

# Allgemeine Geschäftsbedingungen der CALHELP

## für das Produkt ‚calServer-CLOUD‘

Stand: 14.03.2022

### § 1 Geltungsbereich

(1) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen - im Folgenden AGB - von Herrn René Buske, handelnd unter calHelp – im Folgenden CALHELP -, Weidenbusch 8, 14532 Kleinmachnow, in ihrer zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses geltenden Fassung regeln die zeitlich begrenzte Zurverfügungstellung des bei der Bestellung ausgewählten Softwareproduktes (im Folgenden „Software“) über das Internet ausschließlich an Kunden. Diese AGB einschließlich ihrer Anhänge bilden zusammen mit den individuellen Angaben und Bestelldaten des Kunden die vertragliche Grundlage.

(2) Der Kunde kann sich bei Vertragsschluss zwischen unterschiedlichen Editionen der Software und optionalen Zusatzpaketen entscheiden. Die hierfür geltenden Parameter wie Leistungsumfang des Supports, Höhe der Nutzungsgebühr, Zeitraum der Speicherung der mit der Software verarbeiteten Transaktionsdaten werden dem Kunden bei Vertragsschluss angezeigt.

(3) Abweichende oder diesen AGB entgegenstehende Geschäftsbedingungen des Kunden finden keine Anwendung; dies gilt auch dann, wenn CALHELP den Geschäftsbedingungen des Kunden nicht ausdrücklich widerspricht. Werden zwischen dem Kunden und CALHELP ausdrücklich individualvertragliche Vereinbarungen geschlossen, so gelten diese ergänzend zu diesen AGB und gehen ihnen im Zweifel vor.

(4) CALHELP ist berechtigt, diese AGB zu ändern. Neufassungen der AGB werden dem Kunden schriftlich oder per E-Mail unter Hervorhebung der Änderungen mitgeteilt. Sie werden wirksam, wenn der Kunde der Neufassung nicht innerhalb von sechs Wochen ab Zugang der Änderungsmitteilung schriftlich widerspricht. Auf die Folgen seines Untätigbleibens wird der Kunde bei Mitteilung der Änderungen ausdrücklich hingewiesen. Widerspricht der Kunde der Neufassung der AGB, setzt sich das Vertragsverhältnis zu den ursprünglichen Bedingungen fort, kann von CALHELP aber mit einer Frist von drei Monaten außerordentlich gekündigt werden.

### § 2 Verträge nur mit Unternehmern und Kaufleuten

(1) Unser Angebot richtet sich nur an Unternehmer und Kaufleute. Nur mit ihnen schließen wir wirksame Verträge, nicht hingegen mit Verbrauchern.

(2) Unternehmer ist eine natürliche oder juristische Person oder eine rechtsfähige Personengesellschaft, die bei Abschluss eines Rechtsgeschäfts in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handelt, § 14 BGB.

Kaufmann ist, wer ein Handelsgewerbe betreibt oder aus anderen Rechtsgründen im Handelsgesetzbuch als Kaufmann eingeordnet wird, §§ 1, 2 HGB.

Verbraucher ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können, § 13 BGB.

### **§ 3 unverbindliche Angaben, Vertragsschluss**

(1) Alle Angaben zu unseren angebotenen Leistungen und Preisen, sei es auf unserer Internetpräsenz oder in sonstiger Weise, sind vor Vertragsschluss freibleibend und unverbindlich.

(2) Unsere Präsentation, sei es auf unserer Internetpräsenz oder in sonstiger Weise, und die Übersendung eines Kostenanschlags stellen kein rechtlich bindendes Vertragsangebot von CALHELP dar. Es handelt sich um eine unverbindliche Aufforderung an den Kunden, uns ein Angebot zu machen (so genannte invitatio ad offerendum).

(3) Ein Vertragsschluss kommt ausschließlich dadurch zu Stande, dass CALHELP ein Angebot des Kunden in Textform (z.B. per E-Mail) annimmt.

(4) Gegenbestätigungen des Kunden unter Hinweis auf seine eigenen Geschäftsbedingungen wird ausdrücklich widersprochen, soweit solche Bedingungen von den vorliegenden Vertragsbedingungen abweichen oder diesen entgegenstehende Regelungen enthalten.

(5) Mündliche Nebenabreden bestehen nicht.

(6) Der Inhalt der von CALHELP im Einzelnen geschuldeten Leistung/Leistungen ergibt sich aus den Anlagen zu diesem Vertrag. Der quantitative Umfang der Leistungen ist variabel und kann vom Kunden flexibel verändert werden, siehe § 13 dieser AGB.

(7) Sonstige Änderungen oder Ergänzungen des Vertrages bedürfen der Text- oder Schriftform.

### **§ 4 Sonderregelungen während der Testphase**

(1) Die Vertragslaufzeit kann, wenn vereinbart, mit einer Testphase, in der die Software kostenfrei genutzt werden kann beginnen. Die Laufzeit dieser Testphase ist bei Vertragsabschluss festgelegt und im Bestellvorgang angegeben. Auf Anfrage kann durch CALHELP diese Testphase in besonderen Fällen verlängert werden.

(2) Während dieser Testphase hat der Kunde die Möglichkeit, die Funktionalität der gewählten Edition ohne Einschränkungen zu nutzen, die operativen Stammdaten aufzubauen und den Arbeitsablauf zu testen.

(3) Der Kunde wird per E-Mail rechtzeitig auf den Ablauf der kostenfreien Testphase hingewiesen. Bis zum Ende der Testphase steht beiden Parteien ein außerordentliches fristloses Kündigungsrecht zu. Für eine solche Kündigung innerhalb der Testphase gilt abweichend von den übrigen Regelungen dieser AGB nicht die Schriftform, sondern die Textform. Eine Kündigung per E-Mail an [support@calHelp.de](mailto:support@calHelp.de) ist also ausreichend.

### **§ 5 Hauptleistungen; Funktionsumfang der Software**

(1) CALHELP stellt dem Kunden für die Laufzeit des Vertrages die Software in der jeweils aktuell freigegebenen Version im Rahmen der vereinbarten Verfügbarkeit (vgl. SLA im Anhang B) zur Nutzung über das Internet zur Verfügung. Eine Überlassung der Software auf

Dauer (Kauf) erfolgt nicht. Dem Kunden steht zusammen mit der Software eine elektronische Benutzerdokumentation als Online-Hilfe in deutscher Sprache zur Verfügung.

