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

VERSION: AGB-SAAS-2025-03

TEIL 1: GEGENSTAND DIESER AGB, LEISTUNG UND VERGÜTUNG

1. Gegenstand dieser AGB/ Definitionen

1.1 Diese AGB ergänzen das Angebot „TROI per SaaS“ der TROI GmbH (kurz: „TROI“) inkl. dessen Anlagen (insgesamt kurz für alles: „Angebot“). Das Angebot inkl. der Anlagen samt dieser AGB wird im Folgenden auch als „Vertrag“ bezeichnet.

1.2 Regelungen im Angebot sind vorrangig vor diesen AGB. AGB des Kunden gelten nicht, auch dann nicht, wenn ihnen TROI nicht ausdrücklich widersprochen hat.

1.3 Das Angebot samt Anlagen enthält zusammen mit diesen AGB samt Anlagen abschließend alle Regelungen und Vereinbarungen der Parteien zum Vertragsgegenstand. Nebenabreden sind nicht getroffen.

1.4 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 deren Regelungen gelten entsprechend.

2. Leistungen von TROI

TROI schuldet die im Angebot im Einzelnen genannten Leistungen.

3. Vergütung, Preisanpassung, Lizenzüberwachung und Lizenzüberschreitung

3.1 Der Kunde schuldet die im Angebot genannte Vergütung.

3.2 Die Vergütung kann sog. „Monats- oder Jahresgebühren“ und „Einmalgebühren“ enthalten.

- Monatsgebühren sind monatlich im Voraus zu zahlen, Jahresgebühren sind jährlich im Voraus zu zahlen, jeweils mit einem Zahlungsziel von 14 Tagen ohne Abzüge.
- Einmalgebühren sind nach Erhalt der Rechnung binnen 14 Tagen ohne Abzüge zu bezahlen.

Für den Fall, dass der Vertragsbeginn während eines Kalendermonats ist, ist die monatliche Vergütung anteilig für diejenigen Kalendertage, für die der Vertrag läuft, geschuldet.

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

3.4 Gerät der Kunde in Höhe von mindestens einer Monatsgebühr mit mehr als 14 Tagen in Zahlungsverzug, so behält sich TROI vor, die SaaS- und Hosting-Leistungen vorübergehend einzustellen; dieser Leistungseinstellung hat eine mindestens 7 Kalendertage zuvor erfolgende Ankündigung durch TROI vorauszugehen. Der Kunde bleibt während der Dauer der Leistungseinstellung verpflichtet, die vereinbarten Monatsgebühren zu zahlen. TROI erbringt die SaaS- und Hosting -Leistungen wieder, sobald der Kunde die Monatsgebühren, mit denen er sich in Verzug befindet, vollständig an TROI bezahlt hat.

3.5 TROI darf mit einer Ankündigungsfrist von 3 Monaten 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 Angebot genannten Leistungen hinausgehen, gelten die im Angebot genannten Preise entsprechend, soweit nicht vorrangig anderweitige Absprachen getroffen sind.

3.7 TROI wird dem Auftraggeber die vereinbarten Leistungen gemäß dem vereinbarten Abrechnungszyklus in elektronischer Form in Rechnung stellen. Sofern der Auftraggeber eine

Rechnung in physischer Form per Brief wünscht, berechnet TROI pro Rechnung eine Verwaltungskostenpauschale i.H.v. EUR 5,-.

3.8. Der Kunde ist ab überschreiten des vereinbarten Zahlungszieles in Verzug. Eine separate Mahnung ist hierzu nicht fällig. Ist ein Kunde in Verzug kann TROI die laut Gesetz gültigen Verzugszinsen verrechnen. TROI kann in diesem Zuge im Falle des Zahlungsverzugs 40 Euro als Verzugskostenpauschale verlangen.

3.9 Sollte die Anzahl der tatsächlich genutzten Lizenzen die vertraglich vereinbarte Anzahl überschreiten, wird die darüber hinausgehende Nutzung gemäß den jeweils gültigen Konditionen zusätzlich berechnet. Der Kunde verpflichtet sich, den Anbieter unverzüglich zu informieren, wenn eine Überschreitung der Lizenzanzahl festgestellt wird. In diesem Fall wird die zusätzliche Vergütung nachträglich in Rechnung gestellt.

