist berechtigt, die Mitarbeiter-App auf beliebig vielen Endgeräten (z.B. Smartphone, Tablet, etc.) zu installieren, sofern er jeweils das gleiche eigene Nutzungskonto verwendet. Nutzungskonten müssen auf namentliche Personen lauten und dürfen nicht von mehreren Mitarbeitern geteilt werden.
- 3.5. **Nicht umfasste Rechte.** Die eingeräumten Nutzungsrechte umfassen keine Rechte am Quell-Code der Software und nicht das Bearbeitungsrecht oder das Recht zur Decompiling/Reverse Engineering, außer der Kunde ist hierzu kraft Gesetzes berechtigt.
- 3.6. **Ausgeschlossene Nutzungszwecke.** Der Kunde wird HOSPER nicht verwenden im Zusammenhang mit oder zum Betrieb kritischer Infrastrukturen wie Elektrizitätswerken, Militär- oder Verteidigungsanlagen, medizinischen Geräten oder anderen Geräten, deren Ausfall oder Beeinträchtigung zu unvorhersehbaren wirtschaftlichen oder physischen Schäden führen würde, einschließlich, aber nicht beschränkt auf kritische Infrastrukturen im Sinne der Europäischen Richtlinie 2008/114/EC.
- 3.7. **Programmsperren.** ATINO ist berechtigt, aber nicht verpflichtet, die Funktionalität der HOSPER-Software technisch dahingehend auszugestalten, dass der zulässige Nutzungsumfang nicht überschritten werden kann.
- 3.8. **Drittsoftware / Open Source Software und externe Webservices.** Die Mitarbeiter-App und das Backend können Drittsoftware beinhalten („Drittkomponenten“) und auf Webservices Dritter zurückgreifen (z. B. Kartenfunktionen) („Externe Webservices“). Für die Drittkomponenten und externen Webservices können Nutzungs- und Lizenzbedingungen gelten, auf die auch ausländisches Recht Anwendung finden kann. Zudem können Drittkomponenten und externe Webservices sogenannten Open Source Lizenzen unterliegen. Die Nutzungsrechte erhalten Sie dabei ggf. unmittelbar von dem jeweiligen Drittanbieter. Externe Webservices können von den Anbietern eingestellt oder unter geänderten Bedingungen bereitgestellt werden, sodass später Änderungen von HOSPER nötig sein können. Auf Drittkomponenten und externe Webservices finden abweichend von diesen AGB vorrangig die Nutzungs- und Lizenzbedingungen der jeweiligen Drittanbieter Anwendung. Eine Liste eingesetzter Drittkomponenten und externer Webservices ist bei ATINO abrufbar.

#### 4. Verfügbarkeit / Service Levels (“Cloud“-Option)

- 4.1. **Anwendbarkeit.** Die Bestimmungen dieser Ziffer 4 gelten, wenn im Bestellschein die Bereitstellung des Backends als „Cloud“-Option vereinbart wurde.
- 4.2. **Verfügbarkeit.** ATINO stellt dem Kunden das Backend mit einer Ziel-Verfügbarkeit von 98,0 % im Kalendermonat während der Betriebszeit bereit. Die Serverleistungen gelten als verfügbar, wenn alle wesentlichen Funktionen ohne erhebliche dauerhaft verlängerte

Antwortzeiten bereitstehen. Die Verfügbarkeit bezieht sich auf den Routerausgang des von ATINO genutzten Rechenzentrums an das Internet.

