

ALLGEMEINE VERTRAGSBEDINGUNGEN - FÜR SOFTWARE, SUPPORT UND UPDATES

der
CLARITY & SUCCESS Software GmbH, Bokeler Straße 28, DE-33790 Halle in Westfalen - Deutschland
- im folgenden **FIRMA** genannt -

und
dem jeweiligen Geschäft / Verkaufsstelle / Store / Shop in Shop
- im folgenden **KUNDE** genannt -

gelten für ein Nutzungsrecht für Software Lizenzen sowie zur Nutzung von Support- und Updateser-
vices nachstehende allgemeine Vertragsbedingungen:

Inhalt

A. Softwarelizenzvertrag für CLARITY & SUCCESS

§ 1.	Vertragsgegenstand	2
§ 2.	Lizenz	2
§ 3.	Nutzungsrecht am Programm	2
§ 4.	Installation und Sicherungskopie	2
§ 5.	Laden und Ablauf der Software	3
§ 6.	Grenzen der Nutzung	3
§ 7.	Übertragbarkeit	3
§ 8.	Lizenznutzungsgebühr, Leistungszahlüberschreitung	4
§ 9.	Pflichten des KUNDEN	4
§ 10.	Mängelhaftung (Gewährleistung)	4
§ 11.	Verhältnis von Gewährleistung und Wartung	6
§ 12.	Hardware/Software von anderen Herstellern	6
§ 13.	Exportvorschriften	6
§ 14.	Erfüllungsort	6
§ 15.	Demo-Version, Installations-Version	7

B. Besondere Bedingungen Support

§ 1.	Support	7
§ 2.	Vertragsgegenstand	7
§ 3.	Support-Level	9
§ 4.	Fernwartung	10
§ 5.	Pflichten des KUNDEN	10
§ 6.	Gesonderte Leistungen	11
§ 7.	Abrechnungsmethode des Supports	11
§ 8.	Bereitschaftssupport	12

C. Besondere Bedingungen Softwarepflege, Upgrade

§ 1.	Updateservice	12
§ 2.	Upgrades	13
§ 3.	Sonstige Leistungen	13
§ 4.	Pflichten des KUNDEN	13
§ 5.	Datensicherung	14

D. Allgemeine Bedingungen

§ 1.	Vergütung, Fälligkeit	14
§ 2.	Mehrwertsteuer, Zahlungsarten	15
§ 3.	Vertragsdauer / Kündigung / Sperren	15
§ 4.	Preise und Anpassung	16
§ 5.	Treue-Kunden-Bonus	16
§ 6.	Individual Programmierung	16
§ 7.	Geheimhaltung, Datenschutz	17
§ 8.	Haftung	19
§ 9.	Allgemeine Bestimmungen	19

A. Softwarelizenzvertrag für CLARITY & SUCCESS

§ 1. Vertragsgegenstand

- 1) Nachstehender Softwarelizenzvertrag bildet die vertragliche Vereinbarung über die Software-Lizenz des Warenwirtschafts- und Kassensystems CLARITY & SUCCESS und deren Zusatzsoftware (Software die von der FIRMA entwickelt und für deren Kunden zur Nutzung lizenziert wird, z.B. DTS, Retail Statistic, LST, usw.) mit dem KUNDEN. Die Gesamtheit der gebuchten Software, wird nachstehend kurz Software oder Programm genannt.
- 2) Der KUNDE ist selbst verantwortlich für Einsatz und Auswahl des Programms sowie für die mittels dieses Programms erzielten Ergebnisse.

§ 2. Lizenz

- 1) Die FIRMA gewährt hiermit dem KUNDEN als Gegenleistung für die Lizenzgebühr (Buchungsgebühr) eine nicht ausschließliche, zeitlich auf die Laufzeit dieses Vertrages beschränkte, nicht übertragbare Lizenz zur Nutzung der Software auf Datenverarbeitungseinheiten gemäß den nachstehenden Bedingungen.
- 2) Die Lizenzeinräumung erfolgt dabei nach Buchung durch Abruf eines Lizenzschlüssels via Internet auf den Computer des KUNDEN auf welchem die Software installiert ist.

§ 3. Nutzungsrecht am Programm

- 1) Das Nutzungsrecht berechtigt den KUNDEN zur Nutzung der Software im Rahmen normalen Gebrauchs in einer der für diese Softwareversion vorgesehenen Softwareumgebungen mit maximal dem in der Buchung angegebenen Nutzungsumfang.
- 2) Der Normalgebrauch umfasst als zulässige Nutzungshandlungen:
 - a) die Programminstallation und die Anfertigung einer Sicherungskopie gemäß § 4;
und
 - b) das Laden des Programms in den Arbeitsspeicher und seinen Ablauf gemäß § 5.
- 3) Auf andere Nutzungsarten erstreckt sich das Nutzungsrecht nicht. Der KUNDE ist insbesondere nicht berechtigt, die Software zu vervielfältigen, zu vertreiben, zu vermieten/unter zu vermieten oder außerhalb des Unternehmens des KUNDEN (wobei Unternehmen die berechtigten Filialen des KUNDEN einschließt) drahtlos oder leitungsgebunden zu übertragen.
- 4) Außerhalb dieser Handlungen darf der KUNDE aufgrund des Urheberrechtsschutzes keinerlei Änderungen, Übersetzungen oder Vervielfältigungen des Computerprogramms vornehmen, auch nicht teilweise oder vorübergehend, gleich welcher Art und mit welchen Mitteln. Eine unzulässige Vervielfältigung stellt auch der Ausdruck des Programmcodes dar. Lediglich Änderungen, zu denen nach Treu und Glauben die Zustimmung des Lizenzgebers entsprechend Artikeln 5 und 6 der Richtlinie 2009/24/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23. April 2009 über den Rechtsschutz von Computerprogrammen nicht verweigert werden kann, sind statthaft.

§ 4. Installation und Sicherungskopie

- 1) Der KUNDE darf von den Originaldatenträgern eine funktionstüchtige Kopie auf die in der Buchung vorgesehene Zahl von Massenspeicher (oder gleichwertigen dauerhaften Datenträgern) oder Datenverarbeitungseinheiten übertragen (Installation).
- 2) Eine weitere Kopie des Originaldatenträgers bzw. Originaldownloaddatei zu Sicherungszwecken ist zulässig, vorausgesetzt es werden gleichzeitig auch die CLARITY & SUCCESS SOFTWARE GmbH Copyright-Hinweise und gegebenenfalls weitere Rechtsvorbehalte und -hinweise reproduziert. Die Sicherungskopie ist als solche zu kennzeichnen. Sofern diese Kopie oder das Original beschädigt oder zerstört wird, darf eine weitere Kopie angefertigt werden, so dass jeweils maximal zwei installationsfähige Kopien vorhanden sind, von der eine als Sicherungskopie bezeichnet sein muss.

- 3) Der KUNDE darf von der installierten Version im Rahmen seiner allgemeinen Datensicherung Kopien fertigen, sofern diese ausschließlich dazu dienen, im Falle eines Datenverlustes zeitnah die Funktionsfähigkeit der EDV-Anlage wiederherzustellen, sofern sichergestellt ist, dass diese Kopien nicht zu sonstigen Zwecken, insbesondere zur Weitergabe, genutzt werden.

§ 5. Laden und Ablauf der Software

- 1) Das Nutzungsrecht berechtigt den KUNDEN zur Nutzung der Software im Rahmen normalen Gebrauchs in einer der für diese Softwareversion vorgesehenen Softwareumgebungen mit maximal dem in der Buchung angegebenen Umfang.
- 2) Der KUNDE darf daher die Software in den Arbeitsspeicher der in der Buchung vorgesehenen Datenverarbeitungseinheiten laden und ablaufen lassen.
- 3) Der KUNDE ist verpflichtet, beim Laden und beim Ablauf der Software sicherzustellen, dass die Zahl der CPU's/Datenverarbeitungseinheiten, auf der die Software nach der Buchung genutzt werden darf, nicht überschritten wird.

§ 6. Grenzen der Nutzung

- 1) Der KUNDE darf die Software auf jeder Hardware und in Verbindung mit jeder Software einsetzen, soweit und solange die Systemumgebung einem der für die Nutzung der Software vorgesehenen Betriebssysteme bzw. deren Nachfolgern entspricht.
- 2) Eine Portierung auf andere Systemumgebungen darf nicht erfolgen, es sei denn, die CLARITY & SUCCESS Software GmbH muss einer Änderung des Programms gemäß gesetzlicher Regelung nach Treu und Glauben zustimmen.

§ 7. Übertragbarkeit

- 1) Eine Übertragung der gebuchten Software ist nicht zulässig. Auch nicht innerhalb eines Unternehmens an eine andere Filiale.
- 2) Bei einer Weitergabe des Unternehmens des KUNDEN mit Fortführung des Geschäfts am gleichen Standort hat der KUNDE das Recht das gebuchte Nutzungsrecht zu übertragen. Die Software darf nur vollständig, so wie sie gebucht wurde, d.h. die Originaldatenträger und die Benutzerdokumentation übertragen werden. Voraussetzung ist, dass der Übernehmer sich mit diesen Vertragsbedingungen einverstanden erklärt und der KUNDE die FIRMA unverzüglich, schriftlich von der Übertragung unter Angabe der genauen Daten des Nachfolgers, gemäß nachstehendem Absatz 3) informiert. Weitergabe im Sinne dieser Regelungen ist nicht die formwechselnde Umwandlung des KUNDEN; Weitergabe ist jedoch, soweit der KUNDE das Unternehmen oder den Unternehmensteil, in dem die Software eingesetzt wird, ganz oder teilweise an Dritte veräußert oder überträgt.

Im Falle der Übertragung gemäß vorstehender Regelung sind sämtliche Vervielfältigungsstücke beim KUNDEN vollständig und irreversibel unbrauchbar zu machen. Dies gilt auch für die Vervielfältigungen innerhalb der Datensicherung, mit der Maßgabe, dass diese nur dann sofort vernichtet werden müssen, wenn dies technisch möglich ist. Falls dies nicht möglich ist, müssen sie zum nächstmöglichen Zeitpunkt vernichtet werden, spätestens bei der nächsten möglichen Datensicherung. Die FIRMA weist jedoch darauf hin, dass zur Erfüllung eventueller nationaler, gesetzlicher Aufbewahrungspflichten eine funktionsfähige Kopie der Software für die Dauer der Aufbewahrungspflicht vorgehalten werden muss. Der Kunde ist für die Einhaltung dieser Pflicht jedoch selbst verantwortlich.

