

Allgemeine Bedingungen für die Nutzung der SCAPO Portal-Software (Allgemeine Softwarebedingungen)

1. Allgemeines

- 1.1 Diese Allgemeinen Softwarebedingungen der SCAPO GmbH (nachfolgend „SCAPO“) gelten nur gegenüber Unternehmern, juristischen Personen des privaten und öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlichen Sondervermögen im Sinne des § 310 I BGB (nachfolgend: „Kunde“).
- 1.2 Soweit diese Allgemeinen Softwarebedingungen keine oder keine abweichenden Regelungen enthalten, gelten ergänzend die Regelungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen von SCAPO.

2. Gegenstand des Vertrages

- 2.1 Gegenstand dieses Vertrages ist die zeitlich beschränkte Bereitstellung der SCAPO Portal-Software durch SCAPO zur Nutzung durch den Kunden über eine Datenfernverbindung.
- 2.2 Die Produktbeschreibungen für die SCAPO Portal-Software sowie für deren nachfolgenden Versionen und Updates sind Teil des Handbuchs.

3. Softwareüberlassung

- 3.1 SCAPO stellt dem Kunden die Nutzung der in dem Handbuch bezeichneten SCAPO Portal-Software in dem dort näher beschriebenen Funktionsumfang und unter den dort ebenfalls genannten Funktionsvoraussetzungen zur Verfügung. Die SCAPO Portal-Software wird von SCAPO an den im Handbuch beschriebenen Schnittstellen des von SCAPO bereitgestellten Datennetzes zum Übertragungsnetz zur Nutzung bereitgestellt. Die SCAPO Portal-Software verbleibt auf dem von SCAPO bereitgestellten Server. Von SCAPO nicht geschuldet ist die Herstellung und Aufrechterhaltung der Datenverbindung zwischen den Schnittstellen und dem IT-System des Kunden.
- 3.2 SCAPO wird die SCAPO Portal-Software im Rahmen der technischen Möglichkeiten in der jeweils für SCAPO verfügbaren aktuellsten Version einsetzen. SCAPO wird den Kunden auf eine Änderung der eingesetzten Software in der Regel spätestens sechs Wochen vor dem Änderungszeitpunkt hinweisen, es sei denn, es handelt sich hierbei um Fehlerbehebungen, die zur Aufrechterhaltung des Systems zwingend erforderlich sind. Eine solche Fehlerbehebung sollte mindestens eine Woche vor deren Durchführung dem Kunden mitgeteilt werden. Sofern eine vorherige Mitteilung an den Kunden unter Beachtung der einwöchigen Frist SCAPO nicht zumutbar möglich ist, kann SCAPO sie jederzeit auch ohne Vorankündigung vornehmen. Aktualisiert SCAPO die Software im erst genannten Fall, so hat der Kunde das Recht, der Änderung mit einer Frist von einem Monat zum Änderungszeitpunkt zu widersprechen. In

den Fällen der zur Aufrechterhaltung des Systems zwingend notwendigen Fehlerbehebung kann der Kunde bis zum Zeitpunkt der Änderung oder falls die Änderung bereits durchgeführt wurde, nach Kenntnisnahme unverzüglich widersprechen. Widerspricht der Kunde der Änderung nicht, so gilt dies als Zustimmung bzw. Genehmigung zu der Software-Änderung. Widerspricht der Kunde der Änderung, so kann SCAPO das Vertragsverhältnis aus wichtigem Grund zum Änderungszeitpunkt kündigen, sofern der weitere Einsatz der Software in der dem Kunden zuletzt zur Verfügung gestellten Version als kundenspezifische Sondervariante nach dem Änderungszeitpunkt für SCAPO aus technischen und/oder wirtschaftlichen Gründen nicht möglich und/oder nicht zumutbar ist. SCAPO wird den Kunden bei der Mitteilung der Änderungsabsicht auf die Bedeutung seines Verhaltens besonders hinweisen. Ein Anspruch des Kunden auf den Einsatz einer neueren Version der im Handbuch genannten SCAPO Portal-Software besteht jedoch nicht.

