

## Weitere Vertragsbedingungen (AGB)

### A. Servicevertrag

#### 1. Einrichtung und Instandhaltung des Systems; sonstige Leistungen

**1.1** TELENORMA liefert und errichtet das System und führt notwendige Tests, Inspektionen, Einweisungen und ggf. Schulungen durch. Ein vom Kunden bereitgestelltes Netz wird TELENORMA vor Inbetriebnahme prüfen und ggf. Änderungen veranlassen.

**1.2** Der Kunde stellt sicher, dass die Einrichtung des Systems an seinem Standort entsprechend den TELENORMA -Installationsbedingungen möglich ist, dazu zählt insbesondere die Bereitstellung eines geeigneten Internetzugangs. Er ist für den Internetzugang und alle Genehmigungen (z.B. Deutsche Telekom AG, Behörden und sonstige Dritte) zuständig und beschafft notwendige Hilfsmittel und Verbrauchsmaterialien, die den Spezifikationen von TELENORMA entsprechen müssen.

**1.3** Das System wird während der gesamten Dauer nach der vereinbarten Serviceklasse durch TELENORMA instandgehalten, sofern hierfür eine Servicevereinbarung besteht. Die Instandhaltung umfasst die Inspektion, Wartung und Instandsetzung und die Beseitigung von Störungen und Schäden. Im Einzelnen sind die Instandhaltungsleistungen in der Leistungsbeschreibung dargestellt. TELENORMA hat das Recht, das System über das Internet, öffentliche Netz auf eine Service-Stelle zu schalten. Damit werden Instandhaltungs- bzw. Änderungsarbeiten vorgenommen sowie kundenspezifische Daten gespeichert oder sonst verarbeitet. Der Kunde meldet Störungen und Schäden unverzüglich; er hält alle Systemkomponenten zugänglich und stellt für die Instandhaltung etwa notwendige Hilfsgeräte (z.B. Leitern, Gerüste o.ä.) und Hilfspersonal kostenlos zur Verfügung.

**1.4** TELENORMA verpflichtet sich zur Vornahme aller am System notwendigen oder - auch von Behörden oder Dritten – gewünschten Arbeiten. Der Kunde lässt alle Arbeiten am System, auch für Erweiterungen, Abbau und Rücktransport, nur von TELENORMA oder mit deren Zustimmung ausführen.

**1.5** TELENORMA kann das System nach dem jeweiligen Stand der Technik ändern, sofern der wesentliche Inhalt der Leistungsmerkmale unberührt bleibt und die Änderungen eine vergleichbare Funktionalität bieten. Das gleiche gilt, wenn Zulieferer von TELENORMA Software- und/oder Hardwareprodukte ändern oder Leistungen einstellen und TELENORMA aus diesen Gründen eine Änderung an dem System für erforderlich hält.

**1.6** Arbeiten nicht-schwachstromtechnischer Art gehen zu Lasten des Kunden. Der Starkstromanschluss und der Betriebsstrom werden vom Kunden gestellt.

#### 2. Vertragsabtretung / Wechsel der Vertragsparteien

**2.1** Mit Unterschrift auf diesem Vertrag erklärt sich der Kunde bereits jetzt damit einverstanden, dass Telenorma berechtigt ist, zur Refinanzierung alle Rechte und Pflichten oder einzelne Rechte aus diesem Vertrag auf einen Refinanzierer oder Dritten zu übertragen. Telenorma wird dafür Sorge tragen, dass dem Kunden durch die Weitergabe keine Nachteile in sachlicher oder finanzieller Hinsicht entstehen, und dass der vertraglich vereinbarte Service in vollem Umfang erfüllt wird. Dies gilt insbesondere für den Fall, dass über das Vermögen des neuen Vertragsinhabers das Insolvenzverfahren eröffnet werden sollte; in diesem Fall gilt die Einzugsermächtigung des Kunden gegenüber dem neuen Vertragsinhaber als widerrufen und Telenorma ist wieder ermächtigt, die

Entgelte selbst per Lastschrift von dem vom Kunden zuletzt benannten Bankkonto einzuziehen.

**2.2** Ein Anspruch auf Übertragung des Vertrages auf einen Rechtsnachfolger besteht nicht.

#### 3. Software-Nutzungsrecht; Eigentum

**3.1** TELENORMA liefert die Software und stellt die Dokumentation zur Verfügung. Auch bei sorgfältiger Software-Erstellung ist es nach dem Stand der Technik nicht möglich, Softwarefehler unter allen Anwendungsbedingungen auszuschließen.

**3.2** Innerhalb der Bundesrepublik Deutschland räumt TELENORMA dem Kunden ein - nicht ausschließliches und nicht übertragbares - Recht ein, die gelieferte Software auf der TELENORMA - Hardware zu nutzen. Die Software wird grundsätzlich zur ausschließlichen Verwendung auf der dafür bestimmten Zentraleinheit überlassen. Die Software darf ohne eine weitere schriftliche Genehmigung nur auf einem Terminal und nur an einem Ort benutzt werden, eine weitergehende Nutzung ist nicht zulässig; dies gilt nicht, wenn für die Software ausdrücklich eine Mehrfachnutzung vereinbart ist.

