

## **Subskriptionsvertrag**

Allgemeine Vertragsbedingungen für reguläre  
Software- und Supportdienstleistungen der Hallo Welt! GmbH

Version 2.3

Gültig ab: 1. November 2021

## 1. Begriffsbestimmungen

Die Hallo Welt! GmbH (**Hallo Welt!** oder **Anbieter**) ist ein IT-Dienstleistungsunternehmen mit Sitz in Regensburg und Hersteller der Open-Source-Wiki-Software BlueSpice MediaWiki. Das Unternehmen Hallo Welt! bietet Geschäftskunden (**Kunde**) über Subskriptionsverträge reguläre IT-Dienstleistungen an. Der vorliegende Subskriptionsvertrag regelt die Rahmenbedingungen für die angebotenen Subskriptionsleistungen zwischen Hallo Welt! und seinen Kunden.

Weitere Begriffsbestimmungen dieser Rahmenbedingungen sind:

**Subskription:** Eine Subskription ermöglicht eine zeitlich beschränkte Nutzung von Serviceangeboten von Hallo Welt! Mit Abschluss eines Subskriptionsvertrages entsteht zwischen den Parteien ein Dauerschuldverhältnis. Die Subskription berechtigt den Kunden zum Bezug der Leistungen von Hallo Welt! während der Vertragslaufzeit.

**Vertragssoftware, vertragsgegenständliche Software:** Von Hallo Welt! öffentlich zugänglich gemachte oder zum Download bereitgestellte Open-Source-Software einschließlich Patches, Updates und Upgrades zu dieser Open-Source-Software, soweit vertraglich geschuldet. Bei der Software handelt es sich um von Dritten entwickelte Open-Source-Software als auch um individuelle Programmierungen von Hallo Welt!. Der Umfang der Vertragssoftware wird in einem Softwarekatalog definiert.

**Softwarekatalog:** Ein öffentlich zugängliches Verzeichnis der vertragsgegenständlichen Software.

**Leistungsbeschreibung:** Die Leistungsbeschreibung legt fest, welche Leistungen von Hallo Welt! im Rahmen der Subskription zu erbringen sind und welche Gebühren hierzu erhoben werden können.

**Servicegebühren, Gebühren:** Die vom Kunden an Hallo Welt! zu zahlenden Beträge für subskribierte Services.

**Unterstützte Anwendungsfälle:** Der Einsatz der Software zu bestimmten Zwecken (z.B. als Produktiv- oder Entwicklungssystem). Jede Subskription ist an eine vertraglich festgelegte Nutzungsweise gebunden.

**Edition:** Die funktionale Zusammenstellung von Softwarepaketen (z.B. in der Edition BlueSpice free oder BlueSpice pro).

**Serverumgebung:** Die Systemumgebung der Vertragssoftware:

- a) **On Premises:** Die Bereitstellung der Vertragssoftware auf Servern, die vom Kunden verwaltet werden.
- b) **Cloud, Cloud-Services, Cloud-Hosting:** Die Bereitstellung der Vertragssoftware auf Servern, die von Hallo Welt! selbst verwaltet werden oder auf Dritt-Servern.

**Nutzerzahl, Nutzer:** Die Anzahl der zugelassenen Benutzerkonten (Accounts) innerhalb einer Softwareeinheit. Ein Nutzer ist ein Account mit der Berechtigung, sich in einem Wiki anzumelden. Zur Nutzerzahl einer Subskription zählen alle aktivierten Accounts. Dagegen zählen deaktivierte Accounts, gelöschte oder anonyme Nutzer nicht zur Nutzerzahl.

**Servicepaket:** Ergänzende zu erbringende Service- und Support-Leistungen.

**Softwareeinheit:** Eine installierte Kopie der subskribierten Vertragssoftware. Jede Softwareeinheit benötigt eine Subskription. Als eine Softwareeinheit gilt auch ein verteiltes System.

**Verteiltes System:** Serverarchitektur, mit der die Vertragssoftware über zusammengeschaltete Server bereitgestellt wird, um beispielsweise durch eine parallele Datenverarbeitung die Performanz oder die Verfügbarkeit zu erhöhen. Verteilte Systeme erfordern entweder mehrere Kopien der Vertragssoftware (z.B. in mehreren Webfrontendservern) oder sind gekennzeichnet durch den Einsatz zusätzlicher Such- und Anwendungsserver. Die Nutzung eines zentralen Datenbankservers oder eines zentralen Authentifizierungssystems sind Standardverfahren für den sicheren Betrieb der Software und nicht als Verteiltes System zu betrachten.

**Major Release / Majorversion:** Die Veröffentlichung einer Edition der Vertragssoftware mit grundlegenden Änderungen in der Softwarearchitektur und bei den Systemanforderungen oder auch mit erheblichen Änderungen im Funktionsumfang, in der Benutzerführung oder in der Benutzeroberfläche. Major Releases werden durch eine Änderung der Hauptversionsnummer (zum Beispiel von BlueSpice 3.x nach BlueSpice 4.x) oder durch Änderungen des Produktnamens gekennzeichnet.

**Minor Release / Minorversion:** Die Veröffentlichung einer Edition der Vertragssoftware zur Verbesserung der Benutzerführung und der Ergänzung des Funktionsumfangs, mit geringfügigen Änderungen bei den Systemanforderungen oder auch der Benutzeroberfläche. Minor Releases werden durch eine Änderung der Nebenversionsnummer (zum Beispiel von BlueSpice 4.1 nach BlueSpice 4.2) gekennzeichnet.

**Patch Release:** Die Veröffentlichung einer Edition der Vertragssoftware zur Behebung von Softwarefehlern (Bugs), Sicherheitslücken, zur Erhaltung der Kompatibilität mit den Systemanforderungen oder kleinen Verbesserungen der Benutzerführung. Patch Releases werden durch eine Änderung der Patchversionsnummer (zum Beispiel von BlueSpice 4.1.1 nach BlueSpice 4.1.2) gekennzeichnet.

**LTS (Long term support):** Eine stabile Version einer Software, die für einen längeren Zeitraum unterstützt wird, als andere veröffentlichte Versionen. LTS-Versionen einer Software werden länger mit Sicherheitsaktualisierungen versorgt.

**Upgrade:** Ein Software-Versionssprung der Vertragssoftware vom jeweils letzten Major Release auf den aktuellen.

**Update:** Ein Software-Versionssprung der Vertragssoftware innerhalb eines Major Releases. Diese werden dem Kunden in der Regel regelmäßig über kleinere Veröffentlichungen (Minor und Patch Releases) zur Verfügung gestellt. Die bereitgestellte Vertragssoftware bietet kleinere Funktionsänderungen und -verbesserungen, sowie Fehlerkorrekturen.

**Patches:** Überarbeitete Codeteile zur Beseitigung von Störungen.

**Release Notes:** Veröffentlichte Dokumentation aller Änderungen einer neuen Softwareversion.

**Softwarepflege:** Die Bereitstellung von Updates und Patches.

**Support:** Dienstleistungen zur Aufrechterhaltung des Betriebs und zur Störungsbeseitigung der Vertragssoftware, sowie zu deren Nutzung:

- a) **First-Level-Support:** Die Beantwortung immer wiederkehrender, bekannter Fragen in standardisierter Form.
- b) **Second-Level-Support:** Unterstützt den First-Level-Support durch Weiterbildung am Arbeitsplatz als auch durch die Dokumentation neu erarbeiteter Lösungen, um das Wissen für den First-Level-Support nutzbar zu machen. Übersteigt die Komplexität einer Anfrage das Know-how oder die technischen Möglichkeiten des Second-Level-Supports, wird diese an den Third-Level-Support weitergeleitet. Auch Tickets, deren Lösung den Eingriff in die Programmlogik oder die Datenbank erfordern, werden an den Third-Level-Support weitergeleitet.
- c) **Third-Level-Support:** Der Third-Level-Support setzt sich aus Spezialisten aus der Softwareentwicklung von Hallo Welt! zusammen und stellt die höchste Eskalationsstufe innerhalb einer Supportorganisation dar.

## 2. Geltungsbereich

- a) Die nachfolgenden Bedingungen regeln die Rechte und Pflichten für Leistungen der Hallo Welt! gegenüber Unternehmern, juristischen Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlichem Sondervermögen als Kunden. Unternehmer ist eine natürliche oder juristische Person oder eine rechtsfähige Personengesellschaft, die bei Abschluss eines Rechtsgeschäfts in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handelt (**Unternehmer**).
- b) Dieser Vertrag richtet sich nicht an Verbraucher als Kunden. Verbraucher ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können (**Verbraucher**).
- c) Abweichende oder ergänzende Vertragsbedingungen des Kunden sind ausgeschlossen; sie gelten auch dann nicht, wenn ihnen Hallo Welt! nicht ausdrücklich widerspricht.

## 3. Zustandekommen des Vertrages

- a) Der Kunde hat die Möglichkeit, über die Website von Hallo Welt! im Rahmen eines Bestell- und Bezahlsystems ein Angebot auf Abschluss eines Vertrages abzugeben. Mit dem Betätigen des Bestätigungsbuttons im Rahmen dieses Bestell- und Bezahlsystems gibt der Kunde ein verbindliches Angebot auf Abschluss eines Vertrages ab. Der Vertrag zwischen Kunden und Hallo Welt! kommt zustande, indem Hallo Welt! das verbindliche Angebot annimmt und den Vertragsschluss dem Kunden in Textform bestätigt.
- b) Der Kunde kann unabhängig von dem Bestell- und Bezahlsystem von Hallo Welt! schriftlich oder in Textform ein Angebot auf Abschluss eines Subskriptionsvertrages abgeben. In diesem

Fall kommt der Vertrag zustande, wenn Hallo Welt! das Angebot des Kunden annimmt und den Vertragsschluss dem Kunden in Textform bestätigt.

