

Allgemeine Geschäftsbedingung der INFORM Institut für Operations Research und Management GmbH, Pascalstraße 35, 52076 Aachen, gesetzlich vertreten durch den Geschäftsführer Adrian Weiler (nachfolgend „INFORM“)

für

die Produkte SyncroTESS und SyncroSupply in der Cloud

Stand: Juli 2017

§ 1 Geltungsbereich

- (1) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (im Folgenden „AGB“) in ihrer zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses geltenden Fassung regeln die zeitlich begrenzte Zurverfügungstellung des bei der Bestellung ausgewählten Softwareproduktes (im Folgenden „Software“) über das Internet ausschließlich an Unternehmen (im Folgenden „Kunden“; INFORM und der Kunde zusammen die „Vertragspartner“). Diese AGB einschließlich ihrer Anhänge bilden zusammen mit den individuellen Angaben und Bestelldaten des Kunden den Vertrag.
- (2) Der Kunde kann sich bei Vertragsschluss zwischen unterschiedlichen Editionen der Software und optionalen Zusatzpaketen entscheiden. Die hierfür geltenden Parameter wie Leistungsumfang des Supports, Höhe der Nutzungsgebühr, Zeitraum der Speicherung der mit der Software verarbeiteten Transaktionsdaten werden dem Kunden bei Vertragsschluss angezeigt.
- (3) Es gilt ausschließlich der Vertrag. Mündliche Nebenabreden zwischen den Parteien bestehen nicht. Abweichende oder diesen AGB entgegenstehende Geschäftsbedingungen des Kunden finden keine Anwendung; dies gilt auch dann, wenn INFORM den Geschäftsbedingungen des Kunden nicht ausdrücklich widerspricht. Werden zwischen dem Kunden und INFORM ausdrücklich individualvertragliche Vereinbarungen geschlossen, so gelten diese ergänzend zu diesen AGB und gehen ihnen im Zweifel vor.
- (4) INFORM ist berechtigt, diese AGB zu ändern. Neufassungen der AGB werden dem Kunden schriftlich oder per E-Mail unter Hervorhebung der Änderungen mitgeteilt. Sie werden wirksam, wenn der Kunde der Neufassung nicht innerhalb von sechs Wochen ab Zugang der Änderungsmitteilung schriftlich widerspricht. Auf die Folgen seines Untätigbleibens wird der Kunde bei Mitteilung der Änderungen ausdrücklich hingewiesen. Widerspricht der Kunde der Neufassung der AGB, setzt sich das Vertragsverhältnis zu den ursprünglichen Bedingungen fort, kann von INFORM aber mit einer Frist von drei Monaten außerordentlich gekündigt werden.

§ 2 Vertragsschluss

- (1) Die Darstellung der Software auf der Webseite stellt noch kein rechtlich bindendes Angebot von INFORM dar, sondern lediglich eine unverbindliche Aufforderung an den Kunden, seinerseits ein Angebot abzugeben. Mit Abschluss der Bestellung des Kunden durch Anklicken des Bestell-Buttons gibt der Kunde ein verbindliches Angebot auf Abschluss eines Vertrages ab. Vor Abschluss der Bestellung kann der Kunde auf einer gesonderten Seite seine Bestell- und Vertragsdaten noch einmal kontrollieren und ggf. Korrekturen vornehmen (z.B. eine andere Software-Edition auswählen).
- (2) INFORM wird den Eingang der elektronischen Bestellung des Kunden durch Versand einer automatischen Eingangsbestätigung per E-Mail bestätigen. Diese Eingangsbestätigung stellt noch keine verbindliche Annahme des Angebots des Kunden dar. Sie dient lediglich dazu, den Kunden über den Zugang seiner Bestellung zu informieren. Der Vertrag kommt erst mit Freischaltung des Kunden-

Accounts zustande. INFORM ist frei darin, Bestellungen des Kunden nicht anzunehmen; die Entscheidung darüber liegt im Ermessen von INFORM.

- (3) Nach einer elektronischen Bestellung des Kunden über die Webseite von INFORM werden die individuellen Bestell- und Vertragsdaten des Kunden von INFORM gespeichert. INFORM ist berechtigt den Kunden zu kontaktieren, um seine Identität zu prüfen und ggfs. Rückfragen zur Bestellung zu klären. Der Kunde kann seine Bestell- und Vertragsdaten nach Freischaltung seines Kunden-Accounts mit der Rolle „Firmenadmin“ über die Benutzeroberfläche der Software einsehen und ergänzen. Im Übrigen bekommt jeder Kunde nach Prüfung seiner Bestellung eine Zusammenfassung der Bestell- und Vertragsdaten (mitsamt der in den Vertrag einbezogenen AGB) nochmals per E-Mail zugesandt. Die jeweils aktuelle Fassung der AGB ist ferner über die Webseite von INFORM jederzeit abrufbar und ausdrückbar. Verträge über die Webseite werden in deutscher und/ oder englischer Sprache geschlossen.

