

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) für ASP-Dienstleistungen

§1 Allgemeines

- (1) Die nachfolgenden Bedingungen regeln die verantwortliche Nutzung sowie Bereitstellung der Leistungen, welche die Firma eFulfilment Transaction Services GmbH (nachfolgend „eFulfilment“ genannt) gegenüber dem Vertragspartner erbringt.
- (2) eFulfilment kann diese Geschäftsbedingungen, die Leistungsbeschreibung oder die Preisliste ändern, indem die Änderungen dem Vertragspartner schriftlich mitgeteilt werden. Sofern der Vertragspartner nicht binnen 4 Wochen nach Zugang der Änderungsmitteilung schriftlich einzelnen oder allen Änderungen widerspricht, gelten die mitgeteilten Änderungen als genehmigt. eFulfilment wird den Vertragspartner in einer schriftlichen Mitteilung auf den Beginn der Frist, sowie die Bedeutung und Folgen des Schweigens hinweisen. Übt der Vertragspartner sein Widerspruchsrecht aus, wird der Vertrag zu den bisherigen Geschäftsbedingungen fortgesetzt.
- (3) Auf Basis dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen geschlossene Verträge können Abweichungen zu den Regelungen dieser AGB enthalten. In diesem Fall hat die individualvertragliche Regelung innerhalb des Vertrages Vorrang vor der allgemeinen Regelung dieser AGB.

§2 Application Service Providing (ASP)

- (1) eFulfilment ermöglicht dem Vertragspartner die Fernnutzung seiner Software über eine Telekommunikationsverbindung (z.B. Internet). Die hierfür notwendigen Anwendungen (nachfolgend gesamthaft „System“ genannt) betreibt eFulfilment selbst oder lässt diese im Auftrag von eFulfilment von Dritten betreiben.
- (2) Für die dauerhafte und fehlerfreie Bereitstellung des Systems ist eFulfilment verantwortlich. Dies gilt insbesondere auch für die Behebung von Fehlern an dem System.
- (3) eFulfilment wird ausreichende Rechenkapazitäten für die normale, regelmäßige und bestimmungsgemäße Nutzung durch den Vertragspartner vorhalten.

§3 Nutzungsrechte

- (1) Der Vertragspartner erhält das nicht ausschließliche, nicht übertragbare, auf die Laufzeit des Vertrages zeitlich beschränkte Recht, auf das System von eFulfilment zuzugreifen und mittels eines Internetbrowsers die mit dem System von eFulfilment verbundenen Funktionalitäten gemäß der gültigen Leistungsbeschreibung bzw. den vom Vertrag beschriebenen Leistungen zu nutzen. Darüber hinaus gehende Rechte, insbesondere an dem System von eFulfilment, erhält der Vertragspartner ausdrücklich nicht.
- (2) Der Vertragspartner ist nicht berechtigt, das System über die nach Maßgabe des Vertrages erlaubte Nutzung hinaus zu nutzen oder von Dritten nutzen zu lassen oder es Dritten zugänglich zu machen. Insbesondere ist es dem Vertragspartner nicht gestattet das System oder Teile davon zu vervielfältigen, zu veräußern oder begrenzt zu überlassen, vor allem nicht zu vermieten oder zu verleihen.
 - a. Sofern der Vertragspartner plant, das System durch Erfüllungsgehilfen, beispielsweise einem Callcenter oder externen Vertrieb, nutzen zu lassen, so hat er dies eFulfilment schriftlich anzuzeigen. eFulfilment wird die Zulassung der Nutzung durch den benannten Erfüllungsgehilfen nur aus wichtigem Grund verweigern. Ein solcher Grund liegt insbesondere, jedoch nicht ausschließlich, dann vor, wenn sich der Erfüllungsgehilfe in einer Wettbewerbssituation mit eFulfilment befindet.
- (3) Im Falle einer unberechtigten Nutzungsüberlassung hat der Vertragspartner eFulfilment auf Verlangen sämtliche Angaben zur Geltendmachung der Ansprüche gegen den Nutzer zu machen, insbesondere dessen Namen und Anschrift mitzuteilen.
- (4) eFulfilment ist nicht verpflichtet, die über die vertraglichen Bedingungen hinaus gehende Nutzung des Systems durch den Vertragspartner durch das System selbst aktiv zu begrenzen. Dies gilt insbesondere, jedoch nicht ausschließlich für
 - a. die angelegte Anzahl an Benutzern, auch wenn diese durch eFulfilment im Auftrag des Vertragspartners angelegt wurden.
 - b. die Anzahl an innerhalb des Systems durch Benutzer des Vertragspartners durchgeführten Transaktionen.
- (5) Wird die vertragsgemäße Nutzung des Systems ohne Verschulden von eFulfilment durch Schutzrechte Dritter beeinträchtigt, so ist eFulfilment berechtigt, die hierdurch betroffenen Leistungen zu verweigern. eFulfilment wird den Vertragspartner hiervon unverzüglich unterrichten und ihm in geeigneter Weise Zugriff auf seine Daten ermöglichen bzw. eine alternative Nutzung bereit zu stellen. Dies gilt auch, wenn nur Teile des Systems von eFulfilment betroffen sind.

