

Vertrag über die Bereitstellung des BürgerStimme Service-System zwischen:

Der natürlichen Person, juristischen Person, juristischen Person des öffentlichen Rechts, öffentlich-rechtliches Sondervermögen, Stadt, Gemeinde oder ähnlichen Partei, welches 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**“, „**System**“, oder „**Plattform**“ ist eine online abonnierbare Softwarelösung der Marke BürgerStimme zu verstehen, welches den Zugang zu einer App (BürgerStimme 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 und Google Play Store bereitgestellt wird. Diese App dient als Zugang aller Kunden des BürgerStimme Service-System, beinhaltet jedoch einen individuellen Bereich des Auftraggebers, indem die Bürger des Auftraggebers zu den vertraglich festgelegten Tools Zugang haben. Jene Tools werden maßgeblich von dem Auftraggeber und ggf. dessen Bürgern bespielt.

1.4 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.

1.5 Unter „**Stadtverwaltung**“, oder „**Verwaltung**“ sind die jeweils zuständigen Personen des Auftraggebers zu verstehen, die sich mit der Verwaltung und Implementierung des BürgerStimme Service-System beschäftigen.

1.6 Unter „**Nutzer**“ sind die aktiven Nutzer der BürgerStimme App zu verstehen, die im individuellen Bereich des Auftraggebers agieren. Hierbei ist ein Nutzer, eine natürliche oder juristische Person, welche die App im Abrechnungsmonat mindestens einmal geöffnet hat. Eine Person kann in einem Abrechnungsmonat maximal einmal als Nutzer in die Wertung eingehen.

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

1.8 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.

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

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

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

1.12 Unter „**Google**“ ist das Unternehmen Google LLC mit Hauptsitz in Kalifornien zu verstehen.

§ 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 Bereich innerhalb der BürgerStimme App

A. Inhalt

1. Grundlegende Funktionalität
 - a) Registrierung via QR Code
 - b) Registrierung via String Code
 - c) Anmeldung mit E-Mail und Passwort
 - d) Anmeldung mit Gesichtserkennung
 - e) Passwort ändern
 - f) Mailadresse ändern
 - g) Account verwalten und löschen
 - h) Push-Nachrichten
 - i) Verlinkung zu einer Supportseite
2. Basispaket
 - a) Mängelmelder

- b) Projekt- und Eventübersicht (Projekte & Events)
 - c) Umfragetool
 - d) Aktive Beteiligung
 - e) Ämterübersicht
 - f) FAQ-Bereich (FAQ Forum)
 - g) Feedbacktool
 - h) Newsstelle (Nachrichten / Nachrichtenstelle / Lokale Nachrichten)
 - i) Digitales Gemeindeblatt
 - j) Verlinkungen
 - k) Terminbuchung
3. Erweiterungspaket - Bürgerbeteiligung **[Nur Vertragsgegenstand, wenn aktiv hinzugebucht]**
- a) Zufallsbürgerauswahl (Zufallsbürger)
 - b) Bürgerhaushalt
4. Erweiterungspaket - Stadtleben **[Nur Vertragsgegenstand, wenn aktiv hinzugebucht]**
- a) Marktplatz für Gewerbe (Lokaler Marktplatz)
 - b) Vereinsübersicht
 - c) Ehrenamtliche Stellenanzeige (Ehrenamtliche Jobbörse)
 - d) Touristenversion
- B. Design
- 1. Icon: BürgerStimme Icon
 - 2. Name: „BürgerStimme“
 - 3. Farben: BürgerStimme Farben
- 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
- D. Hosting
- 1. Hosting erfolgt über Firebase Server in Frankfurt
 - 2. DSGVO konform

Bereitstellung der Webstelle für die Betreuung des Bereiches innerhalb der BürgerStimme App

- A. Inhalt
- 1. Grundlegende Funktionalität
 - a) Anmeldung mit E-Mail und Passwort
 - b) Passwort ändern
 - c) Erstellung von Registrierungsbriefen für die App-Nutzer
 - d) Anpassung von der Willkommenseite
 - e) Verwaltung der App-Nutzer
 - f) Verwaltung der Push-Nachrichten an die App Nutzer
 - g) Verwaltung der Zugriffsberechtigungen und Mitarbeiter-Accounts
 - h) Account verwalten und löschen
 - i) Verlinkung zur Supportseite
 - 2. Verwaltung der gebuchten Module
 - a) Basispaket
 - (1) Mängelmelder

