Allgemeine Geschäftsbedingungen der PICTURE GmbH, Friesenring 32, 48147 Münster für den Bezug der PICTURE-Prozessplattform sowie dieser zugeordneten Produkte

Stand: 22.10.2026

Diese AGB regeln das Vertragsverhältnis zwischen der PICTURE GmbH (im Folgenden: „PICTURE“) als Anbieter des Software-Produktes „PICTURE-Prozessplattform“ (im Folgenden: PPP) und dem Kunden (im Folgenden: „Kunden“) und gelten, sofern in Angeboten oder Verträgen nichts anderes vereinbart wurde. Sie sind in 5 Teile gegliedert:

- **Teil A – PICTURE-Prozessplattform als „Software-as-a-Service”**
- **Teil B – PICTURE-Prozessplattform im Eigenbetrieb mit Lizenzüberlassung auf Zeit**
- **Teil C – PICTURE-Prozessplattform übergreifende Regelungen**
- **Teil D – Prozessnetzwerk PICTURE improve**
- **Teil E – Allgemeines**

Teil A – PICTURE-Prozessplattform als „Software-as-a-Service”

§ 1 Leistungsgegenstand und Vertragsschluss Software-as-a-Service

(1) Gegenstand ist die Bereitstellung der Standard-Software „PICTURE-Prozessplattform“ (im Folgenden: „PPP“) in dem Betriebsmodell „Software-as-a-Service“ (im Folgenden: „SaaS“) gegen Zahlung eines vereinbarten Entgelts.

(2) Nutzdaten sind die Daten und Informationen, die der Kunde oder von ihm ernannte berechtigte Nutzer innerhalb der PPP erstellen, pflegen, hochladen oder verknüpfen.

(3) Der Vertrag kommt zustande, indem der Kunde das ihm vorgelegte Angebot formlos oder formgebunden annimmt.

§ 2 Erbringung der Leistung durch PICTURE

(1) Dem Kunden wird die Softwaredienstnutzung der jeweils aktuellen Version der PPP über das Internet ermöglicht.

(2) Die Anzahl und Art der möglichen Nutzungszugänge richten sich nach den vereinbarten Lizenzarten und -volumina bei Vertragsschluss.

(3) PICTURE stellt sicher, dass nach Vertragsschluss auf den Servern seiner Infrastruktur die Software zur Nutzung für den Kunden unter Einhaltung der folgenden Bedingungen bereitsteht. Eine physische Programmkopie wird dem Kunden nicht übergeben.

(4) Der Dienst gilt als bereitgestellt, wenn die Software auf den Servern des Rechenzentrums von PICTURE zum Zugriff über das öffentliche Telekommunikationsnetz bereitsteht.

§ 3 Spezielle Leistungen des Software-Supports

(1) Der PICTURE-Support übernimmt im Betriebsmodell SaaS zusätzlich zu den in § 14 genannten Leistungen die folgenden Leistungen:

- Initiale Einrichtung der Mandanten und Admin-Nutzer des Kunden
- Freischaltung von Modulen entsprechend der erworbenen Nutzungslizenzen
- Betrieb des Mandanten
- Erzeugung von regelmäßigen Sicherungskopien

§ 4 Technische Voraussetzungen zur Nutzung im SaaS-Betriebsmodell

(1) Voraussetzungen für die Nutzung der Software sind ein internetfähiger Rechner und eine Internetverbindung.

(2) Je nach Art und Anzahl der Zugriffe auf die Software von Seiten des Kunden variiert die erforderliche Bandbreite und Latenzzeit dieser Internetverbindung, um sicherzustellen, dass die Software ohne Einschränkungen genutzt werden kann. Für die Bestimmung und Realisierung dieser Parameter ist PICTURE nicht verantwortlich.

(3) Zusätzlich gelten die allgemeinen technischen Voraussetzungen, die in § 12 aufgeführt sind.

§ 5 Verfügbarkeit im SaaS-Betriebsmodell

(1) PICTURE gewährleistet die technische Verfügbarkeit der PPP am Übergabepunkt zur Nutzbarkeit durch den Kunden nach folgenden Kriterien.

(2) Die Verfügbarkeit beträgt 98,5% im Jahresmittel, bezogen auf 06:00 - 00:00 Uhr (CET/CEST) täglich, sieben Tage die Woche und 95,0% in der übrigen Zeit.

(3) Von der Berechnung der Verfügbarkeit ausgenommen sind Ausfallzeiten durch Wartung und Pflege zwischen 00.00 - 2.00 Uhr (CET/CEST) täglich sowie im Einzelfall notwendige, im Voraus angekündigte Wartungsarbeiten außerhalb dieser Zeiten.

§ 6 Datensicherung im SaaS-Betriebsmodell

(1) Die Nutzdaten des Kunden werden durch PICTURE nach folgenden Sicherungsmustern und -intervallen gesichert.

