

Service Level Agreement

1. Definitionen

In diesem Service Level Agreement sind die folgenden Begriffe wie folgt definiert, wobei die Verwendung des Singulars auch den Plural einschließt und umgekehrt:

- (1) **MyBuildAssist ist eine Marke von Volgjewoning.nl.** Volgjewoning.nl ist eine B.V. mit Sitz in Heereveen, Mercurius 18, GX Heereveen, die Niederlande, KvK Nr. 62928570 (nachfolgend Volgjewoning).
- (2) **Nutzungsvertrag:** Die Vereinbarung(en), auf deren Grundlage Volgjewoning dem Auftraggeber einen oder mehrere Web-Dienste und/oder Beratungs- und Projektdienste zur Verfügung stellt.
- (3) **Auftraggeber:** Der Vertragspartner des Nutzungsvertrages
- (4) **Beratungs- und Projektdienste:** Dienstleistungen, die darauf abzielen, Fachwissen einzusetzen, den Online-Kundenkontakt oder die Kundeninteraktionsprozesse des Auftraggebers zu beraten oder zu koordinieren.
- (5) **Web-Dienst:** Der von Volgjewoning unter der Marke MyBuildAssist.de dem Kunden zur Verfügung gestellte Web-Dienst zur Anlegung und Verwaltung von Wohnungs-Akten.
- (6) **Umgebung:** Die geschlossene, nur dem Auftraggeber und seinen Benutzern zugängliche Plattform, die Volgjewoning für den Auftraggeber eingerichtet hat, um den Web-Dienst zu ermöglichen.
- (7) **Hauptnutzer:** Eine vom Auftraggeber benannte natürlich Person, die die primäre Kontaktperson für Volgjewoning ist und den weitreichendsten Zugang zur Umgebung hat.
- (8) **Benutzer:** Die von Ihnen zur Nutzung des Dienstes autorisierten natürlichen Person, für die der Web-Dienst eingerichtet wurde und denen durch Volgjewoning oder durch den Auftraggeber Benutzernamen und Passwörter zur Verfügung gestellt wurden. Zu den Benutzern können unter anderem Mitarbeiter, Berater, Vertragspersonal und Dritte, mit denen der Auftraggeber in geschäftlicher Beziehung steht, gehören.
- (9) **Ergebnisse:** Die erhaltenen Antworten und alle erweiterten personsbezogene Daten der Befragten im Rahmen eines Fragebogens oder Webformulars.
- (10) **Benutzungsumfang:** Sowohl die Anzahl der Wohnungs-Akten, der gesendeten Nachrichten als auch die Anzahl der erstellten Dateien.

2. Anwendbarkeit und Zweck

- (1) Dieses Service Level Agreement gilt für unsere Leistungserbringung in Form der Nutzungsberechtigung für das Internetportal „MyBuildAssist.de“, im Umfang des zwischen den Parteien vereinbarten Nutzungsvertrages sowie damit verbundene Leistungen.
- (2) Dieses Service Level Agreement legt die Qualität abweichend von § 243 BGB der von uns zu erbringenden Leistung näher fest.

3. Web-Dienst

- (1) Für die Laufzeit des Nutzungsvertrages gewährt Volgjewoning dem Auftraggeber Zugang zum Web-Dienst und zu den eingepflegten Ergebnissen. Volgjewoning wird den Web-Dienst gemäß den Bestimmungen des Nutzungsvertrages und dieses Service Level Agreements unterhalten.
- (2) Der Web-Dienst von Volgjewoning wird als SAAS, Software As A Service, bereitgestellt. Der Web-Dienst ist zugänglich über die URL: MyBuildAssist.de. Auf die URL: MyBuildAssist.de ist eine SSL-Verbindung (Zertifikat) anwendbar. Hierdurch findet beim Verbindungsaufbau eine Authentifizierung statt. Mit der Authentifizierung kann der Benutzer überprüfen, ob er tatsächlich mit der URL des Web-Diensts (MyBuildAssist.de), zu der er sich zu verbinden versucht, Kontakt aufnimmt. Daten von Benutzern werden mittels Verschlüsselung (encryptie-Algorithmus) versendet.
- (3) Für die Gewährung des Zugangs stellt Volgjewoning dem Auftraggeber innerhalb von 10 (zehn) Arbeitstagen nach Inkrafttreten des Nutzungsvertrages die URL des Web-Dienstes sowie einen Benutzernamen (E-Mail-Adresse) und ein Passwort für die Umgebung zur Verfügung. Dies ermöglicht es dem Hauptbenutzer, die Umgebung im Interesse andere Benutzer des Auftraggebers zu konfigurieren und zu verwalten.
- (4) Wenn ein zweiter Benutzer mit einer bereits verwendeten Kombination aus Benutzername und Passwort versucht, sich in der Umgebung anzumelden, wird die bereits unter diesen Anmeldedaten laufende Sitzung automatisch und sofort beendet.
- (5) Volgjewoning schuldet vorbehaltlich der weiteren Regelungen des Nutzungsvertrages und dieses Service Level Agreements nur die grundsätzliche Verfügbarkeit des Web-Dienstes. Grundsätzliche Verfügbarkeit bedeutet, dass der Web-Dienst über das Internet unter der dem Auftraggeber zur Verfügung gestellten URL erreichbar ist und dass der Web-Dienst tatsächlich auf dem Server angeboten wird. Ausdrücklich nicht geschuldet ist eine funktionierende Punkt-zu-Punkt-Verbindung zwischen den Systemen des Auftraggebers und unseren Servern.

