

Allgemeine

Nutzungsbedingungen von Salesware

1. Allgemeins, Leistungsinhalt

1.1 Der Hersteller räumt dem Anwender das nicht ausschließliche, zeitlich befristete Recht ein, die in der Bestellung vereinbarten Lizenztypen der Software „Salesware“ während der Vertragslaufzeit gemäß den nachfolgenden Regelungen auf seiner Cloud-Plattform zu nutzen; alle Rechte an Salesware verbleiben beim Hersteller. Details der Nutzungsrechte werden in Ziffer 6 geregelt.

1.2 Salesware dient als Ergänzung für vorhandene ERP-Systeme des Anwenders. Salesware basiert auf den Daten und Funktionen des zugrunde liegenden ERP-Systems und kombiniert die dort befindlichen Daten und Prozesse mit den erweiterten Möglichkeiten und Funktionen von Salesware.

a) Grundlage für die Funktionsweise von Salesware stellt eine „Salesware-Anwendungsumgebung“ dar, für die – pro ERP-Mandant – die Anwendungs-, Konfigurations- und Indexdaten vom Anwender enthalten sind und diese für weitere, einzeln buchbare, „Salesware-Lizenztypen“ bereitstehen. Einer Salesware-Anwendungsumgebung werden die gebuchten lizenzierten Benutzer, Lizenztypen, Volumenpakete und Optionen zugewiesen. Die Einrichtung und Konfiguration der Anwendungsumgebung obliegt dem Anwender.

b) ERP-Mandanten werden einer Salesware-Anwendungsumgebung 1:1 zugeordnet. Pro ERP-Mandant ist daher eine (1) Salesware-Anwendungsumgebung notwendig. Ein ERP-Mandant ist ein logisch abgegrenzter Bereich innerhalb eines installierten ERP-Systems, um Standorte und/oder Organisationseinheiten und/oder verbundene Firmen zu trennen und diese unabhängig zu führen. Nicht jeder ERP-Mandant des Anwenders muss zwangsläufig in Salesware eingebunden werden.

c) Die Salesware-Lizenztypen sind in verschiedenen funktionellen Ausprägungen verfügbar und dienen unterschiedlichen Anwendungszwecken. Jeder einzelne Lizenztyp hat spezifische technische und lizenzrechtliche Eigenschaften. Die genauen Umfänge sind in Ziffer 5.3 näher beschrieben.

1.3 Salesware indiziert/synchronisiert zu Beginn der Nutzung sowie fortlaufend die notwendigen Daten aus dem ERP-System des Anwenders mit Salesware bzw. der Salesware-Anwendungsumgebung. Dies erfolgt über einen am Anwender-System installierten „SaleswareConnector“, der die Kommunikation mit der Salesware-Cloud ermöglicht, aufrechterhält und mit dem ERP-System synchronisiert. Die Installation und die Inbetriebnahme des Salesware-Connectors sind nicht Bestandteil dieses Vertrags.

1.4 Salesware enthält eine Online-Hilfe-Funktion, mittels derer Funktionalitäten erläutert werden.

1.5. Salesware enthält mehrere separate Lizenztypen, die sich nach Funktion und Lizenzierung unterscheiden. Der vom Anwender gewählte Lizenztyp und dessen beinhaltete Funktionen/Parameter (Benutzer-Anzahl / Inklusiv-Volumen, etc.) sind in der Bestellung festgelegt. Explizit geschuldet ist daher nicht alles, was in diesen Bedingungen aufgeführt ist, sondern lediglich das was explizit bestellt wurde.

1.6. Salesware ist auf Standardversionen des zu Grunde liegenden ERP-Systems abgestimmt. Standardversionen sind nicht durch Modifikationen auf die Bedürfnisse des Anwenders angepasste Versionen des ERP-Systems. Die Funktionalität von Salesware kann in weiten Teilen mittels Parametrisierung und Anpassung an individualisierte ERP-Umgebungen angepasst werden. Die Individualisierung von Salesware ist jedoch nicht Teil der in diesem Vertrag geschuldeten Leistungen des Anbieters.

1.7. Die Leistung des Anbieters beinhaltet keinen Anspruch des Anwenders auf Vornahme von Programmweiterungen oder Programmänderungen nach Bereitstellung von Salesware.

1.8 Der Hersteller behält sich vor, die Unterstützung von technischen Standards und Sicherheitsmaßnahmen zu ändern, sofern entweder die Änderung einer Verbesserung der Sicherheit dient, rechtlich zwingend vorgeschrieben ist oder mit der Änderung keine erheblichen Einschränkungen des vertragsgemäßen Gebrauchs verbunden sind.

1.9 Die unter Ziffer 6 genannten Nutzungsrechte werden dem Anwender unter der aufschiebenden Bedingung eingeräumt, dass er

- die fälligen Lizenzgebühren vollständig entrichtet und
- sich vor der ersten Nutzung von Salesware gemäß Ziffer 2.6 dieser Salesware Nutzungsbedingungen beim Hersteller als Endkunde registrieren lässt.

1.10. Diese Nutzungsbedingungen regeln die Nutzung von Salesware und haben im Falle von Widersprüchen oder abweichenden Regelungen Vorrang vor den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Salesware GmbH. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten ergänzend, sofern sie nicht durch diese Nutzungsbedingungen modifiziert oder ersetzt werden

2. Bereitstellung von Salesware

2.1. Der Anbieter hält ab dem in der Bestellung vereinbarten Zeitpunkt auf einer zentralen Datenverarbeitungsanlage (Cloud Infrastruktur) Salesware in der jeweils aktuellen Version zur Nutzung nach Maßgabe der nachfolgenden Regelungen bereit. Der Anwender hat keinen Anspruch auf die Bereitstellung von Salesware Altversionen. Die Preise verstehen sich unverpackt. Liefer- und Transportkosten werden gesondert berechnet.

