



Softwarewartungs- und Supportvertrag für Anwender

zwischen

der **Swiftpage International Limited**, 5 Winnersh Fields, Gazelle Close, Winnersh, Wokingham, RG41 5QS, eine nach englischem Recht errichtete Gesellschaft mit beschränkter Haftung, eingetragen im englischen House of Companies unter 8397789, vertreten durch ihren Geschäftsführer, Herrn Bob Anderson,

– nachfolgend „**Swiftpage**“ genannt –

und

Firma bzw. Name des Anwenders

Anschrift

vertretungsberechtigte Person

– nachfolgend „**Anwender**“ genannt –

Swiftpage und der Anwender werden nachstehend gemeinsam als die „**Parteien**“ und jede einzeln als „**Partei**“ bezeichnet.

Inhaltsübersicht

- § 1 Vertragsgegenstand
- § 2 Leistungsumfang
- § 3 Supportleistungen
- § 4 Mitwirkungspflichten des Anwenders
- § 5 Vergütung
- § 6 Dienstleistungserbringung
- § 7 Schutzrechte Dritter
- § 8 Haftung von Swiftpage
- § 9 Schutzrechte von Swiftpage
- § 10 Datenschutz
- § 11 Übertragung von Rechten und Pflichten
- § 12 Vertragsdauer, Kündigung
- § 13 Vertraulichkeit
- § 14 Mitteilungen
- § 15 Anwendbares Recht, Gerichtsstand
- § 16 Schlussbestimmungen

Vertragsanlagen

- Anlage 1 Leistungsbeschreibung für Swiftpage Wartungs- und Supportverträge

Vorbemerkungen

- A. Swiftpage bietet unter anderem Software-Lösungen für den Aufbau und die Pflege von Kontakten und Kundenbeziehungen für Unternehmen (sog. Customer Relationship Management-Lösungen oder CRM-Lösungen) an.
- B. Der Anwender ist daran interessiert, die in diesem Vertrag näher bezeichneten Softwarewartungs- und Supportdienstleistungen für diese Software-Lösungen durch Swiftpage zu erhalten.
- C. Zur Regelung der Grundlagen ihrer Zusammenarbeit schließen die Parteien den vorliegenden Softwarewartungs- und Supportvertrag.

§ 1 Vertragsgegenstand

- 1.1 Gegenstand. Swiftpage erbringt die nachfolgend beschriebenen Leistungen ausschließlich für Standardversionen der Swiftpage Software-Lösungen, sofern diese im Source-Code unverändert und in der von Swiftpage empfohlenen technischen Systemumgebung des Anwenders benutzt werden.
- 1.2 Umfang. In den Vertrag eingeschlossen und damit unterstützte Produkte (im weiteren „Vertragsprodukte“) sind die jeweils von Swiftpage zur allgemeinen Vermarktung freigegebenen Versionen der Swiftpage Software-Lösungen. Die aktuell von diesem Vertrag umfassten Vertragsprodukte ergeben sich aus der Swiftpage Obsoleszenz - Regelung (obsolescence policy) DACH Region, die unter <http://www.act.com/de-de/support/obsolescence-policies/> im Internet aufrufbar ist und die auf Verlangen von Swiftpage auch auf anderem Wege zur Verfügung gestellt wird. Änderungen der Swiftpage Obsoleszenz - Regelung (obsolescence policy) DACH Region werden 30 Tage nach Bekanntgabe wirksam. Produkte Dritter, selbst wenn sie gemeinsam mit den Vertragsprodukten ausgeliefert werden, sind nicht von diesem Vertrag umfasst.
- 1.3 Upgrade. Nachfolgeversionen zeichnen sich durch eine andere Jahreszahl oder Versionsnummer aus (im weiteren „Upgrade“). Ein Upgrade weist in der Regel eine zusätzliche Funktionalität zu der Vorgängerversion auf.
- 1.4 Service Packs. Aktualisierungen der Vertragsprodukte, ohne neue Funktionalitäten, tragen dieselbe Jahreszahl oder volle Versionsnummer und werden als „Service Packs“ bezeichnet.
- 1.5 Feature Packs. Beinhalten eine oder mehrere neue Produktfunktionen, die außerhalb eines Upgrades bereitgestellt werden und gewöhnlich in der neuen Vollversion der Vertragsprodukte enthalten sind.

- 1.6 Vertragsbestandteile. Bestandteil des Softwarewartungs- und Supportvertrages sind ausschließlich die folgenden Dokumente, wobei die Reihenfolge der Dokumente zugleich ihre Rangfolge ist:
- a) der Text dieses Vertrages mit Anlagen 1;
 - b) die „Leistungsbeschreibung für Swiftpage Wartungs- und Supportverträge“ in ihrer jeweils gültigen Fassung als Anlage 1.

§ 2 Leistungsumfang

- 2.1 Upgrades. Swiftpage stellt dem Anwender während der Vertragslaufzeit nach Wahl Upgrades der Vertragsprodukte zur Verfügung, wobei Upgrades technische Weiterentwicklungen und/oder funktionale Erweiterungen der im Rahmen dieser Vereinbarung unterstützten Standardprodukte ohne Änderung der wesentlichen programmtechnischen Grundlagen (z. B. Programmaufbau, Programmiersprache) und Funktionalitäten beinhalten. Der Programmname bleibt bei Upgrades unverändert, jedoch ändert sich die Jahreszahl oder Versionsnummer des Produkts. Swiftpage kennzeichnet Upgrades als solche.
- 2.2 Service Packs. Swiftpage stellt dem Anwender während der Vertragslaufzeit nach Wahl mindestens einmal je Kalenderjahr die allgemein freigegebenen Änderungen des jeweils aktuellen Wartungsstandes der Vertragsprodukte ("Service Packs") einschließlich Ergänzung der Dokumentation zur Verfügung.
- 2.3 Feature Packs. Swiftpage stellt dem Anwender während der Vertragslaufzeit die allgemeine freigegebene neuen Produktfunktionen einschließlich Ergänzung der Dokumentation zur Verfügung.
- 2.4 Knowledge Base. Swiftpage gewährt dem Anwender während der Vertragslaufzeit Zugriff über das Internet auf die regelmäßig aktualisierte Wissensdatenbank (im Weiteren „Knowledge Base“), soweit vorhanden, durch Freischaltung über ein individuelles Passwort. Die Knowledge Base enthält Antworten auf oft gestellte Anwenderfragen und allgemeine Tipps zur Nutzung der Vertragsprodukte sowie Informationen zu allgemeinen Themen rund um den Einsatz der Swiftpage Software-Lösungen. Swiftpage hält die Knowledge Base auf ihrem Server zum Online-Zugriff durch den Anwender verfügbar, die Verfügbarkeit beträgt 95% im Jahresmittel. Die Knowledge Base wird nur auf Englisch zur Verfügung gestellt.
- 2.5 Reparaturen. Swiftpage bietet dem Anwender während der Vertragslaufzeit den Ersatz von beschädigten Programmträgern Zug um Zug gegen Rückgabe der beschädigten Originaldatenträger des Anwenders. Swiftpage behält sich vor, die Programmträger zum Selbstkostenpreis in Rechnung zu stellen.

- 2.6 Umfang. Swiftpage bestimmt den Inhalt von Upgrades und Service Packs sowie den Inhalt, Umfang und die Erweiterung der Knowledge Base nach eigenem Ermessen. Der Anwender hat insbesondere keinen Anspruch auf die Aufnahme zusätzlicher Funktionalitäten und Programmiererweiterungen der Vertragsprodukte. Die Upgrades und Service Packs werden dem Anwender grundsätzlich zum Download über einen Download-Bereich der Swiftpage-Server angeboten. Hierzu wird ein Link zur Verfügung gestellt. Auf Wunsch werden dem Anwender die Upgrades und Service-Packs als Media-Kits gegen Erstattung der Versandkosten und einer Bearbeitungsgebühr auf einem Datenträger zur Verfügung gestellt. Swiftpage kann jedoch im Zweifel auf die Möglichkeit des Downloads verweisen. Die technischen Leistungen, die telefonische Erreichbarkeit der Hotline, Öffnungszeiten etc. ergeben sich aus der „Leistungsbeschreibung für Swiftpage Wartungs- und Supportverträge“ in ihrer jeweils gültigen Fassung, die Teil dieses Vertrages ist.

§ 3 Supportleistungen

- 3.1 Telefonische Supportleistungen. Swiftpage bietet dem Anwender individuelle Hotline-Beratung für die Vertrags-Produkte durch das Swiftpage Supportcenter über die von Swiftpage bekannt gegebenen Telefonnummern. Im Rahmen der individuellen Hotline-Beratung beantwortet Swiftpage während der Geschäftszeiten auf einen bestimmten Anwendungsfall (im weiteren „Supportfall“) bezogene Fragen zu den Vertrags-Produkten, zur Produkt-Dokumentation sowie zu Programmablauf und Anwendung der Vertrags-Produkte im Rahmen der von Swiftpage in der Dokumentation mitgeteilten Konfiguration und Systemumgebung. Die aktuellen Geschäftszeiten ergeben sich aus der „Leistungsbeschreibung für Swiftpage Wartungs- und Supportverträge“ in ihrer jeweils gültigen Fassung.
- 3.2 Umfang der telefonischen Supportleistung. Ziel der telefonischen Supportleistung ist es, den Anwender in die Lage zu versetzen, einzelne Supportfälle sachgerecht lösen zu können sowie Probleme selbst zu beheben oder umgehen zu können. Eine Problemlösung ist jedoch nicht geschuldet, ebenso wenig eine allgemeine Einweisung oder Schulung in der Anwendung der Vertragsprodukte. Die telefonische Supportleistung kann daher nur von entsprechend qualifizierten und im Umgang mit den Vertragsprodukten und der entsprechenden Systemumgebung erfahrenen Mitarbeitern des Anwenders in Anspruch genommen werden.
- 3.3 Supportleistungen per E-Mail. Alternativ kann der Anwender an die jeweils in der „Leistungsbeschreibung für Swiftpage Wartungs- und

Supportverträge“ in ihrer jeweils gültigen Fassung angegebene E-Mail Adresse schreiben und den Supportfall schildern.

- 3.4 Umfang der Supportleistung per E-Mail. Ziel der Supportleistung per E-Mail ist es, den Anwender in die Lage zu versetzen, einzelne Supportfälle sachgerecht lösen zu können sowie Probleme selbst zu beheben oder umgehen zu können. Eine Problemlösung ist jedoch nicht geschuldet, ebenso wenig eine allgemeine Einweisung oder Schulung in der Anwendung der Vertragsprodukte. Die Supportleistung per E-Mail setzt deswegen voraus, dass der Anwender das technische Problem, die Systemumgebung, bereits veranlasste Schritte, bereits bekannte Probleme und Lösungsversuche sowie alle anderen ihm bekannten Informationen mitteilt, um eine Supportleistung zu gewährleisten.
- 3.5 Leistungsumfang Fernwartung. Alternativ kann Swiftpage nach eigener Entscheidung eine Supportleistung per Fernwartung durchführen. Die Supportleistung Fernwartung beinhaltet das Prüfen der Daten mittels Zugriff auf die EDV-Anlage des Anwenders mit einem Fernzugang. Die Bereitstellung des Anschlusses und der notwendigen Kommunikationsgeräte und -einrichtungen für den Fernzugang erfolgt durch den Anwender und der Anwender hat alle technischen und organisatorischen Maßnahmen selbst zu treffen, die erforderlich sind, Datenschutz und Datensicherheit zu gewährleisten. Unter Verwendung eines Fernzugriffs wird die Prüfung von Datenbeständen, Protokollen und Funktionsabläufen vorgenommen. Swiftpage und der Anwender stimmen den Zeitpunkt des Fernzugriffs per E-Mail oder telefonisch ab. Der Anwender muss dabei Swiftpage den Zugriff zu seinem System durch Aktivieren der ihm zugänglich gemachten Fernwartungs-Software von Swiftpage ermöglichen. Der Fernzugang wird im Rahmen einer einzelnen Sitzung nur mit Einverständnis und unter Aufsicht des Anwenders erfolgen. Der Vorgang kann durch den Anwender oder Swiftpage jederzeit abgebrochen werden; ebenso kann der Anwender kontrollieren, welche Arbeiten im Rahmen des Fernzugangs durchgeführt werden, insbesondere welche Zugriffe auf personenbezogene oder sonstige Daten erfolgen.
- 3.6 Ausgeschlossene Supportleistungen. Folgende Supportleistungen werden nicht vorgenommen: Überprüfung oder Installation von Drittprogrammen und Schnittstellen, Datenbankabfragen, Formularanpassungen, Reports, Schnelländerungen, Serverkonfiguration oder Systemadministration, Schulungen, Einweisungen.

§ 4 Mitwirkungspflichten des Anwenders

- 4.1 Ansprechpartner. Der Anwender benennt Swiftpage einen im Umgang mit den Vertragsprodukten geschulten, qualifizierten Mitarbeiter als Ansprechpartner. Er hat insbesondere dafür Sorge zu tragen, dass der Ansprechpartner von Swiftpage mitgeteilte oder zur Verfügung gestellte Handlungsanweisungen, Programmänderungen oder Lösungsschritte umsetzen kann.
- 4.2 Allgemeine Mitwirkungspflichten. Der Anwender ist verpflichtet, stets die aktuelle Version der unterstützten Produkte im Sinne des § 1.2 des Vertrages einzusetzen und er hat die für die Nutzung der Vertragsprodukte, insbesondere von Upgrades, notwendige technische Systemumgebung sowie die zu einer angemessenen Abwicklung der Supportdienstleistungen mittels Datenfernübertragung (Telefon, Fax, E-Mail, Internet-Anbindung) erforderliche Infrastruktur auf eigene Kosten zu beschaffen und zu unterhalten. Bei Fehlermeldungen hat der Anwender die aufgetretenen Symptome, den von ihm eingesetzten Programmstand nebst Hardwarekonfiguration und Systemumgebung detailliert zu beschreiben und dabei gegebenenfalls von Swiftpage zur Verfügung gestellte Formulare zu benutzen. Erforderlichenfalls sind die Mitarbeiter des Anwenders zur Zusammenarbeit mit den von Swiftpage beauftragten Servicemitarbeitern bei der Fehlersuche und Fehlerbehebung verpflichtet. Von Swiftpage mitgeteilte Passwörter oder Zugangsnummern für den Zugang zu Leistungen von Swiftpage sind vertraulich zu behandeln und angemessen gegen Missbrauch zu sichern. Der Anwender ist für die regelmäßige Sicherung seiner individuellen Daten verantwortlich. Eine Datensicherung insbesondere vor jeder Support- oder Wartungsmaßnahme (z. B. vor dem Ändern, Anpassen oder Ersetzen einer Programmversion) ist erforderlich. Die vorgenommene Datensicherung ist im Rahmen eines Supportfalls vollständig an Swiftpage herauszugeben, um Swiftpage die Vornahme einer Problemanalyse zu ermöglichen. Gibt der Anwender die gesicherten Daten nicht an Swiftpage heraus, ist Swiftpage nicht verpflichtet, die Supportdienstleistung zu erbringen.
- 4.3 Besondere Mitwirkungspflichten. Der Anwender hat regelmäßig die von Swiftpage für die Erbringung der hiernach geschuldeten Leistungen bereitgehaltenen Foren aufzusuchen und dort von Swiftpage zum Download bereitgehaltene Leistungen, Programme oder Programmteile abzurufen. Der Anwender ist verpflichtet, die ihm im Rahmen dieses Vertrages zur Verfügung gestellten Programme oder Programmteile unverzüglich zu prüfen und, sofern diese vertragsgemäß sind, unverzüglich einzuspielen bzw. zu installieren, es sei denn, dies ist ihm

aufgrund besonderer Umstände nicht zumutbar. In diesem Falle hat er Swiftpage unverzüglich zu informieren, dass er nicht den neuesten Programmstand der unterstützten Produkte einsetzt und hat die Gründe hierfür zu nennen. Von Swiftpage mitgeteilte Maßnahmen und Vorschläge zur Fehlersuche und Fehlerbehebung sind einzuhalten und zu befolgen. Das Anpassen, Speichern, Sichern oder Verändern von Drittprogrammen nach Einspielen neuer Programmversionen sowie das Anpassen oder Korrigieren der unterstützten Programme obliegt dem Anwender.

§ 5 Vergütung

- 5.1 Vergütung. Für die vereinbarten Support- und Wartungsdienstleistungen zahlt der Anwender eine Gebühr nach der jeweils gültigen allgemeinen Preisliste von Swiftpage zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer. Die Gebühren sind für den gewünschten Abrechnungszeitraum im Voraus fällig. Unbeschadet weitergehender Rechte ist Swiftpage zur Erbringung der nach diesem Vertrag geschuldeten Leistungen erst nach Eingang der fälligen Gebühren für den jeweiligen Abrechnungszeitraum verpflichtet. Die Vergütung ergibt sich aus der jeweils gültigen allgemeinen Preisliste von Swiftpage. Der Anwender wird Swiftpage ermächtigen, die Unterstützungsgebühren per Bankeinzug einzuziehen.
- 5.2 Preisänderung. Swiftpage ist berechtigt, die Höhe der Vergütung einmal pro Vertragsjahr einseitig zu ändern. Preiserhöhungen dürfen 10% der jeweils gültigen Unterstützungsgebühr nicht übersteigen. Swiftpage unterrichtet den Anwender unverzüglich und schriftlich über die geänderte Vergütung. Die geänderte Höhe der Vergütung tritt nach Ablauf von drei Monaten nach erfolgter Mitteilung in Kraft.
- 5.3 Nicht geschuldete Leistungen. Andere als die in § 3 genannten Leistungen sind nicht von den Leistungspflichten von Swiftpage und der Vergütung umfasst. Nimmt der Anwender derartige andere Leistungen im Rahmen der betrieblichen Möglichkeiten von Swiftpage in Anspruch, so hat er diese gesondert zu vergüten.

§ 6 Dienstleistungserbringung

- 6.1 Vertragsgrundlagen. Die zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses geltende „Leistungsbeschreibung für Swiftpage Wartungs- und Supportverträge sind diesem Vertrag als Anlage 1 beigelegt. Die Regelungen dieses Vertrages haben Vorrang vor der „Leistungsbeschreibung für Swiftpage Wartungs- und Supportverträge“ von Swiftpage.

- 6.2 Ausschluss sonstiger Geschäftsbedingungen. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Anwenders erkennt Swiftpage nicht an. Auch die vorbehaltlose Ausführung einer Bestellung oder Durchführung einer Dienstleistung in Kenntnis entgegenstehender oder abweichender allgemeiner Geschäftsbedingungen des Anwenders stellt keine Zustimmung von Swiftpage zu deren Geltung dar.
- 6.3 Änderung der Lieferbedingungen. Swiftpage ist berechtigt, ihre „Leistungsbeschreibung für Swiftpage Wartungs- und Supportverträge“ einseitig zu ändern. Swiftpage unterrichtet den Anwender unverzüglich und schriftlich über die geänderte „Leistungsbeschreibung für Swiftpage Wartungs- und Supportverträge“. Die geänderte „Leistungsbeschreibung für Swiftpage Wartungs- und Supportverträge“ tritt nach Ablauf von drei Monaten nach erfolgter Mitteilung in Kraft.
- 6.4 Wahlrecht. Swiftpage ist nach eigener Wahl berechtigt, Mängel durch Beseitigung oder durch Lieferung mangelfreier Ware zu beheben. Swiftpage ist berechtigt, Mängel durch Überlassung eines neuen Releases zu beheben oder ohne zusätzliche Kosten für den Anwender solche Änderungen an dem Vertragsprodukt durchzuführen, die aufgrund von Mängeln erforderlich werden, soweit dadurch die vertragsgegenständliche Leistung nicht mehr als nur unerheblich verändert wird. Soweit die Nutzung der Produkte durch den Mangel nicht unzumutbar eingeschränkt wird, beseitigt Swiftpage Mängel im Rahmen der Bereitstellung des nächsten Updates.

§ 7 Schutzrechte Dritter

- 7.1 Rechtsmangelfreie Lieferung. Swiftpage ist verpflichtet, die Lieferung der Vertragsprodukte frei von gewerblichen Schutzrechten und Urheberrechten Dritter („Schutzrechte“) zu erbringen.
- 7.2 Berechtigte Rechte Dritter. Erhebt ein Dritter wegen der Verletzung von Schutzrechten berechnete Ansprüche gegen den Anwender aufgrund vertragsgemäß genutzter Vertragsprodukte, so wird Swiftpage nach ihrer Wahl und auf ihre Kosten (i) für die betreffenden Vertragsprodukte entweder ein Nutzungsrecht erwirken, (ii) die Vertragsprodukte so ändern, dass das Schutzrecht nicht verletzt wird, oder (iii) die Vertragsprodukte austauschen. Ist dies Swiftpage nicht zu angemessenen Bedingungen möglich, so stehen dem Anwender die gesetzlichen Rücktritts- oder Minderungsrechte zu. Ersatz für vergebliche Aufwendungen kann der Anwender nicht verlangen. Eine eventuelle Pflicht des Anwenders zur Leistung von Schadensersatz richtet sich nach § 8.

- 7.3 Pflichten des Anwenders. Die Pflichten von Swiftpage nach § 7.2 bestehen nur, sofern (i) der Anwender Swiftpage über die von dem Dritten geltend gemachten Ansprüche unverzüglich und schriftlich informiert, (ii) der Anwender eine Verletzung nicht anerkennt und (iii) Swiftpage alle Abwehrmaßnahmen und Vergleichsverhandlungen vorbehalten bleiben.
- 7.4 Haftungsausschluss. Ansprüche des Anwenders wegen Schutzrechtsverletzung oder sonstigem Rechtsmangel sind ausgeschlossen, sofern (i) der Anwender die Schutzrechtsverletzung zu vertreten hat oder (ii) die Schutzrechtsverletzung oder der Rechtsmangel durch spezielle Vorgaben des Anwenders, durch eine von Swiftpage nicht in zumutbarer Weise voraussehbare Nutzung der Vertragsprodukte oder dadurch verursacht wird, dass die Vertragsprodukte vom Anwender verändert oder zusammen mit nicht von Swiftpage gelieferten Produkten eingesetzt werden. Weitergehende oder andere als die in § 7 geregelten Ansprüche gegen Swiftpage wegen einer Schutzrechtsverletzung oder eines sonstigen Rechtsmangels sind ausgeschlossen. Der Haftungsausschluss gilt nicht, soweit das Gesetz eine Haftung zwingend vorsieht.

§ 8 Haftung von Swiftpage

- 8.1 Haftungsbeschränkung. Swiftpage haftet gegenüber dem Anwender nur für vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachte Schäden. Mit Ausnahme vorsätzlichen Verhaltens haftet Swiftpage nicht für mittelbare Schäden und Folgeschäden, insbesondere nicht für entgangenen Gewinn, Produktionsausfälle und/oder Betriebsunterbrechungen beim Anwender. Unberührt hiervon bleiben zwingende gesetzliche Ansprüche des Anwenders, insbesondere wegen Verletzung von Leben, Leib und Gesundheit.
- 8.2 Verletzung wesentlicher Vertragspflichten. Beruht der Schaden des Anwenders auf der schuldhaften Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht oder auf der Verletzung einer Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung dieses Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Anwender regelmäßig vertrauen darf, so haftet Swiftpage nach den gesetzlichen Vorschriften. Im Falle einfacher Fahrlässigkeit ist die Haftung jedoch auf den vorhersehbaren und typischerweise eintretenden Schaden begrenzt.

§ 9 Schutzrechte von Swiftpage

- 9.1 Schutzrechtsinhaber. Sämtliche Schutzrechte an den Vertragsprodukten einschließlich Urheberrechte, Markenrechte,

Firmenrechte oder sonstige Kennzeichen und Know-how, soweit vorhanden, stehen ausschließlich Swiftpage zu.

- 9.2 Angriffsverbot. Dem Anwender ist es untersagt, die Schutzrechte von Swiftpage selbst anzugreifen oder durch Dritte angreifen zu lassen oder Dritte beim Angriff in irgendeiner Form zu unterstützen. Ein Verstoß gegen diese Pflicht zieht ein Recht zur außerordentlichen Kündigung von Swiftpage nach sich.
- 9.3 Registrierungsverbot. Dem Anwender ist es untersagt, Marken, Unternehmenskennzeichen oder sonstige Zeichen von Swiftpage oder solche Marken, Unternehmenskennzeichen oder sonstige Zeichen, die mit denen von Swiftpage identisch sind oder diesen ähnlich sind oder Schutzrechte – soweit diese eintragungsfähig sind – für sich schützen oder eintragen zu lassen. Ebenso ist es dem Anwender untersagt, die vorstehend genannten Kennzeichen als Bestandteil seiner Firma oder eines Domain-Namens zu übernehmen oder zu registrieren und in das Handelsregister oder ein anderes Register eintragen oder bei einer Zertifizierungsstelle schützen zu lassen. Insbesondere ist dem Anwender die Verwendung von Kennzeichen im Sinne dieses Vertrages oder der dazu gehörenden Symbole, Werbeslogans oder sonstigen Kennzeichnungen sowie die Verwendung von Betriebs- oder Geschäftsgeheimnissen für Produkte, die nicht Vertragsprodukte sind, oder für andere Vertriebssysteme untersagt.

§ 10 Datenschutz

- 10.1 Datenerhebung. Die Erhebung von etwaigen persönlichen Daten der Anwender durch Swiftpage erfolgt im Vereinigten Königreich. Eine Erhebung, Verarbeitung oder Nutzung der persönlichen Daten findet in Deutschland nicht statt.
- 10.2 Datensparsamkeit. Swiftpage erkennt die Pflicht zur Datensparsamkeit an und wird nur diese persönlichen Daten von Anwendern erheben, die zur Durchführung des Vertragsgegenstandes notwendig sind.

§ 11 Übertragung von Rechten und Pflichten

Swiftpage ist berechtigt, sich zur Erfüllung ihrer Vertragspflichten der Hilfe Dritter zu bedienen. Im Übrigen bedarf die vollständige oder teilweise Übertragung von Rechten oder Pflichten aus diesem Vertrag an Dritte für ihre Wirksamkeit der vorherigen schriftlichen Zustimmung der jeweils anderen Partei.

§ 12 Vertragsdauer, Kündigung

12.1 Vertragsdauer. Dieser Vertrag tritt mit Unterzeichnung durch die Parteien in Kraft und gilt zunächst für 12 (in Worten: zwölf) Monate. Er verlängert sich jeweils um 12 Monate, wenn er nicht mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende der Vertragslaufzeit gekündigt wird.

- 12.2 Außerordentliche Kündigung. Das Recht jeder Partei zur Kündigung dieses Vertrages aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Als wichtiger Grund für eine Kündigung durch Swiftpage gelten auch
- a) eine Änderung der Inhaber- oder Geschäftsleitungsverhältnisse des Anwenders, es sei denn, eine Beeinträchtigung der berechtigten Belange von Swiftpage ist nicht zu besorgen;
 - b) eine erhebliche Verletzung dieses Vertrages, die zum Verlust der gegenseitigen Vertrauens- oder der Geschäftsgrundlage führt;
 - c) eine erhebliche Verletzung von Pflichten aus diesem Vertrag, insbesondere die Nichtbegleichung von Zahlungen trotz schriftlicher Mahnung;
 - d) Antrag auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens über das Vermögen des Anwenders, Ablehnung der Eröffnung des Insolvenzverfahrens mangels Masse oder Abgabe der eidesstattlichen Versicherung durch den Anwender oder eines gleichartigen Verfahrens.
- 12.3 Form. Jede Kündigung bedarf der Schriftform.

§ 13 Vertraulichkeit

- 13.1 Vertrauliche Informationen. Der Anwender ist verpflichtet, sämtliche von Swiftpage oder von deren jeweiligen Vertretern, Mitarbeitern oder Beratern erhaltenen mündlichen und schriftlichen Informationen, Daten, Bücher und Unterlagen („vertrauliche Informationen“) ausschließlich für die Zwecke der Zusammenarbeit nach diesem Vertrag zu verwenden und im Übrigen geheim zu halten. Der Anwender ist verpflichtet und hat dafür Sorge zu tragen, dass auch seine Mitarbeiter und Berater sowie die mit ihm verbundenen Unternehmen im Sinne von § 15 AktG diese Vertraulichkeit wahren.
- 13.2 Ausnahmen. Keine vertraulichen Informationen im Sinne des § 13.1 sind Informationen, von denen nachgewiesen werden kann, dass
- a) sie zum Zeitpunkt der Offenlegung bereits öffentlich bekannt sind oder danach bekannt werden, ohne dass das Bekanntsein oder Bekanntwerden auf einer Verletzung einer gesetzlichen Bestimmung, dieses Vertrages oder einer sonstigen zwischen den Parteien geschlossenen Vereinbarung beruht; oder
 - b) sie dem Anwender zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses bereits bekannt waren, ohne dass das Bekanntsein oder Bekanntwerden auf einer Verletzung einer gesetzlichen Bestimmung, dieses Vertrages oder einer sonstigen zwischen den Parteien geschlossenen Vereinbarung beruht; oder
 - c) sie dem Anwender nach Vertragsschluss von dritter Seite mitgeteilt oder sonst bekannt gemacht werden, ohne dass die Mitteilung oder das Bekanntmachen durch den Dritten unter Verletzung einer

gesetzlichen Bestimmung, dieses Vertrages oder einer sonstigen zwischen den Parteien geschlossenen Vereinbarung erfolgt.

Die Beweislast für die vorstehenden Umstände obliegt der Partei, die sich auf diese Umstände beruft.

- 13.3 Offenlegungspflicht. Der Anwender ist berechtigt, vertrauliche Informationen insoweit offenzulegen, als er nach den anwendbaren Rechtsvorschriften und Verordnungen sowie Gerichts- oder behördlichen Entscheidungen hierzu verpflichtet ist. Der Anwender hat Swiftpage über etwaige beabsichtigte Offenlegungen vor Offenlegung schriftlich zu unterrichten.
- 13.4 Zeitlicher Anwendungsbereich. Die Pflichten nach § 13 gelten während der Dauer dieses Vertrages und auch nach seiner Beendigung.

§ 14 Mitteilungen

- 14.1 Form. Mangels anderweitiger Regelung in diesem Vertrag sind Mitteilungen, die nach diesem Vertrag erforderlich sind, per Brief, Telefax oder E-Mail zu übermitteln. Sieht dieser Vertrag für eine Mitteilung ausdrücklich Schriftform vor, so bedarf es mangels anderweitiger vertraglicher Regelung der Übermittlung per Brief oder Telefax.
- 14.2 Anschriften. Für postalische Mitteilungen und Zustellungen jeglicher Art ist die in diesem Vertrag angegebene Anschrift jeder Partei verbindlich. An die Stelle dieser Anschrift tritt die zuletzt schriftlich mitgeteilte geänderte Anschrift.

§ 15 Anwendbares Recht, Gerichtsstand

- 15.1 Anwendbares Recht. Dieser Vertrag unterliegt deutschem Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.
- 15.2 Gerichtsstand. Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus dem Vertrag ist Frankfurt am Main, Bundesrepublik Deutschland.

§ 16 Schlussbestimmungen

- 16.1 Rangfolge. Dieser Vertrag hat Vorrang vor allen Verträgen, die in Ausführung dieses Vertrages bereits abgeschlossen sind oder abgeschlossen werden. Soweit ein Widerspruch entstanden ist oder entstehen sollte, so sind die Parteien verpflichtet, den anderen Vertrag entsprechend diesem Vertrag auszulegen bzw. – wenn dies nicht möglich ist – zu ändern.
- 16.2 Nebenabreden. Dieser Vertrag enthält sämtliche Vereinbarungen der Parteien und ersetzt alle mündlichen oder schriftlichen Verhandlungen, Vereinbarungen und Abreden, die die Parteien zuvor im Hinblick auf

den Vertragsgegenstand geschlossen haben. Mündliche Nebenabreden zu diesem Vertrag bestehen nicht.

- 16.3 Vertragsänderungen. Änderungen, Ergänzungen oder die Aufhebung dieses Vertrages bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform und der Unterzeichnung der Parteien auf derselben Vertragsurkunde. Dies gilt auch für die Abbedingung des Schriftformerfordernisses.
- 16.4 Salvatorische Klausel. Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages ganz oder teilweise nichtig, unwirksam oder undurchsetzbar sein oder werden, so wird die Wirksamkeit und Durchsetzbarkeit aller übrigen verbleibenden Bestimmungen hiervon nicht berührt. Die nichtige, unwirksame oder undurchsetzbare Bestimmung ist, soweit gesetzlich zulässig, als durch diejenige wirksame und durchsetzbare Bestimmung ersetzt anzusehen, die dem mit der nichtigen, unwirksamen oder undurchsetzbaren Bestimmung verfolgten wirtschaftlichen Zweck nach Gegenstand, Maß, Zeit, Ort und Geltungsbereich am nächsten kommt. Entsprechendes gilt für die Füllung etwaiger Lücken in diesem Vertrag.
- 16.5 Vertragssprache. Maßgebliche Vertragssprache ist Deutsch.

Ort, Datum

Swiftpage International Limited

Ort, Datum

Anwender (Unterschrift + Firmenstempel)

Anlage 1 zum Softwarewartungs- und Supportvertrag

Leistungsbeschreibung für Swiftpage Wartungs- und Supportverträge

Act! Business Care Bronze

- **Software Updates** – Erhalten Sie die aktuellsten Service Packs und Hotfixes für Ihre Act! Software, solange Ihre Version unterstützt wird.¹
- **Software Upgrades** – Innerhalb des Vertragszeitraums erhalten Sie die nächste Version der Software kostenlos.
- **Feature Packs** - Sie haben automatisch Zugang zu allen Produktinnovationen und bleiben so allzeit auf dem neuesten Stand.
- **Online-Zugang zur Wissensdatenbank** – Zugriff auf eine breite Auswahl von Antworten auf häufig gestellte Fragen und allgemeine Themen, die Ihnen die Nutzung Ihrer Act! Software erleichtern werden.²

Act! Business Care Silver

- **Software Updates** – Erhalten Sie die aktuellsten Service Packs und Hotfixes für Ihre Act! Software, solange Ihre Version unterstützt wird.¹
- **Support per E-Mail und Telefon** – Kontaktieren Sie unsere Techniker per E-Mail (support-deutsch@swiftpage.com) oder Telefon (Deutschland: 069 6435 08433 / Schweiz: 043 5082 364) und ein Berater wird sich um Ihre Anfrage kümmern. Unsere Hotlines sind von Montag bis Freitag zwischen 8:30 Uhr und 17:00 Uhr besetzt.
- **Online-Zugang zur Wissensdatenbank** – Zugriff auf eine breite Auswahl von Antworten auf häufig gestellte Fragen und allgemeine Themen, die Ihnen die Nutzung Ihrer Act! Software erleichtern werden.²
- **Software Upgrades** – Innerhalb des Vertragszeitraums erhalten Sie die nächste Version der Software kostenlos.
- **Feature Packs** - Sie haben automatisch Zugang zu allen Produktinnovationen und bleiben so allzeit auf dem neuesten Stand.
- **Fernwartung** – Mit Ihrer Erlaubnis können unsere Techniker auf Ihren PC zugreifen, um Ihre Anfragen zu klären.³

¹ Software- Wartung und Support unterliegen unserer Produktalterungspolitik. [http://www.act.com/de-support/obsolescence-policies/](http://www.act.com/de/support/obsolescence-policies/)

² Die Inhalte der Wissensdatenbank sind in englischer Sprache.

³ Die Fernwartung erfolgt, während Sie am Telefon sind und nur mit Ihrer ausdrücklichen Erlaubnis. Eine kleine Anwendung muss auf Ihrem Rechner installiert werden, um eine Fernwartungs-Sitzung zu ermöglichen.