

# Allgemeine Geschäftsbedingungen Oracom GmbH (Oracom)

## I. Allgemeines

Die Oracom arbeitet ausschließlich für Geschäftskunden. Mit der Erteilung eines Auftrages erkennt der Auftraggeber die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Oracom an. Diese Bedingungen gelten im Verhältnis zu Unternehmen und juristischen Personen des öffentlichen Rechts. Sie gelten ausschließlich. Entgegenstehende oder von diesen Bedingungen abweichende Bedingungen des Auftraggebers werden nicht anerkannt, es sei denn, Oracom hätte ausdrücklich schriftlich ihrer Geltung zugestimmt.

Oracom betreibt ein Servicecenter an verschiedenen Standorten sowie ein Webportal/Web-App bzw. eine Web-App für Mieter/Eigentümer. Die Leistungserbringung ggü. dem Auftraggeber erfolgt in Eigenregie sowie durch gebundene Nachunternehmer oder Dienstleister. Das Kerngeschäft der telefonischen Dienstleistung ggü. dem Mieter, Eigentümer und den Mitarbeitern des Auftraggebers erfolgt im direkten Verhältnis zwischen Oracom und Auftraggeber.

Bei den Dienstleistungen des Oracom-Servicecenters geht es hauptsächlich um die Abarbeitung von sog. „Kontakten“. Ein Chat besteht nur aus der Kontaktdauer mit je einem Webseitenbesucher. Ein telefonischer Kontakt besteht aus der Gesprächszeit und der eventuellen Nachbearbeitungszeit. Ein schriftlicher (eMail, Brief, Fax, Webseitenformular, Webportal/Web-App) Kontakt besteht aus Matching, Bearbeiten, Antworten sowie dem Versenden.

Als Kontakt werden folgende Parameter gewertet:

- |   |                            |
|---|----------------------------|
| - telefonisch (In-/Outbound) ab der 10. Sekunde bis 4 Minuten         | = 1 Kontakt (je 4 Minuten) |
| - automatisiert bearbeitet Kontakte (elektr./schriftlich/telefonisch) | = 0,7 Kontakte             |
| - Briefbearbeitung (Brief, eMail, Fax, SMS)                           | = 1 Kontakt                |
| - Live Chat   | = 2 Kontakte               |

Folgende Funktionen des Webportal/Web-App werden NICHT als Kontakt gewertet:

- Nutzung der Chatfunktionen der Haus-/Mietergemeinschaft
- Elektr. Hausaushänge bzw. „schwarzes Brett“ im Webportal/Web-App durch den Auftraggeber aktualisieren
- für alle dem Mieter/Eigentümer zur Verfügung gestellten Dokumente/Formulare

## II. Zustandekommen des Vertrages, Rücktrittsrecht

1. Alle Angebote der Oracom sind freibleibend. Die Annahme des Angebots erfolgt durch schriftliche Bestätigung des Auftraggebers oder durch Abschluss eines schriftlichen Vertrages. Aufträge, Ergänzungen und sonstige Vereinbarungen, die der Auftraggeber mündlich oder fernmündlich erteilt, bedürfen für ihre Wirksamkeit der schriftlichen Bestätigung der Oracom.
2. Oracom behält sich ein Rücktrittsrecht vor, falls ein Auftrag wegen seines Inhalts, seiner Herkunft oder der technischen Form zu beanstanden ist oder gegen Vorgaben von Vertragsparteien der Oracom, verstößt. Dies gilt insbesondere, wenn die Auftragsausführung für Oracom unzumutbar ist oder der Auftraggeber vorhergehende oder aktuelle Aufträge nicht fristgerecht bezahlt hat.
3. Bei Rücknahme oder Einschränkung erteilter Aufträge durch den Auftraggeber ist Oracom berechtigt, ohne weiteren Nachweis des Schadens eine Bearbeitungsgebühr bis zu 50% der Auftragssumme zu verlangen. Dem Auftraggeber ist der Nachweis gestattet, dass ein Schaden überhaupt nicht oder wesentlich niedriger als die Pauschale entstanden ist.
4. Wird eine Rechnung nicht pünktlich oder nur bis zu 85% oder weniger ausgeglichen, ohne dass es ein durch die Oracom schriftlich bestätigtes Kürzungsrecht gibt, so hat die Oracom das Recht die Dienstleistung entsprechend zu reduzieren bzw. ist das vereinbarte Servicelevel bis zum vollständigen Ausgleich der Rechnung(en) ausgesetzt, ohne dass der Auftraggeber dadurch ein Sonderkündigungsrecht oder Rechnungskürzungsrecht erwirkt. Ein weiterer Schadensersatzanspruch ist dadurch unbenommen.

## III. Pflichten der Oracom

1. Oracom betreibt ein Servicecenter und erbringt innerhalb ihrer Geschäftszeiten die üblicherweise hiermit verbunden Leistungen.
2. Die von Oracom im Einzelnen zu erbringenden Leistungen ergeben sich aus dem jeweiligen Tarifwerk der Oracom.
3. Die Oracom ist berechtigt, Serviceleistungen durch Dritte ausführen lassen.
4. Oracom ist für die Erbringung von Telekommunikationsdienstleistungen in der Wahl des Netzbetreibers frei.
5. Oracom ist verpflichtet Personalressourcen ab dem im Auftragsformular definiertem Zeitpunkt für den Kunden zur Verfügung zu stellen. Ist Oracom dazu nicht in der Lage, muss Oracom dies schriftlich (eMail) mitteilen.
6. Ein bestimmter Zeitpunkt für die Durchführung einzelner Projekte kann nicht garantiert werden, soweit nicht ausdrücklich schriftlich etwas anderes vereinbart ist.
7. Servicelevelagreement (gilt nur wenn schriftlich vereinbart):

Servicelevel je Monat (durchschnittliche Gesprächsannahmezeit): 80% der angenommenen Calls innerhalb der 1. Minute (Das Servicelevel wird 3 Monate nach Aufschaltungen von WE wirksam und unter den Bedingungen, dass: 1. das inkludierte Volumen an Kontakten/Anrufen nicht überschritten wird, 2. das Oracom nicht in der EDV des Auftraggebers mit begrenzten gleichzeitigen Nutzerzugriffen arbeitet, 3. alle Rechnungen vom Auftraggeber laut Zahlungsziel pünktlich bezahlt sind, 4. Zeiten der „höheren Gewalt“ herausgerechnet werden, 5. Anrufer die innerhalb von 60 Sekunden nach Übergabe des Anrufes an Oracom aufliegen (sog. „Abbrecher“ oder „Verlorene“) herausgerechnet werden.)