- 4.3. **Betriebszeit.** Betriebszeit ist Montag bis Sonntag von 0 Uhr bis 24 Uhr. Nicht zur Betriebszeit gehören von ATINO per E-Mail angekündigte Wartungsarbeiten (z.B. Installation von Updates oder Upgrades) von bis zu 8 Stunden je Kalendermonat. ATINO wird sich bemühen, Wartungsarbeiten auf die Nacht (23:00 Uhr bis 5:00 Uhr MEZ) oder Wochenenden zu legen. ATINO wird den Kunden und ggf. Nutzer über geplante Wartungsarbeiten rechtzeitig benachrichtigen.
- 4.4. **Erreichte Verfügbarkeit.** Bei der Berechnung der tatsächlich erreichten Verfügbarkeit des Service ("**erreichte Verfügbarkeit**") bleiben Ausfälle aufgrund höherer Gewalt (z.B. Streik, Unruhen, Naturkatastrophen, Epidemien) unberücksichtigt. Ebenso unberücksichtigt bleiben Sperrungen von HOSPER durch ATINO, die ATINO aus Sicherheitsgründen für erforderlich halten darf, sofern ATINO angemessene Vorkehrung zur Sicherheit des Service getroffen hatte (z.B. Denial of Service Attacke, schwere Sicherheitslücke in einer genutzten Fremd-Software ohne verfügbaren Patch).
- 4.5. **Service Credits.** Unterschreitet die erreichte Verfügbarkeit die Ziel-Verfügbarkeit in einem Kalendermonat, so hat der Kunde einen Anspruch auf Service Credits in Höhe eines bestimmten Anteils an der für den betroffenen Kalendermonat entrichteten Nutzungsgebühr, und zwar nach Maßgabe der nachstehenden Tabelle:

Tatsächliche Verfügbarkeit	Service Credits
> 98 %	Keine
95 – 98 %	15 %
85 – 95 %	25 %
60 – 85 %	50 %
< 60%	100 %

ATINO wird dem Kunden auf Anfrage eine Gutschrift in Höhe der Service-Credits erstellen.

4.6. **Keine sonstigen Ansprüche**

Nach dem Verständnis und Willen der Parteien stellt eine Unterschreitung der Ziel-Verfügbarkeit keinen Mangel der Leistung von ATINO dar. Die Regelungen zur Verfügbarkeit und den Service Credits stellen als Einheit die Beschreibung der Leistung von ATINO und der Gegenleistung des Kunden dar. Entsprechend bestehen bei einer Unterschreitung der Ziel-Verfügbarkeit neben den Service-Credits keine Ansprüche des Kunden auf Minderung, Schadenersatz und kein Recht zum Rücktritt oder zur Kündigung des Vertrages.

**5. Zusätzliche Bestimmungen („On-Premise“-Option)**

- 5.1. **Anwendbarkeit.** Die Bestimmungen dieser Ziffer 5 gelten, wenn im Bestellschein die Bereitstellung des Backends als „On-Premise“-Option vereinbart wurde.
- 5.2. **Installation.** Der Kunde wird die Installation des Backends (insbesondere Backend-Software, Datenbankeinrichtung, Serverumgebung) auf seinem Server selbst und auf eigene Kosten gemäß den Vorgaben der Installationsanleitung von ATINO vornehmen. Der Kunde wird ATINO den Installationsort sowie jeden späteren Wechsel der Server, auf dem das Backend installiert ist, auf Anfrage mitteilen.
- 5.3. **Serverbetrieb und Netzwerkverbindung.** Der Kunde ist für die Bereitstellung und den Betrieb des Backends selbst eigenverantwortlich. Dies umfasst auch die Systemumgebung (Betriebssystem, Webserver, Datenbankserver, Netzanbindung). Der Kunde wird sich vorab mit den Systemvoraussetzungen betreffend die Serverumgebung vertraut machen (siehe Leistungsbeschreibung) und diese während der gesamten Vertragslaufzeit aufrechterhalten.
- 5.4. **Updates.** ATINO kann im eigenen Ermessen unentgeltlich Updates (Aktualisierungen) des Backends bereitstellen. Updates können Fehlerbehebungen sowie kleinere

Funktionsverbesserungen sowie neue Funktionen beinhalten. Eine Pflicht zur Bereitstellung von Updates besteht nicht. Mängelansprüche des Kunden bleiben jedoch unberührt. Der Kunde ist verpflichtet, auf seine Kosten das jeweils aktuelle Update des Backends zu installieren, ältere Versionen werden maximal 6 Monate nach Erscheinen eines neuen Updates unterstützt. Für die Nutzungsrechte an Updates gelten die Bestimmungen über die Nutzungsrechte an dem Backend selbst.