**3.3** Das Eigentum und/oder alle sonstigen Rechte an der Hard- und Software bleiben bei TELENORMA oder liegen im Falle eines Refinanzierungsleasings oder Wechsel des Vertragspartners beim jeweiligen nachgewiesenen neuen Eigentümer. Der Kunde ist verpflichtet, Kennzeichnungen - insbesondere Copyrightvermerke - der Software oder Kopien nicht zu entfernen bzw. die Software bei Veränderung oder Verbindung zu kennzeichnen. Er wird die Software nicht zurückentwickeln oder -übersetzen und keine Softwareteile herauslösen.

**3.4** Ohne schriftliche Zustimmung von TELENORMA darf die Software weder vervielfältigt noch verändert werden. Der Kunde wird zeitlich unbegrenzt dafür sorgen, dass die Software und die dazugehörige Dokumentation einschl. evtl. Vervielfältigungen auch in einer bearbeiteten Fassung ohne Zustimmung von TELENORMA Dritten nicht bekannt werden.

**3.5** Die Software hat der Kunde nach Ablauf der Nutzung im Original mit allen Kopien zu vernichten und dies TELENORMA anzuzeigen.

**3.6** Die Übereinstimmung von Softwareabläufen mit gesetzlichen oder betrieblichen Bestimmungen ist Angelegenheit des Kunden.

**3.7** Der Kunde wird Fehler an der Software TELENORMA unverzüglich mitteilen und die zu ihrer Beseitigung erforderlichen Informationen geben.

**3.8** Der Kunde verpflichtet sich, zur Nutzung der Software qualifiziertes Personal einzusetzen. Stellt TELENORMA die Notwendigkeit einer Nachschulung fest, verpflichtet sich der Kunde, TELENORMA einen entsprechenden Schulungsauftrag gegen gesondertes Entgelt zu erteilen.

#### 4. Gefahrenübergang; Verzug; Haftung für Schäden

**4.1** Mit der Anlieferung des Systems und des sonstigen Materials geht die Gefahr für Verlust und Beschädigung auf den Kunden über. Der Kunde haftet bis zur Höhe des Neuwerts für Verluste oder Schäden, die von ihm zu vertreten sind oder die aufgrund Zufalls oder höherer Gewalt eintreten. Der Kunde haftet nicht für Schäden am System, die von TELENORMA oder ihren Erfüllungsgehilfen verursacht wurden.

**4.2** Kommt TELENORMA aus von ihr zu vertretenden Gründen mit ihrer Leistung in Verzug, kann der Kunde, sofern er glaubhaft macht, dass ihm hierdurch ein Schaden entstanden ist, pauschal 25 % des vereinbarten monatlichen Entgelts für jede vollendete Woche

der Verzögerung, höchstens jedoch für die Dauer von 10 Wochen verlangen. Weitergehende Schadensersatzansprüche des Kunden sind in allen Fällen verspäteter Leistung, auch nach Ablauf einer TELENORMA gesetzten Nachfrist, ausgeschlossen. Dies gilt nicht, soweit in Fällen des Vorsatzes oder der groben Fahrlässigkeit zwingend gehaftet wird; eine Änderung der Beweislast zum Nachteil des Kunden ist hiermit nicht verbunden. Das Recht des Kunden zum Rücktritt nach Ablauf einer TELENORMA gesetzten Nachfrist bleibt unberührt.

**4.3** Soweit in diesen Bedingungen nichts anderes geregelt ist, haftet TELENORMA auf Schadenersatz wegen Verletzung von Pflichten aus dem Schuldverhältnis oder aus unerlaubter Handlung nur bei Vorsatz, grober Fahrlässigkeit, Fehlen zugesicherter Eigenschaften, Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, wesentlicher Vertragspflichten oder nach dem Produkthaftungsgesetz. Im Falle der Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht ist die Haftung gegenüber Unternehmern und Auftraggebern im Sinne von § 310 Abs. 1 BGB auf höchstens 1.000,- Euro je Schadensfall begrenzt, es sei denn, der vertragstypische, vorhersehbare Schaden ist höher oder beruht auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit. Die Haftung aufgrund zwingender gesetzlicher Vorschriften bleibt unberührt. Eine Änderung der Beweislast zum Nachteil des Kunden ist hiermit nicht verbunden.

## **5. Preise; Änderungen; Zahlungsbedingungen; Aufrechnung; Zahlungsverzug**

**5.1** Die vorstehend genannten Leistungen einschließlich Aufwendungen für Abnahmen sowie die Verpackungs- und Transportkostenpauschale für die Anlieferung, ferner Entsorgungen, werden zu den bei TELENORMA jeweils gültigen Listenpreisen berechnet, soweit sie nicht mit den auf der Vertragsvorderseite genannten Entgelten bereits abgegolten sind. Zahlungen sind ohne Abzug zehn Tage nach Rechnungsstellung fällig. Im Falle des Zahlungsverzuges trägt der Vertragspartner 11,00 € pro Mahnung.

**5.2** Laufend zu zahlende Entgelte sind ab Betriebsbereitschaft des Systems bzw. Übergabe lizenzierter Software vierteljährlich im Voraus zu zahlen.