§4 Datenschutz

- (1) Beide Parteien werden die jeweils anwendbaren, insbesondere in Deutschland gültigen datenschutzrechtlichen Bedingungen beachten und ihre im Zusammenhang mit dem Vertrag eingesetzten Beschäftigten oder Erfüllungsgehilfen auf das Datenschutzgeheimnis nach §5 BDSG verpflichten, soweit diese nicht bereits allgemein entsprechend verpflichtet sind.
- (2) Erhebt, verarbeitet oder nutzt der Vertragspartner selbst oder durch eFulfilment personenbezogene Daten, so steht er dafür ein, dass er dazu nach anwendbaren, insbesondere datenschutzrechtlichen Bestimmungen berechtigt ist und stellt im Falle eines Verstoßes eFulfilment von Ansprüchen Dritter frei.
- (3) Es wird klargestellt, dass der Vertragspartner sowohl allgemein im Auftragsverhältnis, als auch im datenschutzrechtlichen Sinne „Herr der Daten“ bleibt (vgl. §11 BDSG). Der Vertragspartner ist hinsichtlich der Verfügungsbefugnis und des Eigentums an sämtlichen Daten (eingeegebene Daten, importierte Daten, verarbeitete, gespeicherte Daten, ausgegebene Daten) der Alleinberechtigte. Dies gilt nicht für Daten, welche für interne Prozesse benötigt werden bzw. dabei entstehen und ist somit auf die Ursprungsdaten beschränkt.
- (4) eFulfilment nimmt ausdrücklich keine Kontrolle der für den Vertragspartner gespeicherten Daten und Inhalte bezüglich einer rechtlichen Zulässigkeit der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung vor; diese Verantwortung übernimmt ausschließlich der Vertragspartner.
- (5) eFulfilment wird die von dem Vertragspartner bereitgestellten Daten gem. Abs. 3 ausschließlich im Rahmen der vertraglich geschuldeten Leistung verarbeiten und/oder nutzen; insbesondere wird eFulfilment die Daten des Vertragspartners Dritten auf keinerlei Art zugänglich machen. eFulfilment ist hingegen, im Rahmen des datenschutzrechtlich Zulässigen während der Geltung des Vertrages zur Verarbeitung und Verwendung der Daten des Vertragspartners (z.B. Abrechnungsdaten zwecks Abrechnung von Leistungen gegenüber dem Vertragspartner) berechtigt.
- (6) Der Vertragspartner stimmt zu, dass anonymisierte und aggregierte Daten Forschungseinrichtungen für Grundlagenforschung zur Verfügung gestellt werden. eFulfilment stellt sicher, dass kein Rückschluss auf den Vertragspartner, dessen Kunden oder Prozesse möglich ist. eFulfilment ist verpflichtet, mit Forschungseinrichtungen entsprechende Vertraulichkeitsvereinbarungen zu schließen.
- (7) Auf schriftliche Anweisung des Vertragspartners wird eFulfilment alle Daten, welche der Vertragspartner an das System von eFulfilment exportiert und/oder über das System von eFulfilment erfasst hat löschen und diese Löschung nach deren Abschluss schriftlich bestätigen. Dies gilt nicht für solche Daten, welche
 - a. aufgrund gesetzlicher Bestimmungen nicht gelöscht werden dürfen.
 - b. als Nachweis der Leistung und/oder Abrechnungsgrundlage dienen bzw. dienen.
- (8) Gem. Abs. 7 kann der Vertragspartner auch die Löschung von Daten gem. Abs. 7 Lit. b. verlangen. In diesem Fall stellt er eFulfilment unwiderruflich von jeglichen Haftungen aus Prozess- oder Abrechnungsfehlern frei und erkennt alle bislang erfolgten Abrechnungen an.
- (9) Das System einschließlich Server, Software und Betriebssystemen sowie sonstiger Systemkomponenten wird in einem Rechnerverbund in einem Rechenzentrum von Dritten oder von eFulfilment selbst betrieben. Die Wahl obliegt eFulfilment. eFulfilment kann in diesem Zusammenhang Unteraufträge vergeben, hat aber den Unterauftragnehmer aber gem. §4 zur Vertraulichkeit zu verpflichten.

§5 Pflichten und Obliegenheiten des Vertragspartners

- (1) Der Vertragspartner stellt allen Benutzern des über das Internet erreichbaren Frontend von eFulfilment ein dem gegenwertigen Stand der Technik entsprechendes Computersystem mit funktionsfähigem Internetanschluss sowie einen aktuellen Internet-Browser zur Verfügung. Der verwendete Internet-Browser muss die Technologien JavaScript sowie Adobe® Flash unterstützen. eFulfilment empfiehlt die Verwendung des Microsoft® InternetExplorers® oder des Mozilla Firefox (ab Version 2.0) in einer aktuellen Version. eFulfilment kann Systemvoraussetzungen frei festlegen, sofern diese zumutbar sind bzw. als zumutbar gelten.
- (2) Im Falle einer Änderung von Firmierung, Anschrift, Bankverbindung (im Falle einer Lastschrift- oder Abbuchungsvereinbarung) und ähnlicher, für das Vertragsverhältnis wesentlicher Umstände, hat der Vertragspartner diesen Umstand unverzüglich schriftlich und wahrheitsgemäß an eFulfilment zu melden.
- (3) Der Vertragspartner wird die ihn zur Leistungserbringung und Leistungsabwicklung des Vertrages treffenden Pflichten erfüllen. Er wird insbesondere