- kurzfristige Sicherung: 2-stündlich, zwischen 06:00 - 20:00 Uhr (CET/CEST), montags - freitags, vorgehalten für 8 Kalendertage
- langfristige Sicherung: monatlich, am ersten des Monats, vorgehalten für 6 Monate

(2) Die Sicherungsmuster und -intervalle können sich nach Maßgabe von PICTURE unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden und unter Beibehaltung eines hohen Sicherungsniveaus jederzeit ändern. Dem Kunden werden diese Änderungen mindestens vier Wochen vor Inkrafttreten mitgeteilt.

§ 7 Auftragsverarbeitung personenbezogener Daten

(1) Die Leistungen nach diesem Vertrag werden von PICTURE als Auftragsverarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag des Kunden erbracht, soweit die zu verarbeitenden Daten personenbezogen sind.

(2) PICTURE handelt im Sinne der datenschutzrechtlichen Regelungen bzgl. der Auftragsverarbeitung personenbezogener Daten nach Art. 28 DSGVO.

(3) Bei Notwendigkeit und auf Anforderung des Kunden regeln die Parteien die Auftragsverarbeitung in einer gesondert zu schließenden Auftragsverarbeitungsvereinbarung (AVV).

Teil B – PICTURE-Prozessplattform im Eigenbetrieb mit Lizenzüberlassung auf Zeit

§ 8 Leistungsgegenstand und Vertragsschluss im Eigenbetrieb mit Lizenzüberlassung auf Zeit

(1) Gegenstand ist die zeitlich befristete Überlassung der Standard-Software „PICTURE-Prozessplattform“ (im Folgenden: „PPP“) in dem Betriebsmodell „Eigenbetrieb“ gegen Zahlung eines vereinbarten Entgelts.

(2) Nutzdaten sind die Daten und Informationen, die der Kunde oder von ihm ernannte berechtigte Nutzer innerhalb der PPP erstellen, pflegen, hochladen oder verknüpfen.

(3) Der Vertrag kommt zustande, indem der Kunde das im vorgelegte Angebot formlos oder formgebunden annimmt.

§ 9 Erbringung der Leistung durch PICTURE

(1) Dem Kunden wird die Standard-Software PPP zeitlich befristet, für einen vereinbarten Zeitraum, zur bestimmungsgemäßen Nutzung, in der jeweils aktuellen Version überlassen.

(2) Die überlassene Standardsoftware ist urheberrechtlich geschützt.

(3) Dem Kunden wird das nicht-ausschließliche, nicht-übertragbare Nutzungsrecht an der Standard-Software eingeräumt.

(4) Die Anzahl und Art der übertragenen Nutzungslizenzen richten sich nach den vereinbarten Lizenzarten und -volumen bei Vertragsschluss.

(5) Der Kunde erhält während des vereinbarten Zeitraums alle Fehlerbereinigungen, Updates und Upgrades der Standard-Software.

(6) Die Überlassung der Standard-Software sowie der Fehlerbereinigungen, Updates und Upgrades erfolgt über elektronischen Weg in Form des Zugriffs auf eine Dateiaustauschplattform sowie über E-Mail.

(7) Leistungen wie z. B. Installation, Integration, Parametrisierung und Anpassung der Standardsoftware an Bedürfnisse des Auftraggebers sind nicht Leistungsbestandteil und müssen gesondert vereinbart und abgerechnet werden.

§ 10 Betriebsleistung durch den Kunden

(1) Der Kunde betreibt das Standard-Produkt in seiner eigenen Systemumgebung.

(2) Der Kunde ist für die Verfügbarkeit, Sicherheit, den ordnungsmäßigen Betrieb sowie die Datensicherung und -wiederherstellung der Standard-Software sowie der Nutzdaten vollständig allein verantwortlich.

(3) Der Betrieb und die Nutzung der Standard-Software haben in der von PICTURE vorgegebenen Definition der Systemumgebung zu erfolgen, vgl. hierzu § 11.

§ 11 Technische Voraussetzungen für den Eigenbetrieb

(1) PICTURE dokumentiert fortlaufend die notwendige Systemumgebung in Form eines Online-Betreiberhandbuches.

(2) Der Kunde erhält Zugriff auf das Online-Betreiberhandbuch.

(3) Der Kunde verpflichtet sich, die Definition der Systemumgebung entsprechend Betreiberhandbuch zu realisieren. Der ordnungsmäßige Betrieb der Standard-Software kann außerhalb dieser Definition von PICTURE nicht zugesichert werden.

(4) Diese technischen Systemanforderungen können sich im Lauf der Zeit verändern. PICTURE erarbeitet notwendige Änderungen frühzeitig und kommuniziert diese dem Kunden. Der Kunde hat keinen Anspruch auf die Unterstützung einer bestimmten Systemumgebung.

Teil C – PICTURE-Prozessplattform übergreifende Regelungen

§ 12 Allgemeine technische Voraussetzungen

(1) Für die Nutzung der Software PICTURE-Prozessplattform (im Folgenden: „PPP“) ist ein Internet-Browser in einer aktuellen Version notwendig. Eine jeweils aktuelle Auflistung der unterstützten Browser sowie deren Versionen findet sich im Online-Handbuch der Software. Diese Auflistung kann sich im Laufe der Zeit verändern, da ältere Browser-Versionen nicht mehr unterstützt werden können. Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass eine der gelisteten Versionen sich im Einsatz befindet. Der Kunde hat keinen Anspruch auf die Unterstützung eines bestimmten Browsers in einer bestimmten Version.

