

Vertragspartner

Kunde

Max Mustermann

Musterweg 1
12345 Musterstadt

Anbieter

LOGO Datensysteme GmbH

Am Knie 6
27570 Bremerhaven

Zwischen Kunde und Anbieter wird folgender Mietvertrag vereinbart. Anbieter und Kunde werden im Folgenden einzeln auch „Partei“ und gemeinsam als „Parteien“ bezeichnet.

§ 1 Anwendungsbereich

- (1) Die Parteien bestätigen, dass sie in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handeln und dass dieser Vertrag ausschließlich für den geschäftlichen Verkehr zwischen Unternehmen (B2B) gilt. Jede Partei versichert, dass sie nicht als Verbraucher gemäß § 13 des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) handelt.
- (2) Dieser Vertrag ist ein Business-to-Business (B2B) Vertrag für den Verbrauchervertragsrecht (Business-to-Consumer, B2C) keine Anwendung findet.

§ 2 Vertragsgegenstand

- (1) Gegenstand des Vertrags ist die entgeltliche und zeitlich auf die Vertragsdauer begrenzte Bereitstellung der eBO.connect cloud (nachfolgend „Software“), eines webbasierten Software-as-a-Service-Clients, für die Nutzung des besonderen elektronischen Bürger- und Organisationspostfachs (eBO) im Rahmen des elektronischen Rechtsverkehrs der deutschen Justiz.
- (2) Die Leistung umfasst den Zugang zur Software über das Internet im Unternehmen des Kunden bzw. beim Kunden sowie die Bereitstellung von Speicherplatz auf den Servern eines vom Anbieter beauftragten Unternehmens (nachfolgend „Dritter“). Derzeit wird dieser Service durch die Telekom Deutschland GmbH (Open Telekom Cloud) als Drittanbieter bereitgestellt.

(3) Für die Übermittlung der EGVP-Nachrichten im Rahmen der Nutzung des eBO-Postfach wird eine durch die Governikus GmbH & Co. KG lizenzierte Programmkomponente genutzt für die gesonderte zusätzliche Nutzungsbedingungen für den Kunden gelten. Die Nutzungsbedingungen der Governikus GmbH & Co. KG für diese Programmkomponente kann online über den folgenden Link eingesehen und heruntergeladen werden.

https://download.betreuung.de/vertragsunterlagen/governikus_nutzungsbedingungen.pdf

§ 3 Leistungen des Anbieters; Software und Speicherplatz

(1) Der Anbieter gewährt dem Kunden den Zugang zur Nutzung der Software eBO.connect in der jeweils aktuellen Version für den Einsatz mit eBO-Postfächern im EGVP-System der deutschen Justiz. Der Zugang wird für die vereinbarte Anzahl von Postfächern und berechtigten Nutzern über das Internet bereitgestellt.

(2) Über diesen Zugang kann der Kunde Nachrichten im EGVP-System im in **Anlage 1** des Vertrages vereinbarten Volumen versenden. Der Nachrichtempfang ist unbegrenzt. Die Anmeldung zur Nutzung der Software erfolgt gesichert über die LOGO-ID, vgl. § 4 Abs. 5.

(3) Der Anbieter gewährleistet die Funktionsfähigkeit und Verfügbarkeit der Software während der Dauer des Vertragsverhältnisses und wird diese in einem zum vertragsgemäßen Gebrauch geeigneten Zustand erhalten. Der Funktionsumfang der Software sowie die Einsatzbedingungen ergeben sich aus **Anlage 1** (Leistungsbeschreibung) zu diesem Vertrag. Der Anbieter übernimmt keine Haftung für Verzögerungen, Übertragungsfehler, Verluste oder Schäden, die direkt oder indirekt durch Probleme entstehen, die auf das Handeln oder Unterlassen von Dritten zurückzuführen sind. Dies umfasst, aber ist nicht beschränkt auf, Ausfälle oder Störungen der von Drittanbietern (z.B. Störungen im EGVP-System der deutschen Justiz) zur Verfügung gestellten Dienste und Technologien, die für die Nutzung der Dienstleistung des Anbieters erforderlich sind.

(4) Dem Kunden obliegt es, die berechtigten Nutzer zu verwalten. Er ist insbesondere dafür verantwortlich, Nutzer aus dem System zu entfernen, die keinen Zugriff mehr auf das Postfach haben dürfen. Der Kunde ist verantwortlich für die notwendige rechtlich und inhaltlich korrekte Zuweisung und Einstellung von Zugriffsrechten für die Nutzer, die er zu seinem Postfach bzw. seinen Postfächern hinzugefügt hat.

