

AGB Software
Konfuzio Server Software

Helm & Nagel GmbH

Jan 14, 2022

Table of Contents

1	Vertragsgegenstand	3
2	Nutzungs- und Verwertungsrechte	3
3	Leistungsumfang der Pflege	4
4	Mitwirkungspflichten des Kunden	5
5	Vergütung	6
6	Obhutspflicht und Audit-Recht	7
7	Quellcodeschutz	7
8	Gewährleistung	8
9	Laufzeit des Vertrages	9
10	Sonstiges	9
11	Sonstige Bestimmungen	10
11.1	Referenzen	10
11.2	Leistungsbeschreibungen	11
11.3	Service Levels	15

1 Vertragsgegenstand

1. Die Helm & Nagel GmbH (im Folgenden: Hersteller) bietet die Konfuzio Server Software, nachstehend Software, dem Kunden, der keine Verbraucher im Sinne des § 13 BGB oder anderer entsprechender einschlägiger gesetzlicher Bestimmungen ist, zur Nutzung an. Fortfolgend werden der Hersteller und der Kunde auch Partei bzw. Parteien genannt.
2. Jedweder Objektcode oder Quellcode, der in der Software bzw. dem Software Container enthalten ist und/oder vom Hersteller in anderer Weise an den Kunden übermittelt wurde, wird als ein Teil der Software betrachtet, und ist diesem Vertrag und den anwendbaren Bestimmungen unterworfen.
3. Dienst-, Wartungs-, Installations-, Anpassungs- und Konfigurationsleistungen sind nicht Bestandteil dieses Vertrags, diese können aber zwischen den Parteien gesondert vereinbart werden. Dies gilt auch für die Beseitigung von Störungen und Schäden, die durch Fehlbedienung seitens des Kunden, durch fehlerhafte Hardware, durch eine Unterbrechung der Stromversorgung, durch Einwirkung Dritter oder durch höhere Gewalt verursacht werden.

2 Nutzungs- und Verwertungsrechte

1. Der Hersteller gewährt dem Kunden eine entgeltliche, durch die Vertragsdauer zeitlich befristete, nicht übertragbare, nicht weiter lizensierbare, nicht exklusive Berechtigung, um die Software für die Verarbeitung von Dokumenten zu nutzen. Dokumente sind Dateien im Sinne der [technischen Dokumentation](#).
2. Der Hersteller überlässt die Vertragssoftware durch Download aus dem Internet oder auf einem anderen elektronischen Übertragungsweg. Der Kunde erhält elektronische Dokumentationen (z. B. Bedienungsanleitung, Hilfe-Dateien, Online-Hilfe, sonstige technische Informationen und Unterlagen) ebenfalls auf diesem Weg.
3. Dem Kunden werden von dem Hersteller Rechte zur Nutzung der Software eingeräumt, um diese für die Verarbeitung von Dokumenten gemäß Einsatzzweck einzusetzen. Die Funktionen der Software sollen vom Zielsystem aufgerufen und über REST API integriert werden.
4. Die Software darf im Rahmen des vertraglich vereinbarten Gebrauchs geändert und bearbeitet werden, soweit dies zur bestimmungsgemäßen Benutzung und zur Herstellung der Interoperabilität mit anderen Programmen geboten ist. Der Kunde ist berechtigt, die überlassene Software mit anderen Computerprogrammen über definierte Schnittstellen, siehe <https://app.konfuzio.com/api/>, zu verbinden sowie eigene Prozesse zu entwickeln.
5. Die Software wird auf einem Server oder mehreren Servern des Kunden installiert und administriert. Der Kunde ist berechtigt, die Software nutzungsberechtigten Organisationen als einen Dienst zur Verfügung zu stellen. Nutzungsberechtigt sind alle konzernverbundenen Unternehmen gem. § 271 HGB bzw. §§ 15 ff. AktG, sofern der Kunde den Hersteller schriftlich mit Angabe der Daten der Organisationen (Firma und Adresse) informiert. Der Kunde gewährleistet, dass nutzungsberechtigte Organisationen, die Software ausschließlich vertragsgemäß nutzen. Der Hersteller räumt nutzungsberechtigten Organisationen daraufhin ein nicht-ausschließliches, einfaches, nicht übertragbares und zeitlich auf die Laufzeit des Vertrags begrenztes Recht zur Nutzung der Software über den Web-Browser oder indirekt über die definierten Schnittstellen ein. Die Gesamtverantwortung für den Betrieb des Dienstes liegt bei dem Kunden.
6. Der Kunde darf die Software nicht in sonstiger Weise vermieten, verkaufen, verleihen, unterlizensieren, sie öffentlich wiedergeben oder zugänglich machen oder aber Dritten zur

Verfügung stellen, sei es entgeltlich oder unentgeltlich.

7. Jede Nutzung der Software durch den Kunden über den vertraglich vereinbarten Gebrauch hinaus, ist eine vertragswidrige Handlung, welche den Hersteller zur umgehenden und fristlosen Beendigung des Nutzungsrechts berechtigt. Sämtliche im Rahmen dieses Vertrags erteilten Nutzungsrechte werden durch diese fristlose Beendigung unmittelbar beendet. In diesem Fall hat der Kunde die Nutzung der Software unverzüglich und vollständig einzustellen, sämtliche auf seinen Systemen installierten Kopien der Software zu löschen sowie die gegebenenfalls erstellte Sicherungskopie und die Dokumentationen zu löschen oder dem Hersteller auszuhändigen.
8. Alle vorgenannten Nutzungs- und Verwertungsrechte werden dem Kunden unter der aufschiebenden Bedingung erteilt, dass er die Vergütung entrichtet hat.
9. Der Hersteller hat das alleinige und ausschließliche Eigentum an allen Rechten, Titeln und Interessen an solchen Werken (einschließlich des Eigentums an allen Urheberrechten, Patentrechten, Geschäftsgeheimnisrechten und anderen diesbezüglichen geistigen Eigentumsrechten).