2.2. Der Hersteller gewährleistet, dass Salesware

- während der Vertragslaufzeit frei von Mängeln ist,
- frei von Viren und ähnlichen Beschädigungen ist, welche die Tauglichkeit von Salesware zum vertragsgemäßen Gebrauch aufheben.

2.3. Der Hersteller übermittelt dem Anwender Zugangsdaten zur Administration des eigenen Salesware-Lizenztyps bzw. der Salesware-Anwendungsumgebung. Der Anwender kann dann die Konfigurationen selbst vornehmen. Dazu zählt u.a. die Zuordnung der im ERP-System (bzw. im jeweiligen zugeordneten Mandanten des ERP-Systems) des Anwenders konfigurierten Zahlungsarten, Versandarten, Belegarten etc., sowie die Verwaltung der für Salesware zu konfigurierende Benutzer

und Gruppen und deren zugewiesenen Rechte, für die der Anwender verantwortlich ist.

2.4. Salesware ist eine Cloud-Lösung, deren besonderer Vorteil in ihrer Flexibilität und der ständigen Fortentwicklung und Anpassung an Bedürfnisse der Anwender besteht. Es kann daher vorkommen, dass mit der Bereitstellung einer neuen Version oder einer Änderung, eine Änderung von Funktionalitäten von Salesware, durch Salesware unterstützte Arbeitsabläufe des Anwenders und/oder Beschränkungen in der Verwendbarkeit bisher erzeugter Daten einhergehen. Ein Anspruch des Anwenders auf die Beibehaltung von Funktionen besteht daher nicht.

2.5. Die notwendigen Systemvoraussetzungen auf Seiten des Anwenders werden auf der Website des Herstellers festgelegt. Diese können sich ändern. Über Änderungen der Systemvoraussetzungen wird der Anbieter den Anwender rechtzeitig, mindestens vier Wochen vor deren Anwendung, informieren. Widerspricht der Anwender den neuen Systemvoraussetzungen nicht innerhalb von zwei Wochen ab Kenntnis, werden die neuen Systemvoraussetzungen wirksam. Andernfalls kann der Anwender den Vertrag zum Inkrafttreten der neuen Systemvoraussetzungen kündigen. Für die Beschaffenheit der erforderlichen Hard- und Software auf Seiten des Anwenders sowie für die Telekommunikationsverbindung zwischen dem Anwender und dem Anbieter bis zum Übergabepunkt ist der Anbieter nicht verantwortlich.

2.6. Bedingung für die Einräumung der Nutzungsrechte von Salesware nach Ziffer 6. dieser Salesware Nutzungsbedingungen ist die Registrierung des (End-) Anwenders als Endkunde beim Hersteller.

2.7. Der Hersteller ist zur Beauftragung von Subunternehmern berechtigt.

3. Technische Verfügbarkeit

3.1. Der Hersteller übermittelt dem Anwender Zugangsdaten zur Administration des eigenen Salesware-Lizenztyps bzw. der Salesware-Umgebung. Der Anwender kann dann die Konfigurationen selbst vornehmen.

3.2. Der Hersteller schuldet die vereinbarte Verfügbarkeit von Salesware und der Daten von Salesware am Übergabepunkt. Salesware steht dem Anwender im Jahresmittel zu 98% zur Verfügung. Diese 98% reduzieren sich um Zeiten notwendiger Wartungsarbeiten an Hard- und Software des Herstellers. Diese Arbeiten dauern in der Regel nicht länger als 4 Stunden. Ist absehbar, dass sie länger dauern werden, wird der Hersteller den Anwender möglichst drei Tage zuvor davon in Kenntnis setzen.

4. Erhaltungspflicht des Herstellers; Rechte des Anwenders bei Mängeln

4.1. Der Hersteller wird für die Dauer des Vertrages in einem zum vertragsgemäßen Gebrauch geeigneten Zustand erhalten und die dazu erforderlichen Instandhaltungs- und Instandsetzungsarbeiten durchführen. Die entsprechenden Maßnahmen werden in regelmäßigen Wartungsintervallen sowie beim Auftreten von Mängeln, Störungen oder Schäden durchgeführt. Auf die Berechtigung des Herstellers gem. Ziffer 2.4, Funktionalitäten hinzuzufügen, abzuändern oder auch abzuschaffen wird hingewiesen.

4.2. Der Anwender hat dem Hersteller auftretende Mängel, Störungen oder Schäden unverzüglich anzuzeigen. Mängel sind innerhalb von zwei Wochen nach Entdeckung schriftlich anzuzeigen, sofern sie nicht bereits offensichtlich waren. Offensichtliche Mängel müssen innerhalb von zwei Wochen nach Bereitstellung von Salesware schriftlich gemeldet werden. Die rechtzeitige Anzeige ist Voraussetzung für die Geltendmachung von Gewährleistungsansprüchen. Gesetzliche Rechte bleiben unberührt.

4.3. Die Behebung von Mängeln erfolgt durch kostenfreie Nachbesserung bzw. Reparatur der Vertragsgegenstände nach Wahl des Herstellers. Hierzu ist dem Hersteller ein angemessener Zeitraum einzuräumen.