## 4. Vertragsbestandteile

- a) Der Vertrag besteht aus den folgenden Bestandteilen:
  - a. Dem vorliegenden Subskriptionsvertrag, der die Rahmenbedingungen schafft, damit Hallo Welt! die notwendige Software und Dienstleistungen für den Kunden bereitstellen kann sowie
  - b. den in den Anlagen ergänzenden Beschreibungen der Leistungen, welche die vertraglichen Leistungen für die vom Kunden gewählte Subskription konkretisieren.
- b) Zusätzliche, nicht von diesem Vertrag erfasste Leistungen müssen vertraglich gesondert vereinbart werden.

## 5. Vertragsinhalt

- a) Inhalt des Vertrages sind die in den Leistungsbeschreibungen definierten regulär zu erbringenden Leistungen von Hallo Welt!, auf die der Kunde für die Dauer des Vertrages einen Anspruch im vertraglichen Umfang hat. Der genaue Leistungsumfang ergibt sich aus der jeweiligen Bestellbestätigung, die dem Kunden durch Hallo Welt! zugesandt wird.
- b) Die Subskription des Kunden umfasst entsprechend der von ihm gewählten Leistungen einen oder mehrere der folgenden Punkte:
  - a. **Softwarebereitstellung („Softwaresubskription“)**: Herstellung eines Zugangs zur Vertragssoftware; Softwarepflege und Upgrades von kundenspezifischen Anpassungen;
  - b. **Produktsupport, Analyse und Hilfe bei Störungen**: Bereitstellung von Support-Dienstleistungen für den laufenden Betrieb der Vertragssoftware;
  - c. **Servicepakete („Servicesubskription“)**: Die Subskription ergänzender Services;
  - d. **Cloud-Services**: Die Bereitstellung ergänzender Services zum Betrieb der Vertragssoftware auf Servern von Hallo Welt!
- c) Vertragsgegenstand sind Subskriptionen je Softwareeinheit.
- d) Vertragsänderung durch Änderung der Leistungsmerkmale durch den Kunden
  - a. Hallo Welt! bietet dem Kunden während der Vertragslaufzeit die Möglichkeit, die Leistungen seiner Subskription zu erweitern bzw. zusätzliche Subskriptionen für weitere Softwareeinheiten abzuschließen (die Nutzung der Vertragssoftware als Produktivsystem, die Nutzung einer umfangreicheren Edition, die Erweiterung der Nutzerzahl oder die Nutzung zusätzlicher Softwareeinheiten, als ursprünglich vertraglich vereinbart). Der Kunde kann gegenüber Hallo Welt! während der Vertragslaufzeit jederzeit sowohl

ausdrücklich als auch konkludent, also durch schlüssiges Handeln, ein Angebot auf Erweiterung der bestehenden Subskription bzw. auf Abschluss von zusätzlichen Subskriptionen im Rahmen dieses Vertrags abgeben. Nutzt der Kunde die Vertragssoftware in einer Art und Weise, die von seinem gebuchten Leistungsumfang als ein „Mehr“ abweicht und daher gegenüber Hallo Welt! zusätzlich zu vergüten ist, stellt die Nutzungshandlung ein konkludentes Angebot auf Vertragsänderung zu den in diesem Vertrag geregelten Konditionen dar. Dieses Angebot des Kunden, gleich ob ausdrücklich oder konkludent, nimmt Hallo Welt! bereits jetzt antizipiert an. Die hierbei entstehende Vertragsänderung samt höherer Vergütung tritt sofort in Kraft.

- b. Der Kunde hat während der Vertragslaufzeit auch die Möglichkeit, seinen gebuchten Leistungsumfang zu verringern (Downgrade). Ein solches Downgrade ist dabei als Teilkündigung zu sehen und richtet sich daher nach den Kündigungsregelungen aus Ziffer 20.
- c. Der Kunde hat die entsprechenden Servicegebühren seit Vertragsänderung nachzahlen, unbeschadet der übrigen Rechte, die Hallo Welt! gesetzlich zustehen.
- e) Der Kunde kann Leistungsmerkmale ändern, ohne den bisherigen Subskriptionsvertrag kündigen und/oder eine zusätzliche Subskription erwerben zu müssen. Einen Wechsel des Umfangs der Leistungen muss der Kunde Hallo Welt! schriftlich mitteilen. Der Wechsel bedarf der vorherigen Zustimmung von Hallo Welt! in Textform.
- f) Die Parteien können vertraglich vereinbaren, dass verbundene Unternehmen des Kunden Leistungen im Rahmen des Subskriptionsvertrages nutzen können, sofern der vorliegende Vertrag in die Vereinbarung eingebunden wird und ebenfalls gegenüber dem verbundenen Unternehmen des Kunden gilt. Als verbundenes Unternehmen gilt ein Unternehmen, das über den Mehrheitsbesitz am Unternehmen des Kunden verfügt oder die Kontrolle über dieses Unternehmen ausübt oder unter der Kontrolle oder im Mehrheitsbesitz des Unternehmens des Kunden steht oder zusammen mit diesem Unternehmen unter der gemeinsamen Kontrolle bzw. im Mehrheitsbesitz eines anderen Unternehmens steht, wobei „Kontrolle“ die mittelbare oder unmittelbare Verfügungsgewalt ist, einen beherrschenden Einfluss auf die Geschäftsführung und Richtlinien eines Unternehmens auszuüben, sei es durch den Besitz an stimmberechtigten Wertpapieren, per Vertrag oder anderweitig.

## 6. Softwarebereitstellung

- a) Hallo Welt! stellt dem Kunden Software in der vertraglich vereinbarten Edition, für die gewählte Systemumgebung und an einem in den Anlagen beschriebenen Übergabepunkt zur Verfügung. Der Umfang der vom Kunden subskribierten Edition wird im Web in einem Softwarekatalog publiziert. Der Publikationsort des Katalogs ist in den Anlagen beschrieben.
- b) Hallo Welt! bietet weiter Softwarepflegeleistungen für die Vertragssoftware an und stellt kontinuierlich Patches und Updates an einem in den Anlagen beschriebenen Übergabepunkt zum Download bereit.

- c) Der Kunde hat nur einen Anspruch auf Bezug der Softwarepflege und Upgrades für die vertragsgegenständliche Software. Gegen gesonderte Vergütung können im Rahmen einer Subskription auch Softwarepflege und Upgrades für kundenspezifische Anpassungen vereinbart werden. Auf Anfrage entwickelt Hallo Welt! für kundenspezifische Erweiterungen, die von Hallo Welt! erstellt wurden, Updates und Patches innerhalb eines Major Releases und stellt diese zum Download bereit. Für Software anderer Hersteller (v.a. MediaWiki, MediaWiki-Erweiterungen) stellt Hallo Welt! Updates und Patches ebenfalls innerhalb eines Major Releases bereit, soweit diese verfügbar sind. Die Bereitstellung von Updates und Patches der Drittsoftware erfolgen aber nur, sofern sie für den Betrieb von BlueSpice benötigt werden. Sollte ein nötiges Update für eine Software eines Drittherstellers nicht zur Verfügung stehen, passt Hallo Welt! diese nach Beauftragung durch den Kunden gegen Gebühr an. Für die Vergütung gilt § 15 (e).
- d) Hallo Welt! stellt Kunden auch Upgrades der Vertragssoftware zum Download bereit. Upgradeverfahren über mehrere Major Releases sind vertraglich nicht geschuldet. Ein Upgrade kundenspezifischer Erweiterungen erfüllt Hallo Welt! nach gesonderter Beauftragung durch den Kunden gegen Gebühr.
- e) Verändert sich im Laufe des Lebenszyklus der zur Verfügung gestellten Software der Umfang der Softwarepflege oder wird der Vertrieb einer zur Verfügung gestellten Open-Source-Software eines Dritten eingestellt, stellt Hallo Welt! nach einem von Hallo Welt! bestimmten Zeitraum die Softwarepflege und Upgrades für ältere Softwareversionen oder für Software, die nicht mehr vertrieben wird, ein.
  - a. Hallo Welt! wird für einen Zeitraum von mindestens zwei Jahren nach Veröffentlichung einer Minorversion der zur Verfügung gestellten Software, die Gegenstand der vertraglich geschuldeten Softwarepflege und Upgrades ist, diese vertraglich geschuldeten Leistungen erbringen.
  - b. Stellt Hallo Welt! die Softwarepflege für eine Softwareversion ein, wird dies dem Kunden mindestens zwei Monate vor deren Einstellung über die Release Notes bekannt geben.
  - c. Stellt Hallo Welt! Softwarepflegeleistungen für einen Major Release ein, kann der Kunde den Subskriptionsvertrag innerhalb einer Frist von vier Wochen nach Mitteilung von Hallo Welt! in den im Web veröffentlichten Release Notes mit einer Kündigungsfrist von zwei Monaten zum Monatsende in Schriftform kündigen.
- f) Die dem Nutzer zur Verfügung gestellte Software, Softwarepflegeleistungen und Upgrades sind urheberrechtlich geschützte Werke. Die ausschließlichen Nutzungsrechte daran stehen grundsätzlich dem Urheber zu.
  - a. Sofern nicht anders geregelt, verwendet Hallo Welt! bei der zur Verfügung gestellten Software von Drittanbietern freie Open-Source-Lizenzen und stellt seine vom ihm selbst entwickelten Softwareleistungen ebenfalls unter eine freie Open-Source-Lizenz (i.d.R. GPLv3).