3 Leistungsumfang der Pflege

1. Der Hersteller ist verpflichtet, vom Kunden gemeldete, reproduzierbare Fehler der Software zu untersuchen und dem Kunden Hinweise zu geben, um die Folgen des Fehlers zu beseitigen. Ein Fehler liegt insbesondere dann vor, wenn die Software eine in ihrer Leistungsbeschreibung angegebene Funktion nicht oder nicht zutreffend erfüllt oder sich in anderer Weise nicht funktionsgerecht verhält.
2. Der Hersteller wird auf vom Kunden mitgeteilte Fehlermeldungen gemäß Service Levels reagieren. Er wird ihm danach die voraussichtliche Dauer der Störungsanalyse und Störungsbeseitigung mitteilen.
3. Die Service Levels und die Leistungsbeschreibung im Anhang sind durch Bezugnahme Bestandteil dieses Vertrages.
4. Die Pflege umfasst:
 1. den Erhalt und die Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft der Software im aktuellen Release,
 2. die Aktualisierung der Software (Updating),
 3. die Dokumentation der durchgeführten Arbeiten,
 4. Pflegeleistungen vor jedem Release in Form von Software-Tests,
 5. alle wirtschaftlich vertretbaren Anstrengungen, um gemeldete Fehler zu korrigieren oder Umgehungslösungen zu entwickeln und diese Korrekturen oder Umgehungslösungen in Übereinstimmung mit den aufgeführten Service Levels zeitnah zur Verfügung zu stellen, Umgehungslösungen befreien nicht von der Leistungspflicht,
 6. Support per Fernzugriff durch elektronische Kommunikation,
 7. den Anspruch auf alle Upgrades der Software, sofern der Release während der Vertragslaufzeit erfolgt,
 8. Die Pflege erstreckt sich auch auf die zu der Software gehörende Dokumentation, die auf dev.konfuzio.com einsehbar ist. Die technische Dokumentation ist unter dev.konfuzio.com und die fachliche Dokumentation ist unter help.konfuzio.com abrufbar.
5. Die Pflege umfasst nicht:
 1. Probleme, die durch nicht vom Hersteller vorgenommene oder autorisierte

4 Mitwirkungspflichten des Kunden

Änderungen an einer Version der Software verursacht werden. Eine Änderung gilt als autorisiert, sofern diese in den Master Branch der Software übernommen wurde,

2. Fehler oder Verzögerungen, die durch Ereignisse oder Umstände außerhalb der Kontrolle des Herstellers verursacht werden, z. B. technische Ressourcen.
 3. Probleme auf einem System, das nicht wie in der On-Prem Dokumentation dargestellt, installiert wurde. Siehe https://dev.konfuzio.com/web/on_premises.html,
 4. Verwendung von nicht dokumentierten privaten APIs,
 5. die Wartung von eigenem Code des Kunden, der über Aufrufe der REST APIs hinausgeht,
 6. Probleme durch Hardware-Modifikationen wie z. B. Übertaktung
 7. Allgemeine Systemadministrationsaufgaben, wie z. B. die Verwaltung von Dateiberechtigungen und Umgebungsvariablen Verwendung von Drittanbieter-Tools wie Datenbanken, Applikationsserver, integrierte Entwicklungsumgebungen, etc. In diesen Situationen wird der Hersteller versuchen, wenn möglich zu helfen, aber Hilfe kann nicht garantiert werden.
6. Voraussetzung für die Suche und die Beseitigung von Fehlern ist die Erfüllung der dem Kunden gemäß obliegenden Mitwirkungspflichten.
 7. Sonstige Fehler sind nur zu beheben, wenn dies mit wirtschaftlich zumutbarem Aufwand möglich ist. Dies ist dann nicht der Fall, wenn eine Neuprogrammierung wesentlicher Teile der Software erforderlich ist.
 8. Der Hersteller ermöglicht dem Kunden bzw. dem Personal des Kunden Einsicht der durchgeführten Arbeiten durch den Changelog. Der aktuelle Changelog ist unter https://dev.konfuzio.com/web/changelog_app.html einsehbar.
 9. Die Software-Pflege erfolgt ausschließlich durch qualifiziertes Personal. Das zur effizienten Ausführung der Pflegearbeiten geeignete, dem neuesten Stand bewährter Technik entsprechende Werkzeug (Test-Programme, Test-Daten, Fehlersuch-Programme etc.) stellt der Hersteller zur Verfügung.
 10. Die Mitarbeiter des Herstellers treten in kein Arbeitsverhältnis zum Kunden. Weisungen wird der Kunde ausschließlich dem vom Hersteller benannten verantwortlichen Mitarbeiter mit Wirkung für und gegen den Hersteller erteilen.
 11. Die Einschaltung von Subunternehmern ist nur mit vorheriger, schriftlicher Zustimmung der anderen Partei möglich.
 12. Bei der Pflege der überlassenen Software wird der Hersteller regelmäßig die neueste Version bereitstellen. Weiterentwickelt wird dann nur noch diese Version. In gleicher Weise ist vom Hersteller die dazugehörige Dokumentation anzupassen.

4 Mitwirkungspflichten des Kunden

1. Die nachfolgenden Mitwirkungsleistungen sind Hauptleistungspflichten des Kunden und nicht alleine als Nebenpflichten oder Obliegenheiten zu klassifizieren.
2. Der Kunde benennt dem Hersteller eine(n) Systemverantwortliche(n) und eine(n) Stellvertreter(in), der die zur Durchführung des Vertrages erforderlichen Auskünfte erteilen und Entscheidungen selbst treffen oder veranlassen kann. Der Systemverantwortliche und sein Stellvertreter sind Ansprechpartner des Herstellers in allen Fragen der Durchführung des Vertrages. Die Kontaktdaten (Telefon und E-Mail-Adresse) der Personen werden dem Hersteller vom Kunden zur Verfügung gestellt.

