

Bedingungen für Software as a Service – SaaS der Salesware GmbH – „Salesware“

1. Vertragsgegenstand

Salesware ist eine Anwendung, mit der der Kunde seine Daten aus Sage 100 bearbeiten, auswerten und wieder in sein System einspielen kann (nachfolgend „Anwendung“). Diese Anwendung kann der Kunde in den Varianten Basic, Professional und Enterprise mieten. Daneben kann der Kunde folgende Add-on- Leistungen hinzubuchen:

- B2B- Portal: ein rudimentärer Online- Shop für die Beschleunigung von Bestellungen durch Kunden. Neben der Miete werden auch Transaktionsgebühren pro Warenkorb-Position erhoben.
- Mail- Schnittstelle: ein automatisierter Mailversand und Rückspeicherung der Mails in Sage 100.

Alle drei vorgenannten Leistungen werden nachfolgend als „Softwareprodukte“ bezeichnet.

Der Kunde kann wählen zwischen den Nutzungsstufen Basic, Professional und Enterprise. Diese drei Leistungen sind beschrieben in den Leistungsbeschreibungen, die unter <https://app.salesware.de/leistungsbeschreibung> eingesehen und heruntergeladen werden können. Vorstehende Leistungen gelten auch für andere ERP- Systeme, die Salesware in Zukunft als kompatibel freigibt.

2. Bereitstellung der Anwendung

2.1 Salesware hält ab dem in der Bestellung vereinbarten Zeitpunkt in der Cloud die in der Bestellung vereinbarte Anwendung in der jeweils aktuellen Version zur Nutzung nach Maßgabe der nachfolgenden Regelungen bereit.

2.2 Salesware stellt dem Kunden die in der Bestellung vereinbarte Anzahl von Anwenderkonten zur Verfügung.

2.3 Salesware sorgt dafür, dass die von ihr hergestellte Anwendung stets dem erprobten Stand der Technik entspricht.

2.4 Übergabepunkt für die Anwendung ist die Firewall des Rechenzentrums von Salesware.

2.5 Systemvoraussetzungen, die vom Kunden zu erfüllen sind, sowie eine Installationsanleitung finden sich unter <https://app.salesware.de/installation>.

3. Technische Verfügbarkeit der Anwendung

3.1 Salesware schuldet die Verfügbarkeit der Anwendung am Übergabepunkt. Unter Verfügbarkeit verstehen die Parteien die technische Nutzbarkeit der Anwendung am Übergabepunkt zum Gebrauch durch den Kunden.

3.2 Bezüglich der Verfügbarkeit wird folgendes vereinbart:

- a) Die Anwendung steht grundsätzlich 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche, 12 Monate im Jahr zur Verfügung.
- b) Vorstehende Zeiten werden unterbrochen durch regelmäßige beziehungsweise planmäßige Wartungsarbeiten beziehungsweise Reparaturen (Wartungsfenster). Diese

führt der Anbieter grundsätzlich außerhalb der üblichen Geschäftszeiten von 8 bis 18:00 Uhr an Werktagen durch, sofern dies möglich ist. Bei unaufschiebbaren Reparaturen ist er auch berechtigt, diese Arbeiten während dieser vorgenannten Kernzeiten durchzuführen.

- c) Der Anbieter gewährleistet einen Grad der Verfügbarkeit von 97 % der vorgenannten Nutzungszeit.
- d) Der Bezugszeitraum, innerhalb dessen die Verfügbarkeit berechnet wird beträgt drei Monate.

3.3 Tritt eine Nichtverfügbarkeit der Leistungen ein, wird Salesware ab Beginn ihrer üblichen Geschäftszeiten montags bis freitags 8 – 17 h innerhalb von zwei Stunden nach Eingang der entsprechenden Störungsmeldung mit den Untersuchungsarbeiten beginnen und ohne Unterbrechung weiter daran arbeiten, bis der Fehler behoben ist.

4. Service Level

Salesware unterstützt den Kunden beim Auftreten von Fehlern („Vorfall“) nach folgenden Regelungen. Dies gilt nicht, wenn der Kunde mit einem Dritten, z.B. einem Vertragshändler von Salesware eine Vereinbarung über den First- Level- Support geschlossen hat.