§ 3 Sonderregelung während der Testphase

- (1) Die Vertragslaufzeit beginnt mit einer Testphase, in der die Software kostenfrei genutzt werden kann. Die Laufzeit dieser Testphase ist bei Vertragsabschluss festgelegt, im Bestellvorgang angegeben und kann durch INFORM auf Anfrage in besonderen Fällen verlängert werden.
- (2) Während dieser Testphase hat der Kunde die Möglichkeit, die Funktionalität der gewählten Edition ohne Einschränkungen zu nutzen, die operativen Stammdaten aufzubauen und den Arbeitsablauf zu testen. Die für eine spätere Rechnungsstellung benötigten Vertragsdaten sind bis zum ersten Monatswechsel einzupflegen, um auch hier einen reibungslosen Ablauf sicherzustellen.
- (3) Der Kunde wird per E-Mail rechtzeitig auf den Ablauf der kostenfreien Testphase hingewiesen. Bis zum Ende der Testphase steht beiden Parteien ein außerordentliches fristloses Kündigungsrecht zu. Für eine solche Kündigung innerhalb der Testphase gilt abweichend von den übrigen Regelungen dieser AGB nicht die Schriftform, sondern die Textform. Eine Kündigung per E-Mail an cloud-support@inform-software.com ist also ausreichend.

§ 4 Hauptleistungen; Funktionsumfang der Software

- (1) INFORM stellt dem Kunden für die Laufzeit des Vertrages die Software in der jeweils aktuell freigegebenen Version im Rahmen der vereinbarten Verfügbarkeit (vgl. SLA im Anhang B) zur Nutzung über das Internet zur Verfügung. Eine Überlassung der Software auf Dauer (Kauf) erfolgt nicht. Dem Kunden steht zusammen mit der Software eine elektronische Benutzerdokumentation als Online-Hilfe in deutscher Sprache zur Verfügung.
- (2) Entwickelt INFORM während der Vertragslaufzeit zusätzliche Module, Sprachversionen und/ oder neue Funktionalitäten der Software, kann sie diese nach eigenem Ermessen in den Standard der Software aufnehmen und dem Kunden (z.B. im Rahmen eines regulären Updates) ohne zusätzliche Vergütung zur Verfügung stellen oder dem Kunden gegen entsprechende Erhöhung der Nutzungsgebühr im Rahmen neuer Editionen oder hinzubuchbarer Zusatzpakete gesondert anbieten. Der Kunde hat keinen Anspruch auf kostenlose Zurverfügungstellung solcher neu entwickelten Module, Sprachversionen bzw. Funktionalitäten.
- (3) INFORM stellt dem Kunden während der Vertragslaufzeit Speicherplatz in einem externen Rechenzentrum zur Speicherung seiner mit der Software verarbeiteten Transaktionsdaten zur Verfügung (Hosting). Die Speicherung der Daten erfolgt über den für die vom Kunden gewählte Software-Edition geltenden Zeitraum und zwar auf externen Servern, die von einem Dritten im Auftrag von INFORM betrieben werden. Die Kosten für die Speicherung der Transaktionsdaten sind mit der einheitlichen Nutzungsgebühr abgegolten. Der Kunde ist nicht berechtigt, den Speicherplatz einem Dritten ganz oder teilweise, entgeltlich oder unentgeltlich zur Nutzung zu überlassen.
- (4) INFORM ist berechtigt, die vertraglich vereinbarten Leistungen durch Dritte als Subunternehmer zu erbringen, insbesondere bedient sich INFORM des externen Rechenzentrums, in dem die Software zur Nutzung vorgehalten und die Transaktionsdaten des Kunden gespeichert werden.

- (5) Im Rahmen der kontinuierlichen Verbesserung und Weiterentwicklung der Software können während der Vertragslaufzeit neue Funktionen und Leistungen hinzukommen, verändert werden oder wegfallen, sofern dies zu keiner wesentlichen Einschränkung der vertraglich vereinbarten Leistungen führt, die Erreichung des Vertragszwecks hierdurch nicht gefährdet wird und die Anpassung für den Kunden zumutbar ist.

§ 5 Einräumung von Nutzungsrechten

- (1) Die Urheber- und sonstigen Schutzrechte an der Software inklusive der Benutzerdokumentation stehen im Verhältnis zum Kunden ausschließlich INFORM zu. Der Kunde erhält lediglich die im Folgenden näher beschriebenen einfachen Nutzungsrechte an der Software.
- (2) Der Kunde erhält an der Software das nicht ausschließliche, nicht übertragbare und nicht unterlizensierbare, zeitlich auf die Laufzeit des Vertrages begrenzte Recht, diese für seine eigenen geschäftlichen Zwecke zu nutzen. Alle darüber hinausgehenden Rechte, insbesondere das Recht zur Vervielfältigung, Verbreitung einschließlich der (Weiter-)Vermietung, zur Bearbeitung sowie zur öffentlichen Zugänglichmachung verbleiben bei INFORM. Die Software darf vom Kunden ausschließlich zum vertragsgemässen Zweck eingesetzt werden; die bestimmungsgemäße Nutzung der Software ergibt sich im Einzelnen aus der entsprechenden Beschreibung der Einsatzzwecke auf der INFORM-Webseite. Jede über die bestimmungsgemäße Nutzung hinausgehende Verwendung der Software ist unzulässig.
- (3) Der Kunde ist nicht berechtigt, die Software für geschäftliche Zwecke Dritter zu nutzen oder von Dritten für sich nutzen zu lassen oder Dritten zugänglich zu machen. Ausgenommen hiervon sind Dritte, die im schriftlichen Auftrag des Kunden mit Tätigkeiten im Rahmen der Durchführung der Transaktionen des Kunden betraut sind.
- (4) Der Kunde räumt INFORM alle zur Vertragserfüllung erforderlichen Rechte an den von ihm übermittelten Daten ein, insbesondere zur Speicherung und Verarbeitung seiner Transaktionsdaten. Ferner erhält INFORM vom Kunden das Recht, die mit der Software verarbeiteten Transaktionsdaten für Analyse- und Benchmarkingzwecke anonymisiert auszuwerten und sie hierfür mit anderen Daten zusammenzuführen, zu vervielfältigen und zu bearbeiten. INFORM stellt dabei sicher, dass der Kunde bei einer etwaigen Publizierung der Ergebnisse für Dritte nicht (auch nicht indirekt) identifizierbar ist.