- 5.5. **Sicherung von Kopien.** Der Kunde hat geeignete Vorkehrungen zu treffen, um Backend-Software vor dem unbefugten Zugriff Dritter zu schützen. Der Kunde wird entsprechende Datenträger mit den von ihm vertragsgemäß hergestellten Kopien sowie die Dokumentation an einem gesicherten Ort verwahren.
- 5.6. **Nutzungsbeschränkung.** Der Kunde wird HOSPER nur im vertraglich vereinbarten Umfang (maximale Nutzerzahl, Zusatzmodule) nutzen.
  - a) **Nutzungsmeldung.** ATINO ist berechtigt (aber nicht verpflichtet), das Backend so zu gestalten, dass dieses automatisiert Berichte über den Nutzungsumfang von HOSPER an ATINO sendet (z.B. Nutzerzahl, genutzte Module), um zu prüfen, ob der Kunde die vertraglichen Beschränkungen des Nutzungsumfangs beachtet. Der Kunde wird nichts unternehmen, um diese Berichte zu unterbinden oder zu verfälschen. Die Berichte enthalten keine personenbezogenen Daten.
  - b) **Audit-Recht.** Der Kunde gewährt ATINO zusätzlich das Recht, den Umfang der Nutzung im Rahmen einer Kontrolle selbst oder durch einen zur Verschwiegenheit verpflichteten Dritten (Auditor) zu prüfen. Hierzu gewährt der Kunde ATINO bzw. dem Auditor den Zugriff auf die Server, auf dem das Backend betrieben wird (i.d.R. per Fernzugang). Offenbart die Prüfung eine vertragswidrige Übernutzung, so trägt der Kunde die Kosten der Prüfung und muss für den Zeitraum der Übernutzung und für die Zukunft entsprechende Nutzungsrechte erwerben. Weitergehende Ansprüche von ATINO wegen einer Übernutzung, insbesondere auf Schadenersatz, bleiben unberührt.

## 6. Vergütung und Zahlungsverzug

- 6.1. **Gebührenstruktur.** Der Kunde schuldet ATINO für HOSPER während der Vertragslaufzeit die im Bestellschein vereinbarte Vergütung. Die Vergütung kann bestehen aus einer einmaligen Einrichtungsgebühr, einer festen monatlichen Grundgebühr, einer zusätzlichen monatlichen Grundgebühr für hinzugebuchte Zusatzmodule und einer von der Anzahl der zusätzlichen (nicht-inkludierten) Nutzer gebuchten abhängigen monatlichen Nutzungsgebühr.
- 6.2. **Entstehen der Grund- und Nutzungsgebühr.** Die Grund- und Nutzungsgebühr wird, sofern nicht anders vereinbart, mit Vertragsbeginn für die Grundlaufzeit (siehe Ziffer 9.2) und danach mit Beginn einer jeden Verlängerungslaufzeit (siehe Ziffer 9.2) für die Verlängerungslaufzeit jeweils im Voraus voll fällig.
- 6.3. **Wechsel des Leistungspakets, Erhöhung/Reduzierung der Nutzerzahl, Ändern von Zusatzmodulen.** Der Wechsel in ein höheres Leistungspaket ist jederzeit möglich, der Wechsel in ein niedrigeres Leistungspaket ist nur mit Wirkung zum Ende der Grund- oder einer Verlängerungslaufzeit oder davor mit Zustimmung von ATINO möglich. Bei Wechsel in ein höheres Leistungspaket innerhalb der Grund- oder einer Verlängerungslaufzeit werden die zusätzlichen Gebühren anteilig in Rechnung gestellt. Es gilt die Preisliste zum Zeitpunkt des Hinzubuchens. Ziffer 6.3 gilt entsprechend für die Buchung von Zusatzmodulen und zusätzlichen Nutzern.
- 6.4. **Rechnungsstellung.** ATINO stellt die Gebühren zu Vertragsbeginn und sodann zu Beginn der Grund- und jeder Verlängerungslaufzeit im Voraus in Rechnung, sofern nicht anders vereinbart. Der Rechnungsbetrag ist innerhalb von 30 Tagen zu zahlen. Die Rechnungsstellung erfolgt online durch Einstellen der Rechnung als herunterladbare und ausdrückbare PDF-Datei in das Administrationsmenu oder Versand per E-Mail ("**Online-Rechnung**").
- 6.5. **Zahlung per Lastschrift oder Überweisung.** Die Zahlung der Rechnungsbeträge erfolgt mittels SEPA-Lastschrift. Der Kunde verpflichtet sich ATINO ein entsprechendes SEPA-Lastschriftmandat zu erteilen. Alternativ kann auch die Zahlung per Überweisung vereinbart

werden.

