



Allgemeine Geschäftsbedingungen  
TelePsy Deutschland GmbH

## BEGRIFFSBESTIMMUNGEN UND ANWENDBARKEIT

### Artikel 1: Begriffsbestimmungen

In diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen werden folgende Begriffe mit folgender Bedeutung verwendet:

1. **„TelePsy“**: die Gesellschaft mit beschränkter Haftung nach deutschem Recht TelePsy Deutschland GmbH, mit Sitz Potsdamer Straße 182, 1783 Berlin, Bundesrepublik Deutschland.
2. **„Auftraggeber“**: jede natürliche bzw. juristische Person oder Personengesellschaft, die Partei an einem in Artikel 2.1 genannten (Rechts-) Geschäft oder Vertrag und an die ein in diesem Artikel genanntes (Rechts-) Geschäft gerichtet ist oder von der ein in diesem Artikel genannter Antrag stammt.
3. **„Nutzer“**: jede tatsächliche (natürliche) Person, die auf Rechnung und Gefahr des Auftraggebers die Anwendungen nutzt und über ein Benutzerkonto des Auftraggebers als Nutzer der Anwendungen angemeldet ist.
4. **„Nutzerdaten“**: Daten, Informationen, Dateien oder Materialien, die der Nutzer während der Nutzung der Dienste an die Anwendungen schickt bzw. geschickt hat.
5. **„Geschäftsbedingungen“**: die vorliegenden allgemeinen Geschäftsbedingungen, die auch unter [www.telepsy.de/agb](http://www.telepsy.de/agb) abgerufen werden können.
6. **„Anwendungen“**: Online-Anwendungen (Computerprogramme), in denen verschiedene Instrumente enthalten sind zur Messung, Überwachung und Behandlung von Klienten/Patienten (nachfolgend als Patienten bezeichnet) im Gesundheitswesen.
7. **„Dienste“**: alle von TelePsy für den Auftraggeber zu erbringenden Dienste im Zusammenhang mit der Entwicklung und Bereitstellung der Anwendungen, einschließlich der Gewährung eines entsprechenden Nutzungsrechts und der Speicherung von Nutzerdaten, sowie alle Aspekte, die Gegenstand eines Vertrags sind und die TelePsy für den Auftraggeber ausführt, wie insbesondere (Screening-) Konsultation durch Psychologen von TelePsy.
8. **„Inhalte“**: die in den Anwendungen bereitgestellten Fragebögen, Psycho-Ausbildungen, Übungen, Tagebücher und Module.
9. **„Angebot“**: ein schriftliches Angebot von TelePsy an den Auftraggeber über die Ausführung bzw. Erbringungen von Diensten, in dem auch die mit der Abnahme der Dienste verbundenen Kosten enthalten sind.
10. **„Vertrag“**: jedes von den Vertragsparteien unterschriebene Angebot, für das die vorliegenden Geschäftsbedingungen gelten, sowie jede Bestimmung oder Äußerung, deren rechtskräftige Geltung für das Rechtsverhältnis zwischen den Vertragsparteien gemäß den vorliegenden Geschäftsbedingungen erklärt wurde.
11. **„SLA“**: Service-Level-Agreement, in dem gemäß den Geschäftsbedingungen die Güte und die Garantien der Anwendungen sowie das Sicherheitsniveau beschrieben sind.
12. **„Reaktionszeit“**: die Zeit, die zwischen dem Eingang einer Meldung und dem Zeitpunkt vergeht, in dem TelePsy mit der Unterstützung beginnt, was durch eine mündliche oder schriftliche Mitteilung an den Auftraggeber bestätigt wird.
13. **„Service-Zeiten“**: Die üblichen Bürozeiten von TelePsy (09.00–17.00 Uhr CET) von Montag bis Freitag, außer an gesetzlichen Feiertagen.
14. **„Unterstützung“**: die Bereitstellung durch TelePsy von Informationen und Beratung im Zusammenhang mit der Nutzung der Anwendungen und Erläuterungen bezüglich der Dokumentation sowie die Erbringung von Hilfe bei der Suche nach den Ursachen, darunter auch Mängel, die eine uneingeschränkte Nutzung der Anwendungen beeinträchtigen, sowie Anstrengungen, die entsprechenden Probleme zu lösen. Dies erfolgt telefonisch und/oder per E-Mail und/oder mittels einer Website oder einer Hotline.
15. **„Meldung“**: eine Meldung in den Kategorien A, B, C oder D, einzeln oder gemeinsam.
16. **„Meldung der Kategorie A“**: die Anwendungen sind gar nicht erreichbar, oder die Anwendungen sind vollständig zum Stillstand gekommen.
17. **„Meldung der Kategorie B“**: ein Problem, das zu einem gravierenden Anwendungsfehler führt, der den Fortgang eines wesentlichen Verarbeitungsabschnitts gefährden kann, aber nicht die gesamten Anwendungen zum

Stillstand bringt. Gegebenenfalls mit gewissen Anpassungen ist ein großer Teil der Anwendungen noch erreichbar, und damit kann ebenso gearbeitet werden.

18. „**Meldung der Kategorie C**“: ein nicht wesentliches Problem in den Anwendungen, das eine Reaktion von TelePsy erfordert, die nicht sofort erfolgen muss.
19. „**Meldung der Kategorie D**“: sämtliche Fragen und Bitten um Informationen und Auskünfte zur Nutzung oder Implementierung der Anwendungen (u. a. textliche Anpassung eines Fragebogens).
20. „**Dokumentation**“: die Benutzerhandbücher, die TelePsy dem Auftraggeber im Zusammenhang mit den Anwendungen zur Verfügung zu stellen hat.
21. „**Güter**“: alle Sachen (der menschlichen Kontrolle unterliegende stoffliche Objekte) und/oder Vermögensrechte von TelePsy.

#### Artikel 2: Geltung der Geschäftsbedingungen

1. Die vorliegenden Geschäftsbedingungen gelten für jede Nutzung (bzw. jedes Ersuchen um Nutzung) der Anwendungen, Güter und/oder Dienste von TelePsy, für alle von TelePsy bereitgestellten Anwendungen, für alle Angebote, Order- und/oder Auftragsbestätigungen, Rechnungen von TelePsy an den Auftraggeber, Lieferungen von Gütern und/oder Diensten, egal, welcher Art, sowie für sämtliche Rechtsverhältnisse und Verträge zwischen TelePsy und dem Auftraggeber. Die vorliegenden allgemeinen Geschäftsbedingungen finden ebenfalls Anwendung, wenn TelePsy zur Erfüllung eines Vertrags Dritte hinzuziehen muss.
2. Die Geltung allgemeiner Geschäftsbedingungen des Auftraggebers wird von TelePsy ausdrücklich ausgeschlossen.
3. Anderweitige und/oder ergänzende Vertragsbedingungen kann der Auftraggeber nur dann in Anspruch nehmen, wenn und sofern diese von TelePsy schriftlich akzeptiert wurden. Solche anderweitigen und/oder ergänzenden Bestimmungen lassen die Geltung der übrigen Bestimmungen der Geschäftsbedingungen unberührt und gelten ausschließlich für den Vertrag, für den sie ausdrücklich konkret in Schriftform vereinbart wurden.
4. Durch die Nutzung der Anwendungen, Güter und/oder Dienste von TelePsy – auf welche

Weise auch immer – oder durch Erteilung eines Auftrags, durch Aufgabe einer Bestellung bzw. durch Unterzeichnung des Angebots akzeptiert der Auftraggeber die vorliegenden Geschäftsbedingungen. Durch Annahme der Geschäftsbedingungen akzeptiert der Auftraggeber gleichzeitig die Geltung der Geschäftsbedingungen für jede künftige Nutzung der Anwendungen, Güter und/oder Dienste von TelePsy, für alle künftigen Angebote, Order- und/oder Auftragsbestätigungen, Lieferungen von Gütern und/oder Dienste und Rechnungen von TelePsy an den Auftraggeber sowie für sämtliche Rechtsverhältnisse und Verträge zwischen TelePsy und dem Auftraggeber.