4.4. Der Hersteller ist für alle Arbeiten der hierzu erforderliche Zugriff auf die Vertragsgegenstände von dem Anwender zu gewähren.

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

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

5. Lizenztypen

5.1. Der Anwender erhält je nach bestelltem Lizenztyp unterschiedliche Funktionsumfänge und darauf aufbauende Nutzungsrechte. Eine Übersicht der verfügbaren Lizenztypen, Funktionen und Preise ist unter <https://salesware.de/features> abrufbar.

5.2. Die Einräumung der Nutzungsrechte erfolgt mandantenbezogen (vgl. Ziffer 1.2 lit. b). Jeder Mandant benötigt einen eigenen Lizenztyp in einer separaten Lizenzumgebung.

5.3. Zur Administration von Salesware benötigt der Anwender eine Admin-Lizenz. Eine erste Admin-Lizenz wird pro Anwender und Mandant kostenfrei bereitgestellt. Weitere Admin-Lizenzen sind lizenzierungspflichtig.

5.4. Salesware User-Lizenz & Commerce B2B-Portal

5.4.1. Die Salesware User-Lizenz ist eine benutzergebundene Lizenz mit den Abstufungen Basic, Professional und Enterprise. Die gewählte Lizenzstufe bestimmt die verfügbaren Funktionen.

5.4.2. Die Lizenzierung der Salesware User-Lizenz erfolgt als „Named User“-Lizenz je ERP-Mandant.

5.4.3. Das Commerce B2B-Portal ermöglicht die Integration von Endkunden in die Prozesse des Anwenders, inklusive Self-Service-Funktionen und Bestellmöglichkeiten.

5.4.4. Die Abrechnung für die Nutzung des Commerce B2B-Portals erfolgt je übertragener Warenkorbposition.

5.5. Add-Ons & Erweiterungen

5.5.1. Zusätzliche Funktionen wie Mail-Integration, Automatische Auftragsanlage oder API-Anbindungen können separat als Add-Ons lizenziert werden.

5.5.2. Eine Übersicht der verfügbaren Add-Ons und deren Preise ist unter <https://salesware.de/features> abrufbar.

5.6. Der Anwender hat das Recht, einmal pro Kalendermonat seine gebuchten Lizenztypen und -umfänge innerhalb derselben Salesware-Umgebung anzupassen. Eine Hochstufung ist jederzeit möglich, eine Herabstufung mit einer Frist von 14 Tagen zum Monatsende. Die Änderung erfolgt über das Kundenportal oder durch schriftliche Mitteilung an den Hersteller.

5.7. Der Anwender kann auf Wunsch eine höhere Lizenzstufe für einen Testzeitraum von maximal 30 Tagen aktivieren. Während des Testzeitraums fallen keine zusätzlichen Kosten an. Nach Ablauf des Testzeitraums kann der Anwender die höhere Lizenzstufe kostenpflichtig übernehmen oder automatisch auf die vorherige Lizenzstufe zurückgestuft werden. Ein Wechsel auf eine niedrigere Lizenzstufe innerhalb des Testzeitraums ist nicht möglich.

5.8. Ein Downgrade von höheren Lizenztypen auf niedrigere ist zum Monatsende mit einer Ankündigungsfrist von 14 Tagen möglich. Funktionen, die in niedrigeren Lizenztypen nicht enthalten sind, werden automatisch deaktiviert. Eine rückwirkende Erstattung für bereits gezahlte höhere Lizenzgebühren ist ausgeschlossen.

6. Nutzungsrechte des Anwenders

6.1. Soweit in der Bestellung oder in anderer Weise schriftlich zwischen den Parteien vereinbart, erhält der Anwender ein einfaches, nicht unterlizenzierbares und nicht übertragbares Nutzungsrecht an Salesware, das auf die Laufzeit dieses Vertrages beschränkt ist und den nachstehenden Regelungen unterliegt.

6.2. Der Anwender ist nicht berechtigt, Änderungen an Salesware und den verbundenen Lizenztypen vorzunehmen, darf sie jedoch für seine Zwecke parametrisieren.

6.3. Sofern der Hersteller während der Laufzeit neue Versionen, Updates, Upgrades oder andere Neulieferungen im Hinblick auf Salesware und die verbundenen Lizenztypen vornimmt, gelten die vorstehenden Rechte auch für diese.

6.4. Rechte, die dem Anwender vorstehend nicht ausdrücklich eingeräumt wurden, stehen ihm nicht zu. Der Anwender ist insbesondere nicht berechtigt, Salesware über die vereinbarte Nutzung hinaus zu verwenden, von Dritten nutzen zu lassen.

oder Dritten zugänglich zu machen, es sei denn, der Hersteller hat dem zuvor ausdrücklich zugestimmt. Insbesondere ist es nicht gestattet, Salesware zu vervielfältigen, zu veräußern oder zeitlich begrenzt zu überlassen – insbesondere nicht zu vermieten oder zu verleihen.

6.5. Soweit in der Bestellung oder schriftlich zwischen den Parteien vereinbart, erhält der Anwender ein einfaches, nicht übertragbares und nicht unterlizenzierbares Nutzungsrecht an Salesware für die Dauer des Vertrages. Dieses Nutzungsrecht erlaubt dem Anwender, Salesware ausschließlich im Rahmen der vertraglichen Vereinbarungen und nach Maßgabe der folgenden Regelungen zu nutzen.

