ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN DER TROI GMBH FÜR DIE ERBRINGUNG VON SAAS-LEISTUNGEN

VERSION: AGB-SAAS-2026-10

TEIL 1: GEGENSTAND DIESER AGB, LEISTUNG UND VERGÜTUNG

1. Gegenstand dieser AGB und Vertragsschluss

1.1 Diese AGB gelten für sämtliche Leistungen der TROI GmbH (kurz: „TROI“). Der Vertrag kann durch elektronischen Bestellprozess, durch individuelle Vereinbarung oder durch Annahme eines Angebots zustande kommen.

Im Falle eines elektronischen Bestellprozesses stellen die im Online-Bestellprozess enthaltenen Angaben noch kein verbindliches Angebot von TROI dar. Vielmehr gibt der Kunde mit Abschluss des elektronischen Bestellprozesses ein verbindliches Angebot zum Abschluss eines Vertrags über die im Warenkorb oder im Rahmen des Bestellprozesses ausgewählten Leistungen, einschließlich der dabei einbezogenen Vertragsunterlagen, insbesondere Leistungsbeschreibungen, Auftragsverarbeitungsvereinbarungen, Systemvoraussetzungen und dieser AGB, ab. Der Vertrag kommt erst durch ausdrückliche Annahmeerklärung von TROI oder durch Freischaltung der gebuchten Leistungen zustande.

Der Vertrag einschließlich seiner Anlagen samt dieser AGB wird im Folgenden gemeinsam auch als „Vertrag“ bezeichnet.

Die im Rahmen des elektronischen Bestellprozesses einbezogenen Vertragsunterlagen können vom Kunden vor Abschluss des Bestellprozesses gespeichert oder ausgedruckt werden.

1.2 Die Leistungen von TROI richten sich ausschließlich an Unternehmer im Sinne des § 14 BGB und nicht an Verbraucher. Der Kunde sichert zu, bei Abschluss des Vertrags in Ausübung seiner gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit zu handeln. Die den Vertrag für den Kunden abschließende Person sichert zudem zu, zum Abschluss des Vertrags im Namen des Kunden berechtigt zu sein.

1.3 Im Falle von Widersprüchen gilt für die Vertragsunterlagen folgende Rangfolge: a) individuelle Vereinbarungen und Angebote von TROI in Textform, b) Angaben im elektronischen Bestellprozess, c) Leistungsbeschreibungen, d) Systemvoraussetzungen und technische Dokumentationen, e) diese AGB.

Für datenschutzrechtliche Regelungen gehen die Bestimmungen einer Auftragsverarbeitungsvereinbarung den übrigen Vertragsunterlagen im Falle von Widersprüchen vor.

AGB des Kunden gelten nicht, auch dann nicht, wenn ihnen TROI nicht ausdrücklich widersprochen hat.

1.4 Der Vertrag einschließlich der im Angebot oder im elektronischen Bestellprozess einbezogenen Anlagen enthält zusammen mit diesen AGB abschließend alle Regelungen und Vereinbarungen der Parteien zum Vertragsgegenstand. Frühere Angebote, Präsentationen, Projektbeschreibungen oder sonstige vorvertragliche Erklärungen werden nicht Vertragsbestandteil. Nebenabreden sind nicht getroffen.

Andere oder weitere Leistungen, als im Vertrag und der Leistungsbeschreibung beschrieben, schuldet TROI nicht.

1.5 Vertragsgegenstand kann bei gesonderter Einzelbeauftragung ferner die Erbringung von weiteren Leistungen sein. Soweit dafür keine gesonderten Allgemeinen Geschäftsbedingungen von TROI gelten, enthalten die hiesigen AGB die Rahmenbedingungen für diese weiteren Leistungen und gelten deren Regelungen entsprechend.

2. Leistungen von TROI

2.1 TROI schuldet ausschließlich die im Vertrag, insbesondere der Anlage zur Leistungsbeschreibung, im Einzelnen genannten Leistungen.

2.2 TROI erbringt die Leistungen als technische und organisatorische SaaS- und Unterstützungsleistungen. TROI schuldet keine rechtliche, steuerliche, buchhalterische, arbeitsrechtliche oder betriebswirtschaftliche Prüfung, Beratung oder Bewertung des Kunden, seiner Daten, Prozesse, Einstellungen, Auswertungen oder Arbeitsergebnisse, soweit dies nicht ausdrücklich vereinbart ist.

3. Vergütung, Abrechnung, Preisanpassung

3.1 Der Kunde schuldet die im Vertrag, insbesondere im Angebot oder im elektronischen Bestellprozess, genannte Vergütung.

3.2 Die Vergütung kann wiederkehrende Gebühren, Einmalgebühren sowie nutzungs- oder verbrauchsabhängige Entgelte enthalten.

Nutzungs- oder verbrauchsabhängige Entgelte („Verbrauchseinheiten“) können insbesondere auf Grundlage der im Vertrag oder in der Leistungsbeschreibung festgelegten Nutzungseinheiten, etwa ausgeführter Workflows oder vergleichbarer Nutzungsparameter, berechnet werden.

Beginnt die Vertragslaufzeit während eines laufenden Kalendermonats, ist die monatliche Vergütung zeitanteilig für die verbleibenden Kalendertage geschuldet.

3.3 Alle im Vertrag genannten Preise sind Nettopreise und verstehen sich zzgl. der gesetzlichen Umsatzsteuer.

3.4 Gerät der Kunde mit mindestens einer wiederkehrenden Gebühr mit mehr als 14 Tagen in Zahlungsverzug, ist TROI berechtigt, die SaaS- und Hosting-Leistungen vorübergehend ganz oder teilweise zu sperren; diese Sperrung ist dem Kunden mindestens 7 Kalendertage zuvor anzukündigen. Der Kunde bleibt während der Dauer der Sperrung verpflichtet, die vereinbarte Vergütung zu zahlen. TROI wird die Leistungen wieder freischalten, sobald sämtliche fälligen Forderungen, wegen derer die Sperrung erfolgt ist, vollständig an TROI bezahlt sind.

3.5 TROI darf mit einer Ankündigungsfrist von 3 Monaten zum Zeitpunkt der nächsten Vertragsverlängerung zum Ausgleich von Personal- und sonstigen Kostensteigerungen die Monats- oder Jahresgebühren ganz oder teilweise im angemessenen Umfang erhöhen, maximal jedoch um bis zu 20 %. Dies hat TROI vorab dem Kunden in Textform mitzuteilen. Dem Kunden steht es frei, sein ordentliches Kündigungsrecht auszuüben.

3.6 Soweit der Kunde Leistungen bei TROI beauftragt, die über die im Vertrag genannten Leistungen hinausgehen, gelten die im Vertrag genannten Preise entsprechend, soweit nicht vorrangig anderweitige Absprachen getroffen sind.

3.7 TROI wird dem Kunden die vereinbarten Leistungen gemäß dem vereinbarten Abrechnungszyklus in elektronischer Form in Rechnung stellen.

