

Vertrag über die Bereitstellung des BürgerStimme Service-System zwischen:

Der natürlichen Person, juristischen Person, juristischen Person des öffentlichen Rechts, öffentlich-rechtlichen Sondervermögen, Stadt, Gemeinde, politischen Partei, politischen Fraktion, oder einer sonstigen vergleichbaren Organisation oder Einrichtung, welche das BürgerStimme Service-System über die Webstelle (<https://web.buerger-stimme.com>) gebucht hat.

- nachfolgend der „Auftraggeber“ genannt -

UND

NTQ Solutions GmbH
mit Sitz in: Hölderlinstraße 12, 74074 Heilbronn, vertreten durch: Manfred Quatvasel

- nachfolgend der „Auftragnehmer“ genannt -

- nachfolgend der „Vertrag“ genannt -

§ 1

Begriffsdefinitionen

1.1 Unter „**BürgerStimme**“ ist die Marke des Auftragnehmers zu verstehen, welche das BürgerStimme Service-System zur Verfügung stellt.

1.2 Unter „**BürgerStimme Service-System**“, „**BürgerStimme-System**“, „**System**“, oder „**Plattform**“ ist eine online abonnierbare Softwarelösung der Marke BürgerStimme zu verstehen, welches den Zugang zu einer App (BürgerStimme-App), Web-App (BürgerStimme-Web-App) und einer Webstelle für die Betreuung der BürgerStimme-App durch den Auftraggeber umfasst. Zusätzlich umfasst das BürgerStimme Service-System Dienstleistungen, die mit der Bereitstellung des Systems einhergehen.

1.3 Unter „**BürgerStimme-App**“, oder „**App**“ ist eine mobile Applikation zu verstehen, die von dem Auftragnehmer auf dem Apple App Store, Google Play Store und der Huawei App Gallery bereitgestellt wird. Diese App dient als Zugang aller Kunden des BürgerStimme Service-System, beinhaltet jedoch einen individuellen Bereich des Auftraggebers, indem die Nutzer des Auftraggebers zu den vertraglich festgelegten Funktionen Zugang haben. Jene Funktionen werden maßgeblich von dem Auftraggeber und ggf. dessen Nutzern bespielt.

1.4 Unter der „**BürgerStimme-Web-App**“, oder „**Web-App**“ ist eine vom Auftragnehmer über das Internet bereitgestellte Webanwendung zu verstehen, die über einen gängigen Webbrowser nutzbar ist und den Nutzern einen funktionalen Ausschnitt der BürgerStimme-App zur Verfügung stellt.

1.5 Unter „**BürgerStimme-Webstelle**“, oder „**Webstelle**“ ist die Website mit der URL <https://web.buerger-stimme.com> zu verstehen. Diese ist für die Betreuung der BürgerStimme-App durch den Auftraggeber notwendig.

1.6 Unter der „zuständigen Stelle des Auftraggebers“ oder der „**Auftraggebervvertretung**“ sind jene vom Auftraggeber benannten natürlichen Personen zu verstehen, die mit der Verwaltung, Konfiguration, Betreuung und Implementierung des BürgerStimme Service-Systems befasst sind.

1.7 Unter „**Nutzern**“ sind natürliche oder juristische Personen zu verstehen, die innerhalb des individuellen Bereichs des Auftraggebers entweder in der BürgerStimme-App mit einem Bürger-, Organisations- oder Touristenkonto oder in der BürgerStimme-Web-App agieren.

1.8 Unter „**Umfang**“, „**Leistungen**“, oder „**Leistungsumfang**“ sind die vertraglich festgehaltenen Produkte und Tätigkeiten zu verstehen, welche in § 2.2 Leistungsbeschreibung näher beschrieben sind.

1.9 Unter „**Technischer Support**“ sind jegliche Supportleistungen zu verstehen, welche auf technische Fehler der zur Verfügung gestellten Software und somit das Verschulden des Auftragnehmers zurückzuführen sind.

1.10 Unter „**Allgemeinen (außertechnischen) Support**“ sind jegliche Supportleistung zu verstehen, die nicht unter den Begriff des technischen Supports fallen.

1.11 Unter „**Updates**“ sind neue Versionen des Systems zu verstehen, welche ausschließlich dazu entwickelt wurden die festgelegte Funktionalität des Systems zu gewährleisten.

1.12 Unter „**Upgrades**“ sind neue Versionen des Systems zu verstehen, welche dessen Funktionalität erweitern.

1.13 Unter „**Google**“ ist die Google Cloud EMEA Limited mit Sitz in Dublin, Irland zu verstehen.

1.14 Unter „**Firebase**“ ist die von Google bereitgestellte Produkt-Suite und Cloud-Infrastruktur („Backend-as-a-Service“) zu verstehen. Alle im Vertrag genannten Leistungen von Firebase sind rechtlich und technisch als Leistungen von Google (gemäß Ziffer 1.13) zu betrachten.

§ 2

Zweck und Leistung

2.1 Zweck des Vertrages ist die Bereitstellung des BürgerStimme Service-System für den Auftraggeber. Dieses System wurde zum Zeitpunkt des Vertrages bereits vom Auftragnehmer entwickelt und ist in Form eines Dauerschuldverhältnis/Abonnements für den Auftraggeber nutzbar. Der Zugang erfolgt im Rahmen der Information, der Interaktion sowie der Beteiligung der Nutzer des Auftraggebers. Die Nutzung des Auftraggebers erfolgt auf Mietbasis und beinhaltet keine Übertragung etwaiger Eigentumsrechte des Systems vom Auftragnehmer zum Auftraggeber. Das System bietet dem Auftraggeber sowie dessen Nutzern einen Bereich, welcher exklusiv für diese nutzbar ist. Das Gesamtsystem kann jedoch mehrere Bereiche umfassen und unterliegt folglich keiner exklusiven Nutzung des Auftraggebers und seinen Nutzern. Die Software wird dem Auftraggeber hierbei nicht körperlich überlassen.

2.2 Leistungsbeschreibung

Bereitstellung der BürgerStimme-App einschließlich eines auftraggeberspezifischen Bereichs

A. Inhalt

1. Grundlegende Funktionalität

- a) Registrierung via QR-Code
 - b) Registrierung via Zeichen-Code
 - c) Freie Registrierung
 - d) Anmeldung mit E-Mail und Passwort
 - e) Anmeldung mit Smart-Login (Gesichtserkennung oder Fingerabdrucksensor)
 - f) Passwort ändern
 - g) Mailadresse ändern
 - h) Konto verwalten und löschen
 - i) Anpassung der Schriftgröße
 - j) Push-Nachrichten
 - k) Verlinkung zu einer Supportseite
 - l) Verfahren zur Meldung problematischer Inhalte und Beiträge
2. Basisfunktionen
- a) Push-Mitteilungen und Warnungen
 - b) Projekt- und Eventübersicht (Projekte & Events)
 - c) Verlinkungen
 - d) FAQ-Bereich (FAQ-Forum)
 - e) Terminbuchung
 - f) Automatische Sprachauswahl
3. Funktionale Erweiterungen **[Nur Vertragsgegenstand, wenn aktiv hinzugebucht]**
- a) Umfragen
 - b) Mini-Umfragen und Quizzes
 - c) Mängelmelder
 - d) Newsstelle (Nachrichten/Nachrichtenstelle/Lokale Nachrichten)
 - e) Digitales Gemeindeblatt
 - f) Schlagzeilen
 - g) Neue Tools
 - h) Ämterübersicht
 - i) Aktive Beteiligung
 - j) Zufallsbürgerauswahl (Zufallsbürger)
 - k) Bürgerhaushalt
 - l) Marktplatz für Gewerbe (Lokaler Marktplatz)
 - m) Vereinsübersicht
 - n) Ehrenamtliche Stellenanzeige (Ehrenamtliche Jobbörse)
 - o) Touristenversion
- B. Design
1. Standard BürgerStimme-Design
- a) Icon: BürgerStimme Icon
 - b) Name: „BürgerStimme“
 - c) Farben: BürgerStimme Farben
2. Individuelles Design des Auftraggebers **[Nur Vertragsgegenstand, wenn aktiv hinzugebucht]**
- a) Icon: BürgerStimme Icon in Wunschfarbe
 - b) Name: „BürgerStimme“
 - c) Farben: Wunschfarbe
- C. Zugriff
1. Bereitstellung im Apple App Store
- a) Einstellung der App
 - b) Aktualisierung bei Versionsänderung
2. Bereitstellung im Google Play Store