6.6. Falls eine Named-User-Lizenz vereinbart wurde, gelten ergänzend folgende Bestimmungen:

- Personengebundene Lizenz: Jeder Named User ist eine natürliche Person, die vom Anwender als Nutzer bestimmt wird und Salesware im Rahmen der Lizenzvereinbarung nutzen darf.
- Einschränkung auf eine parallele Nutzung: Named User dürfen Salesware auf mehreren Endgeräten (z. B. PC, Tablet, Mobiltelefon) installieren, jedoch ist eine gleichzeitige Nutzung auf mehreren Geräten durch denselben Named User nicht gestattet.
- Regelung zur Neuzuweisung: Eine Neuzuweisung eines Named Users ist frühestens vier Wochen nach der Erstzuweisung zulässig. Eine frühere Neuzuweisung ist nur gestattet, wenn der betroffene Named User Salesware dauerhaft nicht mehr nutzt (z. B. aufgrund von Kündigung, Krankheit oder interner Umstrukturierung). In diesem Fall ist der Anwender verpflichtet, den Zugang des ehemaligen Named Users zu sperren und dem Hersteller die Neuzuweisung auf Anfrage nachzuweisen.

6.7. Die Nutzung von Salesware durch den Anwender selbst oder von ihm beauftragte Dritte ist ausschließlich für eigene betriebliche Zwecke gestattet. Dies umfasst:

- Die Verarbeitung eigener Daten des Anwenders sowie
- Die Nutzung durch verbundene Unternehmen gemäß §§ 15 ff. AktG.

Eine entgeltliche oder unentgeltliche Überlassung von Salesware an nicht verbundene Dritte, eine Unterlizenzierung oder die Bereitstellung von Salesware als Dienstleistung für Dritte ist ausdrücklich untersagt, sofern der Hersteller dies nicht ausdrücklich genehmigt hat.

Ausnahme: Der Hersteller kann eine Nutzung durch Endkunden im Rahmen des Commerce B2B-Portals gestatten (siehe 6.8).

Der Anwender verpflichtet sich, verbundene Unternehmen sowie alle vom Hersteller genehmigten Dritten auf die Einhaltung dieser Nutzungsbedingungen zu verpflichten. Der Anwender haftet für Verstöße dieser Unternehmen und Dritten gegenüber dem Hersteller.

6.8. Falls der Anwender seinen Endkunden Nutzungsrechte an Salesware über das Commerce B2B-Portal bereitstellt, gelten ergänzend folgende Bestimmungen:

- Kein weitergehendes Nutzungsrecht: Der Anwender darf seinen Endkunden keine weitergehenden Rechte an Salesware einräumen als in diesen Nutzungsbedingungen vorgesehen.
- Eingeschränkte Nutzung: Endkunden erhalten lediglich ein einfaches, nicht übertragbares Nutzungsrecht, das auf die Dauer der Vereinbarung beschränkt ist.
- Abrechnung nach Nutzung: Die Nutzung des Commerce B2B-Portals wird nicht pro Business-Login, sondern je übertragener Warenkorbposition abgerechnet.

Der Anwender verpflichtet sich, sicherzustellen, dass seine Endkunden Salesware ausschließlich im Rahmen der vereinbarten Nutzungsrechte verwenden.

6.8. Der Anwender ist ausdrücklich nicht berechtigt,

- Salesware zu verändern, modifizieren oder bearbeiten, einschließlich Dekompilierung, Reverse Engineering oder Disassemblierung,
- Programmfehler eigenständig oder durch Dritte zu beseitigen,
- Urheberrechtsvermerke, Marken oder andere Schutzrechte des Herstellers zu entfernen oder zu verändern,
- Salesware in einer Weise zu nutzen, die gegen geltende Gesetze, vertragliche Vereinbarungen oder regulatorische Anforderungen verstößt.

6.9. Vertraglich festgelegte Nutzung: Der Anwender darf Salesware nur im vereinbarten Umfang nutzen. Der zulässige Umfang richtet sich nach der Bestellung und umfasst unter anderem die Anzahl der lizenzierten Benutzer, die maximal zulässige Anzahl an Transaktionen, die Anzahl von Mandanten und die genutzten Ressourcen.

Erweiterung des Nutzungsumfangs: Falls der Anwender über den vertraglich festgelegten Umfang hinausgehende Ressourcen oder Funktionen nutzt (z. B. mehr Benutzer, mehr Transaktionen oder zusätzliche Mandanten), ist er verpflichtet, diese Nutzung dem Hersteller unverzüglich mitzuteilen.

Automatische Nachberechnung: Der Hersteller behält sich das Recht vor, eine übermäßige Nutzung nachträglich gemäß der gültigen Preisliste abzurechnen, auch wenn die erweiterte Nutzung zunächst technisch ermöglicht wurde.

6.10. Falls der Anwender Salesware vorsätzlich oder grob fahrlässig über den vereinbarten Umfang hinaus nutzt, ist der Hersteller berechtigt, die doppelten Entgelte für die übermäßige Nutzung gemäß der zum Zeitpunkt der Nutzung gültigen Preisliste zu verlangen.

Ein Verstoß liegt insbesondere vor, wenn:

- Ein Named User von mehreren Personen gleichzeitig genutzt wird,
- Unberechtigte Dritte Zugriff auf Salesware erhalten,
- Funktionen über die lizenzierte Anzahl an Transaktionen oder Mandanten hinaus genutzt werden, ohne dass dies mit dem Hersteller abgestimmt wurde.

Der Hersteller behält sich zudem das Recht vor, den Zugang zu Salesware zu sperren oder den Vertrag außerordentlich zu kündigen, falls der Anwender wiederholt gegen diese Regelungen verstößt.