4.1 Einreichung von Support-Anfragen

Alle Support-Anfragen sind zentral über das Ticketsystem <https://my.salesware.de/> einzureichen.

4.2 Priorisierung und Reaktionszeiten

Eingehende Meldungen werden durch das Salesware Ticket System entweder automatisch oder manuell priorisiert nach folgenden Kriterien:

Incident (Business-kritisch):

Akute Störung mit wesentlicher Auswirkung auf das Geschäft des Kunden (z. B. Systemausfall).
Reaktionszeit: 1 Werktag

Fehler / Bug / Systemproblem:

Reproduzierbare Softwarefehler oder kritische Fehlfunktionen.
Reaktionszeit: 2 Werktage

Service Request / Change Request:

Abweichung vom dokumentierten Funktionsumfang oder Anforderungen hinsichtlich Erweiterungen bzw. Verbesserungen (z. B. neue Schnittstellen, Prozessanpassungen).
Reaktionszeit: 5 Werktage

Definition Reaktionszeit:

Zeitraum zwischen Eingang der Support-Anfrage und Beginn der Bearbeitung.

4.3 Bearbeitung und Kommunikation

Der Kunde erhält regelmäßige Status-Updates bis zur Lösung.
Nach Abschluss erhält der Kunde eine Rückmeldung mit Lösungshinweisen.
Gegebenenfalls wird die Knowledge Base entsprechend aktualisiert.
Nach Abschluss kann eine Kundenzufriedenheitsabfrage erfolgen.

4.4 Kostenstruktur Support

Kostenfreier Support

Der kostenfreie Support basiert auf der allgemeinen Knowledge Base und deckt standardisierte Anwendungsfälle ab, z.B.:

Anwenderfragen, die nicht in der Online Hilfe beschrieben sind,
ein reproduzierbarer Fehler in Anwendung oder Infrastruktur (nicht Infrastruktur beim Kunden)

liegt vor, Funktionen arbeiten nicht wie dokumentiert, sofern die Ursache nicht auf individuelle Konfigurationen zurückzuführen ist.

Einschränkung:

Sollte sich herausstellen, dass ein gemeldeter Vorfall durch den Kunden selbst hätte gelöst werden können (z. B. durch Nutzung der Online- Hilfe), ist Salesware berechtigt, den entstandenen Aufwand gemäß ihren jeweils geltenden Stundensätzen in Rechnung zu stellen.

Kostenpflichtiger Support

Kostenpflichtig sind Leistungen, die über die reine Fehleranalyse hinausgehen, insbesondere:

- Prozessberatung oder Schulungsleistungen,
- Unterstützung bei der Systemnutzung mit Trainingscharakter,
- direkter Zugriff auf die Kundeninstanz,
- individuelle Prozessoptimierungen.

Die Abrechnung solcher Leistungen erfolgt gemäß aktueller Preisliste oder auf Basis einer vereinbarten Vergütung.

5. Online-Hilfe

5.1 Salesware stellt dem Kunden unter <https://app.salesware.de/hilfe> eine Online- Hilfe zur Verfügung. Diese beschreibt nicht alle Funktionen der Software. Ergänzende Informationen erhält der Kunde über den Support.

5.2 Sofern eine Aktualisierung der Anwendung erfolgt, wird diese unter <https://app.salesware.de/releasenotes> dokumentiert.

6. Parameterisierung, Customizing und Zusatzprogrammierung, weitere Leistungen

6.1 Parameterisierung, Customizing und Zusatzprogrammierung sind nicht in der vereinbarten Vergütung enthalten. Sie können vom Kunden gesondert beauftragt werden. Dieser wird, sofern nichts anderes vereinbart ist, nach Aufwand zu den jeweils geltenden Stundensätzen von Salesware abgerechnet.

6.2 Weitere Leistungen von Salesware können jederzeit schriftlich vereinbart werden, insbesondere Schulungen zu der Anwendung. Solche weiteren Leistungen werden zu den im Zeitpunkt der Beauftragung allgemein geltenden Preisen von Salesware (Tagessätze) erbracht.