§ 6 Serviceleistungen

INFORM erbringt während der Laufzeit dieses Vertrages die in diesem § 6 näher beschriebenen und – sofern im Folgenden nicht anders angegeben – von der einheitlichen transaktionsabhängigen Nutzungsgebühr abgedeckten Serviceleistungen:

- (1) INFORM wird dem Kunden die Software während der Vertragslaufzeit im Rahmen der vereinbarten Verfügbarkeit (vgl. SLA im Anhang B) betriebsbereit zur Nutzung zur Verfügung stellen und instand halten. Dem Kunden werden während der Vertragslaufzeit von INFORM allgemein freigegebene Updates der Software zentral zur Verfügung gestellt.
- (2) Für Fragen zur Anwendung und Nutzung der Software steht dem Kunden während der Laufzeit seines Vertrages eine Online-Hilfe im Kundenportal zur Verfügung. Bei auftretenden Störungen und Fehlern, die eine Nutzung der Software ganz oder teilweise verhindern, kann sich der Kunde an die Service E-Mail-Adresse cloud-support@inform-software.com richten. Nutzt der Kunde die Enterprise Edition der Software, steht ihm darüber hinaus bei Auftreten nutzungsverhindernder Störungen und Fehler auch eine Hotline zur Verfügung. Details sind der jeweils gültigen Fassung des Anhang B – Service Level Agreement (SLA) zu entnehmen.
- (3) Der Kunde wird aufgetretene Störungen und Fehler der Software so detailliert beschreiben, dass diese durch INFORM reproduziert und nachvollzogen werden können. Ordnungsgemäß gemeldete Fehler wird INFORM im Rahmen ihrer Instandsetzungspflicht nach näherer Maßgabe des § 8 sowie der Regelungen des SLA im Anhang B beseitigen.

- (4) Auf Wunsch des Kunden erbringt INFORM optional Beratungs- und Unterstützungsleistungen zur Einführung und Anwendung der Software, wie Unterstützung bei der Konfiguration, Schulungen von Mitarbeitern des Kunden oder Inbetriebnahmeunterstützung. Diese Leistungen werden auf Anforderung des Kunden erbracht und diesem gemäß der jeweils gültigen Jahrespreisliste bzw. der INFORM-Schulungsbedingungen von INFORM gesondert nach Aufwand in Rechnung gestellt.

§ 7 Verantwortung und Mitwirkung des Kunden

- (1) Der Kunde erbringt alle für eine Nutzung der Software erforderlichen Mitwirkungsleistungen, insbesondere die in diesem § 7 und in den Anhängen im Einzelnen aufgeführten und beschriebenen Leistungen.
- (2) Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass die für die vertragsgemäße Inanspruchnahme und Nutzung der Software erforderlichen und von INFORM in Anhang A beschriebenen technischen Mindestanforderungen an die von ihm eingesetzte Hard- und Software sowie seine Internetanbindung erfüllt sind. Der Kunde ist selbst für die Beschaffung eines geeigneten Internet-Browsers verantwortlich, mit dem auf die Software zugegriffen werden kann. Der Kunde darf keine Software oder andere technische Einrichtungen verwenden, die das Funktionieren der Software gefährden können. Insbesondere ist es dem Kunden nicht gestattet, mit anderen technischen Mitteln als den in Anhang A aufgeführten auf die Software und seine Transaktionsdaten zuzugreifen.
- (3) Der Kunde verpflichtet sich, keine Inhalte auf dem Speicherplatz zu speichern, deren Übermittlung, Speicherung oder Nutzung gegen geltendes Recht oder Vereinbarungen mit Dritten (z.B. zur Geheimhaltung) verstößt. Der Kunde wird die Software nicht manipulieren und keinerlei Daten auf den Servern von INFORM speichern, die die Software, die Server, die sonstige IT-Infrastruktur oder Daten anderer Kunden beschädigen oder gefährden. Er wird die Daten anderer Kunden ferner nicht entwenden und den zur Verfügung gestellten Speicherplatz nicht mit außergewöhnlich großen Datenmengen belasten, die zur Bearbeitung seiner Transaktionen nicht erforderlich sind.
- (4) Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für die Einhaltung aller rechtlichen Anforderungen an seine Transaktionsabwicklung und die Speicherung, Aufbewahrung und Archivierung seiner Transaktionsdaten. Hierzu zählt auch die Beachtung der allgemeinen handels- und steuerrechtlichen Aufbewahrungsfristen sowie der ggf. anwendbaren spezifischen (z.B. branchenabhängigen) Aufbewahrungspflichten und -fristen (z.B. für bestimmte Umweltdaten). Der Kunde trifft im Rahmen seiner Schadensminderungspflicht angemessene Vorkehrungen für den Fall eines Datenverlusts, insbesondere durch regelmäßige Überprüfung seiner eigenen IT-Systeme und die regelmäßige Anfertigung von Sicherungskopien seiner mit der Software verarbeiteten Transaktionsdaten über die von INFORM hierfür bereitgestellte Exportfunktion.
- (5) Aufwendungen, die INFORM durch die unterbliebene, verzögerte oder nicht ordnungsgemäße Mitwirkung des Kunden, insbesondere durch Einsatz veralteter oder fehlerhafter Schnittstellen, falsche Handhabung der Software, fehlerhafte, unvollständige, widersprüchliche, veraltete oder nicht den Anforderungen von INFORM entsprechende Daten oder terminliche Verzögerungen seitens des Kunden entstehen, werden dem Kunden gesondert nach Aufwand gemäß der jeweils gültigen Jahrespreisliste von INFORM in Rechnung gestellt. Weitergehende Rechte von INFORM bleiben hiervon unberührt.