- 3.3 Die SCAPO Portal-Software wird dem Kunden an den Schnittstellen montags bis sonntags von 0:00 bis 24.00 Uhr nach mitteleuropäischer Zeit unter Berücksichtigung der Sommer- sowie Winterzeit mit der im Handbuch jeweils angegebenen Verfügbarkeitsrate zur Nutzung überlassen. SCAPO ist berechtigt, die Leistungserbringung täglich zwischen 22:00 und 05:00 Uhr nach mitteleuropäischer Zeit unter Berücksichtigung der Sommer- sowie Winterzeit zu unterbrechen, um Wartungsarbeiten durchzuführen. Der genaue Zeitraum der Wartungsarbeiten ist mindestens fünf Tage im Voraus dem Kunden mitzuteilen. Sollten Wartungsarbeiten oder Störungsbeseitigungen außerplanmäßig und/oder unvorhersehbar zu anderen Zeiten erforderlich werden und eine Einhaltung der fünftägigen Ankündigungsfrist für SCAPO nicht zumutbar möglich sein, wird SCAPO dem Kunden zum frühesten möglichen Zeitpunkt die Lage und die Dauer der Leistungsunterbrechung mitteilen. Innerhalb der definierten Verfügbarkeitsrate schuldet SCAPO die Leistungen nur nach den im Handbuch angegebenen Qualitätswerten.
- 3.4 Der Kunde darf von einer beliebigen Anzahl von Arbeitsplätzen gleichzeitig unter Verwendung eines im Handbuch festgelegten Standard-WEB-Browsers auf die für ihn bereit gehaltene SCAPO Portal-Software zugreifen. Die Arbeitsplätze müssen die im Handbuch angegebenen systemtechnischen Mindestvoraussetzungen erfüllen. Die Anbindung der Arbeitsplätze des Kunden erfolgt über eine vom Kunden einzurichtende Datenfernverbindung.
- 3.5 Auch die Anbindung der vom Kunden in Betrieb genommenen SCAPO-Endgeräte (SCAPO-Module) an die Schnittstellen des von SCAPO bereitgestellten Datennetzes erfolgt über eine vom Kunden einzurichtende Datenfernverbindung gemäß den Angaben im Handbuch.

4. Handbuch, Hotline und Störungsstelle

- 4.1 SCAPO stellt dem Kunden das Handbuch für die Benutzung der jeweils eingesetzten Version der SCAPO Portal-Software als Online-Handbuch zum Download auf der Website <https://scapo.eu/downloads/> zur Verfügung.

4.2 Darüber hinaus stellt SCAPO zur Unterstützung des Kunden in technischen Fragen eine Hotline zur Verfügung, die über E-Mail oder Telefon zu erreichen ist. Die Kontaktdaten der Hotline sind im Handbuch angegeben. Die Hotline dient allein der Unterstützung des Kunden bei der Inanspruchnahme der nach diesem Vertrag geschuldeten Leistungen von SCAPO. Die Hotline wird auch anderen Kunden zur Verfügung gestellt. Kundenanfragen an die Hotline werden in der Reihenfolge ihres Einganges bearbeitet. Störungsmeldungen sind nicht an die Hotline, sondern gegenüber der im Handbuch genannten Störungsstelle abzugeben.

5. Datenspeicherung

5.1 Der Kunde erhält auf dem von SCAPO bereitgestellten Datenserver Speicherplatz entsprechend der Anzahl der von ihm erworbenen SCAPO-Endgeräte. Über die vom Handbuch beschriebenen Schnittstellen kann der Kunde dann auf diesen Speicherplatz zugreifen und Daten ablegen. SCAPO schuldet lediglich die Zurverfügungstellung von Speicherplatz zur Nutzung durch den Kunden. SCAPO treffen hinsichtlich der vom Kunden übermittelten und verarbeiteten Daten keine über die Vermieterpflichten hinausgehende Verwahrungs- und Obhutspflichten. Für die Beachtung der handels- und steuerrechtlichen Aufbewahrungsfristen ist der Kunde verantwortlich.

5.2 Der Umfang des dem Kunden zur Verfügung stehenden Speicherplatzes ist in der SCAPO-Endgeräte Produktinformation definiert. Dort ist auch erläutert, wie die Verarbeitung der Daten erfolgt. Das Handbuch weist den Kunden auf die jeweilige aktuelle SCAPO-Endgeräte Produktinformation hin.

