

SWOPLO.COM

NUTZUNGSBEDINGUNGEN

Stand: 24.6.2024

1. Definitionen

- 1.1 **„Anbieter“** ist die Floplo GmbH i. G., Rosenstr. 74, 46535 Dinslaken.
- 1.2 **„Berechtigte Nutzer“** meint Mitarbeiter und Beauftragte des Kunden, die SWOPLO im Rahmen der Erfüllung ihrer Aufgabe für den Kunden bestimmungsgemäß nutzen.
- 1.3 **"Bestellung"** meint die Vereinbarung zwischen Kunden und Anbieter über die wirtschaftlichen Einzelheiten der Nutzung des Dienstes (z.B. Zahl der zulässigen Nutzer, Service Level, Nutzungsentgelt)
- 1.4 **"Dienst"** meint den als Software-as-a-Service (SaaS) angebotenen vertragsgegenständlichen Dienst SWOPLO zur digitalen Lademittelverwaltung wie in *Anlage 1 – Produktbeschreibung* näher beschrieben in der jeweils aktuellen Fassung.
- 1.5 **"Gewerbliche Schutzrechte"** meint alle registrierten und nicht-registrierten Urheberrechte, Leistungsschutzrechte, Geschmacks- und Gebrauchsmusterrechte, Patentrechte, Rechte an Erfindungen, Datenbankrechte, Rechte an Know-How, Geschäftsgeheimnisse, Domainrechte, Namensrechte, Markenrechte in Bezug auf den Dienst SWOPLO.
- 1.6 **"Höhere Gewalt"** meint den Eintritt eines Umstands außerhalb der Kontrolle der betroffenen Partei, insbesondere Krieg, gewaltsame Auseinandersetzungen, Aufstände, Bürgerkrieg, Terroranschläge, Sabotage, Embargomaßnahmen, Sanktionen, Epidemien und Pandemien (mit Ausnahme der SARS/COVID-19-Pandemie), Naturkatastrophen, Explosionen, Feuer, Flut, Boykottmaßnahmen und Streik sowie jegliche staatliche, gerichtliche oder behördliche Maßnahme im Zusammenhang mit einem solchen Ereignis.
- 1.7 **"Kundendaten"** sind alle vom Kunden bei Nutzung des Dienstes erzeugten Daten sowie alle vom Kunden im Dienst gespeicherten Dokumente.
- 1.8 **"Schadsoftware"** meint Software, Dateien, Skripten, Code oder Tools, deren Zweck die Manipulation, Beschädigung, Unzugänglichmachung oder sonstige unbefugte Beeinflussung des Ablaufs, der Funktionsfähigkeit oder der Nutzung einer Software, Hardware, eines Dienstes oder eines Netzwerks ist, einschließlich Viren, Würmer, Trojaner und Ransomware.
- 1.9 **"Unzulässige Inhalte"** sind Inhalte, deren Verwendung im Zusammenhang mit dem Dienst gegen gesetzliche Bestimmungen, Rechte Dritter (einschließlich Persönlichkeitsrechte) oder Datenschutzrecht verstößt.
- 1.10 **"Verbundene Unternehmen"** meint mit dem Kunden verbundene Unternehmen im Sinne der §§ 15ff. AktG.

2. Vertragsgegenstand

2.1 Gegenstand

Gegenstand des Vertrags ist die entgeltliche und zeitlich auf die Dauer des Vertrags begrenzte Gewährung der Nutzung des Dienstes durch den Kunden und den Verbundenen Unternehmen über das Internet gemäß der jeweiligen Bestellung.

2.2 Ausschließliche Geltung

Diese Vertragsbedingungen gelten ausschließlich und für alle bestehenden und künftigen Bestellungen betreffend die Nutzung des Dienstes, auch wenn nicht ausdrücklich auf sie verwiesen wird. Vertragsbedingungen des Kunden finden keine Anwendung. Gegenbestätigungen des Kunden unter Hinweis auf seine eigenen Geschäftsbedingungen wird ausdrücklich widersprochen.

