

# Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

## Xisi-euBP

Xisi-Meldecenter GmbH  
Albrechtstraße 14b  
10117 Berlin

-nachstehend **Auftragnehmer** genannt -

und

*(Bitte tragen Sie hier Ihren Namen und Ihre Anschrift ein.)*

-nachstehend **Auftraggeber** genannt -

-nachfolgend gemeinsam als die **"Parteien"** oder einzeln als die **"Partei"**  
bezeichnet -

**Stand 22.08.2025**

### § 1 Gegenstand

Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber das Produkt "Xisi-euBP" zur Verfügung.

Es beinhaltet den Zugang zur Applikation mittels einer zur Verfügung gestellten Programmierschnittstelle, an welcher der Auftraggeber seine eigene Software anbinden kann, um einen automatisierten Datenaustausch (nachfolgend „API“) für die Übertragung einer elektronisch unterstützten Betriebsprüfung zu ermöglichen .

Nicht Gegenstand dieser Vereinbarung ist die Anbindung der API an die Software des Auftraggebers. Die hierfür erforderlichen Arbeiten zur Integration leistet der Auftraggeber selbst.

Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber eine API-Dokumentation, ein Testsystem und die aktuellste für einen produktiven Betrieb verfügbare Version von Xisi-euBP inkl. Release-Notes zur Verfügung.

Xisi-euBP arbeitet mit allen Verfahren, die im Rahmen der RV-Infrastruktur für Finanzbuchhaltungssysteme zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses freigegeben sind.

Der Auftragnehmer ist bestrebt, Xisi-euBP kontinuierlich weiterzuentwickeln und Anpassungen bei Verfahren oder Schnittstellen schnellstmöglich umzusetzen.

Der Auftraggeber beabsichtigt Xisi-euBP für seine Finanzbuchhaltungssoftware einzusetzen und vom Auftragnehmer im Rechenzentrum betreiben zu lassen.

## **§ 1.1. Leistungen**

### **Hosting:**

Der Auftragnehmer stellt eine zuverlässige Verbindung zu einer regelmäßig aktualisierten Xisi-euBP Instanz zur Verfügung. Zusätzlich wird eine Testinstanz und die Dokumentation bereitgestellt.

Alle aktuellen gesetzlichen Anforderungen werden vom Auftragnehmer so zeitnah wie möglich umgesetzt und sind inklusive. Hierzu zählen insb.:

- Jahreswechselanpassungen
- Schnittstellenanpassungen bei den Institutionen
- Aktualisierung von Bibliotheken (Kernprüfungen, Sicherheitsupdates, etc.)

### **Verfahren:**

- ☒ elektronisch unterstützte Betriebspfprüfung (euBP) für die Finanzbuchhaltung

### **API und Datentransfer:**

Der Auftragnehmer stellt die Xisi-euBP Instanz über eine API zur Verfügung. Der Zugriff auf die Xisi-euBP Instanz ist ausschließlich durch eine Anbindung der Software des Auftraggebers an die durch den Auftragnehmer zur Verfügung gestellte API möglich.

Über die API ermöglicht der Auftragnehmer den automatisierten Datentransfer durch die Nutzer der Software des Auftraggebers zur Verfügung gestellten Datensätzen, sofern diese in dem korrekten Format (JSON, Spezifiziertes Format der Institutionen) zur Verfügung gestellt wurden. Diese werden automatisiert an die zuständigen Institutionen übermittelt. Der Auftragnehmer führt außer Schemaprüfungen und Kernprüfungen (falls vorhanden) keine weitere Prüfung der Datensätze auf inhaltliche Korrektheit oder Vollständigkeit durch.

### **Technischer Support in der Entwicklungsphase vor der Produktivsetzung:**

Der Auftraggeber führt die Integration der API in die eigene Software eigenverantwortlich durch.

Ist der Auftraggeber nicht in der Lage, die API selbstständig in seine Software zu integrieren, und/oder braucht er zusätzliche Unterstützung durch den Auftragnehmer,

die über den technischen Support hinausgeht, können die Parteien einen separaten Entwicklungsvertrag zur Anbindung der API in die Software des Auftraggebers abschließen.