- b. Der Kunde hat an der vom Hallo Welt! zur Verfügung gestellten Software diejenigen einfachen Nutzungsrechte, die sich aus der jeweiligen Softwarelizenz ergeben. Für eine ordnungsgemäße Lizenzierung hat der Kunde vor Nutzung der Software die jeweils einschlägigen Lizenzbedingungen zu akzeptieren und zu jeder Zeit einzuhalten.
- g) Hallo Welt! geht bei der Übernahme der in diesem Vertrag geregelten Leistungen von einem bestimmten Stand der zu pflegenden Software aus. Um seine Leistungen vertragsgemäß erbringen zu können, ist Hallo Welt! darauf angewiesen, dass der Kunde die Software selbst nicht verändert und Eingriffe in den Source-Code Hallo Welt! überlässt. Für die Dauer der Vertragslaufzeit vereinbaren die Vertragsparteien, dass ein Eingriff in den Source-Code der Anwendung nur durch Hallo Welt! erfolgt. Ausgenommen von dieser Regelung sind Systeme, die mit einem Versionskontrollsystem (z.B. git) verwaltet werden oder alle Änderungen innerhalb der von Hallo Welt! freigegebenen Schnittstellen (z.B. CSS-Anpassungen).

## 7. Produktsupport, Analyse und Hilfe bei Störungen

- a) Zusammen mit der Softwarebereitstellung erhält der Kunde Produktsupport. Produktsupport gewährt – sofern die Leistungsbeschreibungen keine andere Regelung vorsieht – Unterstützung bei der Installation der Vertragssoftware, First- und Second-Level-Support für Fragen zur Anwendung und Konfiguration und Hilfe bei der Nutzung der vertragsgegenständlichen Software. Der Produktsupport bietet keine Hilfe bei der Code-Entwicklung, Layout und Design, System-, Netzwerk- oder Architektur-Design, Server-Optimierungen, Implementierung von Sicherheitsregeln oder -richtlinien, Rechtemanagement und inhaltliche Gestaltung von Websites, die zusammen mit der Software von Hallo Welt! zur Verfügung gestellt werden.
- b) Der Produktsupport für Anwenderfragen (First-Level-Support) erfolgt über ein kostenloses Online-Handbuch, das fortlaufend von Hallo Welt! aktualisiert wird. Die Installationsunterstützung wird über die Nennung von Systemvoraussetzungen und schriftliche Anleitungen zur Installation gewährleistet. Eine Unterstützung bei der Anbindung des Systems an Drittsysteme oder Installationsservices durch Hallo Welt! sind nicht enthalten.
- c) Für vertiefte Fragen zum Produkt, die im Online-Handbuch nicht oder nicht ausreichend dokumentiert sind (Second-Level-Support), aber auch für Störungsmeldungen, stellt Hallo Welt! Kunden ein Ticketsystem und ggf. eine telefonische Hotline bereit oder stellt den Kontakt zu einem persönlichen Ansprechpartner her. Darüber können zwei Personen, die der Kunde Hallo Welt! schriftlich zu benennen hat, Anfragen zur Handhabung der Software stellen.
- d) Zusammen mit der Software-Subskription bietet Hallo Welt! dem Kunden eine kostenlose Analyse und Hilfe bei Störungen der Vertragssoftware:
  - a. Störungsanalyse: Sollten Fehler bei der Handhabung oder dem Betrieb der vertragsgegenständlichen Software auftreten, wird der Kunde Hallo Welt! je nach Vereinbarung telefonisch, über ein Ticketsystem oder per E-Mail vermutete oder nachweisliche Programmfehler mitteilen. Der Kunde wird Hallo Welt! hierzu alle zur Analyse der Stö-



rung notwendigen Informationen zur Verfügung stellen. Hallo Welt! wird die vom Fehler betroffenen Software- und Anlagenteile analysieren und telefonisch, per E-Mail oder über das Ticketsystem Hinweise geben, wie die Störung beseitigt werden kann.

- b. Hilfe bei Störungen: Ergibt die Störungsanalyse, dass es sich um eine Störung der vertragsgegenständlichen Software handelt, erhält der Kunde telefonisch, via Ticketsystem oder per E-Mail Informationen zur Störungsbeseitigung oder Hinweise zur Störungsumgehung. Fehler werden durch die Entwicklung von Korrekturprogrammen (Patches) beseitigt. Hallo Welt! ergänzt oder verbessert – soweit erforderlich – die Dokumentation der Software.
- c. Hallo Welt! wird alle vom Kunden gemeldeten Fehler oder Störungen zeitnah bearbeiten. Hierzu gelten die in den Leistungsbeschreibungen ausgewiesenen Reaktionszeiten. Die Priorität der Störungen wird vom Anbieter weiter in drei Störungsklassen abgestuft.

Störungsklasse	Reaktionszeit
<p><b>Prioritätsgrad 1 (Dringend)</b></p> <p>Das gesamte System des Kunden ist gestört oder es liegt eine nachhaltige Störung des Programmablaufs (z.B. Datenbankabsturz oder -crash) vor, aus der eine <i>vollständige</i> Funktionsuntüchtigkeit des Systems beim Kunden resultiert. Eine Störung von Systemteilen, die zur Störung aller Arbeitsabläufe führt, hat ebenfalls den Prioritätsgrad 1.</p>	<p>Hallo Welt! wird in diesem Fall unverzüglich tätig und den Kunden während der in den Leistungsbeschreibungen ausgewiesenen Servicezeit über den Stand der Problemlösung informieren.</p>
<p><b>Prioritätsgrad 2 (Mittel)</b></p> <p>Teile des gesamten Systems sind durch eine Störung nicht verwendbar bzw. in Teilen der Programmabläufe treten nicht unerhebliche Störungen auf.</p>	<p>Hallo Welt! wird am Tag der Störungsmeldung die Problemlösung aufnehmen. Der Kunde wird über das Ticketsystem über den Stand der Problemlösung informiert.</p>
<p><b>Prioritätsgrad 3 (Gering)</b></p> <p>Kleinere Probleme oder Anforderungen, die den Einsatz der Programme nicht in Frage stellen oder durch Workarounds behoben werden können.</p>	<p>Hallo Welt! wird innerhalb von fünf Arbeitstagen mit der Problemlösung beginnen und den Kunden über das Ticketsystem über den Stand der Problemlösung informieren.</p>

- e) Hallo Welt! erbringt Supportleistungen und Störungsanalysen im Rahmen der in den Leistungsbeschreibungen ausgewiesenen Servicezeiten.
- f) Die Beseitigung von Störungen, die von diesem Vertrag nicht umfasst sind, beispielsweise weil sie ihre Ursache nicht an der vertragsgegenständlichen Software haben, sondern aufgrund von Fehlbedienung, fahrlässiger bzw. vorsätzlicher Beschädigung oder Veränderung der Programme entstanden sind, übernimmt Hallo Welt! nur nach gesonderter Vereinbarung auf Anforderung des Kunden gegen gesonderte Vergütung. Eine gesonderte Vergütung fällt auch dann an, wenn sich erst im Zuge der Störungsanalyse erweist, dass die Störungsursache nicht in der vertragsgegenständlichen Software zu finden ist.
- g) Verändert sich im Laufe des Lebenszyklus der zur Verfügung gestellten Software der Umfang der Supportdienstleistungen oder wird der Vertrieb einer zur Verfügung gestellten Open-Source-Software eines Dritten eingestellt, stellt auch Hallo Welt! nach einigen Jahren die Supportdienstleistungen für ältere Softwareversionen oder für Software, die nicht mehr vertrieben wird, ein. Hier gilt folgendes:
  - a. Hallo Welt! wird für einen Zeitraum von mindestens zwei Jahren nach Veröffentlichung einer Minorversion der zur Verfügung gestellten Software, die Gegenstand der vertraglich geschuldeten Supportdienstleistungen ist, Supportdienstleistungen erbringen.
  - b. Stellt Hallo Welt! die Supportdienstleistungen für eine Softwareversion ein, wird er dies dem Kunden zwei Monate vor Einstellung über die Release Notes mitteilen.
  - c. Stellt Hallo Welt! Dienstleistungen für einen Major Release ein, kann der Kunde den Subskriptionsvertrag innerhalb einer Frist von vier Wochen nach Mitteilung von Hallo Welt! über den im Web publizierten Release Notes mit einer Frist von zwei Monaten zum Monatsende in Schriftform kündigen.