- (2) Projekt- und Eventübersicht (Projekte & Events)
- (3) Umfragetool
- (4) Aktive Beteiligung
- (5) Ämterübersicht
- (6) FAQ-Bereich (FAQ Forum)
- (7) Feedbacktool
- (8) Newsstelle (Nachrichten / Nachrichtenstelle / Lokale Nachrichten)
- (9) Digitales Gemeindeblatt
- (10) Verlinkungen
- (11) Terminbuchung
- b) Erweiterungspaket - Bürgerbeteiligung **[Nur Vertragsgegenstand, wenn aktiv hinzugebucht]**
 - (1) Zufallsbürgerauswahl (Zufallsbürger)
 - (2) Bürgerhaushalt
- c) Erweiterungspaket - Stadtleben **[Nur Vertragsgegenstand, wenn aktiv hinzugebucht]**
 - (1) Marktplatz für Gewerbe (Lokaler Marktplatz)
 - (2) Vereinsübersicht
 - (3) Ehrenamtliche Stellenanzeige (Ehrenamtliche Jobbörse)
 - (4) Touristenversion
- 3. Favicon: BürgerStimme Favicon
- 4. Name: „BürgerStimme Web“
- 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 Firebase Server in Frankfurt
 - 2. DSGVO konform

Weiterführende Dienstleistungen

- A. Hilfestellungen zur Einführung der BürgerStimme App im Verwaltungsbezirk
 - 1. Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber Vorlagen zur Bekanntmachung des BürgerStimme Service-Systems zur Verfügung
- B. 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 der Stadtverwaltung des Auftraggebers
 - a) Zur Reklamation technischer Funktionsstörungen steht der Stadtverwaltung hierfür ein separates Tool, erreichbar über die Webstelle, zur Verfügung. Aufgrund der umfangreichen und standardisierten Übermittlung der benötigten Daten zur Fehlerbehebung ist die Nutzung des Tools zu präferieren
 - b) Bei zeitkritischen technischen Problemen steht der Stadtverwaltung darüber hinaus ein E-Mail Support mit einer Reaktionszeit von 24 Stunden innerhalb der Servicezeiten zur Verfügung. Die Reaktionszeit ist definiert als die Zeit in der Verbesserungen eingeleitet werden, um die technischen Probleme zu beheben, nicht die Zeit in der technische Probleme behoben werden. Technische Probleme werden nach wirtschaftlich tragbaren

Mitteln schnellstmöglich bearbeitet. Eine garantierte Behebung oder Behebungszeit der Probleme kann aufgrund der Natur von Softwaresystemen und der Einbindung von Drittparteien (, wie beispielsweise die Prüfung der App durch denn Google Play Store und Apple App Store) nicht festgelegt werden.

3. Technischer Support der Nutzer
 - a) Zur Reklamation technischer Funktionsstörungen steht den Nutzern hierfür ein E-Mail-Kontakt, erreichbar über die BürgerStimme App zur Verfügung
4. Allgemeiner (außertechnischer) Support der Stadtverwaltung
 - a) Eine Supportseite mit FAQ-Liste, Schritt-für-Schritt Beschreibungen sowie illustrativen Beispielen
 - b) Das System ist intuitiv, weswegen ausschließlich technischer Support unbegrenzt vom Auftragnehmer übernommen wird
 - 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 und Wahlmodule sind im [Modulkatalog](#) des Auftragnehmer näher erläutert. Dieser ist unter der URL <https://www.buerger-stimme.com/modulkatalog> zu finden. Die oben aufgeführten Funktionen/Tools innerhalb des Basispakets sowie den Erweiterungspaketen beziehen sich auf die zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses aktuelle Version des Modulkatalogs. Beide Vertragsparteien werden den Modulkatalog von der genannten URL herunterladen und archivieren. Der Auftragnehmer wird zudem eine öffentliche Historie des Modulkatalogs führen, die im Falle von Unstimmigkeiten zwischen den Parteien maßgeblich ist.