- a) Einstellung der App
 - b) Aktualisierung bei Versionsänderung
- 3. Bereitstellung in der Huawei App Gallery
 - a) Einstellung der App
 - b) Aktualisierung bei Versionsänderung
- D. Hosting
 - 1. Hosting erfolgt über ISO-27001-zertifizierten Rechenzentren von Firebase in der Region Frankfurt am Main, Deutschland (europe-west3)
 - 2. DSGVO-konform

Bereitstellung der BürgerStimme-Web-App einschließlich eines auftraggeberspezifischen Bereichs

- A. Enthaltene Funktionen aus der BürgerStimme-App
 - 1. Mängelmelder
- B. Design
 - 1. Standard BürgerStimme-Design
 - a) Icon: BürgerStimme Icon
 - b) Name: „BürgerStimme“
 - c) Farben: BürgerStimme Farben
 - 2. Individuelles Design des Auftraggebers **[Nur Vertragsgegenstand, wenn aktiv hinzugebucht]**
 - a) Icon: BürgerStimme Icon in Wunschfarbe
 - b) Name: „BürgerStimme“
 - c) Farben: Wunschfarbe
- C. Zugriff
 - 1. Bereitstellung über eine Website, abrufbar über die gängigen Browser. Optimiert auf den Google Chrome-Browser
- D. Hosting
 - 1. Hosting erfolgt über ISO-27001-zertifizierten Rechenzentren von Firebase in der Region Frankfurt am Main, Deutschland (europe-west3)
 - 2. DSGVO-konform

Bereitstellung der Webstelle für die Betreuung des auftraggeberspezifischen Bereichs innerhalb der BürgerStimme-App

- A. Inhalt
 - 1. Grundlegende Funktionalität
 - a) Anmeldung mit E-Mail und Passwort
 - b) Passwort ändern
 - c) Anpassung von der Willkommensseite des auftraggeberspezifischen Bereichs innerhalb der App
 - d) Verwaltung von aktiven Tools auf der App
 - e) Sortierung von Tools in der App
 - f) Dashboard
 - g) Nachrichtenbereich zur inhaltlichen Überwachung aktueller Meldungen sowie der Verwaltung weiterer Mitteilungen von Nutzern
 - h) Erstellung von Registrierungsbriefen für die App-Nutzer
 - i) Zählung und Verwaltung der App-Nutzer
 - j) Erstellung und Verwaltung von direkten Push-Nachrichten an die App-Nutzer
 - k) Supportbereich mit Verlinkung zur Supportseite
 - l) Verwaltung des persönlichen Webstellen-Accounts

- m) Verwaltung der Mitarbeiter-Accounts und ihrer Zugriffsrechte auf der Webstelle
- n) Abonnementverwaltung des BürgerStimme-Systems
- 2. Verwaltung der gebuchten Funktionen und weiteren Leistungen
 - a) Basisfunktionen
 - (1) Push-Mitteilungen und Warnungen
 - (2) Projekt- und Eventübersicht (Projekte & Events)
 - (3) Verlinkungen
 - (4) FAQ-Bereich (FAQ-Forum)
 - (5) Terminbuchung (verlinkt)
 - b) Funktionale Erweiterungen **[Nur Vertragsgegenstand, wenn aktiv hinzugebucht]**
 - (1) Umfragen
 - (2) Mini-Umfragen und Quizzes
 - (3) Mängelmelder
 - (4) Newsstelle (Nachrichten/Nachrichtenstelle/Lokale Nachrichten)
 - (5) Digitales Gemeindeblatt
 - (6) Schlagzeilen
 - (7) Neue Tools
 - (8) Ämterübersicht
 - (9) Aktive Beteiligung
 - (10) Zufallsbürgerauswahl (Zufallsbürger)
 - (11) Bürgerhaushalt
 - (12) Marktplatz für Gewerbe (Lokaler Marktplatz)
 - (13) Vereinsübersicht
 - (14) Ehrenamtliche Stellenanzeige (Ehrenamtliche Jobbörse)
 - (15) Touristenversion
- 3. Favicon: BürgerStimme Favicon
- 4. Name: „BürgerStimme Webstelle“
- 5. Farben: BürgerStimme Farben
- B. Zugriff
 - 1. Bereitstellung über eine Website, abrufbar über die gängigen Browser. Optimiert auf den Google Chrome-Browser
- C. Hosting
 - 1. Hosting erfolgt über ISO-27001-zertifizierten Rechenzentren von Firebase in der Region Frankfurt am Main, Deutschland (europe-west3)
 - 2. DSGVO-konform

Optionale Leistungspakete und Buchung

- A. Neben den vertraglich vereinbarten Standardleistungen (Basis-Pakete) stehen dem Auftraggeber in den Bereichen Support, Marketing und Individualisierung (Systemanpassungen) erweiterte Leistungspakete zur Verfügung. Sofern keine gesonderte Vereinbarung getroffen wurde, gilt standardmäßig der Leistungsumfang des jeweiligen „Basis“-Pakets als vereinbart.
- B. Der detaillierte Leistungsumfang der erweiterten Pakete sowie die aktuell gültigen Preise und Konditionen sind jederzeit auf der Webstelle einsehbar. Es gelten die dort zum Zeitpunkt der Buchung ausgewiesenen Leistungsbeschreibungen.
- C. Die Buchung, Änderung (Upgrade/Downgrade) oder Kündigung dieser optionalen Pakete kann durch den Auftraggeber direkt über die Benutzeroberfläche der Webstelle vorgenommen werden. Mit der digitalen Bestätigung der Buchung wird das gewählte Leistungspaket unter Geltung der zum Buchungszeitpunkt angezeigten Konditionen wirksamer Vertragsbestandteil.