6. Verarbeitung personenbezogener Daten

Verarbeitet der Kunde im Rahmen dieses Vertragsverhältnisses personenbezogene Daten, vereinbaren die Parteien einen Vertrag zur datenschutzrechtlichen Regelung einer Auftragsverarbeitung durch SCAPO auf der Grundlage des entsprechenden Standardvertrages von SCAPO. Kommt innerhalb angemessener Frist keine Einigung über den Vertrag über die Auftragsverarbeitung zustande, steht beiden Parteien ein außerordentliches Kündigungsrecht zu.

7. Datenherausgabe

7.1 SCAPO wird auf Anforderung des Kunden eine Kopie der von ihm auf dem ihm zugewiesenen Speicherplatz abgelegten Daten jederzeit zu den üblichen Geschäftszeiten von SCAPO unverzüglich herausgeben. Die Herausgabe der Daten erfolgt unter Berücksichtigung der Wünsche des Kunden auf einem Datenträger oder per Datenfernübertragung in einem zwischen SCAPO und dem Kunden zu vereinbarenden Datenformat. Verlangt der Kunde die Herausgabe einer Kopie der Daten mehr als einmal in einem Kalenderquartal, so hat er hierfür eine nach Aufwand und Stundensatz berechnete Vergütung zu zahlen.

- 7.2 Ein Zurückbehaltungsrecht sowie das gesetzliche Vermieterpfandrecht (§ 562 BGB) stehen SCAPO hinsichtlich der Daten des Kunden nicht zu.
- 7.3 SCAPO wird den Speicherplatz sowie alle bei ihr vorhandenen Kunden-Daten 10 Tage nach Vertragsbeendigung auf dem Portal-Server löschen, sofern der Kunde nicht innerhalb dieser Frist gemäß Ziffer 7.1 schriftlich oder in Textform die Herausgabe einer Kopie der bei SCAPO vorhandenen Kunden-Daten verlangt, wobei das Datum des Eingangs der Mitteilung bei SCAPO maßgeblich ist. Das Unterbleiben der Mitteilung gilt als Zustimmung zur Löschung der Daten. SCAPO wird mindestens eine Woche vor Vertragsbeendigung auf die Löschung der Daten und dabei auch auf die Bedeutung des Kundenverhaltens besonders hinweisen. Die Verpflichtung zur Löschung gilt nicht für routinemäßig angefertigte Sicherungskopien des elektronischen Datenverkehrs und sofern nach zwingendem Recht die Kunden-Daten oder deren Kopien aufbewahrt werden müssen. Diese Kopien der Kunden-Daten unterliegen einer unbefristeten Geheimhaltungsverpflichtung.

8. Datensicherung

SCAPO wird eine arbeitstägliche Sicherung der Daten des Kunden auf dem Datenserver durchführen. Die Datensicherung erfolgt mindestens rollierend in der Weise, dass die für einen Wochentag gesicherten Daten bei der für den nachfolgenden gleichen Wochentag erfolgenden Datensicherung überschrieben werden. Nach dem gleichen Prinzip erfolgt mindestens eine wöchentliche Datensicherung, bei der die Daten ebenfalls rollierend nach Ablauf von vier Wochen überschrieben werden.

9. Zugriffsberechtigungen

- 9.1 Der Kunde erhält für die Nutzung der SCAPO Portal-Software auf dem Datenserver eine Zugriffsberechtigung, bestehend aus einem Benutzerkennwort und einem wählbaren Passwort. Diese Zugriffsberechtigung ermöglicht den Zugriff des Kunden auf die SCAPO Portal-Software von jedem vom ihm in Anspruch genommenen Arbeitsplatz aus.
- 9.2 Benutzerkennwort und Passwort dürfen vom Kunden nur den von ihm berechtigten Nutzern mitgeteilt werden und sind im Übrigen geheim zu halten.
- 9.3 Im Übrigen wird das Verfahren zur Erteilung der Zugriffsberechtigungen und Registrierung für die SCAPO Portal-Software im Handbuch ausführlich beschrieben.