7. Nutzungsrechte an und Nutzung der Anwendung, Rechte von Salesware bei Überschreitung der Nutzungsbefugnisse

7.1 Nutzungsrechte an der Anwendung

- a) Der Kunde erhält an der Anwendung einfache (nicht unterlizenzierbare und nicht übertragbare), auf die Laufzeit dieses Vertrages beschränkte Nutzungsrechte nach Maßgabe der nachstehenden Regelungen.
- b) Der Kunde nutzt den Zugriff nur für den Zugriff auf die Anwendung. Eine Überlassung der Anwendung an den Kunden erfolgt nicht.
- c) Der Kunde nutzt die Anwendung nur durch die vereinbarte Anzahl von namentlich benannten Personen. Der Kunde kann jederzeit andere namentlich benannten Personen als Nutzer

einrichten, muss dazu aber den bisherigen Nutzer löschen. Bewegungsdaten gehen dabei nicht verloren, wohl aber die individuellen Einstellungen des gelöschten Nutzers, z.B. Favoriten, Suchverläufe, usw. Erfolgt eine Nutzung durch mehr als die vereinbarte Anzahl von Personen, wird Salesware den Kunden darauf hinweisen und Anzahl und zeitlichen Beginn der notwendigen Nachlizenzierungen mitteilen. Der Kunde zahlt die pro Nutzer vereinbarte Vergütung zusätzlich.

- d) Der Kunde ist nicht berechtigt, Änderungen an der Anwendung vorzunehmen.
- e) Sofern Salesware während der Laufzeit neue Versionen, Updates, Upgrades oder andere Neulieferungen im Hinblick auf die Anwendung vornimmt, gelten die vorstehenden Rechte auch für diese.
- f) Rechte, die vorstehend nicht ausdrücklich dem Kunden eingeräumt werden, stehen dem Kunden nicht zu. Der Kunde ist insbesondere nicht berechtigt, die Anwendung über die vereinbarte Nutzung hinaus zu nutzen oder von Dritten nutzen zu lassen oder die Anwendung Dritten zugänglich zu machen.

7.2 Verpflichtungen des Kunden zur sicheren Nutzung

- a) Der Kunde trifft die notwendigen Vorkehrungen, die Nutzung der Anwendung durch Unbefugte zu verhindern.
- b) Der Kunde haftet dafür, dass die Anwendung nicht zu rassistischen, diskriminierenden, pornographischen, den Jugendschutz gefährdenden, politisch extremen oder sonst gesetzeswidrigen oder gegen behördliche Vorschriften oder Auflagen verstoßenden Zwecken verwendet oder entsprechende Daten erstellt und/oder auf dem Server gespeichert werden.

7.3 Verletzung der Bestimmungen nach Absatz 1 und 2 durch den Kunden

- a) Verletzt der Kunde die Regelungen in Absatz 1 oder 2 aus von ihm zu vertretenden Gründen, kann Salesware – in dringenden Fällen ohne vorherige schriftliche Benachrichtigung des Kunden - den Zugriff des Kunden auf die Anwendung sperren, wenn die Verletzung hierdurch nachweislich abgestellt werden kann.
- b) Verstößt der Kunde rechtswidrig gegen Absatz 2 lit. b), ist Salesware berechtigt, die dadurch betroffenen Daten zu löschen. Im Falle eines rechtswidrigen Verstoßes durch Nutzer hat der Kunde Salesware auf Verlangen unverzüglich sämtliche Angaben zur Geltendmachung der Ansprüche gegen den Nutzer zu machen, insbesondere dessen Namen und Anschrift mitzuteilen.
- c) Verletzt der Kunde trotz entsprechender schriftlicher Abmahnung durch Salesware weiterhin oder wiederholt die Regelungen in Absätzen 1 und 2, und hat er dies zu vertreten, so kann Salesware den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist außerordentlich kündigen.
- d) Für jeden Fall, in dem der Kunde die Nutzung der Anwendung durch Dritte oder durch nicht vom Kunden benannte Nutzer schuldhaft ermöglicht, hat der Kunde jeweils eine sofort fällige Vertragsstrafe in Höhe des 12-fachen der zuletzt gezahlten monatlichen Gebühr zu zahlen. Die Geltendmachung von Schadensersatz bleibt vorbehalten; in diesem Fall wird die Vertragsstrafe auf den Schadensersatzanspruch angerechnet.
- e) Hat der Kunde die Pflichtverletzung zu vertreten, so kann Salesware Schadensersatz nach Maßgabe von § 12 geltend machen.