*ALTERNATIV:*

Wartezeit je Anrufer/Monat (durchschnittliche Anruferwartezeit): 60 Sekunden (Die Wartezeit wird 3 Monate nach Aufschaltungen von WE wirksam und unter den Bedingungen, dass: 1. das inkludierte Volumen an Kontakten/Anrufen nicht überschritten wird, 2. das Oracom nicht in der EDV des Auftraggebers mit begrenzten gleichzeitigen Nutzerzugriffen arbeitet, 3. alle Rechnungen vom Auftraggeber laut Zahlungsziel pünktlich bezahlt sind, 4. Zeiten der „höheren Gewalt“ herausgerechnet werden, 5. Anrufer die innerhalb von 60 Sekunden nach Übergabe des Anrufes an Oracom aufliegen (sog. „Abbrecher“ oder „Verlorene“) herausgerechnet werden.)

MALUS (nur bei vereinbartem Servicelevel):

Oracom gewährt einen Malus in Form einer Rechnungsreduktion in selber Höhe wie der Zielwert (SL oder Wartezeit) nicht erreicht wurde, wobei der Zielwert 100% entspricht. Ein Recht auf außerordentliche Kündigung verwirkt der Auftraggeber mit dem Malus nicht. Höherwertige Servicelevel sind ebenfalls möglich, aber Aufpreispflichtig.

## IV. Pflichten des Auftraggebers

1. Die für die Auftragserfüllung notwendigen Unterlagen hat der Auftraggeber dem Auftrag beizufügen oder innerhalb der vereinbarten Zeit, spätestens innerhalb von 14 Tagen nach Auftragserteilung, der Oracom unaufgefordert zu liefern. Außerdem hat er Oracom über alle Vorgänge und Umstände zu informieren, die für die Ausführung des Vertrages von Bedeutung sein können. Falls der Auftraggeber die erforderlichen Unterlagen und Informationen nicht fristgemäß zur Verfügung stellt, kann der Auftrag nicht ausgeführt werden und die Zahlungspflicht des Auftraggebers bleibt bestehen. Die Rückgabe der der Oracom überlassenen Unterlagen, Datenträger und Dateien erfolgt nur auf ausdrücklichen schriftlichen Wunsch und auf Kosten des Auftraggebers nach Erfüllung des Auftrages. Hat der Auftraggeber die Rückgabe der Unterlagen nicht gefordert, endet die Pflicht zur Aufbewahrung der Unterlagen zwei Monate nach Auftragsende. Dann ist Oracom berechtigt, sie ohne vorherige Ankündigung und ohne Nachweis zu vernichten bzw. zu löschen.
2. Der Auftraggeber trägt die Verantwortung für die inhaltliche Richtigkeit, Aktualität, Vollständigkeit und rechtliche Zulässigkeit aller der

Oracom gegenüber gemachten Angaben, insbesondere der in Auftrag gegebenen Firmen-, Waren- und Gütezeichen und sonstigen Zeichen aller Art sowie der verwendeten Internet-Domains. Der Auftraggeber stellt die Oracom von Ansprüchen Dritter wegen einer solchen Rechtsverletzung und von den Kosten zur notwendigen Rechtsverteidigung frei.

3. Der Auftraggeber hat Oracom jede Änderung der Angaben, die der Auftraggeber auf dem Vertrag mitgeteilt hat und die für die Durchführung des Vertrages erforderlich sind, unverzüglich schriftlich mitzuteilen bzw. aktuell zu halten.

4. Kann der Auftraggeber keine telefonischen oder schriftlichen Kontakte zum, im Auftragsformular definierten Startzeitpunkt, Oracom übermitteln/durchstellen, dann rechnet Oracom lediglich 50% vom vereinbarten Volumen (WE oder Mindestumsatz) ab.

5. Maßgabe für den Start der jeweiligen Leistung(en) von Oracom und die darauffolgende Zusammenarbeit ist der durch Oracom erstellte Projektplan der auch Pflichten für beide Vertragsparteien enthält. Die Vertragsparteien verpflichten sich die Voraussetzungen und Rahmenbedingungen, sowie eine Datenbasis und Kooperationswillen zur störungsfreien Leistungserbringung sicherzustellen. Der Auftraggeber wie Oracom verpflichten gegenseitig ihre Mitarbeiter und Dienstleister schriftlich zu entsprechendem Verhalten zu verpflichten (z.B. durch Dienstanweisungen). Kommt der Auftraggeber der Mitwirkungspflicht nicht vollumfänglich nach und entstehen dadurch Leistungsminderungen oder Mehraufwände der Oracom, so hat der Auftraggeber dadurch kein Kürzungs- oder Zurückhaltungsrecht für Rechnungen. Oracom wird Mehraufwände entsprechend der aktuellen Preisliste fakturieren. Kommt Oracom seiner Mitwirkungspflicht nicht nach, so kann der Auftraggeber im selben Verhältnis eine Rechnungskürzung vornehmen.

Nur für den Tarif "FULL Service" (Preis je WE) gilt:

6. Der Vertrag gilt immer für alle bestehenden Mietflächen („WE“ genannt) inkl. des Leerstands (bzgl. Mietinteressentenanfragen), Antennen, Werbeflächen, Stellplätze, Garagen o.ä. des Auftraggebers.

7. Das WE-Volumen kann mit einer Vorlaufzeit von mindestens 14 Tagen zum dann folgenden nächsten 01. eines Monats angepasst werden. Teilt der Auftraggeber nicht rechtzeitig und ordentlich (Datentabelle) eine Veränderung der Anzahl der übergebenen WE mit, so kann die Oracom ohne Verjährung rückwirkend nachberechnen (entfällt bei der Verwendung einer Schnittstelle). Bei der Verwendung einer Schnittstelle, gilt immer die Anzahl der im System hinterlegten WE zum Abrechnungszeitpunkt.