- 3) Der KUNDE hat dem Lieferanten oder die FIRMA unverzüglich die Übernahme und den neuen Rechtsinhaber mitzuteilen. Der neue Rechtsinhaber kann einen Lizenzschlüssel für sich selbst erhalten, wenn der Veräußerer eine Erklärung dazu abgibt, dass er keine Vervielfältigungsstücke der Software mehr besitzt und dass er seinen Lizenzschlüssel ab sofort nicht mehr benutzt. Für die Erteilung des neuen Lizenzschlüssels kann ein am tatsächlichen Aufwand orientiertes Entgelt verlangt werden. Der neue Rechtsinhaber ist verpflichtet eine Schulung von der FIRMA zu beziehen, wie wenn er Erstkunde der Software wäre.

§ 8. Lizenznutzungsgebühr, Leistungszahlüberschreitung

- 1) Die Lizenznutzungsgebühr (Buchung) wird im Voraus in Rechnung gestellt und ist – soweit in der Rechnung nicht anders geregelt – sofort zahlbar. Die Freischaltung für die Nutzung der Software erfolgt nach Zahlungseingang (eine Internetverbindung ist erforderlich). Preise verstehen sich zuzüglich Umsatzsteuer in jeweils gesetzlicher Höhe zum Zeitpunkt der Buchung der Software.
- 2) Wird dauerhaft der in der Buchung vereinbarte Nutzungsumfang überschritten, hat der KUNDE dies der FIRMA unverzüglich, spätestens jedoch vier Wochen nach Kenntnis mitzuteilen. Im vorstehenden Fall wird dann eine Nachberechnung und Anpassung der Lizenznutzungsgebühr, die sich aus der Differenz zwischen der gezahlten Lizenznutzungsgebühr für den in der Buchung vorgesehenen Nutzungsumfang und der aktuellen Lizenznutzungsgebühr berechnet, fällig. Die Berechnung erfolgt gemäß den Grundsätzen in Abschnitt D, Allgemeine Bedingungen § 1.
- 3) Die Nicht-Nutzung einzelner Komponenten der Software oder Anwendungen berechtigt den KUNDEN nicht zur Minderung der Lizenznutzungsgebühr (außer es liegt ein Fall des Abschnitt A § 10 vor).
- 4) Die FIRMA ist berechtigt, beim KUNDEN ein Audit über die tatsächliche Nutzung der Software vorzunehmen; Die FIRMA ist insbesondere berechtigt, in der für ihn geeigneten Weise Nachweise über die Einhaltung des zulässigen Nutzungsumfanges nach diesem Vertrag zu erheben oder vom KUNDEN anzufordern. Der KUNDE verpflichtet sich zur notwendigen Mitwirkung bei einem Audit im vorstehenden Sinne.

§ 9. Pflichten des KUNDEN

- 1) Die FIRMA stellt mit der Überlassung der Software nur die technische Grundlage für die mit der Software abgebildeten Funktionen zur Verfügung; für die Korrektheit der Eingaben ist der KUNDE selbst verantwortlich und hat diese in geeigneter Form zumindest stichprobenartig zu überprüfen. Dazu hat der KUNDE insbesondere eine Plausibilitätskontrolle der mit der Software erzielten Ergebnisse durchzuführen, so dass die Richtigkeit seiner Eingaben und der von ihm gesteuerten Verarbeitungsvorgänge von ihm regelmäßig geprüft wird.
- 2) Der KUNDE muss eigenständig laufend überprüfen ob die von ihm eingesetzte Softwareversion die gesetzlichen Regelungen – insbesondere sämtliche Fiskal-Richtlinien und steuerlichen Vorschriften - seines Landes erfüllt.
- 3) Der KUNDE erkennt an, dass die Software einschließlich aller Bestandteile insbesondere auch der Dokumentationen und alle seine Kopien oder Vervielfältigungen vertrauliche Informationen im Eigentum von der CLARITY & SUCCESS Software GmbH sind und bleiben. Der KUNDE verpflichtet sich und unternimmt alles, dass auch seine Angestellten sowie die Nutzer der Software diese Vertraulichkeit respektieren.
- 4) Der KUNDE darf seine Rechte und Pflichten nach diesem Vertrag ohne vorherige schriftliche Zustimmung von CLARITY & SUCCESS Software GmbH (wobei diese Zustimmung nicht ungerechtfertigt vorenthalten werden soll) weder abtreten noch deren Besitz oder Kontrolle teilen.
- 5) Der KUNDE darf – mit Ausnahme der in diesem Vertrag ausdrücklich geregelten Ausnahmen – die Software oder Teile davon zu keinem Zweck, gleich welcher Art, außer in gutem Glauben im Zusammenhang mit der autorisierten Anwendung des Programmes, im Computer kopieren, umschreiben, ändern, ergänzen oder anpassen und hat sicherzustellen, dass dies auch durch keinen seiner Mitarbeiter, Vertreter oder sonstigen Nutzer der Software geschieht; jede solche unautorisierte Kopie wird bereits mit ihrer Entstehung Eigentum und bleibt Eigentum des Lizenzgebers.

§ 10. Mängelhaftung (Gewährleistung)

- 1) Für die Laufzeit des Vertrages gewährleistet FIRMA, dass die Software der vertraglich vereinbarten Funktionalität im Wesentlichen entspricht. Im Rahmen dieser Gewährleistung wird CLARITY & SUCCESS Software GmbH oder der Lieferant zunächst versuchen, den Fehler zu beheben, bzw. durch Dritte beheben zu lassen. Bei defekten Installationsmedien wird er diese austauschen. Sofern die Nachbesserung binnen angemessener Frist nicht erfolgreich durchgeführt wird, kann der KUNDE

den Vertrag außerordentlich kündigen oder Minderung (Herabsetzung der Lizenznutzungsgebühr) geltend machen.

- 2) Der KUNDE hat die gebuchte Software unverzüglich zu untersuchen und die FIRMA oder dem Lieferanten einen eventuellen offensichtlichen Mangel unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von 4 Wochen ab Buchung schriftlich mitzuteilen. Bei Versäumnis dieser Frist sind Gewährleistungsansprüche wegen des betreffenden Mangels ausgeschlossen. Nicht erkennbare Mängel fallen nicht unter diese Einschränkung.
- 3) Im Rahmen der Durchführung einer Mängelbeseitigung hat der Kunde jedoch das Mangelerscheinungsbild genau darzulegen, damit festgestellt werden kann, ob überhaupt ein Mangel vorliegt. Hierzu sind schriftlich im zumutbaren Rahmen möglichst genau anzugeben, an welcher Anlage der Fehler aufgetreten ist, der Bediener, die eingegebenen Daten, das Menü oder das Programm, welches bearbeitet wurde, Fehleranzeigen und eventuelle Fehlerbehebungsversuche.
- 4) Die Mängelhaftung entfällt, wenn und soweit die Software unsachgemäß behandelt wird, oder in einer defekten oder nicht kompatiblen Hard- oder Softwareumgebung benutzt wird (die Systemvoraussetzungen sind jederzeit einsehbar unter www.clarity-success.com). Gleiches gilt, wenn der KUNDE unberechtigt Änderungen der Software oder der von der FIRMA gelieferten Hardware, auf der die Software von der FIRMA installiert wurde, vornimmt.
- 5) Bei grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz haftet die FIRMA nach den gesetzlichen Vorschriften, nachstehende Haftungsbeschränkungen gelten in diesen Fällen nicht.
- 6) Bei einfacher Fahrlässigkeit wird die Haftung ausgeschlossen, soweit weder eine wesentliche Vertragspflicht (also einer Pflicht von der FIRMA, ohne die der KUNDE diesen Vertrag nicht abgeschlossen hätte, auch Kardinalspflicht genannt) verletzt wurde, noch Leib oder Leben verletzt wurden, oder ein Fall der Unmöglichkeit oder des Verzugs vorliegt.
- 7) Bei einfacher Fahrlässigkeit wird, soweit eine wesentliche Vertragspflicht verletzt wurde oder ein Fall der Unmöglichkeit oder des Verzugs vorliegt, die Haftung für Schäden, die nicht auf der Verletzung von Leib oder Leben beruhen, auf solche Schäden begrenzt, die bei Vertragsschluss und nach dem üblichen Vertragsverlauf vorhersehbar waren.
- 8) Die FIRMA ist gegenüber dem KUNDEN oder einer dritten Partei, gleich ob diese dritte Partei mit dem KUNDEN verbunden ist oder nicht, für alle mittelbaren Verluste oder Schäden, die sich direkt oder indirekt aus den gemäß diesem Vertrag gewährten Rechten und Pflichten ergeben, nur bei grober Fahrlässigkeit haftbar.
- 9) Die unter vorstehendem Abs. 6 vereinbarte Haftungsbeschränkung gilt auch im Fall des anfänglichen Unvermögens von der FIRMA oder des Lieferanten, wobei in diesem Falle die Haftung auf die Höhe der nach der Buchung zu zahlende Lizenznutzungsgebühr (ab Datum der Feststellung des Mangels) beschränkt wird.
- 10) Dem KUNDEN ist bekannt, dass er im Rahmen seiner Sorgfaltspflichten insbesondere für regelmäßige Sicherung seiner Daten zu sorgen hat und im Falle eines vermuteten Softwarefehlers alle zumutbaren zusätzlichen Sicherungsmaßnahmen ergreifen muss.
- 11) Vorstehende Haftungsbeschränkungen gelten im Falle der einfachen Fahrlässigkeit auch zugunsten von Angestellten und sonstigen Mitarbeitern von der FIRMA sowie zugunsten des Lieferanten des Programms.
- 12) Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen schränken jedoch die gesetzlichen Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz oder einer ausdrücklichen Garantie nicht ein. Die Haftung für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer fahrlässigen Pflichtverletzung von der FIRMA oder einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen von der FIRMA beruhen wird durch vorstehende Haftungsbeschränkungen nicht berührt.
- 13) Die Nutzung der Software in einer Anwendung oder Situation, in der ein Ausfall der Software zu Personenschäden bis hin zum Tod oder zu schweren Sach- oder Umweltschäden führen könnte,

insbesondere in Flugzeugen oder anderen Massenverkehrsmitteln, nuklearen oder chemischen Einrichtungen, lebenserhaltenden Systemen, implantierbares medizinischen Geräten, Kraftfahrzeugen oder Waffensystemen erfolgt auf eigene Gefahr und die FIRMA garantiert weder eine Fehlertoleranz noch eine fehlerfreie oder unterbrechungsfreie Nutzung in den genannten Situationen. Die FIRMA schließt die ausdrückliche oder stillschweigende Gewährleistung der Eignung für Aktivitäten mit Hohem Risiko ausdrücklich aus.