- a. die vereinbarten Entgelte fristgerecht zahlen;
 - b. die ihm bzw. seinen Nutzern zugeordneten Nutzungs- und Zugangsberechtigungen sowie Identifikations- und Authentifizierungs-Sicherungen vor dem Zugriff durch Dritte schützen und nicht an unberechtigte Nutzer und/oder Dritte weitergeben;
 - c. dafür Sorge tragen, dass (z.B. bei der Übernahme von Texten und Daten Dritter auf das System von eFulfilment) alle gewerblichen Schutz- und Urheberrechte beachtet werden;
 - d. die erforderliche Einwilligung des jeweils betroffenen einholen, soweit er im Rahmen der Nutzung des Systems von eFulfilment personenbezogene Daten erhebt, verarbeitet oder nutzt und kein gesetzlicher Erlaubnistatbestand eingreift. Auf Verlangen von eFulfilment wird der Vertragspartner diese Erlaubnis eFulfilment in zumutbarer Zeit vorlegen;
 - e. den Austausch von elektronischen Nachrichten durch das System von eFulfilment nicht missbräuchlich für den unaufgeforderten Versand von Nachrichten oder Informationen an Dritte zu Werbezwecken (sog. Spamming) nutzen;
 - d. Propagandaartikel und Kennzeichen verfassungswidriger Organisationen, insbesondere Artikel mit nationalsozialistischen Bezügen;
 - e. Kinder- und Tierpornographie;
 - f. Waffen im Sinne des Waffengesetzes, insbesondere Schuss-, Hieb- und Stichwaffen jeglicher Art;
 - g. Radioaktive Stoffe, Giftstoffe, Explosivstoffe und gesundheitsgefährdende Chemikalien;
 - h. Tierprodukte und -präparate geschützter Tierarten;
 - i. Geschützte Pflanzen oder deren Präparate;
 - j. Menschliche Organe;
 - k. Nationale Kulturgüter, die Ausfuhrbeschränkungen unterliegen;
 - l. Drogen im Sinne des Betäubungsmittelgesetzes, Arzneimittel im Sinne des Arzneimittelgesetzes und Medizinprodukte im Sinne des Medizinproduktegesetzes, sofern besagte Medizinprodukte keine CE-Kennzeichen tragen und/oder von einem Verkäufer angeboten werden, der seinen Wohnsitz außerhalb der EU hat;
 - m. Produktverkäufe oder Vermittlungsgeschäfte, die für oder im Zuge von Folter oder jeglicher anderer Form unmenschlicher, erniedrigender Strafe oder Behandlung (z.B. Schauprozesse) stattfinden;
- (4) Um unnötige oder für eFulfilment nicht vorhersehbare Belastungen des Systems von eFulfilment zu vermeiden, wird der Vertragspartner
- a. nur so viele Daten wie zur Leistungserbringung durch eFulfilment nötig an das System von eFulfilment übertragen;
 - b. die redundante Übertragung von Informationen unterlassen, sofern dies für den Vertragspartner zumutbar ist;
 - c. nur Daten übertragen, welche schnittstellenkonform sind. Dies sichert der Vertragspartner durch gewissenhafte Tests bei der Integration seiner Systeme in das System von eFulfilment sowie vorheriger Validierung der Daten, sofern dies
 - i. technisch möglich ist.
 - ii. als zumutbar erscheint;
 - d. eFulfilment über einen übermäßigen oder für eFulfilment unvorhersehbaren Anstieg der Last für das System von eFulfilment, u.a. hervorgerufen durch Dateneingang oder Nutzung des Frontends, unverzüglich, nachdem ihm dieser Umstand bekannt geworden ist, schriftlich in Kenntnis setzen. Ein übermäßiger Lastanstieg kann u.a. jedoch nicht ausschließlich hervorgerufen werden
 - i. durch Werbemaßnahmen
 - ii. größere Produktwechsel
 - iii. Import von Massen- und/oder Altdaten
- (8) Die Übertragung jeglicher Daten an das System von eFulfilment, welche im Zusammenhang Waren oder Dienstleistungen im Sinne des Abs. 7 stehen, ist ausdrücklich untersagt.
- (9) Darüber hinaus wird der Vertragspartner keine Daten an das System von eFulfilment übertragen, welche geeignet sind, dass Ansehen von eFulfilment zu beschädigen;
- (10) Vertreibt der Vertragspartner Waren oder Dienstleistungen, deren Produktbeschreibung und/oder Bildmaterial nicht oder nur unter bestimmten Bedingungen Dritten zugänglich gemacht werden dürfen bzw. diese gesonderten gesetzlichen Regelungen unterliegen so benötigt er hierfür die ausdrückliche schriftliche Freigabe von eFulfilment. eFulfilment kann diese Freigabe nach billigem Ermessen verweigern.
- (11) Es ist dem Vertragspartner sowie allen ihm zuzuordnenden Benutzern untersagt,
- a. den Versuch zu unternehmen, Funktionen oder Prozesse zu manipulieren oder in diese in nicht vorgesehener Weise einzugreifen;
 - b. sich selbst oder Dritten Zugang zu nicht autorisierten Daten zu verschaffen oder dies zu versuchen;
 - c. in die Datennetze, Server, Programme- und Programmteile oder sonstige Systemkomponenten von eFulfilment unbefugt einzudringen oder zu nutzen;
- (12) Sofern der Vertragspartner gegenüber eFulfilment eine Störungsmeldung abgibt, hat er eFulfilment die durch Überprüfung entstandenen Aufwendungen zu ersetzen, wenn sich nach der Prüfung herausstellt, dass keine Störung der technischen Einrichtungen von eFulfilment vorlag und der Vertragspartner dies bei zumutbarer Fehlersuche hätte erkennen können. Störungsmeldungen richtet der Vertragspartner innerhalb der Geschäftszeiten an seinen zuständigen Kundenbetreuer. Zusätzlich kann der Kunde Störungen jederzeit über eine entsprechende Funktion innerhalb des Systems von eFulfilment melden.
- (13) Es ist dem Vertragspartner untersagt, das Frontend von eFulfilment durch eine Software (sog. Spider) nutzen zu lassen bzw. auf diese Art Daten zu extrahieren oder Funktionen aufzulösen. Die automatisierte Datenverarbeitung oder Funktions- und Prozessauslösung hat ausschließlich über die definierten Schnittstellen zu erfolgen.
- (14) Der Vertragspartner wird eFulfilment jederzeit angemessen und unentgeltlich bei der Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistung unterstützen, sofern eine Leistung ohne seine Mitwirkung nicht möglich ist. Dies gilt insbesondere bei der Abstimmung von Systemeinstellungen sowie der Beschaffenheit neuer Funktionsumfänge oder Anpassungen.
- (15) Wenn und soweit Mitwirkungsleistungen von Mitarbeitern des Vertragspartners vereinbart oder zwecks Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistung erforderlich sind, wird der Vertragspartner dafür Sorge tragen, dass diese Mitarbeiter die vereinbarten bzw. erforderlichen Mitwirkungsleistungen rechtzeitig vornehmen. Der Vertragspartner ist dafür verantwortlich, dass diese die erforderlichen Kenntnisse, Fähigkeiten und Erfahrung besitzen, um die ihnen zugeteilten Aufgaben zu erfüllen.
- (16) Falls eFulfilment dem Vertragspartner Entwürfe, Programmtestversionen o. ä. vorlegt, sind diese vom Vertragspartner gewissenhaft zu prüfen. Reklamationen oder Änderungswünsche sind unverzüglich anzumelden, soweit sie bereits erkennbar sind. Sofern die Prüfung des vorgenannten Materials unterlassen oder nicht gewissenhaft durchgeführt wird oder die Prüfungsergebnisse eFulfilment nicht, nicht vollständig oder nicht
- (5) Im Bereich der Verwaltung der Nutzer, welche Zugriff auf das System von eFulfilment erhalten, verpflichtet sich der Vertragspartner
- a. nur so viele aktive Nutzer anzulegen, wie sie ihm vertraglich zustehen. Als aktiver Nutzer wird jeder Benutzer gewertet, welcher sich in einem Zeitraum von 60 Kalendertagen min. einmal am System von eFulfilment erfolgreich angemeldet hat;
 - b. jeden Nutzungszugang ausschließlich personengebunden zu verwenden. Die Nutzung eines Zugangs durch mehrere Personen ist ausdrücklich untersagt;
 - c. die Zugangsdaten vertraulich zu behandeln und diese vor einem unberechtigten Zugriff durch Dritte zu schützen;
 - d. alle Nutzer vor der ersten Benutzung des Systems von eFulfilment ausreichend geschult und über die Folgen einer missbräuchlichen oder fehlerhaften Nutzung der bereitgestellten Funktionen aufgeklärt zu haben;
 - e. Passwörter zu verwenden, welche ausreichend sicher sind. Worte, Geburtstage, etc. sind als sicheres Passwort ungeeignet und daher nicht zu verwenden;
- (6) Der Vertragspartner ist verpflichtet, das System, einschließlich dessen Prozesse und Funktionen nicht missbräuchlich zu nutzen oder nutzen zu lassen.
- (7) Der Vertragspartner darf nicht Waren oder Dienstleistungen anbieten, die gegen Deutsches oder Europäisches Recht verstoßen, dies sind insbesondere, jedoch nicht ausschließlich:
- a. Gestohlene Artikel und Piraterieprodukte;
 - b. Grundstücke und grundstücksähnliche Rechte;
 - c. Artikel, die Urheberrechte, Patente, Marken, Betriebsgeheimnisse, oder andere Schutzrechte Dritter verletzen;