7. Pflichten des Anwenders

7.1. Der Anwender ist verantwortlich für die ordnungsgemäße Nutzung von Salesware und muss einen dauerhaften Zugang zum Internet sicherstellen.

Der Anwender trägt die Verantwortung für die Erfüllung der technischen Systemvoraussetzungen, einschließlich der notwendigen Infrastruktur und Drittanbieter-Lizenzierungen. Dies gilt insbesondere für die Telekommunikationsverbindung zwischen dem Anwender und der Salesware-Cloud.

7.2. Der Hersteller ist berechtigt, die Berechtigung zur Nutzung von Salesware automatisiert zu überprüfen. Hierfür kann Salesware mit einer Überprüfungsfunktion ausgestattet sein, die vor, während oder nach der Nutzung die Berechtigung des Anwenders und seiner Endkunden überprüft.

Schlägt die Überprüfung fehl, ist der Hersteller berechtigt, den Leistungsumfang einzuschränken.

Falls eine Einschränkung fälschlicherweise erfolgt, hat der Anwender Anspruch auf Schadenersatz nur in dem Umfang, in dem der Hersteller für die Einschränkung verantwortlich ist (vgl. Ziffer 10).

7.3. Der Anwender benennt einen qualifizierten Ansprechpartner, der mit der Nutzung von Salesware vertraut ist. Dieser Ansprechpartner (oder ein vom Anwender beauftragter Dritter) muss in der Lage sein, vom Hersteller bereitgestellte Handlungsanweisungen, Programmänderungen oder Lösungsschritte umzusetzen.

Der Anwender stellt sicher, dass seine Mitarbeiter mit den notwendigen Systemanforderungen für Updates und Upgrades vertraut sind und die erforderliche technische und lizenzrechtliche Einsatzumgebung auf eigene Kosten bereitstellen.

Falls erforderlich, sind die Mitarbeiter des Anwenders verpflichtet, mit den Servicemitarbeitern des Herstellers zusammenzuarbeiten, um Fehler zu beheben oder Support-Anfragen effizient zu klären.

7.4. Der Anwender ist verpflichtet, ihm vom Hersteller übermittelte Passwörter und Zugangsdaten vertraulich zu behandeln und vor Missbrauch zu schützen.

Falls der Verdacht besteht, dass Zugangsdaten oder Kennwörter unbefugten Personen bekannt geworden sein könnten, muss der Anwender den Hersteller unverzüglich informieren.

Der Anwender ist verantwortlich für die regelmäßige Sicherung seiner eigenen Daten. Der Hersteller weist ausdrücklich darauf hin, dass eine Datensicherung insbesondere vor jeder Support- oder Wartungsmaßnahme erforderlich ist.

Der Anwender verpflichtet sich, bei der Nutzung von Salesware die geltenden Datenschutzgesetze, insbesondere das BDSG und die DSGVO, einzuhalten (vgl. ergänzend Ziffer 14).

7.5. Der Anwender ist verpflichtet, Mängel oder Störungen in Salesware unverzüglich an den Hersteller zu melden.

Falls der Anwender die Mängelanzeige verzögert oder unterlässt, kann dies als Mitverschulden gewertet werden.

Falls der Hersteller aufgrund einer verspäteten Anzeige keine Abhilfe schaffen konnte, ist der Anwender nicht berechtigt, das vertragliche Entgelt zu mindern, Schadenersatz zu fordern oder den Vertrag außerordentlich zu kündigen.

Der Anwender muss nachweisen, dass eine verspätete oder unterlassene Meldung nicht in seiner Verantwortung lag.

8. Vergütung

8.1. Die in der Bestellung vereinbarten Preise gelten als verbindlich. Alle angegebenen Preise verstehen sich zuzüglich der jeweils gesetzlich gültigen Mehrwertsteuer.

8.2. Der Hersteller ist berechtigt, die Preise schriftlich mit einer Ankündigungsfrist von einem Monat zum Monatsanfang zu erhöhen. Sollte die Preiserhöhung innerhalb eines Monats mehr als acht Prozent betragen, hat der Anwender das Recht, den zugrunde liegenden Vertrag mit einer Frist von 14 Tagen vor dem Wirksamwerden der Preiserhöhung schriftlich zu kündigen.

8.3. Der Anwender darf Zahlungen ausschließlich an den Hersteller oder an schriftlich bevollmächtigte Personen leisten. Rechnungen sind spätestens zu dem auf der Rechnung angegebenen Fälligkeitsdatum zu begleichen. Falls kein spezifisches Fälligkeitsdatum auf der Rechnung angegeben ist, ist der Rechnungsbetrag innerhalb von acht Tagen ab Rechnungsdatum netto Kasse frei Zahlstelle zu zahlen, sofern keine anderweitige Vereinbarung besteht.

8.4. Gerät der Anwender mit der Zahlung in schuldhaftem oder unverschuldetem Verzug, ist der Hersteller berechtigt, nach billigem Ermessen und unter Berücksichtigung technischer Möglichkeiten angemessene Maßnahmen zu ergreifen. Diese Maßnahmen können die Einschränkung des Leistungsumfangs der betroffenen Produkte, die Unterbindung der Nutzung von Salesware oder in schwerwiegenden Fällen die außerordentliche Kündigung des Vertrags umfassen.

Eine Einschränkung oder Kündigung erfolgt nicht, wenn der Anwender den Zahlungsverzug nicht zu vertreten hat. Das Verschulden von Erfüllungsgehilfen des Anwenders wird dem Anwender zugerechnet.