(2) Entwickelt CALHELP während der Vertragslaufzeit zusätzliche Module, Sprachversionen und/ oder neue Funktionalitäten der Software, kann sie diese nach eigenem Ermessen in den Standard der Software aufnehmen und dem Kunden (z.B. im Rahmen eines regulären Updates) ohne zusätzliche Vergütung zur Verfügung stellen oder dem Kunden gegen entsprechende Erhöhung der Nutzungsgebühr im Rahmen neuer Editionen oder hinzubuchbarer Zusatzpakete gesondert anbieten. Der Kunde hat keinen Anspruch auf kostenlose Zurverfügungstellung solcher neu entwickelten Module, Sprachversionen bzw. Funktionalitäten.

(3) CALHELP stellt dem Kunden während der Vertragslaufzeit Speicherplatz in einem externen Rechenzentrum zur Speicherung seiner mit der Software verarbeiteten Transaktionsdaten zur Verfügung (Hosting). Die Speicherung der Daten erfolgt über den für die vom Kunden gewählte Software-Edition geltenden Zeitraum und zwar auf externen Servern, die von einem Dritten im Auftrag von CALHELP betrieben werden. Die Kosten für die Speicherung der Transaktionsdaten sind mit der einheitlichen Nutzungsgebühr abgegolten. Der Kunde ist nicht berechtigt, den Speicherplatz einem Dritten ganz oder teilweise, entgeltlich oder unentgeltlich zur Nutzung zu überlassen.

(4) CALHELP ist berechtigt, die vertraglich vereinbarten Leistungen durch Dritte als Subunternehmer zu erbringen, insbesondere bedient sich CALHELP des externen Rechenzentrums, in dem die Software zur Nutzung vorgehalten und die Transaktionsdaten des Kunden gespeichert werden.

(5) Im Rahmen der kontinuierlichen Verbesserung und Weiterentwicklung der Software können während der Vertragslaufzeit neue Funktionen und Leistungen hinzukommen, verändert werden oder wegfallen, sofern dies zu keiner wesentlichen Einschränkung der vertraglich vereinbarten Leistungen führt, die Erreichung des Vertragszwecks hierdurch nicht gefährdet wird und die Anpassung für den Kunden zumutbar ist.

## **§ 6 Einräumung von Nutzungsrechten**

(1) Die Urheber- und sonstigen Schutzrechte an der Software inklusive der Benutzerdokumentation stehen im Verhältnis zum Kunden ausschließlich CALHELP zu. Der Kunde erhält lediglich die im Folgenden näher beschriebenen einfachen Nutzungsrechte an der Software.

(2) Der Kunde erhält an der Software das nicht ausschließliche, nicht übertragbare und nicht unterlizenzierbare, zeitlich auf die Laufzeit des Vertrages begrenzte Recht, diese für seine eigenen geschäftlichen Zwecke zu nutzen. Alle darüber hinausgehenden Rechte, insbesondere das Recht zur Vervielfältigung, Verbreitung einschließlich der (Weiter-)Vermietung, zur Bearbeitung sowie zur öffentlichen Zugänglichmachung verbleiben bei CALHELP. Die Software darf vom Kunden ausschließlich zum vertragsgemäßen Zweck eingesetzt werden; die bestimmungsgemäße Nutzung der Software ergibt sich im Einzelnen aus der entsprechenden Beschreibung der Einsatzzwecke auf der calServer Webseite. Jede über die bestimmungsgemäße Nutzung hinausgehende Verwendung der Software ist unzulässig.

(3) Der Kunde ist nicht berechtigt, die Software für geschäftliche Zwecke Dritter zu nutzen

oder von Dritten für sich nutzen zu lassen oder Dritten zugänglich zu machen. Ausgenommen hiervon sind Dritte, die im schriftlichen Auftrag des Kunden mit Tätigkeiten im Rahmen der Durchführung der Transaktionen des Kunden betraut sind.

(4) Die Transaktionsdaten gehören dem Kunden. Dieser räumt CALHELP alle zur Vertragserfüllung erforderlichen Rechte an den von ihm übermittelten Daten ein, insbesondere zur Speicherung und Verarbeitung seiner Transaktionsdaten. Ferner erhält CALHELP vom Kunden das Recht, die mit der Software verarbeiteten Transaktionsdaten für Analyse- und Benchmarkingzwecke anonymisiert auszuwerten und sie hierfür mit anderen Daten zusammenzuführen, zu vervielfältigen und zu bearbeiten. CALHELP stellt dabei sicher, dass der Kunde bei einer etwaigen Publizierung der Ergebnisse für Dritte nicht (auch nicht indirekt) identifizierbar ist. Eine anderweitige Verwendung der Daten durch CALHELP oder Weitergabe von nicht anonymisierten Daten an Dritte ist nicht zulässig.

## **§ 7 Serviceleistungen**

CALHELP erbringt während der Laufzeit dieses Vertrages die folgend näher beschriebenen und – sofern im Folgenden nicht anders angegeben – von der einheitlichen Nutzungsgebühr abgedeckten Serviceleistungen:

(1) CALHELP wird dem Kunden die Software während der Vertragslaufzeit im Rahmen der vereinbarten Verfügbarkeit (vgl. SLA im Anhang B) betriebsbereit zur Nutzung zur Verfügung stellen. Dem Kunden werden während der Vertragslaufzeit von CALHELP allgemein freigegebene Updates der Software zentral zur Verfügung gestellt.

(2) Für Fragen zur Anwendung und Nutzung der Software steht dem Kunden während der Laufzeit seines Vertrages eine Hilfe im Kundenportal zur Verfügung. Bei auftretenden Störungen und Fehlern, die eine Nutzung der Software ganz oder teilweise verhindern, kann sich der Kunde an die Service E-Mail-Adresse [support@calhelp.de](mailto:support@calhelp.de) richten. Details sind der jeweils gültigen Fassung des Anhang B – Service Level Agreement (SLA) zu entnehmen.

(3) Der Kunde wird aufgetretene Störungen und Fehler der Software so detailliert beschreiben, dass diese durch CALHELP reproduziert und nachvollzogen werden können. Ordnungsgemäß gemeldete Fehler wird CALHELP im Rahmen ihrer Instandsetzungspflicht nach näherer Maßgabe des § 9 dieser AGB sowie der Regelungen des SLA im Anhang B beseitigen.