8. Entgelt

8.1 Die Vergütung für die zu erbringenden Leistungen der Nutzungsgewährung bzgl. der Anwendung sind im Angebot bzw. der Bestellung festgelegt. Sie wird am ersten Werktag des jeweiligen Kalendermonats im Voraus fällig. Transaktionsgebühren (B2B- Portal) werden monatlich nachträglich abgerechnet.

8.2 Salesware ist berechtigt, die Grundpauschale sowie die Grundpreise für die nutzungsabhängigen Vergütungen mit einer schriftlichen Ankündigung von 3 Monaten zum darauffolgenden Monatsbeginn zu erhöhen, sofern und soweit sich seine für die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages anfallenden Kosten erhöht haben. Der Kunde hat das Recht, das Vertragsverhältnis innerhalb einer Frist von 1 Monat nach Zugang der Ankündigung schriftlich zu kündigen, wenn die Preiserhöhung mehr als 8 % des bisherigen Preises beträgt.

8.3 Sonstige Leistungen werden von Salesware nach Aufwand erbracht zu den jeweils im Zeitpunkt der Beauftragung geltenden allgemeinen Listenpreisen von Salesware.

8.4 Vergütungen werden zuzüglich MwSt. in der jeweils anfallenden gesetzlichen Höhe geschuldet.

9. Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

Der Kunde wird alle Pflichten und Obliegenheiten erfüllen, die zur Abwicklung des Vertrages erforderlich sind. Er wird insbesondere...

9.1 die ihm bzw. den Nutzern zugeordneten Nutzungs- und Zugangsberechtigungen geheim halten, vor dem Zugriff durch Dritte schützen und nicht an unberechtigte Nutzer weitergeben. Diese Daten sind durch geeignete und übliche Maßnahmen zu schützen. Der Kunde wird den Anbieter unverzüglich unterrichten, wenn der Verdacht besteht, dass die Zugangsdaten und/oder Kennwörter nicht berechtigten Personen bekannt geworden sein könnten;

9.2 die unter <https://app.salesware.de/installation> beschriebenen Zugangsvoraussetzungen schaffen;

9.3 die Beschränkungen/Verpflichtungen im Hinblick auf die Nutzungsrechte nach §7 einhalten, insbesondere

- a) keine Informationen oder Daten unbefugt abrufen oder abrufen lassen oder in Programme, die von Salesware betrieben werden, eingreifen oder eingreifen lassen oder in Datennetze von Salesware unbefugt eindringen oder ein solches Eindringen fördern;
- b) den im Rahmen der Vertragsbeziehung und/oder unter Nutzung der Anwendung möglichen Austausch von elektronischen Nachrichten nicht missbräuchlich für den unaufgeforderten Versand von Nachrichten und Informationen an Dritte zu Werbezwecken nutzen;
- c) Salesware von Ansprüchen Dritter freistellen, die auf einer rechtswidrigen Verwendung der Anwendung durch ihn beruhen oder die sich aus vom Kunden verursachten datenschutzrechtlichen, urheberrechtlichen oder sonstigen rechtlichen Streitigkeiten ergeben, die mit der Nutzung der Anwendung verbunden sind;
- d) die berechtigten Nutzer verpflichten, ihrerseits die für sie geltenden Bestimmungen dieses Vertrages einzuhalten.