3. Es obliegt dem Kunden, ordnungsgemäße Datensicherungen durchzuführen und die von der Leistungsbeschreibung nicht umfasste Soft- und Hardwareumgebung der Software ordnungsgemäß zu pflegen und zu warten. Der Kunde hat die Hard- und Software insbesondere gegen unbefugte Zugriffe durch Mitarbeiter oder sonstige Dritte, Viren, Trojaner und sonstige Schadsoftware zu schützen.
4. Für die Inhalte und mit der Software verarbeiteten Daten ist ausschließlich der Kunde verantwortlich. Der Kunde verpflichtet sich hiermit, die Anwendung nur vertragsgemäß und im Rahmen der anwendbaren gesetzlichen Bestimmungen zu nutzen und bei der Nutzung keine Rechte Dritter zu verletzen. Der Kunde wird den Hersteller unverzüglich, möglichst schriftlich, informieren über: (i) den Missbrauch oder den Verdacht des Missbrauchs der vertraglich vereinbarten Leistung; (ii) eine Gefahr oder den Verdacht einer Gefahr für die Einhaltung des Datenschutzes oder der Datensicherheit, die im Rahmen der Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistung auftritt; (iii) eine Gefahr oder den Verdacht einer Gefahr für die vom Hersteller bereitgestellte Leistung, z.B. durch Verlust von Zugangsdaten oder Hacker-Angriff.
5. Der Kunde hat dem Hersteller im Fall eines Fehlers den Zugang zu den Datenverarbeitungsanlagen, auf denen die Software installiert ist, zu gestatten. Der Hersteller erhält zur Fehlerbehebung Einsicht in den Datenbestand und erstellt gegebenenfalls Kopien der zur Analyse notwendigen Daten und überträgt diese auf Geräte und in die Infrastruktur des Herstellers. Der Kunde stellt die für die Durchführung aller Arbeiten erforderlichen Einrichtungen (Stromversorgung, Telefonverbindung und Datenübertragungsleitungen) kostenlos zur Verfügung.
6. Der Kunde trifft angemessene Vorkehrungen für den Fall, dass die Software ganz oder teilweise nicht ordnungsgemäß arbeitet (z.B. durch tägliche Datensicherung, Störungsdiagnose, regelmäßige Überprüfung der Datenverarbeitungsergebnisse).
7. Der Kunde ist vor Inbetriebnahme oder Update der Software dazu angehalten, alle Funktionen der Vertragssoftware unter der kundenseitigen Hard- und Software- Umgebung zu testen und die überlassene Dokumentation zu überprüfen.
8. Der Kunde ist verpflichtet, beim Gebrauch der Vertragssoftware auftretende Fehler dem Hersteller unverzüglich schriftlich mitzuteilen und dabei auch anzugeben und zu beschreiben, wie sich der Mangel jeweils äußert, was seine Auswirkungen sind und unter welchen Umständen er auftritt. Hierzu gehört es insbesondere, dem Hersteller auf dessen Anforderung in Textform Mängelberichte vorzulegen und sonstige Daten und Protokolle bereitzustellen, die zur Analyse des Fehlers geeignet sind.
9. Für eine optimale Nutzung der Anwendung wird der Kunde den Browser Google Chrome oder Microsoft Edge in der aktuellen Version anwenden. Zudem müssen in den Einstellungen im verwendeten Browser die Verwendung von Cookies erlaubt sein. Werden diese technischen Voraussetzungen vom Kunden nicht erfüllt, kann es unter Umständen zu Einschränkungen der Nutzbarkeit der Anwendung kommen.
10. Der Kunde trägt Nachteile aus einer Verletzung dieser Pflichten. Der Hersteller ist für diese Einschränkungen nicht verantwortlich.

5 Vergütung

1. Die Vergütung ergibt sich aus dem Umfang der Nutzung und der zum Zeitpunkt der Unterschrift gültigen Preisliste.
2. Die Vergütungen sind jeweils jährlich im Voraus zu bezahlen. Dem Kunden wird zu Beginn der jeweiligen Jahresperiode eine neue Rechnung zur Überweisung in elektronischer Form per E-Mail zugesandt. Das Zahlungsziel der Überweisung ist zwei Wochen ab Rechnungsdatum.

3. Kommt der Kunde mit der Zahlung der Vergütung in Verzug, so ist der Hersteller berechtigt, Zinsen in Höhe von 8 v. H. über dem Basiszinssatz nach § 247 BGB als Verzugschaden zu verlangen, es sei denn, der Hersteller weist nach, dass ihm in Folge des Verzugs ein höherer Schaden entstanden ist.
4. Der Hersteller ist zu einer Anhebung um 5 % der vereinbarten Pauschale des vorausgehenden Zwölfmonatszeitraumes berechtigt.
5. Die gesetzliche Mehrwertsteuer ist nicht in den Preisen eingeschlossen; sie wird in gesetzlicher Höhe am Tag der Rechnungsstellung in der Rechnung gesondert ausgewiesen.

6 Obhutspflicht und Audit-Recht

1. Der Kunde ist verpflichtet, die Software sowie die Dokumentation durch geeignete Maßnahmen vor dem Zugriff durch unbefugte Dritte zu sichern, insbesondere sämtliche Kopien der Software an einem geschützten Ort zu verwahren. Die Mitarbeiter des Kunden sind nachdrücklich auf die Einhaltung der vorliegenden Vertragsbedingungen sowie des Urheberrechts hinzuweisen. Insbesondere wird der Kunde seine Mitarbeiter auffordern, keine unberechtigten Vervielfältigungen der Software oder der Dokumentation anzufertigen.
2. Verletzt ein Mitarbeiter des Kunden das Urheberrecht des Herstellers, ist der Kunde verpflichtet, nach Kräften an der Aufklärung der Urheberrechtsverletzung mitzuwirken, insbesondere den Hersteller unverzüglich nach Kenntnisnahme über die entsprechenden Verletzungshandlungen zu informieren.
3. Der Kunde wird es dem Hersteller auf dessen Verlangen ermöglichen, den vertraglich vereinbarten Gebrauch der Software zu überprüfen, insbesondere daraufhin, ob der Kunde das Programm qualitativ und quantitativ im Rahmen der von ihm erworbenen Umfang nutzt. Hierzu wird der Kunde dem Hersteller Auskunft erteilen, Einsicht in relevante Dokumente und Unterlagen gewähren sowie eine Überprüfung der eingesetzten Hardware- und Softwareumgebung ermöglichen. Vorausgesetzt, dies geschieht nur einmal im Kalenderjahr, innerhalb der üblichen Bürozeiten und nach vorheriger Ankündigung mindestens zwei Wochen im Voraus.