3.8 Der Kunde gerät mit Ablauf eines vereinbarten Zahlungsziels oder, soweit ein solches nicht vereinbart ist, spätestens 14 Tage nach Fälligkeit und Zugang der Rechnung ohne weitere Mahnung in Verzug. Während des Verzugs ist TROI berechtigt, die gesetzlichen Verzugszinsen zu verlangen. TROI ist zudem berechtigt, im Falle des Zahlungsverzugs die gesetzliche Verzugskostenpauschale gemäß § 288 Abs. 5 BGB zu verlangen.

3.9 Überschreitet die tatsächliche Nutzung der Verbrauchseinheiten, insbesondere der Business-Actions, das für den jeweiligen Abrechnungszeitraum vertraglich vereinbarte oder in der gebuchten Lizenzklasse enthaltene Nutzungsvolumen, wird die darüber hinausgehende Nutzung nach den dafür vereinbarten Konditionen, anderenfalls nach der gültigen Preisliste, zusätzlich berechnet.

4. Vertragslaufzeit und Kündigung

4.1 Die Vertragslaufzeit beträgt initial 36 Monate, soweit nicht ausdrücklich eine andere Laufzeit vereinbart ist. Die Vertragslaufzeit beginnt mit dem Tag des Vertragsschlusses, soweit im Vertrag nicht ausdrücklich ein anderer Beginn geregelt ist.

Die Vertragslaufzeit verlängert sich jeweils automatisch um weitere 12 Monate, sofern sie nicht von einer Partei mit einer Frist von drei Monaten zum jeweiligen Laufzeitende gekündigt wird.

Im Übrigen ist das Recht zur ordentlichen Kündigung ausgeschlossen.

4.2 Dem Kunden steht frei, im Rahmen der ordentlichen Kündigung nach Ziffer 4.1 zum Laufzeitende alle oder auch nur einzelne zu diesem Zeitpunkt vertragsgegenständlichen Nutzerlizenzen, nutzungsabhängige Kontingente oder Nutzungspakete, Module oder Zusatzfunktionen zu kündigen, was er in seiner Kündigungserklärung anzugeben hat. Gibt der Kunde dazu nichts an, bezieht sich im Falle einer Kündigung diese auf alle zum Zeitpunkt des Laufzeitendes vertragsgegenständlichen Nutzerlizenzen, nutzungsabhängige Kontingente oder Nutzungspakete, Module und Zusatzfunktionen.

4.3 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt beiden Parteien vorbehalten. Für TROI liegt ein solcher insbesondere vor, wenn der Kunde für zwei aufeinanderfolgende Monate mit der Entrichtung eines nicht unerheblichen Teils der geschuldeten Vergütung in Verzug gerät oder der Kunde rechtswidrige Inhalte oder Daten speichert, verarbeitet oder bereitstellt oder gegen geltendes Recht verstößt.

4.4 Eine Kündigung durch den Kunden gem. § 543 II Nr. 1 BGB wegen Nichtgewährung des vertragsgemäßen Gebrauchs ist erst zulässig, wenn er TROI ausreichende Gelegenheit zur Mängelbeseitigung gegeben hat und diese fehlgeschlagen ist.

4.5 Kündigungen bedürfen mindestens der Textform, soweit nicht gesetzlich eine strengere Form vorgeschrieben ist. Soweit von TROI bereitgestellt, kann die Kündigung alternativ auch über ein Portal erfolgen.

TEIL 2: SOFTWARE AS A SERVICE (SAAS) UND HOSTING

5. Bereitstellung der SaaS-Leistungen

5.1 TROI stellt dem Kunden über das Internet im Rahmen der in Ziffer 10 dieser AGB definierten Verfügbarkeiten die Nutzung der im Vertrag genannten Softwarefunktionalitäten zur Verfügung (kurz: „Software“). Die Software verbleibt dabei auf dem Server von TROI, der Kunde nutzt deren Funktionen über das Internet („Software as a Service“, kurz: „SaaS“). TROI schuldet keine Überlassung der Software, Vertragsgegenstand ist vielmehr ausschließlich die Einräumung des vorgenannten Zugangs über das Internet. Neben dem Kunden nutzen auch andere Kunden diese Software.

5.2 Anbindungsmöglichkeit von Kunden-KI:

Soweit die Software Schnittstellen oder sonstige technische Funktionen zur Anbindung von KI-Systemen, Large Language Models (LLM) oder vergleichbaren Diensten des Kunden oder von diesem beauftragter Dritter an die Software oder zur Nutzung der Software durch solche Systeme ermöglicht, schuldet TROI ausschließlich die vertragsgemäße technische Funktionalität der von TROI hierfür bereitgestellten Schnittstellen und Funktionen.

Die Auswahl, Bereitstellung, Konfiguration und Nutzung des angebundenen KI-Systems oder Dienstes obliegt dem Kunden. TROI schuldet insbesondere nicht die Verfügbarkeit, Funktionsfähigkeit oder Ergebnisse des angebundenen KI-Systems oder Dienstes und – soweit dieses von einem Dritten bereitgestellt wird – auch nicht die hierfür erforderlichen Nutzungsrechte, Nutzungskontingente oder sonstigen Leistungen dieses Dritten.

Von TROI bereitgestellte KI-Funktionalitäten:

Soweit TROI dagegen gemäß dem Vertrag oder der Leistungsbeschreibung selbst KI-basierte Funktionen als Bestandteil der Software bereitstellt, können deren Ergebnisse auf automatisierten Analysen und probabilistischen Modellen beruhen und im Einzelfall unvollständig, fehlerhaft oder nicht eindeutig sein. Der Kunde bleibt verpflichtet, solche Ergebnisse vor deren Verwendung eigenverantwortlich zu prüfen. Von TROI bereitgestellte KI-basierte Funktionen dienen, soweit im Vertrag oder der Leistungsbeschreibung nicht ausdrücklich etwas anderes bestimmt ist, der Unterstützung des Kunden bei der Nutzung der Software sowie der Auswertung, Strukturierung oder Vorbereitung von Informationen. Sie ersetzen keine eigenverantwortliche fachliche, rechtliche, steuerliche, buchhalterische oder betriebswirtschaftliche Prüfung, Bewertung oder Entscheidung durch den Kunden. Der Kunde bleibt für die Bewertung, Auswahl, Freigabe und Verwendung der Ergebnisse sowie für sämtliche darauf beruhenden Entscheidungen verantwortlich.

5.3 TROI ist berechtigt, die Software während der Vertragslaufzeit fortlaufend weiterzuentwickeln, anzupassen oder zu aktualisieren, insbesondere durch Fehlerbehebungen sowie sonstige technische oder funktionale Änderungen.

Der Kunde erhält im Rahmen der SaaS-Leistungen Zugriff auf die jeweils von TROI aktuell bereitgestellte Version der Software; ein Anspruch auf die Nutzung einer bestimmten Version oder eines bestimmten Funktionsstands besteht nicht.

Weiterentwicklungen, Anpassungen und Aktualisierungen der Software werden von TROI zentral bereitgestellt. Ein Ausschluss oder Aufschub einzelner Änderungen oder Aktualisierungen durch den Kunden ist nicht möglich.

