

1. Vertragsgegenstand

Vertragsgegenstand ist die Zurverfügungstellung von tesma, dem Technologie- und Service-Management-System von CHG-MERIDIAN, welches sich aus den nachfolgend beschriebenen Business Applications zusammensetzt und für dessen Nutzung die vorliegenden Nutzungsbedingungen gelten. Änderungen und Ergänzungen bedürfen der Textform.

2. Funktionsumfang

2.1

tesma ist modular aufgebaut, wobei der obligatorische Funktionsumfang von tesma die folgenden, wesentlichen Business Applications umfasst:

- Confirmations
- Assets
- Contracts
- Invoices
- Returns
- Documents

2.2

Zusätzlich können folgende, optionale Business Applications genutzt werden:

- Procurement
- Portal
- Integration Hub
- Support

2.3

Die Business Applications können gegen gesondert zu vereinbarendes Entgelt genutzt werden, die zusammen mit den Mietraten für die Mietobjekte abgerechnet werden, sofern nichts Abweichendes vereinbart wird. Im Übrigen wird auf die mietvertraglich vereinbarten Zahlungsbedingungen verwiesen.

2.4

Die in Ziff. 2.2 aufgeführten Business Applications können einzeln oder insgesamt von jeder Partei mit einer Frist von einem Monat zum Monatsende in Textform ordentlich gekündigt werden. Im Falle der Kündigung behalten die vorliegenden Regelungen jedoch in Bezug auf die Mietscheine, für die die Regelungen zum Kündigungszeitpunkt bereits galten, bis zur Beendigung des betreffenden Mietscheins ihre Gültigkeit.

2.5

CHG-MERIDIAN stellt dem Kunden ein Handbuch zur Verfügung, in dem die Inhalte, Prozesse und Funktionalitäten der einzelnen Business Applications detailliert beschrieben sind.

3. Business Applications

3.1 Procurement

- Bestellportal zur zentralen Gerätebeschaffung durch definierte Mitarbeiter:innen des Kunden (z.B. Einkauf, Festlegung durch Berechtigungsstufen)
- Herstellerunabhängiger Bestellprozess (visualisierter und kundenindividueller Warenkorb, geführter Prozess)
- Bestellworkflows bei Bedarf auf Basis kundenindividueller Prozessabläufe
- automatische Zuteilung einer Bestellnummer zwecks Herstellung eines Bezug zwischen Bestellung und Lieferantenrechnung
- Lieferbestätigung und Freigabe der Lieferantenrechnungen durch entsprechende Statuswechsel
- Kundenspezifische Bundlemöglichkeiten (z.B. definierte Arbeitsplatzausstattung, Integration von Kaufobjekten)

3.2 Portal

- Funktionalitäten wie bei Procurement, zusätzlich:
- Self-Service-Bestellportal für die einzelnen Mitarbeiter:innen des Kunden
- Abwicklung von Service Cases durch Anbindung externer Dienstleister
- Optional: Prozessabwicklung zur privaten Nutzungsüberlassung
- Optional: Geräte-Upgrade-Möglichkeit über Zuzahlungen der Mitarbeiter:innen

3.3 Confirmations

- Tabellarische Ansicht erhaltener Geräte zur aktiven Freigabe des Kunden per Click
- Tabellarische Ansicht offener Mietscheine zur aktiven Freigabe des Kunden per Click

3.4 Assets

- Tabellarische oder Kachel-Darstellung aller Bestandsgeräte (beginnend ab Bestellung)
- Einsicht und Analyse aller zugehöriger Informationen (Geräte ID, Kaufmännischer Status, Mietbeginn, Mietende)
- URL-Share oder Export gefilterter Ansichten
- Optional: Asset Tracking auf Basis kundenspezifischer Status

3.5 Contracts

- Tabellarische oder Kachel-Darstellung aller Mietscheine
- Einsicht und Analyse aller zugehöriger Informationen (Geräte, Zahlungspläne, Rechnungen, Dokumente, Historie)
- URL-Share oder Export gefilterter Ansichten
- Anzeige aller Mietscheinunterlagen

3.6 Invoicing

- Tabellarische oder Kachel-Darstellung aller Rechnungen
- Einsicht und Analyse aller zugehöriger Informationen (Rechnungsdaten, abgerechnete Geräte, Dokumente)
- URL-Share oder Export gefilterte Ansichten
- Download aller Rechnungen

3.7 Returns

- Initiierung des Rückgabeprozess durch kundengesteuerte Abholanfragen bezüglich bereits gekündigter Geräte (inkl. Geräteauswahl oder Importoption)
- Tabellarische oder Kachel-Darstellung aller Abholungen und Abholanfragen
- Einsicht und Analyse aller zugehörigen Informationen (Abholdaten, abgeholte Geräte, Gerätezustand bei Abholung)
- Statusupdates zu laufenden Geräterückgaben
- Rückgaberichtlinien zur optimalen Abwicklung

3.8 Integration Hub

- Zurverfügungstellung aller relevanten tesma Daten per API Endpunkte
- Ausführliche Dokumentation aller bereitgestellten Endpunkte zur schnellen Integration auf Kundenseite

3.9 Dokumente

- Upload, Download und Ansicht bestimmter Dokumente (bspw. erasure- und Carbon Zero Zertifikate)
- Upload, Ansicht und Löschen kundeneigner Dokumente

4. Support

Während der Vertragslaufzeit stellt CHG-MERIDIAN über eine Support Funktionalität innerhalb von tesma einen Hilfebereich mit der wesentlichen Fragen und Antworten sowie einem Anfrage-Formular zur Verfügung. Unter der Hotline-Nummer +49 (751) 503 654 steht eine Service-Hotline in deutscher und englischer Sprache für Fragen des Kunden zur Anwendung von tesma und zur Störungsmeldung zur Verfügung. Die Servicezeit der Service-Hotline beträgt 08.00 Uhr - 17:00 Uhr (MEZ) Montag bis Freitag (mit Ausnahme gesetzlicher Feiertage in Baden-Württemberg). Darüber hinaus stellt CHG-MERIDIAN eine Request-Möglichkeit in der Business Application Support zur Verfügung.