(5) Der Anbieter kann, ohne hierzu verpflichtet zu sein, die Software jederzeit aktualisieren oder weiterentwickeln und insbesondere aufgrund geänderter Rechtslage, technischer Entwicklungen oder zur Verbesserung der IT-Sicherheit anpassen. Die Aktualisierungen dienen ausschließlich der Fehlerbeseitigung und der Erweiterung der Funktionalitäten der Software. Die im Rahmen dieses Vertrages durchgeführten Aktualisierungen stellen keine Auftragsentwicklung im Sinne einer spezifischen Anpassung oder Erweiterung auf Kundenwunsch dar. Der Anbieter behält sich das Recht vor nach eigenem Ermessen über die Implementierung neuer Funktionen zu entscheiden. Bei der Weiterentwicklung der Software orientiert sich der Anbieter am allgemeinen Stand der Technik. Dies beinhaltet die Berücksichtigung aktueller technologische Entwicklungen und Standards in der Softwarebranche.

(6) Der Anbieter wird die Software regelmäßig warten und den Kunden über etwaige hiermit verbundene Einschränkungen rechtzeitig informieren. Die Wartung wird regelmäßig außerhalb

der üblichen Geschäftszeiten des Kunden durchgeführt, es sei denn, aufgrund zwingender Gründe muss eine Wartung zu einer anderen Zeit vorgenommen werden.

(7) Eine Anpassung auf die individuellen Bedürfnisse oder die IT-Umgebung des Kunden schuldet der Anbieter nicht. Der Anbieter bietet dem Kunden Unterstützung bei der Einrichtung und dem Betrieb der Software an. Diese Unterstützungsleistungen können unter anderem in Form von telefonischer Beratung, E-Mail-Support und Fernwartung erfolgen. Diese Dienste sind während der Servicezeiten des Anbieters verfügbar, § 5 Abs. 3.

(8) Der Anbieter stellt dem Kunden für Zwecke der Nutzung der Software Speicherplatz zur Speicherung von aus- und eingehenden eBO-Nachrichten und derer Anhänge auf den Servern des Dritten je nach gebuchtem Umfang zur Verfügung.

Überschreitet der Kunde den gebuchten Speicherplatz können keine weiteren Nachrichten erstellt und versendet werden bis der Speicherverbrauch den gebuchten Speicherplatz wieder unterschreitet. Der Empfang von Nachrichten bleibt hiervon unberührt. Das verfügbare Speicherkontingent kann jederzeit innerhalb von eBO.connect eingesehen werden. Der Kunde wird auf die Überschreitung des Speicherkontingentes durch entsprechende Hinweise in eBO.connect informiert. Zum Freigeben von Speicherplatz in eBO.connect stehen dem Kunden entsprechende Export- und Löschfunktionen zur Verfügung.

Besteht die Überschreitung des Speicherkontingents fortwährend für einen Zeitraum von mehr als 30 Tagen, oder beträgt die Überschreitung in der Höhe mehr als 10% des gebuchten Speicherplatzes, behält sich der Anbieter das Recht vor die überzähligen Daten ohne weitere Ankündigung zu löschen. Der Anbieter löscht die Dateien in chronologischer Reihenfolge von alt nach neu.

Der Kunde wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass er für das Backup seiner Daten verantwortlich ist.

(9) Den Anbieter treffen keine Verwahrungs- oder Obhutspflichten hinsichtlich der Zugangsdaten. Für eine ausreichende Sicherung der Zugangsdaten ist der Kunde verantwortlich.

§ 4 Nutzungsumfang, -voraussetzungen und -rechte

(1) Eine physische Überlassung der Software an den Kunden erfolgt nicht.

(2) Der Kunde erhält an der jeweils aktuellsten Version der Software für die vertraglich festgelegte Anzahl an Nutzern einfache, d. h. nicht unterlizenzierbare und nicht übertragbare, zeitlich auf die Dauer des Vertrags beschränkte Rechte, die Software mittels Zugriff über einen Browser nach Maßgabe der vertraglichen Regelungen zu nutzen.

(3) Der Kunde darf die Software nur im Rahmen seiner eigenen geschäftlichen Tätigkeit nutzen. Eine weitergehende Nutzung der Software durch den Kunden ist nicht gestattet.

(4) Die Nutzung von eBO.connect erfolgt im Kontext der Kommunikations-Infrastruktur des elektronischen Rechtsverkehrs (ERV) in Deutschland. Die Voraussetzungen und technischen Bedingungen für die Einrichtung und Authentifizierung eines eBO-Postfachs sind online unter <https://ebo-connect.de/voraussetzungen> gesondert und detailliert aufgeführt.

(5) Eine eBO.connect Lizenz ermöglicht die Einrichtung und Nutzung genau eines eBO-Postfaches für die Dauer der Vertragslaufzeit. Sollte der Kunde mehr als ein eBO-Postfach benötigen, müssen hierfür ebenfalls eBO.connect Lizenzen bestellt werden.

