

## Datenblatt

dS digitales Serviceformular  
Technische Dokumentation (Formular in digitaler Form)

### Definition der Anforderungen

Das Layout des (digitalen) Formulars wird angelehnt an die bestehenden Serviceformulare. Für die User ist das Layout und die Ausführung aus diesem Grund weitgehend „selbsterklärend“.

### Funktionalität

Wegen der einfachen und schnellen Bedienbarkeit wird sehr viel mit Pull-Down-Menüs und Auswahllisten gearbeitet. Die Felder sind anwählbar und es besteht die Möglichkeit eine Auswahl vorzunehmen. Die gewählten Menüpunkte werden im Formular angezeigt. Verschieden Felder wie „Ausgeführte Arbeiten“ oder „Fehlerangaben“ u.s.w. sind Freitextfelder. Die Werte für Materialaufwand, Arbeitsaufwand etc. werden manuell ausgefüllt. Die Berechnung der Zwischensumme, MwSt. und Rechnungsbetrag erfolgt automatisch. Im Unterschriftsfeld kann handschriftlich eine Signierung durch Unterschrift erfolgen.

### Arbeiten mit dem „dS“ ohne Anbindung an das Warenwirtschaftssystem

1. Der Kunde wird über die App angelegt - Vorname, Name, Anschrift. (Offline möglich)
2. Standorterfassung über eine Google-Maps ähnliche Funktion (Voraussetzung Online).
3. Über Auswahlfelder in der App können Hersteller, Gerätetyp, Modell (sofern eine entsprechende XLS-Datenbank hinterlegt ist) und der Zustand, etc. eingetragen werden. (Offline möglich)
4. Die für den Service relevanten Daten können über die App aufgenommen werden, wie z. B. Ersatzteile bei einer vor Ort Reparatur. Über hinterlegte Preise oder manuell eingegebene Preise kann sofort ein Kostenvoranschlag erstellt werden. (Offline möglich)
5. Texte können auch über die integrierte Sprachfunktion eingegeben werden. (Voraussetzung Online)
6. Über die eingebaute Kamera lässt sich der Serviceauftrag auch mit Bildern des defekten Gerätes zu Dokumentationszwecken anreichern. Sie werden somit Bestandteil des Serviceauftrages. (Offline möglich)
7. Sind sämtliche Eingaben vorgenommen, kann der Kunde in einem ausgewiesenen Bereich der App mit einem stiftähnlichem Gegenstand direkt auf dem iPad unterschreiben. (Offline möglich)
8. Die erfassten Daten werden an die Filiale übermittelt. Beschreibung siehe unten - Allgemein. (Voraussetzung Online)

### Arbeiten mit dem „dS“ mit Anbindung an das Warenwirtschaftssystem [ERP]

(Internetverbindung nötig für den Abgleich der Daten)

1. Kunde wird über die App angelegt - Vorname, Name, Anschrift. (Offline möglich) oder über Eingabe der Kundennummer aus dem ERP abgerufen. (Voraussetzung Online)
2. Standorterfassung über eine Google-Maps ähnliche Funktion. (Voraussetzung Online)
3. Über Auswahlfelder in der App können Hersteller, Gerätetyp, Modell, Zustand, etc. eingetragen werden (Abgleich mit ERP, auch Offline möglich, Stand hängt von der letzten Synchronisation ab).
4. Die für den Service relevanten Daten können über die App aufgenommen werden, wie z. B. Ersatzteile bei einer vor Ort Reparatur. Über hinterlegte Preise oder manuell eingegebene Preise kann sofort ein Kostenvoranschlag erstellt werden.
5. Fehler können auch über die integrierte Sprachfunktion (Siri im iPad) eingegeben werden. (Voraussetzung: Online)
6. Über die eingebaute Kamera lässt sich der Serviceauftrag auch mit Bildern des defekten Gerätes zu Dokumentationszwecken anreichern. Sie werden somit Bestandteil des Serviceauftrages. (Offline möglich)
7. Sind sämtliche Eingaben vorgenommen, kann der Kunde in einem ausgewiesenen Bereich der App mit einem stiftähnlichem Gegenstand direkt auf dem iPad gegenzeichnen. (Offline möglich)
8. Die erfassten Daten werden an das ERP übermittelt. Dies betrifft Daten die das ERP verarbeiten kann. Beschreibung siehe unten. (Voraussetzung Online)  
Die APP lässt sich Offline betreiben, dass heißt man kann einen Serviceauftrag jederzeit erstellen, muss aber auf Funktionen, die eine Internetverbindung voraussetzen, verzichten. Dies wären z. B. der Abgleich mit dem Warenwirtschaftssystem oder das Versenden eines Auftrags, bzw. Erstellen des PDF Dokumentes.

Die APP lässt sich Offline betreiben, dass heißt man kann einen Serviceauftrag jederzeit erstellen, muss aber auf Funktionen, die eine Internetverbindung voraussetzen, verzichten. Dies wären z. B. der Abgleich mit dem Warenwirtschaftssystem oder das Versenden eines Auftrags, bzw. Erstellen des PDF Dokumentes.