## 8. Servicepakete und ergänzende Leistungen

- a) Für Leistungen, die nicht von der Softwarebereitstellung und dem Produktsupport abgedeckt werden, bietet Hallo Welt! dem Kunden ergänzende Dienstleistungen, die gegen Vergütung des Aufwands (Time&Material) erbracht werden.
- b) Der Kunde kann hierzu vergünstigte jährliche Servicepakete (z.B. Stundenkontingente) subskribieren.
  - a. Bei Buchung eines Servicepakets ist dieses im Voraus zu zahlen.
  - b. Die Laufzeit eines Servicepakets beträgt, sofern nichts anderes vereinbart wurde, ein Jahr. Nicht aufgebrauchte Servicestunden verfallen am Ende des Vertragsjahres.
  - c. Ergänzende Services, die im Rahmen eines Servicepakets abgerechnet werden können, sind in den Anlagen dieses Vertrags beschrieben.

- d. Die Abrechnung ergänzender Services auf Stundenbasis zum Listenpreis bleibt möglich.
- c) Weitere Dienstleistungen wie individuelle Trainings, Consulting, Projektmanagement und Auftragsprogrammierung sind nicht Gegenstand dieses Vertrags. Solche Leistungen kann der Kunde durch gesonderte Beauftragung und unabhängig von diesem Vertrag beziehen. Für diese Dienstleistungen gelten die jeweils aktuellen Listenpreise und die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Hallo Welt!

## 9. Cloud-Services

- a) Entsprechend der vom Kunden gebuchten Leistung hat der Kunde Zugang zu Cloud-Services. Die Cloud-Services ermöglichen dem Kunden die Nutzung von Software von Hallo Welt!, die auf dem Server von Hallo Welt! oder auf einem Dritt-Server gespeichert ist, über eine Internetverbindung.
- b) Hallo Welt! setzt die für Cloud-Services erforderliche Software in der jeweils aktuell angebotenen Version ein. Bei Software von Drittanbietern wird diese aktualisiert, soweit es für den Betrieb des Gesamtsystems notwendig ist. Die Aktualisierung der Vertragssoftware, das Einspielen von Updates oder Patches wird dem Kunden frühzeitig angekündigt, sofern die Benutzung des Systems durch die Aktualisierung beeinträchtigt wird.
- c) Upgrades der Software erfolgen nur nach Beauftragung durch den Kunden.
- d) Die über Cloud-Services betriebene Vertragssoftware verbleibt auf den Servern von Hallo Welt! oder des Drittanbieters und werden unter der in den Anlagen dieses Vertrags genannten URL an der Schnittstelle des vom Anbieter oder des Drittanbieters betriebenen Datennetzes zum Internet zur Nutzung bereitgestellt. Die Herstellung und Aufrechterhaltung der Datenverbindung zwischen dem IT-System des Kunden und dem Übergabepunkt ist von Hallo Welt! nicht geschuldet.
- e) Hallo Welt! erbringt die vertraglich geschuldeten Cloud-Services soweit vertraglich nichts anderes bestimmt ist mit einer Gesamtverfügbarkeit von 99,5%. Die Gesamtverfügbarkeit berechnet sich auf der Grundlage der im Vertragszeitraum auf den jeweiligen Kalendermonat entfallenden Zeit abzüglich der Wartungsarbeiten. Hallo Welt! ist berechtigt, die Wartungsarbeiten werktags in der Zeit von 17 bis 21 Uhr für insgesamt zwei Stunden im Kalendermonat durchzuführen. Hiervon ausgenommen sind Ausfallzeiten durch Wartung und Software-Updates sowie Zeiten, in denen der Webserver aufgrund von technischen oder sonstigen Problemen, die nicht im Einflussbereich von Hallo Welt! liegen (höhere Gewalt, Verschulden Dritter etc.), über das Internet nicht zu erreichen ist.
- f) Eine Rückvergütung von Entgelten bei Ausfällen von Diensten wegen einer außerhalb des Verantwortungsbereichs von Hallo Welt! liegenden Störung ist ausgeschlossen.

- g) Hallo Welt! kann den Zugang zu den Leistungen beschränken, sofern die Sicherheit des Netzbetriebes, die Aufrechterhaltung der Netzintegrität, insbesondere die Vermeidung schwerwiegender Störungen des Netzes, der Software oder gespeicherter Daten dies erfordern.
- h) Soweit vertraglich vorgesehen, kann der Kunde den Umfang des zur Verfügung stehenden Speicherplatzes oder anderer Leistungsmerkmale bei der Bestellung wählen. Der Kunde hat dann die Möglichkeit, auf der für ihn eingerichteten Datenbank seine Daten abzulegen, auf die er im Zusammenhang mit der Nutzung der überlassenen Vertragssoftware zugreifen kann. Hallo Welt! schuldet in diesem Fall nur die Zurverfügungstellung der in der Bestellung oder in den Anlagen genannten Leistungsmerkmale. Für die Beachtung der handels- und steuerrechtlichen Aufbewahrungsfristen ist der Kunde selbst verantwortlich.
- i) Im Fall der Kündigung nach Ziffer 20 werden nach Ablauf einer achtwöchigen Frist die in der Datenbank vorhandenen Daten des Kunden endgültig – das heißt nicht wiederherstellbar – gelöscht. Diese Löschung erfolgt ungeachtet der Qualität, Beschaffenheit, Werthaltigkeit und der Bedeutung dieser Daten für den Kunden.
- j) Der Kunde kann die in der von Hallo Welt! eingerichteten Datenbank abgelegten Daten, die er im Rahmen der Service-Nutzung in das System eingestellt hat, nach einer Kündigung des Services herunterladen. Ein Zurückbehaltungsrecht sowie das gesetzliche Vermieterpfandrecht (§ 562 BGB) stehen Hallo Welt! hinsichtlich der Daten des Kunden nicht zu.
- k) Je nach vertraglich vereinbarter Leistung trägt Hallo Welt! für eine ausreichende Datensicherung gegen Datenverlust bei Serverabsturz oder unbefugten Zugriff Dritter Sorge. Sofern nicht anders geregelt, obliegt es dem Kunden, ordnungsgemäße Datensicherungen durchzuführen.
- l) Sowohl bei der den Cloud-Services zu Grunde liegenden Software als auch bei deren optischen Darstellung handelt es sich um urheberrechtlich geschützte Werke. Die ausschließlichen Nutzungsrechte daran stehen grundsätzlich dem Urheber zu. Der Kunde hat während der Laufzeit dieses Vertrages Zugang zu den jeweiligen von Hallo Welt! öffentlich zugänglich gemachten Cloud-Services. Der Kunde darf die von Hallo Welt! zur Verfügung gestellten Cloud-Services ausschließlich zu den in den Leistungsbeschreibungen beschriebenen Zwecken mit namentlich genannten Benutzern nutzen.
- m) Der Kunde ist für alle über die Cloud-Services veröffentlichten Inhalte – vor allem für die Inhalte eines gehosteten Wikis – selbst verantwortlich. Der Kunde ist Eigentümer der von ihm veröffentlichten Inhalte.
- n) Kunden werden hiermit darauf hingewiesen, dass eine gesetzliche Kennzeichnungspflicht z.B. dann bestehen kann, wenn auf den Internetseiten Teledienste oder Mediendienste angeboten werden. Kunden müssen der Impressumspflicht selbst nachkommen.
- o) Der Kunde versichert, dass er keine Inhalte auf dem vertragsgegenständlichen Speicherplatz speichert, in das Internet einstellt oder versenden wird, deren Bereitstellung, Veröffentlichung oder Nutzung gegen geltendes Recht, insbesondere Strafrecht, Urheberrecht, Marken und sonstige Kennzeichnungsrechte oder Persönlichkeitsrechte verstößt. Der Kunde verpflichtet

sich, keine Daten oder Dateien zur Verfügung zu stellen, die einen Schadcode enthalten und keine Kettenbriefe oder so genannte Spam-E-Mails zu versenden.

- p) Ein Verstoß des Kunden gegen die § 9 m) bis o) genannten Verpflichtungen berechtigt den Anbieter zur außerordentlichen Kündigung und zur Sperrung des Zugangs zur Vertragssoftware.
- q) Verstößt der Kunde gegen eine unter § 9 m) bis o) genannte Pflicht, ist er zur Unterlassung des weiteren Verstoßes, zum Ersatz des dem Anbieter durch den Verstoß entstandenen und noch entstehenden Schadens verpflichtet. Sonstige Ansprüche von Hallo Welt!, insbesondere zur Sperrung der Inhalte und zur außerordentlichen Kündigung, bleiben unberührt.
- r) Für die Bereitstellung von Cloud-Services können Dienstleistungen, Produkte und Servertechnologien Dritter erforderlich sein. Um diese Dienstleistungen, Produkte und Servertechnologien für den Kunden sicherzustellen, ist Hallo Welt! berechtigt, Drittanbieter unterzubeauftragen. Der Kunde erteilt an dieser Stelle ausdrücklich seine Einwilligung in die Beauftragung von Drittanbietern.

## 10. Weitere Regelungen zur Leistungserbringung

- a) Software-Subskription und Support-Leistungen (z.B. Installationen) werden grundsätzlich online oder per Fernwartung erbracht, außer es ist individuell ein Vor-Ort-Service vereinbart.
- b) Die Leistungen werden auf Wunsch des Kunden am Installationsort durchgeführt, wenn die Datenverarbeitungseinheiten, auf denen das Programm installiert ist, funktionsbereit sind. Diese Vor-Ort-Leistung unterliegt einer gesonderten Vergütungspflicht. Ob die Leistungen per Fernwartung oder vor Ort erfolgen, entscheidet Hallo Welt! nach Rücksprache mit dem Kunden.
- c) Die Mitarbeiter von Hallo Welt! treten in kein Arbeitsverhältnis zum Kunden. Die Parteien sind einander nicht weisungsbefugt.