Voraussetzung zur Nutzung von eBO.connect ist eine LOGO-ID zur Anmeldung. Die Erstellung einer LOGO-ID ist kostenfrei. Eine LOGO-ID kann bereits bestehen oder erst nach dem Bestellvorgang erstellt werden. Kunden und Nutzer erstellen und verwalten ihre persönlichen LOGO-IDs eigenständig auf <https://www.logoid.de>. Zusätzlich ist ein Internetzugang sowie ein Webbrowser, der dem aktuellsten Stand der Technik entspricht, notwendig, um eBO.connect nutzen zu können.

§ 5 Support

Der Anbieter unterhält für Anfragen des Kunden zu Funktionen, Nutzung und Bedienung der Software eBO.connect einen Support-Service. Anfragen können unter anderem über die auf der Website des Anbieters angegebene Telefonnummer zu den Servicezeiten oder per E-Mail gestellt werden. Die Anfragen werden grundsätzlich in zeitlicher Reihenfolge ihres Eingangs bearbeitet. Der Anbieter beginnt bei Fehlermeldung mit der Bearbeitung der Anfrage innerhalb der üblichen Arbeitszeit von Montag bis Freitag von 08.00 Uhr bis 16.00 Uhr und setzt sie bis zur Beseitigung des Fehlers innerhalb der üblichen Arbeitszeit fort. Der Anbieter kann zunächst eine Umgehungslösung aufzeigen und den Fehler später beseitigen. Hiervon ausgenommen sind gesetzliche Feiertage im Bundesland Bremen sowie Heiligabend (24.12.) und Silvester (31.12.).

§ 6 Service Levels; Störungsbehebung

- (1) Der Anbieter gewährt eine Gesamtverfügbarkeit der Leistungen von mindestens 90% im Monat.
- (2) Die Störungsebenen und die dazugehörigen Behebungszeiten richten sich nach **Anlage 2**.

§ 7 Pflichten des Kunden

- (1) Der Kunde hat die ihm übermittelten Zugangsdaten dem Stand der Technik entsprechend vor Zugriffen Dritter zu schützen und zu verwahren. Der Kunde wird dafür sorgen, dass eine Nutzung nur im vertraglich vereinbarten Umfang geschieht. Ein unberechtigter Zugriff ist dem Anbieter unverzüglich mitzuteilen.
- (2) Der Kunde ist verpflichtet, auf dem zur Verfügung gestellten Speicherplatz keine Daten abzulegen, deren Nutzung gegen geltendes Recht, behördliche Anordnungen, Rechte Dritter oder Vereinbarungen mit Dritten verstößt.
- (3) Der Kunde wird die Daten vor deren Ablage oder Nutzung in der Software auf Viren oder sonstige schädliche Komponenten prüfen und hierfür dem Stand der Technik entsprechende Maßnahmen (z.B. Virenschutzprogramme) einsetzen.
- (4) Der Kunde hat in eigener Verantwortung regelmäßig angemessene Datensicherungen vorzunehmen.

§ 8 Gewährleistung

(1) Hinsichtlich der Gewährung der Nutzung der Software sowie der Zurverfügungstellung von Speicherplatz gelten die Gewährleistungsvorschriften des Mietrechts (§§ 535 ff. BGB).

(2) Der Kunde hat dem Anbieter jegliche Mängel unverzüglich anzuzeigen.

(3) Die Gewährleistung für nur unerhebliche Minderungen der Tauglichkeit der Leistung wird ausgeschlossen. Die verschuldensunabhängige Haftung gem. § 536a Abs. 1 BGB für Mängel, die bereits bei Vertragsschluss vorlagen, ist ausgeschlossen.

§ 9 Haftung

(1) Die Parteien haften unbeschränkt bei Vorsatz, grober Fahrlässigkeit sowie bei schuldhafter Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit.

(2) Unbeschadet der Fälle unbeschränkter Haftung gemäß § 9 (1) haften die Parteien einander bei leicht fahrlässiger Pflichtverletzung nur bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, also Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht oder deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und auf deren Einhaltung die andere Partei regelmäßig vertrauen darf, allerdings beschränkt auf den bei Vertragsschluss vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden.

(3) Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten nicht für die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz sowie im Rahmen schriftlich von einer Partei übernommener Garantien.

(4) Leistungsstörungen aufgrund höherer Gewalt (insbesondere Streik, Aussperrung, behördliche Anordnungen, Naturkatastrophen, Epidemien oder Pandemien, Ausfall von Kommunikationsnetzen oder Gateways, Störungen im Bereich der Dienste von Carriern) hat der Anbieter nicht zu vertreten.

(5) § 9 gilt auch zu Gunsten von Mitarbeitern, Vertretern und Organen der Parteien.

