

Vertragsbedingungen

1. CISBOX stellt KUNDE im Rahmen des vereinbarten Application-Service-Provider-Mietvertrags den Zugriff auf die cloudbasierten PRODUKTE zur Verfügung. Sofern nicht ausdrücklich vereinbart, sind sonstige Dienstleistungen nicht Bestandteil dieses Vertrages, können jedoch im Einzelfall separat vereinbart werden. Für die Verarbeitung und Nutzung personenbezogener Daten gilt die Auftragsdatenverarbeitungsvereinbarung.

2. Gegenstand des Auftrages ist die vereinbarte Leistung, nicht ein bestimmter wirtschaftlicher Erfolg. KUNDE ist zur Mitwirkung verpflichtet, soweit eine ordnungsgemäße Erledigung des Auftrages dies erfordert. CISBOX wird die von KUNDE genannten Tatsachen und Angaben als richtig, vollständig und ordnungsgemäß zugrunde legen. Der Auftrag erstreckt sich nicht auf die Prüfung von Rechtsfragen. Die Herstellung der Vertragsprodukte und Vertragsleistungen erfolgt mit der gebotenen Sorgfalt. Die Vertragspartner sind sich jedoch darüber bewusst, dass es nach dem Stand der Technik nicht möglich ist, Fehler an Software unter allen Anwendungsbedingungen auszuschließen. Es werden durch Abschluss des Vertrages keine Urheberrechte oder urheberrechtlichen Nutzungsrechte an einer Software erworben. Updates und Upgrades werden KUNDE während der Vertragslaufzeit für die von KUNDE lizenzierten Programme und Module kostenlos zur Verfügung gestellt, sofern sich KUNDE nicht im Zahlungsverzug befindet. Sonstige Produkte und Dienstleistungen, die nicht Bestandteil des Vertrages sind, werden im Falle der Auftragsannahme gesondert in Rechnung gestellt.

3. CISBOX ist berechtigt, sich zur Durchführung des Auftrages sachverständiger Dritter zu bedienen. KUNDE ist verantwortlich für die Anlage und laufende Pflege und Aktualisierung seiner sämtlichen Daten, Stammdaten, Kunden- und Userdaten. Beide Parteien verpflichten sich zur Verschwiegenheit bezüglich Geschäftssystemen, Kunden, Lieferanten, Produkten und Konditionen, sowie zur Wahrung des Datengeheimnisses.

Terms and conditions

1. CISBOX provides CUSTOMER access to the cloud-based PRODUCTS under the agreed application service provider lease. Unless otherwise expressly agreed, no other services are a part of this contract but may be agreed separately on a case-by-case basis. The third-party data processing agreement applies to the processing and use of personal data.

2. The contract is for certain services as agreed and does not guarantee a specific economic success. CUSTOMER shall cooperate to the extent required for the proper fulfilment of the contract. CISBOX will use the facts and information provided by CUSTOMER and assume they are correct, complete, and proper. This agreement does not extend to a review of legal issues. The products and services will be provided with all due diligence. The parties are, however, aware that it is not possible to rule out errors in the software given the current state of technology. This agreement does not confer any copyright or copyright-like usufruct. Updates and upgrades will be made available to CUSTOMER for the programs and modules it has licensed for the duration of this contract, provided that CUSTOMER is not in default of payment. Any other products and services not included in this contract will be billed separately.

3. CISBOX is entitled to use qualified third parties to fulfil this contract. CUSTOMER and any third parties commissioned by the CUSTOMER are responsible for the implementation and ongoing maintenance and updating of all data, master data, customer and user data. Both parties agree to keep any secrets regarding business systems, customers, suppliers, products, and conditions confidential.