### Starten des „dS“

Beim erstmaligen Starten der App identifiziert sich der Anwender mit Namen und Passwort. Die Eingabe der Daten erfolgt über eine eingeblendete alpha-nummerische Tastatur. Ist die Anmeldung einmalig korrekt erfolgt, erfolgen künftige Anmeldungen nur noch über eine z. B. numerische Eingabe. Sollte die „vereinfachte“ numerische Anmeldung mehrfach falsch erfolgen, wird das System gesperrt und eine reguläre Anmeldung wird wieder verlangt.

### Auswahl des digitalen Serviceformulars

Nach erfolgter Anmeldung steht das Serviceformular bereit zur Auswahl. Durch die Auswahl gelangt man dann in das eigentliche Formular. Es stehen die Felder, welche man aus den bisherigen Formularen der mfv in Papierform gewohnt ist, zur

Verfügung. Datenbanken\* können als XLS –Datei (keine Anbindung an das ERP) importiert werden, oder die Datenbanken des ERP (Anbindung an das eigene ERP) werden eingespeist. Zum Aktualisieren dieser Datenbanken wird eine Internetverbindung benötigt. Der letzte Stand wird in der APP gesichert und steht somit auch Offline zur Verfügung.

\*Datenbanken: XLS-Datenbank – Eine Datenbank die alle Hersteller, Geräte, Ersatzteile, etc. enthält, die zum eigenen Portfolio gehören. ERP – Anbindung an das hauseigene Warenwirtschaftssystem.

### Rechnungsteil

Im Rechnungsteil werden kostenpflichtige Arbeiten und/oder Materialkosten auf summiert. Ebenfalls kann das digitale Formular, durch die integrierte Kamera im Tablet, mit Fotos unterstützt werden. Mit der Unterschrift des Kunden wird der Auftrag akzeptiert bzw. bestätigt.

Zum Abschluss wird der Auftrag zur Bestätigung per E-Mail zum einen an den Kunden geschickt und, sofern die APP an das ERP angebunden ist, an die Zentrale übermittelt. Im rechten Bereich hat der Techniker die Möglichkeit sich eine Übersicht der aufgenommenen Aufträge einzublenden.

Alle Daten werden auf den mfv Server übertragen, der das führende System ist. Dieser Server ist mandantenfähig und jeder Mandant/jede Filiale erhält seinen eigenen Zugang über den er seine Daten verwalten kann.

### Anmeldung

Nach erfolgter Anmeldung kommt der Mandant in seinen Admin-Bereich. Hier werden die folgenden Möglichkeiten bereitgestellt:

bei nicht Anbindung an das ERP

- Pflege seiner Datenbanken Hierzu wird eine vorher fest definierte, aktualisierte XLS-Datei hochgeladen und aktiviert.

bei Anbindung an das ERP

- Konfiguration der Anbindung an das ERP Hierzu wird eine vorher fest definierte, aktualisierte Datei hochgeladen und aktiviert. Format der voraussichtlichen Datei XLS, XML oder CSV. XML wird favorisiert. Hierfür werden noch weitere Informationen der Softwarehersteller „MEHR Datasystems, Lexware, Lippisch usw.“ benötigt und stellt eine Systemerweiterung dar.

### Allgemein (Mandanten)

- Verwaltung der eigenen Zugänge
- Download der eingegangenen Aufträge

Jeder Auftrag besteht aus einer eindeutigen Datei im Zip-Format. In dieser Datei befinden sich drei Dateien

- a) der erteilte Auftrag im PDF Format
- b) die evtl. erstellten Fotos aus dem Serviceeinsatz
- c) eine XML-Datei für den Export bzw. Import in das ERP sofern unterstützt oder angebunden.

### Lizensierungs Ablauf

#### 1.0 Registrierung

- 1.1 Kunde registriert sich im Portal (Unternehmen, Filiale, Name und E-Mail Adresse)
- 1.3. E-Mail an Kunden mit Download-Link für die Software
- 1.6. Der Kunde nutzt einen Browser auf seinem iPad oder Android-Tablet zum Download der Software
- 1.7. Nach erfolgtem Download erfolgt die Installation

#### 2. Aktivierung (Vollversion)

- 2.1. Die Aktivierung der Software kann der Kunde über die Funktion „Aktivieren der Software“ vollziehen.
- 2.2. Daraufhin bekommt der Kunde seinen Lizenzschlüssel und das Zugangspasswort für das Mandanten-Portal per E-Mail als Bestätigung des getätigten Auftrags.
- 2.4. Nach der Eingabe des Lizenzschlüssels und dem darauffolgenden Abgleich mit dem Server, wird das oder die Gerät(e) UUID an die Lizenz gebunden.
- 2.5. Weitere Geräte können über das Mandanten-Portal aktiviert werden. (Bestätigung der Bestellung/Aktivierung über Popup)
- 2.6. Eine entsprechende E-Mail geht zur
  - 2.6.1. Bestätigung an den Kunden
  - 2.6.2. und an die mfv bzgl. Auftragserweiterung

### Störung/Support

Sollte ein Fehler bei der APP auftreten, so kann der User einen entsprechenden Supportfall über die APP auslösen. Es werden dann alle nötigen Informationen, wie SNNnummer, Mandant, Ort, Versionsstand, zuletzt ausgeführte Aktion, an das eingerichtete Support-Team übermittelt.