2.4 Details zur Leistung

Servicezeiten	Montag bis Freitag von 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr (ausgenommen gesetzliche Feiertage)
Leistungsabgrenzung	<ol style="list-style-type: none"> I. Lediglich die aktuellste Version der digitalen Produkte hat einen Anspruch auf Funktionalität und Support II. Es werden ausschließlich Supportanfragen und technische Fehlermeldungen bearbeitet, welche über die vom Auftragnehmer hierfür ausgewiesenen Kanäle eingehen III. Der Support nimmt Anfragen, sowie technische Fehlermeldungen in deutscher Sprache entgegen IV. Darüber hinaus sind folgende Dienstleistungen explizit nicht enthalten, es sei denn sie werden separat beauftragt: <ol style="list-style-type: none"> 1. Upgrades, welche den Funktionsumfang der Software erweitern 2. Tätigkeiten außerhalb der Servicezeiten sowie Rufbereitschaften 3. Leistungserbringungen außerhalb der Verwaltungsbezirkes des Auftraggebers 4. 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 aufgeführten 6. Die Schaltung von Inhalten für die Nutzer auf der BürgerStimme App 7. Übernahme von Verträgen oder Personal nach §613 BGB

Optionen	I. Dienstleistungen außerhalb der Servicezeiten zu den festgelegten Konditionen unter § 6 Weiterführenden Leistungen II. Zusätzliche Servicestunden außerhalb des Basistarifs zu den festgelegten Konditionen unter § 6 Weiterführenden Leistungen
----------	---

2.5 Die App sowie die Webstelle sind durch gängige Sicherheitspraktiken vor Cyberangriffen geschützt. Die Datenbank wird ebenfalls durch hochmoderne Sicherheitsstufen von Google Firebase 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 Hackingangriffen und dem potenziellen Verlust von Daten. Um diesem Risiko entgegenzuwirken, praktiziert der Auftragnehmer eine regelmäßige Datensicherung.

2.6 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 oder die App fehlerfrei zu entwickeln. Aufkommende Fehler werden nach wirtschaftlich tragbaren Mitteln und so schnell wie möglich bearbeitet.

§ 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 Website: <https://web.buerger-stimme.com>.

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 §10 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

Weiterentwicklung

Bezüglich der Weiterentwicklung des BürgerStimme Service-System werden folgenden Vereinbarungen getroffen: Weiterentwicklungen des etablierten BürgerStimme Service-System, die durch Upgrades implementiert werden würden, sind nicht in der vertraglich festgelegten Vergütung inbegriffen. Im Rahmen vertragsunabhängiger Forschung werden sowohl die Qualität und der Umfang der bestehenden digitalen Produkte des Auftragnehmers stets weiterentwickelt, sowie neue digitale Funktionen zu diesem Kontinente des Produktportfolio hinzukommen. Insofern der Auftraggeber einen Bedarf entwickelt den festgelegten

Leistungsumfang um jene Entwicklungen zu erweitern, wird der Auftragnehmer dies im Rahmen seiner Möglichkeiten durch Upgrades ermöglichen. Jene Erweiterung gilt es im Rahmen einer Vertragsergänzung zu implementieren und ggf. zusätzlich zu vergüten.

§ 5 **Vergütung**

5.1 Der Auftraggeber kann jeden vollen Monat zwischen einer Zahlung pro Nutzer und Monat, oder einer Zahlung pro Einwohner und Monat wählen. Die Wahl der Zahlungsart ist vor Buchung des BürgerStimme Service-System zu tätigen und kann anschließend monatliche geändert werden. Eine Änderung der Zahlungsart tritt immer zum Folgemonat in Kraft.

5.2 Der Auftraggeber kann in Bezug auf den Funktionsumfang des BürgerStimme Service-System zwei Erweiterungspakete zu dem Basispaket hinzubuchen. Diese Änderung des Funktionsumfanges kann monatlich stattfinden und wird gleichermaßen vergütet. Eine Änderung des Funktionsumfanges tritt immer zum Folgemonat in Kraft.