4. Beanstandungen sind CISBOX unverzüglich mitzuteilen. Bei begründeten Beanstandungen leistet CISBOX Nachbesserung. Weitergehende Ansprüche, insbesondere Schadensersatzansprüche, sind, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen. CISBOX haftet, soweit gesetzlich zulässig, nur gegenüber KUNDE. CISBOX haftet für eigenes Verschulden nur bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit. Darüber hinaus richtet sich die Haftung für Schäden, die sich aus Verletzung von Bestimmungen aus diesem Vertrag ergeben, für beide Parteien nach dem Gesetz. Vom vertraglichen Leistungsumfang nicht erfasst ist die Einhaltung von Archivierungspflichten, z.B. eine der handelsrechtlichen oder steuerlichen Art dienende längerfristige Datensicherung, für die der KUNDE verantwortlich ist, sofern KUNDE mit CISBOX nicht einen gesonderten Vertrag hierüber schließt.

5. Ist KUNDE mit der Begleichung einer bereits gestellten Rechnung im Zahlungsverzug, ist CISBOX berechtigt, neue Waren- und Dienstleistungslieferungen erst nach Zahlungseingang oder nur gegen Vorkasse vorzunehmen.

6. KUNDE darf CISBOX, und CISBOX darf KUNDE während der Vertragslaufzeit als Referenzpartner gegenüber Dritten nennen.

7. Beide Parteien teilen unaufgefordert und unverzüglich Änderungen der Firmierung, Rechtsform, Bankverbindungen sowie Sitzverlegung mit.

8. Änderungen, Aufhebungen oder Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen der Schriftform. Ausschließlicher Gerichtsstand ist Solingen. Sofern eine der Bestimmungen dieser Auftragsbedingungen nichtig sein oder werden sollte, wird dadurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt.

4. Any complaints must be reported to CISBOX immediately. If justified, CISBOX will provide a remedy. Further claims, in particular claims for damages, are excluded if permitted by law. CISBOX is liable, as far as legally permissible, only to CUSTOMER. CISBOX is liable for its own fault only in cases of intent and gross negligence. In addition, liability for damages resulting from a breach of any provision of this agreement shall be governed by law for both parties. Not covered by the scope of the contract is the observance of archiving obligations, e.g. a longer-term data protection under commercial or tax law, for which CUSTOMER or the user is responsible, unless CUSTOMER concludes a separate contract with CISBOX.

5. If the CUSTOMER is in arrears paying its existing invoices, CISBOX is entitled to withhold the provision of any further goods or services deliveries until such payment is received or only with payment in advance.

6. CUSTOMER may name CISBOX and CISBOX may name CUSTOMER and the customers as references for the duration of this agreement.

7. Each party shall promptly notify the other of any changes to its company name, legal form, bank details, or relocation of the registered office.

8. Any changes, cancellations, or addenda to this contract must be made in writing. The exclusive place of jurisdiction is Solingen. Insofar as any provision in these terms is or shall become invalid, this shall not affect the validity of the remaining provisions.

Service-Level-Vereinbarung

1. PRODUKTE werden derzeit in georedundanten Rechenzentren in Deutschland (Düsseldorf; München) sowie bei externen Dienstleistern gehostet. CISBOX stellt KUNDE den Zugriff auf PRODUKTE rund um die Uhr (24/7) bereit, jedoch unter Ausschluss der vereinbarten Zeiten der Nichtverfügbarkeit.

Die Systemlaufzeit setzt sich zusammen aus den Zeiten der verfügbaren Nutzung und der Nichtverfügbarkeit. Die verfügbare Nutzung umfasst die Zeiten, in denen der Zugriff auf die Applikation gegeben ist.

Zur verfügbaren Nutzung zählen auch die nachfolgend bezeichneten Zeiträume während

- Störungen in oder aufgrund des Zustandes der nicht von CISBOX oder seinen Erfüllungsgehilfen bereit zu stellenden Infrastruktur;
- Störungen oder sonstigen Ereignissen, die nicht von CISBOX oder seinen Erfüllungsgehilfen verursacht sind.