§ 8 Gewährleistung

- (1) INFORM übernimmt keine Gewähr für die mit der Software erzielten Ergebnisse und Ausgaben, insbesondere deren Aktualität, Korrektheit, Qualität und Vollständigkeit, soweit diese auf den Eingaben des Kunden beruhen. Die vom Kunden eingegebenen Transaktionsdaten werden weder von INFORM noch von der Software auf ihre inhaltliche Richtigkeit geprüft oder korrigiert.
- (2) INFORM übernimmt die Gewähr dafür, dass die Software der Produktbeschreibung auf der Webseite www.inform-software.com und der Benutzerdokumentation entspricht und frei von Schutzrechten Dritter ist, die den vertragsgemäßen Gebrauch der Software verhindern oder beschränken. Ansprüche können vom Kunden nur geltend gemacht werden wegen Mängeln, die reproduzierbar sind oder vom Kunden

nachvollziehbar beschrieben werden können. Keinen Mangel stellen insbesondere Funktionsbeeinträchtigungen der Software dar, die aus der Hardware- oder Softwareumgebung des Kunden, fehlerhaften Daten, unsachgemäßer Benutzung oder aus sonstigen aus dem Verantwortungsbereich des Kunden stammenden Umständen resultieren. INFORM übernimmt keine Gewährleistung für nicht von INFORM erstellte Anbindungen der Software an die Systeme des Kunden.

- (3) Ordnungsgemäß gerügte Mängel der Software werden von INFORM während der Laufzeit dieses Vertrages im Rahmen der durch die Nutzungsgebühr abgedeckten Instandhaltungs- und Instandsetzungspflichten innerhalb angemessener Frist und nach näherer Maßgabe des SLA in Anhang B behoben.
- (4) Das Kündigungsrecht gemäß § 543 Abs. 2 Nr. 1 BGB kann der Kunde nur unter der Voraussetzung geltend machen, dass er INFORM zuvor schriftlich unter angemessener Fristsetzung von mindestens zwei Wochen zur Nacherfüllung aufgefordert hat und die Frist erfolglos verstrichen ist.
- (5) Schadensersatz und Ersatz vergeblicher Aufwendungen leistet INFORM nur in den Grenzen des § 9.

§ 9 Haftung

- (1) Erbringt INFORM gegenüber dem Kunden Leistungen, ohne dass hierfür eine Vergütung anfällt, z.B. die Überlassung der Software während einer unentgeltlichen Testphase, haftet INFORM insoweit nur für vorsätzliche und grob fahrlässige Pflichtverletzungen.
- (2) Für Mängel der Software, die bereits bei Vertragsschluss vorhanden waren, haftet INFORM entgegen der gesetzlichen Regelung des § 536a BGB nur, wenn INFORM solche Mängel zu vertreten hat.
- (3) Im Übrigen leistet INFORM Schadensersatz und Ersatz vergeblicher Aufwendungen, gleich aus welchem Rechtsgrund (z. B. vertragliche Pflichtverletzung, unerlaubte Handlung), nur in folgendem Umfang:
 - bei Vorsatz sowie bei Übernahme einer Garantie bezüglich der vereinbarten Beschaffenheit in voller Höhe;
 - bei grober Fahrlässigkeit in Höhe des typischen und vorhersehbaren Schadens, der durch die verletzte Vertrags- bzw. Sorgfaltspflicht verhindert werden sollte;
 - in allen anderen Fällen nur bei Verletzung einer wesentlichen Pflicht, die für die Erreichung des Vertragszwecks wesentlich ist und auf deren Erfüllung der Kunden deshalb vertrauen darf, sowie bei Mängelansprüchen und bei Verzug, und zwar auf Ersatz des typischen und vorhersehbaren Schadens, begrenzt jedoch pro Schadensfall und für alle Schadensfälle eines Kalenderjahres zusammen auf das Zehnfache der jährlichen Nutzungsgebühr.
- (4) Die Haftung von INFORM für Datenverlust wird auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und gefahrenstprechender Anfertigung von Sicherungskopien durch den Kunden eingetreten wäre, es sei denn INFORM hat den Datenverlust vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht.
- (5) Die gesetzliche Haftung für Personenschäden und nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt von den vorstehenden Regelungen unberührt. INFORM steht der Einwand des Mitverschuldens offen.

§ 10 Geheimhaltung; Zugangsdaten; Datenschutz

- (1) Die Vertragspartner verpflichten sich gegenseitig, vertrauliche Informationen und Unterlagen des anderen Vertragspartners, die entweder offensichtlich als vertraulich anzusehen sind oder vom anderen Vertragspartner als vertraulich bezeichnet werden, wie Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse zu behandeln. Der Kunde wird insbesondere sämtliche von INFORM zur Verfügung gestellten Programme, Dokumentationen und sonstige Unterlagen als Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse von INFORM behandeln und nicht an unbefugte Dritte weitergeben.
- (2) Die Software darf nur von Mitarbeitern des Kunden sowie vom Kunden schriftlich beauftragte Dritte genutzt werden, die den Kunden bei der Durchführung seines Arbeitsauftrags unterstützen (im Fall von

SyncroSupply z.B. der Logistikdienstleister oder die Speditionen des Kunden). Solche Dritten sind vor dem Zugriff auf die Software durch den Kunden schriftlich zur Geheimhaltung zu verpflichten. Sonstigen Dritten darf der Kunde die Benutzung der Software und den Zugang zur Cloud-Oberfläche weder direkt noch indirekt ermöglichen.