2.3 Verbundene Unternehmen

Verbundene Unternehmen sind berechtigt, den Dienst nach Maßgabe dieser Vereinbarung sowie im Rahmen der jeweiligen Bestellung zu gestatten, vorausgesetzt, der Kunde verpflichtet das jeweilige Verbundene Unternehmen schriftlich zu Einhaltung dieser Vertragsbedingungen gegenüber dem Anbieter (echter Vertrag zugunsten Dritter). Ungeachtet des Vorstehenden bleibt der Kunde gegenüber dem Anbieter für die Einhaltung dieser Vereinbarung durch das jeweilige Verbundene Unternehmen wie für eigenes Handeln verantwortlich. Soweit ein Verbundenes Unternehmen den Dienst nutzt, gilt das jeweilige Verbundene Unternehmen für die Zwecke dieser Vereinbarung als Kunde.

3. Bereitstellung des Dienstes

3.1 Nutzungsrechte

- (a) Der Anbieter gewährt dem Kunden und den Verbundenen Unternehmen während der Vertragslaufzeit das nicht-exklusive, nicht übertragbare Recht, den Dienst über das Internet mittels Zugriffs durch einen Browser nach Maßgabe dieses Vertrags sowie der jeweils maßgeblichen Bestellung für eigene Geschäftszwecke zu nutzen bzw. durch Berechtigte Nutzer nutzen zu lassen. Eine weitergehende Nutzung des Dienstes, insbesondere die (Weiter-)Vermietung, das Verleihen oder die Bereitstellung des Dienstes für Geschäftszwecke Dritter, ist nicht gestattet.
- (b) Der Kunde gewährt dem Anbieter das einfache, nicht übertragbare Recht, die Kundendaten ausschließlich für den Zweck der Vertragserfüllung zu speichern, zu vervielfältigen und zu nutzen. Der Anbieter ist berechtigt, die bei Nutzung des Dienstes durch den Kunden erzeugten, nicht-personenbezogenen Daten in aggregierter Form für die Produktverbesserung, die Bedrohungsanalyse und die Verbesserung von Sicherheitsmaßnahmen zu nutzen.
- (c) Soweit der Kunde dem Anbieter Feedback, Vorschläge, Ideen etc. ("Feedback") zukommen lässt, überträgt der Kunde dem Anbieter alle etwaig an dem Feed-

back bestehenden Gewerblichen Schutzrechte, so dass der Anbieter berechtigt ist, dass User-Feedback vollumfänglich gewerblich und nicht-gewerblich zu nutzen und zu verwerten.

3.2 **Bereitstellung**

Der Anbieter stellt dem Kunden den Dienst am Routerausgang des Rechenzentrums des Anbieters zur Nutzung bereit. Der Anbieter ist für die Einrichtung, die Hardware, die Software sowie die Bereitstellung des Speicherplatzes verantwortlich, die für die vertragsgemäße Bereitstellung des Dienstes erforderlich ist. Der Anbieter schuldet nicht die Herstellung und Aufrechterhaltung der Datenverbindung zwischen den IT-Systemen des Kunden und dem anbieterseitigen Routerausgang. Eine physische Überlassung der Software an den Kunden erfolgt nur nach konkreter Vereinbarung.

3.3 **Funktionsumfang**

Der Leistungsumfang des Dienstes sowie die Einsatzbedingungen ergeben sich aus Anlage 1 – Produktbeschreibung. Eine Anpassung auf die individuellen Bedürfnisse oder die IT-Umgebung des Kunden schuldet der Anbieter nicht, es sei denn die Parteien haben abweichendes vereinbart.

3.4 **Aktualisierung**

Der Anbieter wird den Dienst regelmäßig aktualisieren und ggf. insbesondere einer geänderten Rechtslage, technischen Entwicklungen oder zur Verbesserung der IT-Sicherheit anpassen. Der Anbieter wird dabei die berechtigten Interessen des Kunden angemessen berücksichtigen und den Kunden rechtzeitig über alle nicht nur unwesentlichen Änderungen informieren. Im Falle einer wesentlichen Beeinträchtigung der berechtigten Interessen des Kunden durch eine Änderung ist der Kunde berechtigt, diesen Vertrag zum Datum des Inkrafttretens der Änderung zu kündigen. Der Anbieter kündigt Änderungen, die eine wesentliche Beeinträchtigung zur Folge haben können, mindestens 45 (fündundvierzig) Tage vor Inkrafttreten der Änderung an.