rechtzeitig mitgeteilt werden, haftet eFulfilment nicht für etwaige Mängel der vertragsgegenständlichen Leistung, welche bereits im Rahmen der Prüfung erkennbar gewesen wären.

- (17) Sofern eFulfilment für den Vertragspartner Anpassungen und/oder Erweiterungen an ihrer Software vornimmt, wird eFulfilment diese dem Vertragspartner zu einer Prüfung zur Verfügung stellen. Der Vertragspartner wird diese, auch im Sinne des Abs. 12 umgehend gewissenhaft prüfen und etwaige Mängel oder fehlende Funktionen unverzüglich anzeigen. Die Abnahme der Anpassung oder Erweiterung gilt als erteilt, wenn
- der Vertragspartner schriftlich oder per Email die Abnahme erklärt.
 - der Vertragspartner eFulfilment dazu auffordert, die Anpassung/Erweiterung in das Produktivsystem zu transportieren, sofern die Tests innerhalb eines Testsystems (sog. Staging System) durchzuführen sind.
 - der Vertragspartner innerhalb von 8 Werktagen keine Mängel anzeigt.
 - der Vertragspartner die Anpassung bzw. Erweiterung erstmalig produktiv nutzt.

§6 Vertragswidrige Nutzung des Systems von eFulfilment durch den Vertragspartner

- eFulfilment ist berechtigt, bei Verstoß des Vertragspartners oder der von ihm benannten Nutzer gegen eine der vertraglich festgelegten wesentlichen Pflichten oder geltende Gesetze, insbesondere bei Verstoß gegen die Bestimmungen des §5, den Zugang zu dem System und zu dessen Daten unverzüglich zu sperren. Der Zugang wird erst dann wiederhergestellt, wenn der Verstoß gegen die betroffene wesentliche Pflicht dauerhaft beseitigt bzw. die Wiederholungsgefahr durch Abgabe einer angemessenen strafbewährten Unterlassungserklärung gegenüber eFulfilment sichergestellt ist. Der Vertragspartner bleibt in diesem Fall verpflichtet, die monatlichen Entgelte zu zahlen.
- Liegt eine rechtswidrige Handlung durch einen Benutzer des Vertragspartners oder durch den Vertragspartner selbst vor, so hat dieser umgehend eFulfilment die ladungsfähige Anschrift des Benutzers mitzuteilen.
- eFulfilment ist berechtigt, rechtswidrige Handlungen der Staatsanwaltschaft zu melden bzw. den entsprechenden Nutzer anzuzeigen.
- eFulfilment ist zur direkten Löschung von Daten berechtigt, wenn diese einen Verstoß gegen §5 Abs. 7 bedingen.
- Liegt in den Fällen des §6 Abs. 1 – 4 ein schuldhafter Verstoß des Vertragspartners vor, ist der Vertragspartner zu einer Vertragsstrafe in Höhe von 5.000 EUR zzgl. ges. USt. verpflichtet. Die Vertragsstrafe ist höher oder niedriger anzusehen, wenn eFulfilment einen höheren oder der Vertragspartner einen niedrigeren Schaden nachweist; der Vertragspartner kann auch nachweisen, dass kein Schaden vorliegt. Die Geltendmachung anderer Schadensersatzansprüche bleibt eFulfilment vorbehalten. Die Vertragsstrafe wird auf Schadensersatzansprüche angerechnet.