Weiterführende Dienstleistungen**A. Laufende Betreuung**

1. Technische Updates
 - a) Zur Gewährleistung der Funktionalität werden technische Fehler gesammelt und regelmäßig durch Updates behoben. Jene Updates werden mit angepassten Versionsnummern versehen
2. Technischer Support für die Auftraggebervertretung
 - a) Zur Meldung technischer Funktionsstörungen steht der Auftraggebervertretung ein gesonderter, über die Webstelle erreichbarer Bereich zur Verfügung. Aufgrund der standardisierten und umfassenden Übermittlung der für die Fehlerbehebung erforderlichen Daten ist die Nutzung dieses Tools vorrangig vorgesehen.
 - b) Bei zeitkritischen technischen Problemen steht der Auftraggebervertretung darüber hinaus ein E-Mail-Support zur Verfügung.
3. Technischer Support der Nutzer
 - a) Zur Reklamation technischer Funktionsstörungen steht den Nutzern ein E-Mail-Support, erreichbar über die BürgerStimme-App zur Verfügung
4. Allgemeiner (außertechnischer) Support für die Auftraggebervertretung
 - a) Eine Supportseite mit FAQ-Liste, Schritt-für-Schritt Beschreibungen sowie illustrativen Beispielen
 - b) Technischer Support wird unbegrenzt vom Auftragnehmer übernommen
 - c) Weitere Supportleistungen via E-Mail sind im üblichen Volumen von bis zu 8 Stunden im Monat inkludiert, zusätzliche Supportleistungen werden entsprechend den weiterführenden Leistungen des Auftragnehmers verbucht
5. Allgemeiner (außertechnischer) Support der Nutzer
 - a) Die App beinhaltet die Möglichkeit einen integrierten FAQ-Bereich zu veröffentlichen sowie individuell anzupassen

2.3 Sämtliche Basisfunktionen sowie funktionale Erweiterungen sind im Modulkatalog des Auftragnehmers näher erläutert, der unter <https://www.buerger-stimme.com/modulkatalog> einsehbar ist. Für den vertraglich geschuldeten Leistungsumfang ist diejenige Version des Modulkatalogs maßgeblich, die zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültig war. Mit Abschluss des Bestellvorgangs bestätigt der Auftraggeber, den Modulkatalog zur Kenntnis genommen zu haben und diesen als Vertragsbestandteil zu akzeptieren.

§ 3**Erbringung der Leistung**

3.1 Die vereinbarten Leistungen sind ab der Vertragsschließung zu erbringen. Die Vertragsschließung erfolgt ab dem Zeitpunkt des Abschlusses des Abonnements für das BürgerStimme Service-System auf der Webstelle.

3.2 Der Auftragnehmer wird die Leistung aus dem Abschnitt § 2.2 Leistungsbeschreibung in eigenständiger Planung und unternehmerischer Verantwortung erbringen. Sollte sich im Zuge der Vertragsdurchführung ergeben, dass der Leistungsumfang notwendigerweise oder zweckmäßigerweise einer Anpassung an die tatsächlichen Verhältnisse bedarf, werden sich die Vertragsparteien über eine entsprechende Anpassung des Leistungsumfangs einigen.

3.3 Soweit in diesem Vertrag nicht anders geregelt, bedient sich der Auftragnehmer für die Erbringung der Leistung seiner eigenen Betriebsmittel. Soweit seitens des Auftraggebers Mitarbeiter, Betriebsmittel oder

sonstige Ressourcen zur Verfügung gestellt werden, gelten die Regelungen des §11 Mitwirkung des Auftraggebers dieses Vertrages.

3.4 Für das Einhalten der steuer- und versicherungsrechtlichen Pflichten sowie sonstigen anwendbaren gesetzlichen Vorschriften in eigener Sache ist jede Vertragspartei selbst verantwortlich.

§ 4

Service Level Agreement

4.1 Der Auftragnehmer gewährleistet eine Verfügbarkeit der BürgerStimme-App, Web-App und Webstelle von je 99,5% im Jahresmittel.

4.2 Berechnung: Die Verfügbarkeit berechnet sich nach der Formel:

$$\text{Verfügbarkeit} = \frac{\text{Gesamtzeit} - \text{Ausfallzeit}}{\text{Gesamtzeit}} \times 100$$

Die „Gesamtzeit“ entspricht der jeweils vereinbarten Laufzeit des Vertrages. Im Falle einer unbestimmten Laufzeit oder automatischen Verlängerungslaufzeiten dient das Kalenderjahr als Bemessungszeitraum für die jährliche Messung der Verfügbarkeit. „Ausfallzeit“ bezeichnet den Zeitraum, in dem die Software aufgrund von Fehlern, die im Verantwortungsbereich des Auftragnehmers liegen, nicht erreichbar ist oder wesentliche Hauptfunktionen nicht nutzbar sind.

4.3 Folgende Zeiten gelten nicht als Ausfallzeiten und mindern die Verfügbarkeitsquote nicht:

- Geplante Wartungsfenster
- Ausfälle aufgrund höherer Gewalt (z.B. Naturkatastrophen, Krieg, Feuer)
- Störungen, die auf Fehlbedienung, Nichtbeachtung von Systemvoraussetzungen oder technischer Probleme auf Seiten des Auftraggebers zurückzuführen sind
- Angriffe Dritter auf die IT-Infrastruktur (z.B. DDoS-Attacken), sofern der Auftragnehmer die nach dem Stand der Technik angemessenen Schutzmaßnahmen ergriffen hat

4.4 Der Auftragnehmer ist berechtigt, Wartungsarbeiten durchzuführen, um die Sicherheit und Funktionsfähigkeit der Software sicherzustellen. Geplante Wartungsarbeiten finden üblicherweise in zeitschwachen Perioden statt (in der Regel zwischen 22:00 Uhr und 06:00 Uhr oder an Wochenenden). Sie werden dem Auftraggeber mit einer Frist von mindestens 3 Werktagen per E-Mail oder über die Software angekündigt.

4.5 Kritische Sicherheitsupdates, die zur Abwehr akuter Bedrohungen notwendig sind, können jederzeit eingespielt werden.

4.6 Der Auftraggeber meldet Störungen über den hierfür vorgesehenen Bereich in der Webstelle.

4.7 Eingehende Meldungen werden nach folgenden Prioritäten klassifiziert:

Priorität	Beschreibung (Fehlerklasse)	Reaktionszeit*
Priorität 1 (Kritisch)	Totalausfall. Das System ist nicht erreichbar oder eine wesentliche Hauptfunktion ist komplett ausgefallen. Keine Problemumgehung möglich. Der Betrieb ist massiv behindert	< 4 Std.
Priorität 2 (Hoch)	Wesentliche Beeinträchtigung. Hauptfunktionen sind gestört, Nutzung ist stark eingeschränkt, aber eine Problemumgehung existiert oder Teile der Software sind nutzbar	< 8 Std.
Priorität 3 (Normal)	Funktionsstörung. Einzelne Funktionen arbeiten nicht korrekt, die Gesamtnutzung ist jedoch nicht wesentlich beeinträchtigt (z. B. Darstellungsfehler, kleinere Fehler)	< 24 Std.
Priorität 4 (Niedrig)	Geringfügige Mängel. Fragen zur Bedienung, Darstellungsfehler ohne Funktionsbeeinträchtigung, Funktionsanfragen	< 3 Werktage

*Die Reaktionszeiten gelten innerhalb der unten genannten Servicezeiten.

4.8 Die Reaktionszeit ist die Zeitspanne zwischen dem Eingang der Störungsmeldung beim Auftragnehmer und der ersten qualifizierten Rückmeldung an den Auftraggeber (z.B. Bestätigung des Fehlers, Beginn der Analyse oder Nennung eines Lösungswegs). Die Reaktionszeiten beziehen sich somit ausschließlich auf interne Prozesse und treffen beispielsweise keine Aussage darüber wie schnell ein neues Update durch die externe Plattform validiert und für deren Nutzer freigeschaltet wird.

4.9 Wird die vereinbarte Verfügbarkeit im Jahresmittel unterschritten, erhält der Auftraggeber auf Anforderung eine Gutschrift auf die wiederkehrenden Abonnementgebühr wie folgt:

- Verfügbarkeit < 99,5% bis 98,0%: 5% der Jahresgebühr
- Verfügbarkeit < 98,0% bis 97,0%: 10% der Jahresgebühr
- Verfügbarkeit < 97,0%: 25% der Jahresgebühr

4.10 Die Gutschrift ist auf maximal 25% der jährlichen Abonnementkosten begrenzt. Die Geltendmachung weitergehender Schadensersatzansprüche bleibt hiervon unberührt.