9.4 die erforderliche Einwilligung des jeweils Betroffenen einholen, soweit er bei Nutzung der Anwendung personenbezogene Daten erhebt, verarbeitet oder nutzt und kein gesetzlicher Erlaubnistatbestand eingreift;

9.5 vor der Versendung von Daten und Informationen an Salesware diese auf Viren prüfen und dem Stand der Technik entsprechende Virenschutzprogramme einsetzen;

9.6 Mängel an Vertragsleistungen Salesware unverzüglich anzeigen. Unterlässt der Kunde die rechtzeitige Anzeige aus Gründen, die er zu vertreten hat, stellt dies eine Mitverursachung bzw. ein Mitverschulden dar. Soweit Salesware infolge der Unterlassung oder Verspätung der Anzeige nicht Abhilfe schaffen konnte, ist der Kunde nicht berechtigt, das vertragliche Entgelt ganz oder teilweise zu mindern, den Ersatz des durch den Mangel eingetretenen Schadens zu verlangen oder den Vertrag wegen des Mangels ohne Einhaltung einer Frist außerordentlich zu kündigen. Der Kunde hat darzulegen, dass er das Unterlassen der Anzeige nicht zu vertreten hat;

9.7 die vereinbarte Vergütung fristgerecht zahlen;

9.8 wenn er mit Hilfe der Softwareprodukte Daten übermittelt, diese regelmäßig und der Bedeutung der Daten entsprechend sichern und eigene Sicherungskopien erstellen, um bei Verlust der Daten und Informationen die Rekonstruktion derselben zu ermöglichen;

10. Haftung für Sach- und Rechtsmängel der Softwareprodukte

10.1 Mängelbeseitigung beim Kunden

Salesware wird aufgetretene Mängel in für den Kunden angemessener Zeit beheben. Grundsätzlich erfolgt die Behebung echter Mängel durch die Lieferung eines Updates oder durch Bereitstellung eines Patches oder Workarounds. In Absprache und gegen Vergütung erfolgen auch Vor-Ort-Einsätze von Salesware beim Kunden.

10.2 Mangelbegriff

Es liegt ein Sachmangel vor, wenn die Software nicht die in der jeweiligen Funktionsbeschreibung vereinbarte Beschaffenheit aufweisen oder sich nicht zu der vertraglich vereinbarten Verwendung eignen. Die Softwareprodukte sind frei von Rechtsmängeln, wenn Dritte in Bezug auf die Softwareprodukte keine oder nur die in diesem Vertrag übernommenen Rechte geltend machen können.

10.3 Die Behebung von Mängeln erfolgt nach Wahl von Salesware durch kostenfreie Nachbesserung oder Ersatzlieferung.

10.4 Eine Kündigung des Kunden gem. § 543 Abs. 2 Satz 1 Nr. 1 BGB wegen Nichtgewährung des vertragsgemäßen Gebrauchs ist erst zulässig, wenn Salesware ausreichende Gelegenheit zur Mängelbeseitigung gegeben wurde und diese fehlgeschlagen ist. Von einem Fehlschlagen der Mängelbeseitigung ist erst auszugehen, wenn diese unmöglich ist, wenn sie Salesware verweigert oder in unzumutbarer Weise verzögert wird, wenn begründete Zweifel bezüglich der Erfolgsaussichten bestehen oder wenn aus anderen Gründen eine Unzumutbarkeit für den Kunden gegeben ist.

10.5 Die Rechte des Kunden wegen Mängeln sind ausgeschlossen, soweit dieser ohne Zustimmung von Salesware Änderungen an der Mietsache vornimmt oder vornehmen lässt, es sei denn, der Kunde weist nach, dass die Änderungen keine für Salesware unzumutbaren Auswirkungen auf Analyse und Beseitigung der Mängel haben. Die Rechte des Kunden wegen Mängeln bleiben unberührt, sofern der Kunde zur Vornahme von Änderungen, insbesondere im Rahmen der Ausübung des Selbstbeseitigungsrechts gem. § 536 a Abs. 2 BGB berechtigt ist und diese fachgerecht ausgeführt sowie nachvollziehbar dokumentiert wurden.

10.6 Mängelanzeige sowie Untersuchungs- und Rügepflicht

An den Softwareprodukten aufgetretene Mängel sind vom Kunden gegenüber Salesware möglichst präzise zu beschreiben und über den First-Level-Support von Salesware an diesen zu melden. Die Mängelmeldung soll möglichst die mit dem Mangel auftretenden Symptome enthalten.