§ 11. Verhältnis von Gewährleistung und Wartung

- 1) Die FIRMA (oder von ihr beauftragte Dritte) unternimmt im Rahmen der Gewährleistung alle vertretbaren Anstrengungen, um im Programm auftretende Fehler, außer Fehlern, die durch absichtliche oder fahrlässige Handlungen des Benutzers, seiner Mitarbeiter oder Vertreter verursacht wurden, nach Erhalt einer Mitteilung über einen solchen Fehler zu beseitigen.
- 2) Darüber hinaus richtet sich die Aktualisierung der gebuchten Software nach den Support- und Softwarepflegebestimmungen aus Abschnitt B und C. Die FIRMA ist über das Ende der gebuchten Softwarenutzungslicenzdauer hinaus nicht zur Fehlerbeseitigung verpflichtet. Die Fehlerbeseitigung umfasst keine zusätzlichen Supportleistungen, diese werden allein nach den Regelungen der Abschnitte B und C erbracht.
- 3) Der KUNDE ist verpflichtet, neue Version anstelle der früheren Version anzuwenden, wenn diese neuere Version mindestens mit der bisherigen Vertragssoftware gleichwertig ist. Wenn der KUNDE es aus irgendeinem Grunde versäumt, diese neuere Version zu installieren und anzuwenden, kann die FIRMA ohne weitere Mitteilung seine Support- und Wartungsunterstützung für diese frühere Version zurückziehen, ohne dass er dadurch die Bestimmungen dieses Vertrages verletzt.

§ 12. Hardware/Software von anderen Herstellern

- 1) Sofern der KUNDE zur Nutzung der CLARITY & SUCCESS Software ganz oder teilweise Hardware und/oder Softwareprodukte von anderen Herstellern einsetzt so übernimmt die FIRMA für das Zusammenwirken der Dritthardware oder Drittsoftware mit gelieferter Software keine Gewähr.
- 2) Es gelten die jeweiligen Lizenzbestimmungen der anderen Hersteller. Auf gegebenenfalls zusätzliche erforderliche Voraussetzungen seitens des jeweiligen Herstellers (z.B. Freigabe, Zertifizierung) hat die FIRMA keinen Einfluss. Die Auswahl und Prüfung der eingesetzten Dritthardware oder Drittsoftware für sein konkretes Datenverarbeitungssystem ist daher Aufgabe des KUNDEN, da – auch wenn die Zusatzsoftware von der FIRMA empfohlen wird – die individuelle Prüfung auf dem System des KUNDEN erforderlich ist.
- 3) Erbringt die FIRMA Leistungen bezüglich solcher, nicht von der FIRMA gelieferten Dritthardware oder Drittsoftware, können dabei Kosten bei der FIRMA, dem Hersteller der Dritthardware oder Drittsoftware oder sonstiger Dritter entstehen, zu deren Tragung der KUNDE verpflichtet ist, wenn er die entsprechende Leistung wünscht und beauftragt. Dies gilt beispielhaft für die CLARITY & SUCCESS Schnittstelle zu Zahlungsterminals, die Teil der gelieferten Software ist: Hersteller oder Provider von Zahlungsterminals fordern teilweise eine zusätzliche Zertifizierung welche kostenpflichtig vom KUNDEN zu beauftragen wäre, wenn er diese Zahlungsterminals, die keine standardmäßige Zertifizierung aufweisen, zusammen mit der CLARITY & SUCCESS Software einsetzen möchte. Der KUNDE ist verpflichtet, sich vor dem Einsatz der Hardware/Drittsoftware über das Zusammenwirken der Komponenten zu informieren.

§ 13. Exportvorschriften

Die Software kann den Exportgesetzen und -vorschriften der Europäischen Union beziehungsweise den USA unterliegen. Der KUNDE ist verpflichtet, alle für die Software geltenden inländischen und internationalen Ausfuhrgesetze sowie Einfuhrgesetze und -vorschriften zu befolgen. Diese schließen Einschränkungen bezüglich des Bestimmungsorts, der Endnutzer und der Endverwendung ein.

§ 14. Erfüllungsort

Erfüllungsort für die Lieferung und für die Zahlung ist der Sitz der CLARITY & SUCCESS SOFTWARE GmbH bzw. der Sitz des autorisierten Vertragspartners (ein Vertragspartner ist ein Vertriebsstützpunkt welcher im eigenen Namen eine Lizenz der CLARITY & SUCCESS Software zur Buchung vermittelt).

§ 15. Demo-Version, Installations-Version

Die Daten der DEMO-Version sind frei erfunden. Ähnlichkeiten und Zusammenhänge sind zufällig. Die Daten dienen ausschließlich zur Darstellung der Programmfunktionalität. Alle beinhaltenden Daten der Installation/Produktivversion gelten als Hilfestellung und müssen durch den KUNDEN vor ihrer eventuellen Verwendung individuell geprüft werden.

B. Besondere Bedingungen Support

§ 1. Support

- 1) Die nachstehenden besonderen Vertragsbedingungen gelten für die Support-Leistungen welche die FIRMA, Vertriebspartner oder Lieferant den Nutzern des Programms „CLARITY & SUCCESS“ zur Verfügung stellt. Eine genaue Übersicht welche Programme mit dem Support unterstützt werden ergibt sich aus der Buchung. Sie gelten nicht für die Erstellung und die Pflege (Updates) der vorgenannten Programme.
- 2) Die FIRMA kann dem KUNDEN nur einen optimalen Support gewährleisten, wenn der KUNDE jeweils eine aktuelle Programmversion nutzt. Eine Beratung wird nur an KUNDEN mit der aktuellen Programmversion gegeben. Der KUNDE ist dazu verpflichtet das aktuellste Update einzuspielen oder durch die FIRMA kostenpflichtig einspielen zu lassen. Eine Auskunft an KUNDEN mit alten Programmversionen sowie nach Ablauf des Buchungszeitraums ist nicht Vertragspflicht von FIRMA.
- 3) Die FIRMA kann dem KUNDEN nur einen optimalen Support gewährleisten, wenn der KUNDE die Mitarbeiter, die er mit der Anfrage von Supportleistungen betraut, sowie die als System Administrator benannte Person, initial und bei Änderungen der Software angemessen schult. Es sollte daher mindestens einen geschulten Systemadministrator geben.
- 4) Alle Personen welche von der FIRMA geschult worden sind, werden bei der FIRMA registriert. Ändern sich im Unternehmen des KUNDEN mehr als 50% dieser Personen oder ändert sich der Systemadministrator sind die notwendigen Schulungen unverzüglich nachzuholen oder die Buchungsgebühr erhöht sich.
- 5) Wurde vom KUNDEN bei der Buchung angegeben, dass er an einer Schulung teilnehmen wird, muss die Teilnahme an einer Schulung grundsätzlich vor Inbetriebnahme stattgefunden haben. Ist bis zum Ablauf von 30 Tagen nach Inbetriebnahme der Software noch keine Schulung erfolgt, erhöht sich die Lizenznutzungsgebühr rückwirkend auf den Preis, der ohne Schulungsteilnahme angefallen wäre.

§ 2. Vertragsgegenstand

2.1 Durchführung:

- 1) Die FIRMA übernimmt die Telefonische-, Schriftliche-, Video-, Online- oder Fernwartungsberatung (je nach gebuchter Leistung) und informiert bei Problemen im Zusammenhang mit der Bedienung des Programms „CLARITY & SUCCESS“.
- 2) Im Rahmen der Vorbereitung der Support-Unterstützung hat der KUNDE möglichst genau darzulegen, für welchen Supportfall er Unterstützung benötigt. Hierzu sind möglichst genau anzugeben, an welcher Anlage ein Problem aufgetreten ist, der Bediener, die eingegebenen Daten, das Menü oder das Programm, welches bearbeitet wurde, Fehleranzeigen und eventuelle Fehlerbehebungsversuche. Die Einhaltung dieser Regelung ist im eigenen Interesse des Kunden, da auch die Schilderung der Grundlagen der Supportanfrage bereits Teil des Supports sind. Der KUNDE ist darüber hinaus verpflichtet, bei Supportanfragen, die den Datenbestand seines Systems betreffen können, eine Datensicherung anzulegen.
- 3) Die Kontaktaufnahme zum Support von der FIRMA erfolgt dann jeweils initial durch das von der FIRMA dafür zur Verfügung gestellte Kontaktformular, in dem beim KUNDEN zunächst die wesentlichen Informationen für den Supportfall abgefragt werden und aus dem der KUNDE dann in die

nächsten Schritte der Supportleistung weitergeleitet wird (Weg und Form des Supports variiert je nach gebuchter Leistung).

- 4) Im Rahmen vorstehender Dienstleistungen erteilt die FIRMA die Empfehlungen zur Beseitigung aufgetretener Probleme oder zur Erkennung von möglichen Fehlerquellen. Insoweit schuldet die FIRMA also keinen Erfolg. Die Verpflichtung zur Zahlung der vereinbarten Vergütung besteht auch, wenn aufgetretene Probleme oder mögliche Fehlerquellen nicht aufgrund der Empfehlungen beseitigt bzw. erkannt werden können. Die dem KUNDEN bei Mängeln des Programms „CLARITY & SUCCESS“ aus Gewährleistung zustehenden Rechte bleiben unberührt.
- 5) Zur Durchführung des Supports erhält der KUNDE durch die FIRMA ein Passwort zugeteilt. Das Passwort darf nicht an Dritte weitergegeben werden und ist vor dem Zugriff durch Dritte geschützt aufzubewahren. Ferner ist der KUNDE verpflichtet, Passwörter in digitalen Medien sowie in LAN- und WAN- und Funknetzen ausschließlich in verschlüsselter Form zu speichern oder zu übermitteln.
- 6) Das Passwort kann im Bereich der Vertragsverwaltung durch den KUNDEN geändert werden. Eine Rücksetzung des Passwortes ist möglich; das neue Passwort wird dann an dem vom KUNDEN benannten Systemadministrator übermittelt. Passwörter sind alle Buchstaben-/Zahlen-/Sonderzeichenfolgen, welche dem Zweck dienen, die Nutzung durch unberechtigte Personen auszuschließen und müssen mindestens 6 Zeichen und mindestens einen Großbuchstaben, eine Zahl und mindestens eines der folgenden Sonderzeichen enthalten.
- 7) Im Rahmen der Supportanfrage hat der KUNDE das Passwort beim Zugang zum Supportbereich einzugeben beziehungsweise dem jeweiligen Support-Mitarbeiter zu nennen. Dies schützt den KUNDEN vor ungewollter Inanspruchnahme des Supports durch Dritte. Die FIRMA geht davon aus, dass bei Nennung eines richtigen Passwortes die entsprechende Person berechtigt ist Supportleistungen ggf. auch kostenpflichtig in Anspruch zu nehmen.
- 8) NICHT Gegenstand dieser Vereinbarung sind telefonische oder schriftliche Beratungen und Informationen bei Problemen im Zusammenhang mit der Bedienung von Windows, Internet, E-Mail, Datensicherung, Anti-Virus, Schreib- und Grafiksoftware sowie andere Softwareprodukte außer „CLARITY & SUCCESS“ es sei denn Sie der KUNDE hat den EXCLUSIVE-SUPPORT gebucht. Ausgeschlossen von dieser Vereinbarung sind auch die von der FIRMA verwendeten Zusatztools oder Software welche nicht von Clarity & Success programmiert oder erstellt worden sind, wie z.B. SMS Software, Listengeneratoren usw... Ebenso ausgeschlossen ist Hardware welche nicht vom KUNDEN bei der FIRMA gekauft wurde.
- 9) Der KUNDE hat keinen Anspruch auf jederzeit sofortig bearbeitete Supportanfragen sowie keinen Anspruch auf Bearbeitung durch einen bestimmten Support-Mitarbeiter. Die FIRMA bemüht sich im Rahmen des Möglichen schnell zu reagieren und gleiche Mitarbeiter zur Behebung bestimmter Probleme bereit zu stellen.