7 Quellcodeschutz

1. Alle Rechte am Quellcode der Software einschließlich des Rechtes zu seiner Veränderung verbleiben beim Hersteller. Der Hersteller hat das Recht, den Quellcode der Software zu verschlüsseln.
2. Soweit die Software nicht mit einem Kopierschutz versehen ist, ist dem Kunden das Anfertigen einer einzigen Reservekopie nur zu Sicherungszwecken erlaubt. Der Kunde hat auf der erstellten Sicherungskopie den Vermerk „Sicherungskopie“ sowie einen Urheberrechtsvermerk des Herstellers sichtbar anzubringen. Ein in der Software vorhandener Urheberrechtsvermerk sowie in ihr aufgenommene Registriernummern dürfen nicht entfernt werden. Es ist ausdrücklich verboten, die Software wie auch das schriftliche Material ganz oder teilweise in ursprünglicher oder abgeänderter Form oder in mit anderer Software vermischt oder in Software eingeschlossener Form zu kopieren oder anders zu vervielfältigen.
3. Der Kunde ist nicht berechtigt, selbst oder durch Dritte Änderungen oder Eingriffe an dem Quellcode der Software vorzunehmen, auch nicht, um mögliche Programmfehler zu beseitigen. Letzteres gilt nicht, wenn der Hersteller die Beseitigung von Programmfehlern endgültig schriftlich abgelehnt hat. Nimmt der Kunde in einem solchen Fall irgendwelche

Änderungen oder Eingriffe selbst oder durch Dritte vor, so erlischt jede weitere Gewährleistung durch den Hersteller.

4. Der Kunde ist nicht berechtigt, außerhalb der gesetzlichen Regelungen, die Software oder ein Teil davon zu modifizieren, zu übersetzen, die Software oder Teile davon nachzubauen, zu debuggen, zu disassemblieren, zu dekompileieren, oder auf andere Weise den Quellcode, die Struktur, Sequenzen oder den Aufbau der Software oder eines Teils davon zu erforschen oder nachzubilden.
5. Die vertragsgegenständliche Software wird in ausführbarer Form, also in Objektcode, geliefert. Soweit es technisch nicht machbar ist, die Software ohne den Quellcode auszuliefern, ist es dem Kunden nicht gestattet, die gelieferte Software über die in diesem Vertrag definierten Ausnahmen hinaus zu verändern, oder sonst zu bearbeiten.
6. Die vertragliche Software wird durch Urheberrechtsgesetze und internationale Urheberrechtsverträge geschützt (§§69a ff UrhG). Das Urheberrecht ist Gegenstand dieses Vertrags. Hinweise auf Urheberrechte oder auf sonstige gewerbliche Schutzrechte, die sich auf oder in der Software befinden, dürfen weder verändert, beseitigt noch sonst unkenntlich gemacht werden. Der Kunde haftet für alle Schäden aufgrund von Urheberrechtsverletzungen, die dem Hersteller aus einer Verletzung dieser Vertragsbestimmungen durch den Kunden entstehen.
7. Der Kunde ist ferner nicht berechtigt, die Software oder Teile davon so zu verändern, um Merkmale der Identifizierung, Handelsmarken, Copyrights oder andere Eigentumsbenachrichtigungen oder Legenden, die auf oder innerhalb der Software (oder jede Kopie oder Teile davon) enthalten sind, unkenntlich zu machen.

8 Gewährleistung

1. Für die Rechte des Kunden bei Sach- und Rechtsmängeln (nachfolgend „Mängel“) der Vertragssoftware gelten die gesetzlichen Vorschriften, soweit im Nachfolgenden nicht etwas Anderes bestimmt ist.
2. Der Hersteller gewährleistet, dass die Software bei vertraglich vereinbartem Gebrauch ihrer Leistungsbeschreibung entspricht und nicht mit Mängeln behaftet ist, die die Tauglichkeit der Software für den vertraglich vereinbarten Gebrauch mehr als unerheblich beeinträchtigen. Unwesentliche Abweichungen von der Leistungsbeschreibung gelten nicht als Mangel.
3. Der Hersteller übernimmt die Gewähr dafür, dass seine geschuldeten Leistungen frei von Rechten Dritter sind. Sollte sich herausstellen, dass dies nicht der Fall ist, wird der Hersteller dem Kunden auf eigene Kosten und nach seiner Wahl die erforderlichen Nutzungsrechte verschaffen oder seine Leistung so abändern, dass Rechte Dritter nicht mehr beeinträchtigt werden und alle dafür erforderlichen Aufwendungen ersetzen.
4. Gewährleistungsansprüche des Kunden verjähren innerhalb einer Frist von einem Jahr ab Zugang der Mängelanzeige.
5. Die Sachmängelgewährleistung gilt nicht für Mängel, die darauf beruhen, dass die Software in einer Hardware- und Softwareumgebung eingesetzt wird, die in der Dokumentation und den Releasenotes genannten Anforderungen nicht gerecht wird, einer vertragswidrigen Nutzung oder für Änderungen und Modifikationen, die der Kunde an der Software vorgenommen hat, ohne hierzu kraft Gesetzes, dieses Vertrages oder aufgrund einer vorherigen schriftlichen Zustimmung des Verkäufers berechtigt zu sein.
6. Die Software ist für eine Vielzahl von Anwendungsmöglichkeiten konzipiert und kann nicht jeden denkbaren Anwendungsfall in allen Einzelheiten berücksichtigen. Der Hersteller stellt nach branchenüblichen Kriterien und im angemessenen Rahmen sicher, dass die Software mit der Leistungsbeschreibung übereinstimmt.