§7 Ansprechpartner für eFulfilment

- Zur Optimierung der Kommunikation zwischen dem Vertragspartner und eFulfilment wird der Vertragspartner schriftlich und unter Nutzung eines von eFulfilment bereitgestellten Formulars je einen Ansprechpartner für die folgenden Bereiche benennen:
 - Ansprechpartner für technische Fragen;
 - Ansprechpartner für vertragliche Fragen;
 - Ansprechpartner für Fragen hinsichtlich des Betriebs bzw. der Nutzung;
- Ein gem. Abs. 1 benannter Ansprechpartner kann die Funktion mehrerer der genannten Bereiche übernehmen.
- Für jeden genannten Ansprechpartner hinterlegt der Vertragspartner eine Emailadresse, eine Telefonnummer sowie bei mindestens einem Ansprechpartner eine Mobilnummer für Notfälle.
- Bei Verhinderung eines gem. Abs. 1 benannten Ansprechpartners, beispielsweise durch Urlaub oder Krankheit, wird der Vertragspartner für eine Vertretung sorgen und diese schriftlich eFulfilment mitteilen.
- eFulfilment wird ausschließlich mit den gem. Abs. 1 gemeldeten Ansprechpartnern kommunizieren und insbesondere ausschließlich Weisungen von diesen Personen entgegennehmen.
- Insbesondere hinsichtlich der Übertragung von Informationen per Email an vom Vertragspartner gemeldete Ansprechpartner hat dieser dafür zu sorgen, dass
 - die an eFulfilment gemeldeten Emailadressen korrekt sind;

- die entsprechenden Emailpostfächer regelmäßig von deren Besitzern oder einem Vertreter geprüft werden, mindestens jedoch alle zwei Werktage;
- die hinterlegten Kontaktinformationen stets aktuell gehalten werden.

§8 Nutzung der elektronischen Schnittstellen

- Das von eFulfilment bereitgestellte System verfügt über allgemeine oder für den Vertragspartner speziell geschaffene und dokumentierte Schnittstellen, über welche die Systeme des Vertragspartners direkt mit dem System von eFulfilment kommunizieren können. Die Nutzung dieser Schnittstellen erfolgt ausschließlich innerhalb des im Vertrag vereinbarten Rahmens und über die dort genannten technischen Übertragungswege (z.B. Real-time über HTTP(S) oder FTP). Sofern der mit dem Vertragspartner geschlossene Vertrag keine Schnittstellen benennt, ist die Kommunikation über Schnittstellen ausgeschlossen. Dies gilt auch für sog. Standardschnittstellen.
- Der Vertragspartner wird die von eFulfilment generierten und an den Vertragspartner übergebenen Zugangsdaten für die Schnittstellenkommunikation ausschließlich für das von eFulfilment benannte System nutzen. Die Kommunikation mit den Schnittstellen von eFulfilment durch nicht von eFulfilment freigegebene Systeme ist untersagt. Dies gilt uneingeschränkt auch für die Kommunikation über sog. FTP oder SFTP Datentransfers.
- Die Häufigkeit der Datenübertragung bzw. des Datenabrufs sowie die Datenmenge wirken sich auf die Last des Systems von eFulfilment sowie die Preisfindung aus. Der Vertragspartner wird sich daher auch an die vereinbarten Intervalle der Datenübertragung bzw. des Datenabrufs sowie die Grundsätze gem. §5 Abs. 4 durch seine Systeme halten. Sofern der Vertrag nichts Abweichendes regelt, ist die Anzahl an Datenübertragungen und/oder Datenabrufen wie folgt beschränkt:
 - Bei der Übertragung von Daten im sog. Batch ist die Anzahl auf 4 Übertragungen je Tag und System begrenzt.
 - Bei dem Abruf von Daten über Echtzeitschnittstellen ist die Anzahl auf 4 Abrufe je Tag, Nachrichtentyp (sofern vorhanden) und System begrenzt.
- eFulfilment wird ausgetauschte Daten zu Nachweiszwecken intern speichern. Die minimale Haltezeit dieser Daten beträgt 30 Tage. Ist die Vorhaltung der Daten aufgrund Häufigkeit, Volumen oder Aktualität der Daten nicht zumutbar, steht eFulfilment die Speicherung dieser Daten frei. Nach Ablauf der Haltezeit steht es eFulfilment frei, die Daten unwiderruflich zu löschen, sofern keine gesetzliche anderslautende Verpflichtung besteht.
- Dem Vertragspartner ist bekannt, dass insbesondere Standardschnittstellen, welche eFulfilment ihren Kunden zur Verfügung stellt, weiter entwickelt werden können. eFulfilment wird den Vertragspartner über neue Versionen informieren. Sofern neue Versionen der Schnittstelle nicht zu vorhergehenden Versionen kompatibel sind, wird eFulfilment die vorhergehenden und durch Kunden von eFulfilment aktiv genutzten Schnittstellen für mindestens 6 Monate ab Benachrichtigung über die neue Schnittstellenversion weiter bereitstellen. Nach Ablauf dieser Frist kann eFulfilment die betroffene Schnittstelle deaktivieren. Ein Schadensersatzanspruch ist in diesem Fall ausgeschlossen. Der Vertragspartner erhält im Falle der Deaktivierung einer durch den Vertragspartner genutzten Schnittstelle ein Sonderkündigungsrecht.