2.2 Umfang

Als Gegenleistung für den gebuchten Support stellt die FIRMA dem KUNDEN für den REGULAR- und TOP-SUPPORT pro Monat eine bestimmte Anzahl von Minuten welche für die Nutzung der Telefonischen Support bzw. Fernwartung (bei TOP-SUPPORT) verbraucht werden können (siehe Abschnitt B, Paragraph 7 Punkt 3), zur Verfügung. Es ist nicht möglich Frei-Minuten auf andere Geschäfte zu übertragen oder aufzuschieben oder zu sammeln. Es wird immer pro Geschäft/Verkaufsstelle abgerechnet. Nicht verbrauchte Zeiten verfallen zum Monatsende.

2.3 Support durch Programmierer und andere Abteilungen

- 1) Erfordert die Supportleistung, dass ein Programmierer zu Hilfe, zu Rate oder zur Umsetzung hinzugezogen wird, dann gilt pro Programmierer ein anderer Stundensatz, der dann anteilig auf Basis eines Minuten Takts abgerechnet wird (diese Preise können vom KUNDEN erfragt werden). Dies gilt insbesondere, wenn Kundenwünsche zu erfüllen sind oder durch den KUNDEN verursachte Fehler zu beheben sind (z.B. Datenbankfehler durch Netzwerkfehler oder Computerabstürze).
- 2) Sollten für den KUNDEN andere Abteilungen von der FIRMA tätig sein, so gelten deren Preise (z.B. Technik, Marketing, Accounting, Logistik, etc.), diese Preise können vom KUNDEN erfragt werden.

2.4 Beratung/Consulting außerhalb des Standardsupports

- 1) Hat der KUNDE Probleme mit seiner Hardware und hat diese nicht bei der FIRMA gekauft so wird im Supportfall der aktuelle Beratungssatz oder Consultingsatz berechnet. Dies gilt insbesondere bei Computern und Etikettendruckern. Dieser Support ist freiwillig, es besteht keine Verpflichtung und kann von der FIRMA abgelehnt werden (z.B. wenn es dadurch zu einem Supportengpass bei anderen Kunden käme).
- 2) Hat der KUNDE Probleme mit anderer Software auch wenn er diese bei der FIRMA gekauft hat (z.B. Office Anwendungen, Grafiksoftware, Fotoapparat Software, etc.) so wird im Supportfall der aktuelle Beratungssatz oder Consultingsatz berechnet. Dieser Support ist freiwillig, es besteht keine Verpflichtung und kann von der FIRMA abgelehnt werden (z.B. wenn es dadurch zu einem Supportengpass bei anderen Kunden käme).

2.5 Sprachen:

- 1) Der Support ist in englischer und deutscher Sprache erhältlich.
- 2) Zusätzliche Support-Sprachen werden im Einzelfall, freiwillig und ohne rechtliche Verpflichtung von der FIRMA zur Verfügung gestellt und verpflichten nicht zur dauerhaften Bereitstellung.
- 3) Hat der KUNDE im Ausland Geschäfte welche nicht optimal in deutscher oder englischer Sprache betreut werden können, so ernennt der KUNDE auf seine Kosten einen Keyuser welcher seine Geschäfte betreut/supportet und dann der Hauptansprechpartner in englischer oder deutscher Sprache zur der FIRMA darstellt. Dieser Keyuser löst dann unter Anleitung des Supportes vor Ort die Anfragen.

2.6 Support-Bonus-Minuten

- 1) Bei Teilnahme eines KUNDEN an einer Vor-Ort oder In-House Schulung gewährt die FIRMA diesem einen Bonus von 500 Support-Bonus-Minuten, die in den ersten 3 Monaten nach dem Datum der Teilnahme an der Vor-Ort oder In-House Schulung genutzt werden können.
- 2) 250 Support-Bonus-Minuten gewährt die FIRMA dem KUNDEN pro geschultes Geschäft in den ersten 30 Tagen nach einer Remoteschulung am Telefon. Die Zeit zählt ab Schulungsdatum unabhängig vom Start der Softwarenutzung. Die Gewährung dieses Bonus durch die FIRMA ist freiwillig und gilt nur für die jeweils erste Remoteschulung am Telefon pro Geschäft des KUNDEN. Stellt sich heraus, dass weitere Schulungen erforderlich sind, steht es der FIRMA frei, erneut diesen oder einen ähnlichen Bonus zu gewähren, ohne dass der KUNDE darauf einen Anspruch hat.
- 3) Nimmt der KUNDE an keiner Schulung teil oder schult sich selber oder durch Dritte, wird kein Bonus gewährt.
- 4) Support-Bonus-Minuten können vom KUNDEN/Geschäft wie die Support-Frei-Minuten eingesetzt werden. Es ist nicht möglich Support-Bonus-Minuten auf andere Geschäfte zu übertragen oder aufzuschieben. Sie verfallen ersatzlos nach Ablauf der genannten Zeiträume.

2.7 Support-Identifikation:

Zur Support-Identifikation, insbesondere im Rahmen eines vereinbarten Bereitschaftsdienstes, ist es erforderlich, dass der KUNDE seine Kundennummer beim Anruf eingibt oder der FIRMA die Telefonnummern, von der der KUNDE den Anruf durchführt, in der Telefon Datenbank der FIRMA gespeichert hat. Der KUNDE wird daher die entsprechende Telefonnummer an die FIRMA bekanntgeben und stimmt zu, dass dieser in der Datenbank gespeichert und den Mitarbeitern von der FIRMA und von der FIRMA mit der Leistungserbringung beauftragten Dritten zur Verfügung gestellt wird.

§ 3. Support-Level

3.1 First-Level-Support (1 Geschäft und bis zu 29 Filialen)

- 1) Bis zu 29 Filialen (hierbei ist es unerheblich ob es sich um eigene Filialen des Kunden oder Franchisefilialen handelt) kann der KUNDE den direkten Support-Dienst in Anspruch nehmen. Die FIRMA unterstützt jedes Geschäft direkt und persönlich.

- 2) Die telefonische Beratung erfolgt über eine Hotline. Dieser Support wird von der FIRMA mittels einer telefonischen Erreichbarkeit zur Verfügung gestellt. Für vorübergehende Nichterreichbarkeit übernimmt die FIRMA keine Gewähr. Schriftliche Beratungen via E-Mail sind auch möglich.

3.2 Second-Level-Support (ab 30 Filialen)

- 1) Ab 30 Filialen ist der KUNDE verpflichtet, auf eigene Kosten einen First-Level- Support einzurichten, der die Anfragen aller Mitarbeiter des KUNDEN bündelt und versucht, ankommende Anfragen und Probleme direkt zu lösen. Den First-Level-Support führt der KUNDE vollständig in eigener Verantwortung mit seinen Filialen und seiner eigenen IT Abteilung durch.
- 2) Im Rahmen des Second-Level-Supports erbringt die FIRMA die gleichen Leistungen wie gemäß Ziffer 3.1 im Rahmen des First-Level-Supports mit der Maßgabe, dass Auskünfte ausschließlich an die zuständige IT-Support-Abteilung des KUNDEN und nicht an den einzelnen Mitarbeiter des KUNDEN erteilt werden und keine Direktbetreuung erfolgt. Im Übrigen gelten dieselben Preise und Bedingungen wie für den First-Level-Support.
- 3) Der KUNDE ist verpflichtet, den/die eigene(n) First-Level-Supportarbeiter durch die FIRMA Schulen zu lassen; dies erfolgt gemäß gesondertem Angebot/Auftrag.
- 4) Eine Übernahme des kompletten First- und Second-Level Supports kann durch Abschluss einer Vereinbarung über EXCLUSIVE-SUPPORT mit der FIRMA umgesetzt werden, wobei in diesem Fall die besonderen Bedingungen in Abschnitt (F „Zusatzbedingungen EXCLUSIVE-SUPPORT“) gelten.

§ 4. Fernwartung

- 1) Die FIRMA bietet den Service der Fernwartung an (Zugriff auf den PC des KUNDEN mittels z.B. Teamviewer®). Sobald der KUNDE der FIRMA seine Teamviewer-ID mitteilt, erklärt er sich einverstanden, dass die FIRMA zeitlich begrenzten und uneingeschränkten Zugang auf seinen PC erhält. Die Handlungen der FIRMA können durch den KUNDEN am PC verfolgt werden. Solange der KUNDE nicht eingreift (Übernahme der Mausbedienung, Bildschirmnachricht in Texteditor), erklärt er sich mit den Handlungen der FIRMA auf seinem PC einverstanden.
- 2) Durch die Nutzung der Fernwartung können dem KUNDEN zusätzliche Kosten entstehen.

§ 5. Pflichten des KUNDEN

- 1) Der KUNDE ist verpflichtet, bei Installation und Einsatz der CLARITY & SUCCESS Software, Betriebssystem und Hardware entsprechend den Systemvoraussetzungen einzusetzen und diese auch während der Laufzeit dieses Vertrages aktuell zu halten und gegebenenfalls geänderten Systemvoraussetzungen anzupassen, soweit das eine aktualisierte Softwareversion erfordert. Die Systemvoraussetzungen sind im Internet einsehbar auf www.clarity-success.com.
- 2) Der KUNDE verpflichtet sich mindestens einen Systemverantwortlichen in seinem Betrieb zu benennen. Beratungsauskünfte sind grundsätzlich nur dem Systemverantwortlichen zu erteilen. Gegenüber anderen Mitarbeitern ist die FIRMA nicht zur Auskunft verpflichtet.
- 3) Für häufig vorkommende Fragen oder Probleme, kann der Support dem KUNDEN eine KNOWLEDGE BASE zur Verfügung stellen in welcher der KUNDE in Eigenregie selbst vorab bestimmte Dinge abklären und überprüfen kann, um sich dann mit dem Problem wieder beim Support zu melden. Beispiele: Lose Kabel oder Stecker, nicht eingeschaltete Geräte, Fehlendes Papier, Netzwerkprobleme, Internetprobleme, Kassendifferenzen. Weiter kann die FIRMA dem KUNDEN Kurzvideos für häufig vorkommende Fragen zur Verfügung stellen, die an jedem Arbeitsplatz auf den Desktop abgelegt werden können (z.B. Einlesen des Artikelstamms, Zuordnung der Artikelgruppen u.a.).
- 4) Der KUNDE verpflichtet sich, die Organisation in seinem Unternehmen so einzurichten, dass der Systemverantwortliche zunächst anhand der mit der Software zur Verfügung gestellten Hilfefunktionen einen Lösungsansatz für seine Fragen oder Probleme sucht und – falls dies nicht erfolgreich ist, an der Beschreibung, Lokalisierung und Dokumentation des Fehlers/Problems (insbesondere im Hinblick auf die Reproduzierbarkeit des Problems) mitzuwirken. Diese Mitwirkungspflicht schließt auf Verlangen der FIRMA auch die Installation der neusten Update Version ein.