- 6.6. **Nettopreise.** Alle Preise verstehen sich zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer.
- 6.7. **Zahlungsverzug.** Kommt der Kunde für zwei Kalendermonate mit der Bezahlung der Vergütung oder eines nicht unerheblichen Teils der Vergütung; oder in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei Monate erstreckt, mit der Bezahlung der Vergütung in Höhe eines Betrages, der das doppelte einer monatlichen Grund- plus Nutzungsgebühr erreicht, in Verzug, ist ATINO berechtigt, nach entsprechender den Zugang zur Mitarbeiter-App und dem Backend zu sperren oder den Vertrag außerordentlich zu kündigen. Während der Sperrung haben der Kunde und die Nutzer keinen Zugriff auf die Funktionen der Mitarbeiter-App und das Backend.

## 7. Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

- 7.1. **Sicherungskopien.** Dem Kunden obliegt es, Kopien der von ihm und den Nutzern eingegebenen Daten zu behalten und regelmäßig Sicherungskopien anzufertigen. Im Falle der „On-Premise“-Option wird der Kunde tägliche Backups des Backends einschließlich der zu Grunde liegenden Datenbanken vornehmen. Verletzt der Kunde diese ihm obliegende Pflicht zur ordnungsgemäßen Datensicherung, so haftet ATINO bei Datenverlusten der Höhe nach begrenzt auf solche Schäden, die auch bei einer ordnungsgemäßen regelmäßigen Datensicherung durch den Kunden aufgetreten wären.
- 7.2. **Rechtmäßige Nutzung.** Der Kunde wird HOSPER nur im Rahmen der vertraglichen und gesetzlichen Bestimmungen nutzen und bei der Nutzung keine Rechte Dritter verletzen. Er wird bei der Nutzung insbesondere die Vorschriften zum Datenschutz, Wettbewerbsrecht und Urheberrecht beachten und keine schadhafte oder rechtswidrigen Daten einspielen oder die HOSPER in sonstiger Weise missbrauchen. Der Kunde ist gegenüber ATINO für die Handlungen seiner Nutzer verantwortlich.
- 7.3. **Systemanforderungen und Mitwirkungspflicht.** Anforderungen an Hard- und Software beim Kunden bzw. Nutzer sowie organisatorische Anforderungen und Mitwirkungspflichten des Kunden sind in der Leistungsbeschreibung geregelt.
- 7.4. **Steuerrelevante Daten, Archivierung.** Dem Kunden obliegt es, Daten gemäß den gesetzlichen Anforderungen (insbesondere den Vorschriften des Handels- und Steuerrechts) aufzubewahren. HOSPER dient nicht der revisionssicheren Speicherung oder der Archivierung von Daten.

## 8. Kundendaten und Datenschutz

- 8.1. **Kundendaten.** Die vom Kunden und den Nutzern im Rahmen der Nutzung von HOSPER eingegebenen Daten (z.B. Stammdaten, hochgeladene Dokumente, Chatnachrichten) und die dabei erzeugten und dem Kunden zurechenbaren Daten (z.B. Protokolldaten über die Nutzung von HOSPER) (gemeinsam "**Kundendaten**") stehen dem Kunden zu.
- 8.2. **Nutzung der Kundendaten.** Der Kunde räumt hiermit ATINO das nicht-ausschließliche, weltweite, auf die Laufzeit dieses Vertrages beschränkte, unentgeltliche Recht ein, die Kundendaten zum Zwecke der Bereitstellung von HOSPER zu nutzen, insbesondere diese im Rahmen der „Cloud“-Option auf einem von ATINO betriebenen Rechenzentrum zu speichern. ATINO bleibt zudem berechtigt, die Kundendaten in aggregierter oder statistischer Form zur Fehleranalyse und Fortentwicklung der Funktionen von HOSPER zu nutzen.
- 8.3. **Auftragsdatenverarbeitung.** Bei der „Cloud“-Option gilt: Soweit Kundendaten personenbezogene Daten sind, handelt ATINO als Auftragsverarbeiter (Art. 4 Ziffer 8 DSGVO) und der Kunde als Verantwortlicher (Art. 4 Ziffer 8 DSGVO). Die Parteien schließen einen gesonderten Vertrag zur Auftragsverarbeitung.
- 8.4. **Datenschutzhinweise.** Der Kunde ist verpflichtet, betroffene Personen gemäß den Bestimmungen der DSGVO über die Verarbeitung ihrer Daten im Rahmen von HOSPER zu informieren (vgl. Art. 13, 14, 21 DSGVO). Soweit ATINO ein Muster für Datenschutzhinweise bereitstellt, dient dies der Leistungsbeschreibung und stellt ein Beispiel für