- (6) Der Web-Dienst wird - soweit nichts anderes vereinbart wurde - in deutscher und/ oder englischer Sprache angeboten. Die zusätzlichen Kosten für die Bereitstellung einer Übersetzung auf dem Web-Dienst gehen zu Lasten des Auftraggebers.
- (7) Der Web-Dienst wird verschiedenen Auftraggebern in identischer Form angeboten und zur Verfügung gestellt. Es besteht daher keinerlei Anspruch des Auftraggebers auf eine bestimmte Modifikation des Web-Dienstes.

4a. Aufbau und Funktionsweise des Web-Dienstes

Der von uns zur Verfügung gestellte Web-Dienst dient grundsätzlich zur Kommunikationsvereinfachung zwischen den an einem Bauprojekt beteiligten Personen. Ausgehend hiervon bestimmt sich der Inhalt des Web-Dienstes nach den nachfolgenden Absätzen:

- (1) Die konkrete Ausgestaltung, Funktionsweise und Funktionsumfang des Web-Dienstes oder eines Teil des Web-Dienstes - insbesondere einzelner Tools - werden grundsätzlich durch uns im freien Ermessen unter Berücksichtigung der Interessen des Auftraggebers bestimmt.
- (2) Ausgehend von der Regelung des Absatzes 1 werden grundsätzlich Tools für die folgenden Anwendungen in dem Web-Dienst eingepflegt:
- Termin- und Fristenverwaltungs-Tool mit Kalender
 - Kontakt-Tool des Benutzers zum Auftraggeber
 - Mitteilungsboard für allgemeine Informationen über das Bauprojekt
 - Direkt-Nachrichten-Tool
 - FAQ-Tool
 - Bibliotheks-Tool für ausführliche Informations hinterlegung
 - Projektübersicht
 - Auswahl-Tool hinsichtlich Materialien und Modelle mit Online-Vorschau und Preisangaben
 - Unterschriften-Tool
 - Gewährleistungs- / Mängel- / und Service-Tool
- (3) Der Auftraggeber ist dafür verantwortlich, dass nach den jeweiligen vertraglichen und/ oder rechtlichen Bestimmungen die wirksame Abgabe oder Annahme einer Willenserklärung über das Unterschriften-Tool ermöglicht wird.
- (4) Grundsätzlich werden die Tools für eine Kommunikation des Auftraggebers in Richtung Benutzer eingesetzt. Bestimmte Tools, beispielsweise das Auswahl-Tool oder das Unterschriften-Tool, sind

auf eine Kommunikation des Benutzers in Richtung Auftraggeber und ggf. sonstigen Dritten ausgelegt. Eine Kommunikation zwischen einzelnen Benutzern ist grundsätzlich nicht vorgesehen.

- (5) Im Web-Dienst werden entsprechend Wohnungs-Akten angelegt, deren Inhalt der Auftraggeber unter Zustimmung der Benutzer (insbesondere Mieter und (potentielle) Käufer) weiteren Benutzern (insbesondere Handwerksbetrieben) zur Informationsübermittlung und -abfrage zur Verfügung stellen kann.
- (6) Es ist grundsätzlich möglich, den Web-Dienst im Layout des Auftraggebers zur Verfügung zu stellen. Die hierfür notwendigen Kosten werden gesondert in Rechnung gestellt.
- (7) Darüber hinaus kann der Auftraggeber weitere Plug-Ins Dritter in dem Webdienst auswählen. Die Kosten hierfür werden grundsätzlich gesondert in Rechnung gestellt oder unmittelbar zwischen dem Dritten und dem Auftraggeber abgerechnet.

4b. Verwendung des Web-Dienstes

- (1) Der Auftraggeber bestimmt, welche Ergebnisse über den Web-Dienst gespeichert und/oder ausgetauscht werden. Der Auftraggeber ist dafür verantwortlich, dass die Ergebnisse rechtmäßig sind und keine Rechte Dritter verletzt werden. Volgjewoning übernimmt keinerlei Haftung für die Ergebnisse, die über den Web-Dienst gespeichert und/oder ausgetauscht werden. Der Auftraggeber stellt Volgjewoning von Ansprüche Dritter auf erstes Anfordern frei, die auf der Verletzung von Rechten Dritter durch das Speichern bzw. Austauschen von Ergebnissen über den Web-Dienst verursacht worden sind.
- (2) Der Auftraggeber ist nicht berechtigt,
 - den Web-Dienst anderen Personen - egal ob entgeltlich oder unentgeltlich - zur Verfügung zu stellen,, es sei denn, es wurde schriftlich im Nutzungsvertrag vereinbart;
 - den Web-Dienst zu nutzen, um anstößiges, verleumderisches oder anderweitig rechtswidriges oder ungesetzliches Material zu speichern oder zu übertragen, oder um Material zu speichern oder zu übertragen, das die Persönlichkeitsrechte Dritter verletzt;
 - den Web-Dienst zu nutzen, um schädliche Codes zu speichern oder zu übertragen,
 - die Integrität oder Leistung von Abonnements oder der darin enthaltenen Daten Dritter zu stören oder zu behindern oder
 - zu versuchen, sich unberechtigten Zugang zum Web-Dienst oder verwandten Systemen oder Netzwerken zu verschaffen.

