

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN („AGB“)

Diese Geschäftsbedingungen regeln zusammen mit den anderen Bestandteilen des Vertrags (wie nachstehend definiert) die Nutzung und den Zugang zu den von Planisware und ihren verbundenen Unternehmen, zusammenfassend als „Planisware“ bezeichnet, angebotenen Services. Der Begriff „Kunde“ bezieht sich auf das Unternehmen, das den Vertrag akzeptiert, sowie dessen verbundene Unternehmen. Planisware und der Kunde werden nachfolgend gemeinsam als die „Parteien“ bezeichnet.

1. DEFINITIONEN

- “Verbundenes Unternehmen”** bezeichnet jede juristische oder natürliche Person, die eine Partei kontrolliert, von einer Partei kontrolliert wird oder unter gemeinsamer Kontrolle mit einer Partei steht, wobei „Kontrolle“ den direkten oder indirekten Besitz von mindestens 50 % des Aktienkapitals oder der Stimmrechte oder die Befugnis bedeutet, die Geschäftsführung und die Politik einer juristischen Person zu lenken oder deren Lenkung zu bewirken, sei es durch den Besitz von stimmberechtigten Wertpapieren, durch Vertrag oder auf andere Weise.
- “Vertrag”** bezeichnet alle Bedingungen, die das Verhältnis zwischen Planisware und dem Kunden regeln, einschließlich, in der Reihenfolge ihrer Priorität:
- (1) der etwaigen Sonderbedingungen („**Sonderbedingungen**“),
 - (2) der Kommerziellen Bedingungen / die Leistungsbeschreibung,
 - (3) dieser Geschäftsbedingungen einschließlich der folgenden Anhänge:
 - Anhang I – Support-Richtlinie,
 - Anhang II – Sicherheitsmaßnahmen,
 - Anhang III – Datenverarbeitungsvereinbarung („**DPA**“).
 - (4) alle sonstigen Dokumente, die in den Kommerziellen Bedingungen als vertraglich bindend ausgewiesen sind.
- „Softwarepaket“** bezeichnet, unabhängig davon, ob als SaaS-Services oder On-Premise verfügbar, (i) das nicht konfigurierte Planisware-Computerprogramm und die für dessen Ausführung erforderlichen Komponenten, (ii) alle durch Standard-Releases bereitgestellten Updates, Modifikationen oder Erweiterungen, (iii) die Dokumentation, (iv) nur für SaaS: die für den Betrieb der Software erforderliche Infrastruktur und die Server, (v) vom Kunden erworbene Zusatzoptionen wie beispielsweise, aber nicht beschränkt auf, zusätzliche Umgebungen, kostenpflichtige Softwareerweiterungen und Konnektoren.
- „Dokumentation“** bezeichnet die Planisware-Dokumentation zur Nutzung und zum Betrieb des Softwarepakets, einschließlich technischer, funktionaler und betrieblicher Anweisungen. Die Dokumentation ist direkt in das

	Softwarepaket eingebettet, wobei eine Online-Hilfe zur Verfügung steht.
„On-Premise“	bezeichnet das auf den Servern des Kunden installierte Softwarepaket oder eine auf den Servern des Kunden installierte virtuelle Maschine, die dem Kunden Zugang zu dem Softwarepaket ermöglicht.
„SaaS-Service“	bezeichnet SaaS-Abonnements und SaaS-Angebote, die online verfügbar sind
„Kundendaten“	bezeichnet alle Daten, Informationen oder Materialien des Kunden, die vom Kunden in das Softwarepaket hochgeladen wurden, sowie alle Ergebnisse, die sich aus der Verarbeitung dieser Daten durch das Softwarepaket ergeben.
„Kommerzielle Bedingungen“	bezeichnet das von beiden Parteien unterzeichnete Dokument, in dem die geschäftlichen und finanziellen Bedingungen für die Erbringung der Services festgelegt sind.
„Gebühren“	bezeichnet alle Gebühren, Entgelte und Zahlungen, die der Kunde gemäß den geltenden Kommerziellen Bedingungen an Planisware zu entrichten hat.
„Endbenutzer“	bezeichnet einen einzelnen, individuellen Nutzer mit eigenen Anmeldedaten, der auf Wunsch des Kunden zur Nutzung des Softwarepakets eingeladen wird und die Services, sofern zutreffend, ausschließlich für interne geschäftliche Zwecke des Kunden nutzt.
„Services“	bezeichnet (i) das Softwarepaket, (ii) alle vom Kunden erworbenen Professional Services und (iii) sämtliche von Planisware für den Kunden erbrachten Zusatzleistungen.
„Professional Services“	bezeichnet alle Services, die nicht im Softwarepaket enthalten sind, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Konfiguration, Änderung oder Installation sowie jegliche Beratung, Schulung, Datenkonvertierung, Migration und ergänzende Supportleistungen.
„Leistungsbeschreibung (SOW)“	bezeichnet die Kommerziellen Bedingungen für Professional Services
„Support-Richtlinie“	bezeichnet die Planisware-Support-Richtlinie (Anhang I) für SaaS-Services oder On-Premise, je nach Anwendbarkeit, die Bestandteil dieses Vertrags ist.
„Sicherheitsmaßnahmen“	bezeichnet die Sicherheitsmaßnahmen von Planisware (Anhang II), die Bestandteil dieses Vertrags sind.
„Open-Source-Software“	bezeichnet bestimmte Open-Source-Komponenten, die über die Services bereitgestellt werden und Open-Source-Lizenzen unterliegen.

Zur Klarstellung lehnen die Parteien hiermit alle vorgedruckten Bedingungen ab, die in Mitteilungen oder Dokumenten im Zusammenhang mit dem Vertrag enthalten sind, einschließlich derjenigen auf den Bestellungen des Kunden oder in anderen Dokumentationen.