§ 10 Rechtsmängel; Freistellung

(1) Der Anbieter gewährleistet, dass die Software keine Rechte Dritter verletzt. Der Anbieter wird den Kunden von allen Ansprüchen Dritter wegen von ihm zu vertretender Schutzrechtsverletzungen im Zusammenhang mit der vertragsgemäßen Nutzung der Software auf erstes Anfordern hin freistellen. Der Kunde wird den Anbieter unverzüglich über Ansprüche von Dritten, die diese aufgrund der vertragsgemäßen Nutzung der Software gegen ihn geltend machen, informieren und ihm sämtliche erforderlichen Vollmachten erteilen und Befugnisse einräumen, um die Ansprüche zu verteidigen.

(2) Der Kunde sichert zu, dass die auf den Servern des Dritten abgelegten Inhalte und Daten sowie dessen Nutzung und Bereitstellung durch den Anbieter, nicht gegen geltendes Recht, behördliche Anordnungen, Rechte Dritter oder Vereinbarungen mit Dritten verstoßen. Der Kunde wird den Anbieter von Ansprüchen, die Dritte aufgrund eines Verstoßes gegen diese Ziffer geltend machen, auf erstes Anfordern freistellen.

§ 11 Preise und Zahlungsbedingungen

(1) Das monatlich zu zahlende Entgelt sowie die Zahlungsbedingungen sind der **Anlage 1** zu entnehmen.

§ 12 Vertragslaufzeit und Beendigung

(1) Die Vertragslaufzeit beträgt 12 Monate und verlängert sich nach Ablauf der Laufzeit jeweils automatisch um 12 weitere Monate.

(2) Der Vertrag kann von beiden Parteien mit einer Kündigungsfrist von einem Monat zum Ende der laufenden Vertragslaufzeit gekündigt werden.

(3) Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Die Kündigung bedarf in jedem Fall der Schriftform.

(5) Ein wichtiger Grund liegt für den Auftragnehmer insbesondere vor, wenn der Auftraggeber mit der Zahlung der Vergütung über einen Zeitraum von mehr als zwei Monaten in Verzug ist.

(6) Der Anbieter wird sämtliche auf seinen Servern verbleibenden Daten des Kunden nach Beendigung des Vertragsverhältnisses unwiederherstellbar löschen. Ein Zurückbehaltungsrecht oder Pfandrechte an den Daten zugunsten des Anbieters bestehen nicht.

§ 13 Datenschutz; Geheimhaltung

(1) Die Parteien werden die für sie jeweils geltenden anwendbaren datenschutzrechtlichen Bestimmungen einhalten.

(2) Im Rahmen der Durchführung dieses Vertrages ist nicht ausgeschlossen, dass der Anbieter personenbezogene Daten zur Kenntnis nehmen oder verarbeiten kann. Aus diesem Grund schließt der Anbieter mit dem Kunden einen Vertrag zur Auftragsverarbeitung ab. Der Vertrag zur Auftragsverarbeitung ist Bestandteil dieses Vertrags. Der Kunde nimmt den Vertrag zur Auftragsverarbeitung mit Abschluss dieses Vertrages an.

(3) Der Anbieter verpflichtet sich, über alle vertraulichen Informationen (einschließlich Geschäftsgeheimnissen), die er im Zusammenhang mit diesem Vertrag und dessen Durchführung erfährt, Stillschweigen zu bewahren und diese nicht gegenüber Dritten offenzulegen, weiterzugeben oder auf sonstige Art zu verwenden. Vertrauliche Informationen sind dabei solche, die als vertraulich gekennzeichnet sind oder deren Vertraulichkeit sich aus den Umständen ergibt, unabhängig davon, ob sie in schriftlicher, elektronischer, verkörperter oder mündlicher Form mitgeteilt worden sind. Die Geheimhaltungsverpflichtung gilt nicht, soweit der Anbieter gesetzlich oder aufgrund bestands- bzw. rechtskräftiger Behörden- oder Gerichtsentscheidung zur Offenlegung der vertraulichen Information verpflichtet ist. Der Anbieter verpflichtet sich, mit allen Mitarbeitern und Subunternehmern eine den vorstehenden Absatz inhaltgleiche Regelung zu vereinbaren.

§ 14 Schlussbestimmungen

(1) Sollten einzelne Regelungen dieses Vertrags unwirksam oder nicht durchführbar sein, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Regelungen hiervon unberührt. Die Parteien werden solche

Regelungen durch wirksame und durchführbare Regelungen ersetzen, die dem Sinn und wirtschaftlichen Zweck sowie dem Willen der Parteien bei Vertragsschluss möglichst gleichkommen. Entsprechendes gilt im Falle einer Vertragslücke.

(2) Mündliche oder schriftliche Nebenabreden zu diesem Vertrag bestehen nicht. Änderungen dieses Vertrags und seiner Anlagen bedürfen der Schriftform.

(3) Es gilt deutsches Recht unter Ausschluss der kollisionsrechtlichen Bestimmungen und des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenverkauf vom 11.4.1980 (UN-Kaufrecht).

(4) Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist Bremen.