8. Ist die Anzahl der übergebenen WE außerhalb der vereinbarten WE-Preisstaffeln, so verändert sich die Anzahl der inklusiven Kontakte prozentual entsprechend der Veränderung der übergebenen Wohneinheiten zur bis Dato betreuten Anzahl.

9. Die an Oracom übergebenen Daten der Mieter müssen so angelegt sein, wie Oracom dies dem Auftraggeber gegenüber festgelegt hat. Ist es dem Auftraggeber nicht möglich einwandfreie bzw. korrekt angelegte Datendateien zu übermitteln, so rechnet Oracom dem Auftraggeber die benötigte Arbeitszeit zur Korrektur der Daten ohne separate Beauftragung nach Preisliste ab. (Dieses Passus gilt nicht bei der Verwendung einer Schnittstelle)

## V. Nutzungsrechte

Urheber-, Geschmacksmuster- oder sonstige Rechte an den von Oracom ggf. entwickelten Texten, Konzepten, Entwürfen, Zeichnungen und ähnlichen Leistungen verbleiben vorbehaltlich anderer schriftlicher Vereinbarungen bei Oracom. Der Auftraggeber erhält ein einfaches, nicht ausschließliches und nicht übertragbares Nutzungsrecht. Der inhaltliche sowie räumliche und zeitliche Umfang ergibt sich aus dem jeweiligen Auftrag.

## VI. Elektronische Dienstleistungen

Vertragsgegenstand ist die Bereitstellung von Software-As-Service-Diensten (im Folgenden auch „SaaS-Dienste“ genannt) und die Speicherung von Daten des Auftraggebers (Data-Hosting). Oracom stellt dem Auftraggeber für die Dauer des Vertrages SaaS-Dienste über das Internet zur entgeltlichen Nutzung zur Verfügung. Zu diesem Zwecke speichert Oracom die Software auf einem Server, der über eine Internetverbindung für den Auftraggeber erreichbar ist. Oracom ist berechtigt die SaaS-Dienste auf einer eigenen Infrastruktur bereitzustellen, und einen Dritten mit dem Hosting zu beauftragen.

Oracom entwickelt die SaaS-Dienste und die Software laufend weiter und wird diese durch laufende Updates und Upgrades verbessern. Updates für die Software werden dem Auftraggeber grundsätzlich kostenlos zur Verfügung gestellt. Sofern es sich dabei jedoch um umfangreiche Aktualisierungen und Erweiterungen des Funktionsumfangs (z.B. das Hinzufügen von Modulen) der Software oder der SaaS-Dienste handelt, können diese von Oracom als neues Produkt oder Upgrade eingestuft werden und dem Auftraggeber nur gegen eine zusätzliche Gebühr zur Verfügung gestellt werden. Werden derartige Upgrades und Erweiterungen unentgeltlich zur Verfügung gestellt, so ist dies jederzeit durch Oracom einseitig widerrufbar. Dabei ist der Auftraggeber nicht zur Abnahme eines derartigen Upgrades verpflichtet.

Oracom kann technisch nicht mit Sicherheit feststellen, ob ein auf der Plattform registrierter Auftraggeber tatsächlich diejenige Person darstellt, die er vorgibt zu sein. Oracom leistet daher keine Gewähr für die tatsächliche Identität des Auftraggebers.

1. Nutzungsrechte an der Software/App/Portal:

Oracom räumt dem Auftraggeber das nicht übertragbare, nicht ausschließliche und nicht unterlizenzierbare Recht ein, die in diesem Vertrag angeführte Software für die Dauer des Vertrages nach den Bestimmungen dieses Vertrages zu nutzen. Der Auftraggeber erkennt hiermit Oracom als alleinigen Lizenzgeber der Software und die damit verbundenen Urheberrechte an.

Erhält der Auftraggeber unentgeltlich Upgrades oder Erweiterungen des Nutzungsumfangs dieses Vertrages, so wird die Nutzung in diesem Umfang durch den Auftraggeber von Oracom nur bis auf jederzeitigen Widerruf geduldet und wird sich der Auftraggeber hieraus keinerlei Nutzungsrechte welcher Art auch immer ableiten.

Der Auftraggeber ist berechtigt, für seine Angestellten oder Oracom Benutzerkonten zu erstellen, damit sie die Software in seinem Auftrag nutzen können. Der Auftraggeber darf von diesen Nutzern kein Entgelt für den Zugang zu der Software verlangen. Der Auftraggeber setzt Oracom über jede Vertragsverletzung, die ihm bekannt wird, sofort in Kenntnis. Der Auftraggeber verpflichtet gleichermaßen die eben genannten Nutzer, eine ihnen bekannt gewordene Vertragsverletzung dem Auftraggeber oder Oracom umgehend mitzuteilen.

2. Data-Hosting:

Oracom überlässt dem Auftraggeber im Rahmen einer Fair Use Policy eine für die Nutzung angemessene Speicherplatzmenge auf einem Server zur Speicherung seiner Daten. Oracom geht dabei davon aus, dass der Bedarf des Auftraggebers sich im Rahmen eines durchschnittlichen Datenspeicherungs- und Datentransferolumens bewegt. Bei nachhaltiger und andauernder Überschreitung dieses durchschnittlichen Datenspeicherungs- und Datentransferolumens, wird Oracom den Auftraggeber davon rechtzeitig verständigen und im Falle der Bestellung weiteren Speicherplatz ehestmöglich zu Verfügung stellen. Sollte der Speicherplatz bei nachhaltiger und andauernder Überschreitung des durchschnittlichen Datentransferolumens ohne Bestellung eines weiteren Speicherplatzes ausgeschöpft sein, werden keine weiteren Daten mehr gespeichert.

Oracom trägt dafür Sorge, dass die gespeicherten Daten über das Internet abrufbar sind.

Der Auftraggeber verpflichtet sich, keine Inhalte auf dem Speicherplatz zu speichern, deren Bereitstellung, Veröffentlichung und Nutzung gegen geltendes Recht oder Vereinbarungen mit Dritten verstößt.

Oracom ist verpflichtet, geeignete Vorkehrungen gegen Datenverlust und zur Verhinderung unbefugten Zugriffs Dritter auf die Daten des Auftraggebers zu treffen. Zu diesem Zweck wird Oracom wöchentliche Back-ups vornehmen sowie geeignete Sicherheitsmechanismen einsetzen.