5.3 Für die vertragsgemäßen Leistungen erhält der Auftragnehmer eine Vergütung in Höhe von den aktuell angezeigten monatlichen Abonnementkosten auf der Webstunde vom Auftraggeber. Die monatlichen Abonnementkosten können nach Änderung der Zahlungsart (pro Nutzer oder pro Einwohner), nach Änderung der angegebenen Einwohnerzahl des Auftraggebers oder nach Änderung des Funktionsumfanges variieren. Hierfür gelten die auf der Webstunde aktuell angezeigten Beträge.

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

5.5 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 Webstunde abrufbar.

5.6 Bei der Abrechnung über die Anzahl der Nutzer, werden jene Nutzer mithilfe eines app-internen Tools über den jeweiligen Monat gezahlt. Hierbei zählt jeder Nutzer für sich genommen maximal einmal (wenn er die App einmal im Rechnungsmonat geöffnet hat), unabhängig davon, wie oft der Nutzer die App in diesem Monat nutzt.

5.7 Die Anzahl an Einwohnern wird anhand der letzten offiziellen Zählung der Einwohner des Auftraggebers gemessen. Diese Anzahl wird von dem Auftraggeber in der Webstunde nach besten Gewissen und auf Basis angemessener und seriöser Quellen eingetragen und aktualisiert. Der Auftragnehmer behält sich das Recht vor diese Angaben zu überprüfen und gegebenenfalls mit zureichender Begründung zu korrigieren.

5.8 Die festgelegte Vergütung wird bei einer (automatischen) Verlängerung des Vertrages um die offizielle Inflationsrate des Index 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) bereinigt. Sollte dieser Index in Zukunft nicht fortgeführt oder veröffentlicht werden, ist ein alternativer Index zu wählen, welcher dem Sinne und Zwecke des genannten Indizes am nächsten kommt.

5.9 Die Rechnungsstellung erfolgt in der ersten Woche nach dem Abrechnungsdatum. Das Abrechnungsdatum ist unabhängig der gewählten Zahlungsmethode der letzte Tag eines jeden Monats um 23:59 Uhr. Alle Rechnungen sind zahlbar innerhalb von 14 (vierzehn) Tagen.

5.10 Der zu zahlende Betrag wird bei der Zahlungsmethode pro Nutzer und Monat zu dem jeweiligen Abrechnungsdatum berechnet und kann abhängig der Nutzerzahlen von Monat zu Monat variieren. Der zu zahlende Betrag wird bei der Zahlungsmethode pro Einwohner und Monat zu dem jeweiligen Abrechnungsdatum berechnet und kann abhängig der Einwohnerzahlen von Monat zu Monat variieren.

5.11 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 Deutsche 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.

5.12 Optionale weiterführende Leistungen werden monatlich im Nachhinein nach jenen Konditionen berechnet, welche unter §6 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

§ 6

Weiterführende Leistungen

6.1 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%

6.2 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.

§ 7 Währung

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

§ 8 Laufzeit des Vertrages

8.1 Der Vertrag wird ab dem Zeitpunkt des Abschlusses des Abonnements für das BürgerStimme Service-System auf der Website <https://web.buerger-stimme.com> wirksam und läuft bis zum Ende eines Kalendermonats. Sofern der Vertrag nicht von einer der Vertragsparteien gekündigt wird verlängert er sich automatisch zum Monatsende für einen (1) weiteren Kalendermonat. Die summierte Laufzeit ist unbefristet.

8.2 Jede Vertragspartei kann diesen Vertrag ordentlich kündigen. Die Kündigung erfolgt auf den letzten Tag des aktuellen Kalendermonats. Die bis zum Wirksamwerden der Kündigung erbrachten Leistungen sind entsprechend zu vergüten.

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

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

§ 9 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.

§ 10 Mitwirkung des Auftraggebers

10.1 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.

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

§ 11

Geheimhaltungspflichten

11.1 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.

11.2 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.

§ 12

Geistiges Eigentum, Nutzungs- und Verwertungsrechte

12.1 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.

12.2 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.

§ 13

Aufbewahrung und Herausgabe von Unterlagen, Rückgabe von Eigentum

13.1 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.