### Referenzgeräte

Die mobilen Geräte für die mfv Service-App müssen die folgenden Anforderungen erfüllen:

- Apple iPad mit iOS 9.x oder höher
  - Apple iPad mini mit Retina aufwärts
  - Android mit Version 5 oder höher
- Smartphones werden nicht unterstützt.

### OS System-Updates!

Sind über den Service und Support Vertrag abgedeckt. Es sind aber folgende Regeln einzuhalten: Neue Releases werden im Vorfeld von Support-Team getestet und freigegeben und es stellt, evtl. benötigte Updates, zur Verfügung. Der Kunde wird entsprechend, z. B. per E-Mail, informiert.

## Rahmenvertrag über die Überlassung von Software-Lizenzen und die Erbringung von Pflege und Supportleistungen

zwischen

mfv moderne formulartechnik druck und verlag gmbh  
(im folgenden „Lizenzgeber“ oder „mfv“ genannt)

und

der im „dS Vertrag“ genannten Firma (Person)  
(im folgenden „Lizenznehmer“ oder Kunde oder Endkunde genannt)

### I. Definitionen

1. „Software“ ist die in der beigelegten Dokumentation genannte Service- und Reparatur App.
2. „Endkunden“ sind die Kunden von mfv, die die Software nach entsprechender Registrierung nutzen.
3. „Referenzgeräte“ sind die in der Dokumentation genannten Geräte.
4. „Aktivierung“ oder „Freischaltung“ beschreibt den Prozess der Herstellung der vollständigen Verwendungsfähigkeit der App in der Standardvariante ohne Einbindung in das ERP System des Endkunden.
5. „Skyco“ ist der Softwareentwickler der unter (1) genannten Software, die er Canon zur Weitergabe an mfv überlässt.

### II. Vertragsgegenstand

1. Gegenstand dieses Rahmenvertrages ist die auf die Vertragslaufzeit befristete Überlassung (Miete) der Software nebst Einräumung der zu deren vertragsmäßigen Nutzung erforderlichen Rechte nach Maßgabe von Ziffer III („Softwarelizenz“). Eine Überlassung von Aktualisierungen der Software erfolgt gemäß des Software Support Vertrages in Anlage 2. Der Quellcode (Source Code) der Software ist nicht Teil des Vertragsgegenstandes. Ferner wird Canon Softwarepflege und Supportleistungen für die Software erbringen gemäß Anlage 2 gegenüber mfv oder nach Beauftragung durch die MFV an deren Endkunden.
2. Der Lizenzgeber stellt dem Lizenznehmer die Software auf dem Hardware Server von mfv zum Download zur Verfügung. Der Lizenznehmer bestellt die von ihm gewünschte Anzahl an Softwarelizenzen über die auf dem mfv Server hinterlegte Bestellfunktion. Daraufhin erfolgt die Freischaltung der bestellten Softwarelizenzen auf dem mfv Server gemäß des Lösungsansatzes (Lizenzierungsablauf) lt. Datenblatt. Für die Nutzung der Software ist die Registrierung auf dem mfv Server erforderlich. Hierzu ist die Angabe der jeweiligen E-Mail Adresse des Lizenznehmers erforderlich, die eine Benutzererkennung ermöglicht (daher nicht „info@“). Im Anschluss an die Registrierung erfolgt die Freischaltung der Software gemäß Datenblatt (Lizenzierungsablauf).
3. Der Funktionsumfang und die geschuldete Beschaffenheit der Software ergeben sich abschließend aus der Dokumentation. Zum Nachweis der Funktionsfähigkeit der Software werden Referenzgeräte herangezogen. Funktionseinschränkungen durch kundenseitige Veränderungen an den mobilen Geräten sind nicht Bestandteil des Canon/mfv Services. Der Lizenznehmer hat sich über die wesentlichen Funktionsmerkmale der Software informiert und trägt das Risiko, ob diese seinen Wünschen und Bedürfnissen entspricht; über Zweifelsfragen hat er sich vor Vertragsschluss durch Mitarbeiter des Lizenzgebers bzw. durch fachkundige Dritte beraten lassen.
4. Die Beauftragung von Integrationsdienstleistung in das Warenwirtschaftssystem des Endkunden erfolgt durch gesonderte Vereinbarung.

### III. Nutzungsrechte

1. Der Lizenznehmer erhält mit vollständiger Bezahlung des Entgelts gemäß Ziffer VII das nicht-ausschließliche, zeitlich auf die Laufzeit dieses Rahmenvertrages beschränkte, einfache Recht zur Nutzung der Software entsprechend des im Datenblatt eingeräumten Umfangs.
2. Der Lizenznehmer darf von der Software Sicherungskopien nach den Regeln der Technik im notwendigen Umfang anfertigen. Sicherungskopien auf beweglichen Datenträgern sind als solche zu kennzeichnen. Darüber hinausgehende Vervielfältigungen der Software sind nicht gestattet.
4. Die vertragsmäßige Nutzung umfasst die Installation sowie das Laden, Anzeigen und Ablaufen lassen der installierten Software. Art und Umfang der Nutzung bestimmen sich im Übrigen nach dem Datenblatt.