Datenschutzhinweise dar. Verantwortlich für den Inhalt der Datenschutzhinweise ist allein der Kunde. ATINO erbringt keine Rechtsberatung und übernimmt keine Gewähr für die Rechtskonformität des Beispiels. Der Kunde muss selbst oder durch einen fachkundigen Dritten den Inhalt des Beispiels prüfen und ggf. anpassen.

## 9. Geheimhaltung

- 9.1. **Geheimhaltungspflicht.** Die Vertragsparteien verpflichten sich, während der Laufzeit dieses Vertrages und fünf Jahre danach alle vertraulichen Informationen im Sinne der Ziffer 9.2 nur für die Zwecke dieses Vertrags zu nutzen und geheim zu halten; insbesondere bedarf die Weitergabe von vertraulichen Informationen an Dritte der vorherigen Zustimmung der anderen Vertragspartei.
- 9.2. **Vertrauliche Informationen.** "Vertrauliche Informationen" sind alle von der offenlegenden als "vertraulich" gekennzeichneten bzw. bezeichneten Dokumente, Informationen und Daten, die den Vertragsparteien aufgrund der Zusammenarbeit zugänglich gemacht wurden bzw. zur Kenntnis gelangt sind, sowie alle Informationen, die ihrer Natur nach vertraulich sind. Vertrauliche Informationen sind insbesondere sämtliche Kundendaten.
- 9.3. **Ausnahmen.** Die Verpflichtungen nach Ziffer 9.1 finden (ohne dass ein Recht oder eine Lizenz gewährt wird) insoweit keine Anwendung, als eine Vertragspartei, die vertrauliche Informationen empfangen hat, darlegen kann, dass diese vertraulichen Informationen in rechtmäßiger Weise
- a) zum Zeitpunkt der Offenlegung öffentlich zugänglich waren oder danach öffentlich zugänglich geworden sind, oder
  - b) der empfangenden Partei durch eine andere Person offengelegt wurden, oder
  - c) zum Zeitpunkt der Offenlegung bereits im Besitz der sie empfangenden Vertragspartei oder ihr bekannt waren, oder
  - d) von der empfangenden Vertragspartei unabhängig von den vertraulichen Informationen entwickelt wurden, oder
  - e) nach gesetzlichen oder verwaltungsrechtlichen Vorschriften oder aufgrund einer gerichtlichen Entscheidung offengelegt werden müssen, wenn der offenlegenden Vertragspartei dieses Erfordernis unverzüglich bekannt gegeben wird und der Umfang der Offenlegung soweit wie möglich eingeschränkt wird.
- 9.4. **Dritte.** Keine Dritten im oben genannten Sinne sind Anwälte, Wirtschaftsprüfer und Finanzbehörden sowie sonstige Personen, die kraft Gesetzes zur Verschwiegenheit verpflichtet sind. Keine Dritten im Verhältnis zum ATINO sind auch Subunternehmer von ATINO.
- 9.5. **Referenznennung.** ATINO ist berechtigt, den Kunden als Referenz zu nennen und hierfür den Namen, die Firma sowie Marken und Logos des Kunden zur Bezeichnung zu verwenden (z. B. auf der Webseite von ATINO).