- (3) Es ist dem Kunden untersagt, seine persönlichen Zugangsdaten zum Kunden-Account bzw. zur Cloud-Oberfläche der Software an unbefugte Dritte weiterzugeben. Alle Zugangsdaten sind geschützt aufzubewahren, so dass Dritte darauf nicht zugreifen können. Der Kunde wird INFORM unverzüglich benachrichtigen, sofern der Verdacht besteht, dass unbefugte Dritte von ihnen Kenntnis erlangt haben könnten. Besteht der Verdacht einer unbefugten Kenntnisnahme der Zugangsdaten durch Dritte ist INFORM berechtigt, den Zugang des Kunden zu seinem Kunden-Account bzw. zur Cloud-Oberfläche der Software vorübergehend zu sperren.
- (4) INFORM bedient sich zur Erfüllung ihrer Vertragspflichten eines externen Rechenzentrums bzw. Rechenzentrumsbetreibers. Der Kunde hat keinen Anspruch auf die Einschaltung und Nutzung eines bestimmten Rechenzentrumsbetreibers. INFORM wird jedoch stets sicherstellen, dass sich die genutzten Rechenzentren innerhalb der EU befinden und dass – nach den Angaben des jeweiligen Rechenzentrumsbetreibers – eine Übermittlung von Daten des Kunden in Länder außerhalb der EU nicht erfolgt. Die Browser-Anbindung an das Rechenzentrum erfolgt SSL-verschlüsselt. Die betroffenen Sicherheitsmaßnahmen im externen Rechenzentrum umfassen insbesondere die physische Sicherheit, die logische Sicherheit, die Betriebssicherheit und den Datenschutz.
- (5) Der Kunde bearbeitet und speichert mit der zur Verfügung gestellten Hard- und Software lediglich seine eigenen operativen Transaktionsdaten. Soweit die INFORM überlassenen Daten des Kunden einen Personenbezug aufweisen, ist der Kunde als verantwortliche Stelle für die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften verantwortlich. Der Kunde stellt sicher, dass die für die Übermittlung an und Verarbeitung durch INFORM einschlägigen gesetzlichen Anforderungen erfüllt sind. Soweit der Kunde mit der Software personenbezogene Daten verarbeitet, wird er die von INFORM auf der Webseite zur Verfügung gestellte Vereinbarung zur Auftragsdatenverarbeitung herunterladen, unterschreiben und an folgende Adresse bei INFORM schicken: INFORM GmbH, GB60, Pascalstr. 35, 52076 Aachen, Deutschland. INFORM ist berechtigt, die überlassenen Daten zu Zwecken der Vertragserfüllung an den Betreiber des jeweils beauftragten externen Rechenzentrums weiterzugeben.

§ 11 Laufzeit und Kündigung

- (1) Der Vertrag hat eine anfängliche Laufzeit bis zum 31.12. des auf den Vertragsschluss folgenden Kalenderjahres. Er verlängert sich danach jeweils um ein weiteres Kalenderjahr, wenn er nicht von einem der Vertragspartner mit einer Frist von drei (3) Monaten vor Ablauf der jeweiligen Laufzeit gekündigt wird.
- (2) Ein Upgrade auf eine höhere Edition und/oder eine Hinzubuchung von Zusatzpaketen ist jederzeit möglich mit einer Umstellungszeit von in der Regel ein bis drei Werktagen. Die ursprüngliche Vertragslaufzeit bleibt hiervon unberührt. Ein Downgrade auf eine niedrigere Edition ist zum Ende der jeweiligen Vertragslaufzeit möglich und muss vom Kunden jeweils spätestens eine Arbeitswoche vor dem Ende der jeweiligen Vertragslaufzeit angezeigt werden. Mit Wirksamwerden der Umstellung wird die Vergütungshöhe für die nachfolgenden Transaktionen entsprechend angepasst.
- (3) Das Recht beider Vertragspartner zu einer außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund besteht für INFORM insbesondere dann, wenn der Kunde sich mit einem erheblichen Teil der Vergütung in Zahlungsverzug befindet oder in sonstiger Weise gegen wesentliche Pflichten aus dem Vertrag verstößt. Nach ihrer Wahl kann INFORM bei Vorliegen eines wichtigen Grundes den Zugang des Kunden zur Cloud-Oberfläche der Software sowie den Zugriff des Kunden auf seine Transaktionsdaten zunächst vorübergehend sperren und den Kunden unter angemessener Fristsetzung zur Beseitigung des Pflichtverstoßes bzw. zur Vertragserfüllung auffordern. Weitergehende Rechte von INFORM bleiben hiervon unberührt.
- (4) INFORM kann den Vertrag auch dann jederzeit mit sofortiger Wirkung außerordentlich kündigen, wenn der Kunde mit der Software in einem Zeitraum von mindestens 12 Monaten keine zahlungspflichtige Transaktion mehr durchgeführt hat.