Da für die Sicherheit des laufenden Betriebs regelmäßige oder kurzfristig angekündigte Wartungsarbeiten notwendig sein mögen, in denen PRODUKTE nicht oder nur bedingt nutzbar ist, werden entsprechende Servicezeiten festgelegt – bestmöglich zu Zeiten geringer Nutzung der PRODUKTE – und vorab angekündigt. Solche Arbeiten gelten als vereinbarte Servicezeiten. Diese geplante Nichtverfügbarkeit stellt keine Ausfallzeit dar. Kommt es bei der Nutzung der PRODUKTE in Zeiten der geplanten Nichtverfügbarkeit zu einer Leistungsreduzierung oder -einstellung, so besteht für den KUNDE kein Anspruch auf Gewährleistung oder Schadensersatz.

Ungeplante Nichtverfügbarkeit aufgrund zwingend erforderlicher Wartungsarbeiten kann auch in allen übrigen Zeiten auftreten. Dabei wird versucht den laufenden Betrieb so gering wie möglich zu beeinträchtigen.

Unter diesen Voraussetzungen ergibt sich aus den bisherigen Erfahrungen eine Verfügbarkeit von 99% p.a. außerhalb der geplanten Servicezeiten.

Service-level agreement

1. PRODUCTS are currently hosted in geo-redundant data centers in Germany (Düsseldorf; Munich) as well as in external hosted datacenters. CISBOX shall provide CUSTOMER access to PRODUCTS system around the clock (24/7), planned downtimes excluded.

The system runtime is made up of the times of available use and unavailability. The available usage includes the times during which access to the application is given.

The system shall be deemed to have been available during the following periods

- disruptions in or due to the condition of the infrastructure not provided by CISBOX or its vicarious agents;
- disruptions or other events not caused by CISBOX or its vicarious agents.

Since regular or short-notice maintenance work may be required for the security of ongoing operations, which will make INVOICE unavailable or only partially available, service and maintenance periods will be announced in advance – best possible at times of low use of PRODUCTS. Such work is considered as agreed service times. Such downtime does not constitute an unavailability of the system. If the use of PRODUCTS during such downtimes results in a reduction or discontinuation of services, the CUSTOMER is not entitled to any warranty or damages.

Unplanned unavailability due to mandatory maintenance may also occur at any other time. CISBOX will attempt to minimize the effect on ongoing operations.

Under these conditions, availability by experience to date results in 99% p.a. outside of these intervals.

2. Die INVOICE und ORDER Apps stehen KUNDE und seinen registrierten Nutzern mit geschäftlichen und privaten mobilen Geräten mit der für das Land oder die Region der ID entsprechenden Einstellung zur Verfügung, sofern der Systemzugriff z.B. nicht auf ein Firmennetzwerk beschränkt ist. Als unverbindlicher Teil dieses Vertrages für CISBOX und ohne Aufpreis für KUNDE wird die Standardversion der INVOICE und ORDER Apps dem KUNDE zur Verfügung gestellt.

2. The INVOICE and ORDER Apps are available to CUSTOMER and its registered users with business and private mobile devices with the appropriate setting for the country or region of the ID, provided that system access is not restricted to a company network, for example. The standard version of the INVOICE and ORDER Apps are made available to CUSTOMER as a non-binding part of this contract for CISBOX and at no extra charge for CUSTOMER.

3. Es gelten die jeweils mitgeteilten oder in den PRODUKTEN angezeigten Systemvoraussetzungen für die Leistungserbringung und Versionsstände, u.a. bzgl.:

- Internetleitung
- E-Mail
- Internetbrowser
- PDF-Reader
- Anzeige Bildschirmauflösung
- Mobile Geräte

3. The system details and versions required for the provision of services communicated or displayed in PRODUCTS apply. These include:

- Internet connection
- Email
- Web browser
- PDF reader
- Display screen resolution
- Mobile devices

Die Bereitstellung dieser Voraussetzungen sowie der Telekommunikationsdienste einschließlich der Übermittlungsleistungen vom Leistungsübergabepunkt bis zu den vom KUNDE eingesetzten Geräten sind nicht Gegenstand dieses Vertrages, sondern obliegen KUNDE.