## 11. Unterstützte Anwendungsfälle

- a) Subskribierte Software wird dem Kunden nur dann zur Verfügung gestellt, wenn sie für einen unterstützten Anwendungsfall verwendet wird.
- b) Die mit der Vertragssoftware verbundenen unterstützten Anwendungsfälle bestimmen auch die Art der erforderlichen Subskription. Wenn Ihre Nutzung irgendeines Teiles der Subskription einem unterstützten Anwendungsfall zuwiderläuft oder widerspricht, ist der Kunde für den Kauf der zur Abdeckung einer solchen Nutzung erforderlichen Subskription verantwortlich.

Anwendungsfall	Beschreibung
<b>Produktivsystem (Production system)</b>	<p>Die Softwaresubskription erfolgt zu Produktionszwecken Das bedeutet: die Anwendung der Software (a) in einer Produktionsumgebung, (b) unter dem generellen Einsatz von Livedaten und/oder Anwendungen zu anderen als Entwicklungszwecken, (c) für die Erstellung zentraler Master-Systeme zum Betrieb mehrerer Instanzen (Masterwikis).</p>
<b>QS-System (QA system)</b>	<p>Die Softwaresubskription dient der Qualitätssicherung oder Entwicklungszwecken. Entwicklungszwecke bedeutet die Anwendung der Software für den bestimmten Zweck (a) der Softwareentwicklung, (b) der Erstellung von Prototypen, der Qualitätssicherung oder der Prüfung und (c) der Vorstellung von Software oder Hardware, die mit oder auf der Software ausgeführt wird.</p> <p>Diese Subskription dient ebenso für Backup-Instanzen (replizierte oder gespiegelte Instanzen) oder Systeme zu Schulungszwecken.</p> <p>Sie darf zu keinen anderen Zwecken eingesetzt werden.</p>
<b>Testsystem (Trial system)</b>	<p>Diese Subskription umfasst Dienstleistungen, deren alleiniger Zweck die zeitlich begrenzte Eignungsbewertung der Software für den künftigen Einkauf beim Anbieter oder einem von ihm autorisierten Partner ist.</p> <p>Zum Zweck dieser Bewertung werden den Interessenten gesonderte Konditionen für die Software-Subskription, für Supportdienstleistungen und Cloud Services gewährt. Von daher darf diese Subskription zu keinen anderen Zwecken (z.B. zu Produktions- oder Entwicklungszwecken) verwendet werden.</p>
<b>Entwicklersystem (Developer system)</b>	<p>Diese Subskription dient ausschließlich Entwicklungszwecken durch akzeptierte und registrierte Entwickler, Hochschulforschungsprojekte (beispielsweise für die Entwicklung von Extensions oder Debugging) oder zertifizierte Partner.</p> <p>Sie darf zu keinem anderen Zweck (z.B. als Produktivsystem) eingesetzt werden.</p>

## 12. Pflichten des Kunden

- a) Der Kunde teilt Hallo Welt! einen Systemverantwortlichen sowie einen Stellvertreter mit. Der Systemverantwortliche und sein Stellvertreter sind Ansprechpartner von Hallo Welt! in allen Fragen der Durchführung des Vertrages und erteilen die zur Durchführung des Vertrages erforderlichen Auskünfte und treffen Entscheidungen selbst oder können diese veranlassen.
- b) Der Kunde ist verpflichtet, Hallo Welt! umgehend zu benachrichtigen, wenn die tatsächliche Anzahl der von ihm verwendeten Softwareeinheiten oder anderer Leistungsmerkmale die Anzahl der Einheiten überschreitet, für die der Kunde die entsprechenden Gebühren bezahlt hat. Er meldet die Anzahl der zusätzlichen Einheiten sowie das jeweilige Datum, an dem diese Einheiten erstmals verwendet wurden. Hallo Welt! stellt die entsprechenden Services für diese Einheiten in Rechnung.
- c) Der Kunde wird selbst und auf seine Kosten die erforderlichen technischen und infrastrukturellen Voraussetzungen schaffen, die auf seiner Seite für die Nutzung der vertragsgegenständlichen Software erforderlich sind. Dazu gehört insbesondere die funktionsfähige Bereithaltung von Endgeräten mit entsprechenden Browsern und deren Anbindung an den Leistungsübergabepunkt über eine geeignete Datenfernverbindung (z.B. Internetverbindung). Hallo Welt! gibt bekannt, welche Browser-Typen, Datenbanken, Servertechnologien und Betriebssysteme von der Vertragssoftware unterstützt werden.
- d) Der Kunde wird Hallo Welt! auftretende Störungen unverzüglich mitteilen und bei der Störungsuntersuchung und Störungsbeseitigung im Rahmen des Zumutbaren unterstützen. Hierzu gehört es insbesondere, Hallo Welt! auf dessen Anforderung schriftliche Störungsberichte vorzulegen und sonstige Daten und Protokolle bereitzustellen, die zur Analyse der Störung geeignet sind, sofern diese verfügbar sind. § 536c BGB (Mängelanzeige durch den Mieter) gilt entsprechend.
- e) Hallo Welt! ist in der Lage und berechtigt, Leistungen per Fernwartung zu erbringen. Der Kunde hat dazu auf seiner Seite die für eine Fernwartung notwendigen technischen Voraussetzungen geschaffen. Näheres ist in den Leistungsbeschreibungen geregelt.
- f) Der Kunde hat bei einem Service vor Ort dem Personal von Hallo Welt! den Zugang zu den Datenverarbeitungseinheiten, auf denen die vertragsgegenständliche Software installiert ist, zu gestatten und zu ermöglichen. Er hält auch die für die Durchführung der Softwarepflegetechnischen Einrichtungen wie Internetzugang, Stromversorgung, Telefonverbindung und Datenübertragungsleitungen funktionsbereit und stellt diese in angemessenem Umfang kostenlos zur Verfügung.

## 13. Schadensersatzanspruch von Hallo Welt!

- a) Der Kunde ist berechtigt, die von Hallo Welt! zur Verfügung gestellten urheberrechtlich geschützten Leistungen nur im Rahmen des vertraglich Vereinbarten zu nutzen, soweit Hallo Welt! die Rechte an diesen Leistungen hat. Bei einer vertragswidrigen Nutzung hat Hallo Welt! gegenüber dem Kunden einen Anspruch auf Schadensersatz.

- b) Eine vertragswidrige Nutzung liegt insbesondere vor:
  - a. bei der Bereitstellung von Softwarezugängen oder Softwaresubskriptionen an Drittparteien,
  - b. in dem Gebrauch der Leistungen dieses Vertrages zum Support für Drittparteien,
  - c. bei Weitervertrieb der von Hallo Welt! entwickelten Software durch den Kunden, soweit dies vertraglich nicht vereinbart wurde.
- c) Der Umfang des Schadensersatzanspruches bemisst sich nach der Lizenzgebühr, die Hallo Welt! für die Nutzung üblicherweise verlangt. Etwaige urheberrechtlich zulässige Zuschläge für fehlende Nutzungsrechte als auch die Geltendmachung weiteren Schadens bleiben hiervon unberührt.

## 14. Recht von Hallo Welt! auf Überprüfung der Vertragseinhaltung

- a) Hallo Welt! oder ein von ihm beauftragter Vertreter ist während der Laufzeit dieses Vertrages und ein Jahr darüber hinaus berechtigt, die Anlagen und Einrichtungen sowie die Unterlagen des Kunden daraufhin zu überprüfen, ob der vorliegende Vertrag vom Kunden eingehalten wird.
- b) Eine solche Überprüfung findet nur während der gewöhnlichen Geschäftszeiten des Kunden statt und wird mindestens vierzehn Tage vorher von Hallo Welt! schriftlich angekündigt.
- c) Hallo Welt! teilt dem Kunden jede Nichteinhaltung mit.
- d) Der Kunde kann ab dem Datum dieser Mitteilung innerhalb von vierzehn Tagen die Zahlungen für die jeweils bereitgestellten Subskriptionen für nicht gemeldete Softwareeinheiten leisten.

## 15. Vergütung

- a) Soweit in den Anlagen dieses Vertrages nicht ausdrücklich anderes vereinbart, richtet sich die Vergütung von Hallo Welt! nach der jeweils gültigen Servicegebühr für die vertragsgegenständlichen Leistungen. Die Servicegebühr umfasst sämtliche Gebühren für die nach diesem Subskriptionsvertrag und den Anlagen vereinbarten Leistungen.
- b) Soweit Software bei einem externen Anbieter kostenpflichtig lizenziert werden muss, wird Hallo Welt! den Kunden hierauf im Rahmen des im Web publizierten Softwarekataloges hinweisen. Die Gebühren für den Download kostenpflichtiger Software sind vom Kunden zu tragen. Eine Zahlungsverpflichtung von Hallo Welt! gegenüber einem externen Anbieter bei einem Download kostenpflichtiger Software durch den Kunden ergibt sich aus diesem Vertrag nicht.