**5.3** Werden aufgrund und im Rahmen von Personal- oder sonstigen Kostenänderungen die bei TELENORMA im Zeitpunkt des Abschlusses des Vertrages gültigen listenmäßigen, laufend zu zahlenden Entgelte erhöht, so kann TELENORMA nach vorheriger Ankündigung die hierfür im Vertrag vereinbarten Entgelte mit Beginn des nächsten Kalendervierteljahres entsprechend anpassen, soweit sie kostenabhängig sind. Dies gilt auch dann, wenn Entgelte im Voraus entrichtet wurden.

**5.4** Der Kunde kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen.

## **6. Fremdprodukte**

**6.1** Falls der Kunde mit Zustimmung von TELENORMA Fremdprodukte an das System anschließt, übernimmt TELENORMA keine Gewähr für den einwandfreien Betrieb. Die Instandhaltung der Fremdprodukte hat der Kunde sicherzustellen; beeinflussen sie die Funktion des Systems, ist TELENORMA zu ihrer Abschaltung berechtigt. Aufwendungen, die TELENORMA durch Störungsbeseitigungen oder Abschaltungen entstehen, trägt der Kunde.

**6.2** Wird Software für kundeneigene Produkte überlassen, müssen Fremdgerät und Betriebssystem zum TELENORMA - System kompatibel sein.

## **7. Sonstige Bestimmungen**

**7.1** TELENORMA kann das System, falls der Kunde seinen Vertragsverpflichtungen trotz schriftlicher Mahnung und Fristsetzung nicht nachkommt, bis zur Erfüllung außer Betrieb setzen.

**7.2** Fristen verlängern sich angemessen, z.B. bei Streik, Aussperrung, höherer Gewalt und anderen Ereignissen, die von TELENORMA nicht beeinflusst werden können.

**7.3** TELENORMA oder ein entsprechender refinanzierender Leasinggeber behalten sich das Recht vor, ihre Pflichten aus diesem Vertrag durch geeignete Dritte ausführen zu lassen.

**7.4** Nebenabreden und Änderungen dieses Vertrages bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Dies gilt auch für eine Änderung dieser Bestimmung.

**7.5** Sollte eine dieser Bestimmungen unwirksam sein, gelten an deren Stelle solche wirksamen Regelungen als vereinbart, die dem Sinn und Zweck der unwirksamen Bestimmungen am nächsten kommen. Soweit erforderlich ist der Kunde verpflichtet, alle Maßnahmen zur Erreichung dieses Ziels zu erbringen.

**7.6** Ist der Kunde Kaufmann oder juristische Person des öffentlichen Rechts, wird als Gerichtsstand Stuttgart oder der Erfüllungsort vereinbart.

## **8. Versicherungen und Entschädigungsleistungen**

**8.1** Der Kunde schließt für von TELENORMA bereit gestellte Hardware auf seine Kosten eine geeignete Elektronik-Versicherung ab.

**8.2** Die Ansprüche aus der oben genannten Versicherung tritt der Kunde an die TELENORMA zur Sicherung ihrer Forderungen aus dem Vertrag hiermit ab. Auf Verlangen der TELENORMA zeigt der Kunde die Abtretung dem Versicherer an und veranlasst ihn, der TELENORMA die übliche Sicherungsbescheinigung auszufertigen. Entsprechendes gilt, wenn die TELENORMA diese Ansprüche auf eine finanzierende Bank oder Leasinggesellschaft übertragen hat, zugunsten des Finanzgebers.

**8.3** Entschädigungsleistungen von Versicherern oder anderen Dritten an die TELENORMA werden dem Kunden nach seiner Reparaturleistung oder Aufhebungszahlung vergütet. Verzögert sich die Durchsetzung von Ansprüchen gegen Versicherer oder Dritte, kann der Kunde verlangen, dass die TELENORMA ihm diese Ansprüche abtritt. Ist der Vertrag im Zusammenhang mit dem Eintritt des versicherten Risikos beendet worden, so kann der Kunde die Abtretung nur Zug um Zug gegen Zahlung der aus dem Vertrag geschuldeten Beträge verlangen. In Gleicher Weise ist auch TELENORMA zur Abtretung berechtigt.

## **9. Managed Backup**

Besondere Bedingungen bei Abschluss eines Managed Backup-Schutzvertrages Datenspeicherung.

Ist im Rahmen des SaaS-Vertrages zusätzlich eine Managed Backup-Schutzvereinbarung getroffen worden, übernimmt TELENORMA die Überprüfung, Backup-Kontrolle, Administration der Datenspeicherung und Passwortarchivierung und kontrolliert die Backup-Reports.

**9.1** TELENORMA schützt und archiviert die Kassendaten ab dem Beginn der Vertragslaufzeit, sofern die vereinbarten Zahlungen vom Kunden geleistet wurden.

**9.2** Im Falle der Nichtzahlung ist TELENORMA berechtigt die Leistungen des Managed Backup einzustellen und nach dreifacher Mahnung und Ankündigung den Speicherplatz anderweitig zu nutzen.