7. Der Kunde hat sich über die wesentlichen Funktionsmerkmale der Software informiert und trägt das Risiko, ob diese seinen Wünschen und Bedürfnissen entspricht; über Zweifelsfragen hat er sich vor Vertragsschluss durch Mitarbeiter des Herstellers bzw. durch fachkundige Dritte beraten lassen.
8. Sollte der Hersteller ein unverbindliches Statement veröffentlichen, wonach der Betrieb der Software auch unter anderen Systemvoraussetzungen möglich ist, so übernimmt der Hersteller keine Gewährleistung dafür, dass die Software stets einwandfrei unter den geänderten Systemvoraussetzungen funktionieren wird.
9. Der Kunde ist für die regelmäßige Sicherung und Wartung seiner individuellen Daten verantwortlich. Der Hersteller weist darauf hin, dass eine Datensicherung insbesondere im Gewährleistungsfall zwingend erforderlich ist.
10. Der Hersteller ist nach eigener Wahl berechtigt, Mängel wahlweise durch Beseitigung, durch Lieferung mangelfreier Software oder eines neuen Release der Software zu beheben und eine vom Kunden gewählte nicht zumutbare Art der abzulehnen. Der Kunde ist berechtigt Änderungen an der Software durchzuführen, die aufgrund von Mängeln erforderlich werden, soweit dadurch die vertragsgegenständliche Leistung nicht mehr als nur unerheblich verändert wird.
11. Die Kunde stimmt zu, dass der Einsatz der Software nicht in Verbindung mit einer hohen Gefahr beabsichtigt ist. Beispiele für Einsatzszenarien sind unter anderem aber nicht ausschließlich Luftreisen, Raumfahrt, Brandbekämpfung, Polizeieinsätze, Kraftwerksbetriebe, oder Energieerzeugung, Transportverwaltungssysteme, Militäreinsätze, Rettungsoperationen, medizinische Operationen. Der Kunde ist bereit, die Software überall dort nicht zu verwenden oder zur Verfügung zu stellen, wodurch der Gebrauch der Software ursächlich zu Sachschäden oder zur Verletzung Personen beitragen könnte.

9 Laufzeit des Vertrages

1. Der Vertrag beginnt mit seiner Unterzeichnung durch beide Parteien.
2. Der Vertrag ist unbefristet. Dieser kann mit einer Frist von drei Monaten zum Ende des Kalenderjahres in Textform gekündigt werden.
3. Der Vertrag kann von jeder Seite fristlos aus wichtigem Grund gekündigt werden. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn der Hersteller aufgrund höherer Gewalt nicht mehr in der Lage ist, die Software weiter zu nutzen, der Hersteller wiederholt die vertraglich zugesicherte Reaktionszeit oder Zeit zur Beseitigung des Mangels deutlich überschreitet, wenn sich die Vermögenslage der jeweils anderen Partei wesentlich verschlechtert, insbesondere wenn über das Vermögen der jeweils anderen Partei ein Insolvenzverfahren eröffnet oder mangels Masse abgelehnt wird. Die fristlose Kündigung ist außerdem möglich, wenn eine Fortsetzung des Vertrages dem Kündigenden unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalls und unter Abwägung der Interessen beider Parteien nicht zugemutet werden kann.
4. Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Textform (§ 126b BGB).

10 Sonstiges

1. Mündliche Nebenabreden sind nicht getroffen. Änderungen dieser Vereinbarungen bedürfen der Schriftform, das gilt auch für die Abänderung dieses Schriftformerfordernisses.
2. Ist eine Bestimmung ganz oder teilweise unwirksam, so verpflichten sich die

11 Sonstige Bestimmungen

Parteien, diese ganz oder teilweise durch eine solche wirksame Bestimmung zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der ganz oder teilweise unwirksamen Bestimmung möglichst nahekommt. Die Gültigkeit der Bestimmung im Übrigen oder der anderen Bestimmungen wird hiervon nicht berührt.

3. Der Kunde verpflichtet sich, während der Dauer der Zusammenarbeit der Parteien und für einen Zeitraum von zwei Jahren nach Beendigung der Zusammenarbeit, jedes Abwerben von Mitarbeitern, die im Rahmen von Projekten der Software tätig werden, des Herstellers selbst oder durch Dritte zu unterlassen. Bei Verstoß gegen diese Verpflichtung zahlt der Kunde an den Hersteller eine Vertragsstrafe in Höhe von 175.000.- €. Der Hersteller bleibt berechtigt, Schadensersatz geltend zu machen. Die Vertragsstrafe wird darauf angerechnet.
4. Das Vertragsverhältnis zwischen den Parteien unterliegt dem Recht der Bundesrepublik Deutschland.
5. Erfüllungsort und Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist der Geschäftssitz des Herstellers.
6. Die in diesem Vertrag enthaltenen Überschriften dienen ausschließlich der Übersichtlichkeit und sind für die Auslegung der Bestimmungen dieses Vertrages nicht von Bedeutung.
7. Dem Kunden ist es nicht gestattet, den vorliegenden Vertrag oder die hierunter bestehenden Rechte und Pflichten, ob kraft Gesetzes oder auf sonstiger Grundlage, ohne die vorherige schriftliche Zustimmung des Herstellers, welche jedoch nicht unbillig verweigert werden darf, abzutreten oder zu übertragen.
8. Unterlässt eine Partei die Ausübung eines im Rahmen des vorliegenden Vertrages bestehenden Rechts, so ist dies nicht als Verzichtserklärung in Bezug auf dieses Recht auszulegen

11 Sonstige Bestimmungen

11.1 Referenzen

1. Der Hersteller erhält das Recht, den Kunden und die nutzungsberechtigten Organisationen im Rahmen der Angabe von Referenzen auch unter Verwendung des Logos zu benennen. Dem Hersteller ist es zu Werbezwecken ebenfalls gestattet, einen Screenshot der Anwendung zu zeigen, soweit sichergestellt ist, dass keine vertraulichen Informationen oder personenbezogene Daten zu sehen sind.
2. Der Kunde und die nutzungsberechtigte Organisationen gestatten dem Hersteller die Veröffentlichung einer Pressemitteilung sowie die namentliche Nennung mit Firmenlogo auf den Websites des Herstellers. Die in der Pressemitteilung benannten Personen und/oder Organisationen werden in der Erarbeitung der Pressemitteilung und somit vor der Veröffentlichung eingebunden.
3. Der Hersteller ist sich der Reputation, die an die Namen der nutzungsberechtigten Organisationen gebunden ist, bewusst und verpflichtet sich, seine in Abs. 1 genannten Rechte nicht zum Schaden der nutzungsberechtigten Organisationen zu gebrauchen.

11.2 Leistungsbeschreibungen

11.2.1 Präambel zur Standardsoftware

Mit der Konfuzio Software werden Informationen aus Dokumenten automatisiert, vereinfacht und jederzeit strukturiert abrufbar. Dokumente aus verschiedensten Geschäftsprozessen können integriert und konsolidiert werden. Die Software dient als Plattform und bietet unterschiedliche Komponenten zur einfachen und schnellen Verarbeitung von individuellen Dokumenten jeglicher Art sowie zur individuellen Strukturierung der darin enthaltenen Informationen. Es handelt sich dabei um Standardsoftware, die für den Einsatz bei einer Vielzahl von Kunden konzipiert ist. Die Software muss daher in jedem Fall vom Kunden individuell angepasst und bearbeitet werden. Die Gesamtverantwortung für die Einführung der Software liegt bei dem Kunden. Der Hersteller der unten genannte Software ist die Helm & Nagel GmbH.