9. Haftung des Herstellers

9.1. Der Hersteller haftet uneingeschränkt für Schäden, die durch Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit seitens des Herstellers, seiner gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen verursacht wurden. Ebenso haftet der Hersteller uneingeschränkt für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, sofern diese auf eine Pflichtverletzung des Herstellers, seiner gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen zurückzuführen sind.

9.2. Für sonstige schuldhafte Verletzungen wesentlicher Vertragspflichten haftet der Hersteller unabhängig vom Rechtsgrund. Die Haftung ist jedoch der Höhe nach auf den typischerweise vorhersehbaren Schaden bzw. die typischerweise vorhersehbaren Aufwendungen begrenzt.

Die gesetzlichen Minderungs- und Kündigungsrechte des Anwenders bleiben unberührt.

9.3. Soweit in diesen Nutzungsbedingungen nicht ausdrücklich anders geregelt, ist die Haftung des Herstellers ausgeschlossen.

9.4. Die Parteien stimmen überein, dass der vertragstypische Schaden gemäß Ziffer 10.2 maximal das jährliche Auftragsvolumen des betroffenen Anwenderzugangs (Lizenzumgebung) nicht übersteigt. Die Haftung des Herstellers für vertragliche Schäden ist auf das jährliche Auftragsvolumen des betroffenen Anwenderzugangs (Lizenzumgebung) beschränkt. Diese Begrenzung gilt nicht für Schäden aus vorsätzlicher oder grob fahrlässiger Pflichtverletzung, für die Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit sowie für Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz. Ergänzend gelten die in den AGB der Salesware GmbH festgelegten Haftungsregelungen, soweit sie nicht durch diese Nutzungsbedingungen modifiziert werden

9.5. Der Hersteller haftet nicht für Schäden, die der Anwender durch zumutbare Maßnahmen hätte verhindern können. Zu solchen Maßnahmen gehören insbesondere regelmäßige Datensicherungen sowie organisatorische und technische Vorkehrungen zur Vermeidung von Datenverlusten oder Systemausfällen.

9.6. Die in dieser Ziffer 9 festgelegten Haftungsregelungen gelten auch zugunsten der Angestellten und sonstigen Erfüllungsgehilfen des Herstellers.

9.7. Die Bestimmungen des Produkthaftungsgesetzes sowie die Haftung wegen Arglist bleiben durch diese Regelungen unberührt.

9.8. Der Anwender hat sich ein Mitverschulden anrechnen zu lassen, falls er zur Entstehung eines Schadens beigetragen hat. Dies gilt insbesondere für Fälle von:

- unzureichender Erbringung von Mitwirkungsleistungen,
- ungenauen oder verspäteten Fehlermeldungen,
- Organisationsfehlern, oder
- fehlenden oder unzureichenden Datensicherungen.

Diese Regelungen zur Haftung gelten vorrangig vor den allgemeinen Geschäftsbedingungen der Salesware GmbH für die Nutzung von Salesware. Ergänzend gelten die allgemeinen Haftungsregelungen der AGB, sofern sie nicht im Widerspruch zu diesen Nutzungsbedingungen stehen.

9.9. Die verschuldensunabhängige Haftung für anfängliche Mängel gemäß § 536a Abs. 1 BGB wird ausdrücklich ausgeschlossen.

10. Datensicherung

10.1. Der Anwender ist allein verantwortlich für die Einrichtung und Nutzung von Salesware, die ordnungsgemäße Verarbeitung seiner Daten, die Qualität der erzielten Ergebnisse sowie die regelmäßige Datensicherung seines ERP-Systems.

Diese Verantwortung umfasst auch die Einhaltung aller rechtlichen Anforderungen hinsichtlich der Nutzung, Aufbewahrung und Archivierung der Daten des Anwenders. Dazu gehören unter anderem die Vorschriften des Handelsgesetzbuchs (HGB), die Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung (GoB) und die Grundsätze zum Datenzugriff und zur Prüfbarkeit digitaler Unterlagen (GoBD).

Die Gewährleistung für neu hergestellte Sachen beträgt zwölf Monate, sofern nichts anderes vereinbart wurde. Für gebrauchte Sachen ist die Gewährleistung ausgeschlossen. Die Gewährleistungsfrist beginnt mit dem Übergang der Gefahr auf den Anwender.

10.2. Der Anwender wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass automatische Erfolgsmeldungen einer Datensicherung nicht zwangsläufig bedeuten, dass eine funktionierende Sicherung vorliegt.

Um sicherzustellen, dass die gesicherten Daten im Bedarfsfall wiederhergestellt werden können, sollte der Anwender regelmäßig eine Rücksicherung durchführen. Dabei wird geprüft, ob sich der gespeicherte Datenbestand vollständig oder teilweise auf ein Medium wiederherstellen lässt.

Der Hersteller empfiehlt dem Anwender, abhängig von der Wichtigkeit der gespeicherten Daten, eine regelmäßige Überprüfung der Sicherungskopien durchzuführen.

11. Technische Sicherungsmaßnahmen

11.1. Der Hersteller ist berechtigt, den tatsächlichen Nutzungsumfang der von ihm bereitgestellten Lizenztypen durch geeignete Maßnahmen zu überprüfen. Zu diesen Maßnahmen können unter anderem Kontrollen, der Einsatz von Softwaretools zur Analyse oder Tracking-Technologien gehören.

Der Anwender verpflichtet sich, den Hersteller bei der Durchführung dieser Überprüfungen jederzeit zu unterstützen und uneingeschränkt Auskunft über die Nutzung zu erteilen.