- (3)** Sollte Volgjewoning feststellen, dass Informationen, die vom Auftraggeber über den Web-Dienst gespeichert und/oder ausgetauscht werden, rechtswidrig sind, wird Volgjewoning den Auftraggeber unverzüglich auffordern, diese Informationen umgehend entfernen. Kommt der Auftraggeber diesem Verlangen nicht oder nicht unverzüglich nach oder liegt Gefahr im Verzug vor, so ist Volgjewoning berechtigt, diese eigenständig unverzüglich zu entfernen oder den Zugang zu diesen Informationen zu verweigern. Der Auftraggeber hat Volgjewoning auf erstes Anfordern von etwaigen Schadensersatzansprüchen Dritter freizustellen oder etwaige Buß- und/ oder Ordnungsgelder zu erstatten.
- (4)** Der Auftraggeber ist verpflichtet, den Hauptbenutzer, Benutzer zu verpflichten, die Benutzernamen (E-Mail-Adressen) und Passwörter, die von Volgjewoning bereitgestellt oder vom Hauptbenutzer des Auftraggebers erstellt wurden, geheim zu halten. Volgjewoning haftet nicht für Missbrauch oder Verlust von Benutzernamen (E-Mail-Adressen) und Passwörtern durch einen Benutzer und kann davon ausgehen, dass Benutzer, die sich mit dem Benutzernamen (E-Mail-Adresse) und dem Passwort anmelden, tatsächlich vom Hauptbenutzer des Auftraggebers autorisierte Benutzer sind. Sobald der Hauptbenutzer oder der Auftraggeber sicher weiß, dass oder Grund zur Annahme hat, dass Benutzernamen (E-Mail-Adressen) und Passwörter in die Hände Unbefugter gelangt sind, ist Volgjewoning hierüber unverzüglich zu benachrichtigen. Volgjewoning ist in diesem Fall berechtigt bis zur vollständigen Klärung des Sachverhalts die entsprechenden Zugangsdaten zu sperren.
- (5)** Jeder Benutzer wird die Möglichkeit eingeräumt, sein eigenes Passwort zu ändern. Der Auftraggeber ist verpflichtet, dafür zu sorgen, dass Benutzer ihr eigenes Passwort mindestens alle 2 (zwei) Monate ändern. Er ist ferner verpflichtet, die Benutzer zur sorgfältigen Beachtung der Gebrauchsanweisungen und Anweisungen von Volgjewoning zu verpflichten.
- (6)** Soweit ein Limit für den Benutzungsumfang im Nutzungsvertrag vereinbart worden ist oder der Benutzungsumfang das übliche Maß erheblich überschreitet, ist Volgjewoning berechtigt, den Benutzungsumfang einzuschränken oder die durch den übermäßigen Gebrauch verursachten Kosten zusätzlich in Rechnung zu stellen, um ein angemessenes Verhältnis zwischen Leistung und Gegenleistung weiterhin zu wahren.

5. Demo

- (1) Soweit ein kostenloser Demo-Zugang zum Web-Dienst vor Abschluss eines Nutzungsvertrages vereinbart wurde, gelten unsere AGB und die Regelungen dieses Service Level Agreement entsprechend.
- (2) Der kostenlose Demo-Zugang endet automatisch mit Ablauf der vereinbarten Demo-Laufzeit, wenn nicht durch den Abschluss und die ausdrückliche Einbeziehung der Demo-Laufzeit in die Vertragslaufzeit, die Demo-Laufzeit in die Vertragslaufzeit des Nutzungsvertrages integriert wird.
- (3) Alle kostenlosen Demo eingegebenen Daten oder Änderungen am Web-Dienst gehen mit Ablauf der Demo-Laufzeit grundsätzlich endgültig verloren, es sei denn,
 - es wird eine Integration der Demo-Laufzeit in einen Nutzungsvertrag nach Absatz 2 dieses Artikels vorgenommen,
 - oder Volgjewoning ist zu einer längeren Aufbewahrung oder einem Datenexport gesetzlich verpflichtet,
 - oder der Auftraggeber trägt eigenständig und eigenverantwortlich Sorge dafür, dass die eingepflegten Daten vor Ablauf der Demo-Periode exportiert werden.