### IV. Pflichten des Lizenznehmers

3. Der Lizenznehmer beachtet die vom Lizenzgeber für die Installation und den Betrieb der Software gegebenen Hinweise.
4. Der Lizenznehmer erkennt an, dass die Software samt weiterer Unterlagen – auch in künftigen Versionen – urheberrechtlich geschützt ist.
5. Soweit dem Lizenzgeber über die Bereitstellung der Software hinaus weitere Leistungspflichten obliegen, wirkt der Lizenznehmer hieran im erforderlichen Umfang unentgeltlich mit, indem er z.B. Mitarbeiter, Arbeitsräume, Hard- und Software, Daten und Telekommunikationseinrichtungen zur Verfügung stellt.
6. Der Lizenznehmer gewährt dem Lizenzgeber zur Fehlersuche und -behebung Zugang mittels Datenfernübertragung.
7. Der Lizenznehmer trifft angemessene Vorkehrungen für den Fall, dass die Software ganz oder teilweise nicht ordnungsgemäß arbeitet (z.B. durch tägliche Datensicherung, Störungsdiagnose, regelmäßige Überprüfung der Datenverarbeitungsergebnisse).
8. Der Lizenznehmer trägt Nachteile und Mehrkosten aus einer Verletzung dieser Pflichten.

### V. Rechte bei Mängeln

1. Der Lizenzgeber gewährleistet, dass die Software bei vertragsgemäßem Einsatz den Vereinbarungen gemäß Ziffer II entspricht und die vertraglich vorgesehenen Eigenschaften besitzt.
2. Die Verjährungsfrist für Ansprüche wegen Mängeln beginnt mit der Bereitstellung der Software zur Aktivierung.
3. Der Lizenzgeber kann Vergütung seines Aufwands verlangen, soweit a) er aufgrund einer Meldung tätig wird, ohne dass ein Mangel vorliegt, außer der Lizenznehmer konnte mit zumutbarem Aufwand nicht erkennen, dass kein Mangel vorlag, oder b) zusätzlicher Aufwand wegen nicht ordnungsgemäßer Erfüllung der Pflichten des Lizenznehmers (siehe Ziffer IV) anfällt.
4. Die Rechte des Lizenznehmers wegen Mängeln sind ausgeschlossen:
  - soweit dieser ohne Zustimmung des Lizenzgebers Änderungen an der Software vornimmt oder vornehmen lässt, es sei denn, der Lizenznehmer weist nach, dass die Änderungen keine für den Lizenzgeber unzumutbaren Auswirkungen auf Analyse und Beseitigung der Mängel haben;
  - soweit standardisierte Referenzgeräte den vollen Funktionsumfang der App gewährleisten.

### VI. Vergütung, Rechnungsstellung und Fälligkeit

1. Die Vergütung umfasst die Überlassung und Nutzung (Freischaltung) der Software sowie den Support für die Software wie gemäß der Anlage 2 vereinbart.

### VII. Geistiges Eigentum und Schutz der Software

1. Der Kunde ist ohne Zustimmung von mfv/Canon nicht berechtigt, die überlassene Software in irgendeiner Form umzuarbeiten, zu bearbeiten oder zu vervielfältigen, soweit dies nicht im Rahmen der bestimmungsgemäßen Nutzung (§ 69d Urheberrechtsgesetz – UrhG) notwendig ist. Eine Dekompilierung ist nur gemäß den Bestimmungen des § 69e UrhG zulässig.
2. Im Falle einer gemäß Ziff. VIII Nr.1 zulässigen Um- oder sonstigen Bearbeitung der Software durch den Kunden ist dieser nicht berechtigt, die Ergebnisse an Dritte weiterzugeben, zu veröffentlichen oder über die bestimmungsgemäße Nutzung hinaus zu vervielfältigen.
3. Außerhalb der ausdrücklich eingeräumten Nutzungsrechte oder sonstiger Rechte, werden dem Kunden keine weiteren Rechte gleich welcher Art eingeräumt, noch trifft mfv/Canon eine entsprechende Pflicht, dem Kunden derartige Rechte einzuräumen.
4. Der Lizenznehmer ist verpflichtet, die Software durch geeignete Maßnahmen vor dem Zugriff durch unbefugte Dritte zu sichern, insbesondere sämtliche Kopien der Software an einem geschützten Ort zu verwahren.