13.2 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 haben 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 gegebenenfalls 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.

§ 14

Datenschutz

14.1 Die Speicherung, sowie die Sicherung, als auch die Verarbeitung der Daten wie auch das Hosting der digitalen Produkte wird über die DSGVO konformen Server von Google in Frankfurt abgebildet.

14.2 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 und Webstelle und deren Nutzer sind in den jeweiligen Datenschutzerklärungen genauer beschrieben.

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

§ 15

Haftung

15.1 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.

15.2 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.

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

§ 16

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.

§ 17

Zusätzliche Vereinbarung

17.1 Zusätzlich und/oder ergänzend zu diesem Vertrag gelten die aktuellen Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Auftragnehmers. Diese sind dessen Website unter <https://www.buergerstimme.com/allgemeine-geschaeftsbedingungen-buergerstimme> zu entnehmen.

17.2 Der 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 Stadtverwaltung 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 Stadtverwaltung greift für die beste Performance über den Google Chrome-Browser auf die Webstelle zu
- III. Die Stadtverwaltung nutzt keine Software (bspw. Antivirus-Software), die die Funktionsweise der Webstelle beeinträchtigt
- 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, sowie dem Google Play Store ermöglicht
- VIII. Updates und Upgrades werden von den bereitstellenden Plattformen geprüft und validiert
- IX. Das Hosting wird über die Firebase Server von Google in Frankfurt abgewickelt
- X. Die von Google erhobenen Preise, sowie der Umfang der angebotenen Dienstleistungen entsprechen den Konditionen und Dienstleistungen vom 15.06.2022, einsehbar unter <https://www.buergerstimme.com/firebase-pricing>
- XI. Supportanfragen, sowie technische Fehlermeldungen werden innerhalb der Servicezeiten angenommen und verarbeitet
- XII. Supportanfragen, sowie technische Fehlermeldungen werden nach Priorität in vier unterschiedliche Kategorien aufgeteilt:
 - 1. Eingänge mit einer niedrigen Priorität werden innerhalb von 10 Arbeitstagen bearbeitet
 - 2. Eingänge mit einer mittleren Priorität werden innerhalb von 5 Arbeitstagen bearbeitet
 - 3. Eingänge mit einer hohen Priorität werden innerhalb von 3 Arbeitstagen bearbeitet
 - 4. Kritische Eingänge werden so schnell wie möglich bearbeitet
- XIII. Die Bearbeitungszeiten beziehen sich 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
- XIV. Das System oder dessen Entwicklung wird nicht durch höhere Gewalt negativ beeinflusst
- XV. Zur Instandhaltung der individualisierten Software werden Dienstleistungen von Google verwendet
- XVI. Für die Entwicklung und Instandhaltung der BürgerStimme App, sowie der Webstelle werden Lizenzen von Drittanbietern verwendet, welche von diesen kostenfrei zur Verfügung gestellt werden

17.3 Der Auftraggeber erhält über die Webstelle ebenfalls die Möglichkeit, Kontrollen der App-Inhalte durchzuführen und unangemessene Beiträge von der Webstelle und der App zu entfernen. Mit dieser Möglichkeit besteht auch die Pflicht, die als unangemessen identifizierten Inhalte, die den Nutzungsbedingungen der App oder Webseite 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 Accounts im speziellen Bereich des Auftraggebers in der BürgerStimme 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.

17.4 Falls etwaige Artikel nicht ausführlich genug beschrieben sind, hat der Auftraggeber die Pflicht den Auftragnehmer auf sein Verständnis vor Vertragsabschluss hinzuweisen. Ansonsten gilt die Intension des Auftragnehmers.

§ 18

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 § 9 Einsatz Dritter.

§ 19

Mitteilungen

19.1 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@buenger-stimme.com

Anschrift des Auftraggebers

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

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

§ 20

Keine Nebenabreden

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

§ 21

Schriftform

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

§ 22

Gerichtsstand & Geltendes Recht

22.1 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.

22.2 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.

§ 23

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. Das Gleiche gilt im Falle einer tatsächlich undurchführbaren Bestimmung oder einer Regelungslücke in diesem Vertrag.