

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

1. Vorbemerkung

- 1.1 Diese Bedingungen gelten zwischen den Vertragspartnern in deren Vertragsverhältnis (s. Ziff. 2). Anders lautende Bedingungen des Vertragspartners von Different Solutions GmbH (im Folgenden „DS“) 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 <http://www.different-solutions.com/msa.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 Different Solutions GmbH (im Folgenden „DS“), Bohlstrasse 20, 6300 Zug, Schweiz, und derjenige Kunde, der die Bedingungen dieser Vereinbarung dadurch anerkennt, dass er den „Annehmen“-Button klickt oder das Bestellformular unterzeichnet und an DS sendet.
- 2.2 Das Vertragsverhältnis zwischen DS und dem Kunden wird ausschließlich durch diesen Nutzungsvertrag bestimmt. Vertragsbedingungen des Kunden werden nicht Vertragsinhalt, auch wenn DS Ihnen nicht ausdrücklich widersprochen hat.

3. Vertragsgegenstand

- 3.1 Nutzung der Cloud (Online) Variante
 - 3.1.1 DS stellt dem Kunden die Software VTC CRM („VTC CRM“) zur Online-Nutzung zur Verfügung und erbringt Supportleistungen in Bezug auf die VTC CRM (zusammen die „Leistungen“).
 - 3.1.2 VTC CRM wird auf Servern von DS ausgeführt und betrieben. Die Nutzung von VTC 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 Support oder Updates liefern zu können dürfen hier keine Veränderungen am Quellcode vorgenommen werden.

- 3.2.1 DS stellt dem Kunden die Software VTC CRM zur Inhouse-Nutzung zur Verfügung und erbringt Supportleistungen in Bezug auf die VTC CRM (zusammen die „Leistungen“).
- 3.2.2 VTC CRM wird auf Servern des Kunden ausgeführt und betrieben. Die Nutzung von VTC CRM erfolgt je nach Konfiguration des Kunden.
- 3.3 Der Funktionsumfang von VTC CRM sowie der Umfang der Supportleistungen von DS wird bestimmt durch die vom Kunden gewählten Funktionen, Module und Dienstleistungen sowie den Möglichkeiten von DS, diese Leistungen dem Kunden im vertragsgemäßen Umfang anzubieten. Andere Anforderungen werden nur Vertragsinhalt, wenn DS diese schriftlich bestätigt.
- 3.4 Der Kunde hat vor Vertragsabschluss überprüft, ob der Umfang der Leistungen seinen Anforderungen entspricht. Die wesentlichen Funktionsmerkmale und -bedingungen von VTC CRM sind dem Kunden bekannt.

4. Nutzungszeitraum/-entgelt

Der Kunde nimmt die Leistungen von DS 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 VTC 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 VTC CRM sowie der Zugang zum VTC CRM über andere als für den Kunden vorgesehene Zugangswege bedürfen der vorherigen ausdrücklichen schriftlichen Zustimmung von DS.

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 VTC 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 VTC 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 VTC CRM gem. nachstehend Ziff. 8.
- 7.2 Um dem Kunden den Zugang zu und die Nutzung von VTC CRM und seine darin gespeicherten Daten zu ermöglichen, muss der Kunde ein von ihm benanntes, passwortgeschütztes Nutzer-Account einrichten. Hierzu überlässt DS dem Kunden einen Lizenzschlüssel, um der Anzahl von Nutzern, für die der Kunde für den Nutzungszeitraum die Nutzungsgebühr beglichen hat, Zugang zum VTC CRM zu ermöglichen.

8. Änderungen/Anpassungen der VTC CRM

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

9. Produktbeschreibung/Onlinehilfe

- 9.1 Funktions- und Leistungsumfang von VTC CRM ergeben sich aus der Produktbeschreibung. Eine aktuelle Fassung der Produktbeschreibung des VTC CRM stellt DS 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 DS jederzeit vorgenommen werden. Aktualisierte Fassungen der Produktbeschreibung stellt DS im Internet unter <http://vtc.different-solutions.com> zur Verfügung und informiert den Kunden entweder schriftlich oder per E-Mail, auch über dessen Widerspruchsrecht und die Widerspruchsfrist. 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 DS.