3.5 **Abwärtskompatibilität**

Sonstige, nicht von Ziffer 3.4 erfasste Änderungen, Erweiterungen und Aktualisierungen des Dienstes sind kompatibel mit den Datenformaten, Schnittstellen bzw. Konnektoren, die der Kunde in der jeweils vorhergehenden Version des Dienstes genutzt hat.

3.6 **Backup**

Der Anbieter wird Kundendaten gemäß Anlage 2 – Service Level sichern, so dass eine Wiederherstellung eines früheren Datenstands innerhalb eines angemessenen Zeitraums ermöglicht wird.

3.7 **Datenexport**

Der Kunde hat jederzeit die Möglichkeit, die meisten im Dienst gespeicherten Kundendaten in einem strukturierten und mit Standardsoftware lesbaren Format herunterzuladen.

3.8 **IT-Sicherheit**

Der Anbieter wird dem angewandten Stand der Technik entsprechende technische und organisatorische Sicherheitsmaßnahmen unterhalten, um den Dienst gegen unbefugten Zugriff, Datenverlust sowie unbefugte Datenveränderung zu schützen. Der

Anbieter wird dem Kunden auf dessen Anforderung entsprechende Nachweise (z.B. Zertifikate, Audit-Berichte) zur Verfügung stellen.

4. Vergütung

4.1 Entgelt

Die Nutzung des Dienstes ist bis zum 31.8.2024 kostenfrei. Danach entstehen für den Kunden Kosten, die sich anhand bestimmter Metriken berechnen (z.B. Anzahl Buchungen, etc.).

4.2 Abrechnung

Die Rechnungsstellung erfolgt monatlich zu Beginn des jeweiligen Vertragsmonats. Die Rechnung ist innerhalb von dreißig (30) Tagen zur Zahlung fällig. Alle Preise sind Nettopreise exkl. Umsatzsteuer.

4.3 Dienstleistungen

Soweit der Kunde den Anbieter mit der Erbringung gesonderter, nicht im jeweils gebuchten Paket enthaltener Dienstleistungen (z.B. Einrichtung, Parametrisierung, Onboarding, Konfiguration) beauftragt, werden diese Leistungen, soweit nicht anders vereinbart, nach tatsächlichem Aufwand auf Basis der jeweils gültigen Honorarsätze des Anbieters berechnet.

5. Vertragslaufzeit und -beendigung

5.1 Inkrafttreten

Der Vertrag tritt an dem in der Bestellung ausgewiesenen Datum in Kraft und wird auf unbestimmte Zeit geschlossen.

5.2 Ordentliche Kündigung

Der Vertrag kann von beiden Parteien mit einer Kündigungsfrist von einem (1) Monat zum Monatsende gekündigt werden.

5.3 Außerordentliche Kündigung

Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein Recht zur außerordentlichen Kündigung für den Anbieter besteht insbesondere dann, wenn der Kunde mit der Zahlung von mindestens zwei (2) monatlichen Nutzungsentgelten in Verzug ist.

5.4 Form

Die Kündigung bedarf mindestens der Textform.

5.5 Beendigungsunterstützung

Der Anbieter wird den Kunden bei Beendigung des Vertrags auf Anforderung des Kunden angemessen bei der Rückübertragung der Kundendaten an den Kunden bzw. der Übertragung der Kundendaten an einen neuen Anbieter im angemessenen Umfang unterstützen. Soweit die vom Kunden angeforderten Leistungen über die durch den Dienst bereitgestellte Funktionalität hinausgehen (z.B. Anpassung des Datenformats an Zieldatenformat; Programmierung bzw. Parametrierung von kundenspezifischen

Schnittstellen zur Datenübertragung) wird der auf Seiten des Anbieters entstehende tatsächliche Aufwand nach den dann geltenden Stundensätzen des Anbieters abgerechnet.

5.6 **Kundendaten**

Der Anbieter wird Kundendaten 30 Tage nach Beendigung des Vertragsverhältnisses endgültig löschen. Ein Zurückbehaltungsrecht oder Pfandrecht an den Kundendaten zugunsten des Anbieters besteht nicht.