Oracom verwendet in wirtschaftlich angemessenem Umfang die jeweils dem Stand der Technik entsprechenden Sicherheitstechnologien (Bsp. Verschlüsselungen, Kennwort- und Firewall-Schutz) bei der Bereitstellung der Services. Der Auftraggeber verpflichtet sich, die gültigen Sicherheitsrichtlinien und -verfahren entsprechend zu beachten, die ihm im Rahmen dieser Vereinbarung mitgeteilt werden.

Der Auftraggeber bleibt in jeden Fall Alleinberechtigter an den Daten und kann daher von Oracom jederzeit, insbesondere nach Beendigung des Vertrages, die Herausgabe einzelner oder sämtlicher Daten verlangen, ohne dass ein Zurückbehaltungsrecht von Oracom besteht. Die Herausgabe der Daten erfolgt durch Übersendung über ein Datennetz. Der Auftraggeber hat keinen Anspruch darauf, auch die zur Verwendung der Daten geeignete Software zu erhalten.

Von der Herausgabeverpflichtung sind jedoch nicht jene Daten umfasst, die von dritter Seite unter Verwendung der gegenständlichen SaaS-Dienste zur Verfügung gestellt werden. Insbesondere nicht umfasst sind somit Daten, die im Auftrag eines Dritten über dessen Plattform-Account erzeugt und mit dem Auftraggeber geteilt worden sind (etwa die Schadensmeldung eines Mieters und dgl.).

3. Unterbrechung/Beeinträchtigung der Erreichbarkeit:

Anpassungen, Änderungen und Ergänzungen der vertragsgegenständlichen SaaS-Dienste sowie Maßnahmen, die der Feststellung und Behebung von Funktionsstörungen dienen, werden nur dann zu einer vorübergehenden Unterbrechung oder Beeinträchtigung der Erreichbarkeit führen, wenn dies aus technischen Gründen zwingend notwendig ist.

Die Überwachung der Grundfunktionen der SaaS-Dienste erfolgt täglich. Das wöchentliche Wartungsfenster wird sechs (6) Stunden pro Woche nicht überschreiten und jeweils zu Zeiten geringen Datenverkehrs angesetzt. Bei schweren Fehlern, die die Nutzung der SaaS-Dienste unmöglich macht oder erheblich einschränkt, erfolgt eine Wartung binnen sechs (6) Stunden ab Kenntnis oder Verständigung durch den Auftraggeber. Oracom wird den Auftraggeber von den Wartungsarbeiten rechtzeitig verständigen und diese ehestmöglich durchführen. Verzögerungen der Entstörung, die vom Auftraggeber zu vertreten sind (z.B. durch Nichtverfügbarkeit eines Ansprechpartners auf Auftraggeberseite), werden nicht auf die Entstörungszeit angerechnet.

Sofern die Fehlerbehebung nicht innerhalb von 48 Stunden möglich sein sollte, wird Oracom den Auftraggeber darüber binnen dieses Zeitraums unter Angabe von Gründen sowie des Zeitraumes, der für die Fehlerbeseitigung voraussichtlich zu veranschlagen ist, schriftlich verständigen. Oracom wird alle Mittel einsetzen, um dem Auftraggeber eine Umgehungslösung anzubieten.

Die garantierte Verfügbarkeit jedes einzelnen SaaS-Dienstes beträgt 99% im Jahresdurchschnitt, wobei die Unterbrechungen für maximal 24 Stunden, berechnet auf eine Woche, und kontinuierlich nicht länger als 8 Stunden erfolgt. Die Ausfallszeit während der Wartung wird nicht als Zeit der Nichtverfügbarkeit gewertet. Die Client-seitige Anbindung an das Internet liegt im Verantwortungsbereich des Auftraggebers. Diese ist nicht Bestandteil des SaaS-Leistungsumfanges. Die Ausfallzeit wird in vollen Minuten ermittelt und errechnet sich aus der Summe der Entstörungszeiten pro Jahr. Hiervon ausgenommen sind diejenigen Zeiträume, die Oracom als sogenannte Wartungsfenster zur Optimierung und Leistungssteigerung kennzeichnet sowie Zeitverlust bei der Störungsbeseitigung durch Gründe, die nicht durch Oracom zu vertreten sind und Ausfälle aufgrund höherer Gewalt.

#### 4. Pflichten des Auftraggebers:

Der Auftraggeber stellt Oracom alle benötigten Informationen und Unterstützungsmaßnahmen für das Aktivieren und Betreiben der Dienste zur Verfügung.

Der Auftraggeber ist verpflichtet, den unbefugten Zugriff Dritter auf die SaaS-Dienste durch geeignete Vorkehrungen zu verhindern. Zu diesem Zweck wird der Auftraggeber, soweit erforderlich, seine Mitarbeiter auf die Einhaltung des Urheberrechts, insbesondere zur Verhinderung von Verletzungen der Rechte hinzuweisen.

Der Auftraggeber ist selbst für die Eingabe und Pflege seiner zur Nutzung der Software erforderlichen Daten und Informationen – unbeschadet der Verpflichtung von Oracom zur Datensicherung – verantwortlich.

Der Auftraggeber wahrt die Vertraulichkeit der das Benutzerkonto betreffenden Informationen einschließlich der Benutzernamen und der Passwörter. Er verpflichtet die Nutzer ebenso zur Wahrung der Vertraulichkeit und trägt dafür Sorge, dass dann, wenn ein berechtigter Nutzer davon Kenntnis erlangt, dass die Sicherheit seiner Anmeldedaten gefährdet ist, dieser sofort den Auftraggeber oder Oracom benachrichtigt. Der Auftraggeber ist verpflichtet, entweder sofort das betreffende Benutzerkonto zu deaktivieren oder dessen Anmeldedaten zu ändern.

Der Auftraggeber ist nicht berechtigt irgendeinen Teil der von Oracom über die Plattform zur Verfügung gestellten Dienste oder der darin enthaltenen Software zu vervielfältigen, zu verändern, zu verbreiten, zu verkaufen oder zu vermieten, es sei denn, der Nutzer verfügt über eine schriftliche Einwilligung von Oracom.