Ab Implementierung der API kann der technische Support über das Support-Forum [talks.xisi-eubp.de](https://talks.xisi-eubp.de) in Anspruch genommen werden.

Darüber hinausgehende Leistungen werden nach vorheriger Absprache entsprechend des u.g. Tagessatzes in Rechnung gestellt.

#### **Datenschutz:**

Xisi-euBP ist eine auf einem deutschen Server betriebene Anwendung, welche den hohen Sicherheitsanforderungen gerecht wird, die für die Verarbeitung von sensiblen Daten und personenbezogenen Informationen erforderlich sind. Die Anwendung gewährleistet einen zuverlässigen Schutz der Daten und erfüllt die geltenden Vorschriften für Datenschutz und Informationssicherheit.

#### **Betriebssicherheit:**

Der Server, auf dem die Xisi-euBP Instanz läuft, wird von einem von dem Auftragnehmer beauftragten Drittanbieter betrieben. Der Drittanbieter erfüllt umfassende Leistungen zur Sicherstellung der Verfügbarkeit und Integrität des Servers. Diese werden in **Anlage 1** aufgelistet.

Der Auftragnehmer sichert die in **Anlage 2** genannten Reaktionszeiten bei Problemen zu.

#### **Fachliches Monitoring:**

Der Auftragnehmer beobachtet den Meldungsversand und -empfang, um sicherzustellen, dass im produktiven Betrieb alle Meldungen korrekt verarbeitet werden. Auftretende technische Probleme, die im Einflussbereich des Auftragnehmers stehen, werden unverzüglich behoben. Der Auftraggeber wird informiert, wenn er zur Problembeseitigung selbst aktiv werden muss.

#### **Störungen und Ausfälle auf Institutionsseite**

Die Leistungserbringung des Auftragnehmers umfasst ausschließlich das Angebot der API und der Xisi-euBP Instanz, sowie die Supportleistungen und die Serverinfrastruktur, wie in Ziffer 2. Buchstaben a) bis g) beschrieben.

Der Auftragnehmer hat keinen Einfluss auf Auftreten, Dauer oder Frequenz von Störungen und Ausfällen technischer oder personeller Art, die auf Institutionsseite (z.B. Kommunikationsserver der RV) auftreten und die zu einer Verzögerung oder einem Ausfall des automatisierten Datenaustausches führen. Der Auftragnehmer gewährleistet, dass er sämtliche Daten des Auftraggebers gesichert hat, ausgehende Meldungen nicht verloren gehen und er die Kommunikation mit der betroffenen Institution schnellstmöglich wieder aufnehmen wird, sobald die Institution die Störung oder den Ausfall beseitigt hat und sie wieder erreichbar ist.

Bei Ausfällen oder Unterbrechungen des Datentransfers auf Institutionsseite, welche länger als 72 Stunden andauern, wird der Auftragnehmer den Auftraggeber darüber in Kenntnis setzen.

**Leistungen, die explizit nicht Bestandteil des Vertrages sind:**

- Beantragung von RV/ ITSG-Zertifikat, Prod-Mod-Id u.ä.
- evtl. Aktualisierung der Prod-Mod Id
- Kommunikation mit den Vertriebspartnern und den Nutzern der Software des Auftraggebers
- Anpassungen an der Applikation oder an der API, die ausschließlich auf den Auftraggeber zugeschnitten sind

Der Auftraggeber verpflichtet sich sicherzustellen, dass ausschließlich von der ITSG freigegebene Kombinationen von Prod- und Mod-ID im Produktivbetrieb genutzt werden. Sollte es zu Verarbeitungsproblemen aufgrund nicht zugelassener Kombinationen kommen, wird die Behebung der daraus resultierenden Verarbeitungsprobleme gem. im 4.e) genannten Stundensatz in Rechnung gestellt.

## **§ 2 Vertragsdauer und Kündigung**

Mit der Anbindung der API willigt der Auftraggeber in die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGBs) ein.

Der Vertrag hat eine unbeschränkte Laufzeit.

Er ist jederzeit mit einer Kündigungsfrist zum Monatsende kündbar.

Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Textform.