Anlagen:

Anlage 1 • Leistungsbeschreibung

Anlage 2 • Service Level Agreement (SLA)

Anlage 1

Leistungsbeschreibung

eBO.connect ist eine Software-as-a-Service (SaaS) Anwendung, für die Nutzung von elektronischen Bürger- und Organisationenpostfächern (eBO). Der Nutzer kann die Software mittels eines modernen Webbrowsers über das Internet plattformunabhängig einsetzen. Als Progressive Web App (PWA) bietet die Software in Browsern und Betriebssystemen die entsprechende Standards unterstützten erweiterten, nativen Funktionen. Die Anbindung an den elektronischen Rechtsverkehr erfolgt durch eine Send- und Empfangskomponente der Firma Governikus GmbH & Co. KG. Das Hosting findet DSGVO-konform in deutschen Rechenzentren der Open Telekom Cloud statt.

Leistungsumfang

Der Leistungsumfang beinhaltet den Zugang zum jeweils aktuellen Stand der SaaS-Anwendung über das Internet, für die Dauer der Vertragslaufzeit und im Rahmen der vertraglich vereinbarten Produktspezifischen Leistungen und des gewählten Tarifs.

eBO.connect bietet umfassende Postfach- und Nachrichtenfunktionen. Benutzer können neue Nachrichten erstellen und über den elektronischen Rechtsverkehr (ERV) versenden und empfangen. Eine übersichtliche Darstellung der gespeicherten ein- und ausgehenden Nachrichtensendungen und deren Status ermöglicht eine effiziente Verwaltung. ERV-spezifische Funktionen wie das Generieren von Prüfvermerken & Statusberichten, die automatische Prüfung des Abholstatus und die Unterstützung elektronischer Empfangsbekanntnisse (eEB) gehören hierbei zu den Kernaspekten.

Die Anwendung stellt darüber hinausgehende Organisationsfunktionen für die Verwaltung gespeicherter Nachrichten zur Verfügung. Auch umfangreiche Filter- und Suchfunktionen sowie die Verarbeitung von Nachrichten per Mehrfachauswahl gehören zum Funktionsumfang. Mit Hilfe einer Benachrichtigungsfunktion können sich Nutzer über Ereignisse wie Nachrichteneingänge informieren lassen.

Der Zugang zur Anwendung erfolgt sicher über einen persönlichen Benutzer-Account bei LOGO Datensysteme (LOGO-ID) mit obligatorischer 2-Faktor-Authentifizierung. Berechtigte Nutzer können im Rahmen des vereinbarten Kontingents weitere Postfachnutzer per E-Mail einladen und ihnen abgestufte Zugriffsrechte auf das Postfach zuweisen.

Die Daten werden DSGVO-konform in hochverfügbaren, zertifizierten Rechenzentren in Deutschland gespeichert. Eine vollständige Verschlüsselung der Daten in Ruhe und während der Übertragung, sowie regelmäßige, verschlüsselte Backups gewährleisten Datensicherheit.

Postfacherzeugung und Postfachübernahme

Für Kunden ohne vorheriges eBO wird durch den Anbieter ein Eintrag im SAFE-Verzeichnis der Justiz erzeugt und das eBO-Postfach in der Software bereitgestellt. Die entsprechenden Zugangsdaten für das Durchlaufen des Freischaltungsprozesses der Justiz werden dem Kunden zur Verfügung gestellt.

Für Kunden, die bereits ein eBO im Rahmen einer anderen Software einsetzen, besteht alternativ zur Einrichtung eines neuen Postfachs die Möglichkeit das bereits vorhandene eBO-Postfach in eBO.connect bereitzustellen, insofern die technischen Voraussetzungen für diesen Vorgang gegeben sind (siehe Annahmen zur Leistungserbringung).

Annahmen zur Leistungserbringung

Der Kunde verfügt über eine dauerhafte, stabile Internetverbindung und einen HTML5-fähigen Webbrowser auf dem aktuellen Stand der Technik.

Für die Nutzung im Desktop-Modus empfiehlt der Anbieter eine Auflösung von mindestens 1920x1080.

Browsererweiterungen von Drittanbietern (z.B. sogenannte Werbeblocker) können die grundsätzliche Darstellung von Inhalten der Anwendung negativ beeinflussen oder im Einzelfall zur Einschränkung der Funktionalität führen.

Der Kunde verfügt über ein E-Mail-Postfach für die Erstellung des persönlichen Benutzer-Accounts (LOGO-ID).

Der Kunde erfüllt die Voraussetzungen sich als eBO-Postfachinhaber gemäß § 11 Abs. 2 ERV gegenüber der Justiz zu identifizieren.