6. **Pflichten des Kunden**

6.1 **Zugangsdaten**

Der Kunde hat die ihm mitgeteilten Zugangsdaten dem angewandten Stand der Technik entsprechend vor Zugriffen Dritter zu schützen und zu verwahren. Berechtigte Nutzer sind keine Dritten im Sinne dieser Regelung, auch wenn es sich nicht um Mitarbeiter des Kunden handelt. Ein unbefugter Zugriff auf den Dienst oder ein Abhandenkommen von Zugangsdaten ist dem Anbieter unverzüglich mitzuteilen. Der Anbieter ist in diesem Fall berechtigt, die betroffenen Zugangsdaten unverzüglich zu sperren.

6.2 **Betriebsumgebung**

Der Kunde ist für das Vorhandensein der für die Nutzung des Dienstes erforderlichen Betriebsumgebung (Hardware, Software, Internetzugang) gemäß Anlage 1 – Produktbeschreibung verantwortlich.

6.3 **Unzulässige Inhalte und Schadsoftware**

Der Kunde wird im Zusammenhang mit der Nutzung des Dienstes nicht wissentlich Unzulässige Inhalte bzw. Schadsoftware eingeben, hochladen, speichern oder an den Dienst übermitteln. Der Anbieter ist berechtigt, Unzulässige Inhalte zu löschen oder den Zugriff auf Unzulässige Inhalte zu sperren oder einzuschränken, wenn der Kunde nicht binnen einer angemessenen Frist selbst die Unzulässigen Inhalte beseitigt. Der Anbieter ist berechtigt, den Zugang zum Dienst für den Kunden mit sofortiger Wirkung und ohne Ankündigung zu sperren, wenn dies für den Schutz des Anbieters, des Dienstes bzw. weiterer Kunden des Anbieters erforderlich ist. Der Anbieter wird den Zugang zum Dienst unverzüglich nach Beendigung des Umstands, der zur Sperrung berechtigt hat, wieder freigeben.

6.4 **Datensicherung**

Der Kunde hat in eigener Verantwortung regelmäßig angemessene Datensicherungen vorzunehmen.

6.5 **Nutzer**

Der Kunde trägt dafür Sorge, dass die Berechtigten Nutzer mit den Verpflichtungen aus den Ziffern 6.1 und 6.3 vertraut gemacht und zur ihrer Einhaltung verpflichtet werden.

7. Service Level

7.1 Der Anbieter wird den Dienst gemäß Anlage 2 – Service Level sowie der in der Bestellung ausgewiesenen Service-Paket erbringen.

7.2 Verfügbarkeit

Der Dienst weist die in Anlage 2 – Service Level beschriebene Verfügbarkeit auf.

8. Demozugang

8.1 Der Anbieter kann dem Kunden einen kostenfreien Testzugang gewähren. Der Anbieter wird sich im Rahmen des Testzugangs um eine Bereitstellung des Dienstes gemäß Anlage 1 – Produktbeschreibung und Anlage 2 – Service Level bemühen, ist dazu jedoch nicht verpflichtet. Der Demozugang kann nicht produktiv genutzt werden, ermöglicht aber einen vollständigen Test der Funktionalitäten des Dienstes. Es gilt Ziffer 10.5.

9. Rechte Dritter

9.1 Rechte Dritter

Der Anbieter gewährleistet, dass

(a) die vertragsgemäße Nutzung des Dienstes keine Gewerblichen Schutzrechte Dritter verletzt; und

(b) er alle Rechte, Lizenzen und Genehmigungen innehat, die zur vertragsgemäßen Erbringung der Leistung erforderlich sind.

9.2 Freistellung durch den Anbieter

Der Anbieter wird den Kunden von allen Ansprüchen Dritter wegen von ihm zu vertretender Schutzrechtsverletzungen im Zusammenhang mit der vertragsgemäßen Nutzung der Software freistellen sowie die Kosten einer angemessenen Rechtsverfolgung ersetzen.

9.3 Freistellung durch den Kunden

Der Kunde sichert zu, dass die Kundendaten sowie deren Nutzung und Bereitstellung durch den Anbieter nicht gegen geltendes Recht, behördliche Anordnungen, Rechte Dritter oder Vereinbarungen mit Dritten verstoßen. Der Kunde wird den Anbieter von Ansprüchen, die Dritte aufgrund eines Verstoßes gegen diese Ziffer geltend machen, freistellen.