4. Vertragslaufzeit und Kündigung

4.1 Die Vertragslaufzeit beträgt initial 36 Monate, soweit im Angebot nicht ausdrücklich eine andere Laufzeit geregelt ist.

Die Vertragslaufzeit beginnt mit dem Ersten des auf die Angebotsannahme durch den Kunden folgenden Kalendermonats, soweit im Angebot nicht ausdrücklich ein anderer Beginn geregelt ist.

Für den Fall, dass im Angebot ein Laufzeitbeginn während eines Kalendermonats festgelegt ist, endet die initiale Vertragslaufzeit mit dem Ablauf des letzten Monats der initialen Vertragslaufzeit. Die Verlängerung beginnt ab dem Ersten des folgenden Kalendermonats.

In sämtlichen vorgenannten Fällen verlängert sich die Vertragslaufzeit nach Ablauf automatisch um jeweils weitere 12 Monate, wenn keine der Parteien den Vertrag mit einer Frist von 3 Monaten vor Ablauf der Vertragslaufzeit kündigt.

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 sowie Module 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 und Module.

4.3 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt beiden Parteien vorbehalten. Für TROI liegt ein solcher vor, wenn der Kunde für zwei aufeinanderfolgende Monate mit der Entrichtung eines nicht unerheblichen Teils der geschuldeten Vergütung in Verzug gerät oder die vom Kunden abgelegten Daten gegen geltendes Recht verstoßen.

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 Eine Kündigung bedarf in jedem Fall der Schriftform.

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

5. Inhalt 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 Angebot unter der Position „Troi per SaaS“ genannten Softwarefunktionalitäten zur Verfügung (kurz: „Software“).

Die Software setzt sich einerseits aus den Grundfunktionalitäten (in Form von sog. „Professional“ oder „Teams“ Nutzerlizenzen) und andererseits den Funktionalitäten etwaiger zusätzlich gebuchter Module zusammen.

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 anderen Kunden diese Software per SaaS, dabei hat jeder Kunde exklusiv seine eigene Instanz.

5.2 Der vertragsgegenständlich freigeschaltete Funktionsumfang der Software ergibt sich aus der im Angebot festgelegten Art der Nutzerlizenzen sowie den gegebenenfalls zusätzlich gebuchten Modulen, sowie der jeweiligen Detailangaben dazu in der Leistungsbeschreibung.

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

5.3 Damit der Kunde etwaige Verbesserungen und Weiterentwicklungen der Software nutzen kann, ist TROI berechtigt, die Software nach Vertragsschluss zu erweitern („Update“), wenn dies zu keiner Minderung der Funktionalität der eingesetzten Technologie führt und/oder dem technologischen Fortschritt entspricht. Über solche Updates informiert TROI den Kunden in den Release Notes auf dem Login-Screen.

Updates bauen aufeinander auf, so dass ein Auslassen von Updates nicht möglich ist.

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. TROI stellt dem Kunden zur Nutzung der Software über das Internet einen LOGIN-Namen sowie ein Passwort zur Verfügung.

5.7 TROI ist berechtigt, den Zugang zu bestimmten Daten vorübergehend zu unterbrechen, falls ein hinreichender Verdacht auf rechtswidrige Inhalte vorliegt, aufgrund Ermittlungen staatlicher Behörden oder 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 zu beschränken. Der Kunde ist über die Sperrung unter Angabe der Gründe unverzüglich zu benachrichtigen und aufzufordern, die vermeintlich rechtswidrigen Inhalte zu entfernen oder die Rechtmäßigkeit darzulegen und gegebenenfalls zu beweisen. Die Sperrung ist aufzuheben, sobald der Verdacht entkräftet ist oder aber der TROI die Möglichkeit hatte, aufgrund des Verhaltens des Kunden den Vertrag außerordentlich zu kündigen.

6. Inhalt der Hosting-Leistungen

6.1 Der Kunde hat die Möglichkeit, auf dem von TROI für ihn eingerichteten und zur Software gehörenden Speicherplatz über die Software Daten zu speichern und auf diese zuzugreifen (Hosting).