- 9.3 Dem Kunden steht eine Onlinehilfe zur Verfügung, die er im Internet unter <http://hilfe.different-solutions.com> erreichen kann. Sonstige Handbücher oder Dokumentationen sind von DS nicht geschuldet.

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 DS, soweit dies nicht aufgrund der Rechtsnatur von Teilen der Software als Open-Source-Software ohne zulässig sein sollte.
- 10.2 Im Falle von Eingriffen gleich welcher Art entfällt jegliche Haftung von DS für die Nutzung der Software; ein Anspruch auf Support besteht in diesen Fällen nicht. Der Anspruch von DS auf Zahlung des Nutzungsentgelts besteht auch bei Eingriffen für den vereinbarten Nutzungszeitraum in vollem Umfang fort, selbst wenn der Eingriff zu einer Funktionsuntauglichkeit der Software führen sollte.

11. Nutzungsbeschränkungen

Der Kunde darf die VTC CRM, modifizierte Versionen, Module oder Funktionen hiervon - auch wenn diese für den Kunden von DS erstellt worden sind - sowie von DS 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 VTC CRM zu erfahren, (6) kopieren, auch nicht einzelne Eigenschaften, Funktionen oder Grafiken von VTC CRM, 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 VTC 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 DS ist Inhaberin der Nutzungs- und Verwertungsrechte an der VTC 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 VTC CRM, die er vornimmt, entgeltfrei, unbestimmt, weltweit, übertragbar, unterlizenzierbar und unwiderruflich an DS. Der

Kunde bestätigt und garantiert, dass jeder seiner Mitarbeiter und von ihm beauftragte Vertragsunternehmen, die Änderungen an der VTC 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 VTC CRM eingeräumt oder übertragen. Namen, Logos, Marken oder Zeichen an VTC CRM stehen ausschließlich DS zu; dem Kunden wird kein Recht eingeräumt, diese zu nutzen, soweit dies nicht ausdrücklich vereinbart wird. DS behält sich alle Rechte an allen Kopien des VTC CRM vor.
- 12.4 Im Verhältnis zwischen DS und dem Kunden stehen die im IT-System von DS gespeicherten Kundendaten ausschließlich dem Kunden zu. Der Kunde räumt jedoch DS daran ein weltweites, unbefristetes, nicht ausschließliches, voll bezahltes, lizenzgebührenfreies und übertragbares Nutzungs- und Verwertungsrecht insoweit ein, als dies zur Erbringung der Leistungen von DS für den Kunden erforderlich ist.
- 12.5 Soweit der Kunde oder Nutzer Verbesserungsvorschläge, Empfehlungen oder sonstiges Feedback zu VTC CRM oder den Leistungen abgibt, stehen die Nutzungs- und Verwertungsrechte hieran entgeltfrei, weltweit, übertragbar, unterlizenzierbar, unwiderruflich und unbefristet ausschließlich DS zu.

13. Kunden-Drittsoftware

Der Kunde kann Software Dritter („Kunden-Drittsoftware“) nutzen, um zusätzliche Funktionalitäten zu VTC 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, die die Nutzung von Kunden-Drittsoftware mit sich bringt.

14. Datenspeicherung

Der Kunde hat das Recht, die von ihm verwendeten Daten für die Nutzung des VTC CRM in IT-System von DS zu speichern, soweit dies zwischen den Parteien vereinbart wurde. DS treffen hinsichtlich der Daten des Kunden keine Verwahrungs- oder Obhutspflichten. Für die Beachtung der handels- und steuerrechtlichen Aufbewahrungspflichten ist der Kunde selbst verantwortlich. DS schuldet keine Sicherung für 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 VTC 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 DS gegen gesonderte Vergütung besonders beauftragt.