9.4 Verfahren bei Freistellung

Die freizustellende Partei wird die freistellende Partei unverzüglich über jegliche Umstände, die eine Freistellungspflicht nach den Ziffern 9.2 oder 9.3 begründen könnten, informieren und ihr sämtliche erforderlichen Vollmachten erteilen und Befugnisse einräumen, um die Ansprüche zu verteidigen. Die freizustellende Partei wird die Ansprüche nicht ganz oder teilweise anerkennen und keine Vergleiche über die Ansprüche schließen ohne das vorherige schriftliche Einverständnis der freistellenden Partei. Die freizustellende Partei wird der freistellenden Partei alle vorliegenden Informationen und Un-

terlagen bereitstellen und alle sonstigen Unterstützungsleistungen erbringen, die zu einer sachgerechten Verteidigung gegen die Ansprüche vernünftigerweise erforderlich sind. Die Freistellungspflichten verjähren innerhalb von zwei Jahren nach Beginn der gesetzlichen Verjährungsfrist.

10. Gewährleistung

10.1 Mängelgewährleistung

Der Anbieter gewährleistet während der Laufzeit des Vertrags

(a) dass der Dienst während der Vertragslaufzeit die in Anlage 1 – Produktbeschreibung beschriebene Funktionalität aufweist;

(b) die Verfügbarkeit des Dienstes sowie die Erbringung von Maßnahmen zur Fehlerbehebung gemäß Anlage 2 – Service Level; sowie

(c) die Einhaltung der Verpflichtungen des Anbieters gemäß Ziffern 3.2 –3.8.

10.2 Ausschluss

Die Gewährleistung ist ausgeschlossen, soweit der Mangel auf einer Verletzung der vertraglichen Pflichten, Bedienfehler oder eigene Fehlerbehebungsversuche des Kunden beruht. Die Gewährleistung für nur unerhebliche Minderungen der Tauglichkeit der Leistung ist ausgeschlossen. Die verschuldensunabhängige Haftung gem. § 536a Abs. 1 BGB für Mängel, die bereits bei Vertragsschluss vorlagen, ist ausgeschlossen.

10.3 Meldepflicht

Der Kunde ist verpflichtet, Funktionsausfälle, -störungen oder -beeinträchtigungen des Dienstes unverzüglich und so präzise wie möglich beim Anbieter anzuzeigen. Unterlässt der Kunde diese Mitwirkung, gilt § 536c BGB entsprechend.

10.4 Rechtsfolgen

Im Gewährleistungsfall hat der Kunde die ihm gesetzlich zustehenden Rechte. Soweit in dieser Vereinbarung bestimmte Service Level vorgesehen sind, gilt dies nur dann, wenn der Anbieter die Service Level nicht einhält.

10.5 Haftung und Gewährleistung bei Demozugang und kostenfreier Nutzung

Im Rahmen eines Demozugangs sowie bei Nutzung des kostenlosen Zugangs haftet der Anbieter nach §§ 599, 600 BGB.

10.6 Verjährung

Gewährleistungsansprüche verjähren nach einem Jahr ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn.

11. Haftung

11.1 Unbeschränkte Haftung

Der Anbieter haftet unbeschränkt

(a) für Vorsatz, grobe Fahrlässigkeit und Arglist;

(b) für Schäden an Leib, Leben und Gesundheit;

- (c) bei Verletzung einer ausdrücklichen, verschuldensunabhängigen Garantie;
- (d) im Falle einer Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz sowie jeglicher sonstigen Haftung, die nach Gesetz nicht ausgeschlossen oder beschränkt werden kann.

11.2 **Beschränkte Haftung**

Die Haftung des Anbieters für die leicht fahrlässige Verletzung einer Kardinalpflicht ist auf den zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden beschränkt. Kardinalpflichten sind solche Pflichten, die für die ordnungsgemäße Abwicklung des Vertrags unabdingbar sind und auf deren ordnungsgemäße Erfüllung die andere Partei berechtigterweise vertrauen kann. Die Parteien sind sich einig, dass der vorhersehbare und typische Schaden im Sinne dieser Ziffer einen Betrag von 15.000 EUR nicht überschreitet.

11.3 **Ausschluss**

Im Übrigen ist die Haftung des Anbieters für leichte Fahrlässigkeit ausgeschlossen.