Möchte der Kunde ein bestehendes eBO-Postfach in die Anwendung eBO.connect übernehmen, benötigt der Anbieter die korrekte SAFE-ID des zu übernehmenden Postfachs. Der Kunde muss darüber hinaus dafür Sorge tragen, dass er das entsprechende von der BNOtK ausgestellte aktuelle Zertifikat des Postfaches als .p12-Datei bereitstellen kann und über die zugehörige PIN verfügt.

Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde verpflichtet sich im Bestellprozess wahrheitsgemäße Angaben insbesondere hinsichtlich der Erfüllung der Voraussetzungen für den gewählten Tarif zu machen. Das Produkt "Bürgerpostfach" wird ausschließlich für Einzelpersonen (siehe Produktspezifische Leistungen des gewählten Tarifs) angeboten.

Ändern sich die Voraussetzungen zur Nutzung des vereinbarten Tarifs während der Vertragslaufzeit, hat der Kunde den Anbieter über diesen Umstand zu informieren.

Der Kunde hat Sorge zu tragen, dass sein eBO-Postfach zu keinem Zeitpunkt der Vertragslaufzeit in einer anderen Software als eBO.connect eingesetzt wird.

Für den Fall, dass Anfragen des Kunden an den Support-Service aus Sicht des Anbieters nicht per E-Mail oder Telefon abschließend geklärt oder gelöst werden können, bleibt dem Anbieter zur Bestandsaufnahme der Problematik einzig das Instrument der Fernwartung, um seine Verpflichtungen aus dem Vertrag zu erfüllen. Sollte der Kunde eine Fernwartung nicht in Anspruch nehmen wollen oder verweigern, kann die im Mietvertrag vereinbarte Leistung unter Umständen nicht oder nur unvollständig erbracht werden.

Der Kunde ist bei Bedarf selbst für die Deaktivierung seines eBO-Postfachs verantwortlich. Das Ende des Mietvertrags führt nicht zu einer Deaktivierung des Postfachs im ERV-System durch den

Anbieter. Die Sperrung des Postfachs bei der Justiz kann durch den Kunden unter <https://egvp.justiz.de/serviceformular/index.php> veranlasst werden.

Leistungsausschlüsse

Es obliegt dem Kunden sich gegenüber der Justiz als Postfachinhaber zu identifizieren sowie die hierfür notwendigen Voraussetzungen zu schaffen (§ 11 Abs. 2 ERVV). Der Identifizierungs- & Freischaltungsprozess ist explizit nicht Teil des Leistungsumfangs des eBO.connect Mietvertrags. Mögliche Kosten die dem Kunden aus der Freischaltung des Postfachs entstehen werden vom Anbieter nicht übernommen.

Der Anbieter ist explizit nicht Betreiber der EGVP-Infrastruktur. Fehler und Störungen an anderen für eBO erforderlichen Komponenten, insbesondere aber nicht beschränkt auf den SAFE-Verzeichnisdienst, die eBO-Registrierungsanwendung und die Intermediäre für eBO-Postfächer liegen außerhalb des Leistungsumfangs des Anbieters.

Die optionale Übernahme eines bestehenden eBO-Postfachs in die Anwendung beschränkt sich auf das Postfach selbst. Die Übernahme von eBO-Nachrichten aus Fremdanwendungen ist aus der Leistung ausgeschlossen.

Produktspezifische Leistungen des gewählten Tarifs

Tarif	Bürger-Postfach	Organisationen-Postfach
Voraussetzungen	Postfach für individuelle Berufsträger bspw. Betreuer, Verfahrenspfleger, Verfahrensbeistände, Nachlasspfleger, Dolmetscher und Übersetzer, Sachverständige, Rentenberater, Insolvenzverwalter	Postfach für Organisationen bspw. Vereine, Verbände, Unternehmen, Gewerkschaften, Gesellschaften, Sozietäten, Partnerschaften, Gemeinschaften, sonstige Vereinigungen
Anzahl der eBO-Postfächer	1	1
Nachrichtenvolumen <small>Anzahl versendeter eBO-Nachrichten/Monat</small>	Unbegrenzt	500 pro Monat
Anzahl der Zusatznutzer <small>zusätzlich zum Postfacheigentümer</small>	2 Zusatznutzer	6 Zusatznutzer
Speicherplatz <small>für eBO-Nachrichten und deren Anhänge</small>	30 GB	100 GB
Preis pro Monat*	33,50 €	99,- €
Einmalige Einrichtungsgebühr* <small>für Bereitstellung des Cloud-Postfachs</small>	99,- € zur Einführung 0,- €	199,- € zur Einführung 0,- €
Gleichzeitige Anmeldung pro Nutzer <small>d.h. Parallele Nutzung/Geräte pro Nutzer</small>	3	3
Zahlungsbedingungen	Monatliche Zahlung per SEPA-Lastschriftverfahren Eventuell anfallende Entgelte und Gebühren bei Nicht-Einlösung einer Lastschrift durch z.B. mangelnde Deckung werden dem Kunden auferlegt.	