## **10. Bonitätsprüfung, Datenschutz**

**10.1** Der Vertragspartner ermächtigt TELENORMA Auskunft über seine Vermögensverhältnisse einzuholen. TELENORMA ist berechtigt, diese Informationen an Dritte weiterzuleiten, und Einsicht in die Unterlagen zu gewähren.

**10.2** Der Vertragspartner wird darüber informiert, dass mit Aufnahme der Geschäftsbeziehung alle vertragsrelevanten Daten gespeichert und verwendet werden. Der Vertragspartner ist damit einverstanden, dass eine Übertragung der Daten an Dritte zur Vertragsdurchführung erfolgt.

## Ergänzende Vertragsbestimmungen – Software as a Service Leistungen (SaaS)

### 1. Sachlicher Geltungsbereich und Vertragsgegenstand

Die nachstehenden Bedingungen gelten für die Nutzung und Betriebsunterstützung von Software, die von der Telenorma AG, nachfolgend TELENORMA genannt, hergestellt und als Software as a Service Dienst über das Medium Internet bereitgestellt werden.

Gegenstand des Vertrages sind:

- die Überlassung der HANDELSFAKTOR-Kassensoftware im beschriebenen Leistungs- und Funktionsumfang zur Nutzung über das Internet und
- die laufende Speicherung von Kassendaten auf Servern des Rechenzentrums.

Individuell entwickelte Softwareprogramme sind nicht Gegenstand dieses Vertrages.

### 2. Art und Umfang der Leistungen

Art und Umfang der beiderseitigen Leistungen werden durch die vertraglichen Abmachungen geregelt. Der im Vertrag definierte Leistungsumfang gilt als vereinbarte Beschaffenheit. Maßgebend dafür sind:

- der definierte Leistungsumfang der aufgeführten Software, der in der Leistungsbeschreibung bzw. der jeweiligen Benutzerdokumentation festgelegt ist, die Eignung für die im Vertrag vorausgesetzte Verwendung, die im Vertrag und AGB der TELENORMA festgelegten Regelungen und die nachstehenden Bedingungen,
- allgemein angewandte technische Richtlinien und Fachnormen, insbesondere auch die internationalen Standards und Vorschläge der Internet Engineering Task Force (IETF), wie sie in den Request-for-Comments (RFC) dokumentiert sind, und des W3C (World Wide Web Consortium).

Bei Unstimmigkeiten gelten die vertraglichen Abmachungen in der vorstehenden Reihenfolge.

Weitergehende Bedingungen insbesondere allgemeine Geschäftsbedingungen des Vertragspartners kommen nicht zur Anwendung, auch wenn TELENORMA diesen nicht ausdrücklich widerspricht. Es gelten ausschließlich die AGB und Ergänzenden Vertragsbestimmungen der TELENORMA.

### 3. Nutzungsbedingungen

#### 3.1. Rechte des Lizenznehmers an der Software

TELENORMA räumt dem Lizenznehmer für die Dauer des Vertrages ein nicht ausschließliches, nicht übertragbares und nur nach schriftlicher Genehmigung unterlizenzierbares Recht zur Nutzung der im Vertrag genannten Kassensoftware und der zugehörigen Anwenderdokumentation im Rahmen ein. Die Bereitstellung der Software erfolgt über das Internet. Übergabepunkt für die SaaS-Leistungen ist der Router-Ausgang des von TELENORMA genutzten Rechenzentrums zum Internet. Der Lizenznehmer verpflichtet sich, die Software ausschließlich vertragsgemäß zu nutzen und weder an Dritte weiterzugeben, noch sie in sonstiger Art und Weise Dritten zugänglich zu machen. Der Lizenznehmer ist nicht berechtigt, die Software zu „reverse engineeren“, zu dekompileieren, zu disassemblieren, zu vervielfältigen oder jeglichen Teil der Software zu benutzen, um eine separate Applikation zu erstellen. Die Nutzung hat ausschließlich im Rahmen eines von der TELENORMA geprüften Betriebs- und Sicherheitskonzeptes und unter Verwendung des TELENORMA-Secure-Browsers zu erfolgen.

Der Vertragspartner bzw. Lizenznehmer erkennt hiermit TELENORMA als alleinigen Lizenzgeber der Software und die damit verbundenen Urheberrechte an. Die Rechte der TELENORMA als alleiniger Lizenzgeber beziehen sich auch auf Erweiterungen der Software, die von TELENORMA dem Lizenznehmer bereitgestellt werden, falls dies nicht schriftlich anderweitig geregelt ist.

Der Lizenznehmer erkennt hiermit Marke, Name und Patentrechte der TELENORMA in Bezug auf die Software und die zugehörige Dokumentation an. Der Kunde darf Copyright-Informationen oder sonstige ähnliche Eigentumshinweise in den Programmen und der zugehörigen Dokumentation weder entfernen, noch ändern oder anderweitig modifizieren.