10.7 Untersuchungs- und Rügepflicht

Der Kunde ist verpflichtet, die unter dieser Vereinbarung gelieferten Softwareprodukte unverzüglich nach Freischaltung der Anwendung zu untersuchen. Offensichtliche Mängel sind Salesware möglichst unverzüglich nach Untersuchung schriftlich zu rügen. Bei Verletzung der Untersuchungs- und Rügepflicht gelten gelieferte Softwareprodukte in Ansehung des betreffenden Mangels als genehmigt (§ 377 HGB).

10.8 Nacherfüllung

Salesware ist berechtigt, die Nacherfüllung innerhalb angemessener Frist nach seiner Wahl durch Nachbesserung oder durch Neulieferung zu erledigen. Der Kunde kann innerhalb angemessener Frist eine Neulieferung oder Nachbesserung verlangen, wenn ihm die jeweils andere Form der Nacherfüllung nicht zumutbar ist.

Die Mangelbeseitigung durch Salesware kann durch schriftliche, telefonische oder auch elektronische Handlungsanweisungen oder Workarounds an den Kunden erfolgen, soweit dies dem Kunden zumutbar ist.

10.9 Unberechtigte Mängelanzeige

Stellt sich heraus, dass ein vom Kunden gemeldeter Mangel tatsächlich nicht besteht bzw. nicht auf die Softwareprodukte zurückzuführen ist, ist Salesware berechtigt, den mit Analyse und Bearbeitung des gemeldeten Mangels entstandenen Aufwand entsprechend der aktuellen Preisliste für Dienstleistungen gegenüber dem Kunden zu berechnen, sofern dem Kunden bei Meldung dieses Mangels Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zur Last fällt.

10.10 Minderung oder Rücktritt

Ist Salesware mit der Nacherfüllung innerhalb eines angemessenen Zeitraums nicht erfolgreich, ist der Kunde berechtigt, Salesware eine angemessene Frist zur erfolgreichen Nacherfüllung zu setzen. Ist Salesware auch innerhalb dieser Frist nicht erfolgreich, ist der Kunde nach seiner Wahl zur Minderung der Vergütung oder zum Rücktritt von der unter dieser Vereinbarung geschlossenen und betroffenen Einzelbestellung berechtigt.

Die Fristsetzung durch den Kunden ist entbehrlich, wenn dies dem Kunden nicht zumutbar ist. Dies ist insbesondere der Fall, wenn Salesware die Nacherfüllung ernsthaft und endgültig verweigert hat.

10.11 Schadensersatz und Aufwendungsersatz

Neben der Kündigung unter dieser Vereinbarung oder der Minderung kann der Kunde, wenn Salesware ein Verschulden trifft, Schadensersatz statt der Leistung oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen verlangen.

10.12 Beschränkung der Ansprüche des Kunden bei unerheblichen Mängeln

Das Recht zur Kündigung und Schadensersatz an der Stelle der ganzen Leistung besteht nur bei erheblichen Mängeln.

10.13 Maßnahmen bei Schutzrechtsverletzungen

Macht ein Dritter die Verletzung von Schutzrechten gegenüber dem Kunden wegen Nutzung der Softwareprodukte geltend, wird der Kunde Salesware darüber unverzüglich informieren und Salesware so weit als möglich die Verteidigung gegen diese Ansprüche überlassen. Dabei wird der Kunde Salesware jede zumutbare Unterstützung gewähren. Insbesondere wird der Kunde Salesware sämtliche erforderlichen Informationen über den Einsatz und die eventuelle Bearbeitung der vertragsgegenständlichen Softwareprodukte möglichst schriftlich übermitteln und vorhandene Unterlagen dazu überlassen.

Soweit Schutzrechte Dritter verletzt sind, kann Salesware nach seiner Wahl die Nacherfüllung dadurch vornehmen, dass Salesware

- > von dem über das verletzte Schutzrecht Verfügungsberechtigten zugunsten des Kunden ein für die Zwecke der bestehenden Vereinbarung ausreichendes Nutzungsrecht erwirkt, oder
- > das schutzrechtsverletzende Softwareprodukt ohne oder nur mit für den Kunden akzeptablen Auswirkungen auf die Funktionalität ändert, oder
- > die schutzrechtsverletzenden Softwareprodukte ohne oder nur mit für den Kunden akzeptablen Auswirkungen auf die Funktionalität gegen eine Software austauscht, deren vertragsgemäße Nutzung keine Schutzrechte verletzt, oder
- > einen neuen Versionsstand liefert, bei dessen vertragsgemäßer Nutzung keine Schutzrechte Dritter verletzt werden.