Soweit TROI gemäß dem Vertrag oder der Leistungsbeschreibung selbst KI-basierte Funktionen als Bestandteil der Software bereitstellt, gelten die vorstehenden Regelungen auch für diese Funktionen. TROI ist insbesondere berechtigt, solche KI-basierten Funktionen weiterzuentwickeln, anzupassen, zu ersetzen oder einzuschränken, soweit dies aufgrund technischer, rechtlicher, regulatorischer oder sicherheitsbezogener Anforderungen, zur Vermeidung von Missbrauch, zur Wahrung der Rechte Dritter oder aufgrund von Änderungen eingesetzter Drittanbieter-Services erforderlich oder sachlich gerechtfertigt ist.

Voraussetzung ist, dass die Änderungen für den Kunden zumutbar sind und nicht zu einer wesentlichen Einschränkung des vertragsgemäßen Funktionsumfangs führen oder aus Gründen des technologischen Fortschritts, der IT-Sicherheit oder aufgrund gesetzlicher beziehungsweise regulatorischer Anforderungen erforderlich sind.

Über wesentliche Änderungen der Software informiert TROI den Kunden in geeigneter Weise, insbesondere über Release Notes oder Hinweise im Login-Bereich.

5.4 Der Kunde muss während der Vertragslaufzeit bei sich für das Vorhandensein der nötigen Systemvoraussetzungen sorgen, die in der Anlage Leistungsbeschreibung definiert sind.

5.5 Übergabepunkt der Leistung ist die Schnittstelle der von TROI betriebenen Serversysteme zum Internet. Von TROI daher nicht geschuldet ist insbesondere die Herstellung und Aufrechterhaltung der Datenverbindung zwischen den IT-Systemen des Kunden und dem Übergabepunkt von TROI.

5.6 Soweit die Software Schnittstellen, Integrationen oder Anbindungen an Systeme, Dienste, Plattformen oder Anwendungen Dritter enthält oder ermöglicht, schuldet TROI nicht die Verfügbarkeit, Funktionsfähigkeit oder unveränderte Fortführung dieser Drittangebote. Änderungen, Einschränkungen oder die Einstellung solcher Drittangebote können Auswirkungen auf die Funktionsfähigkeit der jeweiligen Schnittstellen, Integrationen oder Anbindungen haben.

5.7 TROI ist berechtigt, den Zugang zu Inhalten, Daten, Funktionen oder einzelnen Leistungen vorübergehend ganz oder teilweise zu sperren, falls ein hinreichender Verdacht besteht, dass über die Software rechtswidrige Inhalte verarbeitet, gespeichert oder bereitgestellt werden oder sonst gegen geltendes Recht verstoßen wird. Dies gilt insbesondere im Falle von Ermittlungen staatlicher Behörden oder behördlicher Anordnungen oder der Geltendmachung von Ansprüchen durch Dritte, wie etwa einer Abmahnung des vermeintlich Verletzten, es sei denn, die Abmahnung ist offensichtlich unbegründet.

Die Sperrung ist, sofern technisch möglich und zumutbar, auf die vermeintlich rechtsverletzenden Inhalte, Daten, Funktionen oder Leistungen zu beschränken.

Der Kunde ist über die Sperrung unter Angabe der Gründe unverzüglich zu benachrichtigen und aufzufordern, die beanstandeten Inhalte zu entfernen oder die Rechtmäßigkeit nachzuweisen. Die Sperrung ist aufzuheben, sobald der Verdacht entkräftet ist oder der rechtswidrige Zustand beseitigt wurde.

6. Inhalt der Hosting-Leistungen

6.1 TROI stellt dem Kunden im Rahmen der SaaS-Leistungen den nach Maßgabe des Vertrags, der gebuchten Nutzerlizenzen („Seats“), Lizenzklassen sowie etwaiger zusätzlicher Module oder Zusatzfunktionen vereinbarten Speicherplatz zur Verfügung, um Daten im Rahmen der Software zu speichern und auf diese zuzugreifen (Hosting).

6.2 TROI schuldet im Rahmen der Hosting-Leistungen nur die Bereitstellung von Speicherplatz zur Nutzung durch den Kunden, nicht jedoch den Import, die Eingabe, die Pflege, die Aktualisierung oder sonstige Verwaltung von Daten. Vielmehr hat der Kunde die Pflicht, seine Daten initial in die Software einzuspeichern, sofern dies nicht explizit Teil des Angebots oder durch Einzelauftrag von TROI übernommen ist.

6.3 Es obliegt dem Kunden, gespeicherte Daten und Inhalte zu pflegen, ebenso, dass die Daten und Inhalte richtig, vollständig und auf dem neuesten Stand sind, und keinerlei Rechte oder Rechtsvorschriften, gleich, welcher Art, verletzen. Für die Beachtung etwaiger handels- oder steuerrechtlicher Aufbewahrungspflichten ist alleine der Kunde verantwortlich. TROI treffen hinsichtlich der vom Kunden gespeicherten Daten und Inhalte keine Verwahrungs- oder Obhutspflichten.

6.4 Die von TROI durchgeführten Datensicherungsmaßnahmen ergeben sich aus der zum Vertrag gehörenden Auftragsverarbeitungsvereinbarung. Darüber hinausgehende Datensicherungs- oder Wiederherstellungsmaßnahmen sind von TROI nicht geschuldet.

6.5 Vom Kunden gelöschte Daten oder Inhalte sind grundsätzlich unwiederbringlich gelöscht. Soweit TROI im Rahmen der geschuldeten Datensicherungsmaßnahmen noch eine Kopie vorhält, kann eine Wiederherstellung im Einzelfall gegen gesonderte Vergütung nach Aufwand erfolgen; ein Anspruch des Kunden auf Wiederherstellung besteht nicht.

7. Einräumung von Nutzungsrechten

7.1 Nutzungsumfang

Die Nutzung der Software erfolgt nutzerbezogen auf Basis der vom Kunden gebuchten Nutzerlizenzen („Full-Seats“, „Time-Seats“) und der diesen jeweils zugeordneten Lizenzklasse. Pro Nutzer ist jeweils eine eigene Nutzerlizenz erforderlich.

Nutzer sind die vom Kunden namentlich benannten und mit einem individuellen Zugang ausgestatteten Personen („Named User“), die berechtigt sind, die Software für den Kunden zu nutzen, unabhängig davon, ob die Software tatsächlich genutzt wird.

Nutzerlizenzen können unterschiedlichen Lizenzklassen zugeordnet sein, aus denen sich der jeweilige Funktionsumfang ergibt. Soweit der Vertrag für eine Lizenzklasse zusätzliche Nutzerlizenzen vorsieht, deren Funktionsumfang auf die Erfassung eigener Arbeits- und Projektzeiten beschränkt ist („Time-Seats“), dürfen die diesen Time-Seats zugeordneten Named User die Software ausschließlich in diesem Umfang nutzen.