- (5) Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.
- (6) INFORM ist nicht verpflichtet, die Daten des Kunden über den Zeitpunkt der Beendigung dieses Vertrages hinaus zu speichern, zu archivieren und/ oder für den Zugriff durch den Kunden vorzuhalten

§ 12 Vergütung und Zahlungsbedingungen

- (1) Die Vergütung der vertraglichen Leistungen erfolgt über eine feste Grundgebühr zuzüglich einer transaktionsabhängigen Nutzungsgebühr (zusammen im Folgenden „Nutzungsgebühr“). Die transaktionsabhängige Nutzungsgebühr kann ausgelegt sein auf Nutzungsgebühr pro Einzeltransaktionen oder gestaffelt nach Transaktionsblöcken. Die Höhe der Nutzungsgebühr richtet sich zum einen nach der vom Kunden bei Vertragsschluss ausgewählten Software-Edition, den ausgewählten Zusatzpaketen sowie zum anderen nach der Anzahl von Transaktionen/Transaktionsblöcke (im Sinne von durch den Kunden angelegten LKW-Fahrten bei SyncroSupply bzw. angelegten Aufträgen bei SyncroTESS), die der Kunde mit der Software verarbeitet (pay-per-use Modell). Die Anzahl der Transaktionen wird vom System automatisch und transparent erfasst und gespeichert; der Kunde kann die aktuelle Anzahl seiner Transaktionen jederzeit über seinen Kunden-Account einsehen.
- (2) Die Nutzungsgebühr wird von INFORM monatlich jeweils zu Beginn eines Kalendermonats für den vorangegangenen Monat abgerechnet. Sollte der Rechnungsbetrag den Mindestbetrag von 300 € unterschreiten, behält sich INFORM vor, die Abrechnung dieses Betrages in den nachfolgenden Abrechnungszyklus zu verschieben. Die Rechnung erhält der Kunde als pdf-Dokument per E-Mail an die von ihm in seinem Kunden-Account hinterlegte E-Mail Adresse.
- (3) INFORM hat das Recht, sowohl die Grundgebühr als auch die transaktionsabhängige Nutzungsgebühr durch schriftliche oder per E-Mail erfolgende Ankündigung unter Einhaltung einer Frist von sechs Wochen zum Kalenderjahresende entsprechend der allgemeinen Preisentwicklung (unter Berücksichtigung der Entwicklung des Verbraucherpreisindex, vgl. www.destatis.de) anzupassen. Eine solche Anpassung darf die vorstehenden Gebührenanteile des vorausgehenden Kalenderjahres um nicht mehr als 10% überschreiten. Soweit eine Erhöhung der Nutzungsgebühr um mehr als 5% erfolgt, kann der Kunde den Vertrag schriftlich mit einer Frist von vier Wochen zum Kalenderjahresende kündigen.
- (4) Leistungen, die der Kunde gesondert nach Aufwand zu vergüten hat, werden monatlich zu Beginn des Folgemonats abgerechnet. Es gelten mangels abweichender Vereinbarung im Einzelfall die Stundensätze der jeweils aktuellen Jahrespreisliste von INFORM. Fahrzeiten bei Vor-Ort-Einsätzen von Mitarbeitern von INFORM werden als Arbeitszeiten separat erfasst und dem Kunden nach Aufwand in Rechnung gestellt. Reisekosten und Reisespesen werden zusätzlich in tatsächlich angefallener Höhe in Rechnung gestellt.
- (5) Alle Vergütungsbestandteile verstehen sich zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer. Zahlungen sind vom Kunden innerhalb von 14 Kalendertagen ab Rechnungsdatum ohne Abzug zu leisten. Einwendungen gegen die Rechnung können vom Kunden nur innerhalb von 14 Kalendertagen ab Rechnungsdatum schriftlich mit Begründung geltend gemacht werden.
- (6) Kommt der Kunden mit der Zahlung der Vergütung in Verzug, so ist INFORM nach vorheriger Mahnung und angemessener Nachfristsetzung (unter Androhung der ansonsten erfolgenden Sperrung) berechtigt, den Zugang des Kunden zur Cloud-Oberfläche der Software und den Zugriff des Kunden auf seine Transaktionsdaten bis zum vollständigen Ausgleich sämtlicher offenen und fälligen Rechnungen zu sperren. Weitergehende Rechte von INFORM aufgrund des Zahlungsverzugs (insbesondere zu einer außerordentlichen Kündigung des Vertrages) bleiben unberührt.

§ 13 Schlussbestimmungen

- (1) Stimmt der Kunde einer Nennung als Referenzkunde zu, ist INFORM zur Veröffentlichung von Logos, Marken und Namen des Kunden in Referenzlisten und Fachartikeln (in Print- und Online-Format) berechtigt, ggf. in Verbindung mit inhaltlich abgestimmten Stellungnahmen (z.B. Pressemitteilungen).

Diese Zustimmung kann jederzeit schriftlich oder per E-Mail an cloud-support@inform-software.com widerrufen werden.

- (2) Änderungen und Ergänzungen des Vertrages bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Die Aufhebung dieses Schriftformerfordernisses bedarf ebenfalls der Schriftform. Zur Wahrung der Schriftform nach diesem Vertrag genügt die Übermittlung per Fax (nicht jedoch per E-Mail, soweit in diesem Vertrag nicht anders angegeben).
- (3) Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages unwirksam oder nicht durchsetzbar sein oder werden, so wird hiervon die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Die unwirksame bzw. nicht durchsetzbare Bestimmung wird von den Vertragspartnern einvernehmlich durch eine wirtschaftlich möglichst gleichwertige Vorschrift ersetzt. Entsprechendes gilt für Vertragslücken.
- (4) Der Kunde kann die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung von INFORM auf einen Dritten übertragen.
- (5) INFORM hält sich selbstverständlich an die Anforderungen des deutschen Mindestlohngesetzes (MiLoG) und verpflichtet sich gegenüber ihren Kunden, diese Verpflichtungen an ihre Unterauftragnehmer weiterzugeben und deren Einhaltung gegebenenfalls nachweisen zu lassen.
- (6) Diese Vereinbarung unterliegt ausschließlich dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Ausschließlicher Gerichtsstand für alle sich aus diesem Vertragsverhältnis ergebenden Streitigkeiten ist Aachen.