Mit Vertragsende beendet der Auftragnehmer die Bereitstellung des Zugangs zum Server.

Das Recht zur außerordentlichen fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Für den Auftragnehmer liegt ein wichtiger Grund insbesondere vor, bei einer Nutzung entgegen Ziffer 8, oder sonstigen schwerwiegenden Pflichtverletzungen des Auftraggebers und wenn trotz Abmahnung das beanstandete Verhalten fortgesetzt bzw. wiederholt wird oder bereits eingetretene Folgen solcher Pflichtverletzungen nicht unverzüglich beseitigt werden.

## **§ 3 Vergütung**

Die API "Xisi-euBP" wird dem Auftraggeber kostenfrei zur Verfügung gestellt.

Leistungen, die nicht expliziter Bestandteil des Vertrages sind, werden in vorheriger Absprache in Rechnung gestellt.

Der Tagessatz beträgt 980 € pro Tag (8 h pro Tag (122,50€/h)).

Rechnungen sind mit Zugang zur Zahlung fällig.

Alle Beträge sind Netto-Beträge und verstehen sich zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer.

## § 4 Pflichten des Auftragnehmers

### Leistungspflicht

Der Auftragnehmer überträgt die Daten, die vom Auftraggeber bzw. dessen Nutzern der Software stammen und über die API zur Verfügung gestellt werden, automatisiert an die zuständigen Institutionen. Insofern es rechtliche Vorgaben für diesen Datentransfer gibt, wird der Auftragnehmer diese erfüllen und bei Bedarf Anforderungen an den Auftraggeber unverzüglich weiterreichen.

### Kontaktbeschränkung

Dem Auftragnehmer ist es nicht gestattet, die Kontaktmöglichkeit zum Endnutzer in anderer als die zur Erfüllung des Vertrages erforderlichen Weise zu verwenden. Insbesondere eine Nutzung der Kontaktinformationen der Endnutzer zu eigenen Akquisezwecken ist untersagt.

## § 5 Pflichten des Auftraggebers

Bei Implementierung der API ist der Auftraggeber verpflichtet, diese Schnittstelle für den Endnutzer ausschließlich in ordnungsgemäßer Weise über die eigene Finanzbuchhaltungssoftware bereitzustellen.

Der Auftraggeber verpflichtet sich dem Auftragnehmer gegenüber seine Prod Mod ID mitzuteilen und bei eventueller Änderungen, den Auftragnehmer unmittelbar darüber in Kenntnis zu setzen.

## § 6 Geheimhaltung

Die Parteien verpflichten sich gegenseitig, Dokumente, Informationen und Daten (einschließlich der Dokumente und Daten über deren Kunden), die ihnen während der Zusammenarbeit zugänglich gemacht wurden oder zur Kenntnis gelangt sind (nachfolgend „vertrauliche Informationen“), während der Vertragsdauer und auch nach Ablauf der Vertragsdauer geheim zu halten. Gleiches gilt auch für den Inhalt dieses Vertrags.

Die empfangende Partei wird die vertraulichen Informationen mit derselben Sorgfalt behandeln, wie sie eigene vertrauliche Informationen der gleichen Sensitivität behandelt, mindestens jedoch mit der Sorgfalt eines ordentlichen Kaufmanns.

Eine Nutzung der vertraulichen Informationen ist auf den Gebrauch im Zusammenhang mit diesem Vertrag beschränkt. Ohne vorherige Zustimmung der offenlegenden Partei ist die Weitergabe von vertraulichen Informationen an Dritte nicht gestattet.

Zu den vertraulichen Informationen gehören insbesondere alle technischen Informationen zur Software des Auftraggebers sowie zu Xisi-euBP, inklusive der Schnittstellenparameter und bereitgestellten Dokumentationen.