Art und Anzahl der dem Kunden zustehenden Nutzerlizenzen einschließlich etwaiger Time-Seats sowie deren jeweiliger Funktionsumfang ergeben sich aus dem Vertrag und der Leistungsbeschreibung. Der Umfang der zulässigen Nutzung richtet sich darüber hinaus nach etwaigen zusätzlich vereinbarten Modulen oder Zusatzfunktionen.

Der Umfang der zulässigen Nutzung der Software ergibt sich aus dem Vertrag, der Anzahl und jeweiligen Lizenzklasse der gebuchten Nutzerlizenzen, etwaigen zusätzlich gebuchten Modulen oder Zusatzfunktionen sowie der Leistungsbeschreibung.

Eine gemeinsame Nutzung eines Nutzerkontos durch mehrere Personen ist nicht gestattet.

Der Kunde ist berechtigt, benannte Named User während der Vertragslaufzeit auszutauschen.

7.2 Nutzungsrechts-Einräumung/ Lizenzierung

Der Kunde darf die Software nur für eigene Zwecke und zur Bearbeitung von eigenen Daten und Inhalten nutzen.

Soweit dies zur Nutzung der Software über das Internet erforderlich ist, räumt TROI dem Kunden ein einfaches, nicht übertragbares und nicht unterlizenzierbares, auf die Vertragslaufzeit begrenztes Nutzungsrecht ein, die Software im vertraglich vereinbarten Umfang zu nutzen.

Der Kunde ist nicht berechtigt, die Software Dritten entgeltlich oder unentgeltlich zur Nutzung zur Verfügung zu stellen, die Software außerhalb der vertragsgegenständlichen Nutzung zu vervielfältigen, zu bearbeiten oder öffentlich zugänglich zu machen oder technische Schutzmaßnahmen oder Nutzungsbeschränkungen der Software zu umgehen. Eine Weitervermietung der Software wird dem Kunden somit ausdrücklich nicht gestattet.

7.3 Rechteinhaberschaft

Sämtliche Rechte an der Software sowie an den zugrunde liegenden Anwendungen, Datenbanken, Konzepten, technischen Lösungen, Dokumentationen, Inhalten, Kennzeichen, Marken und sonstigen Bestandteilen der SaaS-Leistungen stehen ausschließlich TROI beziehungsweise den jeweiligen Lizenzgebern zu. Soweit nicht ausdrücklich etwas anderes geregelt ist, werden dem Kunden keine weitergehenden Rechte an der Software oder den SaaS-Leistungen eingeräumt. Insbesondere erwirbt der Kunde keine Rechte am Quellcode, an Entwicklungsunterlagen, an technischen Konzepten oder an der zugrunde liegenden Softwarearchitektur.

Sämtliche Rechte an den im Rahmen der Erbringung der vertraglichen Leistungen durch TROI entwickelten Arbeitsergebnissen, wie etwa Software-Code, entstehen ausschließlich bei TROI. TROI räumt dem Kunden daran aber für die Laufzeit des Vertrages ein Nutzungsrecht ein, wie in Ziffer 7.2 bestimmt.

8. Nachträgliche Erweiterung von Nutzerlizenzen, Lizenzklassen, Modulen und Zusatzfunktionen

8.1 Während der Vertragslaufzeit können vom Kunden

- zusätzliche Nutzerlizenzen („Time-Seats“, „Full-Seats“) hinzugebucht,
- bestehende Nutzerlizenzen einer höheren Lizenzklasse zugeordnet,
- bestehende nutzungsabhängige Kontingente oder Nutzungspakete, insbesondere für Business-Actions, auf ein höheres Nutzungsvolumen erweitert, sowie
- zusätzliche Module oder Zusatzfunktionen gebucht

werden.

Solche zusätzlich gebuchten Nutzerlizenzen, höheren Lizenzklassen zugeordnete Nutzerlizenzen, erweiterten nutzungsabhängigen Kontingente oder Nutzungspakete sowie zusätzlich gebuchte Module oder Zusatzfunktionen werden Bestandteil des bestehenden Vertragsverhältnisses und unterfallen den hiesigen AGB. Für sie gilt insbesondere die jeweils verbleibende Vertragslaufzeit des bestehenden Vertrags sowie die Regelung zur Vergütung in Ziffer 3 dieser AGB.

8.2 Nachträgliche Erweiterungen gemäß Ziffer 8.1 sowie die Zuordnung bestehender Nutzerlizenzen zu höheren Lizenzklassen erfolgen über die von TROI bereitgestellten Buchungs- oder Bestellwege, insbesondere über elektronische Bestellprozesse oder individuelle Vereinbarungen in Textform.

8.3 Die Zuordnung bestehender Nutzerlizenzen zu niedrigeren Lizenzklassen sowie die Reduzierung gebuchter Nutzerlizenzen, nutzungsabhängiger Kontingente oder Nutzungspakete, gebuchter Module oder Zusatzfunktionen während der Vertragslaufzeit sind nicht möglich.

Soweit nutzungsabhängige Kontingente oder Nutzungspakete, insbesondere für Business-Actions, für einen Kalendermonat bereitgestellt werden, sind nicht verbrauchte Einheiten nicht auf nachfolgende Kalendermonate übertragbar und verfallen mit Ablauf des jeweiligen Kalendermonats; dies gilt auch für während des laufenden Kalendermonats zusätzlich, insbesondere durch automatischen oder manuellen Nachkauf, erworbene Kontingente, Nutzungspakete oder Business-Actions.

9. Pflichten des Kunden bei SaaS und Hosting

9.1 Der Kunde verwaltet die Nutzer sowie die Nutzung der SaaS-Leistungen selbst. TROI legt ausschließlich das initiale Administrator-Konto an.

9.2 Der Kunde verpflichtet sich, über die Software keine rechtswidrigen, die Gesetze, behördlichen Auflagen oder Rechte Dritter verletzenden Daten und Inhalte abzulegen.

9.3 Der Kunde ist verpflichtet, den unbefugten Zugriff Dritter auf die Software durch geeignete technische und organisatorische Maßnahmen zu verhindern, insbesondere die Zugangsdaten nicht unbefugten Dritten bekannt zu geben.

9.4 Der Kunde ist verpflichtet, seine Daten und Inhalte vor der Speicherung und Verarbeitung in der Software auf Viren oder sonstige schädliche Komponenten zu prüfen und hierzu dem Stand der Technik entsprechende Schutzprogramme einzusetzen.

9.5 Soweit an den vom Kunden im Rahmen der SaaS-Leistungen gespeicherten oder verarbeiteten Daten und Inhalten Rechte bestehen, räumt der Kunde TROI die für die Durchführung der SaaS- und Hosting-Leistungen erforderlichen Rechte ein, insbesondere zur Speicherung, Vervielfältigung, Verarbeitung, Übermittlung und Bereitstellung der Inhalte sowie zur Durchführung von Datensicherungsmaßnahmen.