6. Fehlerbehebung, Unterstützung & Training

- (1) Softwaremängel werden den folgenden Fehlerklassen zugeordnet:
 - Fehlerklasse 1 (Gravierende Fehler): Die ordnungsgemäße Nutzung des Web-Dienstes oder wesentlicher Teile ist ausgeschlossen. Der Betriebsablauf ist derart beeinträchtigt, dass eine sofortige Abhilfe notwendig ist.
 - Fehlerklasse 2 (Erhebliche Fehler): Die Nutzung des Web-Dienstes oder wesentlicher Teile ist derart beeinträchtigt, dass eine vernünftige Arbeit mit der Software nur mit nicht unerheblichem Aufwand möglich ist oder ein Einsatz des Web-Dienstes ein nicht zumutbares Risiko für die ordnungsgemäße Funktion eines Parallelsystems darstellt. Eine kurzfristige Abhilfe ist erforderlich.
 - Fehlerklasse 3 (Sonstige Fehler): Die Nutzung ist nicht wesentlich beeinträchtigt, eine Behebung ist zwar notwendig, jedoch nicht dringlich.
- (2) Für die Beseitigung der Mängel gelten folgende Parameter:
 - a. Zeitspanne, bis zu deren Ablauf der Auftragnehmer mit der Behebung des Fehlers begonnen haben muss („Reaktionszeit“)

- Fehlerklasse 1: 24 Stunden Erhalt der Meldung
- Fehlerklasse 2: 48 Stunden Erhalt der Meldung
- Fehlerklasse 3: 1 Woche Erhalt der Meldung

b. Zeitspanne, bis zu deren Ablauf der Fehler behoben sein muss („Beseitigungszeit“)

- Fehlerklasse 1: 48 Stunden Erhalt der Meldung
- Fehlerklasse 2: 1 Woche Erhalt der Meldung
- Fehlerklasse 3: 6 Monate Erhalt der Meldung

Niederländische Feiertage sowie Samstage und Sonntage werden in den Zeitspannen dieses Absatzes dieses Artikels nicht einbezogen.

- (3)** Die Zuordnung der einzelnen Mängel zu einer Fehlerklasse erfolgt in gegenseitigem Einvernehmen. Ist eine einvernehmliche Lösung nicht zu erzielen, erfolgt eine vorläufige Zuordnung durch Volgjewoning nach billigem Ermessen, unter Berücksichtigung der berechtigten Interessen des Auftraggebers.
- (4)** Geplante Ausfallzeiten des Web-Dienstes, in denen Wartungs- und Service-Arbeiten erledigt werden, gelten nicht als Fehler im Sinne des Absatzes 1 dieses Artikels. Geplante Ausfallzeiten werden grundsätzlich mindestens acht Stunden im Voraus über den Auftraggeber und den Hauptnutzer mitgeteilt. Geplante Ausfallzeiten werden in der Regel in den Wochenendstunden zwischen Freitag 18 Uhr und Montag 9 Uhr gelegt.
- (5)** Volgjewoning führt laufend Serverwartung und Software-Updates durch, um dem neuesten Stand der Technik zu entsprechen und eventuelle Sicherheitsrisiken präventiv zu minimieren. Die für den Web-Dienst eingerichteten Server werden von TRUE B.V. erworben; eine Server-Organisation, die über die Zertifikate ISO 9001, 14001 und 27001 sowie Nen 7510 verfügt. Diese Zertifikate können schriftlich angefordert werden, ebenso wie ein Audit oder der direkte Kontakt mit einem True B.V. Accountmanager.
- (6)** Unterbrechungen oder Verzögerungen bei Internetdiensteanbietern oder DoS (Denial of Service)-Angriffe oder Fälle Höherer Gewalt gelten ebenfalls nicht als Fehler im Sinne des Absatzes 1 dieses Artikels. Der Datenverkehr zu und von den Servern von Volgjewoning wird durch Sicherheitssoftware überwacht. Trotz großer Sorgfalt, kann jedoch nicht ausgeschlossen werden, dass gespeicherte bzw. gesendete Informationen von unbefugten Dritten abgefangen werden können. Volgjewoning bemüht sich nach besten Kräften, auf Versuche von Unbefugten, sich Zugang zum Web-Dienst zu verschaffen, auf nicht autorisierten Verkehr, der vom Web-Dienst nicht verarbeitet werden kann, auf schädlichen Datenverkehr

und auf andere Versuche, das ordnungsgemäße Funktionieren des Web-Dienstes zu gefährden, angemessen und umfangreich zu reagieren. In solchen Fällen ist es Volgjewoning gestattet, den Zugang zum Web-Dienst zeitweise zu blockieren.