10. Mitwirkungsleistungen des Kunden

- 10.1 Der Kunde übernimmt es, eine Datenverbindung gemäß den Vorgaben des Handbuchs zwischen den von ihm zur Nutzung vorgesehenen Arbeitsplätzen sowie SCAPO-Geräten und dem von SCAPO definierten Datenübergabepunkt herzustellen. SCAPO ist berechtigt, den Datenübergabepunkt jederzeit neu zu definieren, sofern dies erforderlich ist, um eine reibungslose Inanspruchnahme der Leistungen durch den Kunden zu ermöglichen. Der Kunde wird in diesem

Fall eine Verbindung zu dem neu definierten Übergabepunkt herstellen.

- 10.2 Die vertragsgemäße Inanspruchnahme der Leistungen von SCAPO ist davon abhängig, dass die vom Kunden eingesetzte Hard- und Software, einschließlich Arbeitsplatzrechnern, Routern, Datenkommunikationsmitteln etc., den im Handbuch festgelegten technischen Mindestanforderungen an die Nutzung der aktuell angebotenen Software-Version entsprechen und die vom Kunden zur Nutzung der SCAPO Portal-Software berechtigten Nutzer mit der Bedienung der Software vertraut sind sowie die im Handbuch beschriebenen Standard-WEB-Browser auf jedem Arbeitsplatzrechner vom Kunden installiert werden, von dem aus er berechtigterweise auf die SCAPO Portal-Software zugreifen will. Die Konfiguration seines IT-Systems ist Aufgabe des Kunden. SCAPO bietet an, ihn hierbei aufgrund einer gesonderten Vereinbarung entgeltlich zu unterstützen.
- 10.3 Bei einem vollständigen Ausfall der von SCAPO zu erbringenden Leistungen oder deren erheblichen, betriebsbehindernden Beeinträchtigung hat der Kunde sich an die im Handbuch angegebene Störungsstelle zu wenden. Darüber hinaus obliegt es dem Kunden, für seinen Betrieb einen Notfallplan zu erstellen sowie vor Inbetriebnahme der SCAPO-Endgeräte geeignete Sicherheitsvorkehrungen für einen solchen Notfall zu treffen. Sollten die Leistungen von SCAPO vollständig ausfallen oder nur in einer Weise erbracht werden können, die den Betrieb des Kunden wesentlich behindern, so wird der Kunde auf der Grundlage seines Notfallplans umgehend Maßnahmen zur Aufrechterhaltung seines Betriebes ergreifen.

11. Rechte an den Kundendaten

Der Kunde räumt SCAPO das Recht ein, die von SCAPO für den Kunden zu speichernden Daten vervielfältigen zu dürfen, soweit dies zur Erbringung der nach diesem Vertrag geschuldeten Leistungen erforderlich ist. SCAPO ist auch berechtigt, die Daten in einem Ausfallrechenzentrum vorzuhalten. Zur Beseitigung von Störungen ist SCAPO auch berechtigt, Änderungen an der Struktur der Daten oder dem Datenformat vorzunehmen.

12. Rechte zur Nutzung der SCAPO Portal-Software

- 12.1 SCAPO räumt hiermit dem Kunden das nicht-ausschließliche, nicht abtretbare und nicht übertragbare Recht ein, die SCAPO Portal-Software während der Vertragslaufzeit nach Maßgabe des Handbuchs und den Regelungen der folgenden Absätze zu nutzen.
- 12.2 Der Kunde ist berechtigt, die SCAPO Portal-Software von einer beliebigen Anzahl von Arbeitsplätzen aus gemäß den Vorgaben des Handbuchs zu nutzen.
- 12.3 Der Kunde ist nicht berechtigt, während der Vertragslaufzeit Dritten die Inanspruchnahme der Leistungen bezüglich der SCAPO Portal-Software entgeltlich oder unentgeltlich zu gestatten. Dritter ist jedoch nicht, wer im Auftrag des Kunden die Leistungen unentgeltlich in Anspruch nimmt, wie beispielsweise Angestellte des Kunden, freie Mitarbeiter im Rahmen des Auftragsverhältnisses etc.

