



2^B Advice
The Privacy Benchmark

AGB „SERVICEPAKET“ 2B ADVICE PRIME®

1 BEGRIFFSBESTIMMUNGEN

Die **Reaktionszeit** bezeichnet den Zeitraum, innerhalb dessen 2B Advice mit der Behebung des Fehlers beginnen muss. Die Reaktionszeit beginnt mit dem Zugang einer Fehlermeldung bei 2B Advice während der Servicezeiten, welche die Art der Störung hinreichend genau beschreibt.

Ein **Wartungsfall** im Sinne dieser Vereinbarung liegt nur bei Fehlfunktionen vor, die dazu führen, dass die Software eine oder mehrere ihrer definierten Aufgabenstellungen nicht mehr so erfüllt, dass das Ergebnis der nach dem bestimmungsgemäßen Gebrauch zu erwartenden Qualität entspricht.

Ein Fehler im Sinne dieser Vereinbarung bezeichnet alle syntaktischen und logischen Fehler der Software, sofern sie den Betrieb der Software in irgendeiner Form beeinträchtigen.

Eine **Fehlermeldung der Priorität 1** bezeichnet einen Fehler, bei welchem die Funktionsfähigkeit vollständig aufgehoben ist (Stillstand).

Eine **Fehlermeldung der Priorität 2** bezeichnet einen Fehler, welcher die Funktionalität erheblich einschränkt. Dies ist der Fall, wenn der Fehler nur über zeitintensive Umgehungslösungen kompensiert werden kann oder erhebliche Verzögerungen bei der Bearbeitung vorliegen. Gleiches gilt, wenn die vorhandenen Umgehungslösungen besonders hohe Risiken bergen.

Eine **Fehlermeldung der Priorität 3** liegt bei einem eingeschränkten Produktionsbetrieb vor. Der Produktionsbetrieb ist eingeschränkt, wenn der Fehler durch Umgehungslösungen ohne nennenswerten Zeitverlust kompensiert werden kann. Die Umgehungslösung weist hierbei keine besonderen Risiken auf.

Eine **Fehlermeldung der Priorität 4** bezieht sich auf Fehler, welche die Funktionalität nicht oder nur unwesentlich einschränken. Ein solcher Fehler liegt beispielsweise bei Fehlern im „Look and Feel“ vor, ohne dass dies Auswirkungen auf die Funktionalität der Software hätte.

Ein **Update** der Software umfasst ein Bündel von Maßnahmen zur Mängelbeseitigung in der Software in einer einzigen Lieferung.

Ein **Upgrade** der Software umfasst ein Bündel von Maßnahmen zur Mängelbeseitigung in der Software sowie funktionale Erweiterungen oder Anpassungen der Software.

2 GELTUNGSBEREICH

Die nachfolgenden Bedingungen gelten ausschließlich gegenüber Unternehmern/ Unternehmen für die Leistungen der 2B Advice GmbH für das Servicepaket.

3 ZUSÄTZLICHE MANDANTEN

Im Rahmen des Service-Vertrages gewährt 2B Advice dem Kunden das Anlegen von neun weiteren Mandanten, für welche unbegrenzt Verfahren erfasst und gepflegt werden können.

Die Software wird zu diesem Zweck eine erweiterte Lizenzdatei vom 2B Advice Lizenzierungsserver beziehen.

4 WEB-CLIENT (NUR NETZWERK (SE) ODER KONZERN-LIZENZ)

Kunden, welche eine Netzwerk (SE) Lizenz oder eine Konzern-Lizenz erworben haben, können über den in den Service-Leistungen enthaltenen Web-Client verfügen. Bei der Nutzung des Web-Clients gewährt 2B Advice dem Kunden die Nutzung der Software über einen Online-Zugang unabhängig vom Standort des Kunden und unabhängig von einer lokalen Installation des Windows-Clients.

5 PROZESS-DESIGN

2B Advice stellt dem Kunden konfigurierbare Assistenten zur Verfügung, mit denen der Kunde die Verfahrensdokumentation so vorstrukturieren kann, dass auch Mitarbeiter ohne entsprechende datenschutzrechtliche Vorkenntnisse die notwendigen Angaben zur ersten Erfassung eines Verfahrens selbständig eintragen können.