9.6 Soweit der Kunde über die Software ein von ihm selbst oder von einem Dritten bereitgestelltes KI-System, Large Language Model (LLM) oder einen vergleichbaren Dienst anbindet oder von TROI gemäß dem Vertrag oder der Leistungsbeschreibung bereitgestellte KI-basierte Funktionen nutzt, ist der Kunde für die von ihm oder seinen Nutzern eingegebenen oder veranlassten Daten, Inhalte, Prompts, Vorgaben und Anweisungen verantwortlich. Der Kunde hat sicherzustellen, dass deren Eingabe, Verarbeitung und Nutzung zulässig ist und insbesondere keine Rechte Dritter, gesetzlichen Vorgaben oder vertraglichen Pflichten verletzt. KI-Systeme und KI-basierte Funktionen dürfen nicht für rechtswidrige, missbräuchliche, täuschende, diskriminierende oder sonst unzulässige Zwecke genutzt werden.

Soweit der Kunde ein von ihm selbst oder von einem Dritten bereitgestelltes KI-System, Large Language Model (LLM) oder einen vergleichbaren Dienst an die Software anbindet, ist er darüber hinaus für dessen Auswahl, Konfiguration und rechtmäßige Nutzung sowie für die hierfür erforderlichen Zugänge, Nutzungsrechte und sonstigen Berechtigungen verantwortlich.

Der Kunde hat bei der Nutzung von KI-Systemen oder KI-basierten Funktionen etwaige von TROI bereitgestellte Hinweise, Anleitungen, Nutzungsbeschränkungen und Dokumentationen zu beachten sowie die für seinen konkreten Einsatz geltenden gesetzlichen und regulatorischen Anforderungen eigenverantwortlich einzuhalten. Erkennt der Kunde erhebliche Fehlfunktionen, Sicherheitsrisiken oder sonstige Umstände, die auf eine Fehlfunktion oder nicht bestimmungsgemäße Nutzung der von TROI bereitgestellten Software, Schnittstellen oder KI-basierten Funktionen hindeuten, hat er TROI hierüber unverzüglich zu informieren und TROI bei der Prüfung und Beseitigung angemessen zu unterstützen.

9.7 Der Kunde verpflichtet sich, TROI erkennbare Störungen unverzüglich anzuzeigen und TROI bei der Fehleranalyse und Mängelbeseitigung angemessen zu unterstützen. Hierzu hat der Kunde insbesondere auftretende Probleme über das von TROI bereitgestellte Ticketsystem möglichst genau zu beschreiben, TROI die für die Fehleranalyse und Mängelbeseitigung erforderlichen Informationen und Daten zur Verfügung zu stellen und TROI angemessene Gelegenheit zur Prüfung und Mängelbeseitigung zu geben.

10. Verfügbarkeit bei SaaS und Hosting / Wartungsfenster

10.1 TROI stellt für die Erreichbarkeit der Software samt der gehosteten Daten im Jahresdurchschnitt eine Verfügbarkeit von 99% für den Zeitraum von täglich 8 Uhr bis 20 Uhr sicher.

Diese Verfügbarkeit wird an der Schnittstelle von TROI zum Internet gemessen.

Bei der Berechnung der durchschnittlichen Verfügbarkeit in Prozent wird nach kaufmännischen Grundsätzen auf eine Nachkommastelle gerundet.

10.2 Die Verfügbarkeit berechnet sich aus dem Verhältnis der tatsächlichen Verfügbarkeit der Software während der Nutzungszeiten zur vereinbarten Gesamtverfügbarkeit innerhalb des jeweiligen Betriebsjahres.

10.3 Die Ist-Zeit (IZ) ist der Zeitraum, in dem die Software während der Nutzungszeiten (täglich 8 Uhr bis 20 Uhr) an der Schnittstelle zum Internet tatsächlich für den Kunden verfügbar ist.

Die Soll-Zeit (SZ) ist die Zeit, die nach Abzug der Zeiträume, die sich aus einer Unterbrechung aus einer oder mehrerer der folgenden Ursachen ergeben, verbleibt:

- Unterbrechung aufgrund von höherer Gewalt oder anderen, nicht von TROI zu vertretenden Gründen. Hierzu gehört etwa die Unterbrechung auf Grund eines „Hacker-Angriffs“ (unerlaubter Zugriff von außen auf das System), trotz Einsatz der Sicherungsmaßnahmen;
- Unterbrechung, die aufgrund von Vorgaben des Kunden oder sonst durch ihn verursacht werden;
- Unterbrechungen infolge Unterbleibens oder verzögerter Erfüllung von Mitwirkungspflichten des Kunden;
- Unterbrechungen innerhalb der Wartungsfenster gemäß Ziffer 10.4 dieser AGB;

10.4 Als regelmäßiges Wartungsfenster werden die Zeiträume jeweils mittwochs von 3 Uhr bis 8 Uhr, mittwochs auf donnerstags von 22 Uhr bis 4 Uhr sowie samstags auf sonntags 22 Uhr bis 4 Uhr vereinbart.

Sofern die Wartung zu einem außerhalb des regelmäßigen Wartungsfensters liegenden Zeitpunkt stattfinden soll („Sonder-Wartungsfenster“), hat dies TROI dem Kunden mit einer Frist von 24 Stunden anzukündigen. Sonder-Wartungsfenster sind bei der Ist-Zeit ebenfalls nicht zu berücksichtigen. In den Wartungsfenstern finden u.a. die Wartungs- und Entstörungsmaßnahmen, Release-Wechsel, Datenbank-Reorganisation, etc. statt. TROI ist bemüht, alle Arbeiten an den Systemen möglichst ohne Beeinträchtigung des Betriebes durchzuführen.

TEIL 3: SUPPORT-LEISTUNGEN

11. Inhalt der Support-Leistungen

11.1 Während der Laufzeit des Vertrags erbringt TROI verschiedene Support-Leistungen („Support-Leistungen“), deren Umfang im Folgenden definiert ist.

11.2 Die Support-Leistungen werden als Dienstleistung nach §§ 611 ff. BGB erbracht. Ein bestimmter Erfolg ist im Rahmen der Support-Leistungen nicht geschuldet.

11.3 Die Regelungen zu den Support-Leistungen gelten nicht, soweit TROI zur gesetzlichen oder vertraglichen Mängelhaftung verpflichtet ist. Für Mängel gelten ausschließlich die Regelungen gemäß Ziffer 15 dieser AGB.

12. Umfang der Support-Leistungen

12.1 Die Support-Leistungen umfassen die Unterstützung bei Störungen oder Fehlern und zwar über ein von TROI bereitgestelltes Ticket-System.

12.2 Die Support-Leistungen beziehen sich ausschließlich auf die jeweils von TROI aktuell bereitgestellte Version der Software einschließlich der darin enthaltenen Funktionen, Module und Zusatzfunktionen.

12.3 Die Support-Leistungen beziehen sich ausschließlich auf die von TROI bereitgestellte Software. Nicht umfasst sind Supportleistungen für Drittsoftware, Fremdsysteme oder sonstige externe Komponenten, auch wenn diese über Schnittstellen oder Integrationen mit der Software verbunden sind.

12.4 Voraussetzung für die Inanspruchnahme des Supports ist eine qualifizierte Konfiguration und Nutzung der Software sowie eine entsprechende Schulung der Anwender.