13. Vergütung

Die Vergütung für die Nutzung der SCAPO Portal-Software (laufende Lizenzgebühr) ergibt sich aus der Auftragsbestätigung und wird gegenüber dem Kunden pro Stromverbrauchspunkt (Ladesäule) monatlich abgerechnet. Die Bezahlung erfolgt per Lastschrift. Hierzu hat der Kunde SCAPO im Rahmen der Bestellung ein Lastschriftmandat zu erteilen. Im Falle eines Widerrufs des Lastschriftmandats ist SCAPO berechtigt, den Vertrag über die Nutzung der SCAPO Portal-Software aus wichtigem Grund zu kündigen.

14. Mängelansprüche

- 14.1 Die Funktionalität der SCAPO Portal-Software richtet sich nach der Beschreibung im Handbuch. Technische Daten, Spezifikationen und Leistungsangaben in sonstigen öffentlichen Äußerungen, insbesondere in Werbemitteln von SCAPO sind keine Beschaffenheitsangaben.
- 14.2 Ein Sachmangel liegt ausschließlich dann vor, wenn die SCAPO Portal-Software nicht die vertraglich vereinbarte Beschaffenheit aufweist oder sich nicht für die vertraglich vorausgesetzte Verwendung eignet. Die vertragliche Beschaffenheit der SCAPO Portal-Software ergibt sich insbesondere aus der der Produktbeschreibung und den Festlegungen im Handbuch. Bei Abweichungen, welche die Eignung der SCAPO Portal-Software zur im Vertrag vorausgesetzten Verwendung nur unerheblich beeinträchtigen, sind Sachmängelansprüche ausgeschlossen (unerhebliche Abweichungen). Nicht als unerhebliche Abweichungen zählen solche, die sich auf die gespeicherten Daten in der Weise auswirken, dass eine zweckmäßige wirtschaftlich sinnvolle Nutzung von wesentlichen Teilen der SCAPO Portal-Software nicht oder nur stark eingeschränkt möglich ist. Eine bloße Verlangsamung des Programmablaufs ist im Zweifelsfall als unerhebliche Abweichung anzusehen. Fehlfunktionen, die sich aus nicht ordnungsgemäßer Bedienung der SCAPO Portal-Software durch den Kunden, insbesondere aus der Nichtbeachtung von Nutzungsvoraussetzungen oder -instruktionen entsprechend dem bereitgestellten Handbuch ergeben, gelten nicht als Sachmängel.
- 14.3 Sind die von SCAPO nach diesem Vertrag zu erbringenden Leistungen mangelhaft, wird SCAPO innerhalb angemessener Frist, die mindestens zwei Nachbesserungsversuche ermöglicht, und nach Zugang einer schriftlichen Mängelrüge des Kunden die Leistungen nach ihrer Wahl nachbessern, erneut erbringen oder so umgehen, dass dem Kunden die vertragsgemäße Nutzung der SCAPO Portalsoftware möglich ist.
- 14.4 Schlägt die mangelfreie Erbringung aus Gründen, die SCAPO zu vertreten hat, auch innerhalb einer vom Kunden gesetzten angemessenen Frist gemäß Ziffer 14.3 fehl, kann der Kunde seine übrigen gesetzlichen Gewährleistungsrechte geltend machen. Das Recht der Minderung ist der Höhe nach auf die auf den mangelhaften Leistungsteil entfallende Vergütung beschränkt.

- 14.5 Für Mängel der Software, die bereits bei deren Überlassung an den Kunden vorhanden waren, haftet SCAPO nur, wenn SCAPO diese Mängel zu vertreten hat.
- 14.6 In der Anlage „Service- Level-Agreement für die Nutzung der SCAPO Portal-Software“ sind die vom Kunden für die SCAPO Portal-Software im Rahmen der Gewährleistung für Mängel zu beanspruchenden Mindestleistungen niedergelegt.
- 14.7 Der Kunde hat SCAPO Mängel unverzüglich anzuzeigen.

15. Haftung

Die Haftung von SCAPO auf Schadensersatz richtet sich nach Ziffer 10 der Allgemeinen Lieferbedingungen von SCAPO.