5. TelePsy behält sich das Recht vor, die Geschäftsbedingungen zu ändern oder zu ergänzen. Die geänderten Geschäftsbedingungen treten 14 (vierzehn) Tage, nachdem der Auftraggeber über die geänderten Geschäftsbedingungen informiert wurde, in Kraft oder zu einem anderen Termin, der in der entsprechenden Mitteilung angegeben ist.
6. Wenn eine Bestimmung aus den vorliegenden Geschäftsbedingungen nichtig ist oder für nichtig erklärt wird, bleiben die übrigen Bestimmungen dieser Geschäftsbedingungen vollständig in Kraft.

## ANWENDUNGEN UND NUTZUNGSRECHTE

#### Artikel 3: Nutzung der Anwendungen

1. Der Auftraggeber/Nutzer kann die Anwendungen ausschließlich mit namensgebundenen Benutzerkonten verwenden, die sich zu einer natürlichen Person zurückverfolgen lassen. Wenn die Anwendungen über eine Verknüpfung mit einem externen System genutzt werden, müssen sich die zur Anmeldung verwendeten Identifikationsdaten zu einer natürlichen Person zurückverfolgen lassen. Es ist nicht zulässig, dass mehrere Nutzer die Anwendungen mit denselben Anmeldedaten nutzen. Der Auftraggeber trägt dafür Sorge und garantiert, dass die in den vorliegenden Geschäftsbedingungen enthaltenen Bestimmungen (auch) vom Nutzer eingehalten werden.

2. Der Auftraggeber/Nutzer garantiert gegenüber TelePsy, dass er berechtigt ist, die Anwendungen, Güter und/oder Dienste von TelePsy zu nutzen, und dass er gemäß den Bestimmungen aus dem Vertrag sowie aus den vorliegenden Geschäftsbedingungen handelt.
  3. Der Auftraggeber/Nutzer darf die Anwendungen nur zur Messung, Überwachung und/oder Behandlung von Beschwerden seiner eigenen Patienten verwenden.
  4. Die Tätigkeiten, die der Auftraggeber/Nutzer im Rahmen der Nutzung der Anwendungen, Güter und/oder Dienste von TelePsy ausübt, dürfen zu keinem Zeitpunkt (i) auf Unwahrheiten beruhen oder irreführend sein, (ii) Rechte von TelePsy und/oder Dritten verletzen, darunter Urheberrechte, verwandte Schutzrechte, Markenrechte oder sonstige geistige Eigentumsrechte oder Rechte zum Schutz der Privatsphäre, (iii) im Widerspruch stehen zu Gesetzen, Verträgen, Vorschriften, Verordnungen oder Bestimmungen, (iv) einen kommerziellen Charakter haben, der nicht zwischen den Parteien vereinbart wurde, es sei denn, TelePsy hat dem schriftlich zugestimmt, oder (v) anderweitig in irgendeiner Weise unrechtmäßig gegenüber TelePsy und/oder Dritten sein.
  5. Der Auftraggeber/Nutzer gewährleistet die Richtigkeit, Vollständigkeit und Zuverlässigkeit der von ihm oder in seinem Namen an TelePsy übermittelten Informationen und Daten für die Nutzung der Anwendungen, Güter und/oder Dienste. TelePsy haftet nicht für die Verwendung von unrichtigen, unvollständigen oder unzuverlässigen Informationen und Daten.
- stimmt Ergebnisse der Anwendungen und/oder Dienste und/oder Ergebnisse der Angaben und/oder Daten ausschließlich zur Unterstützung der (Screening-) Diagnostik und/oder Behandlung dienen. Resultate und/oder Ergebnisse sind regelmäßig anhand anderer Quellen mit (klinischen) Informationen zu prüfen, wie insbesondere durch Kontakt zum Patienten.
3. Der Auftraggeber darf nur solche Nutzer mit der Nutzung der Anwendungen und/oder Dienste betrauen, die berechtigt, befugt und (fachlich) befähigt sind zur Nutzung und Interpretation der Anwendungen und/oder Dienste (bzw. von deren Resultaten und/oder Ergebnissen). TelePsy haftet in keinem Fall für Diagnosen oder Entscheidungen beliebiger Art, die auf den Anwendungen und/oder Diensten (bzw. von deren Resultaten und/oder Ergebnissen) basieren. Der Auftraggeber/Nutzer hält TelePsy von Ansprüchen Dritter bezüglich solcher Diagnosen oder Entscheidungen und/oder Ergebnissen von Angaben und/oder Daten frei.
  4. Der Auftraggeber hält sich strikt an die von den Vertragsparteien vereinbarten Nutzungsbeschränkungen. Sämtliche Rechte, die dem Auftraggeber nicht ausdrücklich eingeräumt wurden, bleiben TelePsy, dessen Lizenzgebern oder dessen Lieferanten vorbehalten.
  5. Der Auftraggeber darf Nutzer innerhalb oder außerhalb des Unternehmens mit der Nutzung des Dienstes für die internen Zwecke des Auftraggebers und unter Berücksichtigung dieser Geschäftsbedingungen betrauen.
  6. Das Nutzungsrecht umfasst auch Standardanpassungen an den Anwendungen sowie Weiterentwicklungen und/oder Erweiterungen der Anwendungen, die von TelePsy bereitgestellt werden.
  7. Der Auftraggeber ist verpflichtet, sämtliche Maßnahmen zu treffen und Anweisungen zu befolgen, die bei der Nutzung der Dienste von TelePsy zu berücksichtigen sind. Der Auftraggeber ist gleichzeitig verpflichtet, die von TelePsy festgelegten Nutzungsvorschriften Nutzern gegenüber, die die Anwendungen, Güter und/oder Dienste nutzen, klar und ausdrücklich zu kommunizieren.
  8. Rechte werden dem Auftraggeber gegebenenfalls immer unter der Voraussetzung gewährt,

#### [Artikel 4: Nutzungsrecht für Anwendungen/Dienste](#)

1. TelePsy erteilt dem Auftraggeber/Nutzer ein nicht exklusives Recht zur Nutzung der Anwendungen gemäß den Bestimmungen aus dem Vertrag sowie den vorliegenden Geschäftsbedingungen. Unbeschadet der Bestimmungen in den vorliegenden Geschäftsbedingungen umfasst das Nutzungsrecht des Auftraggebers/Nutzers ausschließlich das Recht, die Anwendung zu laden und auszuführen.
2. Der Auftraggeber/Nutzer erklärt ausdrücklich, über die Tatsache informiert zu sein, dass be-

dass der Auftraggeber die diesbezüglich vereinbarten und im Vertrag festgelegten Vergütungen pünktlich und vollständig bezahlt.