## 10. Mängelansprüche

- 10.1. **Mängelfreiheit und Beschaffenheit.** ATINO wird HOSPER frei von Sach- und Rechtsmängeln bereitstellen und die Mitarbeiter-App und das Backend während der Vertragslaufzeit in einem zum vertragsgemäßen Gebrauch geeigneten Zustand erhalten. Für die vertraglich vereinbarte Beschaffenheit der Software ist ausschließlich die Leistungsbeschreibung maßgeblich, nicht jedoch Angaben auf der Webseite, mündliche oder schriftliche Aussagen von ATINO im Vorfeld des Vertragsschlusses oder in Marketing-Materialien von ATINO enthaltene Angaben. Die Pflicht zur Erhaltung von Mitarbeiter-App und Backends beinhaltet nicht die Anpassung an veränderte Einsatzbedingungen und technische und funktionale Entwicklungen wie Veränderung der IT-Umgebung, insbesondere Änderung von Hardware (z.B. neue Smartphones) oder Betriebssystemen, Anpassung an den Funktionsumfang konkurrierender Produkte oder Herstellung der Kompatibilität zu neuen Datenformaten.
- 10.2. **Mängelbeseitigung.** Mängel von HOSPER meldet der Kunde unverzüglich an ATINO und erläutert die näheren Umstände des Zustandekommens. ATINO wird den Mangel innerhalb angemessener Frist beseitigen. ATINO ist berechtigt, den Kunden vorübergehend



Fehlerumgehungsmöglichkeiten aufzuzeigen und den Mangel später durch Anpassung der Software zu beseitigen, sofern dies dem Kunden zumutbar ist.

- 10.3. **Anfängliche Unmöglichkeit.** Die verschuldensunabhängige Haftung für anfängliche Mängel gemäß § 536a Abs. 1, Alt. 1 des Bürgerlichen Gesetzbuches wird ausgeschlossen.
- 10.4. **Nichtgewährung.** Das Kündigungsrecht des Kündigung wegen Nichtgewährung nach § 543 Absatz 2 Satz 1 Nr. 1 BGB ist ausgeschlossen, sofern nicht die Bereitstellung der Leistung als dauerhaft fehlgeschlagen anzusehen ist.
- 10.5. **Verjährung.** Mängelansprüche verjähren innerhalb von 12 Monaten. Dies gilt nicht im Falle von Mängelansprüchen auf Schadenersatz soweit ATINO kraft Gesetzes zwingend haftet (vgl. Ziffer 12.1 Satz 2)
- 10.6. **Unentgeltliche Überlassung.** Soweit ATINO Leistungen unentgeltlich bereitstellt (z. B. während einer Testphase oder Beta-Phase) gelten vorrangig die Bestimmungen über die Leihe, d. h. insbesondere, die Mängelhaftung von ATINO ist gemäß § 600 BGB auf Arglist beschränkt, die Haftung von ATINO gemäß § 599 BGB ist auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit beschränkt und es gilt die verkürzte Verjährung von sechs Monaten gemäß § 606 BGB.
- 10.7. **Gesetzliche Regelung.** Im Übrigen gelten die gesetzlichen Regeln zur Mängelhaftung.

## 11. Freistellungspflichten

- 11.1. **Pflicht zur Freistellung.** Machen Dritte (einschließlich öffentliche Stellen) gegenüber ATINO Ansprüche bzw. Rechtsverletzungen geltend, die auf der Behauptung beruhen, dass der Kunde bzw. gegen seine vertraglichen Pflichten verstoßen hat, insbesondere rechtswidrige Daten in HOSPER eingespielt oder HOSPER in wettbewerbswidriger oder sonst rechtswidriger Weise genutzt hat, so gilt Folgendes: Der Kunde wird ATINO von diesen Ansprüchen unverzüglich freistellen, ATINO bei der Rechtsverteidigung angemessene Unterstützung bieten und ATINO von den Kosten der Rechtsverteidigung freistellen.
- 11.2. **Voraussetzungen der Freistellungspflicht.** Voraussetzung für die Freistellungspflicht nach Ziffer 11.1 ist, dass ATINO den Kunden über geltend gemachte Ansprüche unverzüglich schriftlich informiert, keine Anerkenntnisse oder gleichkommende Erklärungen abgibt und es dem Kunden ermöglicht, auf Kosten des Kunden - soweit möglich - alle gerichtlichen und außergerichtlichen Verhandlungen über die Ansprüche zu führen.