(2) Im Rahmen von Updates und/oder Upgrades der genannten Internet-Browser kann es zu vorübergehenden Inkompatibilitäten mit der Software und damit zu Einschränkungen der Nutzbarkeit der Software kommen. In diesem Fall hat der Kunde dafür Sorge zu tragen, dass bis zur Herstellung der Kompatibilität die zuletzt kompatible Version des jeweiligen Browsers oder ein anderer Browser eingesetzt wird.

(3) Der genutzte Internet-Browser muss während der Nutzung der PPP den Einsatz von Cookies und Popups für die Internet-Domäne der PPP zulassen, JavaScript aktiviert haben und den Download von Schriftarten freigegeben haben. Details zu den technischen Nutzungsvoraussetzungen finden sich ebenfalls im Online-Handbuch der Software. Diese Auflistung kann sich im Laufe der Zeit verändern.

§ 13 Gewährleistung und Mängelbeseitigung

(1) PICTURE beseitigt vom Kunden gemeldete Mängel an der PPP gemäß den nachstehenden Bedingungen.

(2) PICTURE beginnt spätestens nach Ablauf der Reaktionszeit mit der Analyse, Bestätigung und Beseitigung des gemeldeten Mangels. Die Reaktionszeit beträgt sechs Stunden nach Meldung des Mangels innerhalb der Betriebszeiten des Software-Supports (vgl. § 14, Absatz 2).

(3) PICTURE führt die Arbeiten zur Beseitigung von Mängeln ausschließlich innerhalb der Betriebszeiten des Software-Supports durch.

(4) Sofern eine Behebung innerhalb adäquater Zeit aufgrund technischer oder organisatorischer Komplexität nicht möglich ist, werden technische oder organisatorische Umgehungen („Work-Arounds“) entwickelt und angeboten, so dass der Kunde die gestörte Funktionalität in angemessener Weise nutzen kann.

(5) Der Kunde ist zur Mitwirkung bei der Mängelbehebung verpflichtet, insbesondere durch detaillierte Beschreibung des Fehlers und der verwendeten Softwareumgebung.

(6) Liegt ein vom Kunden gemeldeter Mangel des Programms nicht vor oder ist ein Fehler durch einen unsachgemäßen Umgang mit der Software durch den Kunden entstanden, ist PICTURE berechtigt, den dadurch verursachten Aufwand gesondert abzurechnen.

§ 14 Software-Support und Dokumentation

(1) PICTURE stellt einen Software-Support per E-Mail und/oder Telefon bereit.

(2) Die Betriebszeiten für den Software-Support sind montags – freitags, 09:00 - 17:00 Uhr (CET/CEST), mit Ausnahme von gesetzlichen Feiertagen am Betriebssitz von PICTURE, sowie nicht am 24.12. und 31.12..

(3) Ein Support-Ticket wird ausschließlich per E-Mail an den Software-Support unter der E-Mail-Adresse: support@picture-gmbh.de ausgelöst. Eine telefonische Abstimmung erfolgt nach Ermessen des Software-Supports erst im Rahmen der Ticket-Bearbeitung.

(4) Der Support übernimmt die folgenden Leistungen:

- Entgegennahme und Bearbeitung von Störungsmeldungen
- Entgegennahme und Bewertung von Feature-Wünschen
- Beantwortung von Bedienungsfragen, die nicht von der aktuellen Dokumentation abgedeckt sind

(5) Folgende Leistungen gehören u.a. nicht zum Software-Support:

- allgemeinen Fragen zur Bedienung der PPP inkl. der Nutzerverwaltung, die sich durch die bereitgestellte Dokumentation und/oder durch die Teilnahme an einer Endnutzer- und/oder Administratorenschulung beantworten lassen
- Fragen und Probleme zur Infrastrukturanbindung des Kunden
- Fragen und Probleme zu Hardware oder sonstiger Software-Ausstattung des Kunden, wie z. B. Office und PDF-Software

(6) PICTURE stellt dem Kunden ausschließlich eine elektronische Anwenderdokumentation für die PPP als online erreichbare Version zur Verfügung.

§ 15 Rechte des Kunden an der Nutzung der PPP und an den Nutzdaten

(1) Der Kunde erhält an der jeweils zur Verfügung gestellten Version der PPP das einfache, nicht unterlizensierbare und nicht übertragbare, auf die Laufzeit dieses Vertrages beschränkte Recht zur Nutzung.

a) Der Kunde darf die PPP nur für seine eigenen geschäftlichen Tätigkeiten oder seinen öffentlichen Auftrag innerhalb seiner Organisation nutzen.

b) Der Kunde ist berechtigt, die PPP selbst und durch seine Angestellten/Beschäftigten zu nutzen, soweit diese durch ihn als berechtigte Nutzer registriert wurden. Die berechtigten Nutzer sind PICTURE namentlich eindeutig über die Nutzerverwaltung innerhalb der PPP zu benennen. Ein berechtigter Nutzer ist eine natürliche, eindeutig identifizierbare Person. Eine Ersetzung von berechtigten Nutzern durch andere Nutzer, die ebenfalls Angestellte des Kunden sind, ist, unter Einhaltung der in der PPP hinterlegten Transferintervalle, möglich. Lizenznehmer gegenüber PICTURE ist ausschließlich der Kunde.

c) Eine Mehrfachnutzung von Nutzer-Accounts ist nicht gestattet. Jedem berechtigten Nutzer ist eine jeweils eindeutige E-Mail-Adresse zuzuordnen. Diese E-Mail-Adresse muss einer einzelnen natürlichen Person zugeordnet sein. Die Verwendung von E-Mail-Verteiler-Adressen ist nicht zulässig. Ausgenommen hiervon sind Nutzer-Accounts mit zugeordnetem Lizenztyp „Anonymer Leser“.