#### Artikel 5: Beschränkungen des Nutzungsrechts (Lizenz)

1. Das Nutzungsrecht ist nicht übertragbar. Dem Auftraggeber ist es vorbehaltlich einer ausdrücklichen schriftlichen Zustimmung von TelePsy nicht gestattet, (i) für die Anwendungen (Unter-) Lizenzen zu vergeben, sie zu verkaufen, zu vermieten, zu veräußern oder darauf beschränkte Rechte zu bestellen oder Dritten zur Verfügung zu stellen, egal, in welcher Weise und zu welchem Zweck, (ii) einem Dritten Zugang zu den Anwendungen zu verschaffen, auch keinen Fernzugang, oder die Anwendungen bei einem Dritten zu hosten, auch dann nicht, wenn der betreffende Dritte die Anwendungen ausschließlich für den Auftraggeber nutzt, (iii) von den Anwendungen oder vom Inhalt abgeleitete Werke zu erstellen, (iv) „Internetverknüpfungen“ zur Anwendung einzurichten oder dazu auf einem Server oder auf einem drahtlos bzw. über das Internet verbundenen Gerät einen „Frame“ oder „Mirror“ zu erstellen, oder (v) die Anwendung durch Reverse-Engineering zu bearbeiten oder die Anwendungen zu öffnen, um (a) konkurrierende Güter oder Dienste zu entwickeln, (b) Produkte zu entwickeln, in denen das Know-how, Einrichtungen, Funktionen oder Abbildungen verwendet werden wie bei TelePsy, oder (c) Know-how, Einrichtungen, Funktionen oder Abbildungen der Anwendungen von TelePsy zu kopieren.
2. Der Auftraggeber/Nutzer darf die Anwendungen nur für interne Zwecke verwenden und hat es zu unterlassen, (i) verletzende, anstößige, bedrohende, diffamierende oder anderweitig gesetzeswidrige Inhalte zu verschicken oder zu speichern, darunter Inhalte, die Kindern schaden oder das Recht Dritter auf Privatsphäre beeinträchtigen, (ii) Inhalte zu verschicken oder zu speichern, die Softwareviren, Würmer, Trojanische Pferde oder anderen schädlichen Computercode, Dateien, Scripte, Agenten oder Programme enthält, (iii) die Integrität oder Leistung der Anwendungen oder der darin gespeicherten Daten zu stören oder diese zu schädigen, oder (iv) zu versuchen, sich

unerlaubten Zugang zu den Anwendungen oder zu den zugehörigen Systemen oder Netzwerken zu verschaffen.

3. Ausschließlich TelePsy (und dessen Lizenzgeber) besitzt (besitzen) alle Rechte, Ansprüche und Interessen, darunter alle damit verbundenen geistigen Eigentumsrechte an Technologie, Inhalt und Service der Anwendungen. Bei dem Vertrag zwischen TelePsy und dem Auftraggeber handelt es sich nicht um einen Kaufvertrag; der Vertrag gewährt dem Auftraggeber keinerlei Eigentumsrechte an den Anwendungen und Gütern. Der Firmenname TelePsy, das Logo von TelePsy und die zu den Anwendungen gehörigen Produktnamen sind Handelsbezeichnungen bzw. Marken von TelePsy, für deren Nutzung weder ein Recht gewährt noch eine Lizenz erteilt wird.

#### Artikel 6: Nutzerdaten

1. Der Nutzer ist selbst verantwortlich für alle Aktivitäten, die im Rahmen seines Benutzerkontos erfolgen. Er hat sich jederzeit an alle geltenden Verträge, lokalen, auf Bundeslandesebene erlassenen, nationalen und ausländischen Gesetze, Vorschriften und Bestimmungen im Zusammenhang mit der Nutzung der Anwendungen und der Erfüllung des Vertrags zu halten, darunter Verträge, Gesetze, Vorschriften und Bestimmungen zu Datenschutz und Schutz der Privatsphäre, zu internationaler Kommunikation sowie zum Versand technischer oder persönlicher Daten.
2. Der Auftraggeber hat (i) TelePsy unverzüglich zu informieren über eine etwaige unerlaubte Nutzung von Anmeldedaten (Benutzername und Passwort), Benutzerkonten oder andere bekannte oder mutmaßliche Verletzungen der Sicherheit, (ii) TelePsy unverzüglich zu informieren und im vertretbaren Rahmen alles zu unternehmen, um das Kopieren oder Verbreiten von Inhalten unverzüglich zu beenden, sobald diese dem Auftraggeber/Nutzer bekannt geworden sind oder diesbezüglich Mutmaßungen bestehen und (iii) sich nicht als ein anderer Nutzer der Anwendungen auszugeben oder unzutreffende Angaben zur Identität zu machen, um Zugang zu den Anwendungen zu erhalten oder diese zu nutzen.
3. TelePsy ist nicht Inhaber der Nutzerdaten.

4. Der Auftraggeber ist die Partei, die bestimmt, zu welchem Zweck die Nutzerdaten (künftig) verarbeitet werden und in welcher Weise dies geschieht. TelePsy tritt im Namen des Auftraggebers in Bezug auf die Nutzerdaten als Datenverarbeiter auf.
  5. Im Rahmen der Bestimmungen aus dem vorangegangenen Absatz dieses Artikels verarbeitet TelePsy Nutzerdaten ausschließlich im Einklang mit den Anweisungen des Auftraggebers oder in anderer Weise, wenn dies erforderlich ist, um die Dienste erbringen zu können. TelePsy hat technische und organisatorische Maßnahmen getroffen gegen die unbefugte oder gesetzeswidrige Verarbeitung von Nutzerdaten sowie gegen den unbeabsichtigten Verlust, die unbeabsichtigte Vernichtung oder Beschädigung von Nutzerdaten aus der Datenbank.
  6. Der Auftraggeber verpflichtet sich zum Abschluss einer Datenverarbeitungsvereinbarung mit TelePsy, in der (ergänzende) Garantien bezüglich Verarbeitung und Schutz von Nutzerdaten enthalten sind. Diese Datenverarbeitungsvereinbarung bildet einen integralen Bestandteil des Vertrags.
  7. Nach Kündigung des Vertrags entfällt unmittelbar das Recht des Auftraggebers, Nutzerdaten zu öffnen oder zu verwenden, und TelePsy ist verpflichtet, die Nutzerdaten zu vernichten.

genaue Wiedergabe dessen betrachtet werden, was TelePsy anbietet oder bereitzustellen, zu liefern oder auszuführen verpflichtet ist. Dies gilt auch für die Dokumentation. Es gilt immer der Vorrang eines Angebots oder einer ausdrücklichen Zusicherung von TelePsy.
3. TelePsy kann an sein Angebot nicht gebunden werden, wenn dem Auftraggeber hätte bewusst sein müssen, dass das Angebot oder ein Teil des Angebots einen offenkundigen Irrtum oder Schreibfehler enthält. Angebote von TelePsy gelten nicht automatisch auch für Nachbestellungen.