(4) Auf Wunsch des Kunden erbringt CALHELP optional Beratungs- und Unterstützungsleistungen zur Einführung und Anwendung der Software, wie Unterstützung bei der Konfiguration, Schulungen von Mitarbeitern des Kunden oder Inbetriebnahmeunterstützung. Hierzu zählt ebenfalls die individuelle Bereitstellung aller gespeicherten Transaktionsdaten in einer durch den Kunden spezifizierten Form. Diese Leistungen werden auf Anforderung des Kunden erbracht und diesem gemäß der jeweils gültigen Jahrespreisliste von CALHELP gesondert nach Aufwand in Rechnung gestellt.

## **§ 8 Verantwortung und Mitwirkung des Kunden**

Der Kunde erbringt alle für eine Nutzung der Software erforderlichen Mitwirkungsleistungen, insbesondere die nachfolgend und in den Anhängen im Einzelnen aufgeführten und beschriebenen Leistungen:

(1) Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass die für die vertragsgemäße Inanspruchnahme und Nutzung der Software erforderlichen und von CALHELP in Anhang A beschriebenen technischen Mindestanforderungen an die von ihm eingesetzte Hard- und Software sowie seine Internetanbindung erfüllt sind. Der Kunde ist selbst für die Beschaffung eines geeigneten Internet-Browsers verantwortlich, mit dem auf die Software zugegriffen werden kann. Der Kunde darf keine Software oder andere technische Einrichtungen verwenden, die das Funktionieren der Software gefährden können. Insbesondere ist es dem Kunden nicht gestattet, mit anderen technischen Mitteln als den in Anhang A aufgeführten auf die Software und seine Transaktionsdaten zuzugreifen.

(2) Der Kunde verpflichtet sich, keine Inhalte auf dem Speicherplatz zu speichern, deren Übermittlung, Speicherung oder Nutzung gegen geltendes Recht oder Vereinbarungen mit Dritten (z.B. zur Geheimhaltung) verstößt. Der Kunde wird die Software nicht manipulieren und keinerlei Daten auf den Servern von CALHELP speichern, die die Software, die Server, die sonstige IT-Infrastruktur oder Daten anderer Kunden beschädigen oder gefährden. Er wird die Daten anderer Kunden ferner nicht entwenden und den zur Verfügung gestellten Speicherplatz nicht mit außergewöhnlich großen Datenmengen belasten, die zur Bearbeitung seiner Transaktionen nicht erforderlich sind.

(3) Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für die Einhaltung aller rechtlichen Anforderungen an seine Transaktionsabwicklung und die Speicherung, Aufbewahrung und Archivierung seiner Transaktionsdaten. Hierzu zählt auch die Beachtung der allgemeinen handels- und steuerrechtlichen Aufbewahrungsfristen sowie der ggf. anwendbaren spezifischen (z.B. branchenabhängigen) Aufbewahrungspflichten und -fristen (z.B. für bestimmte Umweltdaten). Der Kunde trifft im Rahmen seiner Schadensminderungspflicht angemessene Vorkehrungen für den Fall eines Datenverlusts, insbesondere durch regelmäßige Überprüfung seiner eigenen IT-Systeme und die regelmäßige Anfertigung von Sicherungskopien seiner mit der Software verarbeiteten Transaktionsdaten über die von CALHELP hierfür bereitgestellte Exportfunktion.

(4) Aufwendungen, die CALHELP durch die unterbliebene, verzögerte oder nicht ordnungsgemäße Mitwirkung des Kunden, insbesondere durch Einsatz veralteter oder fehlerhafter Schnittstellen, falsche Handhabung der Software, fehlerhafte, unvollständige, widersprüchliche, veraltete oder nicht den Anforderungen von CALHELP entsprechende Daten oder terminliche Verzögerungen seitens des Kunden entstehen, werden dem Kunden gesondert nach Aufwand gemäß der jeweils gültigen Jahrespreisliste von CALHELP in Rechnung gestellt. Weitergehende Rechte von CALHELP bleiben hiervon unberührt.

(5) Der Kunde stellt CALHELP auf erstes Anfordern von allen Ansprüchen Dritter frei, die auf der Bereitstellung rechtswidriger Daten beruhen, insbesondere wegen der Verletzung wettbewerbsrechtlicher, strafrechtlicher, urheberrechtlicher und sonstiger gesetzlicher Bestimmungen, aber auch wegen Verstößen gegen geltende Richtlinien, Grundsätze oder Selbstbindungen. Die Freistellung erstreckt sich explizit auch auf die notwendigen Kosten, die CALHELP im Zusammenhang mit ihrer Rechteverteidigung gegenüber dem Dritten entstehen.

## **§ 9 Gewährleistung**

(1) CALHELP übernimmt keine Gewähr für die mit der Software erzielten Ergebnisse und Ausgaben, insbesondere deren Aktualität, Korrektheit, Qualität und Vollständigkeit, soweit diese auf den Eingaben des Kunden beruhen. Die vom Kunden eingegebenen

Transaktionsdaten werden weder von CALHELP noch von der Software auf ihre inhaltliche Richtigkeit geprüft oder korrigiert.

(2) CALHELP übernimmt die Gewähr dafür, dass die Software der Produktbeschreibung auf der Webseite calserver.com entspricht und frei von Schutzrechten Dritter ist, die den vertragsgemäßen Gebrauch der Software verhindern oder beschränken. Ansprüche können vom Kunden nur geltend gemacht werden wegen Mängeln, die reproduzierbar sind oder vom Kunden nachvollziehbar beschrieben werden können. Keinen Mangel stellen insbesondere Funktionsbeeinträchtigungen der Software dar, die aus der Hardware- oder Softwareumgebung des Kunden, fehlerhaften Daten, unsachgemäßer Benutzung oder aus sonstigen aus dem Verantwortungsbereich des Kunden stammenden Umständen resultieren. CALHELP übernimmt keine Gewährleistung für nicht von CALHELP erstellte Anbindungen der Software an die Systeme des Kunden.

(3) Ordnungsgemäß gerügte Mängel der Software werden von CALHELP während der Laufzeit dieses Vertrages im Rahmen der durch die Nutzungsgebühr abgedeckten Instandhaltungs- und Instandsetzungspflichten innerhalb angemessener Frist und nach näherer Maßgabe des SLA in Anhang B behoben.

(4) Für Mängel der Software, die bereits bei Vertragsschluss vorhanden waren, haftet CALHELP entgegen der gesetzlichen Regelung des § 536a BGB nur, wenn CALHELP solche Mängel zu vertreten hat.