11.2. Der Hersteller ist berechtigt, technische Sicherungsmaßnahmen innerhalb von Salesware zu implementieren. Diese Maßnahmen dienen:

- der Sicherstellung der Einhaltung der vertraglichen Vereinbarungen,
- dem Schutz der Nutzungsrechte und der Lizenzbestimmungen, sowie
- der Wahrung des Urheberrechtsschutzes.

Zu diesem Zweck ist der Hersteller berechtigt, auf Daten innerhalb der Cloud-Umgebung des Anwenders zuzugreifen, um die Einhaltung der vertraglichen Bestimmungen zu überprüfen.

11.3. Der Hersteller verpflichtet sich, alle durch die technischen Sicherungsmaßnahmen gewonnenen Erkenntnisse vertraulich zu behandeln. Die erhobenen Daten dürfen ausschließlich für die Zwecke der bestehenden Geschäftsbeziehung zwischen dem Anwender und dem Hersteller verwendet werden.

Für alle im Rahmen der technischen Sicherungsmaßnahmen verarbeiteten Daten gilt die Vertraulichkeitsvereinbarung gemäß Ziffer 15.

12. Test- und Demoversionen

12.1. Der Hersteller behält sich das Recht vor, zu Test- oder Demonstrationszwecken bereitgestellte Versionen von Salesware mit einer Laufzeitbeschränkung zu versehen. Nach Ablauf der vereinbarten Testdauer ist die Nutzung dieser Versionen nicht mehr möglich.

Der Anwender kann aus der Bereitstellung oder der nachträglichen Deaktivierung einer Test- oder Demoversion keinerlei Ansprüche gegenüber dem Hersteller ableiten.

12.2. Test- und Demoversionen dürfen ausschließlich zu den ausdrücklich vereinbarten Test- und Demonstrationszwecken genutzt werden.

- Die Nutzung ist auf die vereinbarte Testdauer und die zugelassene Anzahl an Testnutzern beschränkt.
- Der Einsatz in einem operativen Umfeld oder zur produktiven Nutzung ist ausdrücklich untersagt.

13. Datenschutz

Für die Verarbeitung personenbezogener Daten im Zusammenhang mit der Nutzung von Salesware gelten die ergänzend vereinbarten Datenschutzbestimmungen. Diese regeln insbesondere:

- die Art und den Umfang der Datenverarbeitung,
- die Verantwortlichkeiten der Parteien,
- die technischen und organisatorischen Maßnahmen zum Schutz personenbezogener Daten sowie
- die Rechte der betroffenen Personen gemäß den geltenden Datenschutzgesetzen, insbesondere der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) und dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG).

Der Anwender verpflichtet sich, bei der Nutzung von Salesware sämtliche datenschutzrechtlichen Vorgaben einzuhalten.

14. Geheimhaltung

14.1. Die Vertragspartner verpflichten sich, alle vertraulichen Informationen, die ihnen im Rahmen dieses Vertragsverhältnisses zur Kenntnis gelangen, stillschweigend zu behandeln und nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung der jeweils anderen Partei an Dritte weiterzugeben, unabhängig vom Verwendungszweck.

Als vertrauliche Informationen gelten:

- Informationen, die von der übermittelnden Partei ausdrücklich als vertraulich gekennzeichnet wurden, sowie
- Informationen, deren Vertraulichkeit sich eindeutig aus den Umständen der Überlassung ergibt.

14.2. Die Verpflichtung zur Vertraulichkeit gemäß Ziffer 14.1 entfällt für Informationen,

- die der empfangenden Partei vor dem Empfangsdatum bereits bekannt oder allgemein zugänglich waren,
- die vor dem Empfangsdatum der Öffentlichkeit bekannt oder allgemein zugänglich waren,
- die nach dem Empfangsdatum der Öffentlichkeit bekannt oder allgemein zugänglich wurden, ohne dass dies durch die empfangende Partei zu vertreten ist.

Die empfangende Partei trägt die Beweislast für das Vorliegen einer dieser Ausnahmen.

14.3. Öffentliche Erklärungen der Vertragspartner über die Zusammenarbeit, insbesondere Pressemitteilungen oder Marketingmaßnahmen, dürfen nur nach vorherigem gegenseitigem Einvernehmen erfolgen.

14.4. Die Verpflichtung zur Vertraulichkeit und zum Schutz vertraulicher Informationen gilt über das Vertragsende hinaus auf unbestimmte Zeit, solange keine der in Ziffer 14.2 genannten Ausnahmen eintritt.

15. Laufzeit und Kündigung

15.1. Das Vertragsverhältnis beginnt mit dem Zustandekommen des Vertrages und wird auf unbestimmte Zeit geschlossen.

15.2. Die Bereitstellung der vereinbarten Leistungen erfolgt ab dem in der Bestellung festgelegten Zeitpunkt.

15.3. Beide Parteien haben das Recht, das Vertragsverhältnis in Textform mit einer Frist von einem (1) Monat zum Monatsende ordentlich zu kündigen.

15.4. Der Anwender hat das Recht, einzelne separat entfernbare Leistungsbestandteile, wie einzelne Lizenztypen oder Benutzer, durch eine Teilkündigung zu beenden.

Teilkündigungen sowie die Kündigung des gesamten Vertragsverhältnisses müssen in Textform erfolgen.

15.5. Das Recht jeder Partei zur außerordentlichen fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

Ein wichtiger Grund für eine außerordentliche Kündigung durch den Hersteller liegt insbesondere dann vor, wenn:

- der Anwender fällige Lizenzgebühren trotz Mahnung nicht zahlt, oder
- der Anwender gegen die Nutzungsbestimmungen gemäß Ziffer 6 dieser Nutzungsbedingungen verstößt.