§9 Vergütung

- Alle von eFulfilment genannten Preise verstehen sich, sofern nicht ausdrücklich anderweitig benannt, als Nettopreise zzgl. der zum Rechnungslegungszeitpunkt gültigen Umsatzsteuer.
- Monatliche Entgelte sind, beginnend mit dem Tag der betriebsfähigen Bereitstellung, für den Rest des Kalendermonats anteilig zu zahlen. Danach sind die Entgelte jeweils kalendermonatlich im Voraus zu zahlen. Ist der Preis für den Teil eines Kalendermonats zu berechnen, so wird dieser für jeden Tag mit 1/30 des monatlichen Entgelts berechnet.
- Transaktionsgebühren werden monatlich nach Nutzung in Rechnung gestellt.
- Anpassungs- und Einrichtungsaufwände werden wie folgt abgerechnet:
 - Sofern das Auftragsvolumen weniger als 10.001,00 EUR beträgt: 80% bei Beauftragung und 20% nach Vertragspartner.
 - Beträgt das Auftragsvolumen mehr als 10.001,00 EUR: 50% bei Beauftragung, 30% bei einem Entwicklungsfortschritt von ca. 50%, 20% nach Abnahme durch den Vertragspartner.
- Sofern kein Lastschrift- oder Abbuchungsverfahren vereinbart ist, muss der Rechnungsbetrag spätestens am zehnten Tag nach Zugang der Rechnung auf dem in der Rechnung angegebenen Konto gutgeschrieben sein.
- Der Vertragspartner kann durch eFulfilment zur Begleichung der Rechnungen per Lastschrift- oder Abbuchungsverfahren verpflichtet werden, wenn eine der folgenden Gegebenheiten eintritt:

- a. Die zu erwartende Summe aller Rechnungen eines Abrechnungsmonats unterschreitet für mehr als drei Monate 5.000 EUR netto.
 - b. Der Vertragspartner in der Vergangenheit mit min. einer Rechnung mehr als 30 Tage in Verzug geraten ist.
- (7) Die Zahlung per Scheck ist ausgeschlossen.
 - (8) eFulfilment ist berechtigt, die üblichen oder listenmäßigen Preise für die vertraglichen Leistungen zum Ausgleich von Personal- und sonstigen Kostensteigerungen angemessen zu erhöhen.
 - (9) eFulfilment wird diese Preiserhöhungen dem Vertragspartner schriftlich bekannt geben; die Preiserhöhungen gelten nicht für die Zeiträume die bereits in Rechnung gestellt wurden.
 - (10) Beträgt die Preiserhöhung innerhalb eines Jahres mehr als 5% des zu Jahresanfang gültigen Preises, so ist der Vertragspartner berechtigt, den Vertrag im Ganzen mit einer Frist von einem Monat zum Ende eines Kalendermonats zu kündigen; macht er von diesem Recht Gebrauch, so werden bis zum Wirksamwerden der Kündigung die ursprünglichen Preise berechnet.
 - (11) Eine Erhöhung der Preise innerhalb von sechs Monaten nach Vertragsabschluss ist ausgeschlossen.
 - (12) eFulfilment kann die Stellung einer Sicherheit verlangen, sofern Umstände bekannt sind oder werden, welche berechtigte Zweifel an der Einhaltung der Zahlungsziele und/oder der Bonität begründen. Der berechtigte Zweifel an der Einhaltung der Zahlungsziele ist u.a. dann als gegeben anzusehen, wenn der Vertragspartner im Laufe der Vertragsbeziehung mit min. zwei Rechnungen innerhalb eines Kalenderjahres um mehr als 30 Tage in Verzug gerät.
 - (13) Die Höhe und der gem. Abs. 12 eingeforderten Sicherheit bemisst sich an den zu erwartenden Rechnungssumme von drei Monaten.
 - (14) Alternativ zu der in Abs. 12 und 13 genannten Sicherheitstellung kann eFulfilment die Zahlung aller Rechnungen per Vorkasse verlangen. Die Höhe der Vorkassezahlung bemisst sich am zu erwartenden Rechnungsbetrag der folgenden Abrechnungsperiode und bis spätestens 5 Werktage vor Beginn der Abrechnungsperiode zu leisten. Sofern zu Beginn der Abrechnungsperiode kein Zahlungseingang erfolgt ist, ist eFulfilment zur Einstellung der Leistung gem. §10 Abs. 2ff berechtigt.

§10 Verzug

- (1) Gerät der Vertragspartner mit der Zahlung einer Forderung von eFulfilment in Verzug, so ist eFulfilment berechtigt, Verzugszinsen gem. § 288 BGB zu berechnen.
- (2) Während eines Zahlungsverzugs des Vertragspartners in nicht unerheblicher Höhe ist eFulfilment berechtigt, den Zugang auf das System zu sperren und die automatische Verarbeitung von Daten durch das System zu stoppen. Der Vertragspartner bleibt in diesem Fall verpflichtet, die monatlichen Entgelte zu zahlen.
- (3) Gerät der Vertragspartner mit min. einer Forderung, oder dem Teilbetrag einer Forderung in nicht unerheblicher Höhe, in einen Zahlungsverzug von min. 14 Kalendertagen ist eFulfilment berechtigt den Funktionsumfang des Systems auf das vitale Minimum zu reduzieren. Zusätzlich kann die gesamte Systemleistung (Nutzungsgeschwindigkeit) reduziert werden.
- (4) eFulfilment ist berechtigt, den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen und einen sofort in einer Summe fälligen pauschalierten Schadensersatz von 50% der bei vertragsmäßiger Nutzung bis zum Ende der regulären Vertragslaufzeit anfallenden monatlichen Gebühren zzgl. Transaktionsgebühren zu berechnen, wenn der Vertragspartner
 - a. für zwei aufeinander folgende Monate mit der Bezahlung der Entgelte bzw. eines nicht unerheblichen Teils der Entgelte in Verzug kommt;
 - b. in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei Monate erstreckt, mit der Bezahlung des Entgelts in Höhe eines Betrages, der das normale Entgelt für zwei Monate erreicht, in Verzug kommt.
- (5) Die Geltendmachung weiterer Ansprüche wegen Zahlungsverzugs bleibt eFulfilment vorbehalten.
- (6) Sofern nicht anderweitig definiert oder auf der Rechnung ausdrücklich anderweitig benannt, sind alle gestellten Rechnungen zur sofortigen Zahlung fällig. Auch ohne die Nennung einer Zahlungsfrist tritt bei zur sofortigen Zahlung fälligen Rechnungen der Verzug automatisch 7 Werktage nach Rechnungsstellung ein.

§11 Service Levels

- (1) eFulfilment ist bemüht für eine ununterbrochene Bereitstellung des Systems zu sorgen.
- (2) Die von eFulfilment garantierte, durchschnittliche Jahresverfügbarkeit des Systems beträgt 99% für elektronische Schnittstellen sowie das sog.