12.5 Bei vom Kunden mitgeteilten Fehlern oder Störungen wird TROI versuchen, diese im Rahmen der Support-Leistungen zu beseitigen. Die Fehler- und Störungsbeseitigung kann insbesondere durch Hinweise zur Nutzung, Konfigurationsänderungen, Workarounds, Updates oder sonstige Anpassungen der Software erfolgen.

Störungen und Fehler sind vom Kunden unter möglichst genauer Beschreibung der Symptome und Auswirkungen unverzüglich über das von TROI bereitgestellte Support- oder Ticketsystem zu melden.

Für Mängel stehen dem Kunden dagegen die Mängelansprüche gemäß Ziffer 15 dieser AGB zu.

12.6 Folgende Leistungen sind nicht Bestandteil der Support-Leistungen und von TROI nur geschuldet, wenn explizit Teil des Angebots oder gesondert beauftragt: Beratung / Schulungen, Individualprogrammierungen.

TEIL 4: SCHULUNGS- UND BERATUNGSLEISTUNGEN

13. Inhalt und Umfang der Schulungs- und Beratungsleistungen

13.1 Während der Laufzeit des Vertrags erbringt TROI die im Vertrag vereinbarten Beratungs- und Schulungsleistungen im dort festgelegten Umfang.

Beratungs- und Schulungsleistungen werden als Dienstleistungen im Sinne der §§ 611 ff. BGB erbracht. Ein bestimmter Erfolg ist im Rahmen der Beratungs- und Schulungsleistungen nicht geschuldet.

13.2 Auf Anfrage des Kunden werden gemeinsam Termine für Beratungs- oder Schulungsleistungen vereinbart; von TROI bestätigte Termine sind verbindlich.

13.3 Eine Umbuchung vereinbarter Termine durch den Kunden ist bis zu 24 Stunden vor dem Termin per E-Mail möglich. Erfolgt eine Absage oder Verschiebung weniger als 24 Stunden vor dem Termin, so sind 50 % des vereinbarten Zeitaufwands zu vergüten. Soweit noch Zeit innerhalb des vereinbarten Kontingents übrig ist, darf TROI die Vergütung dieses Zeitaufwandes von dem Kontingent in Abzug bringen.

TEIL 5: WEITERE LEISTUNGEN UND ZUSATZLEISTUNGEN

14. Weitere Leistungen und Zusatzleistungen

14.1 Soweit im Vertrag weitere Leistungen genannt sind, die weder SaaS, Hosting, Support-Leistungen noch Schulungs- und Beratungsleistungen sind (kurz: „weitere Leistungen“), gilt ergänzend zu etwaigen Regelungen im Angebot dazu folgendes:

- Soweit deren Gegenstand die Herbeiführung eines bestimmten Erfolgs ist, insbesondere die Erstellung, Anpassung oder Individualisierung von Templates, Konfigurationen, Schnittstellen oder vergleichbaren Arbeitsergebnissen, gelten diese weiteren Leistungen als Werkleistungen; für sie gelten ergänzend die Regelungen der Ziffern 14.2 und 15.2.
- Soweit deren Gegenstand die Ausführung bestimmter Tätigkeiten ist, wie zum Beispiel Unterstützung bei Datenvisualisierung, gelten für diese die „Support-Leistungen“ betreffenden Regelungen dieser AGB sowie deren allgemeine Regelungen entsprechend.

14.2 Werkleistungen

Nach vollständiger Erbringung einer Werkleistung teilt TROI dies dem Kunden in Textform mit. Der Kunde hat die Werkleistung innerhalb von zwei Wochen nach Zugang der Mitteilung daraufhin zu prüfen, ob sie den vertraglich vereinbarten Anforderungen entspricht („Abnahmephase“).

Zeigen sich während der Abnahmephase wesentliche Mängel, hat der Kunde diese TROI unverzüglich, spätestens innerhalb der Abnahmephase, in Textform mitzuteilen und nachvollziehbar zu beschreiben. TROI wird ordnungsgemäß gerügte wesentliche Mängel innerhalb angemessener Frist beseitigen und dem Kunden die erneute Abnahmebereitschaft anzeigen. Die erneute Prüfung beschränkt sich auf die gerügten Mängel und etwaige durch deren Beseitigung verursachte neue Mängel.

Liegen keine wesentlichen Mängel vor oder verweigert der Kunde die Abnahme nicht innerhalb der Abnahmephase unter Angabe mindestens eines Mangels, gelten die Werkleistungen mit Ablauf der Abnahmephase als abgenommen. Unwesentliche Mängel berechtigen nicht zur Verweigerung der Abnahme.

Soweit TROI abgrenzbare Teilleistungen erbringt, kann TROI hierfür Teilabnahmen verlangen.

TEIL 6: MÄNGELANSPRÜCHE UND HAFTUNG

15. Mängelansprüche

15.1 SaaS- und Hosting-Leistungen

Bei Mängeln der SaaS- und Hosting-Leistungen richten sich die Ansprüche des Kunden nach den §§ 536 ff. BGB, soweit nachfolgend nicht anderweitig bestimmt:

TROI ist verpflichtet, Mängel der Software innerhalb angemessener Zeit zu beheben.

Soweit der Kunde ein von ihm selbst oder von einem Dritten bereitgestelltes KI-System, Large Language Model (LLM) oder einen vergleichbaren Dienst an die Software anbindet, begründen fehlerhafte, unvollständige, uneindeutige oder für den vom Kunden verfolgten Zweck ungeeignete Ergebnisse dieses Systems oder Dienstes für sich genommen keinen Mangel der Leistungen von TROI. Dies gilt nicht, soweit solche Ergebnisse auf einem Mangel der von TROI bereitgestellten Schnittstelle oder sonstigen Softwarefunktionalität beruhen.

Soweit TROI gemäß dem Vertrag oder der Leistungsbeschreibung selbst KI-basierte Funktionen als Bestandteil der Software bereitstellt, begründet die bloße inhaltliche Unrichtigkeit, Unvollständigkeit, Uneindeutigkeit oder fehlende Eignung einzelner Ergebnisse für den vom Kunden verfolgten Zweck für sich genommen keinen Mangel, soweit die KI-basierte Funktion im Übrigen dem vertraglich vereinbarten Funktionsumfang entspricht. Die verschuldensunabhängige Haftung nach § 536a Absatz 1 BGB für bereits zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses vorhandene Fehler wird ausdrücklich ausgeschlossen.

Für Mängel, die bereits bei erstmaliger Bereitstellung der Nutzungsmöglichkeiten der Software/ des Hostings vorhanden waren, haftet TROI nur, wenn TROI diese Mängel zu vertreten hat.

Eine Kündigung des Kunden gem. § 543 II Nr. 1 BGB wegen Nichtgewährung des vertragsmäßigen Gebrauchs ist erst zulässig, wenn TROI ausreichende Gelegenheit zur Mängelbeseitigung gegeben wurde und diese fehlgeschlagen ist.