- c) Die Gebühren ergeben sich aus den folgenden Leistungsmerkmalen: gewählte Edition, gewählte Serverumgebung, Anzahl der Nutzer, genutzte Softwareeinheiten, unterstützter Anwendungsfall, gewählte Servicepakete.
- d) Gebühren bei erweiterten Leistungen (Änderung des unterstützten Anwendungsfalls, eine umfangreichere Edition, mehr Nutzer, zusätzliches Servicepaket, mehr Softwareeinheiten) sind sofort fällig, siehe Ziffer 5 d) a. Downgrades der Leistungen samt niedrigerer Vergütung werden unter Einhaltung der Kündigungsregelungen aus Ziffer 20 oder nach Vereinbarung am Ende eines Vertragsjahres wirksam.
- e) Für die Pflege und den Support von Hallo Welt! gelieferten kundenspezifischen Anpassungen, die nicht in den Leistungsbeschreibungen enthalten sind, erhält Hallo Welt! eine monatliche Vergütung. Die zusätzliche Vergütung ist in den Bestell- und Rechnungsunterlagen gesondert ausgewiesen.
- f) Für zusätzlich zu diesem Vertrag vereinbarte Leistungen (wie z. B. die Anpassung und Einrichtung der Anwendung, Schulungsleistungen oder die Übernahme einer beim Kunden oder einem anderen Anbieter vorhandenen Datenbank), die Hallo Welt! im Auftrag des Kunden erbringt und die nicht Gegenstand dieses Vertrages sind, gelten die jeweiligen vertraglich vereinbarten Preise und Konditionen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Hallo Welt!.
- g) Sämtliche Gebühren verstehen sich zuzüglich Steuern. Steuern bezeichnen sämtliche Mehrwert-, Umsatz-, Verbrauchs- und sonstige Steuern, einschließlich Buß- und Zwangsgelder, Strafgebühren und Zinsen, jedoch keine Steuern, die ausschließlich auf die Erträge von Hallo Welt! erhoben werden. Der Kunde übernimmt diese Steuern und sonstigen Kosten wie Zölle, die Hallo Welt! durch Erfüllung seiner in diesem Vertrag festgelegten Leistungen entstehen.
- h) Die jeweilige Servicegebühr ist vom Kunden im Voraus für ein Vertragsjahr zu bezahlen und 14 Kalendertage nach Rechnungsstellung durch den Kunden zur Zahlung fällig, soweit vertraglich nicht anders vereinbart. Maßgebend für eine fristgerechte Zahlung ist der Tag der Wertstellung auf dem Geschäftskonto der Hallo Welt!.
- i) Hallo Welt! ist zu einer angemessenen Anhebung der vereinbarten Pauschale nach schriftlicher Ankündigung berechtigt. Eine solche Anhebung tritt frühestens sechs Monate nach Ablauf des Quartals in Kraft, in dem Hallo Welt! die Änderung mitgeteilt hat und darf die Gebühren des vorausgehenden Zwölfmonatszeitraumes um nicht mehr als 10% überschreiten. Innerhalb des ersten Vertragsjahres ist eine Gebührenerhöhung grundsätzlich ausgeschlossen. Sofern der Kunde mit der Gebührenanpassung nicht einverstanden ist, kann er diesen Vertrag mit einmonatiger Frist zum Tag des Inkrafttretens der neuen Gebühren schriftlich kündigen.
- j) Unabhängig vom Vertragsgegenstand können Forderungen der Hallo Welt! per Überweisung auf das Geschäftskonto der Hallo Welt!, durch Zahlung über Bezahlssysteme (z.B. PayPal) oder Kreditkarte unter Angabe der jeweiligen Auftrags- oder Rechnungsnummer oder durch Übergabe eines auf eine inländische Bank gezogenen Schecks erfüllt werden. Weitere Zahlungsarten, insbesondere Wechsel, Sachgüter, Guthaben oder Abtretung von Forderungen an Dritte werden nicht akzeptiert. Anfallende Gebühren für die gewählte Zahlungsart (z.B. Kreditkartengebühren) bezahlt der Kunde.

- k) Leistungsort für die Hallo Welt! ist, vorbehaltlich einer abweichenden einzelvertraglichen Regelung, der Geschäftssitz in Regensburg.
- l) Hallo Welt! hat Anspruch auf Ersatz ihrer erforderlichen Aufwendungen, die ihr in Ausübung ihrer Tätigkeit nach diesem Vertrag entstehen. Reise- und Übernachtungskosten hat der Kunde im üblichen Umfang (EUR 0,50 pro gefahrenen KM, bzw. Bahn 2. Klasse; bis zu EUR 140,- pro Übernachtung in einem 4-Sterne-Hotel gegen Vorlage einer Quittung) zu erstatten, sofern nichts anderes zwischen den Parteien vereinbart ist.
- m) Kommt der Kunde mit seinen Zahlungspflichten in Verzug, gelten die gesetzlichen Vorschriften. Insbesondere fallen Verzugszinsen in gesetzlicher Höhe an. Das Recht zur Geltendmachung weitergehender Schäden bleibt unberührt. Zusätzlich kann Hallo Welt! nach angemessener Fristsetzung die Zugänge des Kunden sperren, bis dieser seinen Zahlungsverpflichtungen nachgekommen ist.

## 16. Gewährleistung

- a) Hallo Welt! übernimmt die Gewährleistung für die vereinbarte Beschaffenheit der vom Anbieter entwickelten und zum Download bereitgestellten Software, Softwarepflegeleistungen und Upgrades in den dafür laut Systemanforderungen beschriebenen Umgebungen sowie dafür, dass der Kunde die vom Anbieter entwickelten und zum Download bereitgestellten Software, Softwarepflegeleistungen und Upgrades ohne Verstoß gegen Rechte Dritter nutzen kann. Die Sachmängelgewährleistung gilt nicht für Mängel, die darauf beruhen, dass die Software, Softwarepflegeleistungen und Upgrades in einer Hardware- oder Softwareumgebung eingesetzt werden, die den Systemanforderungen nicht gerecht wird oder für Änderungen und Modifikationen, die der Kunde oder Dritte an Software, Softwarepflegeleistungen und Upgrades vorgenommen haben, ohne hierzu kraft Gesetzes, dieses Vertrages oder aufgrund einer vorherigen schriftlichen Zustimmung von Hallo Welt! berechtigt zu sein. Dies gilt nicht in den Fällen, in denen dies ohne Einfluss auf die Entstehung des Mangels war.
- b) Die Beseitigung von Störungen und Schäden der vom Anbieter zum Download bereitgestellten Software, Softwarepflegeleistungen und Upgrades, die durch unsachgemäße Behandlung seitens des Kunden, durch Veränderung des Source-Codes durch den Kunden, durch Einwirkung Dritter oder durch höhere Gewalt verursacht werden und für die kein Gewährleistungsanspruch des Kunden besteht, kann im Einzelfall zwischen den Parteien gegen gesonderte Vergütung vereinbart werden.
- c) Hallo Welt! übernimmt keine Gewährleistung für die Beschaffenheit der zum Download bereitgestellten Open-Source-Software Dritter. Ebenso übernimmt Hallo Welt! keine Gewährleistung für Mängel der mit der Vertragssoftware in einem Container (Docker) oder einer virtuellen Maschine ausgelieferten Drittsoftware, insb. Betriebssysteme. Wird die Vertragssoftware in einem solchen Container oder einer virtuellen Maschine ausgeliefert, so gewährleistet Hallo Welt! nur die Funktionsfähigkeit des gesamten Containers oder der virtuellen Maschine in der ausgelieferten Form.

- d) Ist der Kunde Kaufmann, hat er die Software, Softwarepflegeleistungen und Upgrades unverzüglich nach Erhalt auf offensichtliche Mängel zu überprüfen und diese bei Vorliegen dem Anbieter unverzüglich mitzuteilen, ansonsten gilt der Mangel als genehmigt und eine Gewährleistung für diese Mängel ist ausgeschlossen. Entsprechendes gilt, wenn sich später ein solcher Mangel zeigt. § 377 HGB (Untersuchung einer Ware durch den Kunden) findet Anwendung.
- e) Der Kunde wird Hallo Welt! bei der Mangelfeststellung und -beseitigung unterstützen und unverzüglich Einsicht in die Unterlagen gewähren, aus denen sich die näheren Umstände des Auftretens des Mangels ergeben.
- f) Hallo Welt! ist im Falle eines Sachmangels zunächst zur Nacherfüllung berechtigt, mithin nach eigener Wahl zur Beseitigung des Mangels (Nachbesserung) oder zur Ersatzlieferung. Im Rahmen der Ersatzlieferung wird der Kunde gegebenenfalls einen neuen Stand der Software, Softwarepflegeleistungen und Upgrades übernehmen, es sei denn dies führt zu unzumutbaren Beeinträchtigungen. Bei Rechtsmängeln wird Hallo Welt! dem Kunden nach eigener Wahl eine rechtlich einwandfreie Nutzungsmöglichkeit an der Software, den Softwarepflegeleistungen und Upgrades verschaffen oder diese so abändern, dass keine Rechte Dritter mehr verletzt werden.
- g) Hallo Welt! ist berechtigt, die Gewährleistung in den Räumlichkeiten des Kunden zu erbringen. Hallo Welt! genügt seiner Pflicht zur Nachbesserung in Bezug auf Updates auch, indem er unverzüglich mit einer automatischen Installationsroutine versehene Updates auf seiner Homepage zum Download bereitstellt und dem Kunden telefonischen Support zur Lösung etwa auftretender Installationsprobleme anbietet.
- h) Gewährleistungsansprüche aufgrund von Sachmängeln verjähren in einem Jahr. Das gilt nicht, bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit, bei der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit oder bei ausdrücklich gegebenen Garantien. Die Durchsetzung von Mängelansprüchen ist davon abhängig, dass Mängel innerhalb von zwei Wochen nach ihrem erstmaligen Erkennen schriftlich gemeldet werden und reproduzierbar sind. Die Verjährung beginnt im Falle des Verkaufs auf einem Datenträger mit der Ablieferung der Vertragssoftware, im Falle des Verkaufs mittels Download aus dem Internet nach Mitteilung und Freischaltung der Zugangsdaten für den Downloadbereich.