Kernsystem und 98,5% für die Benutzeroberfläche. Das System gilt als verfügbar, wenn dieses generell über das Internet erreichbar ist und die Antwortzeiten des Systems innerhalb des Üblichen liegen.

- (3) Die Verfügbarkeit gem. Abs. 2 wird von einem anerkannten, unabhängigen Dritten geprüft und protokolliert. Das Prüfintervall beträgt 5 Minuten.
- (4) Das für die Berechnung der durchschnittlichen Jahresverfügbarkeit relevante Jahr ist das Vertragsjahr. Die Berechnung beginnt 3 Monate nach Bereitstellung des Systems durch eFulfilment.
- (5) eFulfilment kann Wartungsfenster ankündigen, in welchen diese Wartungen an den eigenen Systemen vornimmt. Solche Wartungsfenster werden der Jahresverfügbarkeit gem. Abs. 2 nicht zugerechnet, wenn
 - a. diese von eFulfilment mindestens 48h vor deren Beginn angekündigt werden. Die Ankündigung erfolgt per Email an den gem. §7 Abs. 1 Lit. a genannten Ansprechpartner. Es zählt der Zeitpunkt des Versands der Email;
 - b. die Gesamtdauer der mit dem Wartungsfenster verbundenen Ausfälle 12 Werktagestunden nicht übersteigt;
 - c. sich die Gesamtdauer aller Wartungsfenster im Rahmen des Üblichen befinden;
- (6) Für die angekündigte Dauer eines Wartungsfensters gem. Abs. 3 wird/kann eFulfilment die externe Prüfung der Verfügbarkeit gem. Abs. 3 deaktivieren.
- (7) eFulfilment wird die erreichte Jahresverfügbarkeit min. einmal innerhalb des Vertragsjahres an den Vertragspartner kommunizieren.
- (8) Äußert der Vertragspartner begründeten Zweifel an der Richtigkeit der von eFulfilment kommunizierten, erreichten durchschnittlichen Jahresverfügbarkeit, wird eFulfilment die Auswertung der einzelnen Messergebnisse einem unabhängigen Dritten vorlegen und/oder diesem Zugang zu den Messdaten gewähren. Es gilt die Schlichtungsstelle der IHK als vereinbart. Alternativ kann eFulfilment auch einen Notar benennen. Die Wahl obliegt eFulfilment. Sofern die ausgewiesene Jahresverfügbarkeit korrekt ist (ausgenommen Rundungsfehler), trägt der Vertragspartner die aus der Überprüfung entstehenden Auslagen sowie interne Aufwände zu den gem. der gültigen Preisliste vereinbarten Stundensätze.

§12 Vertragsbeginn / Laufzeit / Kündigung

- (1) Der Vertrag kommt zustande durch
 - a. Unterzeichnung durch den Vertragspartner und eFulfilment. Sofern nicht anderweitig benannt, beginnt die Vertragslaufzeit mit dem Datum der Unterzeichnung.
 - b. Annahme eines schriftlichen Angebots von eFulfilment durch den Vertragspartner sowie eine durch eFulfilment übermittelte Auftragsbestätigung.
 - c. Nutzung des Systems zu Abwicklung realer Geschäftsvorfälle auf Basis eines vorangegangenen Angebots, sofern keine ausdrückliche Testphase schriftlich definiert wurde.
- (2) Die Laufzeit beträgt zunächst 12 Monate ab Vertragsbeginn. Diese verlängert sich automatisch um ein weiteres Jahr, sofern nicht ordentlich und unter Einhaltung der Kündigungsfrist gekündigt wurde.
- (3) Die Kündigungsfrist beträgt 3 Monate zum Ende eines jeden Vertragsjahres.
- (4) Die Kündigung hat schriftlich und per Einschreiben zu erfolgen.
- (5) Kündigt eFulfilment das Vertragsverhältnis, so wird eFulfilment die Kündigung ist an den jeweiligen Sitz des Ansprechpartners für Vertragsangelegen gem. §7 Abs. 1 Lit. c zu richten. Kündigt der Vertragspartner das Vertragsverhältnis so hat er die Kündigung an die innerhalb des Vertrages genannte Anschrift für Vertragsfragen zu richten.

§13 Service / Support

- (1) eFulfilment bietet dem Vertragspartner, auch im Rahmen der in §7 genannten Kommunikationsstruktur, die Möglichkeit, Fragen zu Funktionsweise oder Änderungen/Konfigurationen an einen fachlich qualifizierten Support zu richten.
- (2) Der qualifizierte Support kann telefonisch sowie per Email durch den Vertragspartner kontaktiert werden.
- (3) Die Messung der durch den Vertragspartner in Anspruch genommenen Leistung wird in Vorgängen gemessen. Ein Vorgang, auch Incident, wird hierbei definiert, als eine thematisch in sich geschlossene Aufgaben oder Fragestellung, zu welcher eine mehrfache Kommunikation möglich ist. Ein Vorgang ist auf eine maximale Arbeitsdauer von 20 Minuten beschränkt.
- (4) Richtet der Vertragspartner eine Änderungsanforderung an den Support, beispielsweise die Änderung einer Konfiguration oder eines Prozessablaufs, so hat diese Anforderung schriftlich zu erfolgen. Eine solche Anforderung kann in begründeten Einzelfällen auch telefonisch erfolgen. Der Vertragspartner ist verpflichtet, die aufgrund der Anforderung durchgeführten Änderungen unverzüglich auf die gewünschte

Funktionsweise hin zu überprüfen und Mängel bzw. Fehlfunktionen umgehend dem Support zu melden.