(5) Das Kündigungsrecht gemäß § 543 Abs. 2 Nr. 1 BGB kann der Kunde nur unter der Voraussetzung geltend machen, dass er CALHELP zuvor schriftlich unter angemessener Fristsetzung von mindestens zwei Wochen zur Nacherfüllung aufgefordert hat und die Frist erfolglos verstrichen ist.

(6) Schadensersatz und Ersatz vergeblicher Aufwendungen leistet CALHELP nur in den Grenzen des § 10.

## **§ 10 Haftung von CALHELP, Verjährung**

(1) Unwesentliche Fehler sind dem Kunden zumutbar. In ihrem Fall bestehen keine Ansprüche gegen CALHELP. Ein unwesentlicher Fehler liegt insbesondere vor, wenn er auf der Verwendung nicht geeigneter Hard- oder Software durch den Kunden oder seinen Internetanbieter basiert, wenn der Fehler den Zweck nicht wesentlich beeinträchtigt, bei höherer Gewalt, bei Rechnerausfall aufgrund Systemversagens oder Leitungsausfall oder bei Netzwerkstörungen.

(2) Ausgeschlossen ist jede Haftung oder Gewährleistung bei Störungen des Kundenrechners sowie der Kommunikationswege vom Kundenrechner zu uns.

(3) Grundsätzlich besteht nur eine Haftung für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit.

(4) Bei leichter Fahrlässigkeit haftet CALHELP nur bei Verletzung vertragswesentlicher Pflichten (Hauptpflichten), wenn sie einen Mangel arglistig verschwiegen oder eine Garantie übernommen hat. Hauptpflichten sind Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf.

(5) Bei einer fahrlässigen Pflichtverletzung - egal ob grob oder leicht fahrlässig - haftet CALHELP nur für den vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden, der auf höchstens den Vertragswert beschränkt ist. Bei einer Pflichtverletzung durch Erfüllungsgehilfen, die nicht gesetzliche Vertreter oder leitende Angestellte sind, gilt dies auch im Falle einer vorsätzlichen Pflichtverletzung.

(6) Ausgenommen von diesen Haftungsbeschränkungen (Absätze 3 – 5) ist die Haftung für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit. Gleiches gilt auch im Falle des Verschuldens eines Erfüllungsgehilfen.

(7) Sämtliche Ansprüche, auch Mängelansprüche verjähren innerhalb von einem Jahr. Ausgenommen ist die Haftung für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie für sonstige Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung beruhen. Gleiches gilt auch im Falle des Verschuldens eines Erfüllungsgehilfen.

## **§ 11 Geheimhaltung; Zugangsdaten; Datenschutz**

(1) Genauso wie CALHELP ist auch der Kunde zur Einhaltung der einschlägigen Vorschriften des TMG, des BDSG, der DSGVO sowie der sonstigen Datenschutzbestimmungen verpflichtet.

(2) Die Vertragspartner verpflichten sich gegenseitig, sämtliche vertraulichen Informationen, die im Zusammenhang mit der Vertragsabwicklung bekannt werden, vertraulich zu behandeln und nicht gegenüber Dritten zu offenbaren oder anderweitig zu verwenden. Unter vertraulich sind dabei alle Informationen zu verstehen, die nicht allgemein bekannt sind und die entweder von uns als vertraulich eingestuft werden oder bei denen sich aus den Umständen ergibt, dass sie als vertraulich behandelt werden sollen. Nicht als vertraulich gelten Informationen, die dem Vertragspartner bekannt waren, bevor sie ihm von dem anderen Vertragspartner offenbart wurden sowie Informationen, die ohne ein Verschulden der jeweiligen Vertragspartei allgemein zugänglich werden.

(3) Der Kunde wird insbesondere sämtliche von CALHELP zur Verfügung gestellten Programme, Dokumentationen und sonstige Unterlagen als Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse von CALHELP behandeln und nicht an unbefugte Dritte weitergeben.

(4) Die Software darf nur von Mitarbeitern des Kunden sowie vom Kunden schriftlich beauftragte Dritte genutzt werden, die den Kunden bei der Durchführung seines Arbeitsauftrags unterstützen (z.B. der Geschäftspartner des Kunden). Solche Dritten sind vor dem Zugriff auf die Software durch den Kunden schriftlich zur Geheimhaltung zu verpflichten. Sonstigen Dritten darf der Kunde die Benutzung der Software und den Zugang zur Cloud-Oberfläche weder direkt noch indirekt ermöglichen.

(5) Es ist dem Kunden untersagt, seine persönlichen Zugangsdaten zum Kunden-Account bzw. zur Cloud-Oberfläche der Software an unbefugte Dritte weiterzugeben. Alle Zugangsdaten sind geschützt aufzubewahren, so dass Dritte darauf nicht zugreifen können. Der Kunde wird CALHELP unverzüglich benachrichtigen, sofern der Verdacht besteht, dass unbefugte Dritte von ihnen Kenntnis erlangt haben könnten. Besteht der Verdacht einer unbefugten Kenntnisnahme der Zugangsdaten durch Dritte ist CALHELP berechtigt, den Zugang des Kunden zu seinem Kunden-Account bzw. zur Cloud-Oberfläche der Software vorübergehend zu sperren. Der Kunde haftet für alle Schäden, die sich aus einem

Missbrauch des Passworts ergeben.

(6) CALHELP bedient sich zur Erfüllung ihrer Vertragspflichten eines externen Rechenzentrums bzw. Rechenzentumbetreibers. Der Kunde hat keinen Anspruch auf die Einschaltung und Nutzung eines bestimmten Rechenzentrumsbetreibers. CALHELP wird jedoch stets sicherstellen, dass sich die genutzten Rechenzentren innerhalb der EU befinden und dass – nach den Angaben des jeweiligen Rechenzentumbetreibers – eine Übermittlung von Daten des Kunden in Länder außerhalb der EU nicht erfolgt. Die Browser-Anbindung an das Rechenzentrum erfolgt SSL-verschlüsselt. Die betroffenen Sicherheitsmaßnahmen im externen Rechenzentrum umfassen insbesondere die physische Sicherheit, die logische Sicherheit, die Betriebssicherheit und den Datenschutz.