Die Konfuzio Software besteht aktuell aus drei Modulen.

11.2.2 Konfuzio Server

Die serviceorientierte Architektur von Konfuzio bietet einen KI Webservice zur Verarbeitung von Dokumenten. Die Ergebnisse des Verarbeitungsprozesses der Dokumente werden über mandantenfähige REST API Services im JSON Format bereitgestellt. Die aktuell dokumentierten Funktionen der API sind unter <https://app.konfuzio.com/api/> abrufbar. Die Applikation differenziert hierbei Nutzer nach Rollen und bietet die Möglichkeit, Create, Read, Update und Delete (CRUD) Berechtigungen zu konfigurieren. Vereinfacht dargestellt verarbeitet Konfuzio Dokumente in drei Schritten:

Texterkennung in Scans und Bildern durch OCR

Beim Laden der Dokumente werden über die REST-API Dokumente in Konfuzio geladen. Abhängig von der eingehenden Qualität der Dokumente werden Verfahren zur technischen Korrektur bei beschädigten Dateien und danach OCR zur Vollseitentexterkennung genutzt. Die verwendete OCR Engine ist dabei frei vom Kunden wählbar. Standardmäßig wird die Open Source OCR Engine [Tesseract 4.1.1](#) installiert. Bei der Nutzung der Tesseract OCR entstehen dem Kunden keine weiteren Kosten. Andere OCR Engines werden von dem Kunden separat erworben. Der Hersteller stellt dem Kunden Konnektoren zur Verfügung, um die OCR Engine je Projekt separat zu definieren. Je Dokument wird eine eindeutige ID generiert. Unterstützte Input Formate, siehe [Dokumentation](#), werden als archivfähige PDF Dokumente (PDF/A) inkl. eingebettetem Textlayer gespeichert. Die Originale der hochgeladenen Datei und das daraus generierte PDF/A sind per REST-API abrufbar.

In der auf app.konfuzio.com gehosteten Version des Konfuzio Servers nutzt die Helm & Nagel GmbH die Azure Read API 3.2. Sofern der Kunde in der eigenen Installation die gleichen Ergebnisse der Texterkennung sicherstellen möchte, wird diesem empfohlen die OCR von Azure als [On-Prem Container](#) oder als [REST API](#) zu erwerben. Sofern der Kunde dies wünscht, stellt die Helm & Nagel diese OCR Engine zur Verfügung und berechnet diese separat. Der Preis für die Nutzung ergeben sich aus den Preisen von Microsoft. Diese können für die REST API von [Microsoft](#) und für den [On-Prem Container von Microsoft](#) eingesehen werden. Es gilt der Preis ohne Mengenrabatt.

Kategorisieren und späteres Extrahieren der Einzelinformationen

Kategorisieren und Extrahieren der Dokumente: Jedes eingehende Dokument wird durch ein supervised learning Modell einer Klasse zugewiesen. Das genaue Vorgehen bei der Klassifikation kommt ohne manuelle Regeln aus und geht weit über die Schlagwort-, Phrasen-, Layout- oder Grafik-basierte Klassifikation hinaus. Die Klassifizierung gibt je Klasse je eingehendem Dokument ein Konfidenzwert aus. Klassen werden durch Nutzer konfiguriert und trainiert. Je

Klasse können sofern gewünscht Einzelinformationen extrahiert werden. Die Extraktion von Einzelinformationen in Kontext von Tabellen, unstrukturierten Freitexten oder durch das Layout des Dokuments ist lediglich durch die Definition von Trainingsdokumenten möglich. Hierfür passen Nutzer die KI durch Trainingsdokumente an. Je Trainingslauf und Category wird ein KI-Modell auf der Basis der Trainingsdokumente automatisch trainiert, gespeichert und danach für die Inferenz verwendet. Während der Inferenz wird je Einzelinformation ein Konfidenzwert ausgegeben. Die Erkennung der Einzelinformationen wird durch die Nutzung von Labels ermöglicht, siehe unten. Sofern in den Trainingsdokumenten annotiert, wird der Kontext von Einzelinformationen von der KI gelernt. So kann eine Einzelinformation, z. B. Vorname, mehrmals im Dokument auftreten. Einer der beiden erkannten Vornamen kann z. B. dem Empfänger und einem dem Absender zugeordnet werden. Die Erkennung des fachlichen Kontexts der Einzelinformation wird durch die Nutzung von Label-Sets ermöglicht, siehe nächste Seite. Der Hersteller evaluiert die neueste KI Forschung laufend und nimmt weitere KI-Modelle nach positiven Testergebnissen in die Anwendung auf.

Nutzung der Daten per REST API

Nach dem Laden und Extrahieren der Dokumente werden die Inhalte der Dokumente als strukturierte Daten als REST API im JSON Format zur Verfügung gestellt. Die Daten können mit der Dokumenten ID abgeholt werden. Außerdem ist es möglich, je Dokument ein Webhook zu hinterlegen, der nach dem Verarbeitungsprozess aktiv die strukturierten Daten an einen vorher definierten Service sendet. Feedback auf KI Ergebnisse aus der Klassifikation, Extraktion und Kontexterkenkung kann durch die webbasierte SmartView von berechtigten Nutzern gegeben werden. Diese SmartView bietet einen direkten Zugang und synchrone Darstellung der erkannten Informationen mittels Dokumenten ID. Durch Feedback wird die Qualität der KI kontinuierlich gesteigert. Außerdem können neue Klassen, Einzelinformation oder Kontexte der KI so antrainiert werden.

Die Software Konfuzio ist darauf ausgelegt, beliebige Dokumententypen klassifizieren und Informationen im fachlichen Kontext auf Basis des Dokumententyps zu extrahieren. Diese generische Anwendbarkeit des Systems wird durch drei wesentliche Elemente der Software ermöglicht.

Category: Jedes eingehende Dokument wird einem Dokumententyp, einer sogenannten Category, zugewiesen. Ein Dokument hat ein Dokumententyp. Sofern eine Extraktion gewünscht ist, kann eine Category um Label-Sets ergänzt werden.