(2) Bezieht der Kunde die PICTURE-Education Edition (Lehrplattform) beschränken sich die Nutzungsrechte des Absatzes (1) lediglich auf die Nutzung innerhalb von Lehrveranstaltungen, Seminaren sowie Haus- und Abschlussarbeiten. Die Nutzung für betriebliche, organisatorische oder geschäftliche Zwecke ist nicht zulässig.

(3) Der Kunde ist nicht berechtigt, die PPP ohne schriftliche Erlaubnis seitens PICTURE über den vereinbarten Umfang hinaus zu nutzen oder von Dritten nutzen zu lassen oder die PPP Dritten entgeltlich oder unentgeltlich, auf Dauer oder auf Zeit zugänglich zu machen. Der Kunde ist nicht berechtigt, die Software zu vervielfältigen, zu bearbeiten, ihre Funktionsweise durch Reverse Engineering zu untersuchen, zu dekompilieren, in ihre Bestandteile zu zerlegen und/oder als Grundlage für die Erstellung eigener Softwareprogramme zu verwenden.

(4) Alle Rechte an den Nutzdaten, die durch nach diesem Vertrag erlaubte Tätigkeiten des Kunden entstehen, stehen ausschließlich dem Kunden zu. Der Kunde bleibt auch nach Vertragsende Eigentümer der Nutzdaten.

a) Bezieht der Kunde die PICTURE-Education Edition (Lehrplattform) erhält PICTURE das einfache, räumlich, zeitlich und inhaltlich unbeschränkte und übertragbare Nutzungsrecht an allen Nutzdaten und wird von den Geheimhaltungsvorschriften, die sich aus § 7 und § 25 dieses Vertrages ergeben, befreit.

(5) Verletzt der Kunde die Regelungen zur Nutzung der PPP, kann PICTURE den Zugriff des Kunden auf die PPP und/oder die Nutzdaten sperren. In schweren Fällen kann eine solche Zugriffssperre auch ohne vorherige schriftliche Ankündigung gegenüber dem Kunden erfolgen.

§ 16 Pflichten des Kunden

(1) Der Kunde hält die ihm bzw. den Nutzern zugeordneten Zugangsdaten geheim und schützt diese vor dem Zugriff durch Dritte, dies auch durch eine sichere Passwortwahl, regelmäßigen Passwortwechsel und vergleichbare Maßnahmen.

(2) Der Kunde wird PICTURE sofort unterrichten, wenn der Verdacht besteht, dass Zugangsdaten nicht berechtigten Personen bekannt geworden sein könnten.

(3) Der Kunde stellt PICTURE von Ansprüchen Dritter frei, die auf einer rechtswidrigen Verwendung der PPP durch den Kunden oder berechtigter Nutzer beruhen oder die sich aus datenschutzrechtlichen, urheberrechtlichen oder sonstigen rechtlichen Streitigkeiten ergeben, die mit der Nutzung der Nutzdaten verbunden sind.

§ 17 Entgelt und Regelungen zum Vergütungsprozess

(1) Für die zu erbringenden Leistungen seitens PICTURE wird ein Nutzungsentgelt erhoben. Die Höhe richtet sich nach dem gewählten Dienst, der Anzahl der vom Kunden registrierten Nutzer und Module sowie der gewählten Vertragsdauer.

(2) Sonstige Leistungen werden von PICTURE nach Aufwand erbracht. Dies gilt insbesondere, aber nicht ausschließlich für folgende Leistungen:

- Leistungen für Administratoren -und/oder Endnutzer-Schulungen und Zertifizierungen
- Leistungen für die fachliche/inhaltliche Administration der PPP
- Leistungen für Nutzer- und Rechteadministration der PPP
- Leistungen für Anpassungen im Modulbereich „Konfiguration“ der PPP
- Leistungen für den Import und Export von Daten in und aus der PPP
- Leistungen für das individuelle Erzeugen von Sicherheitskopien
- Leistungen für das Einspielen von Sicherheitskopien
- Leistungen für die Extraktion, Aufbereitung und Zustellung von Daten inkl. Protokolldaten aus der PPP
- Leistungen, die direkt oder indirekt durch die Ausübung der Weisungs- und Kontrollbefugnisse des Kunden sowie der Mitwirkungspflichten von PICTURE im Rahmen der Auftragsdatenverarbeitung entstehen.
- Leistungen, die direkt oder indirekt durch die Ausübung der Weisungs- und Kontrollbefugnisse des Kunden im Rahmen der Auftragsdatenverarbeitung entstehen, die er gegenüber Unterauftragnehmern von PICTURE ausübt und mit denen die Unterauftragnehmer PICTURE mittel- oder unmittelbar belasten zzgl. eines Aufschlages von 20% für Verwaltungskosten.