4.11 Ein Anspruch auf Gutschrift besteht nicht, wenn der Auftraggeber die Störung nicht unverzüglich gemeldet hat oder an der Entstörung nicht in angemessenem Umfang mitgewirkt hat.

4.12 Weitere Details zur Leistung

Servicezeiten	Montag bis Freitag von 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr (ausgenommen gesetzliche Feiertage)
Leistungsabgrenzung	<ul style="list-style-type: none">I. Lediglich die aktuellste Version des Systems hat einen Anspruch auf Funktionalität und SupportII. Es werden ausschließlich Supportanfragen und technische Fehlermeldungen bearbeitet, welche über die vom Auftragnehmer hierfür ausgewiesenen Kanäle eingehenIII. Der Support nimmt Anfragen, sowie technische Fehlermeldungen in deutscher Sprache entgegenIV. Darüber hinaus sind folgende Dienstleistungen explizit nicht enthalten, es sei denn sie werden separat beauftragt:<ul style="list-style-type: none">1. Upgrades, welche den Funktionsumfang der Software erweitern2. Tätigkeiten außerhalb der Servicezeiten sowie Rufbereitschaften3. Leistungserbringungen außerhalb des Verwaltungsbezirkes des Auftraggebers4. Bereitstellung der IT Infrastruktur (wie geeignete Smartphones oder Computer, sowie notwendige Betriebssysteme)5. Die Bereitstellung der BürgerStimme-App und/oder der Webstelle in anderen oder weiteren Sprachen als Deutsch, sowie auf weiteren Plattformen als den obig aufgeführten6. Die Schaltung von Inhalten für die Nutzer auf der BürgerStimme-App7. Übernahme von Verträgen oder Personal nach §613 BGB
Optionen	<ul style="list-style-type: none">I. Dienstleistungen außerhalb der Servicezeiten zu den festgelegten Konditionen unter § 7 Weiterführenden LeistungenII. Zusätzliche Servicestunden außerhalb des Basistarifs zu den festgelegten Konditionen unter § 7 Weiterführenden Leistungen

4.13 Die App sowie die Webstelle sind durch gängige Sicherheitspraktiken vor Cyberangriffen geschützt. Die Datenbank wird ebenfalls durch hochmoderne Sicherheitsstufen von Google digital und analog gesichert. Es ist jedoch wichtig zu beachten, dass aufgrund der Natur von Software eine vollständige Sicherheit bei der Datenübertragung und -speicherung nicht garantiert werden kann. Trotz angemessener Sicherheitsmaßnahmen besteht stets das Risiko von Cyberangriffen und dem potenziellen Verlust von Daten. Um diesem Risiko entgegenzuwirken, praktiziert der Auftragnehmer eine regelmäßige Datensicherung.

4.14 Die Vertragsparteien sind sich darüber einig, dass die Erzielung eines bestimmten Erfolges durch den Auftragnehmer nicht das Ziel dieses Vertrages ist. Zudem besteht Einverständnis darüber, dass es nicht möglich ist, Softwarelösungen - wie die Webstelle, die App oder die Web-App - fehlerfrei zu entwickeln. Aufkommende Fehler werden nach wirtschaftlich tragbaren Mitteln und so schnell wie möglich bearbeitet.

§ 5

Weiterentwicklung

Weiterentwicklungen des bestehenden BürgerStimme-Service-Systems, die in Form von Upgrades implementiert werden, sind nicht Bestandteil der vertraglich vereinbarten Vergütung. Im Rahmen vertragsunabhängiger Forschung und Entwicklung werden sowohl die Qualität als auch der Umfang der bestehenden digitalen Produkte des Auftragnehmers fortlaufend weiterentwickelt; zudem können neue

digitale Funktionen in das Produktportfolio aufgenommen werden. Sofern der Auftraggeber den Bedarf hat, den vereinbarten Leistungsumfang um solche Weiterentwicklungen zu erweitern, wird der Auftragnehmer dies im Rahmen seiner technischen und wirtschaftlichen Möglichkeiten durch entsprechende Upgrades ermöglichen. Eine derartige Erweiterung ist durch eine Vertragsergänzung oder Vertragsänderung zu regeln und gegebenenfalls gesondert zu vergüten.

§ 6

Vergütung

6.1 Für die vertragsgemäßen Leistungen erhält der Auftragnehmer, sofern nicht anderweitig vereinbart, eine Vergütung in Höhe der auf der Webstelle zum jeweiligen Zeitpunkt ausgewiesenen Abonnementkosten. Diese können, abhängig von der Wahl des Auftraggebers, monatlich oder als Vorauszahlung für einen festgelegten Zeitraum zuzüglich monatlicher Servicepauschale anfallen. Darüber hinaus können die Abonnementkosten abhängig von der gewählten Abrechnungsweise, der Anzahl der Nutzer, dem Funktionsumfang, gebuchten Zusatzleistungen sowie der vom Auftraggeber angegebenen Einwohnerzahl variieren. Maßgeblich sind in jedem Fall die zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses (bzw. bei späteren Anpassungen des gebuchten Leistungsumfangs zum Zeitpunkt der jeweiligen Änderung) auf der Webstelle veröffentlichten und im Bestell- oder Änderungsprozess angezeigten Preise und Konditionen.

6.2 Sämtliche genannten Beträge, sofern nicht anderweitig ausgewiesen, sind Nettobeträge zuzüglich der jeweils zum Zeitpunkt der Leistungserbringung geltenden Umsatzsteuer.

6.3 Alle Zahlungen an den Auftragnehmer erfolgen auf folgende Kontoverbindung:

Kontoinhaber: NTQ Solutions GmbH
IBAN: DE13 6205 0000 0000 6292 30
BIC: HEISDE66XXX

In den Verwendungszweck muss die jeweilige Rechnungsnummer integriert werden. Für detailliertere Anweisungen oder im Zweifelsfall, folgt der Auftraggeber der vom Auftragnehmer bereitgestellten Rechnung im Rechnungsmonat. Die Rechnung ist über die Webstelle abrufbar.

6.4 Bei der Abrechnung auf Basis der Nutzeranzahl werden die aktiven Nutzer jeweils monatlich mithilfe eines app-internen Erfassungstools gezählt. Ein aktiver Nutzer ist hierbei ein Nutzer, welcher mindestens einmal im Abrechnungszeitraum mit der App interagiert hat (z.B. Daten abgefragt, Einstellungen verändert). Ein Nutzer, welcher die App oder Web-App im Abrechnungszeitraum nicht geöffnet hat, wird folglich nicht als aktiver Nutzer erfasst.

Sofern zusätzlich die BürgerStimme-Web-App im Einsatz ist, werden deren aktive Nutzer ebenfalls erfasst. Dabei gilt: Verfügt der Nutzer über ein registriertes Konto, erfolgt die Zählung anhand der eindeutigen Nutzer-ID. Eine gleichzeitige Nutzung von App und Web-App durch denselben Account wird nur einmal berechnet (Konsolidierung). Erfolgt der Zugriff anonym (ohne Konto), erfolgt die Erfassung technisch (z.B. via Cookie). Die Gesamtnutzerzahl ergibt sich aus der Summe der eindeutigen Nutzer-IDs und der anonymen technischen Zugriffe.