2. LEISTUNGSUMFANG

- 2.1 Planisware erbringt für den Kunden die vom Kunden in den Kommerziellen Bedingungen erworbenen Services gemäß den Bestimmungen des Vertrags.
- 2.2 Supportleistungen sind gemäß der Support-Richtlinie in den Services enthalten. Supportleistungen, die über die in der Support-Richtlinie beschriebenen Leistungen hinausgehen, können gegen Aufpreis erbracht werden, sofern dies in den Kommerziellen Bedingungen oder in einer separaten Leistungsbeschreibung (SOW) festgelegt ist.
- 2.3 Die Professional Services und alle anderen Dienstleistungen, die nicht im Softwarepaket enthalten sind, werden gegen Aufpreis erbracht und stehen dem Kunden nach Unterzeichnung der Kommerziellen Bedingungen für diese Dienstleistungen oder in Form einer Leistungsbeschreibung (SOW) zur Verfügung.
- 2.4 Planisware kann die Erbringung der Services an eigene verbundene Unternehmen und/oder nach Zustimmung des Kunden an Dritte untervergeben, wobei Planisware gegenüber dem Kunden verantwortlich und für alle Handlungen und Unterlassungen ihrer Unterauftragnehmer haftbar bleibt, als handele es sich um Handlungen und/oder Unterlassungen von Planisware selbst. Planisware stellt sicher, dass für ihre Subunternehmer Geschäftsbedingungen gelten, die die Rechte und Interessen des Kunden nicht weniger schützen als die hierin festgelegten.
- 2.5 Planisware verpflichtet sich, Sicherheitsverfahren gemäß den Normen ISO 27001 und SOC II Typ 2 zu implementieren, um Kundendaten vor unbefugtem Zugriff zu schützen. Die Sicherheitsmaßnahmen sind in Anhang II näher beschrieben. Planisware übernimmt keine Verantwortung oder Haftung für den unbefugten Zugriff Dritter zu Kundendaten durch die Ausnutzung von Sicherheitslücken, Schwachstellen oder Mängeln, die der Branche allgemein nicht bekannt sind (d. h. Zero-Day-Schwachstellen). Der Kunde ist allein dafür verantwortlich, die erforderlichen Technologien, Systeme und Verfahren zur Sicherung seiner Internetverbindungen bei der Verbindung mit den Services zu beschaffen und aufrechtzuerhalten. Darüber hinaus ist der Kunde dafür verantwortlich, die Sicherheit der Passwörter und Anmeldedaten seiner Endbenutzer zu gewährleisten. Sollte Planisware Kenntnis von einem unbefugten Zugang zu den Daten des Kunden erlangen, wird Planisware den Kunden spätestens vierundzwanzig (24) Stunden nach Bestätigung der Beeinträchtigung der Daten des Kunden benachrichtigen und Maßnahmen ergreifen, um die Sicherheitslücke zu beheben, die den unbefugten Zugriff ermöglicht hat.

3. LIZENZRECHTE UND -BEDINGUNGEN

- 3.1 Vorbehaltlich der Einhaltung des Vertrags durch den Kunden gewährt Planisware dem Kunden ein beschränktes, nicht exklusives, für die Laufzeit des Vertrags geltendes, nicht übertragbares und nicht unterlizenzierbares Recht und eine Lizenz zur Nutzung und zum Zugang zu der Software durch seine Endbenutzer für die in den Kommerziellen Bedingungen festgelegte Dauer („Lizenz“). Diese Lizenz ist auf die internen geschäftlichen Zwecke des Kunden beschränkt. Die Preise für das Softwarepaket sind in den jeweiligen Kommerziellen Bedingungen aufgeführt, einschließlich der dem Kunden gewährten Lizenzrechte.
- 3.2 Der Dienst kann Open-Source-Software enthalten, die nicht den Geschäftsbedingungen dieses Vertrags unterliegt. Stattdessen wird Open-Source-Software unter ihren eigenen geltenden Lizenzbedingungen lizenziert. Keine Bestimmung dieses Vertrags schränkt die Rechte des Kunden gemäß geltenden Open-Source-Software-Lizenzbedingungen ein, noch gewährt sie dem Kunden Rechte, die diese Lizenzbedingungen außer Kraft setzen. Planisware sichert zu und gewährleistet, dass keine Open-Source-Software-Lizenzbedingungen vorschreiben, dass Open-Source-Software (A) im Quellcode oder in ähnlicher Form offengelegt oder verbreitet werden muss, (B) zum Zweck der Erstellung abgeleiteter Werke lizenziert werden muss oder (C) kostenlos weiterverbreitet werden darf (wie beispielsweise die

GNU General Public License, die GNU Lesser General Public License, eine Mozilla Public License oder ähnliche „Copyleft“-Lizenzbedingungen).

- 3.3 Die Dokumentation wird ausschließlich zur Unterstützung der autorisierten Nutzung der Software durch den Kunden bereitgestellt. Der Kunde darf die Dokumentation kopieren und an Endbenutzer weitergeben, sofern der Urheberrechtsvermerk und der Eigentumsvermerk von Planisware aus keiner Kopie entfernt werden. Jede Weitergabe der Dokumentation in jeglichem Format an Personen, die keine Mitarbeiter oder Auftragnehmer des Kunden sind, ist untersagt. Der Kunde darf die Dokumentation nicht auf öffentlich zugänglichen Websites, in virtuellen Cloud-Speicherbereichen oder ähnlichen Plattformen veröffentlichen oder hochladen.
- 3.4 Der Kunde darf nicht und wird es Endbenutzern oder Dritten nicht gestatten: (a) zu versuchen, sich unbefugten Zugang zu den Services zu verschaffen oder auf die Services über den Leistungsumfang der durch den Vertrag gewährten Lizenz hinaus zuzugreifen oder diese zu nutzen; (b) die Services zu lizenzieren, unterzulizenzieren, zu verkaufen, weiterzuverkaufen, zu übertragen, abzutreten, zu vertreiben oder anderweitig kommerziell zu verwerten, einschließlich durch Verlinkung, Framing oder Spiegeln der Services auf das System oder die Umgebung eines Dritten; (c) den Dienst zurückzuentwickeln, zu disassemblieren, zu dekompileieren, zu entschlüsseln, anzupassen, zu modifizieren oder abgeleitete Werke davon zu erstellen; (d) den Dienst zur Durchführung rechtswidriger Handlungen zu nutzen (wie das Versenden von Spam oder von Material, das Softwareviren, Würmer, schädlichen Computercode usw. enthält); oder (e) die Integrität oder Leistungsfähigkeit der Services wissentlich zu beeinträchtigen oder zu stören.