(3) Vergütungen werden zuzüglich der Umsatzsteuer in der jeweils anfallenden gesetzlichen Höhe geschuldet.

(4) Rechnungen werden nach den Richtlinien entsprechend des jeweils gültigen deutschen Steuerrechts sowie nach alleiniger Maßgabe der organisatorischen und technischen Richtlinien von PICTURE erstellt.

(5) Der Kunde akzeptiert die seitens PICTURE vorgegebenen Abrechnungswege und Rechnungsformen und zahlt die Rechnung bargeldlos entsprechend der auf der Rechnung vermerkten Zahlungsziele.

§ 18 kostenlose Testphase

(1) Für die Dauer von maximal 30 Tagen kann die PPP unentgeltlich genutzt werden (Testphase). Nach Ablauf der Testphase ist eine weitere Nutzung nur nach Registrierung möglich.

(2) Während der kostenlosen Testphase bestehen keinerlei Gewährleistungsansprüche.

Teil D – Prozessnetzwerk PICTURE improve

§ 19 Allgemeine Beschreibung, Definition, Mitgliedschaft

(1) PICTURE improve ist ein beitragsfinanziertes Netzwerk, welches eine Organisation in die Lage versetzt, einfacher, erfolgreicher und effizienter Geschäftsprozesse zu dokumentieren und zu verbessern. Teilnehmer des Netzwerks sind einzelne, benannte Personen einer Organisation (im Folgenden: „Teilnehmer").

(2) Durch den Abschluss einer Mitgliedschaft wird eine Organisation Mitglied im Prozessnetzwerk PICTURE improve. Die Anzahl der Nutzungslizenzen vom Typ „Modellierer" entspricht der Anzahl der Personen, die Teilnehmer des Prozessnetzwerks PICTURE improve werden können.

(3) Bei Abschluss einer Mitgliedschaft sind die gewünschten Teilnehmer des Netzwerkes PICTURE namentlich mitzuteilen. Diese benannten Teilnehmer haben dann Zugriff auf die Schulungs- und Veranstaltungsflatrate. Bei Abschluss einer Lizenz-Flatrate für alle Mitarbeiter gilt abweichend § 23 Absatz 2.

(4) Ein Wechsel der benannten Teilnehmer ist nach Inanspruchnahme und während des jährlichen Abrechnungszeitraums grundsätzlich ausgeschlossen. Ein Wechsel ist vor der ersten Inanspruchnahme einer Leistung durch den Auftraggeber im jährlichen Leistungszeitraum je Teilnehmer einmal möglich. Scheidet ein gebuchter Mitarbeiter aus bzw. wechselt dieser dauerhaft die Zuständigkeit und Rolle, so kann nach Absprache auch während des jährlichen Abrechnungszeitraums ein Ersatzteilnehmer benannt werden.

Die Leistungsbestandteile der Mitgliedschaft im Prozessnetzwerk PICTURE improve sind in den folgenden Abschnitten beschrieben.

§ 20 PICTURE-Prozessbibliothek

(1) Der Zugriff auf den Wissensbestand der Netzwerkteilnehmer erfolgt über die PICTURE-Prozessplattform (Menüpunkt Prozessnetzwerk). Diese Funktionalität steht ausschließlich teilnehmenden Organisationen des Netzwerks zur Verfügung. Die Prozessbibliothek wird für alle Nutzer der PICTURE-Prozessplattform innerhalb der Organisation freigeschaltet.

(2) Die Inhalte des Netzwerks sind nach branchenspezifischen Inhalten und branchenübergreifenden Inhalten strukturiert und organisiert. So haben z.B. auf den Ablagebereich „kommunale Fachprozesse" nur Kommunalverwaltungen Zugriff. Von Seiten der PICTURE GmbH wird der Beitritt anderer Interessengruppen in diesen Bereich ausgeschlossen. Beratungsunternehmen und andere Interessenten mit privatwirtschaftlichem Interesse haben auf diesen Bereich beispielsweise keinen Zugriff.

(3) Auf die branchenübergreifenden Inhalte (z.B. Querschnittsprozesse) haben alle Teilnehmer des Netzwerks, unabhängig von Ihrer Branche, Zugriff.

(4) Arbeitsergebnisse können im öffentlichen Bereich des Prozessnetzwerks (Prozessforum) allen anderen Teilnehmern zur Verfügung gestellt werden. Hierbei kann beispielsweise entschieden werden, welche Attribute und welche Detailtiefe des Prozesses veröffentlicht werden soll.

(5) Die Inhalte des Prozessnetzwerks gestalten die teilnehmenden Organisationen. Ein Anspruch auf Vollständigkeit sowie auf eine explizite Qualitätssicherung für bereitgestellte Inhalte besteht nicht.