* Alle Preisangaben sind Nettopreise und verstehen sich zzgl. der gesetzlichen Umsatzsteuer von aktuell 19%

Anlage 2

Service Level Agreement (SLA)

Präambel

Zur Konkretisierung der nach dem Mietvertrag zu erbringenden IT-Leistungen sowie zur Messung und Kontrolle der Qualität der IT-Leistungen vereinbaren die Parteien die nachfolgenden Regelungen ("**Service Level Agreement**").

§ 1 Gegenstand

(1) Gegenstand dieses Service Level Agreements ist die Definition von Leistungsparametern ("**Service Level**") zur Messung und Kontrolle der Qualität der nach dem Mietvertrag zu eBO.connect zu erbringenden IT-Leistungen sowie die Festlegung von Maßnahmen bei Nichteinhaltung der vereinbarten Service Level.

(2) Die nach dem Mietvertrag zu erbringenden IT-Leistungen sind in **Anlage 1** zum Mietvertrag detailliert aufgeführt. Die Leistungsbeschreibung definiert die jeweils zu erbringenden IT-Leistungen.

(3) Sollten sich Regelungen in dem Mietvertrag mit Regelungen in diesem Service Level Agreement ganz oder in Teilen widersprechen, so hat die Regelung in diesem Service Level Agreement Vorrang.

§ 2 Verfügbarkeit

(1) Der Anbieter gewährleistet eine Verfügbarkeit der im Mietvertrag vereinbarten IT-Leistungen von 90% ("Verfügbarkeit") im Monat.

(2) Als Verfügbarkeit gilt die Möglichkeit des Kunden, sämtliche Hauptfunktionen der Software zu nutzen. Wartungszeiten sowie Zeiten der Störung unter Einhaltung der Behebungszeit gelten als Zeiten der Verfügbarkeit der Software. Zeiten unerheblicher Störungen bleiben bei der Berechnung der Verfügbarkeit außer Betracht.

(3) Der Kunde hat Störungen unverzüglich an den Anbieter zu melden. Eine Störungsmeldung und -behebung ist Montag bis Freitag (ausgenommen gesetzlicher Feiertag im Bundesland Bremen sowie Heiligabend und Silvester) zwischen 9:00 Uhr und 16:00 Uhr gewährleistet (Servicezeiten).

(4) Die Zeitspanne ab dem Eintritt der Nichtverfügbarkeit der IT-Leistungen innerhalb der vereinbarten Verfügbarkeitszeit bis zur Beendigung der Nichtverfügbarkeit wird als **ungeplante Ausfallzeit** definiert. Bei der Bestimmung der Verfügbarkeit bzw. der Verfügbarkeitsquote bleiben solche Ausfallzeiten unberücksichtigt, die

- a) der Anbieter nicht zu vertreten hat, insbesondere Beeinträchtigungen, die auf Ausfällen und/oder Fehlfunktionen von technischen Anlagen und/oder Netzkomponenten

außerhalb des Verantwortungsbereichs des Anbieters beruhen; insbesondere

- Ausfälle, die durch eingehende IT-Angriffe verursacht wurden. Dies gilt nicht, wenn der Anbieter zum Einsatz von Virenschutzprogrammen verpflichtet ist und diese zum Zeitpunkt des IT-Angriffs nicht dem Stand der Technik entsprochen haben;
- Ausfälle, die durch unsachgemäße Benutzung von Soft- oder Hardware seitens des Kunden entstanden sind;

b) mit dem Kunde vereinbarte oder unvorhergesehen erforderliche, vom Anbieter nicht zu vertretende Wartungsarbeiten sind.

(5) Dem Kunde obliegt es, regelmäßig Sicherungskopien seiner Daten anzufertigen. Für die Wiederbeschaffung von Daten haftet der Anbieter nur, wenn deren Vernichtung vorsätzlich oder grob fahrlässig von Organen und Leitenden Mitarbeitern sowie sonstigen Erfüllungsgehilfen des Anbieters herbeigeführt wurde und der Kunde die Daten im 3-Generationen-System sowie mindestens in einer Monatsspeicherung gesichert hat und der Verlust nicht durch Viren, Trojanische Pferde etc. verursacht wurde, die über Netzknoten der Telekommunikationsdiensteanbieter oder durch die Verwendung von nicht vom Anbieter geprüfter Programme in Kontakt mit der Software kommen.

(6) Der Kunde ist verpflichtet, für ihn erkennbare Störungen der IT-Leistungen, Verfügbarkeits- einschränkungen oder Verfügbarkeitsausfälle dem Anbieter unverzüglich mitzuteilen.

§ 3 Reaktions- und Beseitigungsfristen

(1) Während der Laufzeit des Mietvertrages auftretende Störungen der IT-Leistungen, Verfügbarkeitseinschränkungen oder Verfügbarkeitsausfälle wird der Anbieter auf der Grundlage der nachfolgenden Regelungen beseitigen.