Die Mängelansprüche des Kunden gegen TROI sind ausgeschlossen, soweit der Kunde ohne Zustimmung von TROI Änderungen an der Software selbst vornimmt oder vornehmen lässt. Dies gilt nicht, sofern der Kunde zu Änderungen gesetzlich berechtigt ist, insbesondere im Rahmen der Ausübung des Selbstbeseitigungsrechts gem. § 536a Abs. 2 BGB, und die Änderungen fachgerecht ausgeführt sowie nachvollziehbar dokumentiert sind.

15.2 Werkleistungen:

Bei Mängeln von Werkleistungen stehen dem Kunden die Rechte gemäß §§ 634 ff. BGB zu, soweit nachfolgend nichts Abweichendes geregelt ist.

TROI leistet innerhalb angemessener Frist für Mängel der Werkleistungen zunächst nach eigener Wahl Nacherfüllung durch Nachbesserung oder Neuherstellung. Ist eine vollständige Mangelbeseitigung nicht möglich oder nur mit unverhältnismäßigem Aufwand verbunden, ist TROI berechtigt, dem Kunden zumutbare Fehlerumgehungsmöglichkeiten aufzuzeigen. Soweit diese dem Kunden zumutbar sind und die vertragsgemäße Nutzung nicht wesentlich beeinträchtigen, gelten sie als Nacherfüllung. Schlägt die Nacherfüllung fehl, ist sie dem Kunden unzumutbar oder wird sie von TROI endgültig verweigert, kann der Kunde nach Maßgabe der gesetzlichen Vorschriften mindern, vom Vertrag zurücktreten oder Schadensersatz statt der Leistung verlangen.

Ein Rücktrittsrecht steht dem Kunden nicht zu, wenn nur unerhebliche Mängel vorliegen. Ein Rücktritt wegen Mängeln werkvertraglicher Leistungen bezieht sich nur auf diese Leistungen.

15.3 Mängelrüge

Mängel sind gegenüber dem Anwendersupport von TROI stets unverzüglich, spätestens binnen 5 Werktagen nach Kenntniserlangung, anzuzeigen.

15.4 Verjährung

Mängelansprüche verjähren in einem (1) Jahr.

Die Verjährungsfrist beginnt mit dem gesetzlichen Verjährungsbeginn. Dies gilt jeweils nicht, wenn TROI grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz vorwerfbar ist, sowie im Falle von TROI zurechenbaren Körper- und Gesundheitsschäden oder bei Verlust des Lebens des Kunden oder arglistigem Verschweigen eines Mangels oder der Übernahme einer Garantie für die Beschaffenheit sowie in Fällen zwingender gesetzlicher Haftung, insbesondere nach dem Produkthaftungsgesetz.

15.5 Garantien im Rechtssinne erhält der Kunde grundsätzlich von TROI nicht, soweit dies nicht ausdrücklich schriftlich erfolgt und dabei das Wort „Garantie“ verwendet wird.

16. Haftung und Freistellung

16.1 TROI haftet unbeschränkt für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit sowie bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

Für leichte Fahrlässigkeit haftet TROI nur bei Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf („Kardinalpflicht“). TROI haftet dabei nur für vorhersehbare Schäden, mit deren Entstehung typischerweise gerechnet werden muss. Im Übrigen ist die Haftung von TROI bei leichter Fahrlässigkeit ausgeschlossen.

16.2 Die Haftung von TROI bei leichter Fahrlässigkeit ist der Höhe nach je Schadensfall auf die vom Kunden für die betroffenen Leistungen in den letzten zwölf Monaten vor Eintritt des Schadensereignisses geschuldete Nettovergütung, mindestens jedoch

20.000 EUR und insgesamt höchstens 100.000 EUR pro Vertragsjahr, beschränkt. Die vorstehenden Haftungsobergrenzen begründen keinen Anspruch auf Ersatz eines über den tatsächlich ersatzfähigen Schaden hinausgehenden Betrags.

16.3 Für den Verlust von Daten und Inhalten haftet TROI nicht, soweit der Schaden darauf beruht, dass es der Kunde unterlassen hat, im Rahmen der Funktionen der Software oder anderweitig angemessene Datensicherungen vorzunehmen und dadurch sicherzustellen, dass verloren gegangene Daten mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können.

16.4 Die Parteien stellen sich wechselseitig von sämtlichen Ansprüchen Dritter und den Kosten notwendiger Rechtsverteidigung frei, die auf einer schuldhaften Verletzung von Rechten Dritter oder Gesetzesverletzungen durch die jeweils andere Partei oder ihre Erfüllungs- oder Verrichtungsgehilfen begründet sind und gegen die in Anspruch genommene Partei geltend gemacht werden. Bei der Abwehr von Ansprüchen Dritter werden die Parteien zusammenarbeiten.

16.5 Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten auch zugunsten von gesetzlichen Vertretern, Mitarbeitern und Erfüllungsgehilfen von TROI.

TEIL 7: ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

17. Weitere Mitwirkungspflichten des Kunden

17.1 Der Kunde wird TROI bei der Erbringung der vertraglichen Leistungen angemessen unterstützen.

Der Kunde stellt TROI insbesondere alle zur Leistungserbringung notwendigen Informationen, Daten, Unterlagen, Zugänge und sonstigen Mitwirkungen rechtzeitig zur Verfügung und erbringt vereinbarte Mitwirkungsleistungen fristgerecht.

17.2 Kommt der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht nach und ist TROI hierdurch in der Leistungserbringung beeinträchtigt, verlängern sich vereinbarte Leistungsfristen angemessen. TROI ist berechtigt, hierdurch entstehenden Mehraufwand gesondert zu berechnen. Weitergehende Rechte von TROI bleiben unberührt.

17.3 Der Kunde hat die Software vor der erstmaligen produktiven Nutzung sowie nach Änderungen der Systemumgebung oder sonstigen wesentlichen Änderungen der Einsatzbedingungen auf ihre grundsätzliche Eignung für die beabsichtigte Nutzung zu überprüfen.

18. Geheimhaltung

18.1 Die Parteien verpflichten sich, sämtliche im Zusammenhang mit dem Vertrag erlangten vertraulichen Informationen sowie Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse der jeweils anderen Partei nur zur Durchführung dieses Vertrages zu verwenden und ansonsten zeitlich unbefristet geheim zu halten.

Dies gilt gegenüber jeglichen nicht-berechtigten Dritten, d.h. auch gegenüber nicht-berechtigten Mitarbeitern, sofern eine Weitergabe solcher Informationen nicht zur ordnungsgemäßen Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen erforderlich ist.

Beide Parteien haben diesbezüglich auch ihre berechtigten Mitarbeiter zur Vertraulichkeit zu verpflichten.

18.2 Die Geheimhaltungspflicht gilt nicht für Informationen, hinsichtlich derer die empfangende Partei nachweist, dass die betreffenden Informationen allgemein bekannt sind, ohne Verschulden der Parteien allgemein bekannt wurden, rechtmäßig von einem Dritten erlangt wurden oder werden oder der empfangenden Partei bereits vor Offenlegung rechtmäßig bekannt sind oder aufgrund gesetzlicher Verpflichtungen oder behördlicher beziehungsweise gerichtlicher Anordnungen offengelegt werden müssen.