6.2 TROI schuldet dabei nur die Bereitstellung von Speicherplatz zur Nutzung durch den Kunden, weder einen Import oder die Eingabe oder die Pflege 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 zu pflegen, ebenso, dass die Daten 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 keine Verwahrungs- oder Obhutspflichten.

6.4 Die von TROI durchgeführten Datensicherungsmaßnahmen ergeben sich aus der Anlage zu der Auftragsverarbeitungsvereinbarung (Anlage Auftragsverarbeitungsvereinbarung). Darüberhinausgehende Maßnahmen sind von TROI nicht geschuldet.

6.5 Vom Kunden gelöschte Daten sind grundsätzlich verloren. Soweit TROI im Rahmen der geschuldeten Datensicherungsmaßnahmen noch eine Kopie bereithält, ist ein Zurückspielen gegen die im Angebot bestimmte Vergütung (nach Zeitaufwand) möglich; ein Rechtsanspruch hierauf besteht nicht.

7. Nutzungsrechte

7.1 Nutzungsumfang

Der Nutzungsumfang der Software ist zweigeteilt:

- Einerseits gibt es die Grundfunktionalitäten der Software.
- Hinzukommen andererseits die Funktionalitäten zusätzlicher gebuchter Module.

Die jeweilige Nutzungsmöglichkeit und der jeweilige Nutzungsumfang richten sich nach Art und Anzahl der gebuchten sog. „Nutzerlizenzen“ von benannten Nutzern („Professional“ oder „Teams“ Nutzerlizenzen).

7.2 Definition von „Nutzer“

Nutzer sind Personen, die der Kunde durch namentliche Benennung und (durch Vergabe eines Benutzernamens und Benutzerpassworts ermächtigt hat (sogenannte „Named User“), die Software für den Kunden zu nutzen, und zwar unabhängig davon, ob diese Personen die Software tatsächlich nutzen oder nicht.

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

Ein Teilen des Accounts eines Named Users, mit mehreren Personen ist nicht gestattet.

7.3 Art und Anzahl von Nutzerlizenzen

Die Nutzung der Grundfunktionalitäten der Software und etwaig zusätzlich gebuchter Module erfolgt jeweils auf Basis von Nutzerlizenzen.

Pro Nutzer ist eine Nutzerlizenz nötig, damit der jeweilige benannte Nutzer den Funktionsumfang der gewählten Nutzerlizenz gemäß Leistungsbeschreibung nutzen kann.

Die vom Kunden gebuchte Art und Anzahl von Nutzerlizenzen sind im Angebot festgelegt.

7.4 Nutzungsrechts-Einräumung/ Lizenzierung

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

Soweit dies zur Nutzung der Software über das Internet erforderlich ist, räumt TROI dem Kunden ein einfaches, nicht übertragbares und auf die Vertragslaufzeit begrenztes Nutzungsrecht ein, das auf die im Angebot beschriebene Art und Anzahl der Nutzerlizenzen und auf die dort genannten zusätzlichen Module beschränkt ist.

Der Kunde ist nicht berechtigt, die Software Dritten entgeltlich oder unentgeltlich zur Nutzung zur Verfügung zu stellen. Eine Weitervermietung der Software wird dem Kunden somit ausdrücklich nicht gestattet.

7.5 Sämtliche Rechte an in 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 7.4. bestimmt.

8. Nachträgliche Erweiterung der Lizenzanzahl/ -klasse

8.1. Während der Vertragslaufzeit können vom Kunden jeweils zum Beginn des nächsten Kalendermonats

- zusätzliche Nutzerlizenzen und Module hinzugebucht sowie
- bestehende Troi Teams Lizenzen in Troi Professional Lizenzen umgewandelt

werden.

Solche zusätzlich gebuchten Nutzerlizenzen, Module sowie die in eine höhere Lizenzklasse umgewandelte Nutzerlizenzen werden Teil des bereits bestehenden Vertragsverhältnisses und unterfallen den hiesigen AGB. Für sie gilt damit z.B. dieselbe (Rest-) Laufzeit wie für den Ursprungsvertrag, die Regelung zur Vergütung in Ziffer 3 dieser AGB, etc.