(7) Der Kunde bearbeitet und speichert mit der zur Verfügung gestellten Hard- und Software lediglich seine eigenen operativen Transaktionsdaten. Soweit die CALHELP überlassenen Daten des Kunden einen Personenbezug aufweisen, ist der Kunde als verantwortliche Stelle für die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften verantwortlich. Der Kunde stellt sicher, dass die für die Übermittlung an und Verarbeitung durch CALHELP einschlägigen gesetzlichen Anforderungen erfüllt sind. Hierbei ist zur Sicherstellung der Möglichkeiten einer vollumfänglichen datenschutzrechtlichen Selbstauskunft nach der Europäischen Datenschutzgrundverordnung DGSVO durch den Endanwender dringend darauf zu achten, dass Eingabefelder zweckbezogen befüllt werden und in Freitextfeldern (z.B. Bemerkungsfeldern) keine personenbezogenen Daten, z.B. UserID, Name, Telefonnummer, Email-Adressen usw. eingegeben werden. Soweit der Kunde mit der Software personenbezogene Daten verarbeitet, muss vor Abschluss des Vertrages eine Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung (AVV) abgeschlossen werden. CALHELP ist berechtigt, die überlassenen Daten zu Zwecken der Vertragserfüllung an den Betreiber des jeweils beauftragten externen Rechenzentrums weiterzugeben.

(8) Stimmt der Kunde einer Nennung als Referenzkunde zu, ist CALHELP zur Veröffentlichung von Logos, Marken und Namen des Kunden in Referenzlisten und Fachartikeln (in Print- und Online-Format) berechtigt, ggf. in Verbindung mit inhaltlich abgestimmten Stellungnahmen (z.B. Pressemitteilungen). Diese Zustimmung kann jederzeit schriftlich oder per E-Mail an [support@calhelp.de](mailto:support@calhelp.de) widerrufen werden.

## **§ 12 Laufzeit und Kündigung**

(1) Der Vertrag wird, falls nichts anderes vereinbart ist, mit einer Mindestvertragslaufzeit von 12 Monaten geschlossen. Wurde mit dem Kunden eine Mindestvertragslaufzeit vereinbart, verlängert sich der Vertrag nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit auf unbestimmte Zeit, wenn er nicht mit einer Frist von einem Monat zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit gekündigt wird. Das automatisch verlängerte bzw. ein auf unbestimmte Zeit laufendes Vertragsverhältnis kann von beiden Parteien ohne Angabe von Gründen jederzeit mit einer Frist von einem Monat gekündigt werden.

(2) Ein Upgrade auf eine höhere Edition und/oder eine Hinzubuchung von Zusatzpaketen ist jederzeit möglich mit einer Umstellungszeit von in der Regel ein bis drei Werktagen. Die ursprüngliche Vertragslaufzeit bleibt hiervon unberührt. Ein Downgrade auf eine niedrigere Edition ist zum Ende der jeweiligen Vertragslaufzeit möglich und muss vom Kunden jeweils spätestens eine Arbeitswoche vor dem Ende der jeweiligen Vertragslaufzeit angezeigt werden. Mit Wirksamwerden der Umstellung wird die Vergütungshöhe für die nachfolgenden Transaktionen entsprechend angepasst.

(3) Das Recht beider Vertragspartner zu einer außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund besteht für CALHELP insbesondere dann, wenn der Kunde seiner Zahlungspflicht trotz zweimaliger Mahnung nicht vollständig nachkommt, trotz Abmahnung gegen individualvertragliche Vereinbarungen oder diese AGB verstößt, gegen ihn ein Insolvenzverfahren eröffnet wird oder andere, objektive Hinweise auf seine Zahlungsunfähigkeit oder Überschuldung vorliegen. Nach ihrer Wahl kann CALHELP bei Vorliegen eines wichtigen Grundes den Zugang des Kunden zur Cloud-Oberfläche der Software sowie den Zugriff des Kunden auf seine Transaktionsdaten zunächst vorübergehend sperren und den Kunden unter angemessener Fristsetzung zur Beseitigung des Pflichtverstoßes bzw. zur Vertragserfüllung auffordern. Weitergehende Rechte von CALHELP bleiben hiervon unberührt.

(4) Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Textform.

(5) CALHELP ist nicht verpflichtet, die Daten des Kunden über den Zeitpunkt der Beendigung dieses Vertrages hinaus zu speichern, zu archivieren und/ oder für den Zugriff durch den Kunden vorzuhalten.

### **§ 13 Änderungen des Vertragsgegenstands (Change-Request-Verfahren)**

(1) Änderungen im quantitativen Umfang der gemäß Anlage Hosting-Konzept/Angebot/Leistungsschein geschuldeten Leistungen (etwa in Bezug auf den in Anspruch genommenen Speicherplatz, Anzahl der CPU-Kerne oder Menge des Arbeitsspeichers sowie die Anzahl von Systemen eines Typs (z.B. weitere Skalierungsserver, Datenbank-Slave-Server, etc.) kann der Kunde jederzeit durch CALHELP vornehmen lassen. Solche Änderungswünsche sind in Textform an CALHELP zu richten. Änderungswünsche werden werktags, von Montag bis Freitag zwischen 9.00 Uhr und 16.00 Uhr entgegengenommen und dokumentiert.

(2) Inhaltliche Änderungen an der geschuldeten Leistung (also etwa die Inanspruchnahme zusätzlicher Angebote) können ebenfalls per Ticketsystem bestellt werden.

Ein derartiges Änderungsverlangen hat mindestens folgende Informationen zu enthalten:

- Beschreibung der gewünschten Änderung
- Sinn und Zweck der gewünschten Änderung
- Spezielle Umstände und Hintergründe, die im Hinblick auf die gewünschte Änderung zu beachten sind
- Dringlichkeit der gewünschten Änderung

(3) CALHELP prüft unverzüglich, welche Auswirkungen die gewünschte Änderung auf das vertragliche Leistungsgefüge haben wird, insbesondere hinsichtlich der vereinbarten Vergütung. Stellt CALHELP fest, dass der Änderungswunsch ohne weiteres umsetzbar ist, erfolgt die Umsetzung und wird im Ticketsystem dokumentiert.

(4) Stellt CALHELP fest, dass zu erbringende Leistungen aufgrund des zu erwartenden Prüfungsaufwands für die Änderung nicht oder nur verzögert ausgeführt werden können, teilt CALHELP dies dem Kunden mit und weist ihn darauf hin, dass der Änderungswunsch nur weiter geprüft werden kann, wenn die betroffenen Leistungen entsprechend verschoben werden. Erklärt der Kunde sein Einverständnis mit dieser Verschiebung, führt CALHELP die Prüfung des Änderungswunsches durch. Zieht der Kunde hingegen seinen

Änderungswunsch zurück, endet das eingeleitete Change-Request-Verfahren.