6.5 Maßgeblich für die Zählung ist primär das Nutzerkonto. Für registrierte Nutzer gilt: Loggt sich ein Nutzer mit seinen Zugangsdaten (E-Mail, Smart-Login, oder Geräte-Code) in der App oder Web-App ein, erfolgt die Zählung serverbasiert anhand der eindeutigen Account-ID. Die Verwendung unterschiedlicher Endgeräte, Browser oder eine Neuinstallation der App führt in diesem Fall nicht zu einer erneuten Zählung, solange der Zugriff über dasselbe Nutzerkonto erfolgt. Erstellt eine natürliche Person jedoch mutwillig mehrere getrennte

Nutzerkonten, wird jedes Konto als separater Nutzer gezählt. Für anonyme Nutzer (ohne Login) gilt: Erfolgt der Zugriff ohne Registrierung/Login (z.B. nur via Web-App-Cookie), erfolgt die Zählung technisch basierend auf der lokalen Speicherung. Der Auftraggeber erkennt an, dass es hierbei durch Löschen von Browserdaten oder Gerätewechsel zu unvermeidbaren Mehrfachzählungen kommen kann.

6.6 Die Anzahl der Einwohner im Verwaltungsbezirk des Auftraggebers ist Bestandteil der Preisermittlung. Sie richtet sich nach der jeweils letzten offiziellen Einwohnerzählung. Der Auftraggeber trägt diese Anzahl nach bestem Wissen und Gewissen sowie auf Grundlage angemessener und verlässlicher Quellen in der Webstelle ein und aktualisiert sie bei Bedarf. Der Auftragnehmer ist berechtigt, die gemachten Angaben zu überprüfen und gegebenenfalls mit entsprechender Begründung zu korrigieren.

6.7 Die festgelegte Vergütung kann in regelmäßigen Abständen (üblicherweise zum Jahreswechsel) um die offizielle Inflationsrate des Indexes der durchschnittlichen Bruttomonatsverdienste der vollzeitbeschäftigten Arbeitnehmer in Deutschland für den Wirtschaftszweig Erbringung von Dienstleistungen der Informationstechnologie (derzeit in Quartalszahlen veröffentlicht vom Statistischen Bundesamt in Fachserie 16, Reihe 2.2, Gruppe J 62) angepasst werden. Sollte dieser Index künftig nicht fortgeführt oder veröffentlicht werden, ist ein alternativer Index zu wählen, der dem Sinn und Zweck des genannten Indexes am nächsten kommt. Der Auftragnehmer wird dem Auftraggeber eine Anpassung der Vergütung mindestens vier Wochen vor ihrem Inkrafttreten in Textform ankündigen.

6.8 Die Rechnungsstellung erfolgt in der ersten Woche nach dem Abrechnungsdatum. Alle Rechnungen sind zahlbar innerhalb von 14 (vierzehn) Tagen.

6.9 Der zu zahlende Betrag wird bei der Berechnungsart pro Nutzer und Monat zu dem jeweiligen Abrechnungsdatum berechnet und kann abhängig der Nutzerzahlen von Monat zu Monat variieren.

6.10 Im Falle einer verspäteten Zahlung wird Folgendes gelten:

- Erste Mahnung: Der Auftraggeber wird von dem Auftragnehmer schriftlich benachrichtigt und hat eine Frist von 10 (zehn) Tagen nach ordnungsmäßiger Zustellung, um die ausstehende Zahlung zu leisten.
- Zweite Mahnung und Verzugszinsen: Sollte die schuldige Partei die ausstehende Zahlung nicht innerhalb der vorherig genannten Frist leisten, werden Verzugszinsen in Höhe von 9 (neun) Prozentpunkten über dem aktuellen Basiszinssatz der Deutschen Bundesbank pro Jahr auf den ausstehenden Betrag berechnet.

Jegliche Mahnungen und Benachrichtigungen gemäß diesem Abschnitt erfolgen in schriftlicher Form und gelten als ordnungsgemäß zugestellt, wenn sie an die zuletzt bekannte E-Mail-Adresse oder Adresse der schuldigen Partei gesendet werden. Die in diesem Abschnitt genannten Verzugszinsen gelten als angemessener Ausgleich für die Verzögerung der Zahlung.

6.11 Optionale weiterführende Leistungen werden monatlich im Nachhinein nach jenen Konditionen berechnet, welche unter § 7 Weiterführende Leistungen aufgeführt sind. Nicht bepreiste Optionen können nach dem notwendigen Aufwand berechnet werden, insofern der Auftragnehmer in der Lage ist die Leistung wirtschaftlich zu erbringen

§ 7**Weiterführende Leistungen**

7.1 Sofern Dienstleistungen über den Abschnitt § 2.2 Leistungsbeschreibung aufgeführten Rahmen hinaus durch den Auftraggeber in Anspruch genommen werden, finden die folgende Konditionen Anwendung. Die Basis der prozentualen Aufpreise ist der jeweilige Stundensatz.

• Supportstunden (Euro pro Stunde)	69,00 €
• Anfahrt ab 20km von dem Unternehmenssitz des Auftragnehmers (Fahrzeit = Arbeitszeit) (Euro pro Stunde)	69,00 €
• Zusätzliche Schulungen (Euro pro Stunde)	86,25 €
• Arbeiten Montag - Freitag 17:00 - 08:00 Uhr	+50%
• Arbeiten Samstags, Sonntags und Feiertags	+100%

7.2 Der volle Stundensatz für Leistungen, die den vereinbarten Leistungsumfang übersteigen, kann nur dann in Rechnung gestellt werden, wenn eine volle Stunde geleistet wurde. Angefangene Stunden werden anteilig vergütet.

§ 8**Währung**

Alle in diesem Vertrag angegebenen Geldbeträge sowie alle nach diesem Vertrag vorzunehmenden Zahlungen sind in Euro.

§ 9**Laufzeit des Vertrages**

9.1 Der Vertrag tritt mit Abschluss des Abonnements für das BürgerStimme-Service-System über die Webstelle in Kraft und gilt auf unbestimmte Zeit, sofern er nicht von einer der Parteien gekündigt wird.

9.2 Jede Vertragspartei ist berechtigt, diesen Vertrag ordentlich zum Ende eines Kalendermonats zu kündigen. Bis zum Wirksamwerden der Kündigung erbrachte Leistungen sind anteilig zu vergüten. Soweit Vergütungen bereits im Voraus geleistet wurden, die auf den Zeitraum nach Vertragsbeendigung entfallen, sind diese anteilig zu erstatten.

9.3 Die gesetzlichen Regelungen über die außerordentliche Kündigung aus wichtigem Grunde bleiben unberührt.

9.4 Jede Kündigung hat schriftlich (via E-Mail oder Post) oder über den integrierten Bereich in der Webstelle zu erfolgen. Soweit in diesem Vertrag nicht anders geregelt, enden die gegenseitigen Rechte und Pflichten der Vertragsparteien mit der Vertragsbeendigung.

§ 10

Einsatz Dritter

Der Auftragnehmer darf auch ohne ausdrückliche Zustimmung des Auftraggebers im Rahmen der Erbringung der ihm nach diesem Vertrag obliegenden Leistung qualifizierte Dritte beauftragen. Er selbst bleibt jedoch weiterhin vollumfänglich für die Erbringung der Pflichten aus diesem Vertrag verantwortlich und haftbar. Vor dem Einsatz von Dritten ist der Auftragnehmer zur Überprüfung dieser Personen und insbesondere ihrer Zuverlässigkeit, Geeignetheit und Erfahrung sowie Fähigkeit zur vertragsgemäßen Erbringung der geschuldeten Leistung verpflichtet. Sofern und soweit der Dritte bei der Erbringung der Leistung gegen die dem Auftragnehmer nach diesem Vertrag obliegenden Pflichten verstößt, hat der Auftragnehmer auf Aufforderung des Auftraggebers den Dritten auszutauschen. Sonstige Rechte des Auftraggebers wegen eines Verstoßes des Auftragnehmers gegen dessen Vertragspflichten bleiben hiervon unberührt.