## 12. Haftungsbeschränkung

- 12.1. **Ausschluss in bestimmten Fällen.** ATINO haftet für Schäden, soweit diese
  - a) vorsätzlich oder grob fahrlässig von ATINO verursacht wurden, oder
  - b) leicht fahrlässig von ATINO verursacht wurden und auf wesentliche Pflichtverletzungen zurückzuführen sind, die die Erreichung des Zwecks dieses Vertrages gefährden, oder auf die Verletzung von Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung dieses Vertrages erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde vertrauen darf (z.B. Kundendaten sind vollständig verloren und auch Altbestände sind nicht rekonstruierbar).Im Übrigen ist die Haftung von ATINO unabhängig von deren Rechtsgrund ausgeschlossen, außer ATINO haftet kraft Gesetzes zwingend, insbesondere wegen Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit einer Person, Übernahme einer ausdrücklichen Garantie, arglistigen Verschweigens eines Mangels oder nach dem Produkthaftungsgesetz. Garantien durch ATINO erfolgen nur in Schriftform und sind im Zweifel nur dann als solche auszulegen, wenn sie als "Garantie" bezeichnet werden.
- 12.2. **Begrenzung der Höhe nach.** Im Falle von Ziffer 12.1 Satz 1 Buchstabe b) haftet ATINO nur begrenzt auf den für einen Vertrag dieser Art typischerweise vorhersehbaren Schaden.
- 12.3. **Höhe des typischerweise vorhersehbare Schaden.** Die Parteien gehen für die Fälle der Ziffer 12.1 Satz 1 Buchstabe b) davon aus, dass der "typischerweise vorhersehbare Schaden" für alle in einem Kalenderjahr anfallende Schadensfälle höchstens der Nettovergütung entspricht, die vereinbarungsgemäß für dieses Kalenderjahr vorgesehenen oder angefallenen ist (je nachdem, welcher dieser beiden Beträge der höhere ist).

- 12.4. **Kostenlose Testphase.** Die Haftung von ATINO ist auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit beschränkt für Schaden, die während einer kostenlosen Testphase verursacht wurden.
- 12.5. **Mitarbeiter und Beauftragte von ATINO.** Die Haftungsbeschränkungen der Ziffern 12.1 bis 12.4 gelten auch bei Ansprüchen gegen Mitarbeiter und Beauftragte von ATINO.

### 13. Laufzeit und Kündigung, Vertragsende

- 13.1. **Kostenlose Testphase.** Wenn der Bestellschein eine kostenlose Testphase vorsieht, gilt für die Laufzeit des Vertrages Folgendes: Mit Vertragsschluss beginnt zunächst eine Testphase mit der im Bestellschein angegebenen Laufzeit. Für die Testphase fallen keine Einrichtungs-, Grund- oder Nutzungsgebühren an. Mit Ablauf der Testphase beginnt automatisch die Grundlaufzeit gemäß Ziffer 13.2, sofern der Kunde den Vertrag nicht mit einer Frist von 5 Werktagen zum Ende der Testphase hin kündigt.
- 13.2. **Laufzeit.** Der Vertrag ist gemäß Bestellschein für eine bestimmte Laufzeit geschlossen ("**Grundlaufzeit**") und verlängert sich anschließend automatisch um weitere Zeiträume ("**Verlängerungslaufzeit**"), wenn der Vertrag nicht von einer Partei mit einer Frist von zwei (2) Wochen ("**Kündigungsfrist**") zum Ende der Grund- oder einer Verlängerungslaufzeit gekündigt wurde. Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Für die Reduzierung des Leistungspakets, der Nutzerzahl oder der Kündigung von Zusatzmodulen gilt Ziffer 6.3.
- 13.3. **Form.** Die Kündigung muss schriftlich erfolgen.
- 13.4. **Folgen der Vertragsbeendigung.**
- a) **„Cloud“-Option.** Bei der „Cloud“-Option gilt: Mit Ende der Vertragslaufzeit kann der Kunde nicht mehr auf seine Kundendaten zugreifen. Es obliegt dem Kunden die Daten vor Ende der Vertragslaufzeit mit Hilfe der Exportfunktion des Backends zu exportieren und bei sich zur weiteren Verwendung zu speichern. Zu einer darüberhinausgehenden Herausgabe der Kundendaten (z.B. Bereitstellung als SQL-Dump oder in einem bestimmten Format) ist ATINO nur verpflichtet, wenn dies gesondert vereinbart und vergütet wird. Mit Vertragsende wird ATINO die Kundendaten löschen, sofern ATINO nicht gesetzlich zur Aufbewahrung verpflichtet ist. Sofern eine Löschung nur mit unverhältnismäßigem Aufwand möglich ist (z.B. in Backups) ist ATINO berechtigt, die Daten zu sperren und im Rahmen der nächsten turnusgemäßen Backend-Löschung endgültig zu löschen.
- b) **„On-Premise“-Option.** Bei der „On-Premise“-Option gilt: Mit Ende der Vertragslaufzeit wird der Kunde binnen 30 Tage, das Backend endgültig nicht weiter betreiben und das gesamte Backend einschließlich der Datenbankstruktur und aller Sicherungskopien endgültig löschen und dies ATINO auf Anforderung schriftlich durch einen Geschäftsführer bestätigen. ATINO obliegt es, vorher Kundendaten mithilfe der Exportfunktion des Backends zu exportieren und bei sich zur weiteren Verwendung zu speichern.