CUSTOMER is responsible for meeting these requirements as well as the telecommunications services from the point at which the service is transmitted to the equipment used by CUSTOMER and customers.

4. KUNDE verantwortet und übernimmt den First-Level-Support für PRODUKTE gegenüber seinen Kunden. Hierfür verfügt KUNDE über ausreichend geschulte ADMINS, um seinen Kunden die notwendige Betreuung, Beratung und Produktunterstützung anbieten zu können. Diese ADMINS sind berechtigt, den Second-Level-Support der CISBOX während der üblichen Büro- und Geschäftszeiten in Anspruch zu nehmen. Dieser steht derzeit werktags (Nordrhein-Westfalen/DE/MEZ) montags bis donnerstags von 08:30 – 17:00 Uhr und freitags von 8:30 – 15:00 Uhr zur Verfügung. Der Second-Level-Support bearbeitet die Anliegen chronologisch innerhalb der vorgegebenen Reaktionszeiten (werktags Nordrhein-Westfalen/DE/MEZ montags bis donnerstags von 08:30 – 17:00 Uhr; freitags von 08:30 – 15:00 Uhr).

4. CUSTOMER is responsible for and will cover first-level support for PRODUCTS to its customers. CUSTOMER will have sufficiently trained employees and consultants able to offer its customers the necessary support, advice, and product support. These CUSTOMER employees will be entitled to use the second-level support of CISBOX during normal office and business hours. Support is currently available on weekdays (in North Rhine-Westphalia, Germany) Monday to Thursday from 08:30 to 17:00, Friday from 08:30 to 15:00, Central European Time. The second-level support processes issues in the INVOICE received within the stipulated reaction times (weekdays in North Rhine-Westphalia, Germany, Monday to Thursday from 08:30 to 17:00; Friday from 08:30 to 15:00, Central European Time)

Priorität Beschreibung

Prio 1: Betriebsverhindernde Fehler: i.d.R. 4 Stunden
 Prio 2: Betriebsbehindernde Fehler: i.d.R. 8 Stunden
 Prio 3: Sonstiger Fehler: in einer der Schwere des Fehlers angemessener Reaktionszeit

Priority Description

Priority 1: Errors preventing operations: normally 4 hours
 Priority 2: Errors restricting operations: normally 8 hours
 Priority 3: Other errors: a reaction time appropriate to the severity of the error

Netzwerkverfügbarkeit, Serververfügbarkeit, Geschwindigkeit und Paketverlust werden regelmäßig überwacht und protokolliert. Alle Angaben beziehen sich ausschließlich auf das Netzwerk zwischen dem im Vertrag festgehaltenen Strecken, beziehungsweise des eigenen Netzwerks. Messungen erfolgen über Monitoring-Tools.

Network availability, server availability, speed and packet loss are regularly monitored and logged. All information relates exclusively to the network along the routes specified in the contract or their own network. Measurements are taken by monitoring tools.

5. CISBOX kann Dienstleistungen weitervergeben, sofern sich dieser Subunternehmer im Innenverhältnis zwischen CISBOX und Subunternehmer verpflichtet hat, die in diesem Vertrag enthaltenen Verpflichtungen einzuhalten. CISBOX bleibt als Generalunternehmer für die Gesamtqualität der Dienstleistungen verantwortlich.

5. CISBOX may subcontract services provided that such subcontractor in the internal relationship between CISBOX and subcontractor has committed to conforming to the obligations contained in this contract. CISBOX as main contractor will stay responsible for the total quality of services.

Rechte und Pflichten hinsichtlich

Unterauftragsverhältnissen sind zwischen CISBOX und KUNDE in der Drittanbieter-Datenverarbeitungsvereinbarung gemäß Artikel 28 der Allgemeinen Datenschutzverordnung der EU (GDPR) geregelt.

Rights and obligations with regard to subcontracting relationships are regulated between CISBOX and CUSTOMER in the Third-Party Data Processing Agreement pursuant to Article 28 of the General Data Protection Regulation of the EU (GDPR).