(6) Die bereitgestellten Inhalte können von jedem Teilnehmer mit Zugriffsberechtigung frei heruntergeladen und für eigene Zwecke weiterverwendet werden.

(7) Unwissentlich oder versehentlich veröffentlichte Informationen im Prozessnetzwerk löscht PICTURE auf Wunsch des Kunden umgehend nach Anzeige des Kunden.

§ 21 Kontakte

(1) Alle Teilnehmer erhalten über die Funktionalität der PICTURE-Prozessplattform die Möglichkeit, gezielt Kontakt zu denjenigen Organisationen und Personen herzustellen, die Inhalte bereitgestellt haben.

§ 22 Kollaboration

(1) Alle Teilnehmer erhalten die Möglichkeit, geschlossene Arbeitsbereiche (Prozesswerkstätten) zur Zusammenarbeit und für einen gezielten Austausch mit ausgewählten Projektpartnern zu definieren.

Bei den Prozesswerkstätten handelt es sich um projektspezifische und zweckgebundene Speicherbereiche, in denen ein detailtiefer Austausch mit ausgewählten Projektpartnern möglich ist. Diese Prozesswerkstätten können projektbezogen eingerichtet und verwendet werden oder eine Basis für regionale (oder überregionale) Prozesswissensdatenbanken mehrerer Verwaltungen bilden.

§ 23 Schulungs- und Workshop-Flatrate

(1) Alle benannten Teilnehmer können in unbegrenztem Umfang kostenlos an dem umfangreichen Schulungs- und Workshopprogramm von PICTURE teilnehmen – Die Kosten der Teilnahme sind mit dem Mitgliedsbeitrag abgegolten.

(2) Sofern Ihre Organisation eine unlimitierte Lizenz-Flatrate gebucht hat, sind statt §23 Absatz (1) 25 Schulungs- und Workshopteilnahmen pro Jahr (bezogen auf alle Ihre Mitarbeiter) enthalten.

(3) Basisschulungen werden normalerweise über 3 Tage angeboten, Vertiefungsschulungen und Workshops gewöhnlich über einen Tag. Die detaillierten Inhalte der angebotenen Schulungen und Workshops entnehmen Sie bitte unserer Webseite.

(4) Um in den Veranstaltungen einen effektiven Wissenstransfer und eine angenehme Atmosphäre zu gewährleisten, wird die verfügbare Kapazität für Schulungen auf 12, die für Themenworkshops auf 20 begrenzt. Sind für eine Veranstaltung mehr Teilnehmer angemeldet als freie Plätze existieren, werden die Nutzer für die Teilnahme bevorzugt, die noch nicht mindestens an einer entsprechenden Veranstaltung teilgenommen haben. PICTURE behält sich jedoch vor, zusätzliche Veranstaltungen anzubieten, um auch diese Nachfrage zu befriedigen.

(5) Veranstaltungsorte der Schulungen und Workshops sind Münster (Westf.) und regionale Schulungszentren in verschiedenen Bundesländern sowie nach Absprache Veranstaltungsräume von Teilnehmern des Netzwerks. Bei der Organisation der Veranstaltungen wird Rücksicht auf die regionale Verteilung der Mitglieder genommen.

(6) Nicht in Anspruch genommene jährlich bereitstehende Leistungen (Schulungsteilnahmen, Workshops etc.) sind auf das Folgejahr nicht übertragbar und verfallen jeweils nach Ablauf des jeweiligen Abrechnungszeitraums.

§ 24 Teilnahmeflatrate für Veranstaltungssonderformate wie z.B. Fachforen

(1) Alle Mitarbeiter (nicht nur die Teilnehmer) Ihrer Organisation können kostenlos an den Veranstaltungssonderformaten wie z.B. Fachforen von PICTURE teilnehmen, sofern Plätze verfügbar sind.

Teil E – Allgemeines

§ 25 Geheimhaltung

(1) Die Vertragspartner werden über alle vertraulich zu behandelnden Informationen, die ihnen im Rahmen dieses Vertragsverhältnisses zur Kenntnis gelangt sind, Stillschweigen bewahren bzw. diese nur im vorher schriftlich hergestellten Einvernehmen der jeweils anderen Partei Dritten gegenüber – gleich zu welchem Zweck – verwenden. Zu den als vertraulich zu behandelnden Informationen zählen nur die von der informationsgebenden Partei ausdrücklich als vertraulich bezeichneten Informationen und solche Informationen, deren Vertraulichkeit sich aus den Umständen der Überlassung eindeutig ergibt. Durch PICTURE vertraulich zu behandeln sind insbesondere die Nutzdaten des Kunden, sollte PICTURE von diesen Kenntnis erlangen.

(2) Diese Verpflichtungen bestehen auch über das Vertragsende hinaus auf unbestimmte Zeit.

§ 26 Datensicherheit und Datenschutz

(1) Die Parteien werden die jeweils anwendbaren, insbesondere die in Deutschland gültigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen beachten. PICTURE wird ihre im Zusammenhang mit dem Vertrag und dessen Durchführung eingesetzten Beschäftigten zur Wahrung der Vertraulichkeit im Sinne von Art. 5 Abs. 1 lit. f) sowie Art. 32 Abs. 4 DSGVO verpflichten, soweit diese nicht bereits allgemein entsprechend verpflichtet sind.