### 14. Änderung der AGB

ATINO hat das Recht, diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen abzuändern oder um Regelungen für die Nutzung etwaig neu eingeführter zusätzlicher Leistungen oder Funktionen von HOSPER zu ergänzen. Die Änderungen und Ergänzungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen werden dem Kunden spätestens sechs Wochen vor dem geplanten Inkrafttreten angekündigt. Die Zustimmung des Kunden zur Änderung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen gilt als erteilt, wenn der Kunde der Änderung nicht innerhalb einer Frist von vier Wochen, beginnend mit dem Tag, der auf die Änderungsankündigung folgt, in schriftlich widerspricht. ATINO wird in der Änderungsankündigung auf die Möglichkeit des Widerspruchs, die Frist für den Widerspruch, das Textformerfordernis sowie die Bedeutung, bzw. die Folgen des Unterlassens eines Widerspruchs gesondert hinzuweisen.

### 15. Schlussbestimmungen

- 15.1. **Pflichten im elektronischen Geschäftsverkehr.** § 312i Abs. 1 Nr.1, 2 und 3 BGB sowie § 312i Abs. 1 Satz 2 BGB, die bei Verträgen im elektronischen Geschäftsverkehr bestimmte

Verpflichtungen des Unternehmers vorsehen, werden hiermit abbedungen.

- 15.2. **Schriftform.** Änderungen dieses Vertrages bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für die Abbedingung des Schriftformerfordernisses. Die vereinbarte Schriftform für Vertragsänderungen und Erklärungen nach dem Vertrag gilt als gewahrt, wenn ein PDF-Scan des unterschriebenen Dokuments per E-Mail zugeht. Die Änderung der Nutzerzahl und das Zu- und Abbuchen von Zusatzmodulen kann auch in elektronischer Form erfolgen (z.B. Webbasierend in der Administrationsoberfläche des Backends).
- 15.1. **Erklärungen und Mitteilungen von ATINO.** ATINO ist berechtigt, sämtliche Erklärungen und Mitteilungen in Bezug auf das Vertragsverhältnis per einfacher E-Mail an die vom Kunden bei Registrierung angegebene Administrations-E-Mail-Adresse zu senden, auch wenn der Vertrag Schriftform vorsieht. Der Kunde wird das Postfach regelmäßig prüfen.
- 15.2. **Aufrechnung.** Der Kunde kann mit anderen Ansprüchen als mit seinen vertraglichen Gegenforderungen aus dem jeweils betroffenen Rechtsgeschäft nur aufrechnen oder ein Zurückbehaltungsrecht geltend machen, wenn dieser Anspruch von ATINO unbestritten oder rechtskräftig festgestellt ist.
- 15.3. **Anwendbares Recht.** Auf diesen Vertrag und sämtliche damit im Zusammenhang stehende Streitigkeiten (sowohl vertraglich als auch deliktisch) findet ausschließlich deutsches Recht unter Ausschluss des UN Kaufrechts Anwendung.
- 15.4. **Gerichtsstand.** Ist der Kunde Kaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen, so ist ausschließlicher Gerichtsstand derjenige bei ATINO. ATINO bleibt berechtigt, am Sitz des Kunden zu klagen.
- 15.5. **Teilunwirksamkeit.** Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein oder werden, so wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Statt der unwirksamen Bestimmung gilt dasjenige, was die Parteien nach dem ursprünglich angestrebten Zweck unter wirtschaftlicher Betrachtungsweise redlicherweise vereinbart hätten. Das Gleiche gilt im Falle einer Vertragslücke.

\* \* \*