(5) Soweit der Änderungswunsch nicht sofort und ohne zusätzliche Rücksprache mit dem Kunden umsetzbar ist, wird CALHELP dem Kunden nach Prüfung des Änderungswunsches die Auswirkungen des Änderungswunsches auf die getroffenen Vereinbarungen darlegen. Die Darlegung enthält entweder einen Vorschlag für die Umsetzung des Änderungswunsches oder Angaben dazu, warum der Änderungswunsch nicht umsetzbar ist. Die Parteien werden sich über den Inhalt eines Vorschlags für die Umsetzung des Änderungswunsches unverzüglich abstimmen und das Ergebnis einer erfolgreichen Abstimmung in einer Nachtragsvereinbarung fixieren. Kommt eine Einigung nicht zustande oder endet das Change Request-Verfahren aus einem anderen Grund, so verbleibt es beim ursprünglichen Leistungsinhalt und -umfang.

(6) Der Kunde hat die durch das Änderungsverlangen entstehenden Aufwendungen zu tragen. Hierzu zählen insbesondere auch die Aufwendungen für die Prüfung des Änderungswunsches, das Erstellen eines Änderungsvorschlags und etwaige Stillstandszeiten. Der hierfür maßgebliche Stundensatz richtet sich nach der im Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültigen Preisliste.

(7) CALHELP ist berechtigt, zur Sicherstellung der Erbringung ihrer Leistungen nach diesem Vertrag deren Umfang zu ändern oder von ihnen abzuweichen und insbesondere größere Volumina freizuschalten, auch ohne einen zuvor explizit erteilten Auftrag des Kunden. CALHELP wird solche Änderungen dem Kunden unverzüglich nach ihrer Durchführung anzeigen. Der Kunde kann nach der Anzeige die Änderungen bzw. Abweichungen oder zusätzlich erbrachten Leistungen ablehnen. Widerspricht der Kunde den Änderungen oder Abweichungen nach entsprechender Anzeige durch CALHELP nicht innerhalb von zwei Wochen nach Eingang der Anzeige, rechnet CALHELP die erbrachten Leistungen nach der jeweils gültigen Preisliste ab. Widerspricht der Kunde nicht innerhalb der vorgenannten Frist in Textform, so gilt die Änderung, Abweichung bzw. zusätzlich erbrachte Leistung als genehmigt.

(8) Muss der Leistungskatalog wegen einer nicht vorgenommenen Mitwirkungshandlung des Kunden, insbesondere aufgrund der Korrektur bis zur Abnahme bereits erteilter Informationen oder infolge des Nachreichens von Informationen, abgeändert werden, gilt dies als Leistungsänderung im vorstehenden Sinne.

#### **§ 14 Vergütung, Fälligkeit, Verzug, Aufrechnung**

(1) Von CALHELP angegebenen Preise sind netto, enthalten also nicht die gesetzliche Mehrwertsteuer.

(2) Die Vergütung der vertraglichen Leistungen erfolgt über eine feste Grundgebühr. Die Grundgebühr wird von CALHELP monatlich jeweils zu Beginn eines Kalendermonats für den vorangegangenen Monat abgerechnet. Die Rechnung erhält der Kunde als pdf-Dokument per E-Mail an die von ihm in seinem Kunden-Account hinterlegte E-Mail Adresse.

(3) CALHELP hat das Recht, sowohl die Grundgebühr durch schriftliche oder per E-Mail erfolgende Ankündigung unter Einhaltung einer Frist von sechs Wochen zum Kalenderjahresende entsprechend der allgemeinen Preisentwicklung (unter Berücksichtigung der Entwicklung des Verbraucherpreisindex, vgl. [www.destatis.de](http://www.destatis.de)) anzupassen. Eine solche Anpassung darf die vorstehenden Gebührenanteile des

vorausgehenden Kalenderjahres um nicht mehr als 10% überschreiten. Soweit eine Erhöhung der Grundgebühr um mehr als 10% erfolgt, kann der Kunde den Vertrag schriftlich mit einer Frist von vier Wochen zum Kalenderjahresende kündigen.

(4) Leistungen, die der Kunde gesondert nach Aufwand zu vergüten hat, werden monatlich zu Beginn des Folgemonats abgerechnet. Es gelten mangels abweichender Vereinbarung im Einzelfall die Stundensätze der jeweils aktuellen Jahrespreisliste von CALHELP. Fahrzeiten bei Vor-Ort-Einsätzen von Mitarbeitern von CALHELP werden als Arbeitszeiten separat erfasst und dem Kunden nach Aufwand in Rechnung gestellt. Reisekosten und Reisespesen werden zusätzlich in tatsächlich angefallener Höhe in Rechnung gestellt.

(5) Soweit nichts anderes vereinbart ist, sind alle Rechnungen nach Zugang fällig und spätestens 30 Tage nach Rechnungsstellung zu zahlen. Bei Überschreitung dieser Zahlungsfrist tritt Verzug ohne Mahnung ein.

(6) Bei Zahlungsverzug werden Zinsen in Höhe von 8 Prozentpunkten über dem jeweiligen Basiszinssatz der Europäischen Zentralbank berechnet.

(7) Die Geltendmachung eines weitergehenden Schadens bleibt vorbehalten.

(8) Genauso besteht bei einem Zahlungsverzug des Kunden das Recht der CALHELP, die eigene weitere Leistung zurückzubehalten. Kommt der Kunden mit der Zahlung der Vergütung in Verzug, so ist CALHELP insbesondere nach vorheriger Mahnung und angemessener Nachfristsetzung unter Androhung der ansonsten erfolgenden Sperrung berechtigt, den Zugang des Kunden zur Cloud-Oberfläche der Software und den Zugriff des Kunden auf seine Transaktionsdaten bis zum vollständigen Ausgleich sämtlicher offenen und fälligen Rechnungen zu sperren.

(9) Weiter besteht das Recht, für weitere Leistungen eine Vorauszahlung zu verlangen. Dieses Recht besteht auch, unabhängig von einem Zahlungsverzug und einer vertraglichen Vereinbarung, bei objektiv begründeten Zweifeln an der Zahlungsfähigkeit des Auftraggebers.