§ 11

Mitwirkung des Auftraggebers

11.1 Der Auftraggeber unterstützt den Auftragnehmer im erforderlichen Umfang bei der Erbringung der vertraglichen Leistungen. Der Auftraggeber hat dafür zu sorgen, dass dem Auftragnehmer alle zur Erbringung der Leistung erforderlichen Informationen und Unterlagen rechtzeitig zur Verfügung gestellt werden. Dies betrifft auch solche Informationen und Unterlagen, die erst während der Leistungserbringung bekannt oder relevant werden. Die Bereitstellung dieser Unterlagen erfolgt in einem geeigneten digitalen Format. Kommt es zu Verzögerungen der Bereitstellung, kann die Leistungserbringung des Auftragnehmers negativ beeinflusst werden.

11.2 Der Auftraggeber wird einen zentralen verantwortlichen Ansprechpartner für den Auftragnehmer bestellen, welcher im Rahmen dieses Auftrages als dessen Kontaktperson fungiert.

11.3 Der Auftraggeber verpflichtet sich, das System nicht gezielt zur Erhebung besonderer Kategorien personenbezogener Daten gemäß Art. 9 DSGVO (z. B. Gesundheitsdaten, politische Meinungen) zu nutzen, sofern das System hierfür nicht explizit konfiguriert und freigegeben wurde. Sollten solche Daten unbeabsichtigt durch Freitextfelder von Bürgern eingehen, obliegt es dem Auftraggeber, diese im Rahmen seiner Moderationspflichten zeitnah zu löschen.

11.4 Der Auftraggeber erhält über die Webstelle ebenfalls die Möglichkeit, Kontrollen der App-Inhalte durchzuführen und unangemessene Beiträge von der App, Web-App und Webstelle zu entfernen. Mit dieser Möglichkeit besteht auch die Pflicht, die als unangemessen identifizierten Inhalte, die den Nutzungsbedingungen der App, Web-App oder Webstelle widersprechen, von der Plattform zu entfernen. Jeder Meldung eines unangemessenen Beitrags muss eine zeitnahe Überprüfung erfolgen. Zusätzlich behält sich der Auftragnehmer das Recht vor, mit eigens angelegten Konten im speziellen Bereich des Auftraggebers in der BürgerStimme-App, Web-App sowie auf der Webstelle zu agieren. Diese Accounts werden ausschließlich dazu verwendet, Nutzerinhalte zu kontrollieren. Bei einem Verstoß von Nutzerinhalten gegen die Nutzungsbedingungen werden diese ohne Ankündigung vom Auftragnehmer entfernt.

§ 12

Geheimhaltungspflichten

12.1 Vertrauliche Informationen sind alle den Vertragspartnern gegenseitig mitgeteilten sowie im Rahmen der Erbringung der Leistung auf anderem Wege zur Kenntnis gelangten oder von einer Vertragspartei

(mit)entwickelten und nicht bereits öffentlich zugänglichen Informationen wie Geschäftsgeheimnisse und Geschäftsvorgänge, Betriebsgeheimnisse und Betriebseinrichtungen, Know-how, Erfindungen, Verfahren und Arbeitsweisen, persönliche Angelegenheiten und sonstige als vertraulich bezeichnete Informationen, die sich auf eine Vertragspartei beziehen und die nach dem bekundeten oder erkennbaren Willen der anderen Vertragspartei geheim gehalten werden sollen und deren Weitergabe an Dritte Schaden für eine der Vertragsparteien anrichten würde, unabhängig davon, in welchem Zustand bzw. auf welchem Datenträger sich die Informationen befinden und ob die Informationen vor oder nach dem Abschluss dieses Vertrages mitgeteilt wurden.

12.2 Beide Vertragsparteien verpflichten sich, die vertraulichen Informationen ausschließlich zur Erfüllung ihrer Pflichten aus diesem Vertrag zu verwenden und sie während der Vertragslaufzeit oder nach seiner Beendigung ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Vertragspartners weder anderweitig zu verwenden noch seinen Mitarbeitern noch Dritten mitzuteilen. Mitarbeitern einer Vertragspartei oder Dritte, die nach den Bestimmungen dieses Vertrages gegebenenfalls zur Erbringung der geschuldeten Leistungen eingesetzt werden, müssen von dem zuständigen Vertragspartner zumindest gleich strenge Geheimhaltungs- und Vertraulichkeitspflichten auferlegt werden, wie in diesem Vertrag festgelegt. Die vorstehend genannten Geheimhaltungspflichten bestehen auch nach Beendigung dieses Vertrages zeitlich unbeschränkt fort.

§ 13

Geistiges Eigentum, Nutzungs- und Verwertungsrechte

13.1 Alle bei dem Abschluss dieses Vertrages vorhandenen gewerblichen Schutzrechte, Urheberrechte, Markenrechte und sonstiges geistiges Eigentum einer Vertragspartei, insbesondere - jedoch nicht beschränkt auf - geheimes Know-how, verbleiben im ausschließlichen Eigentum und mangels einer abweichenden ausdrücklichen Vereinbarung in der ausschließlichen Nutzungs- und Verwertungsbefugnis der jeweiligen Vertragspartei.

13.2 Alle Eigentums- sowie Nutzungs- und Verwertungsrechte an den von dem Auftragnehmer in Erfüllung oder bei Gelegenheit der Leistungserbringung erzielten Arbeitsergebnissen abgeschlossener und nicht abgeschlossener Arbeiten inklusive aller Konzepte, Notizen, Pläne, Formeln, gemachten technischen Verbesserungen oder schutzrechtsfähigen Erfindungen, Marken, Know-how und sonstigen Ergebnissen stehen dem Auftragnehmer zu. Für die Behandlung von Urheberrechten an Computerprogrammen sind die Regelungen in den §§ 69a - 69g Urheberrechtsgesetz ergänzend anzuwenden, soweit sie durch diesen Vertrag nicht abbedungen sind. Jegliche im Rahmen der Leistungserbringung von dem Auftragnehmer entwickelte Software darf zu keinem Zeitpunkt modifiziert, reprogrammiert, zurückentwickelt oder dekompiert werden. Geistige Eigentumsrechte an der entwickelten Software schließen auch das Erscheinungsbild ein.

§ 14

Aufbewahrung und Herausgabe von Unterlagen, Rückgabe von Eigentum

14.1 Alle digitalen Produkte, Informationen und Unterlagen, die der Auftraggeber anlässlich und im Rahmen der Erbringung der Leistung von dem Auftragnehmer erhalten hat, sind sorgfältig und gegen die Einsichtnahme unbefugter Dritter geschützt aufzubewahren. Alle von dem Auftragnehmer für die Zwecke der Erbringung der vertraglichen Dienstleistungen zur Verfügung gestellten Arbeitsmittel und sonstiges sich im Besitz des Auftraggeber befindliches Eigentum des Auftragnehmers sind pfleglich zu behandeln.