Der Auftraggeber ist für die von ihm auf den Datenbanken eingestellten Inhalte selbst verantwortlich. Er verpflichtet sich insbesondere dazu, dafür Sorge zu tragen, dass die Inhalte nicht rechtswidrig und keine Rechte Dritter verletzen. Oracom ist nicht verpflichtet zu prüfen, ob die Inhalte Rechte Dritter beeinträchtigen oder gegen gesetzliche Verbote verstoßen. Der Auftraggeber trägt ferner Sorge dafür, dass die von ihm eingestellten Inhalte keine Viren oder schädliche Programme welcher Art auch immer enthalten. Insbesondere ist dem Auftraggeber untersagt:

Verwendung beleidigender oder verleumdender Inhalte, unabhängig davon, ob diese Inhalte andere Auftraggeber bei Oracom, Mitarbeiter oder andere natürliche oder juristische Personen betreffen; Verwendung pornografischer, gewaltverherrlichender, missbräuchlicher, sittenwidriger oder Jugendschutzgesetz verletzende Inhalte oder Bewerbung, Angebot und/oder Vertrieb von pornografischen, gewaltverherrlichenden, missbräuchlichen, sittenwidrigen oder Jugendschutzgesetz verletzende Warn- oder Dienstleistungen; Unzumutbare Belästigungen anderer Auftraggeber, insbesondere durch Spam; Verwendung von gesetzlich, insbesondere durch das Urheber-, Marken-, Patent-, Geschmacksmuster- oder Gebrauchsmusterrecht, geschützten Inhalten, ohne dazu berechtigt zu sein, oder Bewerbung, Angebot und/oder Vertrieb geschützter Warn- oder Dienstleistungen, ebenfalls ohne dazu berechtigt zu sein.

Der Auftraggeber verpflichtet sich Oracom von sämtlichen Ansprüchen Dritter schad- und klaglos zu halten, die auf einer rechtswidrigen Nutzung der über die Plattform zur Verfügung gestellten Dienste beruhen oder mit seiner Zustimmung erfolgen oder sich insbesondere aus datenschutzrechtlichen, urheberrechtlichen oder sonstigen rechtlichen Streitigkeiten ergeben, die durch ein rechtswidriges Handeln des Auftraggebers im Rahmen der Nutzung der Plattform hervorgerufen worden sind. Erkennt der Auftraggeber oder muss er erkennen, dass ein solcher Verstoß droht, wird Oracom unverzüglich hiervon unterrichten.

#### 5. Gewährleistung/Haftung:

Oracom leistet für die Funktions- und Betriebsbereitschaft der SaaS-Dienste Gewähr. Dabei ist der Auftraggeber verpflichtet, Funktionsstörungen der Software umgehend zu melden.

Die Gewährleistungsansprüche sind ausgeschlossen, wenn die Software nicht vertragsgemäß eingesetzt wird. Des Weiteren sind die Gewährleistungsansprüche ausgeschlossen, wenn der Auftraggeber Änderungen oder Erweiterungen an der im Vertrag genannten Software durchführt, es sei denn, der Auftraggeber weist nach, dass die Fehler nicht in kausalem Zusammenhang mit den Änderungen oder Erweiterungen stehen.

Für die der gesetzlichen Gewährleistung unterliegenden Anteile der SaaS-Dienste (insbesondere die als Teil der Services zur Verfügung gestellte Softwarelösung) leistet Oracom Gewähr dafür, dass die Leistung die ausdrücklich vereinbarten Beschaffungsmerkmale gemäß Leistungsbeschreibung hat, und dass der Einräumung der vereinbarten Nutzungsrechte an den Auftraggeber keine Rechte Dritter entgegenstehen. Der Auftraggeber wird Oracom aufgetretene Mängel schriftlich mit Beschreibung des Mangels und, soweit ihm in wirtschaftlich vertretbarem Maße und im laufenden Geschäftsbetrieb möglich, den für die Mängelbeseitigung nützlichen Informationen mitteilen und unter Setzung einer angemessenen Frist zur Mängelbeseitigung auffordern. Die Anzeige eines später entdeckten Mangels gilt als fristgerecht gem. § 377 Abs. 3 HGB und als unverzüglich im Sinne dieser Ziffer, wenn sie innerhalb von fünf (5) Werktagen ab dem Tag der Entdeckung erfolgt. Oracom leistet bei nachgewiesenen wesentlichen Sachmängeln Gewähr durch Nacherfüllung in der Weise, dass Oracom dem Auftraggeber einen neuen, mangelfreien Stand der Services zur Verfügung stellt oder den Mangel beseitigt. Der Auftraggeber muss eine neue Version des beauftragten Service übernehmen, wenn der vertragsgemäße Funktionsumfang erhalten bleibt und der Wechsel nicht unzumutbar ist.

Werden Leistungen von Oracom von unberechtigten Dritten unter Verwendung des Benutzernamens und des Passwortes des Auftraggebers in Anspruch genommen, so haftet der Auftraggeber für dadurch entfallende Entgelte im Rahmen der zivilrechtlichen Haftung bis zum Eintreffen des Auftrages zur Änderung des Benutzerkontos und des Passwortes oder der Meldung des Verlusts oder Diebstahls bei Oracom, sofern ihm am Zugriff des unberechtigten Dritten ein Verschulden trifft. Für Schäden, die entstehen, wenn der Auftraggeber Passwörter oder Benutzerkennungen an Nichtberechtigte weitergibt, übernimmt Oracom keine Haftung.

Der Auftraggeber verpflichtet sich, Oracom von allen Ansprüchen Dritter, die auf den von ihm gespeicherten Daten beruhen, freizustellen und Oracom schad- und klaglos zu halten.

Oracom ist zur sofortigen Sperre des Auftraggeberaccounts, sowie des Speicherplatzes berechtigt, wenn der begründete Verdacht besteht, dass die vom Auftraggeber zur Verfügung gestellten Inhalte und/oder gespeicherten Daten rechtswidrig sind und/oder Rechte Dritter verletzen.

Ein begründeter Verdacht für eine Rechtswidrigkeit und/oder einer Rechtsverletzung liegt insbesondere dann vor, wenn Gerichte/Behörden und/oder sonstige Dritte Oracom davon in Kenntnis setzen.

Oracom hat den Auftraggeber von der Entfernung und den Grund dafür unverzüglich zu verständigen. Die Sperre ist aufzuheben, sobald der Verdacht entkräftet ist.