Der Kunde ist dafür verantwortlich, sicherzustellen, dass seine Mitarbeiter und Endbenutzer die oben genannten Einschränkungen einhalten.

- 3.5 Lizenzen pro Endbenutzer. Sofern in den Kommerziellen Bedingungen nicht anders angegeben, werden alle Lizenzen auf Basis eines einzelnen Endbenutzers bereitgestellt. Die Preisgestaltung für die Software basiert auf der in den Kommerziellen Bedingungen angegebenen Anzahl von Endbenutzern, und jeglicher Versuch des Kunden oder der Endbenutzer, die in diesen Kommerziellen Bedingungen festgelegten Nutzungsbeschränkungen zu umgehen, ist untersagt. Der Endbenutzerzugang darf nicht geteilt oder von mehr als einer Person genutzt werden, kann jedoch von Zeit zu Zeit auf eine neue Person übertragen werden, die einen ehemaligen Endbenutzer ersetzt, dessen Beschäftigungsverhältnis beendet wurde oder dessen Beschäftigungsstatus oder Funktion sich anderweitig geändert hat und der das Softwarepaket oder die Dokumentation nicht mehr nutzt oder darauf zugreift. Planisware kann Anwendungsprogrammierschnittstellen (APIs) zum Importieren von Kundendaten in die Software anbieten, wobei diese das System of Record (maßgebliche Quelle der Wahrheit) für Kundendaten ist. In diesem Fall zählt jede Person, die die API zum Hochladen oder zur Aktualisierung von Kundendaten nutzt, als einzelner Endbenutzer. Für den Fall, dass eine Kundenanwendung vom Kunden als Vermittlungsinstrument genutzt wird, um auf das Softwarepaket zuzugreifen und Kundendaten zu importieren oder eine Aktualisierung durchzuführen, erfordert diese Kundenanwendung eine separate Endbenutzerlizenz, die sich nach der Anzahl der Personen richtet, die über diese Kundenanwendung Zugang zu dem Softwarepaket haben.
- 3.6 Anmeldedaten für Endbenutzer. Jeder einzelne Endbenutzer muss über eigene spezifische Anmeldedaten verfügen. Der Kunde ist dafür verantwortlich, die Konto-IDs und Passwörter für seine Endbenutzer zu verwalten und die Konto-IDs und Passwörter der Endbenutzer sicher und vertraulich zu behandeln, unter anderem indem er diese nur an Endbenutzer weitergibt und jede Person, die eine Konto-ID und ein Passwort erhält, anweist, diese nicht an unbefugte Personen weiterzugeben oder offenzulegen. Der Kunde ist für jeglichen Zugang zu dem Softwarepaket und alle über das Softwarepaket durchgeführten Transaktionen verantwortlich, die unter Verwendung eines Logins und Passworts eines

Endbenutzers erfolgen, selbst wenn solche Transaktionen unerwünscht, unbeabsichtigt oder betrügerisch sind.

- 3.7 Überwachung der Endbenutzer. Planisware überwacht kontinuierlich die Anzahl der Endbenutzer (in allen dem Kunden zur Verfügung stehenden Umgebungen, einschließlich Nicht-Produktionsumgebungen), um die Einhaltung der im jeweiligen Abschnitt der Kommerziellen Bedingungen festgelegten Endbenutzer-Obergrenzen durch den Kunden zu überprüfen. Eine Lizenz gilt für eine einzelne Produktionsumgebung und darf nicht auf mehrere Produktionsumgebungen verteilt werden. Für jede Produktionsumgebung ist ein separater Login erforderlich.
- 3.8 Verantwortung für Endbenutzer. Der Kunde ist für alle Aktivitäten der Endbenutzer verantwortlich, die unter den Servicekonten des Kunden stattfinden, und hat sicherzustellen, dass jeder Endbenutzer die Bestimmungen des Vertrags sowie alle geltenden lokalen, staatlichen, nationalen und ausländischen Gesetze und Vorschriften im Zusammenhang mit seinem Zugang zu und seiner Nutzung des Dienstes einhält, einschließlich, aber nicht beschränkt auf den Schutz von personenbezogenen Daten. Der Kunde hat Planisware unverzüglich über jede bekannte oder vermutete Verletzung dieses Vertrags durch Endbenutzer zu informieren und wirtschaftlich angemessene Anstrengungen zu unternehmen, um solche Handlungen zu unterbinden
- 3.9 Zusätzliche Bedingungen für das On-Premise-Softwarepaket

Wenn sich der Kunde für ein On-Premise-Softwarepaket entscheidet, vereinbaren die Parteien Folgendes:

(i) Planisware stellt das Softwarepaket und die Updates in einem Installationspaket zur Verfügung, das, wenn es vom Kunden ausgeführt wird, die Komponenten des Softwarepakets auf Kosten des Kunden in der Umgebung des Kunden (die die Cloud des Kunden oder die Umgebung eines Drittanbieters für Cloud- oder Hosting-Services umfassen kann) installiert. Der Kunde ist dafür verantwortlich, die Datenbank bereitzustellen, auf der das Softwarepaket auf den Servern oder in der Cloud-Umgebung des Kunden läuft, wobei die in der Dokumentation definierten technischen Anforderungen zu beachten sind.

(ii) Der Kunde bestätigt, über die technischen Anforderungen für das Hosting und den Betrieb der Software durch den Kunden informiert worden zu sein. Der Kunde ist für die Beschaffung der Hardware und Software für die Umgebung verantwortlich.

(iii) Auf Wunsch des Kunden installiert Planisware das Softwarepaket oder Upgrades davon im Auftrag des Kunden; in diesem Fall haftet Planisware nicht für Verzögerungen, die durch Ereignisse oder Umstände verursacht werden, die außerhalb ihrer zumutbaren Kontrolle liegen. Die Installation gilt als abgeschlossen, wenn Kopien des Softwarepakets oder Upgrades in der Umgebung des Kunden installiert wurden und die erfolgreiche Ausführung des Softwarepakets in dieser Umgebung gemäß den in den entsprechenden zusätzlichen Kommerziellen Bedingungen festgelegten Testkriterien überprüft wurde.

(iv) Planisware lehnt jegliche Haftung für den Verlust oder die Beschädigung von Kundendaten ab, die in einem On-Premise Softwarepaket gespeichert sind. Der Kunde ist verpflichtet, den ordnungsgemäßen Betrieb der automatischen Datensicherungen kontinuierlich sicherzustellen, um sich vor dem Verlust oder der Beschädigung der Kundendaten zu schützen, und ist dafür verantwortlich, ein aktuelles Wiederherstellungsverfahren unter Verwendung einer vor einem Vorfall erstellten Sicherung aufrechtzuerhalten.

- 3.10 Einige Funktionalitäten des Softwarepakets stehen nicht zur Verfügung, wenn der Kunde den On-Premise Service nutzt, wie in der Dokumentation erwähnt.
- 3.11 Der Kunde muss den Empfehlungen von Planisware folgen, um (in angemessenen Abständen) Upgrades des Softwarepakets zu installieren. Andernfalls erhält der Kunde keinen Support mehr, wie in der

Support-Richtlinie beschrieben, und Planisware übernimmt keine Garantie mehr für das ordnungsgemäße Funktionieren des Softwarepakets.

- 3.12 Der Kunde darf eine Kopie (oder Kopien, innerhalb der in den Kommerziellen Bedingungen festgelegten Grenzen) des Softwarepakets zu Sicherungs- und Geschäftskontinuitätszwecken anfertigen und speichern, vorausgesetzt, alle Kopien des Softwarepakets verbleiben im Besitz und unter der Kontrolle des Kunden und verstoßen nicht gegen Lizenzbedingungen oder andere Bestimmungen dieser Vereinbarung.

4. SERVICEGEBÜHREN

- 4.1 Konditionen, Zahlung. Der Kunde hat die Gebühren gemäß den in den Kommerziellen Bedingungen festgelegten Zahlungskonditionen zu entrichten. Alle in Rechnung gestellten Beträge der in den Kommerziellen Bedingungen festgelegten Gebühren sind innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Erhalt der Rechnung von Planisware durch den Kunden fällig und zahlbar, sofern in den Kommerziellen Bedingungen nichts anderes vorgesehen ist. Werden Zahlungen bei Fälligkeit nicht geleistet, kann Planisware nach eigenem Ermessen (i) Verzugszinsen in Höhe von 1,5 % pro Monat oder den nach geltendem Recht zulässigen Höchstsatz, falls dieser niedriger ist, berechnen und alle Planisware im Rahmen der Inkassomaßnahmen entstandenen Kosten in Rechnung stellen; oder (ii) innerhalb von 30 Tagen nach Versand einer Inverzugsetzung per Einschreiben mit Rückschein alle laufenden Professional Services aussetzen, den Zugang des Kunden zu dem Softwarepaket bis zur vollständigen Zahlung aussetzen und/oder den Vertrag gemäß Abschnitt 5 kündigen.
- 4.2 Konfiguration der Software. Jede Erweiterung der Konfiguration der Software unterliegt zusätzlichen Support-Gebühren, wie in der Leistungsbeschreibung (SOW) beschrieben.
- 4.3 Steuern. Die in den Kommerziellen Bedingungen aufgeführten Gebühren enthalten keine Steuern. Mit Ausnahme der Steuern, für die der Kunde Planisware eine Bescheinigung über die Steuerbefreiung vorlegt, ist der Kunde für die vollständige Zahlung solcher Steuern verantwortlich, wenn Planisware verpflichtet ist, Umsatz-, Nutzungs-, Vermögens-, Mehrwert- oder andere Steuern auf der Grundlage der gewährten Lizenzen oder erbrachten Services oder Steuern auf der Grundlage der Nutzung des Dienstes durch den Kunden zu entrichten; Planisware stellt dem Kunden diese entsprechend in Rechnung.

5. LAUFZEIT UND KÜNDIGUNG

- 5.1 Laufzeit. Der Vertrag beginnt an dem in den Kommerziellen Bedingungen angegebenen Datum des Inkrafttretens und bleibt, sofern er nicht gemäß den Bestimmungen dieses Abschnitts 5 vorzeitig gekündigt wird, solange die Kommerziellen Bedingungen zwischen den Parteien gültig sind.
- 5.2 Wesentlicher Vertragsbruch. Der Vertrag oder die Kommerziellen Bedingungen einzeln können von jeder Partei gekündigt werden, wenn die andere Partei einen wesentlichen Verstoß gegen die Bestimmungen des Vertrags oder der Kommerziellen Bedingungen begangen hat, der nicht innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Erhalt einer schriftlichen Mitteilung über den mutmaßlichen Verstoß durch die vertragsbrüchige Partei behoben wurde.
- 5.3 Rechtliche oder behördliche Anordnung. Planisware kann den Zugang des Kunden zu den Services aussetzen oder beenden, wenn Planisware aufgrund einer Anordnung von Strafverfolgungs-, Justiz- oder anderen Behörden dazu verpflichtet ist.
- 5.4 Wirkung der Kündigung. Bei Beendigung des Vertrags:

- (a) erlöschen alle Lizenzen zur Nutzung der Services, der Dokumentation und der Kundendaten im Rahmen dieser Vereinbarung;
- (b) stellt Planisware dem Kunden eine Datei mit den Kundendaten in einem lesbaren Format gemäß den Bestimmungen der Support-Richtlinie zur Verfügung.
- (c) muss der Kunde unverzüglich den gesamten ausstehenden Betrag der Gebühren für die zu diesem Zeitpunkt laufende Abonnementlaufzeit gemäß den jeweiligen Kommerziellen Bedingungen vollständig begleichen, sofern in Abschnitt d) nichts anderes vorgesehen ist;
- (d) wird der Vertrag vom Kunden wegen eines nicht behobenen wesentlichen Vertragsverstoßes von Planisware gemäß Abschnitt 5.2 des Vertrags oder von Planisware aufgrund eines Verletzungsanspruchs gemäß Abschnitt 8 des Vertrags gekündigt, hat der Kunde Anspruch auf eine anteilige Rückerstattung der im Voraus bezahlten Gebühren für den verbleibenden Zeitraum der Abonnementlaufzeit für die Services gemäß den geltenden Kommerziellen Bedingungen; und
- (e) werden alle ausstehenden Gebühren für bis zum Zeitpunkt einer solchen Kündigung erbrachte Professional Services sofort in voller Höhe fällig und zahlbar.

6. GEISTIGE EIGENTUMSRECHTE

- 6.1 Der Kunde und seine Lizenzgeber sind die ausschließlichen Inhaber aller geistigen Eigentumsrechte an den Kundendaten.
- 6.2 Planisware ist der ausschließliche Inhaber aller geistigen Eigentumsrechte an den Services, einschließlich des Softwarepakets, jeglicher Modifikationen oder Konfigurationen des Softwarepakets, der Dokumentation und anderer während der Laufzeit des Vertrags bereitgestellter Liefergegenstände (einschließlich des Formats, der Benutzeroberfläche, der Grafiken, Berichte und anderer von Planisware erstellter oder bereitgestellter Materialien, jedoch unter Ausschluss aller darin enthaltenen oder damit erstellten Kundendaten).
- 6.3 Planisware ist berechtigt, Daten, die sich aus der Nutzung der Services durch den Kunden ergeben, zu aggregieren und zu anonymisieren (sodass weder der Kunde noch die Endbenutzer direkt oder indirekt identifiziert werden können) und diese aggregierten und anonymisierten Daten zur Verbesserung der Merkmale und Funktionalitäten des Softwarepakets sowie zur Weiterentwicklung seiner Produkte und Dienstleistungen zu verwenden.
- 6.4 Der Kunde gewährt Planisware und seinen verbundenen Unternehmen das Recht, alle Vorschläge, Ideen, Verbesserungswünsche, Rückmeldungen, Empfehlungen, Spezifikationen oder sonstigen Informationen zu nutzen, die vom Kunden oder von Endbenutzern in Bezug auf die Services bereitgestellt werden.

7. GEWÄHRLEISTUNG

- 7.1 Beschränkte Gewährleistung. Planisware sichert zu, gewährleistet und verpflichtet sich gegenüber dem Kunden, dass Planisware (i) die Services unter Einsatz von Personal mit den erforderlichen Fähigkeiten, Erfahrungen und Qualifikationen sowie auf professionelle und fachgerechte Weise in Übereinstimmung mit allgemein anerkannten Branchenstandards für ähnliche Dienste erbringt, (ii) angemessene Ressourcen bereitstellt, um die in den Kommerziellen Bedingungen angegebene Anzahl und Art von Endbenutzern zu unterstützen, und (iii) seine Verpflichtungen aus dem Vertrag im Allgemeinen erfüllt.
- 7.2 Haftungsausschluss. Mit Ausnahme der in diesem Abschnitt 7 genannten Gewährleistungen werden die Services „wie besehen“ erbracht. Planisware gibt keine weiteren ausdrücklichen oder stillschweigenden, gesetzlichen oder sonstigen Gewährleistungen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Gewährleistungen der Marktgängigkeit, des Eigentumsrechts, der Eignung für einen bestimmten Zweck, Nichtverletzung von Rechten Dritter oder solche, die sich aus Handelsbrauch oder Handelspraxis

ergeben, und alle derartigen Gewährleistungen werden hiermit im vollen, gesetzlich zulässigen Umfang ausgeschlossen. Darüber hinaus nimmt der Kunde zur Kenntnis und akzeptiert, dass die Services Einschränkungen, Verzögerungen und anderen Problemen unterliegen können, die mit der Nutzung des Internets und der elektronischen Kommunikation verbunden sind. Planisware ist nicht verantwortlich für Verzögerungen, Lieferausfälle oder andere Schäden, die sich aus solchen Einschränkungen und Problemen ergeben können.

8. RECHTE DRITTER

- 8.1 Planisware stellt den Kunden von allen Ansprüchen Dritter frei, die behaupten, dass die Services bei einer gemäß dem Vertrag autorisierten Nutzung Patente, Urheberrechte, Marken, Geschäftsgeheimnisse oder sonstige geistige Eigentumsrechte Dritter verletzen („**Rechtsverletzung**“).
- 8.2 Ungeachtet des Vorstehenden hat Planisware keine Verpflichtung, den Kunden schadlos zu halten, soweit die Rechtsverletzung auf (i) der Kombination, dem Betrieb oder der Nutzung der Software mit Hardware, Systemen, Software, Netzwerken oder anderen Materialien oder Services, die nicht von Planisware bereitgestellt wurden, (ii) der Änderung des Softwarepakets durch den Kunden oder durch Dritte ohne vorherige schriftliche Zustimmung von Planisware, oder (iii) der Nutzung des Softwarepakets durch Endbenutzer des Kunden, die gegen diesen Vertrag verstoßen beruht. Soweit ein Anspruch auf den Ausschlüssen unter i) bis iii) oben beruht oder die Kundendaten Patente, Urheberrechte, Marken, Geschäftsgeheimnisse oder sonstige geistige Eigentumsrechte Dritter verletzen, verpflichtet sich der Kunde, Planisware und seine verbundenen Unternehmen gegen solche Ansprüche zu verteidigen und schadlos zu halten sowie Planisware für alle damit verbundenen Schäden und Verluste zu entschädigen. Die Parteien erkennen an, dass Ansprüche, die unter diesen Abschnitt fallen, in jeder Rechtsordnung entstehen können, in der ein Zugang zu den Services besteht oder diese genutzt werden.
- 8.3 Im Falle einer Rechtsverletzung kann Planisware nach eigenem Ermessen (i) die Rechtsverletzung anfechten, (ii) dem Kunden das Recht verschaffen, das Softwarepaket weiterhin zu nutzen, (iii) das Softwarepaket so zu ändern oder zu ersetzen, dass keine Rechtsverletzung mehr vorliegt, oder (iv) diesen Vertrag zu kündigen, wenn Planisware feststellt, dass keine der vorgenannten Optionen durchführbar ist. In diesem Fall erstattet Planisware dem Kunden alle SaaS-Gebühren, die der Kunde im Voraus für das Softwarepaket gezahlt hat. Dieser Abschnitt stellt den einzigen und vollständigen Rechtsbehelf in Bezug auf jegliche Verletzungsansprüche hinsichtlich der Services dar.
- 8.4 Die vorstehenden Verpflichtungen der Parteien zur Entschädigung gelten unter der Voraussetzung, dass (i) die freistellende Partei die freigestellte Partei unverzüglich nach Erhalt eines solchen Anspruchs schriftlich über den behaupteten Anspruch informiert; (ii) die freigestellte Partei uneingeschränkt mit der freistellenden Partei zusammenarbeitet, indem sie alle Dokumente und Informationen bereitstellt, die vernünftigerweise zur Verteidigung des Anspruchs erforderlich sind; und (iii) die entschädigende Partei die alleinige Kontrolle und Befugnis über die Verteidigung oder den Vergleich des Anspruchs hat, vorausgesetzt, dass (i) der Vergleich eines Anspruchs in Bezug auf die Kundendaten der schriftlichen Zustimmung des Kunden unterliegt, die nicht ohne triftigen Grund verweigert werden darf, und (ii) der Vergleich eines Anspruchs in Bezug auf die Services der schriftlichen Zustimmung von Planisware unterliegt, die nicht ohne triftigen Grund verweigert werden darf.

9. HAFTUNG

- 9.1 In keinem Fall übersteigt die Gesamthaftung einer der Parteien im Zusammenhang mit der Nutzung oder der Bereitstellung der Services die von dem Kunden an Planisware in den letzten zwölf (12) Monaten vor dem Ereignis (den Ereignissen), das (die) den Schaden verursacht hat (haben), gezahlten und/oder fälligen Gebühren. Planisware haftet dem Kunden gegenüber nur für direkte Schäden, die ihr im

Zusammenhang mit den ihr im Rahmen des Vertrags anvertrauten Services zugerechnet werden können. In keinem Fall haften die Parteien, ihre jeweiligen verbundenen Unternehmen oder Lizenzgeber für Folgeschäden, Nebenschäden, besondere Schäden, indirekte Schäden, Strafschadensersatz oder exemplarische Schäden, einschließlich Umsatzverluste, Gewinnausfälle, Verlust von Firmenwert, Daten und Nutzungsmöglichkeiten, Betriebsunterbrechungen sowie Kosten für Ersatzleistungen, selbst wenn eine Partei auf die Möglichkeit solcher Schäden hingewiesen wurde.

- 9.2 Die in diesem Abschnitt enthaltenen Haftungsbeschränkungen und -ausschlüsse gelten nicht (i) soweit die Haftung nach geltendem Recht nicht beschränkt oder ausgeschlossen werden kann; (ii) bei vorsätzlichem Fehlverhalten oder grober Fahrlässigkeit; (iii) bei Körperverletzungen oder Tod, die durch die Fahrlässigkeit einer Partei verursacht wurden; und (iv) bei Betrug oder arglistiger Täuschung; und (v) in Fällen eines Verstoßes gegen das Produkthaftungsgesetz.

10. VERTRAULICHE INFORMATIONEN

- 10.1 „**Vertrauliche Informationen**“ sind Informationen, die zwischen den Parteien entweder direkt oder über den Zugang zu oder die Bereitstellung der Services mündlich, elektronisch, visuell oder in Form von Dokumenten oder anderen materiellen Unterlagen ausgetauscht werden und die als vertraulich und/oder urheberrechtlich geschützt gekennzeichnet sind oder vom Empfänger vernünftigerweise als vertraulich angesehen werden sollten. Vertrauliche Informationen umfassen bestehende oder geplante Produkte, Prozesse, Techniken oder Know-how, Marketingpläne und -strategien, Finanzinformationen und -prognosen sowie Kunden- und Lieferantenlisten und Informationen jeder der Parteien. Kundendaten sind vertrauliche Informationen des Kunden. Die Bestimmungen des Vertrags, die Preise und Kommerzielle Bedingungen sowie deren Inhalt sind vertrauliche Informationen von Planisware.
- 10.2 Jede Partei ergreift angemessene Maßnahmen, um die unbefugte Offenlegung und Nutzung der vertraulichen Informationen der anderen Partei zu verhindern. Ohne Einschränkung des Vorstehenden ergreift jede Partei mindestens die Maßnahmen, die sie zum Schutz der Geheimhaltung ihrer eigenen vertraulichen Informationen ergreift. Die empfangende Partei erkennt ferner an, dass alle vertraulichen Informationen, die sie erhält, Eigentum der offenlegenden Partei sind und bleiben.
- 10.3 Ungeachtet des Vorstehenden gelten Informationen nicht als vertrauliche Informationen, soweit sie (a) dem Empfänger bereits bekannt sind und zum Zeitpunkt ihres Erhalts keinen Vertraulichkeitsbeschränkungen unterliegen, (b) ohne Verschulden des Empfängers öffentlich bekannt sind oder werden, (c) vom Empfänger rechtmäßig von einem Dritten erhalten wurden, der das gesetzliche Recht zur Offenlegung der Informationen besitzt und keiner Beschränkung hinsichtlich der Weitergabe unterliegt, (d) vom Empfänger aufgrund einer gerichtlichen Anordnung oder einer anderen gesetzlichen Vorschrift offengelegt werden müssen oder (e) vom Empfänger eigenständig entwickelt wurden.
- 10.4 Jede Nutzung oder Offenlegung vertraulicher Informationen unter Verstoß gegen die Bestimmungen des Vertrags kann der offenlegenden Partei Verluste und/oder Schäden zufügen, für die möglicherweise kein angemessener Rechtsbehelf besteht, und die offenlegende Partei kann bei einem zuständigen Gericht eine einstweilige oder dauerhafte Unterlassungsverfügung beantragen.

11. COMPLIANCE

- 11.1 Korruptionsbekämpfung. Jede Partei verpflichtet sich, alle geltenden Gesetze zur Korruptionsbekämpfung, zur Bekämpfung von Bestechung, zu Sanktionen und zur Bekämpfung der Geldwäsche, geltende Steuergesetze und sonstige Strafgesetze sowie sämtliche geltenden Vorschriften

und Regelungen (insbesondere die Konventionen der Vereinten Nationen und der OECD sowie französisches Recht einschließlich Sapin II und US-Recht einschließlich des Foreign Corrupt Practices Act) bei der Erfüllung des Vertrags und der darunter zu erbringenden Services einzuhalten.

- 11.2 Exportkontrolle. Bei der Nutzung der Services verpflichtet sich der Kunde, alle geltenden Exportgesetze und -vorschriften (einschließlich derjenigen der Europäischen Union („EU“) und der USA) einzuhalten. Unbeschadet des Vorstehenden darf der Kunde nicht (und darf keinem seiner Nutzer gestatten) auf den Service Zugang zu erhalten oder diesen zu nutzen, wenn dies gegen Exportembargos, -verbote oder -beschränkungen der USA, der EU oder anderer zuständiger Rechtsordnungen verstößt. Befindet sich der Kunde in den Vereinigten Staaten von Amerika, darf er keine Informationen an die Services übermitteln, die den US-amerikanischen International Traffic in Arms Regulations unterliegen oder anderweitig für US-Personen (im Sinne des U.S. Code of Federal Regulations) beschränkt sind, ohne Planisware vorab darüber zu informieren.

12. SCHUTZ PERSONENBEZOGENER DATEN

In Übereinstimmung mit den geltenden Datenschutzgesetzen fungiert der Kunde als Verantwortlicher und Planisware als Auftragsverarbeiter. Planisware handelt ausschließlich im Auftrag des Kunden als Auftragsverarbeiter für die in der Datenverarbeitungsvereinbarung („DPA“) beschriebene Datenverarbeitung, in Übereinstimmung mit diesem Vertrag und den schriftlichen Anweisungen des Kunden allein. Die Datenverarbeitungsvereinbarung, die die zum Zweck der Leistungserbringung durchzuführende Verarbeitung personenbezogener Daten beschreibt (Zweck, Dauer, Art und Zweck der Datenverarbeitung, Art der personenbezogenen Daten, Kategorien der betroffenen Personen usw.), ist integraler Bestandteil des Vertrags.

13. KÜNSTLICHE INTELLIGENZ

- 13.1 „GenAI“ bezeichnet jedes System, jede Software, jeden Algorithmus, jedes Modell oder jede Technologie im Bereich der künstlichen Intelligenz (einschließlich, aber nicht beschränkt auf RAG-Systeme [Retrieval-Augmented Generation]), das bzw. die auf der Grundlage von Eingabeaufforderungen, Eingaben oder Trainingsdaten unter Verwendung von großen Sprachmodellen (LLMs) und anderen Grundmodellen oder neuronalen Netzwerken, die zur Generierung von Inhalten fähig sind, neue Inhalte, Daten, Texte, Codes, Bilder, Audio-, Video- oder andere Ausgaben generiert, erstellt, produziert oder synthetisiert. Zur Vermeidung von Zweifeln: „GenAI“ umfasst keine Algorithmen für maschinelles Lernen oder Datenanalyse- und Vorhersagefunktionen, die keine LLMs verwenden.
- 13.2 Planisware darf keine GenAI-Lösung als Teil der Services integrieren, es sei denn, der Kunde hat zuvor schriftlich zugestimmt.
- 13.3 Wenn der Kunde beschließt, eine externe GenAI-Lösung (sei es auf Initiative des Kunden oder auf Vorschlag von Planisware) mit dem Softwarepaket zu verknüpfen, ist der Kunde allein verantwortlich für den gesamten Datenaustausch mit und die Ergebnisse der externen GenAI-Lösung des Kunden (einschließlich, aber nicht beschränkt auf Leistung, Genauigkeit, Sicherheit, Compliance oder Ergebnisse).

14. ALLGEMEINES

- 14.1 Abtretung. Keine der Parteien darf diesen Vertrag ohne die vorherige schriftliche Zustimmung der anderen Partei ganz oder teilweise abtreten, vorausgesetzt, dass eine solche Zustimmung nicht erforderlich ist, um den Vertrag in seiner Gesamtheit abzutreten an (i) ein verbundenes Unternehmen, das in der Lage ist, die Verpflichtungen des Abtretenden aus diesem Vertrag zu erfüllen, oder (ii) an einen

Rechtsnachfolger im Zusammenhang mit einer Fusion, einer Übernahme oder einem Verkauf aller oder im Wesentlichen aller Vermögenswerte der abtretenden Partei abzutreten, vorausgesetzt, der Rechtsnachfolger hat zugestimmt, an alle Bestimmungen des Vertrags gebunden zu sein.

- 14.2 Benachrichtigungen. Alle Benachrichtigungen oder andere Mitteilungen, die gemäß diesem Vertrag erforderlich sind, müssen schriftlich erfolgen und entweder persönlich, per E-Mail, per Post oder per Kurierdienst zugestellt werden und wie in diesen Vertrag vorgesehen adressiert sein. Mitteilungen, die persönlich, per E-Mail oder per Kurierdienst zugestellt werden, gelten mit der Zustellung als wirksam; per Post zugestellte Mitteilungen gelten drei (3) Werktage nach Einwurf in den Briefkasten als zugestellt.
- 14.3 Anwendbares Recht und Streitigkeiten. Dieser Vertrag unterliegt den Gesetzen des Landes und des Bundesstaates oder der Provinz, in dem bzw. der sich der Hauptsitz des verbundenen Unternehmens von Planisware befindet, das die Kommerziellen Bedingungen ausfüllt, ungeachtet etwaiger Kollisionsnormen.

Vor Einleitung rechtlicher Schritte müssen die Parteien zunächst versuchen, etwaige Ansprüche oder Streitigkeiten, die sich aus dem Vertrag ergeben, durch Verhandlungen nach Treu und Glauben zwischen den Vertretern der Parteien innerhalb eines Zeitraums von dreißig (30) Tagen beizulegen.

Sollte es nicht gelingen, die Streitigkeit wie oben beschrieben gütlich beizulegen, sind Streitigkeiten im Zusammenhang mit diesem Vertrag durch die zuständigen lokalen Gerichte des Landes zu entscheiden, in dem sich der Sitz des Kunden befindet, es sei denn, der Kunde hat seinen Sitz in den USA; in diesem Fall werden alle Streitigkeiten von der American Arbitration Association gemäß deren aktuellen Commercial Arbitration Rules entschieden, mit der Ausnahme, dass jede Partei bei einem Gericht einen Antrag auf Unterlassungsanspruch sowie auf andere Rechte und Rechtsbehelfe nach Gesetz oder Billigkeitsrecht stellen kann, um ihre Eigentumsrechte zu schützen. Das Schiedsverfahren wird von einem Einzelschiedsrichter in San Francisco, Kalifornien, durchgeführt. Der Schiedsspruch ist endgültig und bindend, und ein Urteil über den Schiedsspruch kann bei jedem dafür zuständigen Gericht erwirkt werden. Die Parteien wahren die Vertraulichkeit des Schiedsverfahrens und des Schiedsspruchs, es sei denn, dies ist zur Vorbereitung oder Durchführung des Schiedsverfahrens, zur Vollstreckung des Schiedsspruchs oder aufgrund gesetzlicher Vorschriften erforderlich.

- 14.4 Gesamter Vertrag; Änderungen und Verzichtserklärungen. Dieser Vertrag stellt die gänzliche und vollständige Vereinbarung zwischen den Parteien in Bezug auf die hierin behandelten Themen dar. Keine Bestimmung dieses Vertrags darf geändert werden, es sei denn, dies geschieht schriftlich und wird von bevollmächtigten Vertretern beider Parteien unterzeichnet.
- 14.5 Salvatorische Klausel. Sollte eine Bestimmung dieses Vertrags aufgrund eines gerichtlichen Urteils oder einer gerichtlichen Entscheidung für ungültig oder nicht durchsetzbar befunden werden, bleibt der Rest dieses Vertrags gemäß seinen Bestimmungen gültig und durchsetzbar.
- 14.6 Höhere Gewalt. Keine der Parteien haftet für die Nichterfüllung von Verpflichtungen aufgrund unvorhergesehener Umstände oder aus Gründen, die außerhalb der zumutbaren Kontrolle der Parteien liegen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Krieg, Aufruhr, Feuer, Überschwemmungen, Erdbeben oder Explosionen, Arbeitsniederlegungen oder Bummelstreiks oder andere industrielle Unruhen, nationale oder regionale Engpässe bei der Stromversorgung, Telekommunikations- oder Cloud-Services („**Höhere Gewalt**“). Die Auswirkung eines Ereignisses höherer Gewalt besteht darin, die Erfüllung der betroffenen Verpflichtungen der betroffenen Partei für einen Zeitraum auszusetzen, in dem die Erfüllung vorübergehend unmöglich ist, ohne dass die betroffene Partei aufgrund der so ausgesetzten Verpflichtung zu irgendeiner Entschädigung verpflichtet ist. Im Falle einer solchen Verzögerung kann jede Partei Liefertermine um einen Zeitraum verschieben, der der Dauer dieser Verzögerung entspricht. Ungeachtet des Vorstehenden kann die nicht säumige Partei diesen Vertrag kündigen, wenn eine der

Parteien gemäß diesem Abschnitt länger als fünfundvierzig (45) Tage in Verzug ist, es sei denn, die Parteien vereinbaren nach Treu und Glauben eine Änderung dieses Vertrags, um den neuen Umständen Rechnung zu tragen.

- 14.7 Fortbestehende Bestimmungen. Alle gemäß diesem Vertrag entstandenen Verpflichtungen zur Zahlung sowie die Bestimmungen der Abschnitte 1, 6 bis 14 dieses Vertrags bleiben auch nach Beendigung oder Ablauf dieses Vertrags bestehen.
- 14.8 Elektronische Signaturen. Die Parteien vereinbaren und akzeptieren, dass dieser Vertrag in elektronischer Form vorliegen und von beiden Parteien elektronisch unterzeichnet werden kann. Jede Partei verpflichtet sich, die Zulässigkeit oder Durchsetzbarkeit der elektronisch unterzeichneten Version dieses Vertrags nicht anzufechten.

15. BEHÖRDENVERTRÄGE [GILT NUR FÜR KUNDEN IN DEN USA]

Der Kunde sichert zu und gewährleistet, dass die von Planisware erbrachten Services keine Liefergegenstände im Rahmen eines Vertrags zwischen dem Kunden und einer Behörde oder Einrichtung der US-Bundesregierung darstellen und dass keine Behörde oder Einrichtung der US-Bundesregierung Zugang zu den Services hat. Soweit der Kunde die Services zur Erfüllung eines Vertrags mit einer US-Bundesbehörde oder -einrichtung nutzt, sichert zu und gewährleistet der Kunde, dass (i) die Services lediglich die Erfüllung des Regierungsvertrags durch den Kunden erleichtern, (ii) die Services den vom Kunden an die US-Bundesbehörde oder -einrichtung gelieferten Produkten und Dienstleistungen untergeordnet und nebensächlich sind, (iii) keine Mittel der US-Bundesregierung zur Zahlung von SaaS-Gebühren oder anderen im Rahmen dieses Vertrags fälligen Gebühren bereitgestellt werden, und (iv) Planisware nicht als Subunternehmer im Sinne der für Subunternehmer von Regierungsauftragnehmern geltenden CFR-Vorschriften gilt.