19. Datenschutz

19.1 Soweit TROI im Rahmen der vertraglich geschuldeten Leistungserbringung personenbezogene Daten des Kunden im Auftrag und nach dessen Weisung verarbeitet, insbesondere im Rahmen des Hostings oder soweit TROI bei Support-Zugriff Zugriff auf solche Daten erhält, erfolgt dies als Auftragsverarbeitung im Sinne des Art. 28 DSGVO.

Für Daten aus der Schweiz gelten die sich aus dem schweizerischen Recht ergebenden Anforderungen (DSV).

19.2 Die Einzelheiten der Auftragsverarbeitung sind in der Auftragsverarbeitungsvereinbarung geregelt, die als Anlage Bestandteil des Vertrags ist und mit Abschluss des Vertrags zwischen TROI und dem Kunden vereinbart wird.

20. Projektmanagement

20.1 Die Parteien benennen für die Durchführung des Vertrags jeweils einen zentralen Ansprechpartner sowie dessen Stellvertretung. Die Benennung erfolgt in Textform.

20.2 Die benannten Ansprechpartner sind berechtigt, Erklärungen im Zusammenhang mit der organisatorischen Durchführung des Vertrags entgegenzunehmen und abzugeben. Sie koordinieren die Zusammenarbeit der Parteien und sorgen dafür, dass erforderliche Entscheidungen innerhalb angemessener Zeit getroffen oder intern herbeigeführt werden.

21. Daten nach Vertragsende

21.1 Nach Beendigung des Vertrags wird TROI die im Rahmen der SaaS- und Hosting-Leistungen gespeicherten Daten des Kunden, soweit diese bei TROI noch verfügbar sind, für einen Zeitraum von 30 Tagen ausschließlich zum Abruf oder Export durch den Kunden bereithalten. Eine produktive Nutzung der Software ist während dieses Zeitraums nicht mehr geschuldet.

21.2 Für diese nachlaufende Bereithaltung gelten der Vertrag, diese AGB sowie die Auftragsverarbeitungsvereinbarung fort, soweit dies für die Bereithaltung, den Abruf, den Export, die Löschung, die Sicherheit und die Verarbeitung der Daten erforderlich ist.

21.3 TROI ist berechtigt, für die nachlaufende Bereithaltung der Daten sowie für eine vom Kunden gewünschte Unterstützung bei Datenexport, Datenmigration oder Datenübernahme eine gesonderte Vergütung nach Aufwand zu verlangen, soweit hierfür keine abweichende Vereinbarung getroffen wurde.

21.4 Nach Ablauf des vorgenannten Zeitraums ist TROI berechtigt, die Daten des Kunden zu löschen, soweit keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten oder abweichenden vertraglichen Regelungen entgegenstehen. Soweit personenbezogene Daten betroffen sind, bleiben die Regelungen der Auftragsverarbeitungsvereinbarung unberührt.

22. Schlussbestimmungen

22.1 Der Kunde darf mit Forderungen gegen TROI nur aufrechnen oder ein Zurückbehaltungsrecht geltend machen, soweit seine Gegenansprüche unbestritten oder rechtskräftig festgestellt sind; Zurückbehaltungsrechte stehen dem Kunden darüber hinaus nur wegen Gegenansprüchen aus demselben Vertragsverhältnis zu.

22.2 TROI ist berechtigt, Leistungen nach diesem Vertrag auch durch Subunternehmer und andere Dritte erbringen zu lassen. Im Zusammenhang mit der Verarbeitung von personenbezogenen Daten gelten dafür vorrangig die Regelungen in der Auftragsverarbeitungsvereinbarung.

22.3 Der Kunde gewährt TROI das Recht, den Kunden als Referenz im Rahmen von Vertriebs- und Marketingaktivitäten zu benennen und in diesem Zusammenhang das Kunden-Logo zu verwenden. Der Kunde kann in Textform (z.B. per E-Mail) widersprechen.

22.4 Die Nichtausübung oder verzögerte Ausübung von Rechten aus dem Vertrag sowie die widerspruchslose Erbringung oder Entgegennahme von Leistungen, die über den vertraglich geschuldeten Leistungsumfang hinausgehen, begründen keine Änderung oder Erweiterung des Vertrags und keine Verpflichtung zur entsprechenden Leistungserbringung für die Zukunft.

22.5 TROI ist berechtigt, Rechte und Pflichten aus dem Vertrag auf verbundene Unternehmen oder im Rahmen einer Unternehmensumstrukturierung, Unternehmensveräußerung oder Übertragung des Geschäftsbereichs auf Dritte zu übertragen. Die berechtigten Interessen des Kunden bleiben unberührt.

22.6 Änderungen und Ergänzungen des Vertrags bedürfen mindestens der Textform, soweit nicht gesetzlich eine strengere Form vorgeschrieben ist. Die Textform wird insbesondere durch E-Mail sowie durch elektronische Signaturen oder durch die Übersendung eines unterzeichneten und eingescannten Dokuments gewahrt.

22.7 Auf diese Vereinbarung findet ausschließlich deutsches Recht Anwendung unter Ausschluss des Kollisionsrechts. Erfüllungsort und Gerichtsstand sind München, soweit gesetzlich zulässig.

22.8 Die Anwendbarkeit der Regelungen des Übereinkommens über den internationalen Warenkauf (UN-Kaufrecht) wird ausgeschlossen.

22.9 TROI ist berechtigt, diese AGB mit Wirkung für bestehende Vertragsverhältnisse zu ändern, soweit hierfür ein sachlicher Grund besteht und die Änderungen für den Kunden zumutbar sind. Ein solcher sachlicher Grund kann insbesondere bei neuen technischen Entwicklungen, der Einführung neuer Leistungen, einer Erweiterung der Funktionen oder bei Änderungen in der Rechtsprechung, Gesetzeslage oder behördlicher Vorgaben vorliegen.

TROI wird den Kunden über Änderungen mindestens sechs Wochen vor ihrem Inkrafttreten in Textform (etwa per E-Mail) informieren. Widerspricht der Kunde den Änderungen nicht innerhalb dieser Frist in Textform, gelten die Änderungen als genehmigt. Hierauf wird TROI den Kunden bei Mitteilung der Änderungen gesondert hinweisen. Im Falle eines Widerspruchs gelten die bisherigen AGB fort.

22.10 Sollten Bestimmungen des Vertrags ganz oder teilweise nicht rechtswirksam oder nicht durchführbar sein oder ihre Rechtswirksamkeit oder Durchführbarkeit später verlieren, soll hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen des Vertrags nicht berührt werden. Das Gleiche gilt, wenn sich in diesem Vertrag eine Regelungslücke herausstellen sollte. Anstelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung oder zur Ausfüllung der Lücke soll eine angemessene Regelung gelten, die, soweit rechtlich möglich, dem am nächsten kommt, was die Parteien nach dem Sinn und Zweck der Vereinbarung gewollt hätten, sofern sie den entsprechenden Aspekt bedacht hätten.

TROI GmbH - Oktober 2026