11.4 **Freistellung**

Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen und -ausschlüsse gelten nicht für Freistellungspflichten gemäß Ziffer 8.

11.5 **Entsprechende Anwendung**

Soweit die Haftung des Anbieters nach dieser Ziffer beschränkt oder ausgeschlossen ist, gilt dies entsprechend auch für die Organe, Vertreter, Mitarbeiter und sonstigen Erfüllungsgehilfen des Anbieters.

12. **Höhere Gewalt**

12.1 Eine Partei ist für den Zeitraum des Andauerns Höherer Gewalt sowie einer angemessenen Anlaufzeit von der Leistungspflicht (mit Ausnahme der Pflicht zur Zahlung von Geldschulden) befreit, wenn und soweit

- (a) die betroffene Partei aufgrund der Höheren Gewalt ganz oder teilweise an der Erfüllung ihrer vertraglichen Leistungspflichten gehindert ist und
- (b) die Be- bzw. Verhinderung nicht durch den anwendbaren Stand der Technik entsprechende Risikovorsorgemaßnahmen hätte verhindert oder beschränkt werden können.

Die von Höherer Gewalt betroffene Partei wird alle zumutbaren Maßnahmen unternehmen, um die Auswirkungen der Höheren Gewalt für die andere Partei so gering wie möglich zu halten.

13. Datenschutz

13.1 Compliance

Die Parteien werden die für sie jeweils geltenden anwendbaren datenschutzrechtlichen Bestimmungen einhalten.

13.2 Auftragsverarbeitung

Sofern und soweit der Anbieter im Rahmen der Leistungserbringung personenbezogene Daten für den Kunden verarbeitet, gilt die Auftragsverarbeitung, die beim Anbieter angefordert werden kann. In diesem Fall wird der Anbieter die entsprechenden personenbezogenen Daten allein nach den dort festgehaltenen Bestimmungen und nach den Weisungen des Kunden verarbeiten.

14. Vertraulichkeit

14.1 Geheimhaltungspflicht

Der Anbieter verpflichtet sich, über alle Vertraulichen Informationen (einschließlich Geschäftsgeheimnissen), die er im Zusammenhang mit diesem Vertrag und dessen Durchführung erfährt, Stillschweigen zu bewahren und diese nicht gegenüber Dritten offenzulegen, weiterzugeben noch auf sonstige Art zu verwenden. Der Anbieter verpflichtet sich, angemessene technische, organisatorische bzw. vertragliche Maßnahmen umzusetzen, um Vertrauliche Informationen vor unbefugter Kenntnisnahme oder Offenlegung zu schützen. Vertrauliche Informationen sind dabei solche, die als vertraulich gekennzeichnet sind oder deren Vertraulichkeit sich aus den Umständen ergibt, unabhängig davon, ob sie in schriftlicher, elektronischer, verkörperter oder mündlicher Form mitgeteilt worden sind.

14.2 Ausnahmen

Die Geheimhaltungsverpflichtung gilt nicht, soweit

- (a) der Anbieter gesetzlich oder aufgrund bestands- bzw. rechtskräftiger Behörden- oder Gerichtsentscheidung zur Offenlegung der vertraulichen Information verpflichtet ist;
- (b) der Anbieter die Vertraulichen Informationen von Dritten erhalten hat, ohne dass dabei eine Vertraulichkeitsverpflichtung verletzt wurde; oder
- (c) die Vertraulichen Informationen vor Offenlegung durch den Anbieter öffentlich bekannt geworden sind.

14.3 Mitarbeiter und Subunternehmer

Der Anbieter verpflichtet sich, mit allen Mitarbeitern und Subunternehmern eine dem vorstehenden Absatz mindestens gleichwertige Regelung zu vereinbaren.

15. Referenzkundennennung

15.1 Der Anbieter darf den Kunden während der Vertragslaufzeit öffentlich (z. B. auf der firmeneigenen Webseite, auf Vorträgen, in Presseartikeln, in sozialen Netzwerken) als Referenzkunden benennen. Die namentliche Nennung des Kunden in Presseartikeln und in sozialen Netzwerken sowie die Verwendung von Marken und sonstigen geschützten

Kennzeichnen des Kunden wird zwischen den Parteien vor der jeweiligen Veröffentlichung abgestimmt.