Anhang A - Technische Voraussetzungen

Die folgenden technischen Voraussetzungen sind für die Nutzung der Software vom Kunden einzuhalten bzw. zu schaffen und während der Vertragslaufzeit aufrechtzuerhalten:

1. Unterstützte Browser

Für den Zugriff auf die Benutzeroberfläche der Software empfehlen wir die Verwendung der folgenden Browser:

- Mozilla Firefox,
- Google Chrome oder
- Internet Explorer

in der jeweils neuesten Version.

Nicht unterstützt werden folgende, ältere Browser Versionen:

- Firefox in der Version < 18
- Chrome in der Version < 24
- Internet Explorer in der Version < 10
- Safari in der Version < 7.0

2. Monitor-Auflösung

Die Benutzeroberfläche der Software erfordert eine Mindestauflösung des Monitors von 1280 x 1024 Pixeln.

Bei geringerer Auflösung kann die vollständige Bedienbarkeit, z.B. durch Nicht-Darstellung von Bedienelementen, nicht gewährleistet werden.

3. Internet-Anbindung

Eine ausreichende Arbeitsgeschwindigkeit wird von vielen Faktoren beeinflusst. Neben der genutzten Infrastruktur (Festnetz/Mobil) für den Zugriff auf das Internet sind auch die jeweils übertragene Datenmenge und die Komplexität der Software, z.B. der zeitgleiche Systemzugriff verschiedener Nutzer, einflussende Parameter. Eine allgemeine Mindestanforderung an die Bandbreite einer Internetanbindung ist von daher kaum zu definieren.

Am Beispiel der Nutzung von SyncroSupply in der Cloud kann man als Faustformel ansetzen, dass für die störungsfreie Benutzung der Software von bis zu 10 gleichzeitig zugreifenden Nutzern aus dem gleichen Netzwerk bei 100 LKW-Anfahrten pro Tag die Mindestanforderung an die tatsächlich verfügbare Download-Geschwindigkeit über Internet 1 Mbit/s beträgt. Bei 1.000 LKW-Anfahrten erhöht sich die Anforderung auf 4 Mbit/s. Die Anforderung an die Upload-Rate beträgt 10% der Downloadrate.

4. Passwort Richtlinie

Aus Sicherheitsgründen muss jeder Nutzer der Software ein Passwort wählen, welches den üblichen Sicherheitskriterien entspricht. Entsprechende Regelwerke werden beim Setzen des Passwortes durch die Software vorgegeben. Der bewusste Umgang mit persönlichen und sicherheitsrelevanten Informationen liegt in der Verantwortung jedes einzelnen Benutzers.

Mehrfache vergebliche Rateversuche des Passwortes führen zur Sperrung des Nutzer-Kontos.

Anhang B – Service Level Agreement (SLA)

Dieses SLA regelt die Verfügbarkeit und Störungsbearbeitung der Software.

A. Servicezeiten

Die Servicezeiten sind Montag bis Freitag zwischen 8:30 und 16:30 Uhr, ausgenommen gesetzliche oder unternehmensweite Feiertage, sowie dem 24. und 31. Dezember eines Jahres.

In der Enterprise Edition können die Servicezeiten durch Hinzubuchen eines entsprechenden Zusatzpaketes bis zu einem 24/7-Service (24 Stunden an 7 Tagen die Woche) ausgebaut werden. Angaben zur gebuchten Edition und zu den gebuchten Zusatzpaketen finden sich in der Bestellbestätigung und auf der Benutzeroberfläche der Software, wobei Vertragsinformationen nur für die Benutzerrolle „Firmenadmin“ einsehbar sind.

B. Verfügbarkeit

INFORM gewährleistet eine Verfügbarkeit der Software (inklusive des Zugriffs auf die vom Kunden gespeicherten Transaktionsdaten) am Ausgang des von INFORM beauftragten Rechenzentrums von 99% im Kalenderjahresmittel. Nichtverfügbarkeit ist anzunehmen, wenn die Software aufgrund von Umständen, die im Verantwortungsbereich von INFORM liegen, dem Kunden nicht zur Verfügung steht. Nichtverfügbarkeit ist insbesondere nicht anzunehmen, wenn die Software aufgrund von

- Fehlbedienung oder vertragswidriger Nutzung des Kunden,
- geplanten und angekündigten Wartungsarbeiten,
- technischen Problemen außerhalb des Einflussbereichs von INFORM oder
- höherer Gewalt

nicht erreichbar ist.

INFORM wird geplante Wartungsarbeiten möglichst außerhalb der Servicezeiten durchführen und so rechtzeitig terminieren und dem Kunden per E-Mail ankündigen, dass diese den Kunden so wenig wie möglich beeinträchtigen. Insgesamt darf die Dauer geplanter Wartungsarbeiten 10 Stunden im Monat nicht überschreiten.

INFORM kann den Zugang des Kunden zeitweise beschränken, sofern die Sicherheit des Netzbetriebes, die Aufrechterhaltung der Netzintegrität, die Vermeidung schwerwiegender Störungen des Netzes, der Software und/oder der gespeicherten Kundendaten dies erfordern. INFORM wird bei einer solchen Entscheidung auf die berechtigten Interessen des Kunden angemessen Rücksicht nehmen, den Kunden über die getroffenen Maßnahmen unverzüglich unterrichten und alles Zumutbare unternehmen, um die Zugangsbeschränkung so schnell wie möglich wieder aufzuheben.