14.2 Während der Laufzeit dieses Vertrages hat der Auftraggeber alle Unterlagen, die er im Zusammenhang mit der Vertragsdurchführung von dem Auftragnehmer erhalten hat, unverzüglich nach Anforderung an diesen herauszugeben und sämtliche Daten und Software, einschließlich der Quell- und Objektcodes unverzüglich nach Aufforderung und Möglichkeit zu löschen. Nach der Beendigung dieses Vertrages hat die Löschung und Herausgabe unverzüglich ohne Aufforderung zu erfolgen. Dies gilt auch für die Herausgabe von dem Auftraggeber für die Zwecke der Erbringung der vertraglichen Dienstleistungen zur Verfügung gestellten Arbeitsmittel oder von sonstigem sich im Besitz des Auftraggebers befindlichen Eigentum des Auftragnehmers. Die Geltendmachung eines Zurückbehaltungsrechts ist ausgeschlossen. Sofern vorhanden, ist die vollständige Rückgabe aller Unterlagen sowie die Löschung von allen Programmkopien und Daten auf sämtlichen Speichermedien durchzuführen und schriftlich zu bestätigen.

§ 15

Datenschutz

15.1 Die primäre Speicherung der Inhaltsdaten (Datenbanken, Datei-Uploads) und die Verarbeitung durch Server-Logik erfolgen in ISO-27001-zertifizierten Rechenzentren der Google Cloud EMEA Limited in der Region Frankfurt am Main, Deutschland (europe-west3).

15.2 Der Auftraggeber nimmt zur Kenntnis, dass einzelne technische Infrastruktur-Dienste (insb. Content Delivery Networks zur Auslieferung der Web-App oder Routing-Dienste für Push-Benachrichtigungen) aufgrund ihrer technischen Natur global verteilt arbeiten können. Soweit hierbei Daten (z.B. IP-Adressen oder technische Metadaten) über Server außerhalb der EU/EWR geleitet werden, erfolgt dies auf Grundlage des EU-US Data Privacy Frameworks (DPF), für welches der Unterauftragnehmer zertifiziert ist. Der Auftragnehmer sichert zu, durch technische Maßnahmen (z.B. „Data Residency“-Einstellungen) die Datenmenge in Drittländern auf das technisch notwendige Minimum zu reduzieren.

15.3 Der Auftragnehmer beachtet die geltenden gesetzlichen Datenschutzbestimmungen und verarbeitet etwaige personenbezogenen Daten, welche im Rahmen dieses Vertrages erhoben werden nach den Anforderungen der auf ihn anwendbaren geltenden Datenschutzvorschriften. Spezielle Regelungen der Datenverarbeitung in Bezug auf die BürgerStimme-App, Web-App und Webstelle und deren Nutzer sind in den jeweiligen Datenschutzerklärungen genauer beschrieben.

15.4 Die Grundlage der Erhebung, sowie der Verarbeitung von personenbezogenen Daten, welche der Auftragnehmer im Auftrag des Auftraggebers verarbeitet, ist der zugrundeliegende Vertrag.

15.5 Der Auftragnehmer und der Auftraggeber schließen zur Regelung der Rechte und Pflichten bei der Verarbeitung personenbezogener Daten einen Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV) gemäß Art. 28 DSGVO. Soweit diesem Vertrag ein AVV als Anlage beigelegt ist, gilt dieser als fest vereinbart. Ist keine Anlage beigelegt, gilt der unter <https://www.buerger-stimme.com/auftragsverarbeitungsvertrag> abrufbare AVV in der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültigen Fassung als vereinbart. Der AVV wird damit integraler Bestandteil des Hauptvertrages. Bei Widersprüchen oder Unstimmigkeiten in datenschutzrechtlichen Fragen haben die Regelungen des AVV Vorrang vor den Bestimmungen dieses Vertrages. Mit Abschluss des Bestellvorgangs bestätigt der Auftraggeber, den AVV zur Kenntnis genommen zu haben und diesen als Vertragsbestandteil zu akzeptieren.

§ 16

Haftung

16.1 Die Haftung der Vertragsparteien richtet sich nach den gesetzlichen Vorschriften. Von Schadensersatzansprüchen Dritter, welche im ursächlichen Zusammenhang mit der Erfüllung der Vertragspflichten durch den Auftraggeber stehen, stellt der Auftraggeber den Auftragnehmer vollumfänglich frei.

16.2 Für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie für Schäden aus grob fahrlässigen oder vorsätzlichen Pflichtverletzungen haftet der Auftragnehmer nach den gesetzlichen Bestimmungen. Vertragswesentliche Pflichten sind solche Pflichten, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und auf deren Einhaltung die jeweils andere Vertragspartei regelmäßig vertraut und vertrauen darf. Im Übrigen ist die Haftung des Auftragnehmers ausgeschlossen. Die Haftung aufgrund zwingender gesetzlicher Vorschriften bleibt jedoch unberührt.

Von Schadensersatzansprüchen Dritter, welche im ursächlichen Zusammenhang mit der Erfüllung der Vertragspflichten durch den Auftragnehmer stehen, stellt der Auftragnehmer den Auftraggeber nur insoweit frei, wie die Schadensersatzansprüche Dritter dem Grunde und/oder der Höhe nach über die Haftung des Auftragnehmers nach den vorstehenden Bestimmungen nicht hinausgehen.

16.3 Bei Verlust von Daten ist die Haftung des Auftragnehmers auf den Aufwand begrenzt, der bei regelmäßiger und ordnungsgemäßer Datensicherung durch den Auftragnehmer für die Wiederherstellung der Daten erforderlich gewesen wäre.

16.4 Der Auftragnehmer übernimmt keine Haftung für Inhalte, Formate oder sonstige Eigenschaften von Dokumenten oder digitalen Erzeugnissen, die über die vom Auftragnehmer bereitgestellten Produkte oder Webdienste – insbesondere über die BürgerStimme-Webstelle – erstellt oder generiert werden. Dies gilt insbesondere, aber nicht ausschließlich, für sogenannte Registrierungsbriefe, die für Nutzerinnen und Nutzer über die Webstelle erstellt werden können. Die Verantwortung für die Prüfung und Einhaltung aller relevanten Anforderungen – etwa hinsichtlich Maß, Format, Layout, Design oder sonstiger Spezifikationen, die für eine ordnungsgemäße Weiterverwendung, insbesondere für Druck und Versand, erforderlich sind – liegt ausschließlich beim jeweiligen Auftraggeber. Eine inhaltliche oder technische Kontrolle durch den Auftragnehmer findet nicht statt. Jegliche Haftung für fehlerhafte oder unvollständige Ausfertigungen, mangelhaften Versand oder daraus resultierende Schäden ist ausgeschlossen.

§ 17

Aufrechnung und Zurückbehaltungsrecht

Gegen die Forderungen einer Vertragspartei aus diesem Vertrag kann die jeweils andere Vertragspartei mit eigenen Ansprüchen aus diesem oder anderen Verträgen nur aufrechnen, wenn und soweit diese Ansprüche unbestritten oder bestritten aber begründet oder entscheidungsreif oder rechtskräftig festgestellt sind. Ein Zurückbehaltungsrecht gegen die Forderungen einer Vertragspartei aus diesem Vertrag kann die jeweils andere Vertragspartei nur geltend machen, wenn es auf ihren Ansprüchen aus diesem Vertrag beruht.

§ 18

Zusätzliche Vereinbarung

18.1 Ergänzend gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) des Auftragnehmers in ihrer zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültigen Fassung. Der Auftraggeber hat die Möglichkeit, diese vor

Vertragsschluss unter <https://www.buerger-stimme.com/allgemeine-geschaeftsbedingungen-buergerstimme> einzusehen und zu speichern. Mit Abschluss des Bestellvorgangs bestätigt der Auftraggeber, die AGB zur Kenntnis genommen zu haben und diese als Vertragsbestandteil zu akzeptieren.