Nicht als vertrauliche Informationen gelten Informationen, von denen die Partei, die sie erhalten oder offengelegt hat nachweisen kann, dass (a) sie ihr vor Offenlegung durch die andere Partei bekannt waren, (b) sie die Informationen ohne Rückgriff auf oder Verwendung von Informationen der anderen Partei selbstständig entwickelt hat; (c) sie

die Information von Dritten rechtmäßig erhalten hat, die nach ihrer Kenntnis gegenüber der anderen Partei nicht zur Geheimhaltung verpflichtet waren; (d) sie ihr oder der Öffentlichkeit ohne Verstoß gegen diese Bestimmungen oder gegen sonstige zum Schutz der Geschäftsgeheimnisse der anderen Partei bestehenden Vorschriften bekannt wurden; oder (e) sie aufgrund gesetzlicher Verpflichtungen oder behördlicher oder gerichtlicher Anordnung offen zu legen sind. Im letztgenannten Fall hat die Partei, die die Informationen erhalten hat, vor ihrer Offenlegung gegenüber Dritten die andere Partei darüber unverzüglich zu informieren.

Die Parteien werden ihren Mitarbeitern, denen sie vertrauliche Informationen weitergeben, eine vertrauliche Behandlung dessen im Rahmen der jeweiligen Arbeitsverhältnisse mit der Maßgabe auferlegen, dass die Verschwiegenheitsverpflichtung auch über das Ende des jeweiligen Arbeitsverhältnisses hinaus fortbesteht soweit nicht bereits eine entsprechende allgemeine Verpflichtung zur Wahrung der Vertraulichkeit besteht.

## **§ 7 Referenzen**

Der Auftragnehmer darf den Auftraggeber als Referenz mit Logo und Namen auf seiner Webseite und bei Nachfragen als Kunden von Xisi-euBP nennen.

## **§ 8 Nutzungsrechte**

Der Auftragnehmer ist Inhaber aller Urheberrechte an Xisi-euBP, inkl. der API und der bereitgestellten Dokumentationen (zusammen „Software“).

Der Auftragnehmer räumt dem Auftraggeber für die Laufzeit dieser Vereinbarung ein nicht ausschließliches und nicht übertragbares Recht zur bestimmungsgemäßen Nutzung der Software ein. Dieses Nutzungsrecht bezieht sich auf den jeweils aktuell bereitgestellten Stand der Software. Die bestimmungsgemäße Nutzung ergibt sich aus dem in Ziffer 1 und 2 formulierten Rahmen. Eine Bearbeitung oder Vervielfältigung ist nicht von der bestimmungsgemäßen Nutzung erfasst. Eine Verbreitung ist nur gestattet, soweit dies nach dieser Vereinbarung ausdrücklich beschrieben ist.

Der Auftraggeber hat bei der Nutzung der Software alle angemessenen und dem Stand der Technik entsprechenden Maßnahmen sowie erforderlichen organisatorischen Maßnahmen zum Schutz der o.g. Rechte an der Software des Auftragnehmers zu etablieren und zu beachten.

Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, die Software des Auftragnehmers entgeltlich oder unentgeltlich zur Nutzung zur Verfügung zu stellen. Der Auftraggeber ist jedoch berechtigt, die Software, nach Anbindung an seine eigene Softwarelösung, durch seine Kunden zusammen mit seiner eigenen Softwarelösung nutzen zu lassen, soweit dies im Rahmen des Datenaustausches eines Finanzbuchhaltungssystems erforderlich ist. Der hiernach erlaubte Gebrauch von Funktionen der Software durch Dritte ist in jedem Fall durch die vorliegende Vereinbarung und insbesondere durch die nach dieser Ziffer eingeräumten Nutzungsrechte des Auftraggebers begrenzt und darf nicht über dies hinausgehen.

Alle hier festgelegten Rechte gelten auch für geänderte, erweiterte oder neu zur Verfügung gestellte Funktionalitäten der Software.