Außerhalb des Produkthaftungsgesetzes (ProdHaftG) beschränkt sich die Haftung von Oracom auf Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit. Die Haftung von Oracom für leichte Fahrlässigkeit wird ausgeschlossen, sofern diese keine vertragswesentlichen Pflichten, Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder Garantien betreffen, jedoch nur in Höhe des typischerweise vorhersehbaren Schadens. Gleiches gilt für Pflichtverletzungen seiner Erfüllungsgehilfen. Im Falle grober Fahrlässigkeit ist die Haftung von Oracom für Folgeschäden, insbesondere wegen entgangenen Gewinns, vergeblicher Aufwendungen, Betriebsunterbrechungen oder Produktionsausfalls und für Schäden aus Ansprüchen Dritter gegen den Auftraggeber ausgeschlossen. Weitergehende Schadensersatzansprüche, gleich aus welchem Rechtsgrund, sind ausgeschlossen, soweit nicht wegen Vorsatzes zwingend gehaftet wird.

#### 6. Eigentumsrechte/Immaterialgüterrechte:

Durch den gegenständlichen Vertrag wird lediglich eine befristete Nutzungsbewilligung erworben. Oracom räumt dem Auftraggeber Nutzungsrechte an Software und Datenbanken nur in dem für die Erfüllung des konkreten Vertragsverhältnisses erforderlichen Umfang ein.

Oracom ist Inhaber sämtlicher Rechte an der Software, sowie sonstigen Diensten, einschließlich aller Modifikationen, Verbesserungen, Upgrades oder davon abgeleiteten Produkte. Der Auftraggeber ist in Kenntnis davon, dass er aufgrund der ihm durch diesen Vertrag eingeräumten Rechte kein Eigentum und keine Rechte oder Rechtstitel an der Software oder den Diensten erwirbt, sondern er ausschließlich über ein befristetes Nutzungsrecht gemäß den Bedingungen dieses Vertrages verfügt. Alle aus dem Patent-, Marken-, Gebrauchsmuster-, Halbleiterschutz- und/oder Urheberrecht abgeleiteten Rechte an den vereinbarten Leistungen oder sonst aus der Schaffung der dem Auftraggeber zur Verfügung gestellten Leistungen stehen Oracom bzw. deren Lizenzgebern zu, sofern nichts Anderes ausdrücklich in diesem Vertrag vereinbart ist. Eine Übertragung des Quellcodes von Oracom an den Auftraggeber ist weder für die gegenständliche Software noch für sonstige Dienste geschuldet.

Sofern dem Auftraggeber nicht ausdrücklich bestimmte Rechte gewährt werden, verbleiben sie bei Oracom.

Den Auftraggeber und berechtigten Nutzern ist es insbesondere nicht gestattet und ebenso wenig dürfen sie Dritten gestatten,

- den Quellcode der Software oder der Dienste zu kopieren, zu reproduzieren, zu modifizieren, zu übertragen, davon abgeleitete Codes zu erstellen, zu dekomprimieren, ihn einem Reverse-Engineering zu unterziehen, ihn zu dekompileieren, oder auf andere Weise zu versuchen, den Quellcode herzuleiten;
- die Software, oder die Dienste zu nutzen, auszuwerten oder sich anzeigen zu lassen, um aus ihnen eine Netzwerkumgebung, ein Programm, eine Infrastruktur oder jeweils Teile davon zu konstruieren, zu modifizieren oder anderweitig zu erstellen, die vergleichbare Funktionalitäten wie die gegenständlichen Software-Dienste aufweisen.

Der Auftraggeber ist verpflichtet, den unbefugten Zugriff Dritter auf die Software durch geeignete Vorkehrungen zu verhindern. Zu diesem Zweck wird der Auftraggeber seine Mitarbeiter auf die Einhaltung des Urheberrechtes hinweisen und insbesondere seine Mitarbeiter auffordern, keine unberechtigten Vervielfältigungen der Software anzufertigen.

Weder der Auftraggeber, noch ein berechtigter Nutzer dürfen Urheberrechtshinweise, Warnzeichen, Logos und Firmen- oder andere Hinweise auf gewerbliche Schutzrechte, die an der Software oder den Diensten angebracht oder in ihnen enthalten sind, entfernen, verfremden oder verändern. Dem Auftraggeber stehen alle Rechte an den von ihm eingebrachten Daten zu. Der Auftraggeber hat jedoch keine Rechte an den Daten jener Nutzer, die ihrerseits den Nutzungsbestimmungen von Oracom zugestimmt haben, auch wenn diese Nutzer gleichzeitig Vertragspartner des Auftraggebers sein mögen.

Der Auftraggeber sichert zu, von Oracom keine Datenerhebung, Datenverarbeitung oder Datennutzung zu verlangen, die eine Verletzung anwendbaren Rechts einschließlich anwendbarer Datenschutzgesetze darstellen würde. Der Auftraggeber gewährt Oracom das unwiderrufliche, einfache, unentgeltliche Recht zur Nutzung der Daten des Auftraggebers für

- die Bereitstellung der Software und Dienste für den Auftraggeber;
- in aggregierter anonymisierter Form für statistische Analyse/Zweck oder zur Erstellung von Branchen-Benchmarks (unter der Voraussetzung, dass diese Daten keine Identifizierung von Personen ermöglichen und dass die aggregierten Daten nur in Datensätzen mit vier (4) oder mehr Teilnehmern einbezogen wird, und
- bei Bedarf zur Überwachung und Verbesserung der Software und der Dienste (unter der Voraussetzung, dass diese Daten keine Identifizierung von Personen ermöglichen).

Oracom lässt dem Auftraggeber auf Anforderung entgeltlich eine elektronische Kopie aller Daten des Auftraggebers im Besitz von Oracom zukommen, sofern Oracom für eine solche Zusatzleistung eine angemessene Vergütung erhält.

Oracom wird die Daten nur für die Erbringung der Dienste und nur nach den Weisungen des Auftraggebers erheben, verarbeiten und nutzen und die Daten nicht zu anderen als im Rahmen dieser Vereinbarung beschriebenen Zwecke verwenden. Oracom ist es exklusiv gestattet, den Nutzern Informationen, Content sowie Werbeeinhalte zu übermitteln.