16. Verfügbarkeit der VTC CRM

- 16.1 DS verpflichtet sich, eine Verfügbarkeit der VTC CRM von 99,7 % 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. DS schuldet in diesem Fall nur die Verfügbarkeit von VTC CRM im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten.
- 16.3 Im Falle der Wartung und der Installation von Software Updates ist DS berechtigt, die Verfügbarkeit des VTC CRM vorübergehend zu unterbrechen („geplante Wartungszeiten“). Sollten geplante Wartungszeiten zu einer ununterbrochenen Nichtverfügbarkeit von mehr als einer Stunde führen, wird DS 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 VTC CRM aufgrund von Umständen, die im Verantwortungsbereich von DS liegen, vollständig nicht zur Verfügung steht. Hierzu zählen keine Zeiten, in denen die VTC CRM aufgrund folgende Umstände nicht verfügbar ist: (1) Störungen in der Datenverbindung außerhalb der IT-Systeme von DS, (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 DS Software benutzt, die es entweder DS oder einem von DS hierzu autorisierten Händler - soweit anwendbar - ermöglicht, die Berechtigung des Kunden zur Nutzung der VTC CRM zu überwachen („Kontroll-Software“) und dass die Nutzung dieser Kontroll-Software für den Geschäftsbetrieb von DS von grundlegender Bedeutung ist. Hier handelt es sich um Software zur Monitoring der Auslassungen der Prozessoren, des Arbeitsspeicherbelegung, des Storage und der Datenbankperformance oder ähnliches überwachen.

18. Vertraulichkeit

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

- 18.2 Der Kunde wird Vertrauliche Informationen, die er unmittelbar oder mittelbar von DS erhält, Dritten gegenüber nicht offenlegen, es sei denn (1) gegenüber Mitarbeitern, Vertretern oder Subunternehmern, die deswegen Zugang zu der vertrauliche 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 DS unverzüglich über dieses Verlangen zu informieren hat, so dass DS Rechtsschutz suchen oder in anderer Weise die Offenlegung verhindern kann.
- 18.3 Der Kunde ist nicht gehindert, Informationen oder Software, die (1) im vor Abschluss dieser Vereinbarung ohne Verpflichtung zur Verschwiegenheit bekannt geworden sind, (2) unabhängig von ihm entwickelt wurden, ohne dass der Kunde Zugang zu vertrauliche Informationen von DS 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.
- 18.4 Der Kunde erkennt an, dass die unerlaubte Veröffentlichung von vertrauliche Informationen einen irreparablen Schaden für DS verursachen kann; daher ist DS berechtigt, unverzüglich einstweiligen Rechtsschutz zu suchen, wobei DS auch alle weiteren Rechtsmittel ergreifen kann, die zur Abwendung oder zur Verfolgung von Verletzungen oder drohenden Verletzungen der Rechte von DS 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 DS 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

DS 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, sind verfügbar unter <http://vtc.different-solutions.com/de/>. DS behält sich das Recht vor, die Support-Levels von Zeit zu Zeit anzupassen. Hierüber wird der Kunde von DS vorab rechtzeitig informiert. Zudem finden sich die Ankündigung der Änderungen auch auf der Website von DS.

19.1 Fehlermeldung

Eine Fehlermeldung bei der Anwendung des VTC 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 DS dann die folgenden Support-Leistungen:

19.2 Fehler

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

19.3 Bearbeitung der Fehlermeldung

DS bearbeitet ordnungsgemäße Fehlermeldungen wie folgt:

- i) DS unterstützt und berät den Kunden bei der Behandlung und eventuellen Umgehung des Fehlers und bemüht sich um eine Fehlerbeseitigung.
- ii) Macht ein Fehler die Nutzung der VTC CRM unmöglich oder beeinträchtigt er diese schwerwiegend, stellt DS, 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 DS.
- iii) Erteilt DS 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 VTC CRM wird durch DS in Bezug auf Qualität und Modernität weiterentwickelt und geänderten Anforderungen angepasst. Weiterentwicklungen können sich auf die Beseitigung von Fehlern, von denen DS unabhängig von einer Fehlermeldung des Kunden Kenntnis erlangt hat oder auf Anpassungen des VTC 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 VTC CRM stehen im Ermessen von DS. 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 DS zwischen 8:00 Uhr und 17:00 Uhr („Ser-