(10) Weitergehende Rechte von CALHELP aufgrund des Zahlungsverzugs bleiben unberührt, wie insbesondere das Recht zu einer außerordentlichen Kündigung des Vertrages.

(11) Abrechnungen gelten als anerkannt, wenn der Kunde nicht unverzüglich der Abrechnung widerspricht, spätestens innerhalb von 10 Tagen.

(12) Der Kunde kann nur mit rechtskräftig festgestellten oder von der CALHELP schriftlich anerkannten Ansprüchen aufrechnen.

(13) Zur Ausübung eines Zurückbehaltungsrechts ist der Kunde nur insoweit befugt, als sein Gegenanspruch auf demselben Vertragsverhältnis mit CALHELP beruht.

## **§ 15 Erfüllungsort, Gerichtsstand**

(1) Erfüllungsort ist Potsdam.

(2) Für alle Streitigkeiten, die sich aus einem Vertrag mit CALHELP oder im Zusammenhang

mit einem zu Grunde liegenden Vertrag mit CALHELP ergeben, wird Potsdam als Gerichtsstand vereinbart.

## **§ 16 Schlussbestimmungen**

(1) Auf die mit CALHELP geschlossenen Verträge ist ausschließlich deutsches Recht anwendbar, unter Ausschluss des Deutschen Internationalen Privatrechts. Dies gilt auch, wenn der Kunde die Leistungen von einem anderen Land als Deutschland aus in Anspruch nimmt.

(2) Änderungen und Ergänzungen dieser AGB einschließlich Änderungen dieser Klausel bedürfen zu ihrer Rechtswirksamkeit der Schriftform.

(3) Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB unwirksam sein oder die Wirksamkeit durch einen später eintretenden Umstand verlieren, bleibt die Wirksamkeit im Übrigen unberührt. An die Stelle der unwirksamen Bestimmung soll diejenige wirksame Regelung treten, deren Wirkungen der Zielsetzung am nächsten kommen, die die Vertragsparteien mit der unwirksamen Bestimmung verfolgt haben.

(4) Der Kunde kann die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung von CALHELP auf einen Dritten übertragen.

## **Anhang A - Technische Voraussetzungen (Stand: 14.03.2022)**

Die folgenden technischen Voraussetzungen sind für die Nutzung der Software vom Kunden einzuhalten bzw. zu schaffen und während der Vertragslaufzeit aufrechtzuerhalten:

### **1. Unterstützte Browser**

Für den Zugriff auf die Benutzeroberfläche der Software empfehlen wir die Verwendung der folgenden Browser:

- Mozilla Firefox,
- Google Chrome,
- Microsoft Edge oder
- Apple Safari

in der jeweils neuesten Version. Grundsätzlich nicht unterstützt werden Browser-Versionen, die vom Browser-Hersteller nicht mehr supportet werden.

In der Konfiguration muss die Ausführung von JavaScript sowie das Einblenden von Pop-Up-Fenstern erlaubt sein und bei der Verwendung des Internet Explorers muss zusätzlich der Kompatibilitätsmodus deaktiviert sein.

### **2. Monitor-Auflösung**

Die Benutzeroberfläche der Software erfordert eine Mindestauflösung des Monitors von 1920 x 1080 Pixeln (HD-Format) für eine ideale Ansicht.

Bei geringerer Auflösung kann die vollständige Bedienbarkeit, z.B. durch Nicht-Darstellung von Bedienelementen, nicht komplett gewährleistet werden. Obwohl der automatisch anpassende Modus (Responsive Design) eine Darstellung grundsätzlich auf jedem Display ermöglicht sind gerade Tabellen auf kleinen Displays nur eingeschränkt nutzbar.

### **3. Internet-Anbindung**

Eine ausreichende Arbeitsgeschwindigkeit wird von vielen Faktoren beeinflusst. Neben der genutzten Infrastruktur (Festnetz/Mobil) für den Zugriff auf das Internet sind auch die jeweils übertragene Datenmenge und die Komplexität der Software, z.B. der zeitgleiche Systemzugriff verschiedener Nutzer, einfließende Parameter. Eine allgemeine Mindestanforderung an die Bandbreite einer Internetanbindung ist von daher kaum zu definieren.

### **4. Passwort Richtlinie**

Aus Sicherheitsgründen muss jeder Nutzer der Software ein Passwort wählen, welches den üblichen Sicherheitskriterien entspricht. Entsprechende Regelwerke werden beim Setzen des Passwortes durch die Software vorgegeben, wenn der Kunde diese konfiguriert hat. Der bewusste Umgang mit persönlichen und sicherheitsrelevanten Zugangskennungen liegt in der Verantwortung jedes einzelnen Benutzers, bzw. in der Konfiguration des Kunden. So wird empfohlen alle in der Software möglichen Sicherheitsoptionen zu nutzen.

Mehrfache vergebliche Falscheingaben des Passwortes führen zur Sperrung des Nutzer-Kontos, wenn die Einstellung vom Kunden konfiguriert wurde.

### **5. Spam und Cookies**

Die Software bietet Konfigurationsmöglichkeiten zur Umsetzung von Sicherheitsmechanismen wie zum Beispiel Captcha Formular Schutz. Diese können nach Wahl vom Kunden konfiguriert werden und erfordern nach Aktivierung evtl. Anpassungen um den Datenschutzbestimmungen zu entsprechen.

## **Anhang B – Service Level Agreement (SLA | Stand: 14.03.2022)**

Dieses SLA regelt die Verfügbarkeit und Störungsbearbeitung der Software.

### **A. Servicezeiten**

Die Servicezeiten sind Montag bis Freitag zwischen 8:30 und 16:30 Uhr, ausgenommen gesetzliche oder unternehmensweite Feiertage, sowie dem 24. und 31. Dezember eines Jahres.

### **B. Verfügbarkeit**

CALHELP gewährleistet eine Verfügbarkeit der Software (inklusive des Zugriffs auf die vom Kunden gespeicherten Transaktionsdaten) am Ausgang des von CALHELP beauftragten Rechenzentrums von 99% im Kalenderjahresmittel. Nichtverfügbarkeit ist anzunehmen, wenn die Software aufgrund von Umständen, die im Verantwortungsbereich von CALHELP liegen, dem Kunden nicht zur Verfügung steht. Nichtverfügbarkeit ist insbesondere nicht anzunehmen, wenn die Software aufgrund von:

- Fehlbedienung oder vertragswidriger Nutzung des Kunden,
- geplanten und angekündigten Wartungsarbeiten,
- technischen Problemen außerhalb des Einflussbereichs von CALHELP oder
- höherer Gewalt nicht erreichbar ist.