## VII. Preise, Zahlungsbedingungen

1. Die Preise für die Erbringung von Leistungen ergeben sich aus der jeweils mit dem Auftraggeber getroffenen Vereinbarung (Auftragsformular) oder der jeweils aktuellen Preisliste der Oracom. Bei längerfristigen Projekten erfolgen monatlich im Voraus zu zahlende Abschlagszahlungen. Sämtliche Preise sowie weiterberechnete Kosten verstehen sich zuzüglich der jeweils gültigen gesetzlichen Mehrwertsteuer.

2. Rufnummern, die Oracom mit vorheriger Einwilligung des Auftraggebers für den Auftraggeber bei den Telefondienstleistern beantragt, werden dem Auftraggeber gesondert in Rechnung gestellt, es sei denn, es besteht eine anderweitige schriftliche Vereinbarung. Für die von dem Dienstleister zur Verfügung gestellten Rufnummern übernimmt Oracom keine Gewähr.

3. Oracom stellt grundsätzlich ihre Leistungen auf elektronischem Weg per E-Mail in Rechnung. Der Auftraggeber stimmt der elektronischen Rechnungsübermittlung zu.

4. Bei Zahlungsverzug oder Stundung werden Zinsen in Höhe von 8 % über dem jeweiligen Basiszinssatz und Bearbeitungskosten berechnet. Die zweite und jede weitere Mahnung wird mit 5,00 € in Rechnung gestellt. Zahlungen sind unter Angabe der Rechnungs- und Kundennummer ausschließlich auf das von Oracom benannte Konto zu zahlen. Sind mehr als 4 Rechnungen offen, so werden alle monatlichen Pauschalbeträge bis zum Ende der Vertragslaufzeit fällig.

5. Aufrechnungs- oder Zurückbehaltungsrechte stehen dem Auftraggeber nur zu, wenn seine Gegenansprüche rechtskräftig festgestellt oder von Oracom nicht bestritten sind bzw. durch den Vertrag abgebildet sind. Außerdem ist der Auftraggeber zur Ausübung eines Zurückbehaltungsrechts nur insoweit befugt, als sein Gegenanspruch auf demselben Vertragsverhältnis beruht.

6. Die vertraglich festgelegten Preise entsprechen den Kosten und Bedingungen zum Zeitpunkt des Vertragsstartes. Bei Veränderungen der Personalkosten (z.B. Tariflohn, Mindestlohn), oder anderer Kosten (z.B. zusätzliche behördliche Auflagen oder Abgaben, gesetzliche Änderungen, Miete, Strom, Wärme, Kommunikation, usw.) um mehr als 2%, ist Oracom zu einer entsprechenden Anpassung der vertraglich festgelegten Preise durch vorherige schriftliche Ankündigung berechtigt ohne das sich daraus ein Sonderkündigungs- oder Leistungskürzungsrecht für den Auftraggeber ergibt. Dies gilt nicht zum Starttermin des Auftrages, sowie der folgenden 6 Monate.

7. Die Zahlung der Vergütung der Dienstleistung erfolgt im monatlichen Zyklus durch Rechnungsstellung der Oracom. Ein Zurückbehaltungsrecht des Auftraggebers ist ausgeschlossen. Ein Kürzungsrecht ergibt sich nur bei grob fahrlässigen Fehlern der Oracom bzw. Bei einem Servicelevelagreement. Die jeweilige Rechnung ist wie folgt durch Überweisung auf der von Oracom angegebenen Bankverbindung (siehe jeweilige Rechnung) auszugleichen:

- Innerhalb von 10 Kalendertagen ab Rechnungsdatum (mit Skonto) -3%
- Innerhalb von 30 Kalendertagen ab Rechnungsdatum 0%
- Innerhalb von 45 Kalendertagen ab Rechnungsdatum (mit Malus) + 3%
- Innerhalb von 60 Kalendertagen ab Rechnungsdatum (mit Malus) + 6%

8. Der Skonto darf durch den Auftraggeber, bei pünktlicher Zahlung, sofort zum Abzug gebracht werden. Zahlt der Auftraggeber nicht pünktlich, also nach 30 Kalendertagen, rechnet Oracom mit einer darauffolgenden Rechnung den Malus ab.

9. Der Auftraggeber kann dem Auftragnehmer eine abweichende Rechnungsanschrift auf Wunsch mitteilen. Der Vertragspartner ändert sich dadurch nicht. Zahlt die durch den vom Auftraggeber hier benannte Firma/Person nicht innerhalb des vereinbarten Zahlungsziels, wird Oracom alle offenen Rechnungen bzw. Teilbeträge direkt beim Auftraggeber (Vertragspartner) fällig stellen.

## VIII. Haftung

1. Die Oracom haftet für Schäden oder vergebliche Aufwendungen gleich aus welchem Rechtsgrund nur, wenn der Schaden oder vergebliche Aufwendungen von Oracom oder einem Erfüllungsgehilfen von Oracom durch eine schuldhaftige Verletzung einer solchen Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Auftraggeber regelmäßig vertrauen darf (wesentliche Vertragspflicht), verursacht worden oder auf eine grob fahrlässige oder vorsätzliche Pflichtverletzung von Oracom oder einem seiner Erfüllungsgehilfen zurückzuführen ist.

2. Haftet Oracom für die Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht, ohne dass grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz vorliegen, ist die Schadensersatzhaftung von Oracom auf den vertragstypischen und vorhersehbaren Schaden begrenzt. Oracom haftet in diesem Fall insbesondere nicht für entgangenen Gewinn des Auftraggebers und für nicht vorhersehbare mittelbare Folgeschäden. Dies gilt in gleicher Weise für Schäden, die

auf Grund von grober Fahrlässigkeit oder durch einfache oder grob fahrlässige Verletzung von wesentlichen Vertragspflichten von Mitarbeitern oder Beauftragten der Oracom verursacht werden, sofern diese nicht zu den Geschäftsführern oder leitenden Angestellten von Oracom zählen.

3. Die Haftung der Oracom ist im durch sie verursachten Schadensfall für alle Schäden auf die Höhe des Auftragswertes, höchstens jedoch auf 12.500,00 € begrenzt, es sei denn, der Schaden ist vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht worden.

4. Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten nicht, soweit die Haftung von Oracom auf Grund der Bestimmungen des Produkthaftungsgesetzes zwingend ist oder wenn Ansprüche aus einer Verletzung des Lebens, Körpers oder der Gesundheit gegen Oracom geltend gemacht werden. Fehlt eine garantierte Eigenschaft, haftet Oracom nur für solche Schäden, deren Ausbleiben Gegenstand der Garantie war.

5. Eine weitergehende Haftung auf Schadensersatz als vorgenannt ist ohne Rücksicht auf die Rechtsnatur des geltend gemachten Anspruches ausgeschlossen.

6. Soweit die Haftung gegenüber Oracom ausgeschlossen oder eingeschränkt ist, gilt dies auch im Hinblick auf die persönliche Schadensersatzhaftung der Angestellten, Arbeitnehmer, Mitarbeiter, Vertreter und Erfüllungsgehilfen von Oracom.

7. Im Fall höherer Gewalt und sonstiger unvorhersehbarer, außergewöhnlicher und von Oracom nicht zu vertretender Umstände, wie z.B. Betriebsstörungen durch Feuer, Wasser und ähnliche Umstände, Ausfall von Anlagen, Leitungsausfall der Netzbetreiber, Betriebsunterbrechungen auf Grund von Rohstoff-, Energie- oder Arbeitskräftemangel, Arbeitskampfmaßnahmen, behördliche Eingriffe, Krieg, ist Oracom - soweit sie durch die genannten Umstände unverschuldet an der rechtzeitigen Erfüllung der Leistungspflichten gehindert ist - berechtigt, die Leistung für die Dauer der Behinderung zzgl. einer angemessenen Anlaufzeit hinauszuschieben. Es besteht keine Verpflichtung zur Erfüllung von Aufträgen oder auf Leistung von Schadensersatz. Wird hierdurch die Leistung um mehr als sechs Monate verzögert, ist sowohl Oracom als auch der Auftraggeber unter Ausschluss jeglicher Schadensersatzansprüche berechtigt, vom Auftrag zurückzutreten.

8. Ein Ausfall des Netzwerks, Internet, IT-Struktur oder der Telefonanlage oder ein Ausfall aufgrund technischer Notwendigkeiten führt nicht zu Gewährleistungs- oder Schadensersatzansprüchen. Dies gilt auch für Datenverluste aus Gründen, die Oracom nicht zu vertreten hat.

9. Oracom haftet ausschließlich bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit – auch bei ihr zurechenbarem Verhalten von gesetzlichen Vertretern sowie Erfüllungsgehilfen. Für leichte Fahrlässigkeit haftet Oracom nur, sofern eine schuldhaftige Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht vorliegt. Dabei ist die Haftung auf Ersatz des typischen vorhersehbaren Schadens begrenzt. Diese Haftungsbeschränkung gilt nicht bei Verletzungen von Leben, Körper und Gesundheit. Insoweit haftet Oracom im Rahmen der jeweils gültigen gesetzlichen Regelungen.

## **IX. Verjährung**

Ansprüche des Auftraggebers wegen Mängeln oder wegen von Oracom pflichtwidrig erbrachter Leistungen verjähren innerhalb eines Jahres ab gesetzlichem Verjährungsbeginn. Dies gilt nicht für die Verjährung von Ansprüchen, die auf einer vorsätzlich oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung beruhen, sowie für die hier in den AGBs angeführten Fälle.

## **X. Vertragslaufzeit, Kündigung**

1. Der erteilte Auftrag gilt jeweils nur für die im Vertrag vereinbarte Zeit. Falls eine feste Vertragslaufzeit nicht vereinbart ist, können beide Parteien das Vertragsverhältnis mit einer Frist von 6 Monaten jeweils zum Ende eines jeden Kalendermonats ohne Angabe von Gründen kündigen. Die Kündigung bedarf der Schriftform.

2. Das Vertragsverhältnis kann zudem jederzeit aus wichtigem Grund fristlos gekündigt werden. Als wichtiger Grund gelten insbesondere Zahlungsverzug oder Insolvenz des Auftraggebers oder die Verletzung von Vertragspflichten durch den Auftraggeber.

3. Schließlich kann das Vertragsverhältnis von Seiten der Oracom mit sofortiger Wirkung gekündigt oder abgeändert werden, wenn das vom Auftraggeber bei der Angebotsabgabe vorgelegte Datenmaterial nicht repräsentativ war und die Oracom nicht gewinnbringend tätig sein kann.

## **XI. Verschwiegenheitspflicht, Datenschutz**

1. Oracom wird die ihr im Zusammenhang mit dem Auftrag bekannt gewordenen Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse des Auftraggebers strikt geheim halten.

2. Name und Anschrift des Auftraggebers sowie alle für die Auftragsabwicklung erforderlichen Daten werden in automatisierten Dateien gespeichert.

3. Oracom ist berechtigt, personenbezogene Daten des Auftraggebers an die Schufa-Gesellschaft oder eine sonstige Wirtschaftsauskunftei weiterzugeben und Auskünfte von dort einzuholen, sofern dies für die Durchführung des Vertrages erforderlich ist.

4. Oracom wird die Bestimmungen des Bundesdatenschutzgesetzes einhalten und verpflichtet ihr Personal ebenfalls zur Einhaltung des Bundesdatenschutzgesetzes.

## **XII. Schlussbestimmungen**

1. Für das Vertragsverhältnis gilt ausschließlich deutsches Recht.

2. Erfüllungsort für sämtliche aus dem Vertragsverhältnis sich ergebende Verpflichtungen ist am Sitz und den Niederlassungen/Betriebsstätten von Oracom. Sofern der Auftraggeber Vollkaufmann oder eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich rechtliches Sondervermögen ist, ist Berlin der Gerichtsstand.

3. Sollten einzelne Regelungen dieses Vertrages unwirksam sein oder werden, so ist hiervon die Wirksamkeit aller sonstigen Bestimmungen und Vereinbarungen nicht berührt. Es gelten anstelle dessen die gesetzlichen Bestimmungen.

4. Der Auftraggeber erklärt sich einverstanden, dass Oracom das Logo und den Firmennamen des Auftraggebers für eigene Zwecke öffentlich, ohne vorherige Zustimmung des Auftraggebers, nutzen kann.