## § 9 Gewährleistung

- a) Die Vertragsparteien stimmen darin überein, dass es nicht möglich ist, Programme und Systeme so zu entwickeln, dass sie für alle Anwendungsbedingungen fehlerfrei sind. Es kommt insoweit auf die grundsätzliche praktische Gebrauchstauglichkeit an. Kleinere Softwarefehler sind technisch unvermeidbar und stören diese Verwendung nicht. Im Übrigen steht der Auftragnehmer für die Funktions- und Betriebsbereitschaft von Xisi-euBP nach den Bestimmungen dieser Vereinbarung ein.
- b) Soweit dennoch ein Mangel der Funktionsbereitschaft von Xisi-euBP besteht, sind die daraus resultierenden Gewährleistungsrechte des Auftraggebers auf eine Nacherfüllung durch den Auftragnehmer beschränkt. Schlägt die Nacherfüllung endgültig fehl, weil tatsächliche Nachbesserungsversuche keinen Erfolg hatten, die Nachbesserung verweigert oder aber verzögert wurde, steht es dem Auftraggeber frei, vom Vertrag zurückzutreten.
- c) Eine Haftung auf Schadensersatz wegen vorsätzlicher oder grob fahrlässig verursachter Pflichtverletzung bleibt davon unberührt.  
Die Beschränkung der Gewährleistungsrechte auf Nacherfüllung umfasst darüber hinaus auch solche Fälle nicht, in denen der Mangel arglistig verschwiegen oder eine Garantie für die Beschaffenheit der Software übernommen wurde.
- d) Für alle Gewährleistungsansprüche gegen den Auftragnehmer gilt eine Verjährungsfrist von einem Jahr ab Entstehung des Gewährleistungsanspruchs. Diese Regelungen gelten nicht für die Gewährleistungshaftung auf Schadensersatz bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit oder bei Personenschäden oder nach dem Produkthaftungsgesetz.
- e) Der Auftragnehmer ist um einen störungsfreien Betrieb von Xisi-euBP bemüht. Dies beschränkt sich naturgemäß auf Leistungen, auf die der Auftragnehmer einen Einfluss hat. Ein Anspruch des Auftraggebers auf eine bestimmte Verfügbarkeit besteht nicht. Der Auftragnehmer weist den Auftraggeber daher darauf hin, dass es zu Einschränkungen oder Beeinträchtigungen bei der Nutzung von Xisi-euBP kommen kann, die außerhalb des Einflussbereichs des Auftragnehmers liegen. Hierzu zählen insbesondere Handlungen des Hosting-Providers bezüglich der Laufzeitumgebung, Handlungen von Dritten, die nicht im Auftrag des Auftragnehmers handeln, vom Auftragnehmer nicht beeinflussbare technische Ausfälle sowie höhere Gewalt.
- f) Dem Auftragnehmer bleibt es unbenommen, den Zugang zu Xisi-euBP aufgrund von Wartungsarbeiten und aufgrund anderer Ereignisse, die nicht im eigenen Machtbereich stehen, ganz oder teilweise, zeitweise einzuschränken. Der Auftragnehmer wird Wartungsfenster auf das Minimum beschränken und vor allem für das Einspielen von neuen Versionsständen und zur Sicherstellung der



Sicherheit der Systeme einsetzen.

- g) Ereignisse höherer Gewalt, die zu einer Verzögerung oder Nichterfüllung der Leistung führen, hat keine Partei zu vertreten. Ein Ereignis höherer Gewalt ist jedes betriebsfremde, von außen durch elementare Naturkräfte oder durch Handlungen dritter Personen herbeigeführte Ereignis, das nach menschlicher Einsicht und Erfahrung unvorhersehbar ist, mit wirtschaftlich erträglichen Mitteln auch durch äußerste, nach der Sachlage vernünftigerweise zu erwartende Sorgfalt nicht verhütet oder unschädlich gemacht werden kann und auch nicht wegen seiner Häufigkeit vom Betriebsunternehmen in Kauf zu nehmen ist (z.B. Krieg, kriegsähnliche Zustände, Ausrufen eines Notstands, Massendemonstrationen, Streik, Naturereignisse im Ausmaß einer Katastrophe, Cyberangriffe, Pandemien). Im Übrigen gilt § 313 BGB. Die Vertragsparteien werden in diesen Fällen baldmöglichst den Beginn der Behinderung sowie die Fortsetzung der Leistungserbringung anzeigen.

Es liegt in der Verantwortung des Auftraggebers, die Funktionsfähigkeit der Arbeitsumgebung der eigenen Softwarelösung unter Einbindung der API sicherzustellen. Es sind angemessene Vorkehrungen für den Fall zu treffen, falls die API ganz oder teilweise nicht ordnungsgemäß eingebunden werden kann. Vor der produktiven Nutzung ist jede Iteration der eigenen Software unter Einbeziehung der API, einschließlich aller Updates, stets gründlich und entsprechend dem Stand der Technik nach auf ihre Verwendbarkeit in der konkreten Situation durch den Auftraggeber hin zu testen. Der Auftraggeber hat insbesondere die Pflicht zur Datensicherung und zur Abwehr von Schadsoftware nach dem aktuellen Stand der Technik.

## § 10 Haftung

Der Auftragnehmer haftet unbeschränkt bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit. In Fällen leichter Fahrlässigkeit haftet der Auftragnehmer unbeschränkt für die Verletzung von Leben, Leib oder Gesundheit und nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes.

Für Schäden, die durch Verarbeitungsprobleme aufgrund nicht zugelassener Kombinationen zustande gekommen sind, haftet der Auftragnehmer nicht.

Bei leicht fahrlässiger Verletzung einer Pflicht, die wesentlich für die Erreichung des Vertragszwecks ist, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht, und auf die der Auftraggeber regelmäßig vertrauen darf, ist die Haftung des Auftragnehmers der Höhe nach begrenzt auf den Schaden, der nach der Art des fraglichen Geschäfts bei Vertragsschluss vorhersehbar war und mit dessen Entstehung typischerweise gerechnet werden muss. Im Übrigen ist eine Haftung des Auftragnehmers ausgeschlossen. Diese Haftungsbeschränkung gilt auch für die persönliche Haftung der Mitarbeiter, Vertreter und Organe des Auftragnehmers.

Für diese Schadenersatzansprüche gilt eine Verjährungsfrist von einem Jahr als vereinbart.



Für den Verlust von Daten haftet der Auftragnehmer insoweit nicht, als der Schaden darauf beruht, dass es der Auftraggeber unterlassen hat, Datensicherungen durchzuführen und dadurch sicherzustellen, dass verloren gegangene Daten mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können. Auf diese Beschränkung kann sich der Auftragnehmer nicht berufen, soweit er sich zur Datensicherung gegenüber dem Auftraggeber verpflichtet hat.

## **§ 11 Erfüllungsort / Gerichtsstand / Sonstiges**

Diese Geschäftsbedingungen unterliegen dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

Die beiden Parteien vereinbaren Berlin als ausschließlichen Gerichtsstand und Erfüllungsort ihrer gegenseitigen Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag.

Der Auftraggeber kann nur mit unbestrittenen, von dem Auftragnehmer anerkannten oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen. Diese Einschränkung gilt nicht bei einer Aufrechnung mit Ansprüchen aus demselben Vertragsverhältnis.

Anderweitige mündliche oder schriftliche Nebenabreden wurden nicht getroffen.

Vertragsergänzungen, Änderungen und Konkretisierungen bedürfen der Textform.

Sollte eine Bestimmung dieser Vereinbarung und/oder ihrer Änderung bzw. Ergänzung unwirksam, nichtig oder undurchführbar sein oder werden, so wird hierdurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen als auch die Wirksamkeit dieser Vereinbarung insgesamt hiervon nicht berührt. Die Vereinbarung soll im vorgenannten Fall, vorausgesetzt, dass keine gesetzlichen Vorschriften im Sinne des § 306 Abs. 2 BGB zur Lückenfüllung bestehen, so ausgelegt werden, dass eine seinem Sinn und Zweck entsprechende angemessene Bestimmung gelten soll, die dem von den Vertragsparteien mit der unwirksamen Bestimmung verfolgten Zweck am nächsten kommt. Entsprechendes gilt, sollte diese Vereinbarung eine Regelungslücke aufweisen.

# Anlage 1 - Service Level Agreement (SLA)

## § 1 Geltungsbereich

Dieses Service Level Agreement (SLA) regelt die Verfügbarkeit, Reaktionszeiten und die Behandlung von Störungen im Zusammenhang mit der Bereitstellung und dem Betrieb der Xisi-euBP-Applikation durch den Auftragnehmer. Das SLA ergänzt den Nutzungsvertrag zwischen den Parteien und ist integraler Bestandteil desselben.