#### 3.2. Rechte an den Daten

Die durch die Software erfassten, verarbeiteten und erzeugten Daten werden auf den Servern des Rechenzentrums gespeichert. Der Kunde bleibt in jedem Fall Alleinberechtigter an den Daten und kann daher von TELENORMA jederzeit, insbesondere nach Kündigung des Vertrages, die Herausgabe einzelner oder sämtlicher Daten verlangen, ohne dass ein Zurückbehaltungsrecht von TELENORMA besteht.

Die Herausgabe der Daten erfolgt durch elektronische Übersendung über ein Datennetz oder nach gesonderter Vereinbarung durch Übergabe von Datenträgern. Der Kunde hat keinen Anspruch darauf, auch die zur Verwendung der Daten geeignete Software zu erhalten. Die Verantwortung für die Zulässigkeit der Erfassung, Verarbeitung und Nutzung der Daten sowie für die Wahrung der Rechte der Betroffenen (Auskunft, Verwendung, Berichtigung, Sperrung, Löschung) liegt beim Kunden.

#### 3.3. Zuwiderhandlung gegen die Nutzungsbedingungen

Bei Zuwiderhandlungen gegen die genannten Nutzungsbedingungen ist TELENORMA berechtigt, den Vertrag ganz oder teilweise fristlos zu kündigen. TELENORMA behält sich in diesem Fall zusätzlich die Geltendmachung der sich aus der vertragswidrigen Handlung ergebenden Schadensersatzansprüche gegen den Lizenznehmer vor.

#### 3.4. Kündigung aus wichtigem Grund

TELENORMA ist berechtigt aus wichtigem Grund zu kündigen, insbesondere bei Nichtzahlung von Leistungen durch den Lizenznehmer.

### 4. Wartungsbedingungen und Service Level

#### 4.1. Weiterentwicklungen/Leistungsänderung

TELENORMA behält sich im Zuge des technischen Fortschritts und einer Leistungsoptimierung nach Vertragsschluss Weiterentwicklungen und Leistungsänderungen (z.B. durch Verwendung neuerer oder anderer Technologien, Systeme, Verfahren oder Standards) vor. Bei wesentlichen Leistungsänderungen wird rechtzeitig eine entsprechende Mitteilung von TELENORMA an den Lizenznehmer erfolgen. Entstehen für den Kunden durch die Leistungsänderungen wesentliche Nachteile, so steht diesem das Recht zur außerordentlichen Kündigung des Vertrages zum Änderungsstermin zu. Die Kündigung muss durch den Lizenznehmer innerhalb von zwei Wochen nach Erhalt der Mitteilung über die Leistungsänderung erfolgen. Bei Bereitstellung neuer Versionen der Software räumt TELENORMA dem Lizenznehmer die in Abschnitt 3 aufgeführten Rechte entsprechend auch für die jeweilige neue Version ein.

#### 4.2. Systembetrieb

TELENORMA stellt sicher, dass die bereitgestellte Software in für die Anforderungen des Lizenznehmers geeigneter Umgebung und Ausprägung sowie auf für den Verwendungszweck des Lizenznehmers geeigneter Hardware betrieben wird. Hierzu zählen Anzahl und Art der Server, regelmäßige Backups, Skalierbarkeit, Stromversorgung, Klimatechnik, Firewalling, Viruschecking, breitbandige Internetanbindung. TELENORMA führt tägliche Backups der Datenbestände durch. Über eine Wiederherstellungsprozedur kann TELENORMA die Rücksicherung der Kundendaten auf ausdrücklichen Wunsch des Lizenznehmers durchführen.

#### 4.3. Systemverfügbarkeit

Die Verfügbarkeit des Netzwerks des Rechenzentrums am Router-Ausgang im Internet beträgt 99,98 im Jahresmittel. Die Client-seitige Anbindung an das Internet liegt im Verantwortungsbereich des Lizenznehmers. Diese ist nicht Bestandteil des SaaS-Leistungsumfanges. Die Ausfallzeit wird in vollen Minuten ermittelt und errechnet sich aus der Summe der Entstörungszeiten pro Jahr. Hiervon ausgenommen sind diejenigen Zeiträume, die TELENORMA als sogenannte Wartungsfenster zur Optimierung und Leistungssteigerung kennzeichnet sowie Zeitverlust bei der Störungsbeseitigung durch Gründe, die nicht durch TELENORMA zu vertreten sind und Ausfälle aufgrund höherer Gewalt.

#### 4.4. Störungen der Systemverfügbarkeit

Störungen der Systemverfügbarkeit müssen vom Lizenznehmer unverzüglich nach Bekanntwerden gemeldet werden. Vor der Störungsmeldung hat der Lizenznehmer seinen Verantwortungsbereich zu überprüfen. Bei Störungsmeldungen, die innerhalb der Supportzeiten eingehen, beginnt die Entstörung innerhalb von zwei Stunden. Bei Störungsmeldungen, die außerhalb der Supportzeiten eingehen, beginnt die Entstörung am folgenden Werktag. Verzögerungen der Entstörung, die vom Lizenznehmer zu vertreten sind (z.B. durch Nichtverfügbarkeit eines Ansprechpartners auf Kundenseite), werden nicht auf die Entstörungszeit angerechnet.