#### [Artikel 8: Vertrauliche Daten und Haftungsausschluss](#)

1. Jede Vertragspartei garantiert, dass sämtliche von der anderen Vertragspartei übermittelten Daten, deren vertraulicher Charakter bekannt ist oder bekannt sein sollte, geheim bleiben, es sei denn, es besteht eine gesetzliche Verpflichtung zur Offenlegung dieser Daten. Die Vertragspartei, die vertrauliche Daten erhält, verwendet diese Daten ausschließlich zu dem Zweck, für den sie übermittelt wurden. Daten gelten in jedem Fall als vertraulich, wenn sie von einer der Vertragsparteien als solche gekennzeichnet wurden.
2. Der Auftraggeber hält TelePsy gegenüber Ansprüchen von Personen, von denen (personenbezogene) Daten im Rahmen einer vom Auftraggeber durchgeführten Personenregistrierung erfasst oder verarbeitet werden, bzw. wofür oder für die der Auftraggeber aufgrund des Gesetzes oder anderer Vereinbarungen in anderer Weise verantwortlich ist, frei, es sei denn, der Auftraggeber weist nach, dass der den Ansprüchen zugrundeliegende Sachverhalt ausschließlich TelePsy zuzurechnen ist.

#### [Artikel 9: Zustandekommen von Verträgen](#)

1. Vorbehaltlich der nachfolgenden Bestimmungen kommen Verträge zwischen TelePsy und dem Auftraggeber zustande, wenn und sobald TelePsy ein vom Auftraggeber unterschriebenes Angebot oder ein anderweitiges Einverständnis (Textform) des Auftraggebers zur Erbringung oder Lieferung von Diensten erhalten hat oder – wenn dieser Zeitpunkt davor liegt – wenn TelePsy mit der Ausführung des

## ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

### [Artikel 7: Angebote](#)

1. Alle Angebote und sonstigen Äußerungen von TelePsy – sowohl schriftlich als auch mündlich – gelten höchstens dreißig (30) Tage nach Übermittlungsdatum, es sei denn, aus dem Angebot oder der sonstigen Äußerung von TelePsy selbst geht ausdrücklich etwas anderes hervor.
2. Sämtliche Dokumente und Angaben, darunter insbesondere (technische) Beschreibungen, Auskünfte, Beispiele, Daten, Inhalte, die auf der Website, in Katalogen, Broschüren, Faltsblättern und Ähnlichem veröffentlicht bzw. auf Messen oder in anderer Weise präsentiert werden, wurden von TelePsy sorgfältig zusammengestellt/präsentiert, sind aber für TelePsy nicht bindend und können in keiner Weise als

Auftrags des Auftraggebers begonnen hat, darunter insbesondere die Übermittlung von Anmeldedaten, die Bereitstellung der Anwendungen oder die Lieferung von Gütern und/oder die Erbringung von Diensten.

2. Der Vertrag kann in Bezug auf die Variante der Dienste ausschließlich nach schriftliche Erklärung des Einverständnisses von TelePsy geändert werden. Während der Laufzeit eines Vertrags kann der Auftraggeber/Nutzer verschiedene Tests oder andere Materialien zu den dann geltenden Tarifen erhalten.
3. TelePsy behält sich das Recht vor, Bestellungen, Anliegen oder Aufträge jederzeit ablehnen zu können. Gründe für die Ablehnung einer Bestellung, eines Anliegens oder Auftrags des Auftraggebers sind regelmäßig ein von TelePsy festgestellter Zahlungsrückstand des Auftraggebers oder die Feststellung von TelePsy, dass beim Auftraggeber die Anwendungen von Nutzern verwendet werden, die zur Nutzung der Anwendungen im Sinne der Bestimmungen in Artikel 4.3 der Geschäftsbedingungen nicht hinreichend berechtigt, befugt und befähigt sind.

#### Artikel 10: Kommunikation: Mitwirkung des Auftraggebers

1. Jedwede Kommunikation zwischen TelePsy und dem Auftraggeber kann auf elektronischem Weg erfolgen, es sei denn, die Geschäftsbedingungen, der Vertrag und/oder das Gesetz schreiben ausdrücklich etwas anderes vor. Hinsichtlich der Geltung der Geschäftsbedingungen wird eine elektronische Nachricht einer schriftlichen Nachricht gleichgestellt.
2. Die von TelePsy gespeicherte Version der betreffenden Kommunikation gilt dafür als Nachweis, vorbehaltlich eines anderweitigen Nachweises des Auftraggebers.
3. Elektronische Kommunikation gilt als am Tag des Versands eingegangen, es sei denn, der Empfänger weist das Gegenteil nach.
4. Wenn der Auftraggeber die zur Erfüllung des Vertrags erforderlichen Dateien, Informationen, Daten oder Materialien TelePsy nicht, nicht rechtzeitig oder nicht vereinbarungsgemäß zur Verfügung stellt oder wenn der Auftraggeber seinen Verpflichtungen in anderer Weise nicht nachkommt, hat TelePsy das

Recht, die Erfüllung des Vertrags ganz oder teilweise auszusetzen, und hat außerdem das Recht, die dadurch entstandenen Kosten anhand der eigenen üblichen Tarife in Rechnung zu stellen. Diese Tarife ergeben sich aus der Anlage zu diesen Geschäftsbedingungen. Dies erfolgt unbeschadet des Rechts von TelePsy, etwaige andere gesetzliche Ansprüche geltend zu machen. Der Auftraggeber ist verantwortlich für die richtige Auswahl sowie die pünktliche und adäquate Bereitstellung von Telekommunikationseinrichtungen, darunter Internet, für die Erfüllung des Vertrags und die Nutzung der Anwendungen, Güter und/oder Dienste von TelePsy, vorbehaltlich der Einrichtungen, die unmittelbar von TelePsy genutzt und gemanagt werden. TelePsy haftet in keinem Fall für Schäden oder Kosten aufgrund von Übertragungsfehlern, Störungen oder Nichtverfügbarkeit dieser Einrichtungen. Hiervon ausgenommen sind jegliche Haftung von TelePsy, die auf einer grob fahrlässigen Pflichtverletzung von TelePsy oder einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters von TelePsy oder eines Erfüllungsgehilfen sowie bei der Verletzung von Leben, Körper und/oder Gesundheit, beruhen. Für diese Fälle haftet TelePsy.

5. Im Rahmen der Erfüllung des Vertrags und zur Nutzung der Anwendungen, Güter und/oder Dienste händigt TelePsy dem Auftraggeber/Nutzer Zugangs- oder Kenndaten für die Anmeldung aus. TelePsy kann die einem Nutzer ausgehändigten Zugangs- oder Kenndaten ändern. Der Auftraggeber/Nutzer behandelt die Zugangsdaten vertraulich und mit Sorgfalt.
6. TelePsy haftet in keinem Fall für Schäden oder Kosten, die auf Missbrauch mit Zugangsdaten oder auf eine fehlerhafte bzw. unrechtmäßige Nutzung der Anwendungen, Güter und/oder Dienste zurückgehen.

#### Artikel 11: Preise

1. Alle Preise sind in Euro angegeben und verstehen sich zuzüglich Umsatzsteuer (Mehrwertsteuer), anderer Abgaben, die behördlicherseits verlangt werden, sowie (Verwaltungs-) Kosten. Der Umsatzsteuer-Prozentsatz sowie der Umsatzsteuer-Betrag sowie die (Verwaltungs-) Kosten sind auf der Rechnung getrennt aufgeführt.