8.2 Eine gemäß Ziffer 8.1 erfolgende nachträgliche Erweiterung der Nutzerlizenz-Anzahl oder der Wechsel in eine höhere Lizenzklasse erfolgt durch gesondertes Angebot und Annahme, jeweils mindestens in Textform, z.B. Email.

8.3 Der Wechsel in eine niedrigere Lizenzklasse (Troi Professional Lizenz zu Troi Teams Lizenz) ist während der Vertragslaufzeit nicht möglich.

9. Pflichten des Kunden bei SaaS und Hosting

9.1 Der Kunde verwaltet die Nutzer sowie die Nutzung der SaaS-Dienste selbst. TROI legt ausschließlich das Administrator-Konto an. Der Kunde ist verpflichtet, „User ID“ und Passwort geheim zu halten und Dritten gegenüber nicht zugänglich zu machen.

9.2 Der Kunde verpflichtet sich, auf dem zur Verfügung gestellten Speicherplatz keine rechtswidrigen, die Gesetze, behördlichen Auflagen oder Rechte Dritter verletzenden Inhalte abzulegen.

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

9.4 Der Kunde ist verpflichtet, seine Daten und Informationen vor der Eingabe auf Viren oder sonstige schädliche Komponenten zu prüfen und hierzu dem Stand der Technik entsprechende Virenschutzprogramme einzusetzen.

9.5 Die von dem Kunden auf dem für ihn bestimmten Speicherplatz abgelegten Inhalte können urheber- und datenschutzrechtlich geschützt sein. Der Kunde räumt TROI hiermit das Recht ein, die auf dem Server abgelegten Inhalte dem Kunden bei dessen Abfragen über das Internet zugänglich machen zu dürfen und, insbesondere sie hierzu zu vervielfältigen und zu übermitteln sowie zum Zwecke der Datensicherung vervielfältigen zu können.

9.6 Der Kunde verpflichtet sich, TROI unverzüglich erkennbare Störungen anzuzeigen und TROI bei der Fehleranalyse und Mängelbeseitigung zu unterstützen, indem er auftretende Probleme im Troi Ticketsystem genau beschreibt, TROI umfassend informiert, notwendige Daten zur Verfügung stellt und ihr die für die Mängelbeseitigung angemessene Zeit gewährt.

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 ab erfolgter Abnahme der Setup-Leistungen gemäß Ziffer 12 dieser AGB gemessen.

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

10.2. Verfügbarkeit (VF) versteht sich als das Verhältnis von Ist-Zeit (IZ) zu Soll-Zeit (SZ) für ein Betriebsjahr (ab Abnahme der Setup-Leistungen gemäß Ziffer 12 dieser AGB) und wird in Prozent ausgedrückt: VF(%) =(IZ / SZ) *100

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 vom 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 auf Grund 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 wird als Zeitraum 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: SETUP-LEISTUNGEN

11. Inhalt der Setup-Leistungen

11.1 TROI wird für den Kunden die Software gemäß den im Angebot genannten Setup- und Datenimport-Leistungen einrichten (kurz: „Setup-Leistungen“).

11.2 Soweit im Angebot die Durchführung von Workshops vorgesehen ist, teilt der Kunde die zu erreichende Soll-Beschaffenheit gegenüber TROI im Rahmen dieser Workshops mit; an diese Festlegung ist der Kunde gebunden.

12. Abnahme der Setup-Leistungen

12.1 Nach vollständiger Erbringung der Setup-Leistungen teilt TROI dies dem Kunden in Textform mit.

12.2 Der Kunde hat nach Erhalt dieser Mitteilung binnen 2 Wochen zu testen, ob die Setup-Leistungen den Vorgaben aus dem Angebot/ Workshop entsprechen (Abnahmephase).

Zeigen sich während der Abnahmephase Abweichungen von den Vorgaben, hat der Kunde diese TROI unverzüglich, jedenfalls aber innerhalb der Abnahmephase, in Textform mitzuteilen. TROI wird solche Abweichungen schnellstmöglich beseitigen und dies dem Kunden anzeigen. Anschließend hat durch den Kunden eine erneute Prüfung zu erfolgen, es gelten dafür und das weitere Vorgehen vorstehende Sätze entsprechend.

Liegen keine Abweichungen vor, hat der Kunde gegenüber TROI nach Ablauf der Abnahmephase in Textform die Abnahme zu erklären. Erfolgt diesbezüglich durch den Kunden binnen einer Woche nach

Ablauf der Abnahmephase keine Mitteilung, gelten die von TROI erbrachten Leistungen mit Ablauf dieser Frist als abgenommen.

12.3 Soweit von TROI abgrenzbare Leistungen erbracht werden, sind auf dessen Wunsch Teilabnahmen durchzuführen.

TEIL 4: SUPPORT-LEISTUNGEN

13 Inhalt der Support-Leistungen

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

13.2 Ein Erfolg ist im Rahmen der Support-Leistungen nicht geschuldet.

14. Umfang der Support-Leistungen

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

14.2 Wünscht der Kunde daneben zusätzlichen telefonischen Support (sog. „Priority Telefon Support"), schuldet der Kunde für diesen die in der Preisliste dafür genannte gesonderte Vergütung.

14.3 Ziffern 14.1 und 14.2 gelten nicht im Falle einer TROI treffenden Mängelhaftung.

14.4 Anfragen im Rahmen des Supports sind nur von namentlich zu diesem Zwecke benannten Usern mit einem aktiven Benutzerkonto möglich („Key-user"). Es können bis zu 5 Key-User benannt werden, es sei denn, es ist schriftlich etwas anderes vereinbart.

Die Inanspruchnahme des Supports setzt eine qualifizierte Konfiguration der Lösung sowie eine entsprechende Schulung der Anwender voraus.

14.5 Der Anwendersupport von TROI ist wie folgt erreichbar:

Ticketsystem: https://helpdesk.troi.de

Telefonnummer: +49 (0)89 30905195-0

Uhrzeiten: Montag bis Freitag 09:00 bis 17:00 Uhr (Außer an Feiertagen am Standort München)

14.6 Bei vom Kunden mitgeteilten Fehlern oder Störungen wird TROI versuchen, diese im Rahmen der Support-Leistungen zu beseitigen. Für Mängel stehen dem Kunden dagegen die Mängelansprüche gemäß Ziffer 17 dieser AGB zu.

Die Fehler- und Störungsbeseitigung erfolgt primär durch Lieferung von Updates oder Upgrades der Software. Ansonsten wird sich TROI bemühen, durch Einstellungen oder Änderungen der Software den Fehler zu beheben.

Fehler sind im Rahmen des Anwendersupports unter Beschreibung der Fehler-Symptome und möglichst detailliert zu melden. Jede Meldung hat unverzüglich nach Entdeckung eines Fehlers zu erfolgen.

14.7 Folgende Leistungen sind nicht Bestandteil der Support-Leistungen und von TROI nur geschuldet, wenn explizit Teil des Angebots oder gesondert beauftragt:

- Setup (Einrichten Templates, System Setup inkl. Kontakt und Kontenimport)
- Beratung / Schulungen
- Individualprogrammierungen

TEIL 5: SCHULUNGS- UND BERATUNGSLEISTUNGEN

15. Inhalt und Umfang der Schulungs- und Beratungsleistungen

15.1 Während der Laufzeit des Vertrags erbringt TROI die im Angebot genannten Beratungs- und Schulungsleistungen im Umfang des dort definierten Kontingents.

Ein Erfolg ist im Rahmen der Beratungs- und Schulungsleistungen nicht geschuldet.

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

Das Kontingent kann dann in mehreren Terminen abgerufen werden.

15.3 Eine Umbuchung vereinbarter Termine durch den Kunden ist bis zu 24 Stunden vor dem Termin per Email 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 6: WEITERE LEISTUNGEN UND ZUSATZLEISTUNGEN

16. Weitere Leistungen und Zusatzleistungen

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

- Soweit deren Gegenstand die Herstellung oder Veränderung einer Sache oder einer anderer durch Arbeit oder Dienstleistung herbeizuführender Erfolg ist (z. B. die Erstellung von Templates o.Ä.), gelten für diese weiteren Leistungen die die „Setup-Leistungen“ betreffenden Regelungen dieser AGB (etwa zu Mängelansprüche, der Haftung sowie zur Abnahme) sowie dessen allgemeine Regelungen entsprechend.
- Soweit deren Gegenstand die Ausführung bestimmter Tätigkeiten ist, wie zum Beispiel Unterstützung bei Datenvisualisierung gelten für diese die die „Support-Leistungen“ betreffenden Regelungen dieser AGB sowie dessen allgemeine Regelungen entsprechend.