#### 5. Gewährleistung

Es ist nach dem Stand der Technik nicht möglich, Fehler in Software unter allen Anwendungsbedingungen auszuschließen. TELENORMA gewährleistet jedoch, dass vertraglich aufgeführte Software grundsätzlich einsetzbar ist. Die Verjährungsfrist beträgt ein Jahr. Fehler in der Software und der zugehörigen Dokumentation werden innerhalb angemessener Frist unentgeltlich von TELENORMA beseitigt. Voraussetzung für diesen Fehlerbeseitigungsanspruch ist, dass der Fehler reproduzierbar ist. TELENORMA kann zur Erfüllung der Gewährleistungspflicht nach eigener Wahl entweder nachbessern oder Ersatz liefern. Insbesondere kann TELENORMA zur Erfüllung der Gewährleistungspflicht dem Kunden eine neue Version der Software zur Verfügung stellen. Einer Fehlerbeseitigung steht es gleich, wenn TELENORMA eine alternative Lösung zur fehlerhaften Funktion liefert, die dem Kunden die vertragsgemäße Nutzung erlaubt. Die Gewährleistungsansprüche sind ausgeschlossen, wenn die Software nicht vertragsgemäß eingesetzt wird. Des Weiteren sind die Gewährleistungsansprüche ausgeschlossen, wenn der Lizenznehmer Änderungen oder Erweiterungen an der im Vertrag genannten Software durchführt, es sei denn, der Kunde weist nach, dass die Fehler nicht in kausalem Zusammenhang mit den Änderungen oder Erweiterungen stehen.

Wird ein wesentlicher Programmfehler nicht entsprechend den genannten Bedingungen von TELENORMA behoben, kann der Lizenznehmer die Minderung der monatlichen SaaS-Gebühr verlangen. Das gleiche Recht hat TELENORMA, wenn die Herstellung der Fehlerkorrektur mit angemessenem Aufwand nicht möglich ist. Wenn sich im Laufe der Fehlerbeseitigung herausstellt, dass die Probleme auf Bedienungsfehler oder unsachgemäße Nutzung des Lizenznehmers oder ggf. Endkunden zurückzuführen sind, kann TELENORMA eine angemessene Vergütung für den entstandenen Aufwand verlangen. TELENORMA gewährleistet nicht die Erfüllung der individuellen Anforderungen des Lizenznehmers durch die im Vertrag genannte Software. Dies gilt insbesondere für die Nichterreichung des angestrebten wirtschaftlichen Erfolges. Gewährleistungsansprüche gegen TELENORMA stehen lediglich dem unmittelbaren Lizenznehmer zu und können nicht abgetreten werden.

#### 6. Haftungsbeschränkung

In jedem Falle ist die vertragliche wie deliktische Haftung von TELENORMA außer bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit für Personenschäden auf 50.000 EUR, für Vermögens-, Sach- und Tätigkeitsschäden auf 10.000 EUR sowie für Datenverlustschäden auf 1.000 EUR beschränkt. Die Haftung für entgangenen Gewinn ist ausgeschlossen. Für Störungen auf Telekommunikationsverbindungen, für Störungen auf Leitungswegen innerhalb des Internet, bei höherer Gewalt, bei Verschulden Dritter oder des Lizenznehmers oder Endkunden selbst wird von TN keine Haftung übernommen. Für Schäden, die entstehen, wenn der Lizenznehmer oder Endkunde Passwörter oder Benutzerkennungen an Nichtberechtigte weitergibt, übernimmt TELENORMA keine Haftung.

#### 7. Vergütung

Für die SaaS-Leistungen wird eine im Vertrag vereinbarte monatliche Gebühr berechnet. Die anfallenden Gebühren werden quartalsweise im Voraus in Rechnung gestellt.

#### 8. Zahlungsbedingungen

Bei Überschreiten der Zahlungsfrist können im Verzugsfalle Leistungen eingeschränkt werden. Der Lizenznehmer ist nicht berechtigt, gegenüber TELENORMA mit Forderungen aufzurechnen, es sei denn, dass es sich um rechtskräftig festgestellte Ansprüche oder von TELENORMA schriftlich anerkannte Ansprüche handelt.

#### 9. Vertraulichkeit, Datenschutz

Die Vertragsparteien verpflichten sich, die im Rahmen des Vertragsgegenstandes gewonnenen Erkenntnisse - insbesondere technische oder wirtschaftliche Daten sowie sonstige Kenntnisse - geheim zu halten und sie ausschließlich für die Zwecke des Gegenstands des Vertrages zu verwenden.

Dies gilt nicht für Informationen, die öffentlich zugänglich sind oder ohne unberechtigtes Zutun oder Unterlassen der Vertragsparteien öffentlich zugänglich werden oder aufgrund richterlicher Anordnung oder eines Gesetzes zugänglich gemacht werden müssen. Im Falle von Supportunterstützung bei Problemen des Lizenznehmers oder Endkunden kann es notwendig werden auf Datensätze des Lizenznehmers oder Endkunden zuzugreifen. Der Zugriff kann auch über ein Webmeeting mit dem Endkunden erfolgen oder per Datenbankanalyse. Dieser Zugriff ist auf den Zeitraum der jeweiligen Supportmaßnahme begrenzt.

Sofern im Rahmen des Vertragsgegenstandes personenbezogene Daten verarbeitet werden müssen, werden TELENORMA und der Lizenznehmer die gesetzlichen Datenschutzbestimmungen einhalten. TELENORMA weist den Lizenznehmer gemäß Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) darauf hin, dass Daten des Lizenznehmers und der Endkunden gespeichert werden.

#### 10. Spezielle Versionen und Erweiterungen (Editions)

Die „EX-Trade“ – Kasse enthält zahlreiche Neuerungen und speziell für den Vertrieb von e-Zigaretten und Zubehör entwickelte Applikationen.

Der Lizenznehmer ist bei Verwendung der EX-Trade Kasse oder deren Module damit einverstanden, dass der Firma EX-Trade GmbH & Co. KG, Benzstr. 2a, 63741 Aschaffenburg und der Firma CULAMI GmbH & Co. KG Kurt-Schumacher-Platz 11, 44787 Bochum folgende Verkaufsdaten der Kasse über eine Schnittstelle zur Verfügung gestellt werden:  
- Verkaufsdatum, - Artikelbezeichnung, - EAN, Menge

Im Gegenzug werden dem Kunden die speziellen Applikationen (Erweiterungen) kostenfrei zur Verfügung gestellt. Der Kunde erhält zudem die erscheinenden Updates dieser Applikationen während der gesamten Vertragslaufzeit kostenfrei. Die Berechnung der HANDELSFAKTOR-Lizenz, Grundmodule und Service-Leistungen bleiben davon unberührt.

#### 11. Schlussbestimmungen

Erfüllungsort ist Albstadt/Baden-Württemberg. Der Gerichtsstand für beide Vertragsparteien ist Stuttgart.

Es gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Der Vertrag, seine Ergänzungen und Änderungen sowie Änderungen der Form bedürfen der Schriftform.

Sollte eine Bestimmung des Vertrags unwirksam sein oder werden, so berührt dies die Gültigkeit des Vertrags im Übrigen nicht. Die Vertragspartner verpflichten sich, die unwirksame Bestimmung durch eine solche zu ersetzen, die dem wirtschaftlich Gewollten am nächsten kommt. Gleiches gilt, wenn eine Vertragslücke offenbar werden sollte.

HANDELSFAKTOR ist eine Marke der TELENORMA AG.

## **Merkblatt für den Kunden (Vertragsbestandteil Anlage 1)**

Erstellung von Schnittstellen im Zusammenhang mit der **HANDELSFAKTOR-Kassenlösung** (Software as a Service)

Grundsätzlich können Schnittstellen jeglicher Art im Zusammenhang mit der HANDELSFAKTOR Software erstellt oder genutzt werden, sofern folgende Mindestvoraussetzungen erfüllt sind: Funktionierende, dokumentierte und ausreichend beschriebene Import-/Export-Schnittstellen bzw. andere Wege zum Datenaustausch mit dem anzubindenden System.

---

Sie haben mit uns eine Software as a Service Vereinbarung abgeschlossen. Dieses Merkblatt ist Bestandteil einer ergänzenden Beauftragung zur Realisierung einer Schnittstelle zum Datenaustausch mit einem Fremdsystem und informiert Sie über wesentliche Punkte bei der Erstellung, Installation, Nutzung und bei Eintritt einer Störung. Neben den nachfolgenden Bestimmungen gelten unsere AGB und ergänzenden Bestimmungen SaaS.

### **Erstellerin der Schnittstelle / Software as a Service Anbieterin ist**

TELENORMA AG  
An der Technologiewerkstatt 1  
72461 Albstadt

**Schnittstellen-Nutzer** sind Sie, nachfolgend auch als Kunde bezeichnet.

Zu beachten sind die nachfolgenden Regelungen.

### **Realisierung einer Schnittstelle**

Die Erstellung bzw. Realisierung wird gemäß einem beauftragten Angebot oder nach Aufwand zu 65,- € / Stunde in Rechnung gestellt.

Die Arbeiten beginnen sobald folgende Mindestvoraussetzungen erfüllt sind: Funktionierende, dokumentierte und ausreichend beschriebene Import-/Export-Schnittstellen bzw. andere Wege zum Datenaustausch mit dem anzubindenden System. Dazu gehört eine Dokumentation der auszutauschenden Daten. Die bloße Bereitstellung von Datenbankzugängen und Shop-Zugängen erfüllen diese Mindestvoraussetzungen für eine Schnittstelle nicht.

Sollte TELENORMA die zusätzliche Aufgabe übernehmen die Mindestvoraussetzung für eine Schnittstelle im Fremdsystem erst herzustellen, erfolgen diese Arbeiten grundsätzlich ohne eine Zeitzusage, Gewährleistung und nach Aufwand. TELENORMA haftet dabei keinesfalls für Schäden oder einen Datenverlust am Fremdsystem. Eine eventuell notwendige Einarbeitung in das Fremdsystem oder die verwendete Version hat der Kunde nach Aufwand zu tragen. Die zusätzliche Aufgabe die Mindestvoraussetzung für eine Schnittstelle im Fremdsystem erst herzustellen übernimmt TELENORMA grundsätzlich nur nach schriftlicher Bestätigung des Kunden, dass diese Arbeiten nach Aufwand und ohne jegliche Gewährleistung ausgeführt werden.