2. Wenn nicht anders angegeben, erfolgen alle Preisangaben seitens TelePsy unter dem Vorbehalt von Preisänderungen. Wenn eine regelmäßige Zahlungsverpflichtung des Auftraggebers vorliegt, hat TelePsy das Recht, die geltenden Preise und Tarife schriftlich mit einer Frist von mindestens zwei Monaten anzupassen.
3. TelePsy darf die geltenden Preise und Tarife jährlich zu Beginn eines Kalenderjahres ändern.
4. Bei einer Preisänderung hat der Auftraggeber innerhalb von dreißig Tagen nach Bekanntgabe das Recht, den Vertrag zu dem Termin zu beenden, an dem die Preisänderung in Kraft treten soll.
5. Die in den Absätzen 3 und 4 genannten Preise und Tarife beziehen sich nicht auf die Preise und Tarife für Inhalte („Content“). Hierfür gelten (zusätzliche) Lizenztarife. Lizenztarife werden von TelePsy zu dem Zeitpunkt angepasst, an dem TelePsy diesbezüglich vom betreffenden Lizenzgeber den Auftrag erhält, oder zu dem Zeitpunkt, an dem TelePsy die Änderung der Lizenztarife bekannt wurde. Preise und Tarife werden in keinem Fall rückwirkend angepasst.
6. Die Vertragsparteien legen im Vertrag den Termin oder die Termine fest, an denen TelePsy dem Auftraggeber die Vergütung für die vereinbarten Leistungen in Rechnung stellt. Wenn nicht ausdrücklich eine Zahlungsregelung vereinbart wurde, sind alle Beträge, die sich auf die Bereitstellung der Anwendungen, Güter und/oder Dienste sowie auf das Recht zur Nutzung beziehen, zum Zeitpunkt der Bereitstellung der Anwendungen fällig.
7. Möchte der Auftraggeber die Variante der Dienste ändern, ist dies mit Wirkung zum nächstfolgenden Kalendermonat möglich, wenn es sich bei der Änderung um ein sogenanntes Upgrade handelt. Das bedeutet, dass die vom Auftraggeber gewünschte neue Variante umfassender ist als die Variante, die der Auftraggeber zu diesem Zeitpunkt verwendet (z.B. Wechsel von Basic auf Premium).
8. Während der Laufzeit des Vertrags ist ein sogenannter Downgrade (z.B. Wechsel von Premium auf Basic) der Variante der Dienste nur

einmal pro Kalenderjahr möglich, was ebenfalls zum nächstfolgenden Kalendermonat in Kraft tritt.

#### Artikel 12: Bezahlung und Verzug

1. Wenn nicht ausdrücklich schriftlich etwas anderes vereinbart wurde, hat die Zahlung durch Überweisung auf ein von TelePsy angewiesenes Bankkonto zu erfolgen. Das auf dem Kontoauszug von TelePsy angegebene Wertstellungsdatum gilt als Tag der Bezahlung.
2. Wenn nicht anders angegeben, werden die Rechnungen vom Auftraggeber gemäß den auf der Rechnung genannten Zahlungsbedingungen bezahlt. Werden auf einer Rechnung keine konkreten Zahlungsbedingungen genannt, ist die Rechnungssumme sofort fällig. Der Auftraggeber hat keinen Anspruch auf Verrechnung oder Aussetzung einer Zahlung.
3. TelePsy hat jederzeit das Recht, eine Teilleistung getrennt in Rechnung zu stellen.
4. TelePsy kann die im Rahmen des Vertrags erhaltenen oder erzeugten Sachen, Güter, Vermögensrechte, Daten, Dokumente, Dateien und (Zwischen-) Ergebnisse der Dienstleistungserbringung von TelePsy – ungeachtet einer bestehenden Verpflichtung zur Herausgabe – zurückhalten, bis der Auftraggeber sämtliche TelePsy geschuldeten Beträge beglichen hat.
5. Wenn der Auftraggeber die ausstehenden Beträge nicht pünktlich bezahlt, hat der Auftraggeber auf den offenen Betrag die gesetzlichen (Handels-) Zinsen zu zahlen, ohne dass eine Mahnung oder Inverzugsetzung erforderlich wäre. Wenn der Auftraggeber nach Mahnung oder Inverzugsetzung weiterhin der Forderung nicht nachkommt, kann TelePsy die Forderung weiterreichen. In diesem Fall ist der Auftraggeber neben dem ausstehenden Gesamtbetrag gleichzeitig zur Erstattung aller gerichtlichen und außergerichtlichen Kosten verpflichtet, darunter Kosten, die von externen Sachverständigen in Rechnung gestellt werden, sowie die gerichtlich festgestellten Kosten. Gleichzeitig hat der Auftraggeber die TelePsy entstandenen Kosten einer gescheiterten Mediation zu tragen, wenn der Auftraggeber durch Gerichtsbeschluss zur vollständigen oder teilweisen Zahlung des offenen Betrags verurteilt wird.



- Bei nicht oder nicht pünktlich oder nur teilweise erfolgter Zahlung hat TelePsy das Recht, die weitere Bereitstellung der Anwendungen, Lieferung von Gütern und/oder Erbringung von Diensten bis zu dem Zeitpunkt auszusetzen, an dem der Auftraggeber seinen Zahlungsverpflichtungen vollständig nachgekommen ist, darunter die Zahlung der ausstehenden (Handels-) Zinsen sowie der Kosten.
- Für Zahlungen des Auftraggebers gilt folgende Reihenfolge: In erster Linie dient die Zahlung zur Begleichung aller eventuell ausstehenden Kosten bzw. eventuell ausstehender Zins. Nach vollständiger Erstattung dieser Kosten dient die Zahlung zur Begleichung der ältesten noch offenen Rechnung, ungeachtet dessen, ob bei einer solchen Zahlung etwas anderes angegeben ist.

#### Artikel 13: Termine

- Alle von TelePsy genannten oder vereinbarten (Liefer- oder Ausführungs-) Termine wurden nach bestem Wissen anhand der Angaben festgelegt, die TelePsy zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses bekannt waren. TelePsy unternimmt die entsprechenden Anstrengungen, um vereinbarte Termine möglichst einzuhalten.
- Wenn die Überschreitung eines Termins droht, halten TelePsy und der Auftraggeber möglichst umgehend Rücksprache miteinander.

#### Artikel 14: Garantien

- TelePsy garantiert die Verfügbarkeit gemäß den Bestimmungen im Vertrag und im SLA bis zur eigenen Infrastruktur von TelePsy. TelePsy ist in keiner Weise verantwortlich für die Telekommunikationsverbindungen ab seiner eigenen Infrastruktur.
- TelePsy garantiert nicht, dass das über oder innerhalb der Anwendungen bereitgestellte Online-Material aktuell, vollständig und genau ist.

#### Artikel 15: Haftung und Haftungsausschluss

- Die Gesamthaftung von TelePsy aufgrund zu-rechenbarer Mängel bei der Erfüllung des Vertrags ist begrenzt auf die Erstattung direkter Schäden bis höchstens zum doppelten Betrag des für diesen Vertrag verlangten Preises (ohne Mehrwertsteuer) pro Ereignis, wobei

eine Folge von zusammenhängenden Ereignissen als ein einziges Ereignis gilt. Wenn es sich bei dem Vertrag in der Hauptsache um ein Dauerschuldverhältnis mit einer Laufzeit von mehr als einem Jahr handelt, wird der für den Vertrag verlangte Preis auf den Gesamtbetrag der für ein Jahr verlangten Vergütungen (zzgl. Mehrwertsteuer) festgesetzt.