- (7)** Sofern absehbar ist, dass sich ein gravierender oder erheblicher Fehler nicht innerhalb der in vorstehendem Absatz 2 dieses Artikels definierten Zeiträume beheben lässt, wird Volgjewoning innerhalb der dort genannten Fristen eine Behelfslösung (Work Around) bereitstellen. Die Bereitstellung des Work Around entbindet Volgjewoning nicht von seiner Verpflichtung zur schnellstmöglichen Beseitigung des Mangels.
- (8)** Fehler im Sinne des Absatzes 1 dieses Artikels müssen unverzüglich telefonisch oder schriftlich gemeldet werden. Volgjewoning wird für den vom Auftraggeber benannten Ansprechpartner eine Telefon-Hotline (Helpdesk) hierfür zur Entgegennahme der Meldungen des Auftraggebers bereitstellen. Der Helpdesk ist von Montag bis Freitag von 9.00 bis 17.00 Uhr erreichbar - mit Ausnahme der niederländischen Feiertage. Im Falle einer Meldung an den Helpdesk von Volgjewoning erfolgt eine Rückmeldung innerhalb von 5 Arbeitstagen, mit Ausnahme der niederländischen Feiertage.
- (9)** Ungeachtet der Fehlerbehebung im Sinne der Absätze 1 bis 8 dieses Artikels hat der Auftraggeber einen Anspruch auf Online-Unterstützung für die Nutzung des Web-Dienstes durch Volgjewoning. Die Online-Unterstützung für den Hauptbenutzer kann über eine Online-Helpdesk-Funktion innerhalb des Web-Dienstes von Volgjewoning oder telefonisch über eine zu diesem Zweck eingerichtete Telefonnummer in Anspruch genommen werden. Nur dem Hauptbenutzer steht das Recht zu, die Online-Unterstützung in Anspruch zu nehmen. Sonstige Benutzer können Fragen an den Hauptbenutzer stellen, der diese an Volgjewoning übermitteln kann. Die Erreichbarkeit und Reaktionszeit der Online-Unterstützung richtet sich nach dem vorstehenden Absatz 8 dieses Artikels; ergänzend hierzu kann die Erreichbarkeit der Online-Unterstützung an internen Schulungstagen von Volgjewoning eingeschränkt sein. Die Richtigkeit und/oder Vollständigkeit von Antworten wird nicht garantiert, Volgjewoning bemüht sich gleichwohl um zufriedenstellende Antworten.
- (10)** Anträge auf Anpassungen der Funktionalität des Web-Dienstes werden im Rahmen der Online-Unterstützung im Sinne des Absatzes 9 dieses Artikels nicht bearbeitet. Für Ratschläge oder Anpassungen kann der zuständige Accountmanager von Volgjewoning kontaktiert werden. Ein etwaiger Änderungsauftrag ist in jedem Fall schriftlich zu vereinbaren.

- (11) Volgjewoning ist berechtigt, die Leistungen der vorstehenden Absätze im Wege der Fernwartung oder Ferndiagnose zu erbringen, sofern dies für den Auftraggeber keinen Nachteil darstellt, insbesondere den zeitlichen Rahmen einer Erbringung der entsprechenden Supportleistung vor Ort nicht überschreitet, keine Risiken für die IT-Sicherheit bestehen und die technischen Voraussetzungen beim Auftraggeber gegeben sind.
- (12) Der Auftraggeber kann je nach Angebot und Verfügbarkeit von Schulungen durch Volgjewoning Benutzer zur Teilnahme an einem Schulungskurs über die Nutzung des Web-Dienstes am Standort des Auftraggebers anmelden. Hierüber sind gesonderte Schulungsvereinbarungen abzuschließen.

7. Geheimhaltung und Wettbewerb

- (1) „Vertrauliche Informationen“ sind, unabhängig davon, ob als „vertraulich“ bezeichnet oder nicht, alle finanziellen, technischen, wirtschaftlichen, rechtlichen, steuerlichen, die Geschäftstätigkeit, das Personal oder die Geschäftsführung betreffenden oder sonstigen Informationen (einschließlich Betriebsgeheimnisse, Aufzeichnungen und Know-how), welche sich auf eine Partei des Nutzungsvertrages oder ein mit einer Partei Verbundenes Unternehmen beziehen und welche den Parteien oder dessen Berechtigten Personen direkt oder indirekt am oder nach dem Tag des Abschlusses des Nutzungsvertrages im Zusammenhang mit der Nutzung des Web-Dienstes zugänglich gemacht werden oder diesen auf sonstige Weise zur Kenntnis gelangen. Ob und auf welchem Trägermedium die Vertraulichen Informationen verkörpert sind, ist unerheblich; insbesondere sind auch mündliche Informationen umfasst. Unerheblich ist auch, ob Dokumente oder andere Trägermedien von einer Partei oder anderen erstellt wurden, sofern sie Vertrauliche Informationen enthalten, wiedergeben oder sich auf diese beziehen. Vertrauliche Informationen können auch solche Informationen und Unterlagen sein, die im Einzelfall nicht den Anforderungen eines Geschäftsgeheimnisses im Sinne des Gesetzes zum Schutz von Geschäftsgeheimnissen (GeschGehG) entsprechen.

Eine Information gilt nicht als vertraulich, wenn sie zum Zeitpunkt der Kenntniserlangung durch eine Partei bereits öffentlich bekannt war oder danach ohne einen Verstoß gegen diese Vereinbarung oder Vertraulichkeitsverpflichtungen seitens einer Partei oder Berechtigter Personen öffentlich bekannt wurde. Die Beweislast trägt die einem Geheimhaltungsverstoß vorgeworfene Partei.