TEIL 7: MÄNGELANSPRÜCHE UND HAFTUNG

17. Mängelansprüche

17.1 SaaS und Hosting

Bei Mangelhaftigkeit der Nutzung der Software inklusive des bereitgestellten Speicherplatzes (SaaS und Hosting) 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.

Die verschuldensunabhängige Haftung nach § 536 a 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, insbesondere im Rahmen der Ausübung des Selbstbeseitigungsrechts gem. § 536a Abs. 2 BGB, berechtigt ist und diese fachgerecht ausgeführt sowie nachvollziehbar dokumentiert.

17.2 Setup-Leistungen und andere werkvertragliche Leistungen:

Bei Mangelhaftigkeit stehen dem Kunden die Rechte gemäß § 634 ff BGB zu, soweit nachfolgend nicht anderweitig bestimmt.

TROI leistet innerhalb angemessener Frist für Mängel der Setup-Leistungen zunächst nach eigener Wahl Gewährleistung durch Nachbesserung oder Neuherstellung.

Ist TROI zur Mangelbeseitigung durch Nachbesserung oder fehlerfreien Neuherstellung nicht in der Lage, wird TROI dem Kunden Fehlerumgehungsmöglichkeiten aufzeigen; soweit diese dem Kunden zumutbar sind, gelten sie als Nacherfüllung.

Sofern TROI die Erfüllung ernsthaft und endgültig verweigert, TROI die Beseitigung des Mangels und Nacherfüllung wegen unverhältnismäßiger Kosten verweigert, die Nacherfüllung fehlschlägt oder sie dem Kunden unzumutbar ist, kann der Kunde nach seiner Wahl nur Herabsetzung der Vergütung (Minderung) oder Rückgängigmachung des Vertrages (Rücktritt) und Schadensersatz statt der Leistung verlangen.

Ein Rücktrittsrecht steht dem Kunden nicht zu, wenn nur geringfügige Mängel vorliegen, ebenso nicht, wenn TROI die in einem Mangel liegende Pflichtverletzung nicht zu vertreten hat. Ein Rücktritt aus Mängeln bei sonstigen werkvertraglichen Leistungen bezieht sich nur auf diese Leistungen.

17.3 Mängelrüge

Mängel sind in allen vorgenannten Fällen vom Kunden gegenüber dem Anwendersupport von TROI stets unverzüglich, spätestens binnen 5 Werktagen nach Kenntniserlangung, anzuzeigen.

17.4 Verjährung

Mängelansprüche verjähren gemäß den folgenden Regelungen in einem (1) Jahr.

Bei den SaaS- und Hosting-Leistungen beginnt diese Frist mit erstmaliger Kenntniserlangung des Mangels, bei Setup-Leistungen sowie anderen werkvertraglichen Leistungen jeweils mit deren Abnahme.

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 oder der Übernahme einer Garantie für die Beschaffenheit. Eine Haftung von TROI nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt ebenfalls unberührt.

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

18 Haftung und Freistellung

18.1 TROI haftet für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. 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 sowie bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit. TROI haftet dabei nur für vorhersehbare Schäden, mit deren Entstehung typischerweise gerechnet werden muss.

18.2 Die Haftung ist im Falle leichter Fahrlässigkeit der Höhe nach beschränkt auf bis zu 20.000 EUR je Schadensereignis, insgesamt jedoch höchstens bis zu 100.000 EUR pro Vertragslaufzeit.

18.3 Für den Verlust von Daten und/oder Programmen haftet TROI insoweit nicht, als der Schaden darauf beruht, dass es der Kunde unterlassen hat, im Rahmen der Funktionen der Software selbst Daten zu sichern und dadurch sicherzustellen, dass verloren gegangene Daten mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können.

18.4 Die Parteien stellen sich von sämtlichen Ansprüchen Dritter und den Kosten notwendiger Rechtsverteidigung frei, die auf einer 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 Dritten werden die Parteien zusammenarbeiten.