(2) Erhebt, verarbeitet oder nutzt der Kunde personenbezogene Daten, so steht er dafür ein, dass er dazu nach den anwendbaren, insbesondere datenschutzrechtlichen Bestimmungen berechtigt ist und stellt im Falle eines Verstoßes PICTURE von Ansprüchen Dritter frei.

(3) PICTURE trifft adäquate technische und organisatorische Maßnahmen i. S. v. Art. 32 DSGVO, um die Sicherheit der Verarbeitung personenbezogener Daten zu gewährleisten. Detaillierte Informationen zu den einzelnen Maßnahmen werden dem Kunden bei Abschluss einer Auftragsverarbeitungsvereinbarung übermittelt und können auch unabhängig von einer Vereinbarung beim Anbieter angefordert werden.

(4) PICTURE ist nur berechtigt, die Auftraggeber-spezifischen Daten ausschließlich nach Weisung des Auftraggebers (z.B. zur Einhaltung von Löschungs- und Sperrungspflichten) und im Rahmen dieses Vertrages zu verarbeiten und/oder zu nutzen; insbesondere wird PICTURE nicht ohne vorherige schriftliche Zustimmung Auftraggeber-spezifische Daten an Dritte weiterreichen oder auf jedwede Art zugänglich machen. Dies gilt auch, wenn insoweit eine Änderung oder Ergänzung der Auftraggeber-spezifischen Daten erfolgt.

(5) Sobald Daten über das Prozessnetzwerk PICTURE improve anderen Teilnehmern zur Verfügung gestellt werden, wird PICTURE in der Rolle als Mittler aus dieser Vereinbarung ausgenommen. In diesem Fall stimmt der Auftraggeber einem Austausch von Daten wissentlich zu und erteilt die Zustimmung zum Teilen des Prozesswissens. Zu jeder Veröffentlichung im Prozessnetzwerk (insbesondere im öffentlichen Prozessforum) warnt die PICTURE-Prozessplattform durch einen Eingabedialog. In der Standardkonfiguration sind Filter implementiert, die datenschutzrechtlich bedenkliche Prozessinformationen nicht übermitteln. Diese Filter können durch den Auftraggeber angepasst, erweitert bzw. eingeschränkt werden. Sollte die Übermittlung von Auftraggeber-Seite gewünscht sein (bspw. für eine Zusammenarbeit in exklusiven Prozesswerkstätten), kann der Auftraggeber über eine Check-Box dieser wissentlich zustimmen.

§ 27 Preisanpassungen & Zahlungsverzug

(1) Zum Ausgleich von gestiegenen Personal- und sonstigen Kosten behält sich PICTURE das Recht vor, die Preise und Vergütungen für die vertragsgegenständlichen Leistungen an die Preisentwicklung anzupassen. Eine solche Preisänderung kann für einen Auftraggeber frühestens nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit zum Start eines neuen Abrechnungszeitraums in Kraft treten.

(2) PICTURE wird dem Auftraggeber eventuelle preisliche Anpassungen spätestens vier Monate vor ihrem Wirksamwerden schriftlich ankündigen.

(3) Für den Fall, dass der Auftraggeber die Änderung nicht akzeptiert, ist er berechtigt, den Vertrag mit einer Frist von einem Monat zum Ende des aktuellen Abrechnungszeitraums zu kündigen, soweit die Preiserhöhung mehr als 10 % des bisherigen Preises ausmacht. Ansonsten gilt die übliche Kündigungsfrist zum Ablauf des entsprechenden Abrechnungszeitraums. Im Fall der Kündigung gelten die bis zum Wirksamwerden der Kündigung nicht erhöhten Preise.

(4) Während eines Zahlungsverzugs des Auftraggebers in erheblicher Höhe ist die PICTURE GmbH berechtigt, die Leistungen vorübergehend bis zur Begleichung der Forderung einzustellen. Dies umfasst sämtliche enthaltene Leistungen, wie z.B. den Zugang zur Prozessplattform oder den Besuch der Schulungen/Workshops. Die Zeit der vorübergehenden Einstellung der Leistung ist ebenfalls weiter kostenpflichtig, sodass kein Anspruch auf eine verlängerte Laufzeit oder Nacherfüllungspflicht besteht. Die Forderung bleibt ebenfalls während des Einstellungszeitraums bestehen.

§ 28 Laufzeit, Vertragsänderungen und Kündigung

(1) Wird der Vertrag für eine bestimmte Mindestlaufzeit geschlossen, verlängert sich die Laufzeit nach Ablauf jeweils automatisch um ein weiteres Jahr, wenn der Vertrag nicht vorher gekündigt wird.

(2) Verträge mit einer vereinbarten Mindestlaufzeit von 12 Monaten können mit einer Frist von 8 Wochen zum Ablauf der Vertragslaufzeit gekündigt werden. Verträge mit einer Mindestlaufzeit von 24 Monaten und mehr können mit einer Frist von 12 Wochen zum Ablauf der Vertragslaufzeit gekündigt werden.