15.6. Mit Beendigung des Vertragsverhältnisses erlöschen sämtliche Nutzungsrechte des Anwenders an Salesware.

16. Pflichten bei und nach Beendigung des Vertrages

16.1. Nach Beendigung des Vertrages löscht der Hersteller sämtliche Kundendaten, einschließlich Suchindex, Konfigurationen und Nutzerdaten, aus der Cloud.

- Die Löschung erfolgt frühestens am ersten Tag nach Ablauf des gebuchten Nutzungszeitraums.
- Spätestens 14 Tage nach Vertragsende werden alle Kundendaten endgültig gelöscht.

16.2. Der Anwender ist verpflichtet, mit Vertragsende alle Anwendungen und sämtliche Kopien davon von seinen eigenen IT-Systemen und Datenträgern zu entfernen.

17. Abtretungsverbot, Aufrechnung und Zurückbehaltung

17.1. Die Rechte des Anwenders aus diesem Vertrag sind nicht übertragbar, es sei denn, der Hersteller erteilt hierfür vorab eine schriftliche Zustimmung.

17.2. Der Anwender ist nur berechtigt, gegen Forderungen des Herstellers aufzurechnen, wenn seine Gegenforderung unbestritten oder rechtskräftig festgestellt wurde.

17.3. Der Anwender darf ein Zurückbehaltungsrecht nur ausüben, wenn sein Anspruch aus dem gleichen Vertragsverhältnis stammt.

18. Höhere Gewalt

18.1. Im Falle höherer Gewalt sind beide Parteien für die Dauer des Ereignisses von der Erfüllung ihrer vertraglichen Verpflichtungen freigestellt, sofern die Erfüllung durch die höheren Umstände unmittelbar beeinträchtigt wird.

18.2. Als höhere Gewalt gelten insbesondere folgende Umstände, sofern sie von keiner der Parteien zu vertreten sind:

- Naturkatastrophen, wie Feuer, Explosionen oder Überschwemmungen,
- Krieg, Meuterei, Blockaden oder Embargos,
- Arbeitskämpfe, die länger als sechs Wochen andauern und nicht durch die betroffene Partei schuldhaft herbeigeführt wurden,
- Epidemien oder Pandemien,
- Technische Störungen des Internets, die außerhalb des Einflussbereichs einer Partei liegen und eine Vertragserfüllung unmöglich machen.

18.3. Jede Partei ist verpflichtet, die andere Partei unverzüglich schriftlich über das Eintreten eines Ereignisses höherer Gewalt zu informieren. Die Mitteilung hat Angaben über die Art des Ereignisses, die voraussichtliche Dauer sowie die Auswirkungen auf die Vertragserfüllung zu enthalten.

19. Änderung der Vertragsbedingungen und Nutzungsbedingungen

19.1. Der Hersteller ist berechtigt, diese Vertragsbedingungen und Nutzungsbedingungen zu ändern oder zu ergänzen. Änderungen oder Ergänzungen werden dem Anwender spätestens vier (4) Wochen vor ihrem Wirksamwerden in Textform mitgeteilt.

19.2. Falls der Anwender mit den Änderungen oder Ergänzungen nicht einverstanden ist, kann er diesen innerhalb einer Frist von zwei Wochen vor dem geplanten Inkrafttreten schriftlich widersprechen.

19.3. Folgen eines Widerspruchs oder einer stillschweigenden Zustimmung

- Falls der Anwender fristgerecht widerspricht, gelten die bisherigen Vertragsbedingungen unverändert weiter. In diesem Fall hat der Anwender jedoch das Recht, den Vertrag zum Zeitpunkt des Inkrafttretens der neuen Bedingungen schriftlich zu kündigen.
- Falls der Anwender nicht fristgerecht widerspricht, gelten die geänderten Vertragsbedingungen als von ihm genehmigt.

19.4. Der Hersteller wird den Anwender in der Mitteilung über die Änderungen oder Ergänzungen ausdrücklich auf die Widerspruchsfrist und die rechtlichen Folgen einer unterlassenen Reaktion hinweisen.

20. Schlussbestimmungen

20.1. Auf das Vertragsverhältnis findet ausschließlich deutsches materielles Recht Anwendung. Das UN-Kaufrecht (CISG) ist ausdrücklich ausgeschlossen.

20.2. Alle Änderungen oder Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Dies gilt auch für eine Änderung oder Aufhebung des Schriftformerfordernisses selbst.

Mündliche Nebenabreden oder Vereinbarungen außerhalb dieses Vertrages bestehen nicht.

20.3. Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages ganz oder teilweise unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, bleibt die Gültigkeit der übrigen Vertragsbestimmungen unberührt.

20.4. Falls sich während der Anwendung dieses Vertrages Regelungslücken ergeben, die von den Vertragspartnern nicht vorhergesehen wurden, oder falls eine Bestimmung dieses Vertrages rechtskräftig für unwirksam erklärt oder von beiden Parteien als unwirksam anerkannt wird, verpflichten sich die Parteien, diese Lücke oder unwirksame Regelung durch eine angemessene Vereinbarung zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck des Vertrages am nächsten kommt.

20.5. Sofern keine gesetzliche Regelung einen anderen Gerichtsstand zwingend vorschreibt, ist der ausschließliche Gerichtsstand nach Wahl des Herstellers entweder der Sitz des Herstellers oder der Sitz des Anwenders.