vicezeiten“) telefonisch, per E-Mail und per Telefax über die auf der Internetseite <http://vtc.different-solutions.com/de/> erreichbar. Die Hotline darf nur von solchen Nutzern genutzt werden, die mit dem Umgang des VTC 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 DS einen Ansprechpartner, der für notwendige Informationen zur Verfügung steht und Entscheidungen unverzüglich trifft oder herbeiführt.
- 20.2 Unterlagen und Informationen des Kunden, die DS zu Erbringung der Leistungen benötigt, überlässt der Kunde DS 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 DS angemessen und meldet diese unverzüglich nach Kenntnisnahme.
- 20.4 Zugangsdaten, die dem Kunden zur Nutzung der VTC CRM zur Verfügung stehen, behandelt der Kunde vertraulich und sichert sie gegen unbefugten Zugriff. Eine Bekanntgabe ist nur gegenüber solchen Nutzung gestattet, die befugt sind, im Auftrag des Kunden auf die VTC CRM zuzugreifen. Der Kunde wird DS unverzüglich schriftlich informieren, sobald er den Verdacht hat, dass die Zugangsdaten korrumpiert oder Dritten unbefugt bekannt wurden.
- 20.5 DS kann den Zugang des Kunden und der Nutzer zur VTC CRM vorläufig sperren, wenn durch die Nutzung des VTC CRM durch den Kunden oder die Nutzer eine wesentliche Beeinträchtigung der Sicherheit oder Funktionsfähigkeit der Systeme von DS zu erwarten oder gegeben ist. Das gleiche Recht steht DS zu, wenn Dritte Rechtsverletzungen des Kunden oder der Nutzer im Zusammenhang mit der Nutzung des VTC CRM behaupten und glaubhaft machen oder aus anderen Gründen berechnete Zweifel an der Rechtmäßigkeit der Nutzung des VTC CRM durch den Kunden oder die Nutzer bestehen. DS wird den Kunden eine angemessene Frist zur Stellungnahme setzen. Kann der Kunde den Nachweis der Rechtmäßigkeit nicht innerhalb der Frist führen, steht DS ein Recht zur außerordentlichen und fristlosen Kündigung des Nutzungsvertrages zu.
- 20.6 Der Vergütungsanspruch von DS bleibt während der Sperrung und im Fall einer außerordentlichen Kündigung bestehen, jedoch höchstens bis zum nächsten Beendigungszeitpunkt im Falle ordentlicher 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. Evtl. durch die Sperrung oder außerordentliche Kündigung

ersparte und vom Kunden nachgewiesene Aufwendungen mussten die es sich anrechnen lassen. Weitergehende Ansprüche von DS bleiben unberührt.

- 20.7 Auf Anforderung von DS wird der Kunde DS eine Liste der Nutzer übergeben, die Zugang zum VTC 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 DS unverzüglich schriftlich von jeder unberechtigten Nutzung oder jedem unberechtigten Zugang zur VTC CRM oder jedem durch ihn angelegten Account oder Nutzerzugang zu unterrichten. DS ist nur für die Verfügbarkeit des VTC CRM zum Abruf im Internet den 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 DS 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 DS.
- 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 circa 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. DS 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 VTC CRM abweichende Zahlungsbedingungen, so gelten diese.
- 21.6 Der Kunde wird DS vollständige und richtige Rechnungs- und Kontaktdaten übergeben.
- 21.7 Verzugszinsen entstehen in gesetzlicher Höhe. Ein weitergehendes Zinsschaden von DS 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, DS die Zahl der Nutzer zu verifizieren. Auf Anforderung von DS 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 DS zu bezahlen, die im Zusammenhang mit der Feststellung der Nutzerzahlen stehen.