Label-Set: Ein Label-Set ist ein Bündel von Labeln. Ein Label-Set kann verwendet werden, um Tabellen zu erkennen oder Einzelinformationen im fachlichen Kontext zu extrahieren, z. B. die des Absenders eines Briefes.

Label: Label definieren die aus einem Dokument zu extrahierenden Einzelinformationen. Je Label kann eine Auto Typisierung, z. B. die Konvertierung in maschinenlesbare Datumsformate.

Durch diese drei Module bauen Nutzer einen umfassenden Datensatz auf, der genutzt wird, um KI mit supervised learning Verfahren sowohl in der Klassifikation als auch der Extraktion durch Beispieldokumente zu trainieren. Daten für das initiale wie auch kontinuierliche Training werden über die Web-Browser basierte Konfuzio SmartView per Point und Click im Dokument von Nutzern angebracht. Einmal abgespeicherte Informationen können über eine individuelle URL in der SmartView aufgerufen werden. Außerdem kann jede Einzelinformationen über eine eindeutige URL direkt in der SmartView angesteuert werden.

Die Anwendung bietet eine umfangreiche Protokollierung. Vom Import bis zum Export findet je Dokument eine Protokollierung der technischen Verarbeitungsschritte statt. Diese Ansicht ist für als Superuser berechnigte Nutzer einsehbar. Die Protokollierung auf Modulebene, z. B. die Klassifikation eines Dokuments, ist durch die Aufgaben in dem Messaging System Redis zugänglich.

Darüber hinaus ist es durch diese drei Module möglich einen wohlgeordneten Datenbestand aufzubauen und diesen sowohl für technische als auch inhaltliche Reportingzwecke zu nutzen. Konfuzio bietet Standard Reports und erlaubt die Konfiguration individueller Reports: Vorgefer-

tigte Reports können je trainiertem KI-Modell und je Projekt als CSV direkt aus der Applikation heruntergeladen werden. Individuelle Reports können über das kostenfreie Konfuzio Python SDK oder MS Excel Power Query selbst erstellt werden.

Die Anwendung ist mandantenfähig. Ein KI-Modell kann in unterschiedlichen Projekten verwendet werden. Nutzer mit separat konfigurierbaren Rollen können zu einem Projekt eingeladen werden. Je Projekt steht ein API Endpunkt zur Verfügung. Ein KI-Modell kann somit nach dem Training oder Retraining unterschiedlichen authentifizierten Gruppen von Nutzer zugänglich gemacht werden.

Neben den Konfuzio internen Möglichkeiten zum Reporting wird Konfuzio in einer Kubernetes Umgebung betrieben. Diese erlaubt eine umfassende Kontrolle des technischen Betriebes. Der kontinuierliche Export der Reporting-relevanten Daten ermöglicht ein Ende-zu-Ende-Reporting.

Betriebsanforderungen & Systemumgebungen bei Installation auf Servern des Kunden (On-Prem / (Private) Cloud)

Die Systemumgebung umfasst drei Typen an VMs. Die Konfuzio Server Software wird auf der Master VM betrieben. Die Geschwindigkeit bei der Verarbeitung der Aufgaben in der Redis Taskqueue kann neben der Master VM durch die Einbindung weiterer Worker VM(s) erweitert werden, siehe hierzu auch Leistung unter Last. Sofern eine Texterkennung (OCR) benötigt wird, ist mindestens eine OCR VM je Worker VM zu betreiben.

Ausgestaltung der Master VM

- Ressourcen: 8 vCPU (min. 2,6 GHz) und 64 GB RAM
- Als Betriebssystem der VM empfehlen wir Redhat Linux.
- Alle VMs benötigen die AVX2 CPU-Befehlserweiterung.
- Als Datenbank wird PostgreSQL in der Version 9.5 oder neuer verwendet (empfohlen wird die Version 11.11)
- Als Taskqueue wird Redis in der Version 4 oder neuer verwendet (empfohlen wird Version 4.0.9)
- Jede VM sollten innerhalb des Netzwerkes mit mindestens 1 Gbit/s angebunden sein
- Netzwerkspeicher für Dateien mit mindestens 1 TB Speicherplatz
- Eine Internetverbindung ist nicht erforderlich.

Die technische Anleitung zur Installation der Konfuzio Server Software ist [hier](#) zu finden.

Ausgestaltung der Worker VM

- Ressourcen: 8 vCPU (min. 2,6 GHz) und 64 GB RAM
- Als Betriebssystem der VM empfehlen wir Redhat Linux.
- Alle VMs benötigen die AVX2 CPU-Befehlserweiterung.
- Jede VM sollten innerhalb des Netzwerkes mit mindestens 1 Gbit/s angebunden sein
- Lese- und Schreibzugriff zu der Netzwerkspeicher der Master VM
- Eine Internetverbindung ist nicht erforderlich

Ausgestaltung der OCR VM (optional)

- Ressourcen: 8 vCPU (min. 2,6 GHz) und 64 GB RAM
- Als Betriebssystem der VM empfehlen wir Redhat Linux.
- Alle VMs benötigen die AVX2 CPU-Befehlserweiterung.
- Jede VM sollten innerhalb des Netzwerkes mit mindestens 1 Gbit/s angebunden sein
- Lese- und Schreibzugriff zu der Netzwerkspeicher der Master VM

11 Sonstige Bestimmungen

- Die Nutzung von [Tesseract 4.1.1](#) benötigt keine Internetverbindung
- Die Nutzung des [On-Prem Container](#) erfordert ca. alle 100 Minuten eine Internetverbindung, um die Anzahl der verarbeitenden Seiten an Microsoft zu melden. Hierbei werden jedoch keine weiteren Daten übertragen. Weitere Details können Sie in der [Dokumentation](#) einsehen.

Leistung unter Last

Eine Systemumgebung mit einer Master VM und einer Worker VM verarbeiten 3.000 Seiten pro Stunde. Eine Systemumgebung mit einer Master VM und zwei Worker VMs verarbeiten 6.000 Seiten pro Stunde. Die Angaben beschreiben den Zustand bei Nutzung von [Tesseract 4.1.1](#) und sehen vor, dass zur Lastzeit kein Training der KI durchgeführt wird.