## 17. Haftung von Hallo Welt!

- a) Hallo Welt! haftet für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit.
- b) Bei leichter Fahrlässigkeit haftet Hallo Welt! nur, sofern eine wesentliche Vertragspflicht verletzt wird, deren Erfüllung für die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages und Erreichung des Vertragszwecks von besonderer Bedeutung ist und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertrauen darf (Kardinalpflicht). Bei der leicht fahrlässigen Verletzung einer Kardinalpflicht ist die Haftung beschränkt auf die Summe der im Laufe eines Jahres zu entrichtenden vertraglich vereinbarten Vergütung.

- c) Die Haftung für Datenverlust wird auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und gefahrensprechender Anfertigung von Sicherungskopien, wozu sich der Kunde verpflichtet, eingetreten wäre, es sei denn, es liegt ein Fall des Vorsatzes, der groben Fahrlässigkeit oder eine schuldhafte Verletzung von Kardinalpflichten vor.
- d) Die vorstehenden Haftungsausschlüsse gelten nicht bei Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit sowie bezüglich der Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz und der Haftung aufgrund ausdrücklich gegebener Garantien. Eine weitergehende Haftung von Hallo Welt!, insbesondere für durch Software von Drittanbietern verursachten Schäden, wird ausgeschlossen.
- e) Die vorstehenden Haftungserleichterungen nach § 17 Abs. a) bis d) gelten auch zugunsten der gesetzlichen Vertreter, Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen von Hallo Welt!.
- f) Die verschuldensunabhängige Garantiehafung des Vermieters für anfängliche Mängel nach § 536a Abs. 1 Alt. 1 BGB, die verschuldensabhängige Haftung für nachträgliche Mängel nach § 536a Abs. 1 Alt. 2 BGB sowie das Selbstbeseitigungsrecht nach § 536a Abs. 2 BGB werden ausgeschlossen, es sei denn, es handelt sich um eine vorsätzliche oder grob fahrlässige Pflichtverletzung oder um die Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit.

## 18. Datenschutz und Geheimhaltung

- a) Die Vertragspartner beachten für Instanzen der vertragsgegenständlichen Software die gesetzlichen Vorschriften für den Schutz von personenbezogenen Daten, insbesondere die Bestimmungen des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) und der EU-Datenschutzgrundverordnung (EU-DSGVO).
- b) Verarbeitet der Kunde im Rahmen dieses Vertragsverhältnisses personenbezogene Daten, so ist er für die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften selbst verantwortlich. Hallo Welt! wird die vom Kunden übermittelten Daten nur im Rahmen der Weisungen des Kunden verarbeiten. Eine Übermittlung der Daten an Dritte – außer zur technischen Abwicklung an den Serverbetreiber – findet ohne Einwilligung des Kunden nicht statt.
- c) Hallo Welt! ergreift geeignete Maßnahmen, damit Dritte nicht unberechtigt über die Fernwartungseinrichtung in das EDV-System des Kunden eindringen können. Hallo Welt! wird mindestens die mit dem Kunden vereinbarten Sicherheitsmaßnahmen ergreifen.
- d) Die vom Kunden in der für ihn von Hallo Welt! eingerichteten Datenbank abgelegten Daten werden in täglich vorgenommenen Abzügen vorgehalten. Gegen Gebühr führt Hallo Welt! zusätzliche Datensicherungen für den Kunden durch. Der Kunde räumt der Hallo Welt! das Recht ein, die für den Kunden zu speichernden Daten vervielfältigen zu dürfen, soweit dies zur Erbringung der nach diesem Vertrag geschuldeten Leistungen erforderlich ist (insbesondere zu Zwecken der Datensicherheit). Zur Beseitigung von Störungen ist Hallo Welt! auch berechtigt, Änderungen an der Struktur der Daten oder dem Datenformat vorzunehmen.

- e) Der Kunde ist verpflichtet, seine Zugangsdaten gegenüber unbefugten Dritten geheim zu halten. Insbesondere sind Benutzername und Passwort so aufzubewahren, dass der Zugriff auf diese Daten durch unbefugte Dritte unmöglich ist, um einen Missbrauch des Zugangs durch Dritte auszuschließen. Der Kunde verpflichtet sich, Hallo Welt! unverzüglich zu informieren, sobald er davon Kenntnis erlangt, dass unbefugten Dritten das Passwort bekannt ist.
- f) Hallo Welt! wird mit Kunden aus der EU einen separaten Vertrag zur Auftragsverarbeitung (EU-DSGVO) abschließen.
- g) Die Parteien verpflichten sich, über alle ihnen im Rahmen der Vorbereitung, Durchführung und Erfüllung dieses Vertrages zur Kenntnis gelangten vertraulichen Vorgänge, insbesondere Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse des anderen Vertragsteils Stillschweigen zu bewahren und diese weder weiterzugeben noch auf sonstige Art zu verwerten, soweit vertraglich nicht anders vereinbart.
- h) Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse sind alle auf das Unternehmen der jeweiligen Vertragspartei bezogenen Tatsachen, Umstände und Vorgänge, die nicht offenkundig, sondern nur einem begrenzten Personenkreis zugänglich sind und an deren Nichtverbreitung die jeweilige Vertragspartei ein berechtigtes Interesse hat.
- i) Diese Pflicht zur Geheimhaltung gilt gegenüber jeglichen unbefugten Dritten, d.h. auch gegenüber unbefugten Mitarbeitern sowohl eigenen wie denen des Vertragspartners, sofern die Weitergabe von Informationen nicht zur ordnungsgemäßen Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen von Hallo Welt! erforderlich ist. In Zweifelsfällen ist die betroffene Partei verpflichtet, den Vertragspartner vor einer solchen Weitergabe um Zustimmung zu bitten.
- j) Diese Geheimhaltungsverpflichtung bleibt auch nach Beendigung dieses Vertrages bestehen.

## 19. Gewerbliche Schutzrechte und geistiges Eigentum

- a) Der Kunde ist nicht berechtigt, Urhebervermerke, Logos, Lizenzbestimmungen oder sonstige Hinweise auf bestehende geistige Schutzrechte von Hallo Welt! auf den Webseiten oder der Software zu entfernen oder eigene Urhebervermerke anzubringen.
- b) Sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde, werden mit vorliegendem Vertrag weder ausdrücklich noch stillschweigend Rechte oder Lizenzen zur Verwertung von Handelsnamen, Dienstleistungsmarken oder Warenzeichen gewährt, die entweder Eigentum von Hallo Welt!, des Kunden, des Partners oder Eigentum Dritter sind. Dies beinhaltet insbesondere auch die Weitergabe der Software unter Verwendung der Warenzeichen von Hallo Welt!.
- c) Die Vertragsparteien kommen überein, dass der Nutzen der Subskription von Open-Source-Software in der schnellen Verfügbarkeit und Offenheit von Produktverbesserungen, Aktualisierungen und Neuentwicklungen im Ecosystem der Software liegt. Daher ist Hallo Welt! berechtigt, sein im Zuge und Verlauf eines Auftrages erarbeitetes technisches Know-how, die entwickelten Ideen, Methoden, Konzepte, Strukturen, Verfahren, Erfindungen, Entwicklungen, Prozesse, Entdeckungen, Weiterentwicklungen und sonstige Informationen und Materialien ohne Rechenschaftspflicht in jeder geeigneten Form zu verwerten, einschließlich für sich selbst und seine Kunden.

- d) Die Vertragsparteien werden jedoch geschütztes geistiges Eigentum des jeweils anderen Vertragspartners ohne Absprache nicht übersetzen, bearbeiten, ihr Arrangement ändern oder andere Bearbeitungen einschließlich von Fehlerberichtigungen vornehmen. Die Vertragspartner werden geschützte Vertragsprodukte oder geschütztes geistiges Eigentum des jeweils anderen Vertragspartners auch nicht an Dritte weitergeben. Ausdrücklich nicht verwertet werden dürfen alle jene Informationen und Daten, die unter die gesetzlichen Datenschutzbestimmungen fallen (z.B. personenbezogene Daten, Kundendaten- und Inhalte, Betriebsgeheimnisse). Ebenso ausgeschlossen sind Entwicklungen und Inhalte, deren Verwendung von beiden Vertragsparteien in einer schriftlichen Sondervereinbarung ausgeschlossen wurde (z.B. zum Entwickeln einer neuen Geschäftsidee).