(2) Auftretende Störungen werden durch den Kunde nach billigem Ermessen unter Berücksichtigung der Interessen des Anbieters in folgende Kategorien unterteilt:

a) **Fehlerklasse 1:** Betriebsverhindernde Störungen: Der Fehler verhindert den Geschäftsbetrieb beim Kunden; eine Umgehungslösung liegt nicht vor: der Anbieter beginnt unverzüglich, spätestens innerhalb von vier Stunden nach Fehlermeldung mit der Fehlerbeseitigung, aber nur innerhalb der üblichen Arbeitszeit von Montag bis Freitag von 08.00 Uhr bis 16.00 Uhr mit Ausnahme von gesetzlichen Feiertagen im Bundesland Bremen sowie Heiligabend und Silvester und setzt sie mit Nachdruck bis zur Beseitigung des Fehlers fort.

b) **Fehlerklasse 2:** Betriebsbehindernde Störungen: Der Fehler behindert den Geschäftsbetrieb des Kunden erheblich; die Nutzung der eBO.connect Cloud - Software ist jedoch mit Umgehungslösungen oder mit temporär akzeptablen Einschränkungen oder Erschwernissen möglich: der Anbieter beginnt bei Fehlermeldung innerhalb der üblichen Arbeitszeit von Montag bis Freitag von 08.00 Uhr bis 16.00 Uhr mit Ausnahme von gesetzlichen Feiertagen im Bundesland Bremen sowie Heiligabend und Silvester und setzt sie bis zur Beseitigung des Fehlers innerhalb der üblichen Arbeitszeit fort. Der Anbieter kann zunächst eine Umgehungslösung aufzeigen und den Fehler später beseitigen.

c) **Fehlerklasse 3:** Sonstige Störungen: der Anbieter beginnt innerhalb einer Woche mit der Fehlerbeseitigung oder beseitigt den Fehler erst mit dem nächsten Programmstand.

(3) Es steht im pflichtgemäßen Ermessen des Anbieters, welches Mittel er für die Beseitigung einer Störung einsetzt. Sollte der Anbieter feststellen, dass er die Störung in der festgelegten Zeitspanne nicht erfolgreich beseitigen kann, so hat er dem Kunde unverzüglich die zusätzlich benötigte Zeit zur Störungsbeseitigung mitzuteilen.

§ 4 Vergütung

(1) Die Vergütung für die Erbringung der IT-Leistungen ist in **Anlage 1** des Mietvertrages geregelt. Die Einhaltung der in dem Service Level Agreement definierten Service Level wird nicht gesondert vergütet.

(2) Im Einzelfall kann der Anbieter dem Kunde erbrachte IT-Leistungen in Rechnung stellen, wenn dieser eine Störung gemeldet hat und die gemeldete Störung außerhalb des Verantwortungsbereichs des Anbieters aufgetreten ist. Dies gilt nicht, wenn der Kunde bei Anwendung der erforderlichen Sorgfalt nicht erkennen konnte, dass die Störung nicht innerhalb des Verantwortungsbereichs des Anbieters aufgetreten ist.

§ 5 Schlussbestimmungen

(1) Allgemeine Geschäftsbedingungen der Parteien finden auf dieses Service Level Agreement keine Anwendung. Dies gilt auch, wenn solchen Bedingungen nicht ausdrücklich widersprochen wird. Mündliche oder schriftliche Nebenabreden zu diesem Vertrag bestehen nicht.

(2) Sollte sich eine der Bestimmungen dieses Service Level Agreement oder eine später in dieses aufgenommene Bestimmung ganz oder teilweise als unwirksam erweisen oder sollte das Service Level Agreement eine Lücke enthalten, bleiben die übrigen Vertragsbestimmungen hiervon unberührt. Es ist ausdrücklich der Wille der Parteien, hierdurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unter allen Umständen aufrecht zu erhalten und damit § 139 BGB abzubedingen. An die Stelle der unwirksamen Regelung oder zum Schließen der Lücke soll eine gesetzlich zulässige Regelung treten, die dem Sinn und Zweck der unwirksamen Regelung am nächsten kommt.

(3) Eine Übertragung von auf diesem Service Level Agreement beruhenden Rechten und Pflichten durch eine Partei auf Dritte bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung der anderen Partei. Die Zustimmung darf nicht unbillig verweigert werden.

(4) Der Kunde kann gegenüber Vergütungsansprüchen des Anbieters nur mit rechtskräftig festgestellten oder vom Anbieter anerkannten Forderungen aufrechnen.

(5) Änderungen sowie Ergänzungen dieses Service Level Agreement bedürfen der Schriftform, soweit nicht etwas anderes bestimmt ist.

(6) Bremen ist Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Service Level Agreement.

(7) Die in diesem Service Level Agreement erwähnten Anlagen sind Vertragsbestandteil.