Development- / Testsystem:

Im Folgenden finden Sie die Ausgestaltung von Development oder Staging Servern, um ein Development-/ Testsystem unabhängig von dem Betrieb in Produktion zu ermöglichen.

- 1 VM für Datenbanken, Datenspeicher und Konfuzio Server (jeweils für Development und Test) + alle Tasks des Development Systems. Tasks bezeichnen Aufgaben aus der "Task Queue" wie Preprocessing, Klassifikation, Extraktion und Training
- 1 VM für OCR (Development und Test)

11.2.3 Konfuzio Trainer

Die Leistungsbeschreibung ergibt sich aus der technischen Dokumentation auf https://dev.konfuzio.com/training/training_documentation.html.

11.2.4 Konfuzio Python SDK

Das Konfuzio Python SDK bietet eine kostenfreie und unter MIT Lizenz erweiterbare Python API, die es Data Scientists und EntwicklerInnen ermöglicht, auf die Funktionalität des Konfuzio Servers zuzugreifen und mit diesem zu interagieren. Das Konfuzio Python SDK funktioniert unabhängig von dem gewählten Hosting Konzept der Konfuzio Servers.

Ein häufiger Anwendungsfall stellt der komplette Download aller auf dem Konfuzio Server verfügbaren Daten dar, zu denen der Nutzer Zugriff hat. Diese Art von Download ermöglicht eine komplette und autarke Datensicherung oder Übertragung der Daten auf den Server des Kunden. Bei einer guten Internetverbindung, somit einer Downloadgeschwindigkeit von mehr als 200 MBit/s, ist folgender Speicherplatzbedarf und Dauer für den Download zu erwarten:

- Der Text des Dokuments benötigt einen Speicherplatz von ca. 0.05 MB je Seite bei einer Downloadgeschwindigkeit von 26.000 Seiten je Stunde
- Es fallen zusätzlich 1 MB je Seite an, sofern die optischen Eigenschaften, sogenannte Bounding Boxen, bis auf den jeweiligen einzelnen Buchstabe gesichert werden sollen. Der Download erfolgt bei ca. 16.000 Seiten je Stunde.
- Weitere 0.125 MB je Seite sind nötig, wenn auch die archivierbare OCR Version des PDFs gesichert werden soll. Diese Dateien können ca. mit 48.000 Seiten je Stunde heruntergeladen werden.
- Weitere 0.15 MB je Seite sind nötig, wenn jede Seite als Bild gesichert werden soll. Dieser Download ist bei einer Geschwindigkeit von 16.000 Seiten je Stunde möglich.

Eine technische Anleitung zur Nutzung des Python SDK ist auf dev.konfuzio.com zu finden.

Die Leistungsbeschreibung ergibt sich aus der technischen Dokumentation auf https://dev.konfuzio.com/sdk/configuration_reference.html. Sofern das Konfuzio Python SDK nicht in den Wartungsvertrag aufgenommen wird, findet die MIT Lizenz Anwendung. Diese

kann auf [GitHub](#) eingesehen werden.

Die MIT Lizenz bietet bei der wirtschaftlichen Nutzung einen entscheidenden Vorteil: Es besteht somit lediglich die Pflicht, den entsprechenden Urhebervermerk zusammen mit dem aufgeführten Lizenztext in die eigene Anwendung zu integrieren. Insofern ist auch die Implementierung oder Änderung MIT-lizenzierter Software nicht bedingungslos; diese einzige Hürde ist aus rechtlicher und praktischer Sicht jedoch gering. Anders als bei vielen Open Source Lizenzen mit Copyleft Klauseln können mit dem Konfuzio Python SDK proprietären Anwendungen entwickelt oder vertreiben werden. Hierbei bleibt es dem Verwender überlassen, unter welchen Bedingungen die proprietäre Anwendung veröffentlicht wird.

11.3 Service Levels

Die folgende Übersicht der *Service Levels* gibt die Reaktionszeiten nach der Benachrichtigung durch den Kunden über ein technisches Problem an. Um sich für die Mindestreaktionszeiten zu qualifizieren, meldet der Kunde das Problem über per E-Mail support@konfuzio.com. Für jede Support-Anfrage wird der Hersteller eine eindeutige Fallnummer (IT Ticket) zuweisen.

Sobald der Hersteller genügend Details erhalten hat, um den Fehler zu isolieren oder zu reproduzieren, wird der Hersteller dem Fehler eine Prioritätsstufe gemäß Tabelle zuweisen. Die Antwort für die Ersteinschätzung wird entsprechend der Tabelle gegeben. Wenn die Ersteinschätzung abgeschlossen ist, wird der Hersteller dem Kunden einen geschätzten Zeitrahmen für die Lösung angeben.

Priorität	Beschreibung	Beispiele	Erstes Reaktionsziel
Dringend	Produktionssystem komplett blockiert ohne ersichtlichen Workaround: Ein oder mehrere Modelle können in einem Produktionssystem nicht ausgeführt werden.	Lizenzschlüselfehler für Produktionssystem Segmentierungsfehler für Produktionssystem	Innerhalb von 4 Geschäftsstunden
Hoch	Nicht blockierendes Problem für ein Produktionssystem: eine Fehlfunktion einer oder mehrerer Funktionen auf einem Produktionssystem, obwohl eine Umgehungslösung verfügbar ist.	Unerwartet langsame Leistung für ein Produktionssystem Fehler bei bestimmten Parameterwerten für ein Produktionssystem	Innerhalb von 8 Geschäftsstunden
Wichtig	Jedes Problem mit einem nicht-produktiven System: jede Fehlfunktion von Funktionen für ein nicht-produktives System oder jede Anfrage zur Leistungsbewertung und -optimierung.	Jeder Ausfall in einer Nicht-Produktionsumgebung, Benchmark-Anfragen	Innerhalb von 7 Werktagen

11 Sonstige Bestimmungen

Normal	Alle anderen Fragen.	How-to-Fragen, Produktvorschläge, Fragen zu Themen in Ausnahmen vom Service Level	Innerhalb von 10 Werktagen
--------	----------------------	---	----------------------------

Geschäftszeiten: 09:00 - 17:00 Uhr mitteleuropäische Zeit, Montag bis Freitag; an deutschen Feiertagen geschlossen.