## 20. Vertragslaufzeit

- a) Soweit nicht anders vereinbart, tritt der vorliegende Vertrag mit Zugang der Vertragsbestätigung durch Hallo Welt! in Kraft.
- b) Sofern in den Anhängen des Vertrags keine andere Laufzeit und Kündigungsfrist vereinbart ist, hat der Vertrag eine Mindestlaufzeit von zwei Jahren. Er verlängert sich jeweils um ein weiteres Jahr, falls der Vertrag nicht mit einer Frist von zwei Monaten zum Ende eines jeden Vertragsjahres von einem der Vertragsparteien gegenüber dem anderen Vertragspartner in Schriftform gekündigt wird.
- c) Die fristlose Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt, sofern eine Fortsetzung des Vertrages dem Kündigenden unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalls und unter Abwägung der Interessen beider Vertragsparteien nicht zugemutet werden kann.
- d) Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.
- e) Die Anwendung des § 545 BGB (Stillschweigende Verlängerung des Mietverhältnisses) wird ausgeschlossen.

## 21. Schlussbestimmungen

- a) Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein oder werden, oder sollte ein wesentlicher Punkt nicht geregelt sein, so bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Die Parteien bemühen sich, anstelle der unwirksamen Bestimmung eine Regelung unter Berücksichtigung der beiderseitigen Interessen zu erreichen, die dem beabsichtigten Erfolg am nächsten kommt und die die Parteien vereinbart hätten, wenn sie die Unwirksamkeit der Bestimmung gekannt hätten. Gleiches gilt für Regelungslücken im Vertrag, welche den Parteien nachträglich bekannt werden.
- b) Nebenabreden, Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages sind nur in Text- oder Schriftform und bei Bezugnahme auf diesen Vertrag wirksam. Auf das Formerfordernis kann nur schriftlich verzichtet werden.

- c) Erfüllungsort und Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist der Geschäftssitz von Hallo Welt!, sofern der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist.
- d) Es findet ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland Anwendung unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.
- e) Sämtliche in diesem Vertrag genannten Anlagen sind verpflichtender Vertragsbestandteil.

## Anlage 1: Softwarebereitstellung

Softwarebereitstellung	Serverumgebung	
	On Premises	Cloud / Hosting
Lieferbare Editionen	BlueSpice free BlueSpice pro BlueSpice farm	BlueSpice free BlueSpice pro  (Cloud Edition)
Definition des Umfangs der jeweiligen Editionen Lizenzverzeichnis	<a href="#">Softwarekatalog</a>	
Produktverbesserungen und Ankündigung von Änderungen	<a href="#">Release Notes</a>	
Übergabepunkt / Downloadbereich	<a href="#">Downloadportal auf der BlueSpice Website</a>	<a href="#">BlueSpice-Cloud- Website</a>  Details werden per E-Mail mitgeteilt
Verteiltes System	Möglich	Nicht möglich
Systemanforderungen	Siehe <a href="#">Helpdesk</a>	
Bereitstellung von Updates und Patches zur Fehlerbeseitigung	✓	✓
Bereitstellung von Upgrades	✓	✓
Bereitstellung von Updates und Patches kundenspezifischer Erweiterungen	Entsprechend der Vertragsbestäti- gung von Hallo Welt!	Nicht möglich
Bereitstellung von Upgrades kundenspezifischer Erweiterungen	Abrechnung nach Aufwand	Nicht möglich
Installationen von Updates und Patches können mit dem Ser- vicekontingent verrechnet werden	✓	Keine Zusatzkosten



Installationen von Upgrades können mit dem Supportkontingent verrechnet werden	✓	✓
Zugriff auf Source-Code durch den Kunden	Möglich für Systeme, die mit einem Versionskontrollsystem (z.B. git) verwaltet werden oder für Änderungen innerhalb der von Hallo Welt! freigegebenen Schnittstellen	Nicht möglich

## Anlage 2: Support und Services

Produktsupport, Analyse und Hilfe bei Störungen	Kontaktdaten
Online-Handbuch und Installationsanleitungen	<a href="https://de.wiki.bluespice.com">de.wiki.bluespice.com</a>
Ticketsystem Anzahl der Support-Accounts: 2	<a href="https://support.hallowelt.com">support.hallowelt.com</a>
Telefon-Hotline	+49 (0) 941 660 80 – 190
E-Mail	<a href="mailto:support@hallowelt.com">support@hallowelt.com</a>
Remote-Zugang bei On Premises-Systemen	VPN, SSH, Fernwartungs- oder Online-Meeting-System (z.B. Teamviewer)
Meldung (Reporting) neuer Softwareeinheiten, Änderung des Instanztyps, der Edition, der Nutzerzahl oder des Servicepakets.	<a href="mailto:sales@hallowelt.com">sales@hallowelt.com</a>
Reaktionszeit Störungsbeseitigung	Entsprechend der Störungsklasse
Reaktionszeit Support	Nächster Werktag
Abgedeckte Servicestunden	8x5

Servicezeit Support und Störungsmeldung (werktags Montag bis Freitag)	9 – 17 Uhr
Servicezeit Prio 1 Störung (werktags Montag bis Freitag)	9 – 18 Uhr

### Servicepakete und ergänzende Leistungen

Über das Servicekontingent sind folgende Leistungen abrufbar:

#### Support

- First-, Second- und Third-Levelsupport zur Anwendung der Software
- Videokonferenzen: Professionelle Hilfe kurzfristig und online
- Migration von MediaWiki-Datenbanken und Unterstützung bei Datenimporten

#### Softwareinstallationen

- Kleinere Installationsleistungen
- Einspielung von Updates und Patches für alle Erweiterungen

#### Anpassung des Systems

- Konfigurationen (z.B. Einrichtung des Rechtesystems)
- Erstellung und Pflege von Vorlagen (Templates) und semantischen Formularen
- Designanpassungen
- Workflow-Anpassungen

#### Unterstützung von Maintainern, Admins und Entwicklern

- Hilfe bei der inhaltlichen Gestaltung des Wikis
- Hilfe bei Layoutänderungen durch Techniker des Kunden
- Hilfe bei allgemeinen Fragen zum System-, Netzwerk- oder Architekturdesign
- Hilfe bei allgemeinen Fragen der Code-Entwicklung
- Monatliche Wartungsarbeiten an den Servern
- Einzelne Trainings- und Schulungseinheiten (Train the Trainer)

#### Programmierung

- Planungen und Spezifikationen
- Kleinere Programmierleistungen
- Projektmanagement

Die Laufzeit eines Kontingents ist auf ein Jahr begrenzt. Ungenutzte Servicestunden verfallen am Ende eines Vertragsjahres.

## Anlage 3: Cloud und Hosting

Cloud oder Hosting	Konditionen
Gesamtverfügbarkeit	99,5 %
Speicherplatz, Traffic und Hardware-Auslastung (Prozessoren und Arbeitsspeicher)	Siehe Tabelle unten Bei Hosting in Partnersystemen entsprechend dem gebuchten Hostingpaket
Datenherausgabe	Nach Kündigung steht ein Datenbankabzug acht Wochen lang am Übergabepunkt zum Download bereit. Anschließend werden die Daten des Kunden endgültig gelöscht.
Datensicherung / Spiegelung	Tägliche Sicherung, 7 Tage Backup
Kundenspezifische Domains	Sofern kundenseitig die technischen Voraussetzungen gegeben sind
SSL-Zertifikat	gegen eine Servicegebühr möglich.
Anbindung an zentrale Authentifizierung via SAML	
Serverstandort	Wie mit dem Kunden vereinbart

BlueSpice pro	25	50	100	250	500	1.000	2.000	2.500	5.000
Cloud Hosting: Nutzerzahlen									
Storage + Datenbank + Bildspeicher	10 GB	20 GB	30 GB	50 GB	60 GB	120 GB	160 GB	180 GB	250 GB

## Anlage 4: Unterstützte Anwendungsfälle

Unterstützte Anwendungsfälle	Sonderkonditionen
Produktivsystem (Production system)	-
QS-System (QA system)	<p>Lieferung nur in Verbindung mit einem Produktivsystem</p> <p>Reduzierte Softwaregebühren</p> <p>Keine Mindestlaufzeit</p> <p>Kündigungsfrist: monatlich</p>
Entwicklersystem (Developer system)	<p>Kostenlose Bereitstellung der Software</p> <p>Keine Mindestlaufzeit</p> <p>Keine Nutzerbegrenzung</p>
Testsystem (Trial system)	<p>Einmalige Auslieferung</p> <p>Updates sind nicht geschuldet</p> <p>30 Tage kostenlose Nutzung</p> <p>Verlängerung gegen Gebühr möglich</p> <p>Kündigungsfrist: ein Tag</p> <p>Abrechnungseinheit: Täglich</p> <p>Keine Mindestlaufzeit</p> <p>Keine Nutzerbegrenzung</p> <p>2 Stunden kostenloser Support</p>

## Anlage 5: Vergütung und Rechtliches

Vergütung	On Premises	Cloud
Gebühren	Entsprechend der Vertragsbestätigung von Hallo Welt!	
Laufzeiteinheit / Abrechnungseinheit	Jährlich	Monatlich
Mindestlaufzeit (sofern nicht bei in den Unterstützten An- wendungsfällen anders geregelt)	2 Jahre	Keine
Kündigungsfrist (sofern nicht bei in den Unterstützten An- wendungsfällen anders geregelt)	2 Monate	2 Monate
Abrechnung	Jährlich	Jährlich
Fälligkeit	14 Tage	14 Tage