C. Störungsbeseitigung

Kommunikation

Die gesamte Kommunikation bei der Störungsbearbeitung erfolgt zwischen dem Kunden-Administrator (Benutzerrolle „Admin“) oder seinem Stellvertreter (als *Single Point Of Contact* auf Seiten des Kunden) und dem Support-Team der INFORM, erreichbar über die Service-E-Mail cloud-support@inform-software.com.

In der Enterprise Edition steht dem Kunden-Administrator zusätzlich auch die telefonische Service Hotline zur Verfügung. Zur Service Hotline gelten die gleichen Bedingungen bzgl. Servicezeiten und Service Level, wie für die Service-Email.

Service Level

Jeder gemeldeten Störung wird durch INFORM ein Service Level zugeordnet. Dieser ist definiert über die Schwere und Dringlichkeit der jeweiligen Auswirkungen. Eine individuelle und nicht automatisierte Reaktion auf eine Störungsmeldung erfolgt innerhalb der Servicezeit.

Störungs-klasse	angestrebte Lösungszeit nach Reaktion	Beschreibung
1	8 Stunden (innerhalb der Servicezeit)	Totalausfall, Nichterreichbarkeit
2	2 INFORM-Geschäftstage	Ausfall von Teilfunktionen z.B. Anfragen für Zeitfensterbuchungen werden durch die Software nicht beantwortet
3	1 Geschäftswoche	eingeschränkte Bedienbarkeit z.B. Stammdaten können nicht gepflegt werden
4	nach Ankündigung	leicht eingeschränkte Bedienbarkeit z.B. falsche Farbgebung oder Beschriftung

Erfolgt die Störungsmeldung des Kunden außerhalb der Servicezeiten, beginnen die Messung der Reaktions- und Behebungszeiten mit Beginn der Servicezeit des nächsten Arbeitstages. Erfolgt die Störungsmeldung des Kunden innerhalb der Servicezeiten, so läuft eine am Ende der Servicezeit dieses Tages noch nicht abgelaufene Rest-Reaktions- bzw. Rest-Lösungszeit ab dem Beginn der Servicezeit des nächsten Arbeitstages weiter.

Störungen dürfen nur durch den hierzu autorisierten Ansprechpartner des Kunden (Admin oder dessen Stellvertreter) an INFORM gemeldet werden; dieser fungiert gegenüber INFORM als *Single Point Of Contact*. Der Ansprechpartner des Kunden muss qualifiziert und im Umgang mit der Software vertraut sein.

Die Parteien werden ordnungsgemäß gemeldete Störungen einvernehmlich einer der beschriebenen Störungsklassen zuordnen. Für den Fall, dass die Parteien sich nicht auf eine Störungsklasse einigen können, erfolgt die verbindliche Klassifizierung durch INFORM unter angemessener Berücksichtigung der Interessen des Kunden.

Die angestrebten Lösungszeiten beginnen nicht vor ordnungsgemäßer und vollständiger Meldung der Störung (s.u.) durch den Kunden und Überlassung aller notwendigen und nützlichen Dokumente, Informationen und Daten an INFORM, die mit der Störung in Zusammenhang stehen und die INFORM eine Analyse und Reproduktion der gemeldeten Störung ermöglichen. Zeiträume, in denen INFORM aus Gründen, die nicht aus ihrem eigenen Verantwortungsbereich stammen, an der Erbringung von Supportleistungen gehindert ist und/oder in denen INFORM auf die Erbringung von notwendigen Mitwirkungsleistungen (s.u.) oder das Treffen notwendiger Entscheidungen durch den Kunden wartet, bleiben bei der Berechnung der angestrebten Lösungszeiten außer Betracht.

Vollständige Störungsmeldung

Eine Störungsmeldung muss vollständig sein. Im Folgenden werden die benötigten Informationen gelistet, die bei Verfügbarkeit und Relevanz übermittelt werden müssen.

Im Betreff der E-Mail:

- vorgeschlagene Störungsklasse
- Kundenname und Standort
- Schlagworte bzgl. der Störung.

Im Text der E-Mail wird eine kurze, prägnante Beschreibung der Störung erwartet mit folgenden Details:

- Einen Screenshot mit dem kompletten Bildschirminhalt. Wichtige Punkte sollten markiert sein.
- Exakter Zeitpunkt des Auftretens der Störung bzw. bei mehrfachen oder Andauerndem Auftreten
 - Erstes Auftreten der Störung bzw.
 - Häufigkeit der Störung
- Störungsablauf
 - Schritt für Schritt Beschreibung
 - Erwartetes (normales) Verhalten
- Beispiele mit zugehörigen Identifikationen. z.B. UserID, Auftragsnummer, usw.

Mitwirkungspflicht

Um Auswirkungen von Störungen zu minimieren hat der Kunde folgende Pflichten:

- Der Kunde erstellt und pflegt für unterschiedliche Störungs-Szenarien Notfallpläne.
- Der Kunde pflegt Stammdaten und Konfigurationen. Er stellt sicher, dass sie stets vollständig und korrekt sind, sowie keine logischen Inkonsistenzen enthalten.
- Der Kunde stellt sicher, dass alle Eingaben in die Anwendungen vollständig und korrekt sind, sowie keine logischen Inkonsistenzen enthalten.
- Der Kunde meldet auftretende Störungen unverzüglich an die Service-E-Mail.
- Der Kunde unterstützt INFORM bei der Störungsbehebung und -analyse im Rahmen des Zumutbaren.