18.2 Dieser Vertrag und der damit verbundene Leistungsumfang wurde unter folgenden kalkulatorischen Annahmen erstellt. Sofern diese Annahmen nicht oder nur teilweise erfüllt werden, kann der Auftragnehmer keine Garantie zur vertraglich festgelegten Leistungserfüllung übernehmen.

Kalkulatorische Annahmen

- I. Die Auftraggebervvertretung verfügt über eine Internetverbindung sowie über Laptops oder Computer, die regelmäßig mit den neuesten Softwareupdates des Herstellers versorgt werden. Diese Geräte sind mit der aktuellsten Software ausgestattet und haben ausreichend große Bildschirme, um auf die Webstelle zuzugreifen
- II. Die Auftraggebervvertretung greift für die beste Performance über den Google Chrome-Browser auf die Webstelle zu
- III. Die Auftraggebervvertretung nutzt keine Software (z.B. Antivirus-Programme), Firewalls oder Netzwerksperren, die die Funktionsweise der Webstelle beeinträchtigen
- IV. Die Nutzer müssen die BürgerStimme-App zur Nutzung aktiv herunterladen und haben genügend freien Speicherplatz (> 1GB) auf ihrem Smartphone, um die App herunterzuladen und im Betrieb nutzen zu können
- V. Die Nutzer greifen von einem aktuellen Smartphone auf die App zu, das regelmäßig vom Hersteller mit den neuesten Softwareupdates unterstützt wird und haben die neueste Software installiert
- VI. Zur Beseitigung eines technischen Fehlers ist es je nach Komplexität dessen notwendig, dass die Nutzer der BürgerStimme-App diese aktiv durch bereitgestellte Updates aktualisieren
- VII. Die Bereitstellung der BürgerStimme-App wird von dem Apple App Store, dem Google Play Store und der Huawei App Gallery ermöglicht
- VIII. Updates und Upgrades werden von den bereitstellenden Plattformen geprüft und validiert
- IX. Das Hosting wird über Firebase-Dienste von Google auf ISO-27001-zertifizierten Rechenzentren in der Region Frankfurt am Main, Deutschland (europe-west3) abgewickelt.
- X. Die von Google erhobenen Preise sowie der Umfang der angebotenen Dienstleistungen entsprechen den Konditionen und Dienstleistungen zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses, einsehbar unter <https://firebase.google.com/pricing>
- XI. Supportanfragen, sowie technische Fehlermeldungen werden innerhalb der Servicezeiten angenommen und verarbeitet
- XII. Das System oder dessen Entwicklung wird nicht durch höhere Gewalt negativ beeinflusst
- XIII. Zur Instandhaltung des Systems werden Dienstleistungen von Google verwendet
- XIV. Für die Entwicklung und Instandhaltung der BürgerStimme-App, Web-App und Webstelle werden Lizenzen von Drittanbietern verwendet, welche von diesen kostenfrei zur Verfügung gestellt werden

18.3 Der Versand von Push-Nachrichten erfolgt technisch unverzüglich an die Schnittstellen der Betriebssystemanbieter (z.B. Apple oder Google). Die tatsächliche Auslieferung auf die Endgeräte erfolgt nach den geltenden Standards dieser Anbieter („Best Effort“-Prinzip). Da die finale Zustellung von externen Faktoren wie der Internetverbindung oder den Geräteeinstellungen der Nutzer abhängt und entsprechend keine 100% Zustellung stets garantiert werden kann, wird empfohlen, für kritische Warnungen im Sinne einer maximalen Reichweite ergänzend weitere Kommunikationskanäle zu nutzen.

§ 19**Vertragsübertragung**

Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag dürfen weder gänzlich, noch zum Teil von einer Vertragspartei ohne vorherige ausdrückliche schriftliche Zustimmung der jeweils anderen Vertragspartei auf einen Dritten übertragen werden, es sei denn, es liegt eine Umfirmierung, eine Fusion, oder eine Übernahme mit einem anderen Unternehmen oder eine andere Form der Umwandlung beziehungsweise Übernahme vor. Unberührt hiervon bleibt ebenfalls der Abschnitt § 10 Einsatz Dritter.

§ 20**Änderungen und Aktualisierungen des Vertrags**

Der Auftragnehmer ist berechtigt, diesen Vertrag sowie Anhänge zu ändern oder zu ergänzen, um sie an geänderte rechtliche Rahmenbedingungen oder technische Weiterentwicklungen anzupassen. Änderungen werden dem Auftraggeber in Textform (z.B. per E-Mail) unter Verweis auf die neue Fassung, die stets unter der URL <https://www.buerger-stimme.com/vertrag-buergerstimme-service-system> einsehbar ist, angekündigt. Sie gelten als genehmigt, wenn der Auftraggeber nicht innerhalb von sechs Wochen nach Zugang der Ankündigung schriftlich oder in Textform widerspricht. Der Auftragnehmer wird den Auftraggeber in der Ankündigung gesondert auf die Bedeutung der Frist und die Rechtsfolgen des Schweigens hinweisen.

§ 21**Mitteilungen**

21.1 Die Anschriften der Vertragsparteien, an die alle schriftlichen Mitteilungen in Verbindung mit diesem Vertrag gesendet werden sollen, lauten wie folgt:

Anschrift des Auftragnehmers

Per Post: NTQ Solutions GmbH, Hölderlinstraße 12, 74074 Heilbronn

Per E-Mail: kontakt@buerger-stimme.com

Anschrift des Auftraggebers

Die Anschrift des Auftraggebers sowie eine Kontaktperson ist in der Webstelle aktuell zu hinterlegen.

21.2 Die Vertragsparteien verpflichten sich, sämtliche Änderungen ihrer Anschriften und Kontaktdaten der jeweils anderen Vertragspartei unverzüglich mitzuteilen.

§ 22**Keine Nebenabreden**

Die in diesem Vertrag einschließlich URL-Anlagen und getroffenen Regelungen sind abschließend. Mündliche oder schriftliche Nebenabreden wurden nicht getroffen.

§ 23**Schriftform**

Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Dies gilt auch für die Aufhebung dieses Schriftformerfordernisses.

§ 24**Gerichtsstand & Geltendes Recht**

24.1 Sofern die Vertragsparteien Kaufleute, juristische Personen, juristische Personen des öffentlichen Rechts, öffentlich-rechtliche Sondervermögen, Städte, Gemeinden oder Ähnliche sind, ist für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag oder über seine Gültigkeit, soweit nicht gesetzlich zwingend etwas anderes bestimmt ist, als ausschließlicher Gerichtsstand das Land Baden-Württemberg, Deutschland vereinbart.

24.2 Dieser Vertrag unterliegt ausschließlich materiellem Sachrecht der Bundesrepublik Deutschland. Die Anwendung der Regeln des internationalen Privatrechts ist ausgeschlossen, soweit sie zu einer Anwendung ausländischen Sachrechts führen würde.

§ 25**Salvatorische Klausel**

Sollte eine der Bestimmungen dieses Vertrages ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, so wird hiervon nicht die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen berührt. Die Vertragsparteien sind sich darüber einig, dass anstelle der unwirksamen Bestimmung eine wirksame Bestimmung als vereinbart gilt, die dem von Vertragsparteien ursprünglich mit der unwirksamen Bestimmung verfolgten wirtschaftlichen Zweck am nächsten kommt. Dies gilt auch im Falle einer tatsächlich undurchführbaren Bestimmung oder einer Regelungslücke in diesem Vertrag.