- 5) Die Störungen werden je nach gebuchtem Supportmodell entweder per Kontaktformular, E-Mail oder telefonisch an die Supportabteilung der FIRMA übermittelt. Bei Bereitschaftssupport nur telefonisch an die vorgegebene Telefonnummer. Die Störungsmeldung umfasst die genaue Beschreibung der Störung, ggf. die Modellnummer der Hardware, sowie die Kontaktdaten und Kundennummer des Endanwenders. Die FIRMA terminiert falls erforderlich den Einsatz des Technikers mit dem Endanwender des KUNDEN.

§ 6. Gesonderte Leistungen

- 1) Eine Schulung über die Bedienung der Clarity & Success Software ist nicht Gegenstand dieser Supportvereinbarung, sondern kann durch den KUNDEN als gesonderte Schulungen gemäß seiner Software Version gesondert nach Angebot/Auftrag beauftragt werden.
- 2) Maßnahmen wie beispielsweise Inventurbegleitung und das Anlegen neuer Etiketten ist nicht Gegenstand dieser Supportvereinbarung, sondern kann durch den KUNDEN als gesonderter Angebot/Auftrag vereinbart werden.
- 3) Wiederkehrende Abläufe und regelmäßige Tätigkeiten wie Artikelstamm einlesen oder Lieferscheine einlesen, Anlegen von neuen Mitarbeitern und Poolartikeln sowie die Schulung oder Begleitung dazu durch die FIRMA sind nicht Teil dieser Supportvereinbarung. Auf vorstehenden Absatz 1 (Schulung) wird verwiesen.
- 4) Muss die Software neu installiert werden, so erstellt die die FIRMA dem KUNDEN ein Angebot. Installationen sind nicht Gegenstand dieser Supportvereinbarung.
- 5) Es wird empfohlen, von einer Selbstinstallation der Software abzusehen, da eventuelle Korrekturen einer fehlerhaften Installation, die nicht durch die FIRMA vorgenommen wurde, nicht Teil dieser Supportvereinbarung ist und gesondert berechnet wird.

§ 7. Abrechnungsmethode des Supports

- 1) Unabhängig von der Zahl der Frei- oder Bonusminuten oder dem tatsächlichen Verbrauch von Support-Minuten ist der KUNDE verpflichtet, die gebuchte Lizenznutzungsgebühr zu zahlen.
- 2) KUNDEN die nicht von der FIRMA geschult wurden, müssen für den Support pro Filiale/Geschäft einen Aufpreis auf die gebuchte Lizenznutzungsgebühr bezahlen.
- 3) Die Benutzung des SUPPORTS ist für den KUNDEN für den jeweilig gebuchten Vertragsmonat wie folgt definiert:

ESSENTIAL - SUPPORT:

Unlimitierte Support Anfragen per Kontaktformular

Support Anfragen werden Ausschließlich per Email beantwortet

Supportzeiten: Montag bis Freitag von 09:00 Uhr bis 17:00 Uhr

Ausgenommen sind gesetzliche Feiertage in Deutschland oder des Bundeslandes Nordrhein-Westfalen

REGULAR - SUPPORT

Unlimitierte Support Anfragen per Kontaktformular

Support Anfragen werden per Email oder Telefonisch (30 Minuten pro Monat frei) beantwortet

Supportzeiten: Montag bis Freitag von 08:00 Uhr bis 20:00 Uhr

Ausgenommen sind gesetzliche Feiertage in Deutschland oder des Bundeslandes Nordrhein-Westfalen

TOP - SUPPORT

Unlimitierte Support Anfragen per Telefon oder Kontaktformular

Support Anfragen werden per Email oder Telefonisch/Fernwartung (45 Minuten pro Monat frei) beantwortet

Supportzeiten:

Montag bis Freitag von 08:00 Uhr bis 20:00 Uhr und 20:00 Uhr bis 22:00 Uhr Bereitschaft

Samstag, Sonntag, Feiertage von 10:00 Uhr bis 18.00 Uhr Bereitschaft

Telefon: 0049 5201 6627 7498

Telefax: 0049 5201 6627 5498

Telefon Bereitschaft: 0049 17611 6627 39

EXCLUSIVE - SUPPORT

Feste Kontaktperson.

Unlimitierte Support Anfragen per Telefon oder Email oder Kontaktformular

Support Anfragen rund um Ihre IT werden per Email oder Telefonisch/Fernwartung (unlimitiert) beantwortet

Supportzeiten:

Montag bis Freitag von 08:00 Uhr bis 20:00 Uhr und 20:00 Uhr bis 22:00 Uhr Bereitschaft

Samstag, Sonntag, Feiertage von 10:00 Uhr bis 18.00 Uhr Bereitschaft

Telefon: 0049 5201 6627 7491

Telefax: 0049 5201 6627 5491

Telefon Bereitschaft: 0049 17611 6627 39

Email: exclusive.support@clarity-success.com

- 4) Nach Verbrauch der Bonus- beziehungsweise der Freiminuten verpflichtet sich der KUNDE der FIRMA ein Entgelt gemäß der aktuellen Preisliste zu bezahlen.
- 5) Sollte zusätzlich zur telefonischen Beratung eine Bearbeitung des Support-Falles durch den Support notwendig sein, so wird diese Bearbeitungszeit ebenfalls mit den Freiminuten verrechnet.
- 6) Nicht verbrauchte Freiminuten verfallen am Ende des jeweiligen Monats.
- 7) Sollte das Problem einen telefonischen Rückruf durch die FIRMA erfordern, so werden dem KUNDEN bei einem Rückruf außerhalb des Europäischen Festnetzes bzw. deutsche Mobilfunknetz zusätzliche Kosten in Rechnung gestellt. Um diese Kosten zu vermeiden bietet die FIRMA SKYPE und WHATSAPP-Telefonie an.
- 8) Fernwartung auf dem Computer des KUNDEN: Die FIRMA empfiehlt nicht den Dienst der Fernwartung in Anspruch zu nehmen, sondern selber als KUNDE unter Anweisung des Supports zu Klicken damit der Lerneffekt am größten ist und der KUNDE beim nächsten Mal selber sein Problem lösen kann.
- 9) KUNDEN die den ESSENTIAL-SUPPORT oder REGULAR-SUPPORT gebucht haben, jedoch wegen dringender Probleme den SUPPORT außerhalb Ihrer eigentlichen vertraglich geregelten Supportzeiten in Anspruch nehmen möchten, können erweiterten Support gegen Zahlung eines erhöhten Supportentgeltes laut Preisliste in Anspruch nehmen. Bestehende Freiminuten-Kontingente werden in einem solchen Fall nicht angerechnet.

§ 8. Bereitschaftssupport

Bei den Supportzeiten welche mit dem Wort Bereitschaft gekennzeichnet sind müssen die Anfragen des KUNDEN ausschließlich telefonisch über die angegebene Telefonnummer erfolgen. Der Bereitschaftssupport wird durch ein Mobiltelefon welches sich beim diensthabenden Supportmitarbeiter befindet geleistet. Es handelt sich hierbei um einen Notfallsupport mit eingeschränkten Möglichkeiten.

C. Besondere Bedingungen Softwarepflege, Upgrade**§ 1. Updateservice**

- 1) Soweit und sobald die FIRMA Softwareupdates (Programmanpassung, -korrektur und -ergänzung) für alle Kunden allgemein zur Verfügung stellt, werden diesem dem KUNDEN zur Verfügung gestellt.
- 2) Die FIRMA informiert den KUNDEN über die Verfügbarkeit durch E-Mail oder durch Meldungen am Bildschirm durch die Software und stellt ihm das Update abrufbereit zur Verfügung.
- 3) Der KUNDE kann dann im Online-Verfahren diese Updates herunterladen. Die hierdurch entstehenden Leitungskosten (Internet) fallen dem KUNDEN zur Last.
- 4) Individuelle Programmanpassungen und deren Aktualisierung sind nicht Vertragsgegenstand. Diese werden nur nach gesonderter Vereinbarung und zu einer gesondert zu vereinbarenden Vergütung durchgeführt. Das bedeutet auch, dass eventuelle Anpassungen oder Erweiterungen extra berechnet werden, auch wenn der Grund der Anpassung durch eine Veränderung der Datenbankstruktur der CLARITY & SUCCESS Software hervorgerufen wird.

§ 2. Upgrades

- 1) Soweit die FIRMA eine NEUE Version (kein Update der bestehenden Software oder sonstiger Aktualisierungen im Rahmen der Fehlerbeseitigung) des Programms „CLARITY & SUCCESS“ erstellt, verpflichtet sich die FIRMA unmittelbar nach Fertigstellung den KUNDEN hierüber in Kenntnis zu setzen (E-Mail).
- 2) Der KUNDE hat dann die Möglichkeit diese neue Programmversion nach Ablauf seiner Buchungszeit zu buchen. Etwaige Schulungs- Installations- oder Programmierkosten für spezielle Anpassungen trägt der KUNDE. Für die Lieferung der NEUEN Version gilt dann Abschnitt B (Lizenzvertrag) entsprechend.
- 3) Eine neue Programmversion ersetzt die Vorherige. Eine Pflege der vorherigen Version findet ab diesem Zeitpunkt nicht mehr statt.

§ 3. Sonstige Leistungen

- 1) Die FIRMA übernimmt im Rahmen der betrieblichen Möglichkeiten und soweit zumutbar die Anpassung der Programme an geänderte oder neue Anlagen, Geräte oder Betriebssysteme oder an geänderte Nutzungserfordernisse. Anpassungen der Software an von dem KUNDEN verlangten Anlagen und Leistungen sind im Einzelnen festzulegen und werden nach Angebot/Auftrag und Bezahlung in einem gesonderten Vertrag bzw. Nachtrag zu diesem Vertrag vereinbart.
- 2) Nutzt der KUNDE das Programm auf anderen als bei der Installation vorhandenen Anlagen und Geräten oder befolgt die Systemvoraussetzungen nicht und kommt eine Vereinbarung über eine dadurch erforderliche Anpassung im Rahmen einer gesonderten Beauftragung nicht zustande, kann der Vertrag vom KUNDEN oder von der FIRMA außerordentlich mit einer Frist von einem Monat zum Ende eines Kalendermonats gekündigt werden. Nutzt der KUNDE die Programme auf anderen als den bei der Installation vorhandenen Anlagen und Geräten und wird dadurch die Pflege des Programms unzumutbar, kann die FIRMA die Pflege ablehnen.
- 3) Bietet die FIRMA dem KUNDEN zur Vermeidung oder Beseitigung von Mängeln oder zur Vermeidung von Ausfällen anderer Programme, der Anlage oder anderer Geräte eine neue Programmversion an, so ist diese vom KUNDEN unverzüglich zu übernehmen bzw. zu installieren. Dies gilt nur für Mängel, die von der FIRMA für das Programm CLARITY & SUCCESS zu vertreten sind und die innerhalb der Gewährleistungsfrist auftreten. Soweit die neue Programmversion der Behebung von Schutzrechtsverletzungen dient, ist sie ebenfalls unverzüglich zu übernehmen bzw. zu installieren.
- 4) Soweit die neue Programmversion zur Fehlerbeseitigung des alten Programms erstellt wurde, so besteht kein Anspruch mehr auf die Pflege der ersetzten Vorversion des Programms.

§ 4. Pflichten des KUNDEN

- 1) Soweit der KUNDE Dritthardware/Drittsoftware einsetzt, die er nicht über die FIRMA erworben hat, aber von der FIRMA installiert und eingerichtet bekommen hat, ist der KUNDE verpflichtet, die Funktionsfähigkeit der Einrichtung/Installation unverzüglich nach Abschluss der Einrichtung/Installation zu testen und etwaige Mängel der Einrichtung/Installation bis spätestens 14 Tage nach Abschluss der Einrichtung/Installation an die FIRMA zu melden. Soweit es sich nicht um versteckte Mängel der Einrichtung/Installation handelt ist der KUNDE nur dann zur Geltendmachung von Gewährleistungsansprüchen berechtigt, wenn er den Mangel binnen vorgenannter Frist gerügt hat. Gleiches gilt, soweit der KUNDE die FIRMA mit der Übernahme von Altdaten beauftragt hat.
- 2) Der KUNDE verpflichtet sich mindestens einen Systemverantwortlichen in seinem Betrieb zu ernennen. Gegenüber anderen Mitarbeitern ist die FIRMA nicht zur Auskunft verpflichtet.
- 3) Der KUNDE verpflichtet sich bei der Installation der Softwareupdates und der neuen Programmversionen nach besten Wissen und Gewissen mitzuwirken. Insbesondere hat er eine Veränderung der Hardware, der Benutzeranzahl etc. unverzüglich mitzuteilen.
- 4) Ebenfalls verpflichtet sich der KUNDE vor Installation einer neuen Programmversion oder eines neuen Updates seine Daten auf einen externen Datenträger zu speichern und seine Systeme auf Kompatibilität mit der neuen Programmversion/Update zu prüfen.

- 5) Der KUNDE ist verpflichtet, seine Hard- und Software (Betriebssystem), für das Update einer von ihm erworbenen Software, den jeweils bestehenden Mindestkonfigurationen oder Systemvoraussetzungen erforderlichenfalls anzupassen und seine Hard- und Software entsprechend aufzurüsten. Die hierdurch entstehenden Kosten trägt der KUNDE. Die für das Update jeweils geltenden Mindestkonfigurationen kann der KUNDE bei der FIRMA oder im Internet auf der Homepage bei den Systemvoraussetzungen abfragen, www.clarity-success.com. Die FIRMA weist darauf hin, dass es sich im Falle einer erforderlichen Aufrüstung empfiehlt, diese nicht nur auf die bestehenden Mindestkonfigurationen vorzunehmen, da andernfalls kurzfristig eine erneute Aufrüstung erforderlich werden kann, deren Kosten erneut der KUNDE zu tragen hat.

§ 5. Datensicherung

Der KUNDE ist auf eigene Kosten verpflichtet, eine tägliche Datensicherung seiner Daten auf externe Datenträger durchzuführen sowie die Wiederherstellbarkeit der Datensicherung zu kontrollieren, auch wenn die technischen Mittel zur Datensicherung von der FIRMA geliefert wurden.

D. Allgemeine Bedingungen

§ 1. Vergütung, Fälligkeit

A) Vergütung der Softwarenutzungslizenz und des Supports

- 1) Die FIRMA erstellt für den Buchungszeitraum eine elektronische Rechnung.
- 2) Die Vergütung für die Softwarenutzung sowie für den gebuchten Support-Level wird jeweils bei Buchung festgelegt und ist durch den KUNDEN vor Beginn des Nutzungszeitraums der Software zu entrichten. Die vom KUNDEN gebuchten Leistungen sind im Voraus zu bezahlen und sind erst nach Zahlungseingang von der FIRMA zur Verfügung zu stellen.
- 3) Die Vergütung gilt pro Geschäft/Laden/Store/Shop-in-Shop/Verkaufsstelle.
- 4) Die Vergütung ist ab dem in der Buchung angegebenen Datum entweder jeweils ein Jahr im Voraus oder monatlich zum Monatsanfang an die FIRMA zu zahlen.
- 5) Die erste Vergütung ist ab dem Folgemonat nach Freischaltung der Softwarenutzungslizenz fällig. Für den Monat der Beendigung der Softwarenutzung ist die volle monatliche Buchungsgebühr fällig.
- 6) Es findet keine Rückerstattung oder Verrechnung von zu viel gebuchten und bezahlten Nutzungsentgelten statt. Gleichermaßen werden für gebuchte aber nicht in Anspruch genommene Leistungen von der FIRMA keine Preisnachlässe oder Rückerstattungen gewährt.
- 7) Ein Upgrade des Softwaremoduls (z.B. von Silber auf Gold), der Arbeitsplätze, anderen Leistungen sowie des Support-Levels ist zu jeder Zeit möglich. Alle gebuchten Arbeitsplätze nutzen das selbe Softwaremodul. Die damit verbundene Erhöhung des Nutzungsendgelds wird ab dem Folgemonat fällig. Umgekehrt ist ein Downgrade während des Buchungszeitraums nicht möglich.
- 8) Im Falle eines Softwaremodul-downgrade (z.B. von Bronze auf Standard entfällt der Zugriff auf die Kunden-Adress-Datenbank) hat der Kunde danach keinen Zugriff auf die Daten der vorher genutzten Programmbereiche die kein Bestandteil des neu gebuchten Softwaremoduls sind. Die FIRMA weist ausdrücklich darauf hin, dass ein Export der Daten vor dem Downgrade durch den KUNDEN erfolgen muss.
- 9) Ein gebuchtes Supportupgrade wirkt sich bei Buchung mit Beginn des Folgemonats aus. Alternativ kann der KUNDE das Supportupgrade sofort beziehen, wenn er den vollen Buchungsbetrag für den laufenden Monat bezahlt.

B) Vergütung von in Anspruch genommenen Extra-Support-Minuten

- 1) Die FIRMA erstellt eine Übersicht aller in Anspruch genommenen Support-Minuten in der Regel zum Dritten eines jeden Folgemonats als elektronische Rechnung aus der sich der Supportmitarbeiter, das Datum, der Grund, die verbrauchten bzw. tatsächlich angefallenen Minuten und eventuell entstandene Rückrufkosten, Programmierkosten und sonstige Kosten ergeben. Diese Kosten werden

fällig zum 15. eines jeden Folgemonats und werden über SEPA Lastschriftmandat oder von der Kreditkarte des KUNDEN von der FIRMA eingezogen. Es ist aus logistischen Gründen nicht möglich Rechnungen per Post für diese Leistungen zu verschicken und auch nicht möglich eine andere Zahlungsart zu wählen. Die FIRMA behält sich vor die Zahlungsarten zu ändern.

- 2) Wenn der KUNDE es nicht wünscht, dass aus besonderen Gründen (z.B. Kostenkontrolle) Extra-Support-Minuten von seinen Filialen oder Mitarbeitern in Anspruch genommen werden, besteht die Möglichkeit die Zahlungsart auf Vorauskasse bei der FIRMA zu setzen. In diesem Fall werden erst dann Extra-Support-Minuten berechnet, nach dem der KUNDE dafür ein schriftliches Angebot/Auftrag erteilt und im Voraus bezahlt hat.
- 3) Wenn der KUNDE weder ein SEPA Lastschriftmandat oder ein Kreditkarteneinzug wünscht, so kann der KUNDE Support Kontingente im Voraus bei der FIRMA kaufen von denen dann die Kosten der Extra-Support-Minuten automatisch verrechnet werden können.

§ 2. Mehrwertsteuer, Zahlungsarten

- 1) Alle in diesem Vertrag genannten Preise verstehen sich zuzüglich gesetzlicher Umsatzsteuer, sofern die Leistung für den KUNDEN umsatzsteuerpflichtig ist.
- 2) Die FIRMA bietet folgende Zahlungsarten:
 - a. SEPA Lastschriftmandat in der Europäischen Union (EU) sofern die Bank des KUNDEN dafür vorbereitet ist.
 - b. PayPal (Sind nur für KUNDEN außerhalb der EU möglich)
 - c. Kreditkarte (Sind nur für KUNDEN außerhalb der EU möglich)

Die FIRMA behält sich vor die Zahlungsarten zu ändern.

- 3) Abweichende Zahlungsarten für Rechnungen über besondere Leistungen, die durch die FIRMA erbracht werden, wie zum Beispiel gesonderte Support Kontingente, Hardware, Zubehör, Verbrauchsmaterial, Schulungen und Dienstleistungen, sind auf der einzelnen Rechnung verzeichnet.
- 4) Alle Buchungen sind vom KUNDEN pro Geschäft mit der gleichen Zahlungsart zu bezahlen.
- 5) Soweit vorstehend oder in der jeweiligen Rechnung keine Fälligkeit gesondert ausgewiesen ist, sind Rechnungen binnen 10 Tagen nach Zugang beim KUNDEN fällig und unbar auf das in der Rechnung genannte Konto zu überweisen.
- 6) Befindet sich der KUNDE mit der Bezahlung der Vergütung in Verzug, werden Zinsen in Höhe von 9 % pro Jahr über dem Basiszinssatz der Europäischen Zentralbank berechnet. Bei Rücklastschriften stellt die FIRMA etwaige Bearbeitungskosten dem KUNDEN in Rechnung.

§ 3. Vertragsdauer / Kündigung / Sperren

- 1) Der Vertrag wird entsprechend des gebuchten Zeitraums zwischen KUNDEN und der FIRMA geschlossen. Nach Ablauf des Buchungszeitraums verlängert sich der Buchungszeitraum entsprechend des vorherigen Zeitraums sofern der Kunde nicht 5 Werktage vor Ablauf des Buchungszeitraums der Verlängerung schriftlich per Email an contract@clarity-success.com widerspricht. Der Kunde hat bereits bei Buchung die Möglichkeit einer automatischen Verlängerung zu widersprechen.
- 2) Endet die Buchung des KUNDEN kann dieser nicht mehr mit der Software und seinen bestehenden Datenbanken und Daten weiterarbeiten. Die Software wechselt in einen Ansichtsmodus und es können nur noch Daten exportiert werden. Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass nach Beendigung der Buchung keine weiteren Verpflichtungen zu Gewährung der Softwarenutzung, Updates, Wartung oder Support-Leistungen seitens der FIRMA existieren.
- 3) Möchte der KUNDE nicht direkt nach Beendigung des Buchungszeitraums wieder einen Softwarenutzungsvertrag mit der FIRMA abschließen, sondern erst zu einen späteren Zeitpunkt und dabei

mit seiner bestehenden Datenbank und Daten weiterarbeiten, verpflichtet sich der KUNDE die Kosten für eventuelle aufwendige Anpassungen an die aktuelle Softwareversion für Installation, Daten, Layout, Einstellungen etc. zu bezahlen.

- 4) Ein außerordentliches Kündigungsrecht aus wichtigem Grund bleibt von vorstehendem unberührt.
- 5) Die FIRMA ist insbesondere in folgenden Fällen zur außerordentlichen Kündigung des Vertrages berechtigt:
 - a) die Abschaltung der gebuchten Software oder Teile davon,
 - b) die Verhängung einer Support-Sperre und zur nicht Bereitstellung oder Abschaltung der Daten Transfer Software genannt auch „DTS“ Software (DTS Sperre) berechtigt (in diesem Fall werden keine Daten mehr übertragen),
 - c) wenn der KUNDE mit der Entrichtung der Vergütung einer Rechnung (welche auch aus anderen Vertragsverhältnissen beruhen können) oder eines nicht unerheblichen Teils der Vergütung im Rückstand ist. Nicht unerheblich ist ein Betrag, wenn er die Vergütung für zwei Buchungsmonate übersteigt.
oder
 - d) wenn der KUNDE trotz vorheriger, schriftlicher Abmahnung des KUNDEN ein „Miteinander“ aus verhaltensbedingten Gründen unmöglich ist und eine Betreuung für einen Supportmitarbeiter unzumutbar ist. (z.B. unfreundliches Verhalten, Penetranz, nicht Lernfähig, Verständigungs-Probleme, usw.).
- 6) Im Falle der außerordentlichen Kündigung des Vertrages, wegen bestehender Zahlungsrückstände des KUNDEN, erklärt sich die FIRMA zum Abschluss einer neuen Buchung bereit, wenn der KUNDE sämtliche Zahlungsrückstände plus Zinsen und Bearbeitungskosten ausgeglichen hat. Die Zahlungsansprüche umfassen auch die, der FIRMA bei einer fristlosen Kündigung zustehenden, Schadensersatzansprüche.
- 7) Im Falle einer Softwarenutzungssperre oder Support-Sperre werden die, während der Sperre bezahlten, Buchungsbeträge nicht zurückerstattet, soweit die Sperre durch ein Verhalten/Ereignis außerhalb der Einflussphäre von der FIRMA verursacht worden ist.
- 8) Jede Kündigung dieses Vertrages hat in Schriftform zu erfolgen.

§ 4. Preise und Anpassung

- 1) Die aktuellen Preise kann der KUNDE bei der FIRMA erfragen.
- 2) Die FIRMA behält sich vor, je nach Land unterschiedliche Preise festzulegen.
- 3) Die FIRMA behält sich vor, die Preise aller Produkte und Dienstleistungen zu ändern. Die Erhöhung von Buchungspreisen während eines noch laufenden Buchungszeitraums ist ausgeschlossen.
- 4) Preisänderungen für Buchungen werden dem KUNDEN spätestens 4 Wochen vor Ablauf seines Buchungszeitraums mitgeteilt.

§ 5. Treue-Kunden-Bonus

Als Treuer KUNDE bekommt der KUNDE alle 12 Monate einen Gutschein zur Teilnahme an einer eintägigen Clarity & Success Software Fortbildung seiner Wahl für einen Mitarbeiter seines Unternehmens. Ein Treuer Kunde ist derjenige welcher in den vergangenen 12 Monaten durchgehend ein Softwaremodul gebucht hat. Der Gutschein für die Teilnahme ist 12 Monate gültig. Übernachtung und Anfahrtskosten hat der KUNDE zu tragen. Die eintägigen Fortbildungen finden an vorgegebenen Orten und Tagen der Firma statt. Eine rechtszeitige Anmeldung wird empfohlen, da es nur eine begrenzte Anzahl von Teilnehmerplätzen gibt. Fortbildungen werden im Internet veröffentlicht.

§ 6. Individual Programmierung

Nach Eingang des unterschriebenen Angebotes/Auftrages wird Clarity & Success umgehend den möglichen Projektstart mit den Programmierern besprechen und dem Kunden einen Fertigstel-

lungstermin (Datum für den ersten Test beim Kunden) nennen. Die Software wird nach dem gemeinsam unterzeichneten Pflichtenheft des Kunden programmiert. Eine Erstellung eines detaillierten Lastenheftes kann der Kunden gegen einen zu errechnenden Aufwand zusätzlich bei Clarity & Success bestellen. Höhere Gewalt sowie Krankheit oder Unfall können das Projekt verzögern, hierfür übernimmt Clarity & Success keine Haftung, soweit diese Faktoren nicht im Einflussbereich von Clarity & Success liegen.

Die Software wird für die derzeit gültige aktuelle Version von Clarity & Success entwickelt. Mit dieser Programmierung sind etwaige Einrichtungs-, Entwicklungs- sowie Anpassungskosten zu neueren Softwareversionen nicht enthalten und müssen nach Veröffentlichung der neuen Softwareversionen separat und kostenpflichtig in Auftrag gegeben werden. Eine Kompatibilität der Anpassungen zu neuen Softwareversionen kann aufgrund der individuellen Umsetzung der jeweiligen Anpassungen nicht zugesichert werden. Eine Bedienungsanleitung als PDF für die angepassten Funktionen kann gegen zu errechnenden Aufwand erstellt werden und ist nicht Inhalt dieses Auftrages.

Vor der endgültigen Auslieferung der Software durch Clarity & Success an den Kunden führt der Kunde mehrere Testläufe mit allen gegebenen Funktionen der Software durch. Der Kunde teilt Clarity & Success innerhalb von 14 Tagen mit, ob die in der Software umgesetzten Funktionen fehlerfrei sind und erteilt eine schriftliche Freigabe. Ist dies der Fall, gilt die Software als abgenommen. Erfolgt innerhalb von 14 Tagen keine Rückmeldung des Kunden, gilt die Software als abgenommen und es bestehen – außer für auch bei ordnungsgemäßer Prüfung nicht erkennbare Mängel – keine Gewährleistungsansprüche. Für die Vollständigkeit der Funktionen ist der Kunde ab Freigabe verantwortlich. Sollten bestimmte Funktionen nicht berücksichtigt worden sein, kann eine nach Aufwand zu berechnende Nachbesserung jederzeit von Clarity & Success durchgeführt werden.

Der Kunde kann die neue Software zeitlich unbegrenzt im eigenen beauftragenden Unternehmen und auf den vorgesehenen Computern nutzen, soweit sich nicht externe Bedingungen ändern (Kopien der Software an Dritte weiterzugeben ist ausdrücklich untersagt). Solche Bedingungen sind z.B. inkompatible zukünftige Betriebssysteme und/oder Hardwareumgebungen und/oder neuere Softwareversionen, mit welcher diese Software zusammenarbeitet. Sollte dieser seltene Fall einer nicht vorhersehbaren Inkompatibilität dennoch auftreten, ist Clarity & Success bereit, innerhalb eines neuen Auftrags für eine Fortführung der Softwarefunktion zu sorgen.

Da weite Teile der Software auf Betriebsgeheimnisse von Clarity & Success beruhen, ist eine Herausgabe des Quellcodes/Sourcen der Software nicht Bestandteil dieses Auftrages. Jedes über vorstehende Nutzungsrechtseinräumung hinausgehende Nutzungsrecht und Copyright bleibt dauerhaft bei Clarity & Success. Die Sourcen und Software sind geistiges Eigentum von Clarity & Success, der Kunde hat keinerlei Anspruch auf dieses Eigentum, auch wenn er Ideen zur Entwicklung beigetragen hat. Clarity & Success behält sich das uneingeschränkte Recht vor, diese Software auch an andere Kunden zu verkaufen bzw. eine Nutzungslizenz zur Verfügung zu stellen.

Etwaige monatliche Wartungsgebühren berechtigen nicht zur Weiterentwicklung der Software, sondern dienen anteilig dem Support und der Betreuung der Software.

Ergänzend gelten Allgemeine Vertragsbedingungen für Software, Support und Updates sowie [der markierte Teil kann entfallen, falls Sie die Regelung in die Vertragsbedingungen mit aufnehmen] die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Clarity & Success, diese können im Internet unter www.clarity-success.com eingesehen werden.

§ 7. Geheimhaltung, Datenschutz

- 1) Vertraulichkeitsberechtigter gemäß den nachstehenden Regelungen ist jeweils diejenige Partei, die eine Information einer oder mehreren anderen Parteien bekannt gibt. Vertraulichkeitsverpflichteter gemäß den nachstehenden Regelungen ist jeweils diejenige Partei, die eine Information einer oder mehrerer anderer Parteien bekannt gegeben erhält.
- 2) Der jeweils Vertraulichkeitsverpflichtete einschließlich aller verbundenen Unternehmen, verpflichtet sich im Hinblick auf vertrauliche Informationen des Vertraulichkeitsberechtigten, diese vertraulichen Informationen unbefristet geheim zu halten und weder im eigenen Unternehmen einschließlich aller verbundenen Unternehmen noch durch sonstige natürliche oder juristische Personen zu

verwerten/verwerten zu lassen oder selbst oder durch Dritte in sonstiger Weise zu nutzen/nutzen zu lassen. Insbesondere sämtliche der FIRMA im Rahmen dieses Vertrages bekannt gemachten Passworte und deren Verschlüsselungsalgorithmen werden streng vertraulich behandelt.

- 3) Im Rahmen dieser Erklärung gilt als vertrauliche Information – beispielhaft aber nicht abschließend aufgezählt – insbesondere jedes Betriebsgeheimnis, jede Information und alle Daten oder sonstigen, nicht öffentlich zugänglichen oder vertraulichen Informationen bezüglich Produkten, Prozessen, Know-how, Design, Formeln, Entwicklungen, Forschungen, Computerprogrammen, Datenbanken, anderen urheberrechtlich geschützte Werken, Kundenlisten, Businessplänen, Marketingplänen und -strategien, Finanzplänen und -informationen oder jede andere Information im Hinblick auf jede Geschäftstätigkeit des Vertraulichkeitsberechtigten und seiner Mitarbeiter, Berater, verbundenen Unternehmen oder anderer dem Vertraulichkeitsberechtigten zuzuordnenden Personen die im Rahmen dieser Vereinbarung bekannt gegeben werden oder in sonstiger Weise als vertraulich gekennzeichnet in schriftlicher oder mündlicher Form mitgeteilt werden.
- 4) Nicht als vertraulich gelten solche Informationen die,
 - a) der Empfängerpartei bereits bekannt waren, bevor sie ihr von der offenlegenden Partei ohne Auferlegung der Geheimhaltungspflicht mitgeteilt wurden;
 - b) zum Zeitpunkt der Offenlegung öffentlich zugänglich waren oder nach dieser Offenlegung öffentlich zugänglich wurden, ohne dass dies infolge einer Verletzung einer Geheimhaltungspflicht durch die Empfängerpartei oder Dritte geschah;
 - c) eine Partei in gutem Glauben von Dritten erhalten hat, die selbst nicht der Geheimhaltungspflicht gegenüber der offenlegenden Partei bezüglich dieser Informationen unterlagen; oder
 - d) nach geltendem Recht oder aufgrund eines Gerichtsbeschlusses offengelegt werden müssen.
- 5) Die Parteien dieses Vertrages verpflichten sich, personenbezogene Daten zu keinem anderen als dem zur jeweiligen Aufgabenerfüllung erforderlichen Zweck zu verarbeiten oder sonst zu nutzen. Den Parteien ist es insbesondere nicht gestattet, solche Daten Dritten bekannt zu geben oder zugänglich zu machen. Dritte sind – im Verhältnis zwischen den Parteien – jedoch nicht die Unternehmen, derer sich die FIRMA zur Zahlungsabwicklung oder zur Ausführung sonstiger vertraglicher oder technischer Leistungen bedient.
- 6) Soweit die FIRMA personenbezogene Daten im Auftrag des KUNDEN erhebt, speichert und verarbeitet werden die Parteien für diese Datenverarbeitung eine gesonderte Auftragsdatenverarbeitungsvereinbarung treffen.
- 7) Im Falle des Bestehens gesetzlicher Aufbewahrungspflichten ist die FIRMA für deren Dauer jedoch berechtigt, auch ansonsten zur Löschung angewiesene Daten weiterhin zu speichern und soweit zur Wahrung der gesetzlichen Pflicht notwendig, zu verwenden und zu verarbeiten.
- 8) Soweit ein Mitarbeiter von der FIRMA ihm übertragene Aufgaben innerhalb der Geschäftsräume des KUNDEN ausführt, wird der KUNDE den jeweiligen Mitarbeiter mit der Betriebsordnung und geltenden innerbetrieblichen Sicherheitsregelungen vertraut machen. Für Subunternehmer und externe Dienstleister, die in besonderen Fällen zur Fehlerbeseitigung für Vor-Ort-Einsätze herangezogen werden können muss der KUNDE vor Ort auf eigenen Wunsch ein Formular zur Absicherung vorbereitet haben.
- 9) Die FIRMA unterrichtet den KUNDEN unverzüglich bei Verdacht auf Datenschutzverletzungen aus der Sphäre der FIRMA. Der Kunde ist für die Einhaltung der Datenschutzbestimmungen in seiner Sphäre allein verantwortlich und prüft eigenständig vor Überlassung der Daten an FIRMA die Zuverlässigkeit der Datenverarbeitung für die in diesen Vertragsbedingungen genannten Zwecken.
- 10) Die FIRMA bestätigt, dass seine Mitarbeiter auf das Datengeheimnis nach verpflichtet sind. Diese Verpflichtung der Mitarbeiter auf das Datengeheimnis wird dem KUNDEN auf Verlangen nachgewiesen.

§ 8. Haftung

- 1) Bei grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz haftet die FIRMA nach den gesetzlichen Vorschriften, nachstehende Haftungsbeschränkungen gelten in diesen Fällen nicht.
- 2) Bei einfacher Fahrlässigkeit wird die Haftung ausgeschlossen, soweit weder eine wesentliche Vertragspflicht (also eine Pflicht von der FIRMA, ohne die der KUNDE diesen Vertrag nicht abgeschlossen hätte, auch Kardinalspflicht genannt) verletzt wurde, noch Leib oder Leben verletzt wurden, oder ein Fall der Unmöglichkeit oder des Verzugs vorliegt.
- 3) Bei einfacher Fahrlässigkeit wird, soweit eine wesentliche Vertragspflicht verletzt wurde oder ein Fall der Unmöglichkeit oder des Verzugs vorliegt, die Haftung für Schäden, die nicht auf der Verletzung von Leib oder Leben beruhen, auf solche Schäden begrenzt, die bei Vertragsschluss und nach dem üblichen Vertragsverlauf vorhersehbar waren in jedem Fall aber maximal auf den Betrag der von der FIRMA vorgehaltenen Betriebshaftpflichtversicherung mit folgenden Beträgen:
 - 1.023.000 EUR pauschal für Personen- und Sachschäden
 - 52.000 EUR für Vermögensschäden
- 4) Die FIRMA wird die vorstehend beschriebene Betriebshaftpflichtversicherung für die Laufzeit dieses Vertrages aufrechterhalten.
- 5) Die FIRMA ist gegenüber dem KUNDEN oder einer dritten Partei, gleich ob diese dritte Partei mit dem KUNDEN verbunden ist oder nicht, für alle mittelbaren Verluste oder Schäden, die sich direkt oder indirekt aus den gemäß diesem Vertrag gewährten Rechten und Pflichten ergeben, nur bei grober Fahrlässigkeit haftbar.
- 6) Die unter Abs. 3 vereinbarte Haftungsbeschränkung gilt auch im Fall des anfänglichen Unvermögens von der FIRMA oder des Lieferanten, wobei in diesem Falle die Haftung auf die Höhe der nach dem bezahlten Betrag für die Lizenz aus der dafür vorliegenden Rechnung.
- 7) Vorstehende Haftungsbeschränkungen gelten im Falle der einfachen Fahrlässigkeit auch zugunsten von Angestellten und sonstigen Mitarbeitern von der FIRMA sowie zugunsten des Herstellers der Software/Hardware.
- 8) Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen schränken jedoch die gesetzlichen Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz und aus ausdrücklichen Garantien nicht ein. Die Haftung für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer fahrlässigen Pflichtverletzung von der FIRMA oder einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen von der FIRMA beruhen wird durch vorstehende Haftungsbeschränkungen nicht berührt.

§ 9. Allgemeine Bestimmungen

- 1) Soweit die Vertragsanbahnung über eine Generalvertretung oder Handelsvertretung erfolgt, ist dieser autorisierter Vertragspartner, sondern lediglich eine autorisierte Handelsvertretung. Vertragspartner bei Annahme eines Angebots einer Generalvertretung oder Handelsvertretung ist ausschließlich die CLARITY & SUCCESS SOFTWARE GmbH Deutschland. Die Generalvertretung und/oder Handelsvertretung ist nicht berechtigt, die FIRMA außerhalb von Angeboten rechtlich zu binden oder zu verpflichten.
- 2) Der KUNDE ist zur Aufrechnung oder Zurückbehaltung nur berechtigt, wenn seine Gegenansprüche gerichtlich festgestellt worden oder unstreitig sind.
- 3) Der KUNDE ist für alle Zölle und Steuern haftbar, die von einer National-, Bundes-, Staats- oder Ortsbehörde im Zusammenhang mit diesem Vertrag erhoben werden, ausgenommen alle Steuern für Umsätze, Einkünfte oder Gewinne von der FIRMA. Dies gilt insbesondere, wenn die von der FIRMA gelieferte Hardware/Software an einen anderen Ort als den der Auslieferung verbracht wird.
- 4) Eine Partei haftet nicht für die Nichterfüllung ihrer Pflichten (sofern es sich nicht um Zahlungsverpflichtungen handelt), wenn der Grund für die Nichterfüllung ein nach vernünftigen Maßstäben außerhalb des Einflussbereichs der verpflichteten Partei liegendes Ereignis ist. Jede Partei wirkt mit

der gebotenen Sorgfalt darauf hin, die Auswirkungen eines solchen Ereignisses möglichst gering zu halten. Dauert ein solches Ereignis länger als einen (1) Kalendermonat an, kann jede der Parteien den jeweils geltenden Vertrag in Bezug auf die noch nicht erbrachten Leistungen bzw. die noch nicht gelieferten Produkte schriftlich kündigen.

- 5) Vereinbarungen außerhalb dieses Vertrages wurden nicht getroffen. Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen der Schriftform. Auch ein Verzicht auf die Schriftform ist formbedürftig. Ausgenommen von der Schriftform sind Mitteilungen der Parteien, die der Ausführung dieses Vertrages dienen; hier ist Textform ausreichend.
- 6) Sollten einzelne Bestimmungen des Vertrages sowie dieser Bedingungen unwirksam sein oder werden, so wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hierdurch nicht berührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmung oder zur Ausfüllung eventueller Lücken des Angebotes sowie dieser Bedingungen sollen die Parteien eine wirksame und angemessene Regelung treffen, die dem am nächsten kommt, was die Parteien nach der wirtschaftlichen Zielsetzung gewollt haben.
- 7) CLARITY & SUCCESS ist ein Warenzeichen der CLARITY & SUCCESS SOFTWARE GmbH. Windows ist ein Warenzeichen der Microsoft Corporation. Alle anderen Produktnamen sind Warenzeichen der jeweiligen Eigentümer. (c) CLARITY & SUCCESS SOFTWARE GmbH. Alle Rechte vorbehalten.
- 8) Der KUNDE gewährt der FIRMA und der Clarity & Success Software GmbH das Recht, den Kundennamen und die Kundenbeziehung zwischen den Parteien (in dem jeweils tatsächlichen Umfang) zu Referenzzwecken im Werbeauftritt (klassisch oder über Internet) zu verwenden; Die FIRMA verpflichtet sich dabei, Logos des KUNDEN nur nach dessen Freigabe zu verwenden.
- 9) Ergänzend gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der CLARITY & SUCCESS Software GmbH. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind unter www.clarity-success.com einsehbar.
- 10) Soweit der KUNDE nicht Verbraucher ist, findet auf den Vertrag und dessen Durchführung das Recht der Bundesrepublik Deutschland, mit Ausnahme des internationalen Vertragsrechts Anwendung.
- 11) Soweit der KUNDE nicht Verbraucher ist, ist Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag Halle in Westfalen - Deutschland.

CLARITY & SUCCESS SOFTWARE GMBH

Bokeler Straße 28, DE-33790 Halle in Westfalen - Deutschland