„Berechtigte Personen“ sind die jeweilige Partei, deren Organe und Mitarbeiter einer Partei sowie mit diesen Verbundene Unternehmen und deren Organe und Mitarbeiter, sofern sie jeweils einen den Schutz dieser Vereinbarung nicht unterschreitenden Vertraulichkeitsverpflichtung gegenüber der jeweils anderen Partei unterliegen, und mit der Nutzung des Web-Dienstes notwendigerweise zu befassen sind. Berechtigte Personen sind ferner beruflich oder vertraglich zur Verschwiegenheit verpflichtete Berater der Parteien sowie deren zur Verschwiegenheit verpflichtete Organe und Mitarbeiter. Eine Partei wird der jeweils anderen im Fall einer Aufforderung die Namen und die Funktion seiner Berater mitteilen. Sollte eine Partei ernsthafte und entsprechend darzulegende Bedenken hinsichtlich der Einschaltung eines bestimmten Beraters haben, werden sich die Parteien hierüber beraten und bemühen, die Bedenken durch angemessene Maßnahmen auszuräumen. Eine Weitergabe der Vertraulichen Informationen an finanzierende Banken oder Versicherungen, die im Rahmen des Web-Dienstes Versicherungsleistungen anbieten, ist nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung durch uns gestattet. Die Zustimmung darf nicht willkürlich verweigert oder hinausgezögert werden.

„Verbundene Unternehmen“ sind Unternehmen im Sinne der §§ 15 ff. AktG.6

„Mitarbeiter“ sind Arbeitnehmer der Parteien und der jeweiligen Verbundenen Unternehmen sowie Mitarbeiter ohne Arbeitnehmerstatus wie z.B. freie Mitarbeiter und Zeitarbeitskräfte.

- (2) Die Parteien wird die Vertraulichen Informationen streng vertraulich behandeln und sie ohne vorherige schriftliche Zustimmung durch die jeweils anderen Partei, weder weiterleiten noch auf sonstige Weise zugänglich machen sowie geeignete Vorkehrungen zum Schutz der Vertraulichen Informationen treffen, mindestens aber diejenigen Vorkehrungen, mit denen er besonders sensible Informationen über sein eigenes Unternehmen schützt. Im Fall einer Aufforderung einer Partei wird diese der jeweils anderen Partei eine Liste mit Berechtigten Personen, die Vertrauliche Informationen erhalten haben, zur Verfügung stellen.
- (3) Die Parteien werden sämtliche Berechtigten Personen, außer solche, die aus berufsrechtlichen Gründen zur Verschwiegenheit verpflichtet sind, die Vertrauliche Informationen erhalten, über Inhalt und Umfang der Rechte und Pflichten aus dieser Vereinbarung informieren und sicherstellen, dass alle Berechtigten Personen die vertraulichkeitsbezogenen Bestimmungen dieser Vereinbarung einhalten.
- (4) Die Parteien werden die Vertraulichen Informationen ausschließlich zur Durchführung des Nutzungsvertrages verwenden. Insbesondere werden die Parteien die Vertraulichen

Informationen nicht nutzen, um sich im Wettbewerb einen geschäftlichen Vorteil gegenüber der jeweils anderen Partei, einem mit ihm Verbundenen Unternehmen oder Dritten zu verschaffen.

- (5) Eine Partei wird nach Aufforderung der jeweils anderen sämtliche Dokumente und sonstige Trägermedien nach Wahl der auffordernden Partei zurückgeben, zerstören oder löschen, soweit sie Vertrauliche Informationen verkörpern, es sei denn, die andere Partei ist gesetzlich oder aufgrund der Regelwerke einer Börse oder durch Anordnung eines zuständigen Gerichts oder einer zuständigen Behörde oder sonstigen Einrichtung des öffentlichen Rechts oder eigenen angemessenen Compliance- oder Aufbewahrungsvorschriften zur Aufbewahrung verpflichtet. Vertrauliche Informationen, die in routinemäßig elektronisch abgespeicherten Dateien enthalten sind oder aufgrund von Notfallwiederherstellungsprozessen gespeichert werden, müssen nicht gelöscht werden, soweit dies nur mit unverhältnismäßigem Aufwand möglich wäre. Die so erhaltenen Vertraulichen Informationen sind weiterhin vertraulich zu behandeln. Die aufgeforderte Partei hat der jeweils anderen nach Aufforderung unter Angabe von Gründen schriftlich mitzuteilen, welche Vertraulichen Informationen zurückgegeben, zerstört oder gelöscht worden sind und welche nicht.
- (6) Eine Partei wird der jeweils anderen unverzüglich informieren, wenn sie, deren Organe, Mitarbeiter oder Berater Kenntnis davon erlangen, dass Vertrauliche Informationen unter Verstoß gegen diese Vereinbarung weitergegeben wurden.
- (7) Die Verpflichtungen zur Vertraulichkeit gemäß den Absätzen 1 bis 6 gelten nicht, wenn
- a. eine Partei für den konkreten Einzelfall der Weitergabe der Vertraulichen Informationen an einen Dritten ihre vorherige schriftliche Zustimmung der jeweils anderen erteilt,
 - b. eine Partei die Vertraulichen Informationen vor dem Abschluss dieser Vereinbarung von einem Dritten erlangt hat oder danach ohne Verletzung dieser Vereinbarung von einem Dritten erlangt, sofern der Dritte jeweils rechtmäßig in den Besitz der Informationen gelangt ist und durch die Weitergabe nicht gegen eine ihn bindende Vertraulichkeitsverpflichtung verstößt oder
 - c. eine Partei zur Offenlegung der Vertraulichen Informationen durch Anordnung eines zuständigen Gerichts oder einer Behörde oder sonstigen Einrichtung des öffentlichen Rechts oder gesetzlich oder aufgrund der Regelwerke einer Börse verpflichtet ist, wobei die Partei alle vernünftigen Schritte unternehmen muss, um die Offenlegung