16. Schlussbestimmungen

16.1 Fortgeltung

Sollten einzelne Regelungen dieses Vertrags unwirksam oder nicht durchführbar sein, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Regelungen hiervon unberührt. Die Parteien werden eine wirksame und durchführbare Regelung vereinbaren, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Regelung so nahe wie möglich kommt. Entsprechendes gilt im Falle einer Vertragslücke.

16.2 Vollständigkeit und Form

Mündliche oder schriftliche Nebenabreden zu diesem Vertrag bestehen nicht. Änderungen dieses Vertrags und seiner Anlagen bedürfen der Schriftform. Dasselbe gilt für eine Änderung oder Aufhebung dieses Schriftformerfordernisses.

16.3 Recht und Gerichtsstand

Es gilt deutsches Recht unter Ausschluss der kollisionsrechtlichen Bestimmungen und des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenverkauf vom 11.4.1980 (UN-Kaufrecht). Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist Dinslaken.

16.4 Anlagen

Dieser Vertrag hat die folgenden Anlagen, die integraler Bestandteil des Vertrages sind:

- (a) Anlage 1 – Produktbeschreibung
- (b) Anlage 2 – Service Level

Anlage 1 – Produktbeschreibung

Swoplo digitalisiert das Management von Ladungsträgern wie z. B. Europaletten End-To-End, das bedeutet von der Erfassung über die Prüfung und Analyse bis zur Abstimmung von Lademittelkonten. Dadurch können Swoplo-Nutzer stets volle Transparenz über ihre Ladungsträgerbestände und -konten genießen.

Unsere Nutzer werden hierbei durch folgende (und weitere) Funktionen unterstützt:

1. Dashboard und Filterfunktionen

- a. Intelligente Volltextsuche in allen Daten
- b. Individuelle Filter anlegen und dauerhaft speichern
- c. Beliebige, eigene Filter als Kennzahl auf dem Dashboard anzeigen

2. Konfigurierbare Eingabemasken

- a. Beliebige Tausch- und Tour-Vorlagen anlegen mit eigener Konfiguration von Stammdaten und Zusatzfeldern
- b. Verschiedene Datentypen möglich (Text, Datum, Geld, Checkbox,...)
- c. Optimierte Erfassung auf mobilen Endgeräten

3. Externe Erfassung

- a. Zu jedem Tauschvorgang externen Zugriffslink inkl. QR-Code erzeugen
- b. Steuerung des Workflows, insb. der extern zu ergänzenden Daten
- c. Dateien hochladen und einfache, elektronische Signaturen (SES) erfassen

4. Digitale Belege

- a. Konfiguration digitaler Übergabedokumente (z. B. Lademittelbegleitschein, Abholschein)
- b. Automatischer Versand per E-Mail oder Übergabe mittels QR-Codes
- c. Fotos von defekten Lademitteln oder fotografierte Belege an den Vorgang heften

5. Online-Lademittelkonten und Abstimmungsfunktion

- a. Lademittelkonten mit einem Klick online teilen, ohne Swoplo-Account des Partners
- b. Reklamationen von Geschäftspartnern auf Einzelbuchungsebene abwickeln
- c. Massenabstimmungen erstellen und Kontoauszüge mit individuellem E-Mail-Template und inkl. PDF-Anhang automatisiert versenden

6. Benutzerverwaltung

- a. Beliebige Anzahl von Benutzerkonten und Benutzerrollen anlegen
- b. Granulare Benutzerrechte für eine Vielzahl von Datenobjekten
- c. Unterscheidung zwischen Lese-, Schreib-, Löschrechten

7. Konnektivität und Daten

- a. Import komplexer, beliebiger Datenstrukturen (z. B. aus TMS oder ERP)
- b. XLS-Export sämtlicher Listenansichten
- c. REST-API

Anlage 2 – Service Level

1. Definitionen

"Angekündigte Wartungszeit" meint die regelmäßige Wartung, die der Anbieter ausführen kann.

"Antwortzeit" meint die Zeit zwischen dem Eingang einer Störungsmeldung beim Anbieter und der Bestätigung des Anbieters, dass Maßnahmen zur Behebung der Störung ergriffen werden, einschließlich einer Schätzung der Zeit, die es bis zur Behebung der Störung benötigt.