22. Haftung des Kunden

- 22.1 Der Kunde stimmt zu, DS, deren Beteiligungen, Mitarbeiter, Unterauftragnehmer und Vertreter auf erstes Anfordern von DS 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 DS dem Kunden eine Frist von mindestens vier Wochen zur Zahlung, die erfolglos abläuft, ist die DS berechtigt, den Zugang des Kunden und seiner Nutzer zu der VTC CRM für die Dauer des Verzugs zu sperren. DS wird dem Kunden diese Maßnahme zuvor schriftlich ankündigen. Der Kunde bleibt auch während der Dauer der Sperrung zur Zahlung der vertragsgemäßen Vergütung verpflichtet. DS muss sich jedoch anderweitige, durch die Sperrung ersparte und vom Kunden nachzuweisende Aufwendungen anrechnen lassen.

23. Aufrechnung

Der Kunde kann nur mit von DS 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 DS 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 DS 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 DS in angemessenem Umfang bei der Fehlersuche.
- 24.2 Soweit Leistungsstörungen DS zurechenbar sind, wird DS 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 DS 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 DS Schadensersatz und Ersatz vergeblicher Aufwendungen, gleich aus welchem Rechtsgrund, nur in folgendem Umfang:
- (a) Bei Vorsatz, Arglist, grober Fahrlässigkeit und bei schriftlich durch die Geschäftsleitung von DS ausgesprochener Garantie haftet DS in voller Höhe.
 - (b) 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 DS in Höhe des typischen und bei Vertragsabschluss Vorhersehbar-schadens.
 - (c) In Übrigen ist eine Haftung für einfache Fahrlässigkeit ausgeschlossen.
 - (d) Bei Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit und bei Ansprüchen aus dem Produkthaftungsgesetz gelten die gesetzlichen Bestimmungen.
 - (e) Der Einwand des Mitverschuldens bleibt DS vorbehalten.
- 25.2 Für Störungen und Mängel, die bereits bei Vertragsschluss vorlagen, haftet DS nur, wenn DS 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 (a) und (d), 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,

- in dem sich der Kunde mit der Zahlung der Vergütung in Verzug befindet oder
- in dem DS an der Leistung durch Umstände gehindert ist, die DS 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.
- in dem der Kunde vertragswidrig eine Mitwirkungsleistung nicht erbringt.

26.2 Im Fall der nachträglichen Vereinbarung anderer oder zusätzlicher Leistungen, die DS 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 DS.

27. Benennung des Kunden als Referenzkunden

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

28. Datenschutz

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

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

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

28.4 DS 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. DS wird die Daten, die der Kunde im VTC CRM benutzt, spätestens vier Wochen nach Ende dieses Vertrages löschen.

29. Übertragung auf Dritte

- 29.1 DS ist berechtigt, die Rechte und Pflichten aus diesem Nutzungsvertrag ohne Zustimmung des Kunden auf einen Dritten zu übertragen. Eine Übertragung kündigt DS 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 erstattete DS 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 DS auf Dritte nicht berechtigt.

30. Vertragsänderungen

DS 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. DS 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 DS durch den Kunden, in dem dieser entweder den „Annehmen“-Button klickt oder das Bestellformular unterzeichnet und an DS sendet; im letzten Fall ist der Tag des Zugangs des Bestellformulars bei DS 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 kündbar.
- 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 DS bestehen, beschränkt auf den Zeitraum, für den der Kunde ursprünglich die Leistung von DS in Anspruch nehmen wollte. In jedem Fall steht DS 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 einer außerordentlichen fristlosen, ihre Wirksamkeit:
- die Verpflichtung des Kunden, ausstehende unbezahlte Vergütungen auszugleichen,
 - die Nutzungsbeschränkungen gem. Ziff. 11,
 - die Eigentumsrechte gem. Ziff. 12,
 - die Vertraulichkeitsvereinbarung gem. Ziff. 18,
 - die Verzugsregelung gem. Ziff. 22.2,

- 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, die die in Bezug genommene E-Mail der jeweils anderen Partei im E-Mail-Text beinhalten, genügt. Auf das Formerfordernis 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 Zug, Schweiz.

Zug, Schweiz im April 2015