16. Vertragslaufzeit, Kündigung

Die Mindestvertragslaufzeit beträgt 48 Monate, gerechnet vom Zeitpunkt der Aktivierung eines SCAPO-Endgeräts jeweils für das aktivierte SCAPO-Endgerät auf dem SCAPO Portal. Danach verlängert sich die Vertragslaufzeit um jeweils 12 Monate, sofern nicht eine Partei den Vertrag unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von vier Monaten zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit oder der jeweils verlängerten Laufzeit kündigt. Das Recht zur Kündigung des Vertrages aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Jede Kündigung bedarf der Textform. Nach Vertragsbeendigung wird die Zugriffsberechtigung des Kunden auf den Account des aktivierten SCAPO-Endgeräts gesperrt. Mindestens vier Wochen vor Ablauf der Vertragslaufzeit weist SCAPO den Kunden auf das Vertragsende und die Sperrung hin.

17. Änderung der Allgemeinen Softwarebedingungen

Soweit nicht bereits anderweitig speziell geregelt, ist SCAPO berechtigt, diese Allgemeinen Softwarebedingungen wie folgt zu ändern oder zu ergänzen. SCAPO wird dem Kunden die Änderungen oder Ergänzungen spätestens fünf Wochen vor ihrem Wirksamwerden in Textform ankündigen. Ist der Kunde mit den Änderungen oder Ergänzungen der Vertragsbedingungen nicht einverstanden, so kann er den Änderungen mit einer Frist von zwei Wochen zum Zeitpunkt des beabsichtigten Wirksamwerdens der Änderungen oder Ergänzungen widersprechen. Der Widerspruch bedarf der Textform. Widerspricht der Kunde nicht, so gelten die Änderungen oder Ergänzungen der Vertragsbedingungen als von ihm genehmigt. SCAPO wird den Kunden mit der Mitteilung der Änderungen oder Ergänzungen der Vertragsbedingungen auf die vorgesehene Bedeutung seines Verhaltens hinweisen.

Anlage

Service-Level-Agreement für Nutzung der SCAPO Portal-Software

1. **Regelungsgegenstand**

Die nachfolgenden Bestimmungen dieses Service-Level-Agreements (SLA) konkretisieren die von SCAPO nach den Allgemeinen Softwarebedingungen geschuldete Mängelhaftung. Sie sind lediglich als vertraglich definierter Mindestinhalt der Mängelhaftungsansprüche des Kunden nach den Allgemeinen Softwarebedingungen zu verstehen. Diese Mängelhaftungsansprüche bleiben in jedem Fall in ihrem vertraglich geschuldeten Umfang von diesem SLA unberührt.

2. **Bezugssystem**

Alle Leistungsangaben in diesem SLA beziehen sich auf die von SCAPO am Übergabepunkt des von ihr bereitgestellten Datennetzes geschuldete Qualität der dem Kunden zur Nutzung angebotenen Leistungen bezüglich der SCAPO Portal-Software. Beeinträchtigungen im Bereich der Datenübertragung von diesem Übergabepunkt zum Kunden und/oder im Bereich der IT-Systeme des Kunden selbst bleiben außer Betracht. Übergabepunkt in diesem Sinn ist der Router des Internet-Service-Providers in dem von SCAPO bereitgestellten Datennetz.

3. **Berichte, Geltendmachung der Ansprüche**

3.1 SCAPO stellt dem Kunden auf Wunsch monatlich eine aufbereitete Übersicht über die Einhaltung der vereinbarten Verfügbarkeit und Qualität der Leistung zur Auswertung zur Verfügung.

3.2 Dem Kunden, dem auf seinen Wunsch hin SCAPO eine monatlich aufbereitete Übersicht gemäß Ziffer 3.1 ausgehändigt hat, stehen die Ansprüche nach Ziffer 6 und Ziffer 7 nur dann zu, wenn er ihre Geltendmachung unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von 10 Tagen nach Zugang der monatlichen Übersicht über die Einhaltung der vereinbarten Verfügbarkeit und Qualität der Leistung SCAPO schriftlich anzeigt.

4. **Prioritäten**

Entsprechen die Leistungen von SCAPO nicht den nach diesem SLA festgelegten Werten, so soll SCAPO im Falle der Beeinträchtigung sowohl der Verfügbarkeit als auch der Leistungsqualität zunächst die Verfügbarkeit, dann die Qualität der Leistungen wiederherstellen.

5. **Störungsmeldung, Wiederherstellung der Leistungen**

5.1 Der Kunde wird Meldungen zu Störungen, die nach diesem SLA behandelt werden sollen, nur über die ihm von SCAPO bekannt gegebene Störungsstelle abgeben. Meldet der Kunde eine Störung, so wird er SCAPO die Beschreibung der Störung gemäß Ziffer 5.2 angeben. Bei der Meldung der Störung hat der

Kunde anzugeben, welche Personen SCAPO als Ansprechpartner beim Kunden für diese Störung zur Verfügung stehen und wie sie telefonisch zu erreichen sind. Die Ansprechpartner sind so zu benennen, dass SCAPO sich während der Dauer der Störung zumindest innerhalb der Geschäftszeiten des Kunden stets und unmittelbar an einen der benannten Ansprechpartner wenden kann.

- 5.2 Eine Störung nach diesem SLA ist nur dann gegeben, wenn sich ein Client am Übergabepunkt nicht an dem SCAPO Portalsystem anmelden kann oder wenn die im Handbuch spezifizierte Anmeldezeit überschritten wird. Alle vom Kunden gemeldeten Arten der Nichtverfügbarkeit müssen durch die von SCAPO eingesetzten Überwachungssysteme bestätigt werden und gelten erst dann als festgestellt.
- 5.3 Die Reaktionszeit von SCAPO bei Störungen gemäß Ziffer 5.2 beträgt 60 Minuten. Sie berechnet sich vom Eingang der Störungsmeldung des Kunden bei SCAPO an. Maßgebend für die Zuordnung einer Störung ist das Vorliegen der in der Störungs-Beschreibung nach Ziffer 5.2 angegebenen Merkmale. Die Bestimmung der Verfügbarkeit erfolgt nach Ziffer 3 der Allgemeinen Softwarebedingungen.
- 5.4 SCAPO verpflichtet sich, bei Eingang einer ordnungsgemäßen Störungsmeldung des Kunden spätestens innerhalb der festgelegten Reaktionszeit mit der Beseitigung der Störung zu beginnen. Die Arbeiten zur Störungsbeseitigung erfolgen im Rahmen der Möglichkeiten von SCAPO unter Beachtung ihrer vertraglichen Pflichten. Ein Anspruch auf die Beseitigung der Störung innerhalb einer bestimmten Zeit erfolgt aus der Vereinbarung der Reaktionszeiten nicht.
- 5.5 Eine von SCAPO zu behobende Störung liegt nicht vor bei Beeinträchtigungen der Datenübertragung außerhalb des von SCAPO bereitgestellten Datennetzes, z.B. durch Leitungsausfall oder -störung bei anderen Providern oder Telekommunikationsanbietern, oder einer vertragswidrigen Inanspruchnahme der bereitgestellten Systemkapazitäten, z.B. durch eine überhöhte Zahl der Zugriffe durch den Kunden.

6. Vergütungspflicht im Störfall

Für die Zeit, für die eine Störung gemäß Ziffer 5.2 vorliegt, ist der Kunde von der Entrichtung der für die Überlassung der SCAPO Portal-Software vereinbarten Vergütung befreit.

7. Kündigung

Treten innerhalb eines Zeitraums von 12 Monaten dreimal gemeldete und bestätigte Störungen gemäß Ziffer 5.2 unter Überschreitung der im Handbuch spezifizierten Verfügbarkeitsrate auf, so kann der Kunde den Vertrag über die Nutzung der SCAPO Portal-Software aus wichtigem Grund mit einer von ihm zu bestimmenden Auslauffrist von bis zu zwei Wochen kündigen.

8. Vergütung

Eine gesonderte Vergütung für die Erbringung des Services nach diesem SLA wird nicht erhoben. Hat der Kunde SCAPO jedoch eine Störung gemeldet und stellt sich nach einer Prüfung heraus, dass die Störung nicht innerhalb des von SCAPO bereitgestellten Datennetzes aufgetreten ist, kann SCAPO dem Kunden die zur Störungserkennung erbrachten Leistungen zu dem für solche Leistungen geltenden Stundensatz in Höhe von EUR 100,00 in Rechnung stellen, es sei denn, der Kunde hätte auch bei Anstrengung der erforderlichen Sorgfalt nicht erkennen können, dass die Störung nicht innerhalb des von SCAPO bereitgestellten Datennetzes aufgetreten ist.

— Stand: April 2018

—