- (5) Der qualifizierte Support ist, sofern nicht anderweitig definiert, für eine am Umsatzvolumen des Vertragspartners orientierte Anzahl an Vorgängen kostenfrei (Freikontingent). Dieses Freikontingent ist beschränkt auf einen kostenfreien Vorgang je 100 EUR Netto-Transaktionsumsatz bei transaktionsorientierten Preismodellen. Das Freikontingent umfasst, sofern nicht anderweitig definiert, min. 5 Vorgänge pro Monat.
- (6) Liegt der Vertragsbeziehung kein primär transaktionsorientiertes Preismodell zugrunde, so hat der Vertragspartner keinen Anspruch auf kostenfreien Support gem. Abs. 1.
- (7) Maßgeblich für die Berechnung der Anzahl der kostenfreien Vorgänge ist der durchschnittliche Transaktionsumsatz der drei dem Abrechnungsmonat vorangegangenen Monate.
- (8) Die Kosten für jeden, dass ggf. vorhandenen Freikontingent übersteigende, Vorfall/Incident können der aktuellen Preisliste von eFulfilment entnommen werden.
- (9) Kostenfrei ist in jedem Fall die Entgegennahme von Störungsmeldungen, sofern die Störung
 - a. durch einen Systemfehler begründet ist, welcher auf Programmfehler (sog. Bugs) zurückzuführen ist.
 - b. durch einen Konfigurationsfehler begründet ist, welche gem. Abs. 4 durch den qualifizierten Support durchgeführt wurde.

§14 Haftung von eFulfilment / Schadensersatz

- (1) eFulfilment haftet gegenüber dem Vertragspartner bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit für alle von ihr sowie ihren gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen verursachten Schäden unbeschränkt.
- (2) Bei leichter Fahrlässigkeit haftet eFulfilment im Fall der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit unbeschränkt.
- (3) Im Übrigen haftet eFulfilment nur, soweit sie eine wesentliche Vertragspflicht (Kardinalpflicht) verletzt hat. In diesen Fällen ist die Haftung auf den Ersatz des nachgewiesenen Schadens beschränkt. Für einen einzelnen Schadensfall ist die Haftung auf 1/12 des typischen Jahresumsatzes, resultierend aus monatlichen Gebühren und Transaktionsgebühren, beschränkt. Die Gesamthaftung innerhalb eines Vertragsjahres ist auf 50% des typischen Jahresumsatzes begrenzt.
- (4) Sofern eFulfilment ihre Service Levels gem. §11 nicht erfüllt, ist sie nur dann zum Ersatz des nachgewiesenen Schadens verpflichtet, wenn die Verfehlung der durchschnittlichen Jahresverfügbarkeit mindestens 0,75% beträgt. Die weiteren Beschränkungen des Abs. 3 gelten auch in diesem Fall unverändert.
- (5) Die verschuldensunabhängige Haftung von eFulfilment auf Schadensersatz (§536 a BGB) für bei Vertragsschluss vorhandene Mängel wird ausgeschlossen. Abs. 1 und Abs. 2 bleiben hiervon unberührt.
- (6) Der Anspruch des Vertragspartners auf Schadensersatz aus allen Gründen außer Schadensersatzansprüchen aus unerlaubten Handlungen verjährt in drei Jahren, beginnend mit dem Schluss des Jahres, in dem der Anspruch entstanden ist und der Vertragspartner von den den Anspruch begründenden Umständen Kenntnis erlangt hat oder ohne grobe Fahrlässigkeit hätte erlangen müssen.

eFulfilment Transaction Services GmbH, im Juli 2008.

§15 Höhere Gewalt

- (1) eFulfilment ist von der Verpflichtung zur Leistung aus diesem Vertrag befreit, wenn und soweit die Nichterfüllung von Leistungen auf das Eintreten von Umständen höherer Gewalt nach Vertragsabschluss zurückzuführen ist.
- (2) Als Umstände höherer Gewalt gelten zum Beispiel Krieg, Streiks, Unruhen, Enteignungen, kardinale Rechtsänderungen, Sturm, Überschwemmung und sonstige Naturkatastrophen sowie sonstige von eFulfilment nicht zu vertretende Umstände, insbesondere Wassereintritte, Stromausfälle und Unterbrechung oder Zerstörung datenführender Leitungen.
- (3) Jede Vertragspartei hat die andere Vertragspartei über den Eintritt eines Falles von höherer Gewalt unverzüglich und in schriftlicher Form in Kenntnis zu setzen.

§16 Geheimhaltungspflichten

- (1) Die Parteien verpflichten sich, Informationen – gleich welcher Art – über die jeweils andere Partei geheim zu halten, es sei denn, die andere Partei willigt der Offenlegung der Informationen schriftlich ein.
- (2) Die Vertragskonditionen, insbesondere die vereinbarten Preise, sind von der Geheimhaltungspflicht ausdrücklich umfasst.
- (3) Von den Geheimhaltungspflichten ausdrücklich ausgenommen ist die Tatsache über die Zusammenarbeit von eFulfilment und dem Vertragspartner.
- (4) Sofern die Parteien eine gesonderte Vertraulichkeitsregelung geschlossen haben, geht diese der Regelung des § 16 vor.

§7 Abschließende Regelungen

- (1) Der Vertragspartner kann die Rechte und Pflichten, welche aus dem geschlossenen Vertrag und/oder diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen resultieren nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung von eFulfilment auf Dritte übertragen. eFulfilment ist hingegen berechtigt, die Rechte und Pflichten aus dem geschlossenen Vertrag und/oder diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen auf Tochterunternehmen und/oder Konzernunternehmen im Sinne von §15 AktG übertragen sowie sich weiterer Erfüllungsgehilfen zu bedienen.
- (2) Für die vertragliche Beziehung gilt deutsches Recht.
- (3) Gerichtsstand ist der zum Klagezeitpunkt gültige Sitz von eFulfilment.
- (4) Alle Änderungen/Ergänzungen an Verträgen, diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder sonstiger Dokumente, die geeignet sind, die Pflichten und/oder Rechte einer Partei zu verändern, bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform, sofern nicht ausdrücklich anderweitig benannt. Dies gilt auch für die Streichung oder Änderung dieser Klausel selbst.
- (5) Die Nichtigkeit oder Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen dieser AGB berührt nicht die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen.