

# Software-Nutzungs- und Support-Vertrag (im folgenden "Vertrag")

## Inhaltsverzeichnis

1. Vorbemerkung	3
2. Vertragspartner und Vertragsverhältnis	3
3. Vertragsgegenstand	3
3.1 Nutzung der Cloud (Online) Variante	3
3.2 Nutzung der On Premise (Inhouse) Variante	4
3.3 Funktionsumfang	4
3.4 Prüfung	4
4. Nutzungszeitraum/-entgelt	5
5. Rechtseinräumung	5
6. Nutzungsbedingungen	5
7. Zugangsvoraussetzungen	6
8. Änderungen/Anpassungen der CRM+	6
9. Produktbeschreibung/Onlinehilfe	6
10. Änderungen der Software oder der APIs	7
11. Nutzungsbeschränkungen	7
12. Eigentumsrechte	8
13. Kunden-Drittsoftware	9
14. Datenspeicherung	9
15. Datensicherung	9
16. Verfügbarkeit der CRM+	10
17. Kontroll-Software	10
18. Vertraulichkeit	11
19. Support	12
19.1 Fehlermeldung	12
19.2 Fehler	13
19.3 Bearbeitung der Fehlermeldung	13
19.4 Weiterentwicklungen	13
19.5 Hotline	14
19.6 Reaktionszeit	14
20. Mitwirkung des Kunden	14

## Software-Nutzungs- und Support-Vertrag

21. Vergütung, Zahlung	16
22. Haftung des Kunden	17
23. Aufrechnung	18
24. Leistungsstörungen	18
25. Schadens- und Aufwendungsersatz	19
26. Leistungszeit, Verzögerungen, Leistungsort	20
27. Benennung des Kunden als Referenzkunden	20
28. Datenschutz	20
29. Übertragung auf Dritte	21
30. Vertragsänderungen	21
31. Laufzeit und Beendigung	22
32. Sonstige Bestimmungen	23

## 1. Vorbemerkung

- 1.1 Diese Bedingungen gelten zwischen den Vertragspartnern in deren Vertragsverhältnis (s. Ziff. 2). Anders lautende Bedingungen des Vertragspartners von Brainformatik GmbH (im Folgenden „Brainformatik“) finden keine Anwendung. Anders lautende Vereinbarungen zwischen den Parteien, die über den Inhalt dieser Bedingungen hinausgehen, werden nur Vertragsbestandteil, wenn sie schriftlich vereinbart werden.
- 1.2 Dieser Vertrag wird durch Bezugnahme in Bestellformular oder in sonstiger Weise Bestandteil der Vereinbarung zwischen den Parteien. Eine Unterzeichnung dieses Vertrages ist kein Formerfordernis für dessen Wirksamkeit. Der Text dieses Vertrages wird dem Kunden in elektronischer Form im Internet unter [www.brainformatik.com/agb.pdf](http://www.brainformatik.com/agb.pdf) zur Verfügung gestellt.
- 1.3 Bezeichnungen in maskuliner Form benennen, soweit sie hierzu verwendet werden, Personen beiderlei Geschlechts gleichermaßen, ohne dass hierdurch eine Diskriminierung intendiert ist.

## 2. Vertragspartner und Vertragsverhältnis

- 2.1 Parteien dieses Vertrages sind Brainformatik, Mobil-Oil-Str. 31, D-84539 Ampfing, und derjenige Kunde, der die Bedingungen dieser Vereinbarung dadurch anerkennt, dass er den „Annehmen“-Button klickt oder das Bestellformular unterzeichnet und an Brainformatik sendet.
- 2.2 Das Vertragsverhältnis zwischen Brainformatik und dem Kunden wird ausschließlich durch diesen Nutzungsvertrag bestimmt. Vertragsbedingungen des Kunden werden nicht Vertragsinhalt, auch wenn Brainformatik Ihnen nicht ausdrücklich widersprochen hat.

## 3. Vertragsgegenstand

### 3.1 Nutzung der Cloud (Online) Variante

- 3.1.1 Brainformatik stellt dem Kunden die Software CRM+ („CRM +“) zur Online-Nutzung zur Verfügung und erbringt Supportleistungen in Bezug auf die CRM+ (zusammen die „Leistungen“).

3.1.2 CRM+ wird auf Servern von Brainformatik ausgeführt und betrieben. Die Nutzung von CRM+ erfolgt online über das Internet („Online- Nutzung“).

## **3.2 Nutzung der On Premise (Inhouse) Variante**

On Premise Installationen werden ausschließlich mit einer weiteren Sicherheitsstufe ausgeliefert. Der Zugriff auf den Quellcode ist hier nur auf folgende Teile der Software unverschlüsselt möglich: Kundenspezifische Konfigurationsdateien, Frameworks von Drittanbietern und Template-Dateien. Um einen reibungslosen Betrieb zu gewährleisten und Support oder Updates liefern zu können, dürfen keine Veränderungen am Quellcode vorgenommen werden.

3.2.1 Brainformatik stellt dem Kunden die Software CRM+ zur Inhouse-Nutzung zur Verfügung und erbringt Supportleistungen in Bezug auf die CRM+ (zusammen die „Leistungen“).

3.2.2 CRM+ wird auf Servern des Kunden ausgeführt und betrieben. Die Nutzung von CRM+ erfolgt je nach Konfiguration des Kunden.

## **3.3 Funktionsumfang**

Der Funktionsumfang von CRM+ sowie der Umfang der Supportleistungen von Brainformatik wird bestimmt durch die vom Kunden gewählten Funktionen, Module und Dienstleistungen sowie den Möglichkeiten von Brainformatik, diese Leistungen dem Kunden im vertragsgemäßen Umfang anzubieten. Andere Anforderungen werden nur Vertragsinhalt, wenn Brainformatik diese schriftlich bestätigt.

## **3.4 Prüfung**

Der Kunde hat vor Vertragsabschluss überprüft, ob der Umfang der Leistungen seinen Anforderungen entspricht. Die wesentlichen Funktionsmerkmale und -bedingungen von CRM+ sind dem Kunden bekannt.

## 4. Nutzungszeitraum/-entgelt

Der Kunde nimmt die Leistungen von Brainformatik in dem zwischen den Parteien vereinbarten Zeitraum in Anspruch („Nutzungszeitraum“). Für den Nutzungszeitraum und die Anzahl der für den Kunden freigeschalteten Zugriffsberechtigungen („Nutzer“) zahlt der Kunde das zwischen den Parteien vereinbarte Entgelt im Voraus.

## 5. Rechtseinräumung

- 5.1 Während des Nutzungszeitraums erhält der Kunde ein zeitlich befristetes, nicht ausschließliches, widerrufliches und nicht übertragbares Recht, Zugang zur CRM+ über das Internet aufzubauen und die dadurch angebotenen Leistungen ausschließlich intern im eigenen Unternehmen für eigene Zwecke mit der Anzahl Nutzern in dem vereinbarten Nutzungszeitraum zu nutzen, für den das Nutzungsentgelt im voraus entrichtet wurde.
- 5.2 Der Kunde ist nicht berechtigt, die Leistungen Dritten zugänglich zu machen, die nicht seinem Unternehmen angehören oder für ihn intern oder extern Dienstleistungen erbringen.
- 5.3 Die Verlinkung des Zugangs zum CRM+ sowie der Zugang zum CRM+ über andere als für den Kunden vorgesehene Zugangswege bedürfen der vorherigen ausdrücklichen schriftlichen Zustimmung von Brainformatik.

## 6. Nutzungsbedingungen

Der Kunde ist allein verantwortlich (1) für die Befolgung dieser Vereinbarung durch die von ihm angemeldeten Nutzer, (2) für die Richtigkeit, Vollständigkeit und Zulässigkeit der Daten des Kunden und der Nutzer, (3) die Art und Weise, durch die der Kunde die von ihm im CRM+ gespeicherten Daten sammelt, verarbeitet und nutzt und (4) für die Nutzung der Daten in Übereinstimmung mit den geltenden Gesetzen, Verordnungen und Vorschriften (einschließlich, aber nicht hierauf beschränkt den Exportbestimmungen und Datenschutzgesetzen) und jeder Art von Produktdokumentation.

## 7. Zugangsvoraussetzungen

- 7.1 Die technischen Voraussetzungen für die Nutzung des CRM+ sind in der Produktbeschreibung dargestellt. Es obliegt dem Kunden, die Erfüllung der technischen Voraussetzungen in seiner IT-Umgebung sicherzustellen; dies gilt auch im Falle von Anpassungen/Änderungen des CRM+ gem. nachstehend Ziff. 8.
- 7.2 Um dem Kunden den Zugang und die Nutzung von CRM+ und seine darin gespeicherten Daten zu ermöglichen, muss der Kunde ein von ihm benanntes, passwortgeschütztes Nutzer-Account einrichten. Hierzu überlässt Brainformatik dem Kunden einen Lizenzschlüssel, um der Anzahl von Nutzern, für die der Kunde für den Nutzungszeitraum die Nutzungsgebühr beglichen hat, Zugang zum CRM+ zu ermöglichen.

## 8. Änderungen/Anpassungen der CRM+

Brainformatik kann die technischen Voraussetzungen für die Nutzung des CRM+ von Zeit zu Zeit an den Stand der Technik anpassen, wenn und soweit dies für den Kunden zumutbar ist. Das Recht von Brainformatik zur Änderung von CRM+ und/oder der Produktbeschreibung (s. Ziff. 9) darf nicht zu einer Verminderung der Qualität oder des Leistungs- und Funktionsumfangs der CRM+ noch der dem Kunden zustehenden Supportleistungen bezogen auf den Zeitpunkt des Vertragsabschlusses führen.

## 9. Produktbeschreibung/Onlinehilfe

- 9.1 Funktions- und Leistungsumfang von CRM+ ergeben sich aus der Produktbeschreibung. Eine aktuelle Fassung der Produktbeschreibung des CRM+ stellt Brainformatik dem Kunden bei Vertragsabschluss zur Verfügung.
- 9.2 Änderungen der Produktbeschreibung durch Supportleistungen oder in anderer Weise (z.B. im Zuge der Weiterentwicklung oder Veränderungen des Standes der Technik) können von Brainformatik jederzeit vorgenommen werden. Aktualisierte Fassungen der Produktbeschreibung stellt Brainformatik den Kunden entweder schriftlich oder per E-Mail, auch über dessen Widerspruchsrecht und die Widerspruchsfrist zur Verfügung. Die aktualisierte Produktbeschreibung wird für beide Vertragspartner bindend, es sei

denn, der Kunde widerspricht der Änderung innerhalb einer Frist von zwei Wochen schriftlich.

Die Produktbeschreibung stellt die Grundlage für die Gewährleistungsansprüche des Kunden dar. Sie beinhaltet keine Garantie; eine solche bedarf der schriftlichen Erklärung durch die Geschäftsführung von Brainformatik.

## **10. Änderungen der Software oder der APIs**

10.1 Änderungen, Dekompilierung oder sonstige Eingriffe in die Software oder die APIs durch den Kunden, die die Gewinnung von Quellcode oder die Veränderung der Funktionalität, Modularität oder der Software in sonstiger Weise zum Ziel haben („Eingriffe“), bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung von Brainformatik, soweit dies nicht aufgrund der Rechtsnatur von Teilen der Software als Open-Source-Software ohnehin zulässig sein sollte.

10.2 Im Falle von Eingriffen gleich welcher Art entfällt jegliche Haftung von Brainformatik für die Nutzung der Software; ein Anspruch auf Support besteht in diesen Fällen nicht. Der Anspruch von Brainformatik auf Zahlung des Nutzungsentgelts besteht auch bei Eingriffen für den vereinbarten Nutzungszeitraum in vollem Umfang fort, selbst wenn der Eingriff zu einer Funktions-untauglichkeit der Software führen sollte.

## **11. Nutzungsbeschränkungen**

Der Kunde darf die CRM+, modifizierte Versionen, Module oder Funktionen hiervon - auch wenn diese für den Kunden von Brainformatik erstellt worden sind - sowie von Brainformatik eingesetzte Drittsoftware weder ganz noch teilweise, weder direkt noch indirekt (1) unterlizenzieren, verkaufen, vermieten oder verpachten, verteilen, verwerten, kommerzialisieren oder anderweitig die Nutzung oder Rechte hieran transferieren, (2) auf Basis von Timesharing, Erbringung von Dienstleistungen oder in ähnlicher Weise, (3) derart verändern, dass Hinweise auf Urheberrechte oder Marken oder sonstige Zeichen entfernt werden, (4) weiter entwickeln oder nachahmen, (5) einem Reverse Engineering unterziehen, dekompileieren, deassemblieren oder anderweitig bearbeiten, um zu versuchen, den Sourcecode von verschlüsselten oder codierten Teilen von CRM+ zu erfahren, (6) kopieren, auch nicht einzelne Eigenschaften, Funktionen oder Grafiken von CRM+,

Seite 7 von 23

soweit der Zweck hiervon von den in dieser Vereinbarung eingeräumten Rechten abweicht, (7) Teile der Kontroll-Software (s. Ziff. 17) verändern, (8) derart nutzen oder verändern, dass die CRM+ in irgendeiner Weise, vollständig oder in Teilen lizenzfrei gestellt wird, oder (11) zur Speicherung oder zum Versenden von Spam, gesetzwidriger, rechtsverletzender, obszöner oder beleidigender Materialien oder von Schadsoftware verwenden.

## **12. Eigentumsrechte**

12.1 Brainformatik ist Inhaberin der Nutzungs- und Verwertungsrechte an der CRM+ sowie jeder Art von Veränderung hieran, einschließlich, jedoch ohne hierauf beschränkt zu sein, jeder Änderung durch oder für den Kunden im Rahmen dieser Vereinbarung. Alle Anpassungen die über die Administrieroberfläche vom Administrator selbst vorgenommen werden können, sind keine Veränderungen in diesem Sinne.

12.2 Der Kunde überträgt hiermit alle Nutzungs- und Verwertungsrechte an Änderungen oder Anpassungen der CRM+, die er vornimmt, entgeltfrei, unbefristet, weltweit, übertragbar, unterlizensierbar und unwiderruflich an Brainformatik. Der Kunde bestätigt und garantiert, dass jeder seiner Mitarbeiter und von ihm beauftragte Vertragsunternehmen, die Änderungen an der CRM+, ihren Funktionen oder Modulen für den Kunden vornehmen, eine schriftliche Vereinbarung unterzeichnet hat, nach der diese dem Kunden alle Rechte eingeräumt haben, um der Verpflichtung nach vorstehend Ziff. 12.1 nachzukommen.

12.3 Dem Kunden werden durch diese Vereinbarung keinerlei Eigentumsrechte oder Urheberrechte an der CRM+ eingeräumt oder übertragen. Namen, Logos, Marken oder Zeichen an CRM+ stehen ausschließlich Brainformatik zu; dem Kunden wird kein Recht eingeräumt, diese zu nutzen, soweit dies nicht ausdrücklich vereinbart wird. Brainformatik behält sich alle Rechte an allen Kopien des CRM+ vor.

12.4 Im Verhältnis zwischen Brainformatik und dem Kunden stehen die im IT-System von Brainformatik gespeicherten Kundendaten ausschließlich dem Kunden zu. Der Kunde räumt jedoch Brainformatik daran ein weltweites, unbefristetes, nicht ausschließliches, voll bezahltes, lizenzgebührenfreies und übertragbares Nutzungs- und Verwertungsrecht insoweit ein, als dies zur

Erbringung der Leistungen von Brainformatik für den Kunden erforderlich ist.

12.5 Soweit der Kunde oder Nutzer Verbesserungsvorschläge, Empfehlungen oder sonstiges Feedback zu CRM+ oder den Leistungen abgibt, stehen die Nutzungs- und Verwertungsrechte hieran entgeltfrei, weltweit, übertragbar, unterlizensierbar, unwiderruflich und unbefristet ausschließlich Brainformatik zu.

## **13.Kunden-Drittsoftware**

Der Kunde kann Software Dritter („Kunden-Drittsoftware“) nutzen, um zusätzliche Funktionalitäten zu CRM+ zu erhalten, vorausgesetzt, dass deren Nutzung auf den internen Bereich des Kunden beschränkt ist und keine Verletzung der Nutzungsbeschränkungen gemäß Ziff. 11. vorliegt. Der Kunde erklärt, mit allen Bedingungen einverstanden zu sein, welche die Nutzung von Kunden- Drittsoftware mit sich bringt.

## **14.Datenspeicherung**

Der Kunde hat das Recht, die von ihm verwendeten Daten für die Nutzung des CRM+ in IT-Systemen von Brainformatik zu speichern, soweit dies zwischen den Parteien vereinbart wurde. Brainformatik treffen hinsichtlich der Daten des Kunden keine Verwahrungs- oder Obhutspflichten. Für die Beachtung der handels- und steuerrechtlichen Aufbewahrungspflichten ist der Kunde selbst verantwortlich. Brainformatik schuldet keine Sicherung der Daten des Kunden, es sei denn, dies ist ausdrücklich anders zwischen den Vertragsparteien vereinbart.

## **15.Datensicherung**

15.1 Die Sicherung der Daten des Kunden, die dieser im CRM+ verwendet, obliegt dem Kunden.

15.2 Für die rechtzeitig vor Ende des Vertrages vorzunehmen Anfertigung von Kopien seiner Daten ist der Kunde selbst verantwortlich, es sei denn, er hat dazu Brainformatik gegen gesonderte Vergütung besonders beauftragt.

## 16. Verfügbarkeit der CRM+

- 16.1 Brainformatik verpflichtet sich, eine Verfügbarkeit der CRM+ von 99,5 % sicherzustellen. Diese bezieht sich auf das Kalenderjahr und wird wie folgt berechnet: Verfügbarkeit in Prozent = (Gesamtstunden pro Kalenderjahr abzüglich Stunden der Nichtverfügbarkeit pro Kalenderjahr) mal 100 geteilt durch Gesamtstunden pro Kalenderjahr. Die höchste ununterbrochene Ausfallzeit darf acht Stunden nicht überschreiten. Dieser Absatz ist nur für die Cloud (Online) Variante anwendbar.
- 16.2 Soweit mit dem Kunden eine maximal zulässige Anzahl von Zugriffen in einem Monat vereinbart ist und er diese überschreitet, findet die vorstehende Verfügbarkeitsregel in diesem Kalendermonat keine Anwendung. Brainformatik schuldet in diesem Fall nur die Verfügbarkeit von CRM+ im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten.
- 16.3 Im Falle der Wartung und der Installation von Software-Updates ist Brainformatik berechtigt, die Verfügbarkeit des CRM+ vorübergehend zu unterbrechen („geplante Wartungszeiten“). Sollten geplante Wartungszeiten zu einer ununterbrochenen Nichtverfügbarkeit von mehr als einer Stunde führen, wird Brainformatik dies dem Kunden rechtzeitig im Voraus ankündigen. Die Gesamtdauer geplanter Wartungszeiten pro Monat darf zehn Stunden nicht überschreiten.
- 16.4 Fehlende Verfügbarkeit ist anzunehmen, wenn das CRM+ aufgrund von Umständen, die im Verantwortungsbereich von Brainformatik liegen, vollständig nicht zur Verfügung steht. Hierzu zählen keine Zeiten, in denen die CRM+ aufgrund folgende Umstände nicht verfügbar ist: (1) Störungen in der Datenverbindung außerhalb der IT-Systeme von Brainformatik, (2) höhere Gewalt, (3) Verletzung von Mitwirkungspflichten des Kunden (vgl. Ziff. 20.), (4) geplanten Wartungsarbeiten.

## 17. Kontroll-Software

**(Dieser Absatz ist nur für die Cloud (Online) Variante anwendbar.)**

Dem Kunden ist bekannt, dass Brainformatik Software benutzt, die es entweder Brainformatik oder einem von Brainformatik hierzu autorisierten Händler - soweit anwendbar - ermöglicht, die Berechtigung des Kunden zur Nutzung der CRM+ zu überwachen

(„Kontroll-Software“) und dass die Nutzung dieser Kontroll-Software für den Geschäftsbetrieb von Brainformatik von grundlegender Bedeutung ist. Hier handelt es sich um Software zur Monitoring Überwachung der Auslastung der Prozessoren, der Arbeitsspeicher Belegung, des Storages und der Datenbank-performance oder Ähnlichem.

## **18. Vertraulichkeit**

18.1 Der Originalcode, die Struktur (auch der Datenbanken), die Programm-Abfolge und -Abläufe sowie die Organisation der Software des CRM+ sowie solcher Drittsoftware, die Brainformatik zur Nutzung der CRM+ zur Verfügung stellt, sind vertrauliche Informationen von Brainformatik, Drittanbietern oder ihrer Lizenznehmer.

18.2 Der Kunde wird vertrauliche Informationen, die er unmittelbar oder mittelbar von Brainformatik erhält, Dritten gegenüber nicht offenlegen, es sei denn (1) gegenüber Mitarbeitern, Vertretern oder Subunternehmern, die deswegen Zugang zu der vertraulichen Information haben müssen, um die Rechte des Kunden aus dieser Vereinbarung wahrnehmen zu können und die entweder durch eine schriftliche Vereinbarung daran gebunden sind, vertrauliche Informationen nicht weiterzugeben und für eigene Zwecke unmittelbar oder mittelbar zu nutzen oder einer Vertraulichkeit aufgrund beruflicher Verschwiegenheitsverpflichtungen unterliegen, oder (2) die Offenlegung der Information ist gesetzlich oder behördlich verlangt, wobei der Kunde Brainformatik unverzüglich über dieses Verlangen zu informieren hat, so dass Brainformatik Rechtsschutz suchen oder in anderer Weise die Offenlegung verhindern kann.

18.3 Der Kunde ist nicht gehindert, Informationen oder Software, die (1) ihm vor Abschluss dieser Vereinbarung ohne Verpflichtung zur Verschwiegenheit bekannt geworden sind, (2) unabhängig von ihm entwickelt wurden, ohne dass der Kunde Zugang zu vertraulichen Informationen von Brainformatik hatte oder solche widerrechtlich genutzt hat, (3) durch den Kunden von Dritten erworben wurden, die nicht durch eine hierauf bezogene Verschwiegenheitsverpflichtung gebunden waren, oder (4) öffentlich verfügbar sind oder werden, ohne dass es zu einer Verletzung dieser Vereinbarung kommt, zu verwenden.

18.4 Der Kunde erkennt an, dass die unerlaubte Veröffentlichung von vertrauliche Informationen einen irreparablen Schaden für Brainformatik verursachen kann; daher ist Brainformatik berechtigt, unverzüglich einstweiligen Rechtsschutz zu suchen, wobei Brainformatik auch alle weiteren Rechtsmittel ergreifen kann, die zur Abwendung oder zur Verfolgung von Verletzungen oder drohenden Verletzungen der Rechte von Brainformatik vorgesehen sind.

18.5 Erhält der Kunde vertrauliche Informationen so hat er diese im Falle der Vertragsbeendigung - gleich aus welchem Grund - unverzüglich zu vernichten/löschen und die Vernichtung/Löschung Brainformatik durch geeignete Unterlagen nachzuweisen.

18.6 Diese Vertraulichkeitsvereinbarung findet keine Anwendung zu öffentlich verfügbaren oder unabhängig entwickelten Informationen oder solchen, die der Vtiger Community Edition entstammen.

## **19.Support**

Brainformatik wird dem Kunden die Support-Levels zur Verfügung stellen, die der Kunde mit dem Bestellungsformular bestellt und bezahlt hat. Details des jeweiligen Support-Level, die derzeit zur Verfügung gestellt werden, werden auf Anfrage zur Verfügung gestellt. Brainformatik behält sich das Recht vor, die Support-Levels von Zeit zu Zeit anzupassen. Hierüber wird der Kunde von Brainformatik vorab rechtzeitig informiert.

### **19.1 Fehlermeldung**

Eine Fehlermeldung bei der Anwendung des CRM+ erfolgt durch den Kunden unter Angabe der Fehlersymptome, der Einsatzbedingungen, der Ein- und Ausgabedaten, der Anzahl der betroffenen Arbeitsplätze, der Hardware- und Softwareumgebung einschließlich etwaiger nützlicher Informationen, Unterlagen, Daten und verwendeter Drittsoftware („Fehlermeldung“) je nach gewähltem Support Level entweder über das Kundenportal oder die Hotline. Jede Fehlermeldung muss unverzüglich nach Feststellung des Fehlers erfolgen.

Ist nichts Abweichendes vereinbart, erbringt Brainformatik dann die folgenden Support- Leistungen:

## 19.2 Fehler

Ein Fehler liegt vor, wenn die CRM+ die in der Produktbeschreibung dargestellte Funktionalität nicht hat. Beeinträchtigungen der CRM+, die durch deren unsachgemäße Bedienung, höhere Gewalt oder Brainformatik nicht zurechenbare Umstände verursacht sind, sind keine Fehler.

## 19.3 Bearbeitung der Fehlermeldung

Brainformatik bearbeitet ordnungsgemäße Fehlermeldungen wie folgt:

- 1) Brainformatik unterstützt und berät den Kunden bei der Behandlung und eventuellen Umgehung des Fehlers und bemüht sich um eine Fehlerbeseitigung.
- 2) Macht ein Fehler die Nutzung der CRM+ unmöglich oder beeinträchtigt er diese schwerwiegend, stellt Brainformatik, soweit technisch möglich und wirtschaftlich zumutbar, dem Kunden für den Zeitraum bis zur Fehlerbeseitigung eine Umgehungslösung zur Verfügung. Art und Weise der Fehlerbeseitigung stehen im Ermessen von Brainformatik.
- 3) Erteilt Brainformatik dem Kunden Anweisungen zur Vermeidung oder Umgehung von Fehlern, so wird der Kunde diese befolgen, soweit sie dem Kunden im Einzelfall zumutbar sind.

## 19.4 Weiterentwicklungen

Die CRM+ wird durch Brainformatik in Bezug auf Qualität und Modernität weiterentwickelt und geänderten Anforderungen angepasst. Weiterentwicklungen können sich auf die Beseitigung von Fehlern, von denen Brainformatik unabhängig von einer Fehlermeldung des Kunden Kenntnis erlangt hat oder auf Anpassungen des CRM+ aufgrund von technischen Änderungen oder Neuerungen oder anderen Anpassungen in Bezug auf Qualität oder Modernität der Software ergeben. Umfang und Art der Weiterentwicklung des CRM+ stehen im Ermessen von Brainformatik. Wesentliche Funktionsänderungen oder vergleichbare grundlegende Änderungen sind keine Weiterentwicklungen.

## 19.5 Hotline

Dem Kunden steht für den Support, je nach gewähltem Support Level, eine Hotline zur Verfügung. Diese ist von Montag bis Freitag mit Ausnahme der gesetzlichen Feiertage am Sitz von Brainformatik zwischen 8:00 Uhr und 17:00 Uhr („Servicezeiten“) telefonisch und per E-Mail über die Internetseite <http://brainformatik.com/> erreichbar. Die Hotline darf nur von den Benutzern verwendet werden, die mit dem Umgang des CRM+ vertraut sind.

## 19.6 Reaktionszeit

Eine Reaktion auf eine ordnungsgemäße Fehlermeldung erfolgt bei Fehlermeldungen vor 15:00 Uhr nach spätestens zwei Stunden, andernfalls bis 10:00 Uhr des Folgetages.

## 20. Mitwirkung des Kunden

- 20.1 Der Kunde benennt Brainformatik einen Ansprechpartner, der für notwendige Informationen zur Verfügung steht und Entscheidungen unverzüglich trifft oder herbeiführt.
- 20.2 Unterlagen und Informationen des Kunden, die Brainformatik zur Erbringung der Leistungen benötigt, überlässt der Kunde Brainformatik kostenfrei und unverzüglich auf erstes Anfordern. Änderungen teilt der Kunde unverzüglich schriftlich mit.
- 20.3 Bei der Beseitigung von Fehlern und Störungen unterstützt der Kunde Brainformatik angemessen und meldet diese unverzüglich nach Kenntnisnahme.
- 20.4 Zugangsdaten, die dem Kunden zur Nutzung der CRM+ zur Verfügung stehen, behandelt der Kunde vertraulich und sichert sie gegen unbefugten Zugriff. Eine Bekanntgabe ist nur gegenüber solchen Nutzern gestattet, die befugt sind, im Auftrag des Kunden auf die CRM+ zuzugreifen. Der Kunde wird Brainformatik unverzüglich schriftlich informieren, sobald er den Verdacht hat, dass die Zugangsdaten korrumpiert oder Dritten unbefugt bekannt wurden.
- 20.5 Brainformatik kann den Zugang des Kunden und der Nutzer zur CRM+ vorläufig sperren, wenn durch die Nutzung des CRM+ durch

den Kunden oder die Nutzer eine wesentliche Beeinträchtigung der Sicherheit oder Funktionsfähigkeit der Systeme von Brainformatik zu erwarten oder gegeben ist. Das gleiche Recht steht Brainformatik zu, wenn Dritte Rechtsverletzungen des Kunden oder der Nutzer im Zusammenhang mit der Nutzung des CRM+ behaupten und glaubhaft machen oder aus anderen Gründen berechnete Zweifel an der Rechtmäßigkeit der Nutzung des CRM+ durch den Kunden oder die Nutzer bestehen. Brainformatik wird den Kunden eine angemessene Frist zur Stellungnahme setzen. Kann der Kunde den Nachweis der Rechtmäßigkeit nicht innerhalb der Frist führen, steht Brainformatik ein Recht zur außerordentlichen und fristlosen Kündigung des Nutzungsvertrages zu.

20.6 Der Vergütungsanspruch von Brainformatik bleibt während der Sperrung und im Fall einer außerordentlichen Kündigung bestehen, jedoch höchstens bis zum nächsten Beendigungszeitpunkt im Falle einer ordentlichen Kündigung. War die Sperrung oder außerordentliche Kündigung unberechtigt oder weist der Kunde nach, dass er die Sperrung oder außerordentliche Kündigung nicht zu vertreten hat, so gilt dies nicht. Weitergehende Ansprüche von Brainformatik bleiben unberührt.

20.7 Auf Anforderung von Brainformatik wird der Kunde Brainformatik eine Liste der Nutzer übergeben, die Zugang zum CRM+ haben sollen. der Kunde wird sicherstellen, dass Nutzer-Accounts und Passwörter für jeden Nutzer individuell vergeben werden und unter keinen Umständen Accounts oder Passwörter zwischen oder von verschiedenen Nutzern benutzt werden.

20.8 Der Kunde hat Brainformatik unverzüglich schriftlich von jeder unberechtigten Nutzung oder jedem unberechtigten Zugang zur CRM+ oder jedem durch ihn angelegten Account oder Nutzerzugang zu unterrichten. Brainformatik ist nur für die Verfügbarkeit des CRM+ zum Abruf im Internet im vertraglich vereinbarten Umfang verantwortlich. Für die Herstellung und Aufrechterhaltung der Verbindung seines IT-Systems mit dem Internet ist der Kunde verantwortlich.

## 21. Vergütung, Zahlung

- 21.1 Die Vergütung richtet sich nach dem Tarif, den Brainformatik mit den Kunden vereinbart hat. Die abzurechnenden Leistungen sind im Angebot, in der Bestellung des Kunden, in der Produktbeschreibung bzw. in der Preis- und Mengenliste geregelt. Soweit nicht anders vereinbart, ist die Vergütung (1) während des Zeichnungszeitraums unverändert, (2) in Rechnung gestellt an dem Tag, an dem die Bestellung des Kunden erfolgt, (3) in Euro benannt und zahlbar, (4) auf die Anzahl der Nutzer abgestellt, für die der Kunde das Nutzungsrecht erworben hat, selbst wenn die aktuelle Zahl der Nutzer niedriger ist und (5) nicht aufrechenbar oder rückzuerstatten.
- 21.2 Erhöht sich die Anzahl der Nutzer durch Bestellung des Kunden während eines Monats, so wird für die Dauer der Nutzung die Nutzerzahlen für den laufenden und jeden Folgemonat der Berechnung der Vergütung auf der Grundlage der mit der ursprünglichen Bestellung vereinbarten Vergütungssätze zu Grunde gelegt. Eine Verringerung der Nutzeranzahl während der Laufzeit der Vereinbarung führt nicht zu einer Verringerung der Vergütung für Brainformatik.
- 21.3 Soweit zwischen den Parteien nicht anders vereinbart, verlängert sich die Laufzeit der Inanspruchnahme der Leistungen um ein weiteres Jahr, soweit nicht eine der Parteien mit einer Frist von 30 Tagen vor Ablauf der Laufzeit die Vereinbarung kündigt.
- 21.4 Alle Vergütungen werden jährlich im Voraus ca. 30 Tage vor dem Neubeginn der Laufzeit vom Konto des Kunden abgebucht, es sei denn, dieser nutzt eine Kreditkarte oder ein automatisiertes Zahlungssystem. Preisänderungen oder Änderungen in der Anzahl der Nutzer für den neuen Nutzungszeitraum werden auf der Rechnung berücksichtigt. Brainformatik behält sich das Recht vor, im Falle der Verlängerung eines Nutzungszeitraums angemessene Preisanpassungen vorzunehmen.
- 21.5 Soweit der Kunde nicht durch Kreditkarte oder automatisierte Zahlungssysteme bezahlt, sind sämtliche Vergütungen 15 Tage nach Rechnungsstellung zur Zahlung fällig. Enthält die Rechnung eines oder die Bestellung über einen autorisierten Händler des CRM + abweichende Zahlungsbedingungen, so gelten diese.

- 21.6 Der Kunde wird Brainformatik vollständige und richtige Rechnungs- und Kontaktdaten übergeben.
- 21.7 Verzugszinsen entstehen in gesetzlicher Höhe. Ein weitergehender Zinsschaden von Brainformatik bleibt vorbehalten.
- 21.8 Sämtliche Zahlungsbeträge sind Nettobeträge. Die Umsatzsteuer wird gesondert ausgewiesen und ist vom Kunden gesondert zu bezahlen. Sonstige Steuern gehen zu Lasten der jeweiligen Partei, bei der diese anfallen.
- 21.9 Der Kunde verpflichtet sich, solche Unterlagen vorzuhalten, die es ermöglichen, Brainformatik die Zahl der Nutzer zu verifizieren. Auf Anforderung von Brainformatik oder einem von diesem beauftragten Bevollmächtigten wird der Kunde innerhalb von 10 Tagen diese Unterlagen zur Verfügung stellen. Hat der Kunde mehr Nutzer als vereinbart, verpflichtet sich der Kunde, für diese unverzüglich die anfallenden Nutzungsgebühren beginnend mit dem Tag der Bestellung oder der Nutzung, je nachdem welcher Tag früher liegt, und notwendige Kosten von Brainformatik zu bezahlen, die im Zusammenhang mit der Feststellung der Nutzerzahlen stehen.

## **22. Haftung des Kunden**

- 22.1 Der Kunde stimmt zu, Brainformatik, deren Beteiligungen, Mitarbeiter, Unterauftragnehmer und Vertreter auf erstes Anfordern von Brainformatik gegen alle Ansprüche, Schäden, Verluste, Haftung und Kosten zu verteidigen sowie hiervon freizustellen, die durch eine Handlung, Unterlassung oder einen sonstigen Fehler des Kunden entstanden sind, und die auf eine Verletzung gleich welcher Verantwortlichkeit des Kunden aus dieser Vereinbarung zurückzuführen sind.
- 22.2 Kommt der Kunde mit der Zahlung der Vergütung in Verzug und setzt Brainformatik dem Kunden eine Frist von mindestens vier Wochen zur Zahlung, die erfolglos abläuft, ist die Brainformatik berechtigt, den Zugang des Kunden und seiner Nutzer zu der CRM+ für die Dauer des Verzugs zu sperren. Brainformatik wird dem Kunden diese Maßnahme zuvor schriftlich ankündigen. Der Kunde bleibt auch während der Dauer der Sperrung zur Zahlung der vertragsgemäßen Vergütung verpflichtet. Brainformatik muss sich

jedoch anderweitige, durch die Sperrung ersparte und vom Kunden nachzuweisende Aufwendungen anrechnen lassen.

## 23. Aufrechnung

Der Kunde kann nur mit von Brainformatik unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen. Mit Ausnahme des Anwendungsbereichs von § 354a HGB kann der Kunde Ansprüche aus diesem Vertrag nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung von Brainformatik an Dritte abtreten. Ein Zurückbehaltungsrecht oder die Einrede des nicht erfüllten Vertrages stehen dem Kunden nur innerhalb dieses Vertragsverhältnisses zu.

## 24. Leistungsstörungen

- 24.1 Der Kunde meldet Brainformatik Mängel, Störungen und drohende Gefahren (nachfolgend "Leistungsstörungen") unverzüglich nach Kenntniserlangung über die Hotline. Der Kunde trifft im Rahmen des zumutbaren alle erforderlichen Maßnahmen zur Feststellung, Eingrenzung und Dokumentation der Leistungsstörung und unterstützt Brainformatik in angemessenem Umfang bei der Fehlersuche.
- 24.2 Soweit Leistungsstörungen Brainformatik zurechenbar sind, wird Brainformatik diese innerhalb angemessener Frist beseitigen, soweit dies möglich und zumutbar ist. Ziff. 19 findet entsprechende Anwendung.
- 24.3 Der Kunde bleibt bei Leistungsstörungen zur Zahlung der im Nutzungsvertrag geregelten Vergütung zunächst verpflichtet. Das Recht des Kunden, bei Leistungsstörungen die Vergütung anteilig nach den Grundsätzen der ungerechtfertigten Bereicherung ganz oder teilweise zurückzufordern, bleibt hiervon unberührt.
- 24.4 Zur Behebung der Leistungsstörung kann der Kunde Brainformatik schriftlich eine angemessene Frist setzen. Nach erfolglosem Ablauf dieser Frist ist der Kunde berechtigt, diesen Vertrag außerordentlich fristlos zu kündigen. Für Ansprüche auf Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen gilt Ziff. 25.

## 25.Schadens- und Aufwendungsersatz

25.1 Vorbehaltlich anderweitiger schriftlicher Vereinbarung leistet Brainformatik Schadensersatz und Ersatz vergeblicher Aufwendungen, gleich aus welchem Rechtsgrund, nur in folgendem Umfang:

- 1) Bei Vorsatz, Arglist, grober Fahrlässigkeit und bei schriftlich durch die Geschäftsleitung von Brainformatik ausgesprochener Garantie haftet Brainformatik in voller Höhe.
- 2) Bei einfacher fahrlässiger Verletzung einer Kardinalpflicht (Verpflichtung, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages erst ermöglicht, auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut und vertrauen darf und deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet) haftet Brainformatik in Höhe des typischen und bei Vertragsabschluss vorhersehbaren Schadens.
- 3) In Übrigen ist eine Haftung für einfache Fahrlässigkeit ausgeschlossen.
- 4) Bei Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit und bei Ansprüchen aus dem Produkthaftungsgesetz gelten die gesetzlichen Bestimmungen.
- 5) Der Einwand des Mitverschuldens bleibt Brainformatik vorbehalten.

25.2 Für Störungen und Mängel, die bereits bei Vertragsschluss vorlagen, haftet Brainformatik nur, wenn Brainformatik diese zu vertreten hat und nur im Rahmen dieser Ziff. 25.

25.3 Ansprüche aus dieser Ziff. 25. verjähren in einem Jahr mit Ausnahme der Regelungen unter Ziff. 25.1 (1) und (4), für die die gesetzliche Verjährungsfrist gilt. § 199 Abs. 3 BGB (Verjährung sonstige Schadensersatzansprüche) bleibt unberührt.

## **26.Leistungszeit, Verzögerungen, Leistungsort**

26.1 Vereinbarte Leistungsfristen verlängern sich um den Zeitraum,

1) in dem sich der Kunde mit der Zahlung der Vergütung in Verzug befindet oder

2) in den Brainformatik an der Leistung durch Umstände gehindert ist, die Brainformatik nicht zu vertreten hat; in diesem Fall verlängert sich die Leistungsfrist auch um eine angemessene Rüstzeit nach Wegfall des Hinderungsgrundes. Zu diesen Umständen gehören auch höhere Gewalt und Arbeitskampf.

3) in dem der Kunde vertragswidrig eine Mitwirkungsleistung nicht erbringt.

26.2 Im Fall der nachträglichen Vereinbarung anderer oder zusätzlicher Leistungen, die Brainformatik zu erbringen hat und die sich auf eine vereinbarte Frist auswirken, verlängert sich diese Frist um einen angemessenen Zeitraum, mindestens um einen solchen, der zur Ausführung der Leistungen nach Treu und Glauben erforderlich ist.

26.3 Mahnungen und Fristsetzungen durch den Kunden müssen schriftlich erfolgen. Eine Nachfrist muss angemessen sein, wobei eine Frist von weniger als zwei Wochen nur bei besonderer Eilbedürftigkeit als angemessen anzusehen ist.

26.4 Leistungsort für alle Leistungen aus und im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist der Sitz von Brainformatik.

## **27.Benennung des Kunden als Referenzkunden**

Brainformatik ist es gestattet, den Kunden nach Abschluss der Vereinbarung als Referenzkunden zu benennen.

## **28.Datenschutz**

28.1 Für die Bereitstellung der CRM+ benötigt Brainformatik gemäß diesem Vertrag keine personenbezogenen Daten aus dem Bereich des Kunden.

28.2 Der Kunde ist für die Nutzung des CRM+ durch ihn dafür verantwortlich, dass diese mit den datenschutzrechtlichen Bestimmungen in Einklang steht und dass bei der Benutzung der CRM+ keine personenbezogenen Daten oder Daten, die eine Identifizierung natürlicher Personen ermöglichen, an Brainformatik übermittelt werden.

28.3 Die Parteien sind darüber einig, dass diese Vereinbarung keine Auftragsdatenverarbeitung zum Inhalt hat.

28.4 Brainformatik wird die Daten des Kunden nur im Rahmen der Leistungserbringung dieses Vertrages nutzen, bearbeiten und speichern. Darüber hinaus bedarf jede weitere Nutzung, insbesondere die Weitergabe an Dritte, der Zustimmung des Kunden sowie der Person, deren Daten weitergehend genutzt werden sollen. Brainformatik wird die Daten, die der Kunde im CRM+ benutzt, spätestens vier Wochen nach Ende dieses Vertrages löschen.

## 29.Übertragung auf Dritte

29.1 Brainformatik ist berechtigt, die Rechte und Pflichten aus diesem Nutzungsvertrag ohne Zustimmung des Kunden auf einen Dritten zu übertragen. Eine Übertragung kündigt Brainformatik einen Monat im Voraus an. Ist der Kunde mit einer Übertragung nicht einverstanden, so kann er den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kündigen. In diesem Fall erstattet Brainformatik dem Kunden bereits vorausbezahlte Vergütung anteilig für nicht genutzte Zeiträume.

29.2 Der Kunde ist zur Übertragung von Rechten und Pflichten aus diesem Nutzungsvertrag ohne Zustimmung von Brainformatik auf Dritte nicht berechtigt.

## 30.Vertragsänderungen

Brainformatik ist berechtigt, den Nutzungsvertrag nach vorheriger schriftlicher Ankündigung gegenüber dem Kunden zu ändern. Die Vertragsänderung gilt als vereinbart, wenn der Kunde nicht innerhalb eines Monats nach Zugang der Ankündigung schriftlich widerspricht. Brainformatik wird den Kunden in der Ankündigung auf die Frist und die Rechtsfolgen der Versäumung gesondert hinweisen.

## 31. Laufzeit und Beendigung

31.1 Diese Vereinbarung beginnt mit dem Tag der Annahme der Leistungen von Brainformatik durch den Kunden, in dem dieser entweder den „Annehmen“-Button klickt oder das Bestellformular unterzeichnet und an Brainformatik sendet; im letzten Fall ist der Tag des Zugangs des Bestellformulars bei Brainformatik der Beginn der Laufzeit.

31.2 Diese Vereinbarung endet mit Ablauf des zwischen den Parteien vereinbarten Nutzungszeitraums. Wird die Vereinbarung nicht gekündigt, so verlängert sich die Vereinbarung jeweils um ein weiteres Jahr; in diesem Fall ist die Kündigung jeweils mit einer Frist von einem Monat zum Ende eines Kalendermonats möglich.

31.3 Das Recht zur außerordentlichen fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Dies gilt insbesondere dann, wenn der Kunde mit seiner Zahlungsverpflichtung in Verzug gerät; trotz Kündigung bleibt der Zahlungsanspruch von Brainformatik bestehen, beschränkt auf den Zeitraum, für den der Kunde ursprünglich die Leistung von Brainformatik in Anspruch nehmen wollte. In jedem Fall steht Brainformatik das Recht zu, Schadensgrund und Schadenshöhe nachzuweisen und einen entsprechenden Schaden gegen den Kunden geltend zu machen.

31.4 Kündigungen haben schriftlich zu erfolgen, um wirksam zu sein.

31.5 Folgende Regelungen behalten auch nach einer Kündigung, auch bei einer außerordentlichen oder fristlosen Kündigung, ihre Wirksamkeit:

- 1) die Verpflichtung des Kunden, ausstehende unbezahlte Vergütungen auszugleichen,
- 2) die Nutzungsbeschränkungen gem. Ziff. 11,
- 3) die Eigentumsrechte gem. Ziff. 12,
- 4) die Vertraulichkeitsvereinbarung gem. Ziff. 18,
- 5) die Verzugsregelung gem. Ziff. 22.2,
- 6) die Haftungs- und Verjährungsregelungen gem. Ziff. 25,

sowie sämtliche Regelungen, aus denen den Parteien gerade wegen oder im Zusammenhang mit der Vertragsbeendigung Ansprüche gegen die andere Partei zustehen.

## **32. Sonstige Bestimmungen**

Nebenabreden zu diesem Vertrag bestehen nicht. Jede Änderung oder Ergänzung dieses Vertrages oder eine Vereinbarung über dessen Aufhebung bedarf zu ihrer Gültigkeit der Schriftform. Der Schriftform ist auch durch aufeinander Bezug nehmende, inhaltlich gleichlautende und – auch wechselseitig – unterschriebene Faxe sowie E-Mails, welche die in Bezug genommene E-Mail der jeweils anderen Partei im E-Mail-Text beinhalten, genügt. Auf die Form-erfordernis kann nur durch schriftliche Erklärung in vorbezeichneter Weise verzichtet werden.

Soweit dieser Vertrag keine Regelungen enthält, gelten die allgemeinen gesetzlichen Bestimmungen des Rechts der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des Kollisionsrechts.

Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages aus rechtlichen oder tatsächlichen Gründen unwirksam, nichtig oder undurchführbar (unwirksame Bestimmung) sein, lässt dies die übrigen vertraglichen Bestimmungen unberührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmung gilt diejenige rechtswirksame Regelung als gewollt und vereinbart, die dem rechtlichen und wirtschaftlichen Sinn und Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt. Dies gilt entsprechend im Fall des Vorliegens einer Vertragslücke.

Erfüllungsort und ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist Mühldorf am Inn.

Ampfing, im Februar 2015