(3) Der Leistungsumfang kann während der Vertragslaufzeit jederzeit erweitert werden.

Eine rein mengenmäßige Erweiterung (Zubuchung von Lizenzen oder Zusatzmodulen) unter Beibehaltung der vereinbarten Preise und Vertragslaufzeit bedeutet eine Vertragsänderung und erfolgt durch Anpassung des bestehenden Vertrags. Verändern sich im Rahmen der Erweiterung neben Mengen auch Preise (z.B. durch Rabatte) und/oder Laufzeiten, so bedeutet die Änderung eine Vertragserneuerung mit neuen Konditionen und neuer Vertragslaufzeit.

(4) Eine Reduzierung des vertraglich vereinbarten Leistungsumfangs ist während der Vertragslaufzeit nicht möglich, sondern kann durch Kündigung zum Ende der Vertragslaufzeit unter Berücksichtigung der in (2) genannten Kündigungsfristen und eine anschließende Vertragserneuerung erfolgen.

(5) Unberührt bleibt das Recht beider Parteien zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund. Ein wichtiger Grund liegt für PICTURE insbesondere dann vor, wenn der Kunde in erheblichem Maße gegen die Vertragsbedingungen verstößt, insbesondere die Software über die eingeräumten Nutzungsrechte hinaus verwendet oder wenn der Kunde für zwei aufeinander folgende Monate mit der Bezahlung der monatlichen Nutzungsentgelte bzw. eines nicht unerheblichen davon oder in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei Monate erstreckt, mit der Bezahlung von Nutzungsentgelten in Höhe eines Betrages, der das Entgelt für zwei Monate erreicht in Verzug ist. PICTURE kann in diesem Fall zusätzlich einen sofort in einer Summe fälligen pauschalierten Schadensersatz in Höhe eines Viertels der bis zum Ablauf der regulären Vertragslaufzeit restlichen monatlichen Grundpauschale verlangen. Dem Kunden bleibt der Nachweis eines geringeren Schadens vorbehalten.

(6) Kündigungen bedürfen der Schriftform, die elektronische Form ist ausgeschlossen.

§ 29 Pflichten bei und nach Beendigung des Vertrags

(1) Bei Beendigung des Vertragsverhältnisses, gleich aus welchem Grund, sind die Parteien verpflichtet, das Vertragsverhältnis ordnungsgemäß abzuwickeln. Hierzu wird PICTURE auf Wunsch die Daten des Auftraggebers unverzüglich löschen (Inhalt des Mandanten der PICTURE-Prozessplattform und sensible Informationen in Prozesswerkstätten). Bereits verteiltes Prozesswissen, welches der Auftraggeber in das öffentliche Prozessnetzwerk (Prozessforum) eingebracht hat, bleibt hiervon unberührt.

(2) Der Kunde ist verpflichtet, überlassene Standard-Software zu löschen und nicht mehr in Betrieb zu nehmen. Nach Ablauf des vereinbarten Überlassungszeitraum werden alle Betriebs- und Nutzungsrechte, die dem Kunden übertragen worden sind, entzogen.

(3) Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses ist PICTURE auf Anfrage des Kunden verpflichtet, die vom Kunden gespeicherten Nutzdaten über elektronische Fernübertragung in einem von PICTURE spezifizierten Format zur Verfügung zu stellen.

(4) Die entsprechende Anfrage des Kunden muss spätestens eine Woche vor Beendigung des Vertragsverhältnisses bei PICTURE eingehen, ansonsten ist PICTURE berechtigt und aus Datenschutzgründen verpflichtet, die Nutzdaten des Kunden zu löschen.

§ 30 Höhere Gewalt

(1) PICTURE ist von der Verpflichtung zur Leistung aus diesem Vertrag befreit, wenn und soweit die Nichterfüllung von Leistung auf das Eintreten von Umständen höherer Gewalt nach Vertragsabschluss zurückzuführen ist.

(2) PICTURE verpflichtet sich, den Auftraggebern über den Eintritt eines Falles von höherer Gewalt unverzüglich und in schriftlicher oder der bislang gepflegten Form in Kenntnis zu setzen.

§ 31 Schlussbestimmungen

(1) Die Vertragssprache ist deutsch. Soweit der Vertrag in eine andere Sprache übersetzt wurde und dem Kunden zur Verfügung steht, ist für das Vertragsverhältnis die deutsche Sprachfassung maßgeblich. Dies gilt insbesondere, sofern zwischen der deutschen Sprachfassung und einer übersetzten Fassung Unstimmigkeiten oder Widersprüche bestehen.

(2) Änderungen oder Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen der Schriftform.

(3) PICTURE ist berechtigt, diesen Vertrag mit allen Rechten und Pflichten auf ein Unternehmen seiner Wahl zu übertragen. Die Übertragung wird 30 Kalendertage, nachdem sie dem Kunden per E-Mail mitgeteilt wurde, wirksam. Im Falle der Übertragung des Vertrages auf ein anderes Unternehmen steht dem Kunden ein Sonderkündigungsrecht zu, das innerhalb von sieben Kalendertagen nach Mitteilung geltend gemacht werden muss.

(4) Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Erfüllungsort und Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist der Sitz von PICTURE.