## § 2 Verfügbarkeit

Der Auftragnehmer gewährleistet eine jährliche Verfügbarkeit der Xisi-euBP-Applikation von **99 %**. Die Verfügbarkeit bezieht sich auf die Betriebszeit der Applikation, inkl. geplanter Wartungsfenster und unvorhersehbarer Ausfälle, die außerhalb des Einflussbereichs des Auftragnehmers liegen.

Geplante Wartungsarbeiten, die zu einer vorübergehenden Einschränkung der Verfügbarkeit führen, werden dem Auftraggeber mindestens **10 Tage im Voraus** angekündigt. Ungeplante Wartungsarbeiten werden unverzüglich mitgeteilt.

## § 3 Reaktionszeiten bei Störungen

Der Auftragnehmer sichert die folgenden Annahmezeiten bei Störungen zu:  
Montag bis Freitag, zwischen 9 und 16 Uhr.

Der Auftragnehmer wird auf die Meldung eines Mangels innerhalb der folgenden Fristen reagieren:

- Bei kritischen Mängeln innerhalb einer Stunde nach Erhalt der Meldung.
- Bei wesentlichen Mängeln innerhalb von zwei Stunden nach Erhalt der Meldung.
- Bei Auftreten sonstiger Mängel innerhalb eines Werktages nach Erhalt der Meldung.
- Die geltenden Reaktionsfristen laufen nicht außerhalb der Servicezeiten.

An der Applikation/Meldecenter auftretende Mängel sind in die nachfolgenden Kategorien einzuordnen und anschließend innerhalb der Reaktionsfrist und Bearbeitungsfrist zu behandeln.

Kritischer Mangel (Priorität 1): Störung, die einen Ausfall der gesamten Applikation oder wesentlicher Teile davon verursacht, so dass eine Nutzung ganz oder nahezu vollständig unmöglich ist. Der Betriebsablauf ist derart beeinträchtigt, dass eine sofortige Bearbeitung unumgänglich ist.

Wesentlicher Mangel (Priorität 2): Störung, die die Nutzung der Applikation derart beeinträchtigt, dass eine vernünftige Arbeit mit der Software nicht mehr oder nur unter unverhältnismäßig großem Aufwand möglich ist. Das gleichzeitige Auftreten mehrerer wesentlicher Leistungsmängel kann zu einem kritischen Leistungsmangel führen.

Sonstiger Mangel (Priorität 3): Sonstige Störung, die die Nutzung der Applikation nicht oder nur unwesentlich beeinträchtigt. Das gleichzeitige Auftreten mehrerer solcher Mängel kann zu einem wesentlichen bzw. kritischen Leistungsmangel führen.

Die Einordnung der Mängel in die verschiedenen Kategorien erfolgt durch den Auftragnehmer nach billigem Ermessen unter angemessener Berücksichtigung (a) der Auswirkungen, die der betreffende Mangel auf den Geschäftsbetrieb des Auftraggeber bzw. dessen Kunden hat, und (b) der Interessen des Auftraggeber bzw. dessen Kunden.

Fehlerbehebungszeiten garantiert der Auftragnehmer nicht. Für Themen, die im Bereich des technischen Hostings liegen, wird hiermit auf die TOMs (Anlage 3 AVV) verwiesen. Auf Anwendungsebene sichert der Auftragnehmer eine schnellstmögliche Fehlerbehebung ab Bekanntwerden und unter Mitarbeit des Auftraggebers zu. Die Problemannahme erfolgt über das Kommunikationsportal Xisi-Forum [talk.xisi-eubp.de](https://talk.xisi-eubp.de)

## **§ 4 Haftung und Gewährleistung**

Die Haftung und Gewährleistung des Auftragnehmers richtet sich nach den Bestimmungen des Hauptvertrags. Insbesondere gelten die dort vereinbarten Haftungsbeschränkungen und Gewährleistungsfristen.

## **§ 5 Schlussbestimmungen**

Änderungen oder Ergänzungen dieses SLAs bedürfen der Schriftform. Sollte eine Bestimmung dieses SLAs unwirksam sein, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt.