



Standard-Supportbestimmungen

Stand: März 2008

Anlage 2: Standard-Supportbestimmungen für den Erwerb von Software-Unterstützung

Vertragsgrundlagen	2
Pflegeleistungen	2
Inanspruchnahme der Supportservices	3
Case-Nummer	3
Vertragsdauer	4
Zahlungsbedingungen	4
Haftung	5
Mängelhaftung	5
Vertraulichkeitsvereinbarung	5
Allgemeines	5

VERTRAGSGRUNDLAGEN

- (1) conunit pflegt Softwareanwendungen in ihrer jeweils aktuellen Version durch die nachfolgend aufgeführten Leistungen.
- (2) Voraussetzung jedes Supports ist, dass der KUNDE eine gültige Lizenz der Software besitzt und die technischen Bedingungen für den korrekten Einsatz von Software und Hardware erfüllt sind.
- (3) Weiter wird vorausgesetzt, dass der KUNDE einen gültigen Standard-Supportvertrag mit der conunit GmbH hat. Der Standard-Supportvertrag kommt, soweit nichts anderes vereinbart, mit Unterzeichnung des Software-Pflegescheins oder mit der Annahme eines von conunit vorgelegten Softwareangebotes zu Stande.
- (4) Der Vertrag wird über die gesamte Anzahl der vom KUNDEN erworbenen Kopien einer Software abgeschlossen. Diese Software muss zu Vertragsbeginn auf dem aktuellen Stand sein. Das bedeutet, dass ein KUNDE, der einen Supportvertrag für eine veraltete Version abschließen möchte, zunächst eine Gebühr für die Berechtigung zum Bezug der aktuellen Version an conunit entrichten muss.
- (5) Soweit es für die Vertragserfüllung erforderlich ist, wirkt der KUNDE bei der Erbringung der Leistungen mit. Insbesondere sorgt der KUNDE für die Bereitstellung der erforderlichen technischen Umgebungsbedingungen, stellt fachkundiges Personal zur Verfügung und erteilt conunit rechtzeitig alle für die Vertragsdurchführung erforderlichen Informationen.
- (6) Der KUNDE benennt zwei Ansprechpartner, die für die Umsetzung der Pflegeleistungen von conunit zuständig und kompetent sind sowie die entsprechenden Administrationsrechte besitzen. Diese werden alle Leistungen im Rahmen dieses Supportvertrages in Anspruch nehmen. Bei den Support-Ansprechpartnern handelt es sich für gewöhnlich um erfahrene Mitarbeiter aus dem Entwicklungs- oder IT-Bereich des KUNDEN, die mit den jeweiligen Software-Produkten bestens vertraut sind und in deren unternehmensinterner Anwendung geschult wurden. Diese Support-Ansprechpartner nehmen im Auftrag aller weiteren Benutzer des KUNDEN Kontakt mit dem conunit-Support auf und verwalten die Anfragen. Der namentlich vom KUNDEN benannte Ansprechpartner stellt somit den internen Support im Hause des KUNDEN sicher.
- (7) Die Nutzung der Pflegeleistungen und insbesondere des Hotline Supports durch weitere namentliche benannte Ansprechpartner seitens des KUNDEN ist möglich. Für jeden weiteren Ansprechpartner erhöht sich die jährliche Supportgebühr um zwanzig von Hundert.

PFLEGELEISTUNGEN

- (8) Die Supportleistungen umfassen die Bereitstellung von neuen Softwarereleases, soweit vom jeweiligen Softwarehersteller zur Verfügung gestellt, die Gewährung eines Zugriffs auf Server für den Download von Servicereleases, Dokumentationen und technischen Informationen, sowie Hot Line Support.
- (9) Leistungen im Rahmen der Mängelhaftung für vom jeweiligen Softwarehersteller verkaufte oder entwickelte Software sind nicht Bestandteil der in diesem Vertrag geregelten Pflegeleistungen; sie richten sich nach dem betreffenden Kauf- oder Werkvertrag.
- (10) Der Ansprechpartner des KUNDEN kann an Werktagen montags bis freitags von 9:00 bis 17:00 Uhr den Hotline Support von conunit unter Tel. + 49 6102 - 882 96-96 in Anspruch nehmen. conunit beantwortet technische und bedienungstechnische Fragen.
- (11) Wenn der KUNDE feststellt, dass die Software nicht entsprechend der jeweils zugehörigen Benutzerdokumentation arbeitet oder sonstige Leistungsstörungen aufweist, meldet er dies conunit unverzüglich. Die Benachrichtigung kann zunächst mündlich oder in Textform vorgenommen werden, soll aber zur Dokumentation schriftlich erfolgen.
- (12) Vermeintliche Fehler in der Software, die zu Leistungsstörungen führen, können erst nach Eingang ausreichender Daten und Dokumentationen, die die Reproduzierung der entsprechenden Fehler ermöglichen, bearbeitet werden. Der KUNDE stellt diese Informationen zusammen.
- (13) Lässt sich der Fehler nicht reproduzieren, wird conunit dem KUNDEN vor Ort behilflich sein, ihn genau zu bestimmen. Sollte die vermeintliche Störung auf Gründe zurückzuführen sein, die nicht in der Gewalt von conunit oder des Herstellers liegen, wie z.B. die versuchte Nutzung der Software abweichend von den beschriebenen oder freigegebenen Systemvoraussetzungen, so werden die Zeiten zur Fehlersuche gesondert mit einem Stundensatz von Euro 175,00 zzgl. der jeweils gültigen MwSt. dem KUNDEN in Rechnung gestellt. Anfallende Reisekosten und Spesen werden nach Aufwand abgerechnet.
- (14) Der KUNDE richtet für die Erbringung von Supportleistungen einen kostenlosen Remote-Zugang für die conunit-Spezialisten ein. Die Arbeiten auf den Systemen des KUNDEN erfolgen auf Weisung des KUNDEN.
- (15) Die Software-Fehlermeldungen wird conunit an den jeweiligen Softwarehersteller weiterleiten und gemeinsam mit dem Hersteller entsprechende Lösungen erarbeiten. Die Nacherfüllung erfolgt nach Wahl von conunit oder des Softwareherstellers durch Überlassen einer neuen Version der Software oder dadurch, dass conunit Möglichkeiten aufzeigt, die Auswirkungen des Mangels zu vermeiden. Bis zur Lieferung des nächsten, mangelbereinigten Programmstandes wird der KUNDE die Umgehungslösung anwenden. Nicht in jedem Fall ist durch Nacherfüllung eine völlige Beseitigung der Softwaremängel möglich. Eine neue Version der Software oder der vorhergehende Programmstand, der den Mangel nicht enthalten hat, sind vom KUNDEN auch dann zu übernehmen, wenn dies für ihn zu einem zumutbaren Anpassungsaufwand führt.
- (16) Alle KUNDEN erhalten die Hauptreleases für die Softwaremodule, die in den Pflegevertrag einbezogen sind. Je nach Größe eines Releases kann die Lieferung auch derart erfolgen, dass er zum Download auf einem Server bereitgestellt wird. Lieferung und Gefahrübergang erfolgen mit Eintreffen des jeweiligen Liefergegenstandes an der Warenannahmestelle des KUNDEN bzw. mit Einrichtung des Zugangs

zum entsprechenden Download-Server für die namentlich benannten Ansprechpartner.

- (17) Alle Releases installiert der KUNDE selbst und eigenverantwortlich. Es ist immer zu empfehlen, neue Releases zunächst in einer parallelen

Systemlandschaft zu testen. Für neue Releasestände liefert conunit Installationsanleitungen des Herstellers.

INANSPRUCHNAHME DER SUPPORTSERVICES

Vorbereitung einer Supportanfrage

- (18) Bevor Sie eine Anfrage stellen, sollten Sie sich abschließend folgende Liste ansehen, um sicherzugehen, dass Sie nichts vergessen haben:

- Überprüfen Sie, ob das Problem tatsächlich mit der Hersteller-Software im Zusammenhang steht (z.B. ob das Problem aus einer Fehlermeldung des entsprechenden Herstellers resultiert). Sollte es sich um ein Problem mit Ihrer Datenbank, Hardware oder Netzwerksoftware handeln, müssen Sie den entsprechenden Hersteller kontaktieren.
- Überprüfen Sie, ob Sie mit einer unterstützten Version der Hersteller-Software arbeiten. Sollte die Version, mit der Sie arbeiten, keine unterstützte Version sein, könnte ein Upgrade Ihr Problem beheben. Überprüfen Sie, ob Sie mit einer unterstützten Softwareumgebung arbeiten.
- Versuchen Sie den Vorgang zu reproduzieren, um sicherzustellen, dass es sich nicht um einen einmaligen Fehler handelt.
- Überprüfen Sie nahe liegende Möglichkeiten, wie z.B. Speicherort, Verzeichnisse, Pfade, Zugriffsrechte usw. Häufig liegt die Ursache des Problems nicht bei der Software, sondern in den Einstellungen.
- Stellen Sie fest, ob das Problem nur an einem, mehreren oder allen Rechnern auftritt.
- Prüfen Sie, ob das Problem zufällig oder regelmäßig auftritt.

- (19) Wenn das Problem reproduzierbar ist, überprüfen Sie, ob kürzlich Änderungen in der Rechnerumgebung vorgenommen wurden, die dafür verantwortlich sein könnten, z.B.:

- Version des Produkts, der Datenbank, des Betriebssystems, der Netzwerksoftware etc.
- Client- oder Serverkomponenten
- Konfiguration des Webservers
- Sicherheitseinstellungen

- (20) Überprüfen Sie, ob es sich um eine echte Supportanfrage handelt, oder ob Ihnen unser Consulting- oder Schulungsservice weiterhelfen kann.

- (21) Der conunit-Support ist hauptsächlich für folgende Punkte verantwortlich:

- Problemlösungen bei vorhandenen Produktanwendungen, wenn unerwartete Ergebnisse auftreten.
- Bereitstellen von Anleitung, Tipps und Methoden für neue Entwicklungen und Wartung vorhandener Anwendungen.
- Reproduzieren von Codefehlern und Bereitstellen von alternativen Lösungen zur Aufrechterhaltung der Stabilität, bis der Codefehler behoben ist.

- (22) Eine Supportanfrage definiert sich im Allgemeinen als Sachverhalt, Problem oder Symptom, das als Einzelfall auftritt und sich reproduzieren lässt. Beispiele von Supportanfragen:

- Während des Ablaufs einer Hersteller-Anwendung stoßen Sie auf einen herstellerspezifischen Fehler.

- Sie sind auf der Suche nach einer Anleitung bezüglich der korrekten Anwendung einer Funktion eines Hersteller-Produkts.
- Sie sind auf der Suche nach Informationen im Zusammenhang mit einer dokumentierten Funktion.
- Sollten Sie aufgrund Ihres Problems weitergehende Unterstützung benötigen, z.B. genaue Anleitungen zur Verwendung eines Produkts oder zusätzliches Personal für zeitkritische Umsetzungen, werden Sie an unseren Consulting- oder Schulungsservice verwiesen. Dies gilt auch, wenn Sie conunit-Spezialisten benötigen, die Sie z.B. bei der Entwicklung eines Modells oder eines Codes zur Berichtsgenerierung gemäß Ihren geschäftlichen Erfordernissen unterstützen, sowie auch bei der Abwicklung, beim Projektmanagement oder durch die Weitergabe von detaillierten Produktkenntnissen.

Stellen einer Anfrage

- (23) Sie können Ihre Anfrage stellen, indem Sie das entsprechende Formular auf unserer Website nutzen oder Sie uns anrufen. In jedem Fall benötigen wir folgende Informationen:

- Ihre Kundennummer
- Telefonnummer oder E-Mail-Adresse, unter der Sie zu erreichen sind
- Die von Ihnen verwendete Softwareversion (einschließlich Buildnummer)
- Liegt das Problem an der Client- oder Webversion der Anwendung?
- Die Version des Betriebssystems, in dem Sie arbeiten
- Die verwendete Hardware
- Konfiguration und Version Ihres Netzwerks, falls zutreffend
- Typ und Version der Datenbanken, auf die Sie zugreifen
- Eine Beschreibung des Vorgangs, den Sie gerade ausgeführt haben, als das Problem auftrat
- Den exakten Wortlaut der Fehlermeldungen, die auf Ihrem Bildschirm oder in der Protokolldatei der Anwendung „Ereignisanzeige“ angezeigt werden
- Alle Schritte, die Sie unternommen haben, um das Problem zu lösen

- (24) Wenn Sie eine Anfrage über die Website stellen, müssen Sie die Priorität angeben. Wenn Sie Ihre Anfrage telefonisch stellen, geben Sie die genauen Auswirkungen des Problems auf Ihr Unternehmen an, und eine Case-Priorität wird für Sie festgelegt. Der conunit-Support bearbeitet die Cases nach entsprechenden Prioritäten. Bitte beachten Sie, dass Ihnen diese Prioritätensteuerung bei ernsteren Problemstellungen zugute kommt und kategorisieren Sie bitte den Sachverhalt entsprechend.

- (25) Ein Supportspezialist wird per E-Mail oder telefonisch auf Ihre Anfrage antworten. Wenn nicht anders vereinbart, antworten wir per E-Mail.

- (26) Wenn Sie keinen gültigen Supportvertrag für die Software haben, zu der Sie eine Anfrage stellen, kann Ihre Anfrage nicht bearbeitet werden.

CASE-NUMMER

Jede beim conunit-Support eingehende Anfrage oder Frage wird erfasst, und es wird ihr eine Case-Nummer zugewiesen. Diese eindeutige Kennung ermöglicht es Ihnen und dem Supportspezialisten, die Anfrage zu verfolgen, bis das Problem gelöst ist. Es ist wichtig, sich diese Nummer zu Referenzzwecken zu notieren. Sollten Sie den conunit-Support bezüglich einer laufenden Anfrage telefonisch kontaktieren, wird man Sie nach der Case-Nummer fragen.

Allen beim conunit-Support gestellten Anfragen wird eine Priorität von 1 bis 5 zugewiesen, je nach Ausmaß des Problems und seinen Auswirkungen auf Ihr Unternehmen. In der folgenden Tabelle finden Sie die Definitionen der einzelnen Prioritätsstufen und die Reaktionszeiten. Es ist wichtig, die Auswirkungen Ihres Problems auf Ihr Unternehmen genau zu erklären, wenn Sie Ihr Supportcenter kontaktieren. Dadurch wird sichergestellt, dass Ihrer Anfrage die richtige Priorität zugewiesen wird.

Priorität	Definition	Auswirkung auf das Unternehmen
1	Produktionsausfall	Schwerwiegende Auswirkung: Systembetrieb betroffen, Betriebsstillstand beim KUNDEN. Derzeit keine Alternativlösung verfügbar.

Priorität	Definition	Auswirkung auf das Unternehmen
2	Schwerwiegendes Produktions- oder Emergency Development- Problem	Erhebliche Auswirkung: Weiterverarbeitung nur eingeschränkt möglich. Projektabwicklung wird verzögert. Derzeit keine Alternativlösung verfügbar
3	Operatives Problem	Geringe Auswirkung auf das Unternehmen des KUNDEN; verhindert nicht den Systembetrieb. Softwarefehler, für den es eine akzeptable Alternativlösung gibt. Geringer Leistungsabfall.
4	Anfragen zur Vorgehensweise	Minimale Auswirkung auf das Kundenunternehmen. Tipps/Methoden.
5	Informationsanfragen	Keine Auswirkung auf das Unternehmen. Verwendung der Dokumentation und der Website.

Zusammenarbeit in der Problemlösung

Der Problemlösungsprozess sollte als wechselseitiger Prozess verstanden werden. conunits Supportspezialisten können Ihnen ohne Ihre ständige Beteiligung nicht weiterhelfen. conunit braucht Ihre Hilfe, damit wir Ihnen helfen können. Die unten stehende Tabelle verdeutlicht, was conunit beitragen kann, und wo conunit im Gegenzug Ihre Unterstützung benötigt.

Priorität	Beitrag von conunit	Beitrag des Unternehmens
1	Der conunit-Support konzentriert sich während des gesamten Geschäftstages zusammen mit dem KUNDEN auf die Anfrage. Wir arbeiten mit dem KUNDEN täglich auch außerhalb der üblichen Zeiten zusammen, soweit alle Voraussetzungen hierfür geschaffen sind.	Der KUNDE stellt eine ausreichende Anzahl qualifizierter Mitarbeiter zur Verfügung, damit die Anfrage effektiv bearbeitet werden kann. Es könnte z.B. die Hilfe eines Datenbank-Administrators und oder Webmasters nötig sein. Der KUNDE muss bereit sein, während des gesamten Geschäftstages und täglich rund um die Uhr mit dem conunit-Support zusammen zu arbeiten. Der conunit-Support könnte die Unterstützung des KUNDEN zum Sammeln von Informationen benötigen, auch zum Testen und Anwenden von Lösungsvorschlägen in der betroffenen Umgebung. Sollte der KUNDE die benötigte Unterstützung nicht geben, kann die Prioritätsstufe entsprechend angepasst werden.
2	Der conunit-Support wird sich während des gesamten Geschäftstages in Zusammenarbeit mit dem KUNDEN auf die Anfrage konzentrieren.	Der KUNDE muss bereit sein, während des gesamten Geschäftstages und täglich mit dem conunit-Support zusammen zu arbeiten und während dieser Zeit telefonisch und per E-Mail erreichbar sein.
3	Der conunit-Support arbeitet mit dem KUNDEN zusammen, um zeitnah eine Lösung oder Alternativlösung zu entwickeln.	Der conunit-Support muss den KUNDEN, wenn nötig, kontaktieren können.
4 & 5	Der conunit-Support gibt dem KUNDEN Anleitung zur Problemlösung.	Der conunit-Support muss den KUNDEN, wenn nötig, kontaktieren können.

VERTRAGSDAUER

- (27) Der Vertrag ist auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Die Mindestvertragslaufzeit ergibt sich aus dem Beginn und dem Ende des ersten Supportzeitraumes wie im Softwarepflegeschein festgelegt.
- (28) Die Parteien können den Vertrag zum Ende der Mindestvertragslaufzeit der ersten Supportzeitraums mit einer Frist von drei Monaten schriftlich kündigen. Erfolgt keine Kündigung, verlängert sich der Vertrag jeweils automatisch um ein weiteres Jahr.
- (29) Die Abkündigung der Softwarepflegedienstleistungen oder der Weiterentwicklung eines sich unter diesem Vertrag befindlichen Produktes (lt. Software-Pflegeschein) durch den jeweiligen Hersteller führt nicht automatisch zur Beendigung der Supportvertrages. conunit wird dem KUNDEN entsprechende Upgrade-Möglichkeiten offerieren.
- (30) Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unbenommen. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn der KUNDE in Zahlungsverzug gerät, gegen die Nutzungsrechtsbeschränkungen aus dem Softwareüberlassungsvertrag oder gegen die Pflichten aus der Vertraulichkeitsvereinbarung verstößt.
- (31) Alle Kündigungen bedürfen der Schriftform mittels eingeschriebenen Briefs an den Sitz des Unternehmens der jeweiligen Partei.

ZAHLUNGSBEDINGUNGEN

- (32) Der KUNDE wird die vereinbarte Vergütung für die Supportleistungen ohne Abzug innerhalb von 14 Tagen ab Rechnungsdatum an conunit zahlen. conunit wird ihre Leistungen zu Beginn eines Supportzeitraums im Voraus in Rechnung stellen.
- (33) conunit kann die Vergütung für Supportleistungen ohne schriftliche Ankündigung jeweils zu Beginn eines neuen Supportzeitraums ändern. Eine solche Änderung ist frühestens zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit zulässig und darf die Vergütung des vorausgehenden 12-monatigen Zeitraums um nicht mehr als 25 % übersteigen. Soweit eine Erhöhung der Vergütung von mehr als 15 % des vorausgehenden 12-monatigen Zeitraums erfolgt, kann der KUNDE den Vertrag schriftlich mit einer Frist von 10 Tagen zum Erhöhungszeitpunkt kündigen.
- (34) Kommt der KUNDE mit seiner Zahlungsverpflichtung in Verzug, kann conunit Verzugszinsen in Höhe von 8 % über dem jeweiligen Basiszinssatz der Europäischen Zentralbank verlangen. conunit kann einen höheren, der KUNDE einen niedrigeren Verzugschaden nachweisen.
- (35) Alle Preise verstehen sich in EURO und zuzüglich der jeweils gültigen gesetzlichen Mehrwertsteuer.
- (36) conunit steht ein Zurückbehaltungsrecht an ihren Verpflichtungen aus diesem Vertrag zu, sobald sich der KUNDE mit seiner Zahlungsverpflichtung in Verzug befindet. Aufrechnungen mit nicht rechtskräftig festgestellten oder nicht anerkannten Forderungen sind ausgeschlossen.

HAFTUNG

- (37) conunit leistet Schadensersatz, gleich aus welchem Rechtsgrund, in folgendem Umfang:
- Bei Vorsatz haftet conunit in voller Höhe.
 - Bei grober Fahrlässigkeit und für den Fall, dass conunit eine Garantie für die Beschaffenheit der Software übernommen hat, haftet conunit in Höhe des vorhersehbaren Schadens, der durch die Sorgfaltspflicht oder die Garantie verhindert werden soll.
 - Bei einfacher Fahrlässigkeit haftet conunit in den Fällen des wiederholten Verzuges, der Unmöglichkeit und der Verletzung einer Kardinalpflicht oder einer wesentlichen Pflicht, durch deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet ist, auf Ersatz des Schadens, der typisch und voraussehbar war, begrenzt auf die Vergütung für 3 Monate pro Schadensfall; für alle Schadensfälle pro Kalenderjahr auf die insgesamt jährlich zu zahlende Vergütung für Support.
- Für die Wiederbeschaffung von Daten haftet conunit nur, wenn der KUNDE nachweislich sichergestellt hat, dass diese Daten und Programme aus in maschinenlesbarer Form bereitgehaltenen Datenbeständen mit vertretbarem Aufwand reproduzierbar sind.
 - Für entgangenen Gewinn, Mangelfolgeschäden sowie für Aufwendungen beim KUNDEN, die ohne den Schadensfall eingespart worden wären, haftet conunit nicht.
- Der Einwand des Mitverschuldens bleibt unberührt. Die gesetzliche Haftung für Personenschäden und nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt erhalten, entsprechende Rechte- oder Schadensersatzansprüche sind aber beim jeweiligen Softwarehersteller geltend zu machen.
 - Die Verjährungsfrist für die weiteren Rechte und Schadensersatzansprüche beträgt 1 Jahr.

MÄNGELHAFTUNG

- (38) conunit gewährleistet die ordnungsgemäße Erfüllung der von ihr übernommenen Pflichten. Wird die ordnungsgemäße Pflichterfüllung durch den jeweiligen Softwarehersteller behindert, so ist dies nicht auf conunit zurückzuführen und dementsprechend in der Haftung ausgeschlossen.
- (39) Wenn eine Mängelbeseitigung innerhalb schriftlich gesetzter angemessener Nachfrist nicht gelingt, wird die Gebühr anteilmäßig seit ordnungsgemäßer Mängelmeldung des KUNDEN reduziert.
- (40) Wenn der Mangel so beschaffen ist, dass die weitere Nutzung der Software damit für den KUNDEN insgesamt wertlos wird, ist dieser zur außerordentlichen Kündigung des Software-Pflegevertrages berechtigt. Die auf den Rest des Vertragsjahres entfallenden anteiligen Gebühren werden ihm erstattet.
- (41) Die Verjährungsfrist für alle Mängel beträgt 12 Monate vom Zeitpunkt der jeweiligen Leistungserbringung an.
- (42) Die Mängelhaftung entfällt insoweit, als der KUNDE Programmänderungen vorgenommen hat.

VERTRAULICHKEITSVEREINBARUNG

- (43) Die Parteien sind zeitlich unbegrenzt verpflichtet, über vertrauliche Informationen oder Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse, die ihnen im Zusammenhang mit der Vertragsdurchführung bekannt werden, Stillschweigen zu wahren. Die Weitergabe an nicht mit der Vertragsdurchführung beschäftigte Dritte darf nur mit schriftlicher Einwilligung der jeweils anderen Partei erfolgen. Als vertrauliche Informationen gelten neben ausdrücklich als vertraulich gekennzeichneten Informationen auch solche Informationen, bei denen sich ein Geheimhaltungsinteresse einer Partei aus den Umständen ergibt. Hierzu zählen insbesondere die Preisvereinbarungen, die zwischen dem KUNDEN und conunit getroffen wurden. Die Parteien verwahren und sichern diese Informationen so, dass die Kenntnisnahemöglichkeit durch Dritte ausgeschlossen ist.
- (44) Mitarbeiter der Parteien und an der Vertragsdurchführung beteiligte Personen, die dienstlich Zugang zu den in Absatz (1) genannten Informationen haben, sind schriftlich über die Geheimhaltungs- und Sicherungspflicht zu belehren.

ALLGEMEINES

- (45) Der KUNDE ist damit einverstanden, dass seine Daten für interne geschäftliche Zwecke von conunit und den jeweiligen Softwareherstellern gespeichert und innerhalb der Firmenverbände, der auch die Vertriebspartner umfasst, weitergegeben werden dürfen.
- (46) Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages unwirksam sein oder werden oder sollte der Vertrag unvollständig sein, so wird der Vertrag im Übrigen nicht berührt. Die unwirksame oder fehlende Bestimmung gilt als durch eine solche Bestimmung ersetzt, welche dem Sinn und Zweck der unwirksamen Bestimmung in rechtswirksamer Weise wirtschaftlich am nächsten kommt.
- (47) Die Abtretung von Ansprüchen aus diesem Vertrag bedarf der Zustimmung der jeweils anderen Partei, die Teilnahme an so genannten Factoring-Verfahren bedarf keiner gesonderten Zustimmung.
- (48) Alle Erklärungen aufgrund des Pflegevertrags sowie seine Ergänzungen oder Änderungen bedürfen der Schriftform. Auch abweichende Bedingungen des KUNDEN gelten nur mit schriftlicher Zustimmung von conunit.
- (49) Dieser Vertrag und alle damit verbundenen Rechtsangelegenheiten unterliegen dem deutschen Recht mit Ausnahme der UN-Kaufrechtskonvention. Ausschließlicher Gerichtsstand für beide Parteien ist Frankfurt am Main.