- TelePsy haftet in keinem Fall für indirekte Schäden. Als indirekte Schäden gelten in den vorliegenden Geschäftsbedingungen auch Folgeschäden, entgangener Gewinn, entgangene Einsparungen und Betriebsstillstand.
- TelePsy haftet in keinem Fall für klinische Diagnosen oder Entscheidungen, denen die (Resultate und/oder Ergebnisse der) Dienste und/oder Anwendungen zugrunde liegen, und ebenso wenig für die Auswirkungen des Einsatzes der Anwendungen (bzw. des darin bereitgestellten Online-Materials).
- Die in den vorangegangenen Absätzen dieses Artikels genannten Einschränkungen entfallen, wenn und sofern die Schäden Folge von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit seitens TelePsy oder dessen gesetzlichen Vertretern oder den Erfüllungsgehilfen von TelePsy sind sowie bei der Verletzung von Leben, Körper und/oder Gesundheit.
- Der Auftraggeber haftet selbst für Schäden, die zurückgehen auf Fehler oder Mängel in den von ihm an TelePsy oder einen Dritten übermittelten Terminen, Daten, Anweisungen oder Empfehlungen oder bei den von ihm für TelePsy oder einen Dritten ausgeführten Diensten und Handlungen.
- TelePsy ist bei einem zurechenbaren Mangel zunächst schriftlich zu mahnen, und zwar mit einer angemessenen Frist zur nachträglichen Erfüllung seiner Verpflichtungen bzw. zur Beseitigung eventueller Fehler bzw. zur Begrenzung oder Beseitigung von Schäden.
- Voraussetzung für die Begründung eines Anspruchs auf Schadenersatz ist in jedem Fall, dass der Auftraggeber den Schaden TelePsy unverzüglich nach dessen Eintreten schriftlich meldet. Jedweder Anspruch auf Schadenersatz gegenüber TelePsy erlischt nach Ablauf eines Zeitraums von 24 Monaten nach Entstehen des entsprechenden Anspruchs.

8. TelePsy erklärt, dass das Unternehmen eine geeignete Berufshaftpflichtversicherung abgeschlossen hat. Die Haftung von TelePsy ist regelmäßig begrenzt auf den Betrag, der aufgrund einer solchen Versicherung von TelePsy im betreffenden Fall ausgezahlt wird.
9. Wenn und sofern eine Beschränkung der Haftung im Sinne dieses Artikels von den Bestimmungen abweicht, die in der zwischen den Vertragsparteien abgeschlossenen Datenverarbeitungsvereinbarung enthalten sind, gelten die Bestimmungen in der Datenverarbeitungsvereinbarung vorrangig, und zwar so, dass sich TelePsy ausdrücklich das Recht vorbehält, die in den vorliegenden Geschäftsbedingungen enthaltenen Haftungsbeschränkungen in Anspruch zu nehmen, sofern die Datenverarbeitungsvereinbarung diesbezüglich keine Bestimmungen enthält.

#### Artikel 16: Risiko

1. Das Risiko des Verlusts, des Diebstahls oder der Beschädigung von Sachen, Gütern, Software oder Daten, die Gegenstand des Vertrags sind, geht in dem Moment auf den Auftraggeber über, in dem diese in die faktische Verfügungsgewalt des Auftraggebers oder einer Hilfsperson des Auftraggebers gebracht wurden.
2. Der Auftraggeber trägt das Risiko der Auswahl, Nutzung und Anwendung der Anwendungen, Daten, Inhalte, Dateien und anderen Gütern und Materialien sowie der von TelePsy zu erbringenden Dienste in seinem Unternehmen oder seiner Organisation. Er ist gleichzeitig verantwortlich für die Kontroll-, Datenschutz- und Sicherheitsverfahren sowie für eine geeignete Systemadministration.

#### Artikel 17: Beendigung des Vertrags

1. Jede der Vertragsparteien ist zur außerordentlichen Kündigung des Vertrags berechtigt, wenn die andere Vertragspartei – in allen Fällen regelmäßig nach einer ordentlichen und möglichst detaillierten schriftlichen Abmahnung mit einer angemessenen Frist zur Beseitigung des Mangels – wesentlichen Verpflichtungen aus dem Vertrag zurechenbar nicht nachkommt. Die Bestimmung einer Frist zur Abhilfe und auch eine Abmahnung sind erforderlich, wenn besondere Umstände vorliegen, die unter Abwägung der Interessen der Parteien eine sofortige Kündigung rechtfertigen.
2. Ein Vertrag, der nach Art und Inhalt nicht durch vollständige Erfüllung endet und auf unbestimmte Zeit geschlossen wurde, kann durch jede der Vertragsparteien jederzeit schriftlich gekündigt werden, der Vertrag endet dann am Ende des Monats, in dem gekündigt wurde. Wenn zwischen den Vertragsparteien keine ausdrückliche Kündigungsfrist vereinbart wurde, ist bei der Kündigung eine angemessene Frist einzuhalten.
3. Abweichend von den gesetzlichen Bestimmungen im Rahmen des abdingbaren Rechts kann der Auftraggeber einen Vertrag zur Ausführung von Diensten lediglich in den Fällen kündigen, die in den vorliegenden Geschäftsbedingungen geregelt sind.
4. Jede der Vertragsparteien kann den Vertrag ohne Mahnung oder mit sofortiger Wirkung ganz oder teilweise schriftlich beenden, wenn (i) der Gegenpartei – gegebenenfalls vorläufig – gesetzlicher Zahlungsaufschub gewährt wird, (ii) für die Gegenpartei Insolvenz beantragt wird und dadurch die Vertragserfüllung gefährdet oder unmöglich wird, (iii) wenn das Unternehmen der Gegenpartei aufgelöst oder beendet wird, und zwar nicht im Rahmen einer Neustrukturierung oder eines Unternehmenszusammenschlusses. Im Falle einer Beendigung des Vertrags erlischt das Recht auf Nutzung von Anwendungen, Gütern und/oder Diensten von TelePsy, die dem Auftraggeber bereitgestellt wurden, von Rechts wegen.
5. TelePsy hat das Recht, den Vertrag mittels schriftlicher Mitteilung mit sofortiger Wirkung für die Zukunft zu beenden, wenn der Auftraggeber eine oder mehrere Verpflichtungen aus dem Vertrag oder eines der Rechte (an geistigem Eigentum) von TelePsy verletzt.
6. Der Auftraggeber hat das Recht, den Vertrag aufzulösen, wenn der Auftraggeber einen oder mehrere andere Verträge zwischen den Vertragsparteien aufgrund zurechenbarer Mängel von TelePsy rechtskräftig auflöst oder beendet, und der Auftraggeber nachweist,

dass die Anwendungen für ihn aufgrund dieser Vertragsauflösung oder Vertragsbeendigung nutzlos geworden sind.