der Vertraulichen Information im größtmöglichen Umfang zu verhindern oder zu beschränken. Hält sich eine Partei derart für verpflichtet, wird er die jeweils andere, soweit rechtlich zulässig, rechtzeitig vor der Offenlegung schriftlich benachrichtigen, damit diese die Offenlegung durch rechtliche Maßnahmen unterbinden kann. In dieser Benachrichtigung wird die benachrichtigte Partei die jeweils andere in geeigneter Form, beispielsweise im Rahmen einer rechtlichen Stellungnahme eines Rechtsberaters, mitteilen, welche Vertraulichen Informationen weitergeleitet werden müssen. Eine Partei wird nur den Teil der Vertraulichen Informationen offenlegen, der offengelegt werden muss.

- (8)** Die ein Verstoß vorgeworfene Partei trägt die Beweislast für das Vorliegen einer Ausnahme von der Verpflichtung zur Verschwiegenheit.
- (9)** Volgjewoning übernimmt keine Verantwortung für die Richtigkeit und Vollständigkeit der Vertraulichen Informationen oder der Annahmen, die auf den Vertraulichen Informationen basieren. Volgjewoning ist nicht verpflichtet, Vertrauliche Informationen zur Verfügung zu stellen, zu aktualisieren oder zu korrigieren.
- (10)** Die Verpflichtungen zur Vertraulichkeit bestehen unabhängig von der Dauer des Nutzungsvertrages noch weitere 3 Jahre nach dem Ende der Laufzeit des Nutzungsvertrages fort.
- (11)** Etwaige weitergehende Rechte und Ansprüche der Parteien im Hinblick auf die Vertraulichen Informationen, einschließlich solcher aus dem GeschGehG, werden durch die Regelungen dieses Artikels nicht berührt. Die Rechte der Parteien aus dieser Vereinbarung werden weder durch Bestimmungen des GeschGehG oder sonstige gesetzliche Bestimmungen (vorbehaltlich zwingenden Gesetzesrechts) noch durch derzeit zwischen den Parteien bestehende Absprachen und Vereinbarungen beschränkt.
- (12)** Volgjewoning ist berechtigt, Arbeiten für mehrere Auftraggeber der gleichen Branche und wettbewerblichen Stellung auszuführen sowie die gleichen Methoden, Einladungsmethoden und Fragebo(ö)ge(n) für Auftraggeber in der gleichen Branche und wettbewerblichen Stellung zu verwenden und unterliegt insoweit keiner wettbewerblichen Beschränkung.
- (13)** Die Nutzung des Web-Dienstes durch direkte Konkurrenten von Volgjewoning ist untersagt, es sei denn, es wurde eine vorherige schriftliche Zustimmung trotz Volgjewoning bekannter Konkurrenzsituation erteilt. Die Nutzung des Web-Dienstes zur Überwachung der Verfügbarkeit, Leistung oder Funktionalität des Web-Dienstes oder anderweitig zu

Benchmarking- oder Wettbewerbszwecken ist ebenfalls untersagt. Der Auftraggeber ist verpflichtet Sorge dafür zu tragen, dass kein Benutzer gegen die Pflichten dieses Absatzes verstößt.

8. Datenschutz und Auftragsdatenverarbeitung

Die Anforderungen und Vereinbarungen zum Datenschutz sowie zur Auftragsdatenverarbeitung richten sich nach der zwischen den Parteien abgeschlossenen „Vereinbarung zur Auftragsdatenverarbeitung“.

9. Urheberrechte

- (1) Sämtliche Urheberrechte an dem Web-Dienst stehen Volgjewoning zu. Dieser bleibt in der Verwaltung von Volgjewoning. Der Abschluss des Nutzungsvertrages, die Nutzung des Web-Dienstes oder jede andere Informationsübertragung von Volgjewoning an den Auftraggeber beinhaltet keine Übertragung von Urheberrechten. Dies gilt auch für Vorschläge, Berichte, Modelle, Hilfsmittel, Fragebögen, Berichte und Begleitdokumente.
- (2) Sachen und Rechte von Volgjewoning und Bestandteile der URL: MyBuildAssist.de oder von jeder anderen Website von Volgjewoning, die von Volgjewoning betrieben, lizenziert oder kontrolliert wird, dürfen nur für die vertraglich vorgesehenen Zwecke verwendet werden.
- (3) Sachen und Rechte von Volgjewoning und Bestandteile der URL: MyBuildAssist.de dürfen ohne die ausdrückliche schriftliche Zustimmung von Volgjewoning in keiner Weise kopiert, reproduziert, hochgeladen, gepostet, übertragen oder geteilt werden. Es ist verboten, Bestandteile der URL: MyBuildAssist.de auf einer anderen Website oder in einer anderen Netzwerkumgebung ohne die ausdrückliche schriftliche Zustimmung von Volgjewoning zu verwenden. Die Änderung von Bestandteile der URL: MyBuildAssist.de oder seine Verwendung für andere Zwecke als die, für die es verfügbar oder vorgesehen ist, stellt eine Verletzung des Urheberrechts und ggf. anderen Eigentumsrechte von Volgjewoning dar.
- (4) Der Auftraggeber darf unter keinen Umständen im Namen von Volgjewoning auftreten, insbesondere keine E-Mails oder sonstige Mitteilungen im Namen von Volgjewoning versenden, noch das Logo oder andere Bestandteile der URL: MyBuildAssist.de ohne ausdrückliche schriftliche Zustimmung verwenden.
- (5) Das Herunterladen oder sonstige Exportieren von Software oder Softwarebestandteilen des Web-Dienstes ist untersagt.