### **Installation / Betrieb**

Die Installation und Wartung einer Schnittstelle wird nach Aufwand zu 65,- € / Stunde in Rechnung gestellt.

Der Betrieb erfolgt in der Verantwortung des Kunden. Für die Richtigkeit der Übertragung oder Zuordnung der Daten übernimmt TELENORMA keine Haftung. Installation von Updates, Anpassungen oder notwendige Sicherheitsmaßnahmen werden nach Aufwand zu 65,- € / Stunde in Rechnung gestellt.

Nutzt der Kunde Daten die von Fremdsystemen eingespielt werden übernimmt die Software as a Service Anbieterin keine Gewährleistung außer der Verfügbarkeit der Software im Rechenzentrum. Dies gilt auch für eine Datenspeicherung, Managed Backup ggf. installierte Offline-Version oder Peripherie-Geräte.

Störungen sind unverzüglich an TELENORMA zu melden.

### **Störungsmeldungen und Supportleistungen**

Sollten gemeldete Störungen oder Supportleistungen nicht mit der Verfügbarkeit der SaaS-Software im Rechenzentrum in Zusammenhang stehen, weil diese z.B. auf die Daten von Fremdsystemen oder die Schnittstelle zurück zu führen sind, werden diese nach Aufwand zu 65,- € / Stunde in Rechnung gestellt. Die Störungsbeseitigung erfolgt damit grundsätzlich nach Aufwand, sofern die Störung nicht eindeutig auf einen Fehler der HANDELSFAKTOR-Software zurück geführt werden kann.

### **Aussetzung der Arbeiten**

Die Erstellerin der Schnittstelle / Software as a Service Anbieterin kann die Realisierungen, Installationen und Support-Leistungen für Schnittstellen verweigern, wenn die genannten Mindestvoraussetzungen seitens des Fremdsystems oder die erforderliche Dokumentation nicht gegeben sind, unerwartete technische Probleme auftreten, die notwendige Mitwirkung nicht gegeben ist oder der Kunde mit Zahlungen im Verzug ist.

### **Geltungsbereich**

Die Regelungen gelten für Schnittstellen aller Art, d.h. Anbindungen an Software, Hardware oder Mobile Endgeräte, die nicht von der TELENORMA AG geliefert wurden.

## **Merkblatt für den Kunden (Vertragsbestandteil Anlage 2)**

Verwendung Kunden-eigener Hardware im Zusammenhang mit der **HANDELSFAKTOR-Kassenlösung** (Software as a Service)

Grundsätzlich kann die Software Hardware unabhängig genutzt werden, sofern folgende Mindestvoraussetzungen auf dem Kassen-Rechner erfüllt sind: Prozessor Core i, Windows 8.1, aktueller Firefox, TeamViewer, Any Desk, Internetverbindung.

### **Geltungsbereich**

Die Regelungen (Bestandteil Software as a Service Vereinbarung) gelten für jegliche Hardware oder Mobile Endgeräte, die nicht von der TELENORMA AG geliefert wurden.

---

Sie haben mit uns eine Software as a Service Vereinbarung – nachstehend Vertrag genannt – abgeschlossen. Dieses Merkblatt ist Bestandteil dieser Vereinbarung und informiert Sie über wesentliche Punkte bei der Installation, Nutzung und bei Eintritt einer Störung.

### **Software as a Service Anbieterin ist**

TELENORMA AG  
An der Technologiewerkstatt 1  
72461 Albstadt

**Software-Nutzer** sind Sie, nachfolgend auch als Kunde bezeichnet.

Zu beachten sind die nachfolgenden Regelungen.

### **Installation**

Die Installation und Wartung einer Offline-Version auf der Hardware des Kunden wird nach Aufwand zu 65,- € / Stunde in Rechnung gestellt.

Die Installation von Treibern oder die Inbetriebnahme von Peripherie-Geräten des Kunden (Drucker, Scanner, etc.) wird nach Aufwand zu 65,- € / Stunde in Rechnung gestellt.

Nutzt der Kunde eigene Hardware übernimmt die Software as a Service Anbieterin keine Gewährleistung außer der Verfügbarkeit der Software im Rechenzentrum. Dies gilt auch für eine ggf. installierte Offline-Version oder Peripherie-Geräte.

### **Störungsmeldungen und Supportleistungen**

Sollten gemeldete Störungen oder Supportleistungen nicht mit der Verfügbarkeit der SaaS-Software im Rechenzentrum in Zusammenhang stehen, weil diese z.B. auf die Kunden-Hardware zurück zu führen sind, werden diese nach Aufwand zu 65,- € / Stunde in Rechnung gestellt.

Die Software as a Service Anbieterin kann Installationen und Support-Leistungen für Kunden-Hardware verweigern, wenn diese nicht den Mindestanforderungen genügt, unerwartete technische Probleme auftreten, die notwendige Mitwirkung nicht gegeben ist oder der Kunde mit Zahlungen im Verzug ist.