7. Wenn der Auftraggeber zum Zeitpunkt der Vertragsauflösung im Sinne dieses Artikels bereits Leistungen im Rahmen der Erfüllung des Vertrags erhalten hat, sind diese Leistungen und die damit zusammenhängenden Zahlungsverpflichtungen nicht Gegenstand der Vertragsaufhebung, es sei denn, der Auftraggeber beweist, dass TelePsy bezüglich dieser Leistungen in Verzug ist. Beträge, die TelePsy vor der Vertragsauflösung im Zusammenhang mit den zur Erfüllung des Vertrags bereits ordnungsgemäß erbrachten Lieferungen und Leistungen in Rechnung gestellt hat, sind unter Beachtung der Bestimmungen aus dem vorangegangenen Satz weiterhin uneingeschränkt zu zahlen und werden zum Zeitpunkt der Vertragsauflösung unmittelbar fällig.

#### Artikel 18: Höhere Gewalt

1. Keine der Vertragsparteien ist an die Erfüllung etwaiger Verpflichtungen gebunden, wenn sie daran infolge höherer Gewalt gehindert wird. Höhere Gewalt liegt unter anderem dann vor, wenn die Erfüllung des Vertrags – gegebenenfalls vorübergehend – durch Umstände verhindert wird, auf die nach vernünftigem Ermessen kein Einfluss ausgeübt werden kann, wie etwa bei Unfällen, Brand, Krankheit und Störungen der Geräte.
2. Wenn ein Zustand höherer Gewalt länger als neunzig Tage gedauert hat, haben die Vertragsparteien das Recht, den Vertrag durch schriftliche Vertragsauflösung zu beenden. Die bereits im Rahmen des Vertrags erbrachten Leistungen werden in diesem Fall anteilig abgerechnet, ohne dass die Vertragsparteien im Übrigen einander etwas schulden.

#### Artikel 19: Geistige Eigentumsrechte

1. Alle geistigen und gewerblichen Eigentumsrechte an den aufgrund des Vertrags bereitgestellten Anwendungen, Programmen, zugehörigen Systemen und Netzwerken, Websites, Dateien, Inhalten, Geräten oder anderen Materialien und Gütern, wie etwa Analysen, Entwürfe, Dokumentationen, Berichte, Angebote, ebenso wie diesbezüglich vorbereitendes Material, liegen ausschließlich bei TelePsy, dessen

Lizenzgebern oder dessen Lieferanten. Der Auftraggeber/Nutzer erhält lediglich die Nutzungsrechte, die durch die vorliegenden Geschäftsbedingungen, den Vertrag und die gesetzlichen Bestimmungen ausdrücklich eingeräumt werden. Jedwede anderen oder weiterreichenden Rechte des Auftraggebers zur Vervielfältigung der Anwendungen, Programme, zugehörigen Systeme und Netzwerke, Websites, Dateien, Inhalte, Geräte oder anderen Materialien und Gütern ist ausgeschlossen. Ein dem Auftraggeber/Nutzer zustehendes Recht auf Nutzung ist nicht exklusiv und nicht auf Dritte übertragbar.

2. Dem Auftraggeber/Nutzer es nicht gestattet, aus den Anwendungen, Programmen, Websites, Dateien, Inhalten, Geräten oder anderen Materialien und Gütern etwaige Kennzeichnungen bezüglich des vertraulichen Charakters bzw. bezüglich der Urheberrechte, Marken, Handelsbezeichnungen oder anderen geistigen und gewerblichen Eigentumsrechte zu entfernen oder zu ändern.
3. TelePsy ist es zum Schutz der Anwendungen oder mit Blick auf vereinbarte Beschränkungen der Dauer des Rechts auf Nutzung der Anwendungen gestattet, technische Maßnahmen zu ergreifen. Dem Auftraggeber/Nutzer ist es nicht gestattet, solche technischen Maßnahmen zu entfernen oder zu umgehen.
4. Der Auftraggeber setzt TelePsy unverzüglich darüber in Kenntnis, wenn er feststellt, dass ein Dritter etwaige geistige oder gewerbliche Eigentumsrechte von TelePsy, dessen Lizenzgebern oder dessen Lieferanten verletzt, oder wenn ein Dritter gegenüber dem Auftraggeber etwaige Ansprüche im Zusammenhang mit den geistigen oder gewerblichen Eigentumsrechten von TelePsy, dessen Lizenzgebern oder dessen Lieferanten erhebt. Wenn TelePsy ihn dazu auffordert, leistet der Auftraggeber alle nach vernünftigem Ermessen zumutbare Mitwirkung, die zu einer möglichst umgehenden Beendigung der rechtsverletzenden Handlungen oder der Streitsache führt.

#### Artikel 20: Übermittlung von Reklamationen

1. Bei TelePsy eingereichte Reklamationen werden gewöhnlich innerhalb einer Frist von vierzehn Tagen nach deren Eingang von TelePsy beantwortet. Wenn die Beantwortung einer

Reklamation voraussichtlich längere Zeit in Anspruch nimmt, schickt TelePsy dem Auftraggeber innerhalb der genannten Frist eine Empfangsbestätigung für die Reklamation. Diese Bestätigung enthält auch einen Hinweis auf den Zeitpunkt, an dem der Auftraggeber eine umfassendere Mitteilung erwarten kann.

#### Artikel 21: Anwendbares Recht und Streitsachen

1. Die Verträge zwischen TelePsy und dem Auftraggeber sowie alle daraus erwachsenden oder damit zusammenhängenden Rechtsverhältnisse unterliegen dem Recht der Bundesrepublik Deutschland. Die Geltung des UN-Kaufrechts 1980 (Wiener Kaufrecht) ist ausgeschlossen.
2. Wenn sich Streitsachen ergeben, versuchen die Vertragsparteien in erster Linie in gegenseitiger Absprache eine einvernehmliche Lösung zu erzielen.

## BESTIMMUNGEN DES SERVICE-LEVEL-AGREEMENT (SLA)

#### Artikel 22: Allgemeines zum SLA

1. TelePsy stellt die Anwendungen gemäß den in diesem Teil der Geschäftsbedingungen enthaltenen Serviceneiveaus (Service-Levels) bereit. Wenn TelePsy ein bestimmtes hier beschriebenes Serviceneiveau nicht erreicht, werden die Folgen nachfolgend in den Geschäftsbedingungen beschrieben.
2. TelePsy erbringt Fehlerkorrektur- und Fehler vorbeugungsleistungen bzw. andere Formen von Leistungen in Bezug auf die Anwendungen, sofern der Auftraggeber die gesamte von TelePsy angebotene Wartung sowie neue Releases akzeptiert und implementiert.

#### Artikel 23: Ausschlusszeiten für SLA

1. Die in diesem Teil der Geschäftsbedingungen festgelegten Service-Level-Zusicherungen gelten nicht für folgende Situationen:
  - a. Während des regulären Service-Fensters: maximal 4 Mal pro Kalendermonat für die Dauer von höchstens 4 Stunden zwischen 23.00 Uhr und 07.00 Uhr CET. TelePsy behält das Recht, dieses reguläre Service-Fenster zu verschieben, sofern dies dem Auftraggeber schriftlich

mitgeteilt wurde und dies für den Auftraggeber keine spürbaren negativen Folgen hat.

- b. Bei Vorkommnissen infolge von höherer Gewalt.
- c. Zur Durchführung von Service-Tätigkeiten oder Upgrades, die nicht im normalen Service-Fenster stattfinden können, sofern dies dem Auftraggeber vorab schriftlich mitgeteilt wurde.
- d. Etwaige Probleme oder Störungen infolge von Handlungen des Auftraggebers.
- e. Die Nicht-Verfügbarkeit der Anwendungen auf Ersuchen des Auftraggebers oder Nutzers und/oder die Nicht-Verfügbarkeit der Anwendungen in der Zeit von Arbeiten auf Ersuchen des Auftraggebers oder Nutzers.
- f. Die Nicht-Verfügbarkeit von Nutzern, wenn TelePsy um Unterstützung durch den Auftraggeber bei der Ermittlung oder Isolierung des Problems oder der Störung ersucht.