CALHELP wird geplante Wartungsarbeiten möglichst außerhalb der Servicezeiten durchführen und so rechtzeitig terminieren und dem Kunden per E-Mail ankündigen, dass diese den Kunden so wenig wie möglich beeinträchtigen. Insgesamt darf die Dauer geplanter Wartungsarbeiten 10 Stunden im Monat nicht überschreiten.

CALHELP kann den Zugang des Kunden zeitweise beschränken, sofern die Sicherheit des Netzbetriebes, die Aufrechterhaltung der Netzintegrität, die Vermeidung schwerwiegender Störungen des Netzes, der Software und/oder der gespeicherten Kundendaten dies erfordern. CALHELP wird bei einer solchen Entscheidung auf die berechtigten Interessen des Kunden angemessen Rücksicht nehmen, den Kunden über die getroffenen Maßnahmen unverzüglich unterrichten und alles Zumutbare unternehmen, um die Zugangsbeschränkung so schnell wie möglich wieder aufzuheben.

### **C. Störungsbeseitigung**

#### **Kommunikation**

Die gesamte Kommunikation bei der Störungsbearbeitung erfolgt zwischen dem Kunden-Administrator (Benutzerrolle „Admin“) oder seinem Stellvertreter (als Single Point Of Contact auf Seiten des Kunden) und dem Support-Team der CALHELP, erreichbar über die Service-E-Mail [support@calhelp.de](mailto:support@calhelp.de).

## Service Level

Jeder gemeldeten Störung wird durch CALHELP ein Service Level zugeordnet. Dieser ist definiert über die Schwere und Dringlichkeit der jeweiligen Auswirkungen. Eine individuelle und nicht automatisierte Reaktion auf eine Störungsmeldung erfolgt innerhalb der Servicezeit.

<b>Störungs- klasse</b>	<b>angestrebte Lösungszeit nach Reaktion</b>	<b>Beschreibung</b>
1	8 Stunden (innerhalb der Servicezeit)	Totalausfall, Nichterreichbarkeit
2	2 Geschäftstage	Ausfall von Teilfunktionen z.B. Berichtserstellung liefert keinen Bericht oder automatisches Mailing funktioniert nicht
3	1 Geschäftswoche	eingeschränkte Bedienbarkeit z.B. Stammdaten können nicht gepflegt werden
4	nach Ankündigung	leicht eingeschränkte Bedienbarkeit z.B. falsche Farbgebung oder Beschriftung

Erfolgt die Störungsmeldung des Kunden außerhalb der Servicezeiten, beginnen die Messung der Reaktions- und Behebungszeiten mit Beginn der Servicezeit des nächsten Arbeitstages. Erfolgt die Störungsmeldung des Kunden innerhalb der Servicezeiten, so läuft eine am Ende der Servicezeit dieses Tages noch nicht abgelaufene Rest-Reaktions- bzw. Rest-Lösungszeit ab dem Beginn der Servicezeit des nächsten Arbeitstages weiter.

Störungen dürfen nur durch den hierzu autorisierten Ansprechpartner des Kunden (Admin oder dessen Stellvertreter) an CALHELP gemeldet werden; dieser fungiert gegenüber CALHELP als Single Point Of Contact. Der Ansprechpartner des Kunden muss qualifiziert und im Umgang mit der Software vertraut sein.

Die Parteien werden ordnungsgemäß gemeldete Störungen einvernehmlich einer der beschriebenen Störungsklassen zuordnen. Für den Fall, dass die Parteien sich nicht auf eine Störungsklasse einigen können, erfolgt die verbindliche Klassifizierung durch CALHELP unter angemessener Berücksichtigung der Interessen des Kunden.

Die angestrebten Lösungszeiten beginnen nicht vor ordnungsgemäßer und vollständiger Meldung der Störung (s.u.) durch den Kunden und Überlassung aller notwendigen und nützlichen Dokumente, Dokumentationen und Daten an CALHELP, die mit der Störung in Zusammenhang stehen und die CALHELP eine Analyse und Reproduktion der gemeldeten Störung ermöglichen. Zeiträume, in denen CALHELP aus Gründen, die nicht aus ihrem eigenen Verantwortungsbereich stammen, an der Erbringung von Supportleistungen gehindert ist und/oder in denen CALHELP auf die Erbringung von notwendigen Mitwirkungsleistungen (s.u.) oder das Treffen notwendiger Entscheidungen durch den Kunden wartet, bleiben bei der Berechnung der angestrebten Lösungszeiten außer Betracht.

## **Vollständige Störungsmeldung**

Eine Störungsmeldung muss vollständig sein. Im Folgenden werden die benötigten Informationen gelistet, die bei Verfügbarkeit und Relevanz übermittelt werden müssen.

Im Betreff der E-Mail:

- vorgeschlagene Störungsklasse
- Kundenname und Standort
- Schlagworte bzgl. der Störung.

Im Text der E-Mail wird eine kurze, prägnante Beschreibung der Störung erwartet mit folgenden Details:

- Einen Screenshot mit dem kompletten Bildschirminhalt. Wichtige Punkte sollten markiert sein.
- Exakter Zeitpunkt des Auftretens der Störung bzw. bei mehrfachem oder andauerndem Auftreten
  - Erstes Auftreten der Störung bzw.
  - Häufigkeit der Störung
- Störungsablauf
  - Schritt für Schritt Beschreibung
  - Erwartetes (normales) Verhalten
  - Beispiele mit zugehörigen Identifikationen. z.B. UserID, Auftragsnummer, usw.

## **Mitwirkungspflicht**

Um Auswirkungen von Störungen zu minimieren hat der Kunde folgende Pflichten:

- Der Kunde erstellt und pflegt für unterschiedliche Störungs-Szenarien Notfallpläne.
- Der Kunde pflegt Stammdaten und Konfigurationen. Er stellt sicher, dass sie stets vollständig und korrekt sind, sowie keine logischen Inkonsistenzen enthalten.
- Der Kunde stellt sicher, dass alle Eingaben in die Anwendungen vollständig und korrekt sind, sowie keine logischen Inkonsistenzen enthalten.
- Der Kunde meldet auftretende Störungen unverzüglich an die Service-E-Mail.
- Der Kunde unterstützt CALHELP bei der Störungsbehebung und -analyse im Rahmen des Zumutbaren.