"Störung" meint jede vom vertragsgemäßen Zustand zum Nachteil des Kunden abweichende Beeinträchtigung der Nutzbarkeit des Dienstes im Hinblick auf Verfügbarkeit oder das Vorhandensein vertraglich vereinbarter Leistungsmerkmale des Dienstes.

"Umgehungslösung" meint eine für den Kunden zumutbare, vorübergehende Modifikation des Dienstes oder eine Veränderte Nutzung des Dienstes, durch die die nachteiligen Auswirkungen einer Störung umgangen oder abgemildert wird, so dass der Dienst im Wesentlichen vertragsgemäß genutzt werden kann, ohne dass dabei eine wesentliche Rekonfiguration des Dienstes oder eine erneute Bereitstellung von Kundendaten erforderlich wird.

"Verfügbarkeit" ist die Möglichkeit des Kunden, sämtliche Hauptfunktionen des Dienstes zu nutzen. Angekündigte Wartungszeiten sowie Zeiten der Störung unter Einhaltung der Zielbehebungszeit gelten als Zeiten der Verfügbarkeit der Software. Zeiten unerheblicher Störungen bleiben bei der Berechnung der Verfügbarkeit außer Betracht. Für den Nachweis der Verfügbarkeit sind die Messinstrumente des Anbieters im Rechenzentrum maßgeblich.

"Mittlere Behebungszeit" meint den Durchschnitt der Dauer für die Behebung einer Störung innerhalb eines Vertragsjahres.

2. Verfügbarkeit

Der Anbieter gewährt eine Verfügbarkeit der Leistungen von mindestens 97% im Monat am Übergabepunkt.

3. Störungsbehebung

3.1 Störungsklassen

Kritische Störung: Der Dienst ist nicht verfügbar, oder wesentliche Funktionen des Dienstes sind nicht verfügbar, so dass der Dienst nicht produktiv genutzt werden kann.
Schwere Störung: Wesentliche Funktionen des Dienstes sind nicht verfügbar. Der Dienst kann mit Einschränkungen genutzt werden.

Sonstige Störung: Funktionen des Dienstes sind nicht verfügbar. Die Nutzung des Dienstes ist nicht oder nur unwesentlich eingeschränkt.

- 3.2 Der Kunde hat Störungen unverzüglich an die nachstehend genannten Kontaktdaten zu melden. Eine Störungsmeldung und -behebung ist in den Servicezeiten per Email wie folgt möglich:

Servicezeit: Montag bis Freitag (ausgenommen bundesweite Feiertage) zwischen 9:00 Uhr bis 17:00 Uhr. Ausgeschlossen Betriebsferien, die unter <https://www.swoplo.com/betriebsferien> angekündigt werden.

Service-E-Mail: support@swoplo.com

3.3 **Störungsbehebung**

Der Anbieter wird Störungen entsprechend der folgenden Parameter beheben:

	Antwortzeit innerhalb der Servicezeit	Mittlere Behebungszeit
Kritische Störung	24 Stunden	24 Stunden
Schwere Störung	24 Stunden	24 Stunden
Sonstige Störung	Nach Ermessen des Anbieters	Nach Ermessen des Anbieters

4. **Supportleistungen**

Der Anbieter leistet sonstigen Support nach Vereinbarung. Sonstiger Support umfasst Leistungen außerhalb der Gewährleistungspflichten des Anbieters, wie z.B. Schulung, Hilfestellung bei der Nutzung des Dienstes, Hilfestellung beim On-Boarding, Konfiguration und Parametrierung.

5. **Datensicherung und Wiederherstellung**

- 5.1 Der Anbieter sichert die Kundendaten täglich auf einem Backup-Server (Offsite-Backup).

- 5.2 Der Anbieter sichert eine Wiederherstellungszeit von 48 Stunden mit dem Datenstand des Vortags des noch laufenden Betriebs zu.

6. Sonstige Leistungen

Der Anbieter kann ohne gesonderte Vergütung sonstige Unterstützungsleistungen (telefonische Beratung, Schulung, On-Boarding) in dem in der Bestellung definierten Umfang in Anspruch nehmen. Diese Leistungen werden remote erbracht.