5. Verfügbarkeit

5.1

CHG-MERIDIAN leistet während der Vertragslaufzeit Gewähr dafür, dass tesma im vereinbarten Umfang zur Verfügung gestellt wird. Die zugesicherte Verfügbarkeit von tesma beträgt 98% pro Kalenderquartal. CHG-MERIDIAN ist berechtigt, zweimal pro Quartal Wartungsarbeiten an tesma für einen Zeitraum von 8 Stunden durchzuführen, die bei der Ermittlung der Verfügbarkeit der Cloud-Lösung nicht berücksichtigt werden, sofern sie dem Kunden gegenüber vorab (mindestens einen Tag vor Durchführung der Arbeiten) angekündigt werden.

5.2

CHG-MERIDIAN kann jederzeit Änderungen, Aktualisierungen, Anpassungen und Wartungsarbeiten an tesma vornehmen, die zu einer vorübergehenden Unterbrechung der Erreichbarkeit und Verfügbarkeit der Cloud-Lösung führen können.

5.3

Der Kunde hat etwaige Mängel, die sich während der Vertragslaufzeit zeigen, unverzüglich anzuzeigen, und die ihm vorliegenden, für die Beseitigung des Mangels erforderlichen Informationen zur Verfügung zu stellen. Sofern ein gerügter Mangel nicht feststellbar oder vom Kunden zu vertreten, trägt der Kunde die Kosten der Untersuchung.

5.4

Eine etwaige eingeschränkte Verfügbarkeit von tesma oder etwaige Mängel haben keinerlei Einfluss auf bestehende oder zukünftige Mietscheine.

6. Nutzungsrechte

6.1

CHG-MERIDIAN räumt dem Kunden an tesma ein einfaches, nicht übertragbares, nicht unterlizenzierbares und zeitlich auf die Dauer der tatsächlichen Nutzung von tesma befristetes Recht zur bestimmungsgemäßen Nutzung von tesma für eigene unternehmensinterne Zwecke ein.

6.2

CHG-MERIDIAN ist Inhaber:in des Eigentums, des Urheberrechts und sonstiger gewerblicher Schutzrechte an sämtlichen Business Applications von tesma und behält sich alle Rechte daran vor, sofern diese dem Kunden in dieser tesma-Vereinbarung nicht ausdrücklich eingeräumt worden sind.

6.3

CHG-MERIDIAN stellt dem Kunden tesma als Web-Anwendung zur Verfügung. Die Server für tesma werden in Rechenzentren betrieben. Dafür unterhält CHG-MERIDIAN Verträge mit Rechenzentrumsbetreibern.

6.4

Alle Rechte am Quellcode von tesma stehen ausschließlich CHG-MERIDIAN zu. Der Kunde hat keinerlei Anspruch auf Überlassung von Programmkopien von tesma, Zugriff auf den Quellcode oder Herausgabe des Quellcodes von tesma.

7. Kunden- und Systemanforderungen

7.1

Für das User-Management empfiehlt CHG-MERIDIAN eine initiale Anbindung an das Active Directory des Kunden. Sofern diese nicht erfolgt, kann eine manuelle Anlage und Steuerung von Usern durch CHG-MERIDIAN oder durch den Kunden selbst erfolgen.

7.2

Der Kunde muss seine Zugangsdaten für die Nutzung von TESMA® (Benutzername und Passwort) geheim halten, darf diese Dritten nicht zugänglich machen und muss ausreichend sichere Passwörter verwenden.

7.3

Werden seitens CHG-MERIDIAN die Systemanforderungen geändert, die Auswirkungen auf die Nutzungsmöglichkeiten haben, teilt CHG-MERIDIAN dies dem Kunden rechtzeitig mit und gibt den Einsatztermin bekannt.

8. Haftung

Die Haftung von CHG-MERIDIAN und ihren Erfüllungsgehilfen ist auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit beschränkt, soweit es sich nicht um die Verletzung einer vertragswesentlichen Pflicht oder die Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit handelt. Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz und die Haftung für Garantieerklärungen bleibt hiervon unberührt. Außer in den im ersten Satz genannten Fällen ist die Haftung von CHG-MERIDIAN für entgangenen Gewinn sowie Verlust von Informationen oder Daten ausgeschlossen.

9. Sonstiges

9.1

CHG-MERIDIAN ist berechtigt zur Leistungserfüllung Unterauftragnehmer einzusetzen, wobei die jeweils aktuell eingesetzten Unterauftragnehmer hier benannt werden:

ServiceNow

ServiceNow Nederland B.V.
Hoekenrode 3
Amsterdam BR 1102

9.2

Der Kunde darf die vorliegend beschriebenen Rechte und Pflichten nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung von CHG-MERIDIAN an einen Dritten übertragen.

9.3

Diese tesma-Nutzungsbedingungen und alle Streitigkeiten, die sich aus oder in Zusammenhang mit diesen ergeben, unterliegen dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf.

9.4

Erfüllungsort ist der Geschäftssitz von CHG-MERIDIAN AG (Franz-Beer-Str. 111, 88250 Weingarten). Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten, die sich aus oder in Zusammenhang mit diesen tesma-Nutzungsbedingungen ergeben, ist der Geschäftssitz von CHG-MERIDIAN AG.