#### Artikel 24: Reaktionszeiten

1. Während der Service-Zeiten steht für alle Meldungen Unterstützung zur Verfügung. Dabei gelten für alle Kategorien folgende Reaktionszeiten: Kategorie A: 1 Stunde, Kategorie B: 2 Stunden, Kategorien C und D: 1 Werktag.
2. TelePsy strebt dabei folgende Lösungszeiten an: Kategorie A: 1 Werktag und Kategorie B: 2 Werktage. Die Lösungszeiten für Meldungen der Kategorien C und D hängen von der Planung ab.
3. Unterstützung erfolgt im Prinzip nicht vor Ort, da die Anwendungen von einer zentralen Stelle aus als generische und einheitliche Version angeboten werden. Wenn Unterstützung vor Ort gewünscht wird, kann in Absprache eine gesonderte Vereinbarung zu dem für den Auftraggeber dann geltenden Beratungssatz getroffen werden.
4. Der Auftraggeber gewährt TelePsy den nötigen Zugang zu den Datenbanken und/oder Daten des Auftraggebers und/oder Nutzers und gestattet es, dass die nötigen Änderungen erfolgen, wenn dies zur Lösung der Meldung erforderlich ist.
5. Der Auftraggeber sorgt dafür, dass mindestens ein und höchstens drei Ansprechpartner zur Verfügung stehen, die mit den Anwendungen (und deren Funktionsweise) vertraut sind

und zu denen als Hauptansprechpartner oder stellvertretende Hauptansprechpartner Kontakt aufgenommen werden kann oder auf die zurückgegriffen werden kann.

#### Artikel 25: Meldungen

1. Meldungen an TelePsy haben durch den Auftraggeber zu erfolgen.
2. Die Nutzer haben ihre Meldungen zunächst an den Auftraggeber zu richten.
3. Sämtliche Meldungen können telefonisch (unter +49 (0) 30 220 66 20 9 oder per E-Mail (an [info@telepsy.de](mailto:info@telepsy.de)) erfolgen.
4. TelePsy haftet nicht für die unzureichende Weiterleitung von Nachrichten, für die Funktionsfähigkeit der allgemeinen Telekommunikationsdienste, die vom Telekommunikationsanbieter bereitgestellt werden, und auch nicht für die ordnungsgemäße Funktion der Telekommunikationsausrüstung des Auftraggebers und/oder Nutzers.
5. Alle Meldungen haben telefonisch oder per E-Mail zu erfolgen. Für Meldungen, die auf anderen Wegen vom Auftraggeber und/oder Nutzer übermittelt werden, wie etwa über Social-Media-Kanäle, bietet TelePsy keine Unterstützung.

#### Artikel 26: Erreichbarkeit und Verfügbarkeit

1. Wenn es für den Auftraggeber bzw. Nutzer nicht möglich ist, die Anwendungen über das Internet zu erreichen, hat der Auftraggeber diesbezüglich Meldung zu erstatten.
2. TelePsy strebt eine Verfügbarkeit von durchschnittlich 99 % pro Kalendermonat an, wobei die in Artikel 24 der Geschäftsbedingungen genannten Ausschlusszeiten für SLA nicht einbezogen werden.
3. TelePsy steht es frei, festzulegen, welche Person Ansprechpartner für den Auftraggeber ist bzw. die Meldung zu lösen versucht. Der Auftraggeber kann keine konkrete Person verlangen, die Ansprechpartner ist bzw. die Leistungen erbringt.
4. Die Anwendung ist auf PCs mit den zu diesem Zeitpunkt gängigen, üblichen und aktuellen Internetbrowsern zu nutzen. Wird mit einer älteren Version eines Internetbrowsers und/oder mit einer nicht besonders gängigen Version gearbeitet, kann sich dies auf die Funktionsfähigkeit

der Anwendungen auswirken, beispielsweise insbesondere hinsichtlich der Geschwindigkeit.

#### Artikel 27: Sicherung und Schutz

1. Die Anwendungen werden von einem entsprechend ausgestatteten Standort aus bereitgestellt. Dieser Standort ist damit nach dem aktuellen Stand von Technik und Know-how sowie anhand eines gängigen und akzeptablen Kostenniveaus bestmöglich ausgestattet, um die Anwendungen professionell bereitstellen zu können.
2. Unter die Bestimmungen in Absatz 1 dieses Artikels fallen der physische Schutz des Objekts, der Schutz vor Zutritt durch Unbefugte, der Hardware-Support rund um die Uhr, Brandschutz, Schutz gegen Stromausfall, Schutz des Internetzugangs, Firewall, Sicherheit, Datenschutz, Daten-Backups usw.

#### Artikel 28: Strategie für Daten-Backup und Daten-Wiederherstellung

1. Die Produktionsumgebung von TelePsy läuft auf einem dedizierten VPS auf der Plattform von Centron ([www.centron.de](http://www.centron.de)). Die Plattform ist vollständig redundant ausgelegt. Dadurch werden Ausfallzeiten auf ein Minimum reduziert. True erstellt täglich einen Snapshot des gesamten VPS sowie eine Sicherungskopie aller Konfigurationsdaten für die Notfallwiederherstellung (Disaster-Recovery). Darüber hinaus wird täglich eine Sicherungskopie der Anwendung einschließlich der Daten gemacht. Diese Sicherungskopie wird auf einem externen Backup-Server mit einem verschlüsselten Dateisystem gespeichert. Die Speicherung erfolgt dreißig Tage lang.
2. Bei einem technischen Ausfall der Infrastruktur, der nicht durch Redundanz aufgefangen werden kann, gilt das Zurückspielen des VPS-Snapshots als erstes Rettungsmittel. Sollte der Snapshot nicht zur Verfügung stehen, wird auf die Sicherungskopien zurückgegriffen. Als letztes Rettungsmittel kann die gesamte Umgebung anhand der extern gespeicherten Sicherungskopien in einem anderen Datenzentrum erneut aufgebaut werden.

#### Artikel 29: Mängel bzw. Nichteinhaltung des SLA

1. Wenn TelePsy seinen Verpflichtungen, die in diesem Teil der Geschäftsbedingungen bezüglich des SLA formuliert sind, nachweislich nicht nachkommt, hat der Auftraggeber TelePsy darüber schriftlich in Kenntnis zu setzen. TelePsy hat in diesem Fall drei (3) Tage Zeit, die Dienstleistungserbringung wieder auf das Niveau zu bringen, das mindestens dem Niveau laut vorliegendem SLA oder dem Niveau vor dem gemeldeten Mangel entspricht.
2. Wenn TelePsy auch die Korrektur im Sinne des vorangegangenen Absatzes nicht rechtzeitig vornehmen kann, hat der Auftraggeber TelePsy schriftlich zu mahnen. TelePsy hat dann sieben (7) Tage Zeit, die Dienstleistungserbringung wieder auf das Niveau zu bringen, das mindestens dem Niveau laut SLA oder dem Niveau vor dem ersten gemeldeten Mangel entspricht.