6 WEB-BASED TRAINING

Im Rahmen des Service-Vertrages räumt 2B Advice dem Kunden das Recht zur Nutzung des Moduls „Web-based Training“ ein. Das Modul umfasst folgende Funktionen:

- Anpassung von Kopien der von 2B Advice PrIME® bereitgestellten Schulungsvorlagen.
- Erstellen eigener Schulungsvorlagen mit der Möglichkeit, alle Inhalte und formalen Elemente wie Objekte, Seiten, Fragen und die Reihenfolge festzulegen.
- Anpassen des Schulungs-Layouts zur Annäherung an das Corporate Design (CD) des Kunden.
- Erzeugen konkreter Schulungen auf Grundlage der selbst erstellten oder bereits vorhandenen Schulungsvorlagen.
- Einladung von Mitarbeitern per E-Mail zur Teilnahme an einer aktuellen



2B Advice GmbH -
the privacy benchmark
Joseph-Schumpeter-Allee 25
53227 Bonn

Phone: +49 228 926 165 100
Fax: +49 228 926 165 109
info@2b-advice.com
www.2b-advice.com

Handelsregister-Nr.:
Bonn HRB 12713
USt-IdNr.: DE 228678751

Schulung über das Internet.

- Pseudonymisierte Überwachung des Fortschritts der Schulungsteilnehmer durch den Datenschutzbeauftragten des Kunden.
- Kein herstellbarer Personenbezug in der Ablaufumgebung der Schulungen oder für 2B Advice.

Der Kunde ist berechtigt, die vorhandenen Schulungsvorlagen innerhalb der Schulungsplattform zum Zweck der Überarbeitung und zusätzlichen Gestaltung eigener Inhalte zu kopieren. 2B Advice hat die enthaltenen Schulungsvorlagen mit größter Sorgfalt erarbeitet. Der Kunde prüft vor der Durchführung der Schulung den Inhalt der Vorlage auf die Eignung für die von ihm geplante konkrete Schulungsmaßnahme.

Der Kunde darf die in den von 2B Advice bereitgestellten Schulungsvorlagen enthaltenen Bilder und grafischen Darstellungen nicht außerhalb des Web-based Trainings oder für andere Zwecke verwenden. Der Kunde ist ebenfalls nicht berechtigt, die Schulungsvorlagen oder erzeugten Schulungen außerhalb der Schulungsplattform zu verwenden, zu vervielfältigen oder aufzuführen. Der Kunde darf die Inhalte insbesondere nicht in ein anderes Format umwandeln.

7 WARTUNG, SUPPORT UND UPGRADES

7.1 GEGENSTAND DER WARTUNG, DES SUPPORTS

Gegenstand ist die Pflege der Software 2B Advice PRIME® in der nach dem Lizenzvertrag überlassenen Form sowie auf dem Stand des im Rahmen dieses Service-Vertrages überlassenen Programmstandes. Die Pflege von Computerhardware des Kunden ist nicht Gegenstand der Wartung und des Supports.

Die Wartungsleistungen umfassen die Wiederherstellung der Funktionsfähigkeit der Software durch die 2B Advice im Falle des Vorliegens eines Fehlers.

2B Advice wird die Wiederherstellung der Funktionsfähigkeit vorrangig durch eine Online-Analyse und Behebung des Fehlers im Rahmen der Fernwartung durchführen. Sofern bei dem Kunden die Voraussetzungen für eine Online-Diagnose oder Behebung des Fehlers nicht vorhanden sind oder die Online-Diagnose und Fehlerbehebung nicht erfolgreich war, erfolgt eine Diagnose und Fehlerbehebung vor Ort bei dem Kunden. Der Support vor Ort ist auf die Kunden mit einer Netzwerk- und Konzernlizenz beschränkt.

2B Advice ist berechtigt, die Fehlerbeseitigung durch ein reguläres Update der Software vorzunehmen, sofern ein Fehler der Prioritätsstufe 3 oder 4 vorliegt.

7.2 UPDATES UND UPGRADES

Soweit nicht anders vereinbart, stellt 2B Advice dem Kunden Mängelbeseitigungen der Software in Form von Updates zur Verfügung.

2B Advice stellt dem Kunden während der Laufzeit des Service-Vertrages jede neue Version der Software in Form eines Upgrades zur Verfügung. 2B Advice stellt dem Kunden in der Regel zweimal jährlich Upgrades zur Verfügung.

Mit Beginn der Nutzung der Software auf dem Stand des gelieferten Upgrades enden die Nutzungsrechte an dem alten Programmstand. Die Nutzungsrechte an dem Upgrade richten sich nach den Nutzungsrechten, welche 2B Advice dem Kunden im Rahmen des Lizenzvertrages für den erstmalig überlassenen Programmstand der Software eingeräumt hat.

7.3 SERVICE- UND REAKTIONZEITEN

Die Servicezeiten der 2B Advice GmbH sind montags bis freitags an Werktagen in der Zeit von 9:00 Uhr bis 17:00 Uhr.

Für die Maßnahmen zur Fehlerbeseitigung gelten folgende Reaktionszeiten:

- Bei Fehlermeldungen der Priorität 1 beträgt die Reaktionszeit 24 Stunden
- Bei Fehlermeldungen der Priorität 2 beträgt die Reaktionszeit 48 Stunden
- Bei Fehlermeldungen der Priorität 3 beträgt die Reaktionszeit 72 Stunden
- Bei Fehlermeldungen der Priorität 4 wird die Reaktionszeit mit dem Kunden individuell vereinbart.

7.4 MITWIRKUNGSPFLICHTEN DES KUNDEN

Der Kunde muss bei der Umschreibung, Eingrenzung, Feststellung und Meldung von Fehlern die Anweisungen von 2B Advice befolgen. Gegebenenfalls muss der Kunde die von 2B Advice zur Feststellung von Fehlern zur Verfügung gestellten Formulare und Checklisten für die Fehlermeldung verwenden.

Der Kunde muss die Fehlermeldungen und Fragen nach Kräften präzisieren. Er soll bei der Fehlermeldung Angaben machen, die eine Einordnung des Fehlers in eine der Prioritätsstufen 1 bis 4 ermöglichen.

Sind Testläufe oder vergleichbare Maßnahmen zur Feststellung und Eingrenzung





2^B Advice
The Privacy Benchmark

AGB „SERVICEPAKET“ 2B ADVICE PRIME[®]

erforderlich, muss der Kunde oder ein Bevollmächtigter des Kunden anwesend sein, welcher über Mängel, Funktionserweiterungen, Funktionskürzungen sowie Änderungen der Programmstruktur urteilen und entscheiden kann.

Zum Zweck der Online-Diagnose und Behebung des Fehlers per Fernwartung gestattet der Kunde 2B Advice den Zugriff auf die Software mittels Telekommunikationstechnik. Die hierfür erforderliche Verbindung stellt der Kunde nach Anweisungen von 2B Advice her.

8 VERGÜTUNG

Für die in dieser Vereinbarung geregelten Service-Leistungen gelten die in der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses über das Servicepaket enthaltenen Preise der 2B Advice PRIME[®]-Preisliste.

Nach Ablauf von drei Jahren kann 2B Advice die Vergütung für die Serviceleistung der allgemeinen Preisentwicklung anpassen. Beträgt die Erhöhung der Vergütung mehr als zehn Prozent, kann der Kunde das Vertragsverhältnis kündigen.

Von der jährlichen Servicepauschale sind folgende Positionen nicht umfasst:

- **Fahrtkosten**
 - PKW 0,70 € pro gefahrenem km
 - Flug Economy Class innerhalb Deutschlands
 - Flug Business Class außerhalb Deutschlands
 - Bahn 1. Klasse
- **Übernachungskosten**
 - Hotel Mittelklasse nach Aufwand

9 FÄLLIGKEIT

Die pauschale Vergütung gemäß Preisliste ist jährlich im Voraus zu bezahlen.

10 VERTRAGSLAUFZEIT UND KÜNDIGUNGSFRISTEN

Der Servicevertrag läuft auf unbestimmte Zeit. Er kann zum Ende eines Kalenderjahres gekündigt werden. Die Kündigungsfrist beträgt drei Monate. Die Kündigung bedarf der Schriftform und muss dem jeweils anderen Vertragsteil spätestens am dritten Werktag des ersten Monats der Kündigungsfrist zugehen.

11 ENTZUG DER NUTZUNGSRECHTE / PROGRAMMSPERRE

Verletzt der Kunde die vereinbarten Nutzungsrechte oder Schutzrechte an der Software in schwerwiegender Weise, kann 2B Advice den Servicevertrag außerordentlich kündigen. Diese außerordentliche Kündigung setzt eine erfolglose Abmahnung mit angemessener Fristsetzung voraus.

Im Falle der wirksamen Kündigung ist der Kunde verpflichtet, das Original der Software sowie der im Rahmen des Service-Vertrages überlassenen Programmstände einschließlich der Dokumentation und alle Kopien zu löschen oder an 2B Advice zurückzugeben. Der Kunde hat über die vollständige Löschung auf Anforderung von 2B Advice eine schriftliche Erklärung abzugeben.

Die Software verfügt über keine Maßnahmen zum Kopierschutz. Die Software enthält eine Programmsperre, welche die Nutzung der Software gemäß der von dem Kunden eingeräumten Lizenz und nach Maßgabe des Servicevertrages sicherstellt.

Die Programmsperre bewirkt die Abschaltung der im Rahmen des Services zusätzlich zur Verfügung gestellten Funktionalitäten zu Datenschutznachrichten, Web-based Training sowie die Möglichkeit, die zusätzlichen neun Mandanten zu bearbeiten. In jedem Fall bleibt bei Einsetzen der Programmsperre ein lesender Zugriff auf die bis dahin angelegten zusätzlichen Mandanten erhalten. Die im Rahmen der Lizenzvereinbarung erworbene Grundfunktionalität der Software bleibt auch bei Wirksamwerden der Programmsperre erhalten.

Die Programmsperre wird wirksam, wenn der Servicevertrag ausläuft oder der Kunde mit der Zahlung der vereinbarten Servicegebühr mehr als einen Monat in Verzug ist. Die Programmsperre wird auch wirksam, wenn der Kunde länger als einen Monat keine Verbindung zum Internet herstellt.

12 GEWÄHRLEISTUNG

2B Advice überlässt dem Kunden die Software in Form von Upgrades frei von Mängeln (Sach- und Rechtsmängel). Ein unerheblicher Sachmangel ist unbeachtlich.

2B Advice weist den Kunden in der Preisliste ausdrücklich auf die erforderlichen Systemvoraussetzungen hin. 2B Advice weist den Kunden im Rahmen der Lieferung eines Upgrades über etwaige Änderungen der Systemvoraussetzungen hin. Der Kunde stellt sicher, dass die für den Einsatz der Software-Upgrades erforderlichen Systemvoraussetzungen bei ihm vorliegen. Eine unzureichende Systemumgebung bei dem Kunden begründet keine Gewährleistungsansprüche gegen 2B Advice, es sei denn der Kunde weist nach, dass die vorhandene Systemumgebung nicht ursächlich für den Mangel ist.



2B Advice GmbH -
the privacy benchmark
Joseph-Schumpeter-Allee 25
53227 Bonn

Phone: +49 228 926 165 100
Fax: +49 228 926 165 109
info@2b-advice.com
www.2b-advice.com

Handelsregister-Nr.:
Bonn HRB 12713
USt-IdNr.: DE 228678751



2^B Advice
The Privacy Benchmark

AGB „SERVICEPAKET“ 2B ADVICE PRIME[®]

Die in diesem Service-Vertrag genannte Gewährleistungspflicht bezieht sich auf die Software mit dem Stand des letzten überlassenen Upgrades. Die Gewährleistungsfrist beträgt ein Jahr ab Lieferung des Upgrades an den Kunden.

Der Kunde zeigt 2B Advice einen Mangel des Upgrades hinreichend konkret unverzüglich nach Kenntnis schriftlich an.

2B Advice kann den Mangel durch Nachbesserung beseitigen oder eine mangelfreie Software liefern. Bei der Ersatzlieferung ist 2B Advice auch zur Lieferung einer neuen Programmversion mit mindestens gleichwertigem Funktionsumfang berechtigt, es sei denn dies ist für den Kunden unzumutbar, etwa weil der Kunde neue Hardware oder neue Betriebssystemsoftware für den Einsatz der neuen Programmversion beschaffen müsste. Eine erneute Einarbeitung des Kunden oder Mitarbeitern des Kunden in eine gegebenenfalls geänderte Programmstruktur oder Anwenderführung begründet keine Unzumutbarkeit.

Kann der Mangel nicht innerhalb angemessener Frist behoben werden oder ist die Nachbesserung oder Ersatzlieferung aus sonstigen Gründen als fehlgeschlagen anzusehen, kann der Kunde nach seiner Wahl die Lizenzgebühr herabsetzen (Minderung), vom Vertrag zurücktreten, Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen verlangen. Der Rücktritt vom Vertrag schließt das Recht auf Schadensersatz nicht aus.

Die Nachbesserung oder die Ersatzlieferung gilt erst dann als fehlgeschlagen, wenn 2B Advice ausreichend Gelegenheit zur Nachbesserung oder Ersatzlieferung eingeräumt wurde, ohne dass der Mangel beseitigt wurde, wenn die Nachbesserung oder Ersatzlieferung unmöglich ist, wenn sie von 2B Advice verweigert oder unzumutbar verzögert wird oder wenn begründete Zweifel hinsichtlich der Erfolgsaussichten bestehen.

13 HAFTUNG

Die Ansprüche des Kunden auf Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen richten sich ohne Rücksicht auf die Rechtsnatur des Anspruchs nach den Bestimmungen dieses Abschnitts.

2B Advice haftet unbeschränkt für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung von 2B Advice oder einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen von 2B Advice beruhen.

Im Übrigen haftet 2B Advice nur dann unbeschränkt, wenn die im Rahmen des Service-Vertrags überlassene Software-Upgrades und zusätzlichen Module die garantierte Beschaffenheit nicht aufweist sowie für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit auch ihrer gesetzlichen Vertreter und leitenden Angestellten. Für das Verschulden sonstiger Erfüllungsgehilfen haftet 2B Advice nur im Umfang der Haftung für leichte Fahrlässigkeit nach Absatz 4 dieses Abschnitts.

2B Advice haftet für leichte Fahrlässigkeit nur, sofern eine Pflicht verletzt wird, deren Einhaltung für die Erreichung des Vertragszwecks von wesentlicher Bedeutung ist (Kardinalpflicht). Bei Verletzung der Kardinalpflicht ist die Haftung summenmäßig beschränkt auf das Fünffache der Lizenzgebühr sowie auf solche Schäden, mit deren Entstehung im Rahmen einer Softwareüberlassung typischerweise gerechnet werden muss.

Die Haftung für Datenverlust wird auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und gefahrenentsprechender Anfertigung von Sicherungskopien der Daten eingetreten wäre.

Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt (§ 14 ProdHaftG).

14 SCHLUSSBESTIMMUNGEN

Änderungen dieser Vereinbarung bedürfen der Schriftform und müssen von dem Kunden sowie einem Vertreter der 2B Advice unterzeichnet sein. Dies gilt auch für den Fall, dass die Schriftformerfordernis abbedungen werden soll.

Diese Lizenzbedingungen unterliegen dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

Gerichtsstand für alle Streitigkeiten, die sich aus oder im Zusammenhang mit diesen Lizenzbedingungen ergeben, ist der Sitz von 2B Advice, sofern der Kunde Kaufmann im Rechtssinne, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist.

Die Nichtigkeit einzelner Klauseln dieser Lizenzbedingungen berührt die Wirksamkeit der übrigen Regelungen nicht.



2B Advice GmbH -
the privacy benchmark
Joseph-Schumpeter-Allee 25
53227 Bonn

Phone: +49 228 926 165 100
Fax: +49 228 926 165 109
info@2b-advice.com
www.2b-advice.com

Handelsregister-Nr.:
Bonn HRB 12713
USt-IdNr.: DE 228678751