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

TEIL 8: ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

19. Weitere Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde wird TROI bei der Erbringung der vertraglichen Leistungen umfänglich unterstützen. Der Kunde stellt TROI insbesondere alle zur Leistungserbringung notwendigen Daten und Unterlagen schnellstmöglich zur Verfügung und erbringt etwaige im Angebot genannten Mitwirkungsleistungen.

20. Geheimhaltung

20.1 Die Parteien verpflichten sich, sämtliche im Zusammenhang mit dem Vertrag mitgeteilten oder zugänglich werdenden Informationen und/ oder Kenntnisse von Betriebs-/ Geschäftsgeheimnissen der jeweils anderen Seite 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 von Informationen nicht zur ordnungsgemäßen Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen erforderlich ist. Beide Parteien haben diesbezüglich auch ihre berechtigten Mitarbeiter zur Vertraulichkeit zu verpflichten.

20.2 Die Geheimhaltungspflicht besteht nicht, wenn und soweit eine 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 den Parteien bereits bekannt sind.

21. Datenschutz

21.1 Soweit im Rahmen der Leistungserbringung durch TROI ein Zugriff auf personenbezogene Daten des Kunden, die dieser gespeichert hat, nicht ausgeschlossen ist, erfolgt ein solcher Zugriff und eine etwaige Verarbeitung von personenbezogenen Daten streng weisungsgebunden als Auftragsverarbeitung im Sinne des Art. 28 DSGVO. Für Daten aus der Schweiz gelten die aus dem schweizerischen Recht ergebenden Anforderungen (DSV). Für diese gilt die als gesonderte Anlage dem Angebot beigefügte Auftragsverarbeitungs-Vereinbarung.

22. Projektmanagement

22.1 Die Parteien haben wechselseitig binnen 1 Woche nach Vertragsschluss jeweils per Email einen Projektleiter sowie Stellvertreter zu bestimmen.

22.2 Die Projektleiter und deren Stellvertreter sind zur Entgegennahme sämtlicher Erklärungen im Zusammenhang mit der Durchführung des Vertragsverhältnisses befugt. Sie bereiten notwendige Entscheidungen ihrer Unternehmen zügig vor und sorgen, soweit sie nicht selbst vertretungsbefugt sind, für eine rasche Herbeiführung der Entscheidung.

23. Schlussbestimmungen

23.1 Der Kunde darf ein Zurückbehaltungsrecht nur aufgrund unbestrittener oder rechtskräftig festgestellter Forderungen, die auf demselben Vertragsverhältnis beruhen, geltend machen.

23.2 TROI ist berechtigt, Leistungen nach diesem Vertrag auch durch Subunternehmer erbringen zu lassen. Im Zusammenhang mit der Verarbeitung von personenbezogenen Daten gelten dafür vorrangig die Regelungen in der Auftragsverarbeitungs-Vereinbarung.

23.3 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 per Textform (z.B. per Email) widersprechen.

23.4 Nebenabreden, Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für die Änderung dieser Schriftformvereinbarung. Wenn und soweit die Schriftform vereinbart wurde, kann diese auch durch die Übersendung eines unterzeichneten und gescannten und per Email übersandten Dokuments gewahrt werden.

23.5 Auf diese Vereinbarung findet ausschließlich deutsches Recht Anwendung. Erfüllungsort und Gerichtsstand sind München.

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

23.7 TROI ist berechtigt, die allgemeinen Geschäftsbedingungen zu ändern, wenn ein berechtigtes Interesse vorliegt. Ein solches Interesse kann insbesondere bei neuen technischen Entwicklungen, der Einführung neuer Leistungen, einer Erweiterung der Funktionen oder bei Änderungen in der Rechtsprechung, Gesetzeslage oder Marktbedingungen angenommen werden. TROI wird den Auftraggeber über Änderungen per E-Mail oder schriftlich informieren. Der Auftraggeber wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass er innerhalb von sechs Wochen nach Erhalt der Bekanntgabe der Änderung schriftlich oder per E-Mail Widerspruch einlegen kann. Unterlässt er dies, wird die Änderung Teil des bestehenden Vertrags zwischen den Parteien. Bei Widerspruch gelten die zuvor vereinbarten AGB weiterhin.

23.8 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 - März 2025