Im Übrigen gelten die Regelungen über Rechtsmängel entsprechend.

11. Haftungsbeschränkungen

11.1 Salesware haftet im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen jeweils unbeschränkt für Schäden

- a) aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung bzw. sonst auf vorsätzlichem oder fahrlässigem Verhalten von Salesware oder eines seiner gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruhen;
- b) wegen des Fehlens oder des Wegfalls einer zugesicherten Eigenschaft bzw. bei Nichteinhaltung einer Garantie;
- c) die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung bzw. sonst auf vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Verhalten von Salesware oder eines seiner gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruhen.

11.2 Salesware haftet unter Begrenzung auf Ersatz des vertragstypischen vorhersehbaren Schadens für solche Schäden, die auf einer leicht fahrlässigen Verletzung von wesentlichen Pflichten durch Salesware oder einen seiner gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruhen. Wesentliche Pflichten sind Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde vertrauen darf.

11.3 Salesware haftet für sonstige Fälle leicht fahrlässigen Verhaltens begrenzt auf das sechsfache der monatlichen Miete je Schadensfall.

11.4 Die verschuldensunabhängige Haftung von Salesware nach § 536 a Abs. 1, 1. Alternative BGB wegen Mängeln, die bereits zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses vorhanden sind, ist ausgeschlossen.

11.5 Salesware haftet bei einfach fahrlässig verursachtem Datenverlust nur für den Schaden, der auch bei ordnungsgemäßer und regelmäßiger, der Bedeutung der Daten angemessener Datensicherung durch den Kunden angefallen wäre; diese Begrenzung gilt nicht, wenn die Datensicherung aus vom Vermieter zu vertretenden Gründen behindert oder unmöglich war.

11.6 Die vorstehenden Bestimmungen gelten sinngemäß auch für die Haftung von Salesware im Hinblick auf den Ersatz vergeblicher Aufwendungen.

11.7 Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

12. Laufzeit, Kündigung

12.1 Das Vertragsverhältnis beginnt mit Zustandekommen des Vertrages und wird auf unbestimmte Zeit geschlossen. Die Bereitstellung der Leistungen erfolgt ab dem im Angebot/der Bestellung vereinbarten Zeitpunkt.

12.2 Das Vertragsverhältnis kann von beiden Parteien schriftlich mit einer Frist von einem Monat zum Monatsende ordentlich gekündigt werden.

12.3 Die außerordentliche Kündigung wegen oder im Zusammenhang mit einer Pflichtverletzung ist nur nach vorangegangener schriftlicher Abmahnung mit angemessener Fristsetzung von nicht unter 10 Werktagen möglich.

13. Schlussbestimmungen

Auf das Vertragsverhältnis findet deutsches materielles Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts Anwendung.

Nebenbestimmungen außerhalb dieses Vertrages und seiner Anhänge bestehen nicht. Änderungen oder Ergänzungen dieses Vertrages und der Anhänge bedürfen der zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Dies gilt auch für die Abbedingung des Schriftformerfordernisses.

Die etwaige Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen dieses Vertrages beeinträchtigt nicht die Gültigkeit des übrigen Vertragsinhaltes.

Ergeben sich in der praktischen Anwendung dieses Vertrages Lücken, die die Vertragspartner nicht vorgesehen haben, oder wird die Unwirksamkeit einer Regelung im Sinne von Abs. 4 rechtskräftig oder von beiden Parteien übereinstimmend festgestellt, so verpflichten sie sich, diese Lücke oder unwirksame Regelung in sachlicher, am wirtschaftlichen Zweck des Vertrages orientierter angemessener Weise auszufüllen bzw. zu ersetzen.

Ausschließlicher Gerichtsstand ist, sofern nicht eine Norm zwingend einen anderen Gerichtsstand anordnet, das für den Sitz von Salesware zuständige Gericht.