### VIII. Laufzeit des Rahmenvertrages und der Softwarelizenz

1. Dieser Rahmenvertrag wird für eine Vertragslaufzeit von zwei (2) Jahren geschlossen und tritt mit dem Zeitpunkt der Unterzeichnung in Kraft. Nach Ablauf dieser regulären Vertragslaufzeit verlängert sich dieser Vertrag um weitere 12 Monate, sofern er nicht von einer der Parteien mit einer Frist von vier (4) Monaten zum Ende der Vertragslaufzeit gekündigt werden. Während der Laufzeit ist eine ordentliche Kündigung ausgeschlossen.
2. Die unter Geltung des Rahmenvertrages bestellte Software wird je Softwarelizenz als Einzelvertrag betrachtet. Die Laufzeit der jeweiligen Softwarelizenz beträgt vierundzwanzig (24) Monate sofern nicht anderweitig in der Bestellung definiert und beginnt mit dem ersten des Monats der auf den Zeitpunkt des Downloads der Software erfolgt. Das Vertragsverhältnis kann mit einer Frist von 4 Monaten zum Ende der Vertragslaufzeit gekündigt werden. Unterbleibt die Kündigung, verlängert sich der Vertrag jeweils um 12 Monate. Die Laufzeit der Softwarelizenz läuft unabhängig von der Laufzeit dieses Rahmenvertrags. Es besteht kein ordentliches Kündigungsrecht während der Laufzeit.
4. mfv ist berechtigt, das Vertragsverhältnis vor Ablauf der fest vereinbarten Vertragslaufzeit außerordentlich fristlos zu kündigen, wenn der Lizenznehmer seine Zahlungen endgültig einstellt oder sich mit der Bezahlung des im Vertrag vereinbarten Entgelts oder eines wesentlichen Teilbetrages des Entgelts über einen Zeitraum von mehr als zwei Monaten in Verzug befindet und trotz Setzen einer angemessenen Nachfrist keine Zahlung erfolgt.
5. Das Recht beider Vertragsparteien zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund, der den Lizenzgeber zur Kündigung berechtigt, liegt insbesondere vor, wenn der Lizenznehmer Nutzungsrechte des Lizenzgebers dadurch verletzt, dass er die Software über das nach diesem Vertrag gestattete Maß hinaus nutzt und die Verletzung auf eine Abmahnung des Lizenzgebers hin nicht innerhalb angemessener Frist abstellt.
6. Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.
7. Mit Wirksamkeit einer Kündigung hat der Lizenznehmer die eigene Nutzung der Software aufzugeben und sämtliche bei sich installierten Kopien des Programms von seinen Rechnern/ Servern zu entfernen.

### IX. Software Support

Canon erbringt Software Support gemäß der Anlage 2.

### X. Haftung

1. Für Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit, für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, soweit dies in diesem Vertrag ausdrücklich festgelegt ist oder eine zwingende gesetzliche Haftung besteht, ist die Haftung des Lizenzgebers unbeschränkt.
2. Für Fahrlässigkeit haftet der Lizenzgeber maximal bis zu einer Höhe von 100% des Gesamtwerts der mit dem Schadensereignis in Zusammenhang stehenden Bestellungen. Der Ersatz von indirekten oder mittelbaren Schäden ist ausgeschlossen.
3. Die Haftung für Datenverlust wird zusätzlich auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger gefahrenstprechender Datensicherung eingetreten wäre.
4. Der Lizenzgeber haftet nicht für entgangenen Gewinn des Lizenznehmers.
5. Eine weitergehende Haftung auf Schadenersatz ist - ohne Rücksicht auf die Rechtsnatur des geltend gemachten Anspruchs - ausgeschlossen.
6. Die Haftungsbeschränkung bzw. -ausschlüsse gelten nicht für Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz.

7. Die vorstehende Haftungsbeschränkung gilt auch für die persönliche Haftung der Mitarbeiter, Vertreter und Organe des Lizenzgebers.

## XI. Datenschutz

Die Parteien halten die gesetzlichen Bestimmungen des Datenschutzes ein. Soweit der Lizenzgeber im Rahmen des Vertrages auch personenbezogene Daten des Lizenznehmers im Wege der weisungsgebundenen Auftragsdatenverarbeitung erhebt, verarbeitet oder nutzt, werden die Parteien eine Vereinbarung zur Auftragsdatenverarbeitung gem. § 11 BDSG schließen.

## XII. Sonstiges

1. mfv/Canon ist berechtigt, zum Zwecke der Vertragserfüllung Erfüllungsgehilfen einzuschalten.
2. Eine Aufrechnung ist nur gegenüber unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen des Lizenzgebers statthaft.
3. Änderungen und Ergänzungen des Vertrags bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für die Änderung oder Aufhebung dieser Klausel.
4. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Lizenznehmers finden keine Anwendung.
5. Auf diesen Vertrag ist ausschließlich das deutsche Recht unter Ausschluss des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenverkauf vom 11.4.1980 (UN-Kaufrecht) anzuwenden.
6. Die Parteien sind sich darüber bewusst, dass die Software Export- und Importbeschränkungen unterliegen kann. Insbesondere können Genehmigungspflichten bestehen bzw. kann die Nutzung der Software oder damit verbundener Technologien im Ausland Beschränkungen unterliegen. Der Lizenznehmer wird die anwendbaren Export- und Importkontrollvorschriften der Bundesrepublik Deutschland, der Europäischen Union und der Vereinigten Staaten von Amerika, sowie alle anderen einschlägigen Vorschriften einhalten. Die Vertragserfüllung des Lizenzgebers steht unter dem Vorbehalt, dass der Erfüllung keine Hindernisse aufgrund von nationalen und internationalen Vorschriften des Export- und Importrechts sowie keine sonstigen gesetzlichen Vorschriften entgegenstehen.
7. Ausschließlicher Gerichtsstand ist München, sofern jede Partei Kaufmann oder juristische Person des öffentlichen Rechts ist.
8. Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrags unwirksam sein, berührt dies die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen grundsätzlich nicht. Die Vertragsparteien werden sich bemühen, anstelle der unwirksamen Bestimmung eine solche zu finden, die dem Vertragsziel rechtlich und wirtschaftlich am ehesten gerecht wird.
9. Sämtliche in diesem Vertrag genannten Anlagen sind Vertragsbestandteil.

## Anlage 2

### Software Support Vertrag

#### Präambel

Die nachstehenden Regelungen legen fest, in welchem Umfang und unter welchen Voraussetzungen Canon Software Support für Software im Sinne der Anlage 3 des Rahmenvertrages gegenüber mfv oder nach entsprechender Beauftragung der mfv gegenüber deren Endkunden (im folgenden „Kunden“) erbringt.

#### 1. Pflegegegenstand

Canon erbringt gegenüber mfv oder nach entsprechender Beauftragung als Subunternehmer der mfv bei dessen Endkunden den in der Dokumentation näher beschriebenen Support („Service“) in Bezug auf die in der Anlage 1 dieses Rahmenvertrages genannte Software. Alleiner Vertragspartner von Canon ist die mfv. Vertragliche Beziehungen über die vertragsgegenständliche Leistung zum Endkunden bestehen nicht. Der Service umfasst nachfolgende Leistungen:

#### a. Annahme Störungsmeldungen

Die Störungsmeldungen der Endkunden werden zunächst bei einem von mfv eingerichteten Helpdesk/ mfv Contact Center eingehen. Dieses wird die folgenden Informationen vom Endkunden aufnehmen:

- Seriennummer
- Lizenznummer
- Betriebssystem und Betriebssystemversion
- Kontakt für Rückmeldung (Name/ Rufnummer/Mailadresse);
- Gerätebezeichnung
- Version der installierten Software/App
- Problembeschreibung

Auf Basis dieser Informationen schickt mfv eine E-Mail mit o.a. Daten sowie dem konkreten Zeitpunkt des Eingangs der Störungsmeldung bei mfv an Canon. Störungsmeldungen durch den Endkunden unmittelbar an Canon erfolgen nicht. Canon bearbeitet die Anfragen telefonisch von Montags bis Freitags von 09:00 bis 17:00 Uhr. Außerhalb der o.g. Geschäftszeiten stellt Canon Service auf Anfrage von mfv gegen gesonderte Vergütung zur Verfügung. Canon wird die weitergeleitete Störungsmeldung jeweils mit einer Kennung versehen. Auf Anforderung von mfv bestätigt Canon den Eingang einer Störungsmeldung unter Mitteilung der vergebenen Kennung. Per Email ist es mfv gestattet Anfragen Montags bis Sonntags von 00:00 bis 24:00 Uhr unter der oben genannten Emailadresse stellen.

#### b. Vor-Ort-Service (kostenpflichtig)

Kann ein Problem durch telefonische Unterstützung nicht behoben werden, kann Canon der mfv anbieten, die Entsendung eines Spezialisten zu mfv oder zum Endkunden zu veranlassen. Hierfür wird die nachfolgende gesonderte Vergütung vereinbart, die vom Endkunden zu tragen ist: 1.280,00 Euro pro Tag zzgl. 120,00 Euro Reisepauschale

#### c. Bereitstellen von Software Updates und Upgrades

Die Überlassung von Updates und Upgrades für die Software erfolgt durch Bereitstellung auf einem Datenträger. Eine Installation ist nicht geschuldet. Gegen Entgelt gemäß der Anlage 1 wird Canon die Installation im Rahmen einer Dienstleistung übernehmen. Canon wird mfv jeweils über Inhalt und Verfügbarkeit von Updates und Upgrades der im Software Support Vertrag bezeichneten Software über Release Notes informieren.

#### 2. Mitwirkungspflichten des Kunden

Canon erbringt die Support-Leistungen unter folgenden, vom Endkunden zu gewährleistenden Voraussetzungen. mfv vereinbart die entsprechenden Regelungen hiermit vertraglich mit dem Endkunden. Der Kunde hat mangelhafte, unvollständige oder fehlende Mitwirkung vollumfänglich zu vertreten:

- a. Es dürfen keine Änderungen oder Ergänzungen an der zu pflegenden Software vorgenommen werden, soweit solche Änderungen nicht ausdrücklich mit mfv/Canon abgestimmt und schriftlich vereinbart sind.
- b. mfv/Canon wird unverzüglich über Programm und sonstige Fehler in der Software informiert. Dabei wird der Endkunde Mangel/Fehler der Software schriftlich so dokumentieren, dass für mfv/Canon eine Reproduktion des Fehlers möglich ist.
- c. Der Kunde räumt mfv/Canon die Befugnisse für den Service ein und stellt mfv/Canon von den Ansprüchen Dritter frei, die aufgrund einer Verletzung dieser Verpflichtung gegen mfv/Canon erhoben werden.
- d. Der Endkunden, selbst regelmäßige Sicherungsmaßnahmen hinsichtlich der Software und den zugrunde liegenden Server- und Datenbankstrukturen vorzunehmen. Diese Maßnahmen umfassen, sind jedoch nicht beschränkt auf:
  - Regelmäßige und erfolgreiche Datensicherung
  - Regelmäßiges Scannen nach Viren und anderen bösartigen Codes

#### 3. Laufzeit

Es wird Support für die Dauer der jeweilig vereinbarten Laufzeit der Softwarelizenz an der Software erbracht.

#### 4. Vergütung

Die Vergütung für den in dieser Anlage beschriebenen Software Support ist, mit Ausnahme der als kostenpflichtig bezeichneten Leistungen, in Ziffer 6 des Rahmenvertrages geregelt.

## Anlage 3

### EULA

Endnutzer-Lizenzvereinbarung („Allgemeine Nutzungsbedingungen“) ...

#### 1. Anwendungsbereich

1.1 Eine Nutzung dieser von der SKYCO GmbH („SKYCO“) angebotenen Software sowie der damit verbundenen Web-Site, ist ausschließlich aufgrund dieser Bedingungen zulässig. Diese Allgemeinen Nutzungsbedingungen können im Einzelfall durch weitere Bedingungen, z.B. für den Erwerb von Produkten und/oder Dienstleistungen, ergänzt, modifiziert oder ersetzt werden. Es gelten zudem die Bedingungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Miet-, Service-, Werk- und Beratungsverträge der SKYCO GmbH. Durch Aufnahme der Nutzung wird die Geltung der Nutzungsbedingungen in ihrer jeweiligen Fassung akzeptiert.

1.2 Sofern der Nutzer bei Nutzung der Software oder SKYCO-Website als oder für ein Unternehmen, d.h. in Ausübung einer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit, oder für eine öffentliche Körperschaft handelt, findet § 312e Abs. 1 S. 1 Nr. 1 - 3 des Bürgerlichen Gesetzbuches keine Anwendung.

#### 2. Registrierung und Passwort

2.1 Um den Dienst nutzen zu können, ist eine Registrierung vorgesehen. Sie sind verpflichtet, zur Registrierung wahrheitsgemäße Angaben zu machen und bei späteren Änderungen diese SKYCO unverzüglich online mitzuteilen.

2.2 Auf eine Registrierung durch SKYCO besteht kein Anspruch. SKYCO ist jederzeit berechtigt, die Zugangsberechtigung durch Sperrung der Zugangsdaten zu widerrufen, ohne dass es der Angabe von Gründen bedarf, insbesondere wenn Sie:

(i) zur Registrierung falsche Angaben gemacht haben, (ii) gegen diese Bedingungen oder gegen Ihre Sorgfaltspflichten im Umgang mit den Zugangsdaten verstoßen haben, (iii) gegen anwendbares Recht beim Zugang zu oder der Nutzung der App, des Dienstes oder der Website verstoßen haben oder (iv) Sie nicht mehr bei dem Unternehmen beschäftigt sind, welches Sie bei Ihrer Registrierung angegeben haben.

2.3 Nach erfolgter Registrierung erhalten Sie Benutzername und Passwort („Benutzerdaten“). Die Benutzerdaten ermöglichen es Ihnen, Ihre Daten einzusehen, zu verändern oder ggf. gegebene Einwilligungen in die Datenverarbeitung zu widerrufen oder zu erweitern. Sie werden dafür Sorge tragen, dass Ihnen die Emails zugehen, die an die von Ihnen angegebene Email Adresse gesendet werden.

2.4 Sie stellen sicher, dass die Benutzerdaten Dritten nicht zugänglich gemacht werden und haften für alle unter den Benutzerdaten vorgenommene Aktivitäten. Soweit Sie Kenntnis davon erlangen, dass Dritte die Benutzerdaten missbräuchlich benutzen, sind Sie verpflichtet, SKYCO unverzüglich per Email unter [info@skyco.de](mailto:info@skyco.de) zu unterrichten.

2.5 SKYCO wird nach Eingang der Mitteilung nach Ziffer 2.4 den Zugang zur App mit diesen Benutzerdaten sperren. Die Aufhebung der Sperre ist erst nach gesondertem Antrag bei SKYCO oder nach neuer Registrierung möglich.

#### 3. Nutzungsrechte

3.1 Die Nutzung der auf im Rahmen dieses Dienstes zur Verfügung gestellten Informationen, Software und Dokumentation unterliegt diesen Bedingungen. Gesondert vereinbarte Lizenzbedingungen, z.B. beim Download von Software, gehen diesen Bedingungen vor.

3.2 SKYCO räumt Ihnen ein nicht ausschließliches und nicht übertragbares Recht ein, die im Rahmen dieses Dienstes überlassenen Informationen, Software und Dokumentation in dem Umfang auf dem Gebiet der Bundesrepublik Deutschland zu nutzen, wie es dem mit der Bereitstellung und Überlassung durch SKYCO verfolgten Zweck entspricht.

3.3 Weder Informationen, Software noch Dokumentationen dürfen von Ihnen zu irgendeiner Zeit an Dritte verkauft, vermietet oder in sonstiger Weise überlassen werden. Soweit nicht zwingende rechtliche Vorschriften etwas anderes erlauben, dürfen Sie weder die Software noch deren Dokumentation ändern, zurückentwickeln oder -übersetzen noch Teile herauslösen.

3.4 Die Informationen, die Software und die Dokumentation sind sowohl durch Urheberrechtsgesetze als auch internationale Urheberrechtsverträge sowie durch andere Gesetze und Vereinbarungen über geistiges Eigentum geschützt. Sie werden diese Rechte beachten, insbesondere alphanumerische Kennungen, Marken und Urheberrechtsvermerke weder von den Informationen noch von der Software noch von der Dokumentation noch von Kopien davon entfernen.

3.5 Die §§ 69a ff. Urheberrechtsgesetz bleiben im Übrigen unberührt.

#### 4. Geistiges Eigentum

4.1 Ungeachtet der besonderen Bestimmungen in Ziffer 3 dieser Benutzungsbedingungen dürfen Informationen, Markennamen und sonstige Inhalte im Rahmen dieses Dienstes ohne vorherige schriftliche Genehmigung von SKYCO weder verändert, kopiert, vervielfältigt, verkauft, vermietet, genutzt, ergänzt oder sonst wie verwertet werden.

4.2 Außerhalb der hierin ausdrücklich eingeräumten Nutzungsrechte oder sonstiger Rechte, werden Ihnen keine weiteren Rechte gleich welcher Art, insbesondere an dem Firmennamen und an gewerblichen Schutzrechten, wie Patenten, Gebrauchsmustern oder Marken eingeräumt, noch trifft SKYCO eine entsprechende Pflicht, Ihnen derartige Rechte einzuräumen.

4.3 Soweit Sie im Rahmen der Nutzung Ideen und Anregungen hinterlegen, darf SKYCO diese zur Entwicklung, Verbesserung und zum Vertrieb der Produkte aus ihrem Portfolio unentgeltlich verwerten.

#### 5. Pflichten des Nutzers

5.1 Sie dürfen bei Nutzung der App, des Dienstes und der Webseite nicht:

- (i) Personen, insbesondere Minderjährigen, Schaden zufügen oder deren Persönlichkeitsrechte verletzen;
- (ii) mit Ihrem Nutzungsverhalten gegen die guten Sitten verstoßen;
- (iii) gewerbliche Schutz- und Urheberrechte oder sonstige Eigentumsrechte verletzen;
- (iv) Inhalte mit Viren, sog. Trojanischen Pferden oder sonstige Programmierungen, die Software beschädigen können, übermitteln; oder
- (v) Werbung oder unaufgeforderte E-Mails (sogenannten „Spam“) oder unzutreffende Warnungen vor Viren, Fehlfunktionen und dergleichen verbreiten oder zur Teilnahme an Gewinnspielen, Schneeballsystemen, Kettenbrief-, Pyramidenspiel- und vergleichbaren Aktionen auffordern.

5.2 SKYCO darf den Zugang zu diesem Dienst jederzeit sperren, insbesondere wenn Sie gegen Ihre Pflichten aus diesen Bedingungen verstoßen.

6. Haftung für Rechts- und Sachmängel Eine Haftung für Sach- und Rechtsmängel, ist - außer bei Vorsatz oder Arglist - ausgeschlossen, sofern eine unentgeltliche Überlassung stattfindet.

#### 7. Sonstige Haftung, Viren

7.1 Im übrigen ist jegliche Haftung von SKYCO ausgeschlossen, soweit nicht z.B. nach dem Produkthaftungsgesetz, wegen Vorsatzes, grober Fahrlässigkeit, wegen Verletzung des Lebens, des Körpers oder Gesundheit, wegen der Übernahme einer Beschaffenheitsgarantie, wegen arglistigen Verschweigens eines Mangels oder wegen der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten zwingend gehaftet wird. Der Schadensersatz wegen Verletzung wesentlicher Vertragspflichten ist jedoch auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt, soweit nicht Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit vorliegt.

7.2 Obgleich sich SKYCO stets bemüht, den Dienst virenfrei zu halten, garantiert SKYCO keine Virenfreiheit. Vor dem Herunterladen von Informationen, Software und Dokumentation werden Sie zum eigenen Schutz, sowie zur Verhinderung von Viren, für angemessene Sicherheitsvorrichtungen und Virens Scanner sorgen.

#### 8. Datenschutz

Wenn Sie sich für diesen Dienst registrieren, stimmen Sie zu, SKYCO die Daten zur Verfügung zu stellen, die für den Dienst und die Registrierung erforderlich sind. SKYCO verpflichtet sich zum Schutz Ihrer Privatsphäre, und die von Ihnen bereitgestellten persönlichen Daten werden von SKYCO für die Verwaltung des Dienstes sowie im Rahmen der Geschäftsbeziehung und für die Werbung verwendet. SKYCO ist aus Gründen der Produktverbesserung und der Marktforschung ferner berechtigt, die Nutzung der App sowie die von Ihnen übermittelten Daten anonymisiert auszuwerten. Die bei der Registrierung bereitgestellten persönlichen Daten werden auf sicheren Datenträgern gespeichert. Sie haben das Recht, auf Ihre Daten zuzugreifen, sie zu korrigieren, zu aktualisieren oder zu löschen. Den zuständigen Ansprechpartner und weitere Details zu den Datenschutzrichtlinien von SKYCO finden Sie auf unserer Website unter [www.skyco.de](http://www.skyco.de).

#### 9. Nebenabreden, Gerichtsstand, Anwendbares Recht

9.1 Nebenabreden bedürfen der Schriftform.

9.2 Gerichtsstand ist, wenn Sie Kaufmann im Sinne des Handelsgesetzbuches sind, Potsdam.

9.3 Es gilt deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.