- (6) Die vom Auftraggeber eingegebenen oder gelieferten Daten und die Ergebnisse sind Eigentum des Auftraggebers. Alle Rechte an der Datenbankstruktur oder der Art und Weise der Speicherung von Informationen, Daten und Ergebnissen des Auftraggebers stehen hingegen Volgjewoning zu.
- (7) Das Urheberrecht an etwaigen Modifikationen oder Ergänzungen des Web-Dienstes, auch wenn sie von Volgjewoning im Auftrag des Auftraggebers entwickelt und/oder angewendet werden, steht allein Volgjewoning zu.

10. Projekt- und Beratungsdienst

- (1) Volgjewoning bietet über den Web-Dienst hinaus auch Projekt- und Beratungsdienste an. Diese sind ergänzend zum Nutzungsvertrag gegen gesonderte Vergütung abzuschließen.
- (2) Volgjewoning wird sein Möglichstes tun, um diese Dienste mit Sorgfalt und in Übereinstimmung mit den mit dem Auftraggeber schriftlich festgelegten Abmachungen und Verfahren zu erbringen.
- (3) Wenn vereinbart wird, dass die Beratungs- und Projektdienste in Phasen stattfinden, ist Volgjewoning berechtigt, den Beginn der zu einer folgenden Phase gehörenden Leistungen zu verschieben, bis der Auftraggeber die Ergebnisse der jeweils vorhergehenden Phase schriftlich gegenüber Volgjewoning genehmigt hat.
- (4) Volgjewoning ist grundsätzlich berechtigt vereinbarte Projekt- und Beratungsdienste durch einen beliebigen Mitarbeiter ausführen zu lassen. Ein Anspruch auf die Erbringung der Leistungen durch einen bestimmten Mitarbeiter besteht nicht.
- (5) Beratungs- und Projektleistungen werden dem Auftraggeber monatlich von Volgjewoning auf der Grundlage der geleisteten Stunden in Rechnung gestellt. Aufwendungen, insbesondere Reisekosten, werden in voller Höhe in Rechnung gestellt.

11. Verschiedenes

- (1) Jegliche Kommunikation zwischen Volgjewoning und dem Auftraggeber kann elektronisch erfolgen, es sei denn, zwingende gesetzliche Vorschriften und/oder der Nutzungsvertrag weichen hiervon ab. Die bei Volgjewoning gespeicherte Version der fraglichen Kommunikation gilt als die korrekte, es sei denn der Auftraggeber weist eine anderweitige korrekte Version der

Kommunikation nach. Elektronische Kommunikation gilt als an dem Tag empfangen, an dem sie abgeschickt wird, es sei denn, der Empfänger weist das Gegenteil nach.

- (2) Der Auftraggeber hat das Recht, eine allgemeine von einem unabhängigen Dritten durchgeführte Prüfung des angebotenen Web-Dienstes im Zusammenhang mit der Überprüfung der gewünschten Qualität durchzuführen. Volgjewoning ist nicht verpflichtet, mehrere Audit-Anfragen des Auftraggebers ohne vorheriger Änderung des Web-Dienstes zu erfüllen.
- (3) Änderungen und Ergänzungen dieser Vereinbarung bedürfen der Schriftform; dies gilt auch für eine Änderung des Schriftformerfordernisses selbst.
- (4) Für den Fall, dass einzelne Bestimmungen dieser Vereinbarung ganz oder teilweise unwirksam oder undurchführbar sind oder werden, oder für den Fall, dass diese Vereinbarung unbeabsichtigte Lücken enthält, wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen dieser Vereinbarung nicht berührt. Anstelle der unwirksamen, undurchführbaren oder fehlenden Bestimmung gilt eine solche wirksame und durchführbare Bestimmung als zwischen den Parteien vereinbart, wie sie die Parteien unter Berücksichtigung des wirtschaftlichen Zwecks dieser Vereinbarung vereinbart hätten, wenn ihnen beim Abschluss dieser Vereinbarung die Unwirksamkeit, Undurchführbarkeit oder das Fehlen der betreffenden Bestimmung bewusst gewesen wäre. Die Parteien sind verpflichtet, eine solche Bestimmung in gebotener Form, jedoch zumindest schriftlich, zu bestätigen.
- (5) Diese Vereinbarung unterliegt dem Recht der Bundesrepublik Deutschland. Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit dieser Vereinbarung ist das für Emsbüren zuständige Gericht.

Ort, Datum:

Volgjewoning

15

Ort, Datum:

Auftraggeber

Copyright 11/2021 Volgjewoning