

**tricoma AG**

Am Mühlbach 1  
97475 Zeil am Main  
[www.tricoma.de](http://www.tricoma.de)

## **Softwarenutzungsvertrag für tricoma 5.X und höher**

Version 2.1 - Stand: 21.05.2024

### **Preamblel**

Die Software tricoma ® ist ein Online-ERP-System auf PHP Basis. ERP steht für Enterprise-Resource-Planning und bezeichnet die unternehmerische Aufgabe, die Ressourcen eines Unternehmens rechtzeitig und bedarfsgerecht zu planen, steuern und verwalten. Im Gegensatz zu einem konventionellen Enterprise-Ressource-Planning-System bietet tricoma ® zusätzliche Anbindungen an diverse Online-Shopsysteme, Verkaufsplattformen und Logistikdienstleister an. Die komplette Software wird innerhalb des Browsers ausgeführt, sodass die Programme von tricoma ® keine eigenen Anforderungen an die Systemumgebung stellen und somit auch betriebssystemunabhängig lauffähig sind. Die tricoma AG bietet neben der Software tricoma ® auch passende Hostinglösungen für die Software an.

tricoma ® besteht aus einem Grundsystem und zahlreichen Erweiterungen sog. Apps. Diese Apps können jederzeit zusätzlich im tricoma-store erworben werden.

Beim Softwareprodukt wird zwischen tricoma smart, tricoma premium und tricoma enterprise entschieden. tricoma smart und tricoma premium haben eine Benutzerbegrenzung von 30 Benutzern. tricoma enterprise hat keine Benutzerbegrenzung und wird für anspruchsvolle Kunden empfohlen.

Die Parteien sind sich darüber einig, dass das Programm dem Urheberrecht unterliegt. Der LN mietet beim LG die genannte Standardsoftware, um diese in seinem Unternehmen anzuwenden.

### **§ 1 Vertragsgegenstand, Funktionsbeschreibung und bestimmungsgemäße Nutzung**

1. Gegenstand dieses Vertrages ist die, während der Mietdauer, dauerhaften Überlassung der genannten Software tricoma ® (Software mit einer individuellen Lizenznummer) sowie die Einräumung der in § beschriebenen Nutzungsrechte.

2. Ist nichts anderes vereinbart, gelten die Funktionsbeschreibungen und Spezifikationen des Vertragssystems sowie aller zugehörigen Apps und Plugins als vereinbart, die zu dem jeweiligen Produkt unter <https://www.tricoma.de> zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses oder während der Vertragslaufzeit abrufbar waren.

2. Der LG stellt dem LN ein Loginportal zur Verfügung. Über dieses kann ein Login in das System, aber auch dem Kundenportal erfolgen. Ein Login in das tricoma System kann auch über dem LN bekannte Adresse erfolgen.

3. Die Beschaffenheit und Funktionalität der Software ergibt sich aus der überlassenen Lizenz und der Produktbeschreibung (Ziffer 1.1). Die hier gemachten Angaben sind als Leistungsbeschreibung zu verstehen. Garantien werden nur gewährt, wenn sie ausdrücklich als diese betitelt sind.

4. Die Systemgebühr inkludiert zudem folgende Punkte:

- kostenfreier Zugriff auf hunderte neue Funktionen und Anpassungen jedes Jahr
- Fehlerbehebungen innerhalb des tricoma Systems und der lizenzierten Apps
- Aufrechterhaltung der Schnittstellenkompatibilität (von vorhanden tricoma Funktionen) innerhalb einer Versionsnummer (Schnittstellenversion). Unsere Schnittstellen z. B. für den Shop werden immer für eine definierte Major Version entwickelt. Die Versionen sind in den Hilfe oder Produktseiten nachzulesen. Nur innerhalb der Minor Version sind Fehlerbehebungen und Kompatibilitätsanpassungen im Updatevertrag enthalten. Eine Major Version ist z. B. Shopware 6. Minorversionen hiervon sind z. B. Shopware 6.01, 6.02, 6.03...
- Zugriff auf den App-Store mit der Möglichkeit neue Apps/Plugins zu beziehen
- Zugriff auf den Release-Manager für neue Entwicklungsvorschläge

5. Nicht enthalten sind folgende Leistungen

- Wartung, Fehlerbehebungen oder Updates von lokalen Geräten beim Kunden im Haus
- Fehlerbehebungen, welche aufgrund von nicht vom LG bereitgestellter oder unterstützter Hardware entstehen
- Zusätzliche Anpassungen, welche aufgrund eigener Prozesse und Anforderungen nötig sind
- Anpassungen oder Fehlerbehebungen in nicht mehr unterstützten Funktionen wie z.B. Import- oder Exportfilter
- Beratungen zum System, Entwicklungen oder Erweiterungswünsche
- kostenfreie Entwicklungen von nicht im System vorhandenen Funktionen

- Anpassungen oder Einbindungen im Shopsystem (auch keine Einbindung von Plugins nach Kauf der App)
- Wartungen, Support, Beratung, Anpassungen, Wiedereinspielen von Backups aufgrund gelöschter, geänderter oder fehlerhafter Datensätze, welche z. B. durch Datenimports oder Fehlbedienungen hervorgerufen wurden
- Abklären oder auch prüfen von Zugangsdaten mit Schnittstellenpartnern
- Konfiguration von Systemeinstellungen
- Support, Beratung, Einrichtung oder ähnliches zu technischen oder strukturellen Veränderungen nach einem Update

6. Support- oder Beratungsleistungen sind nicht Gegenstand dieses Vertrages und auch nicht in den monatlichen Gebühren enthalten.

7. Als bestimmungsgemäße Nutzung gilt die betriebsinterne Verwendung des Vertragssystems durch den LN sowie dessen Angestellten oder Dienstleistern. Nicht als bestimmungsgemäße Nutzung gilt insbesondere die Zurverfügungstellung (in jeglicher Form) des Vertragssystems an Dritte; auch wenn diese verbundene Unternehmen des LN sind.

8. Der LN ist nicht berechtigt seine Lizenz unterzuvermieten oder in sonstiger Weise Dritten zugänglich zu machen.

## **§ 2 Rechteeinräumung**

1. Der LN erhält ein auf die Mietdauer beschränktes Recht zur Nutzung des Vertragssystems. Das Vertragssystem darf nur durch die Anzahl von natürlichen Personen genutzt werden, für die auch Nutzerlizenzen vorhanden sind. Für darüber hinaus gehende Nutzer muss der LN zusätzliche Nutzerlizenzen beim LG mieten.

2. Das Nutzungsrecht für das Vertragssystem besteht solange, wie ein gültiger Lizenzvertrag geschlossen ist.

3. Der LN stimmt der mehrfach täglichen Übermittlung von abrechnungs- und prüfungsrelevanten Daten im Zusammenhang mit dieser Lizenzvereinbarung zu.

4. Der LN hat die Möglichkeit sein Vertragssystem bei einem Drittanbieter zu hosten. Die Details hierzu sind in § 11 beschrieben.

## **§ 3 Open Source und Eigenentwicklungen**

1. Der Quellcode des Vertragssystems ist grundsätzlich offen und einsehbar. Eigene Änderungen des Quellcodes durch den LN sind nur wie in nachfolgenden Absätzen beschriebenen Umfang erlaubt.

2. Einige geringe Quellcode-Teile sind verschlüsselt oder markiert mit einem Vermerk das diese Passagen nicht verändert werden dürfen.

Dies betrifft unter anderem Quellcodeteile welche Lizenz- oder Sicherheitsrelevant sind.

Alle Bestandteile des Quellcodes, die den genannten Code enthalten, dürfen weder durch den LN noch durch ihn beauftragte Dritte entschlüsselt oder verändert werden.

3. Auch gibt es Quellcode-Teile welche das Vorhandensein einer anderen App prüfen, welche auch dann nur ausgeführt werden können, wenn diese vorhanden ist. Sollte die App welche abgeprüft wird nicht vorhanden oder lizenziert sein, so darf der Quellcode-Teil auch nicht ausgeführt oder verwendet werden.

4. In Apps, welche eine Schnittstelle zu Partnern haben, befinden sich Token oder „User-Agents“ in den Quellcodes, welche genutzt werden um sich als tricoma beim Schnittstellenpartner auszuweisen. Nachfolgend werden diese „Token“ genannt. Diese Quellcode-Teile dürfen weder entfernt oder modifiziert werden, da der LG in der Regel entsprechende Verträge mit den Schnittstellenpartnern hat. Es muss bei jeglichen Quellcode Änderungen seitens des LN sicher gestellt werden, das diese „Token“ vollständig und funktionsfähig erhalten bleiben.

5. Änderungen am Quellcode, die das Gebühren-, Token-, Sicherheits- und/oder Lizenzsystem aushebeln oder verändern, werden sowohl bei LN als auch bei beauftragten Dritten (Störerhaftung) mit einer Konventionalstrafe in Höhe vom zweihundertfachen der monatlichen Systemgebühr + Nutzergebühr + möglichen weiteren Gebühren für die Strafverfolgung geahndet.

6. Dem LN ist bewusst das bei Veränderungen am Originalquellcode des LG jegliche Gewährleistung verwirkt ist.

7. Alle Eigenentwicklungen, welche die angedachten Softwareprozesse des Softwareprodukts „tricoma“ verändern, führen automatisch zu einem Haftungsausschluss vom LG.

8. Jeglicher Mehraufwand im Softwaresupport, Fehlerbehebungen aufgrund von eigenen Apps, Plugins oder Quellcodeveränderungen etc. sind vom LN zu zahlen.

9. Dem LN ist bekannt, das nach einem Update sich grundlegende Core Funktionen oder Funktionsabläufe verändern können, und eigenentwickelte Erweiterungen dann nicht mehr funktionieren könnten.

10. Der LG haftet ausdrücklich nicht für Probleme oder Mängel welche durch eigene Entwicklungen (auch durch tricoma Servicepartner oder Apps von Dritten) entstehen werden.

11. Alle beim LG entstehende Aufwände welche durch Eigenentwicklungen aus dem tricoma System des LN entstehen, sind vom LN in voller Höhe zu tragen. Dies betrifft unter anderem Mangelmeldungen, Probleme nach Updates, Performanceprobleme.

12. Der LG bietet dem Lizenznehmer im Paket tricoma premium und tricoma enterprise eine kostenpflichtige Staging Umgebung zur Verfügung. In dieser sind sogenannte SDK Apps (Entwicklungsvorlagen) enthalten. Die rechtliche Regelung daraus wird im Vertragsdokument „SDK Nutzungsbedingungen und Quellcode Nutzungsvertrag“ definiert.

13. Vorhandene tricoma Apps (ausgenommen der aus der SDK) dürfen ausdrücklich nicht als Vorlage oder Grundlage für eigene individuelle Apps durch den LN genutzt werden. Die Nutzung und auch Quellcodeauszüge daraus stellen eine Urheberrechtsverletzung dar.

#### **§ 4 Useranzahl**

1. Das Vertragssystem bietet die Benutzertypen „Standard-User“ und „Light-User“ an.
  - Der Light-User hat nur ausschließlich Zugriff auf die Zeiterfassung, Scanstation sowie Scanstation MDE und die Kasse.
  - Für alle weiteren Zugriffe wird ein Standard-User-Zugang benötigt.
2. Ab 30 Usern ist die Buchung der Systemvariante „enterprise“ notwendig.

#### **§ 5 Lizenzzahlung**

1. Die Lizenzkosten setzen sich aus einer einmaligen Einrichtungspauschale und der monatlichen Systemgebühr + Nutzergebühren des Vertragssystems zusammen. Ggf. fallen weitere Kosten für die Miete von Apps an.
2. Alle Preise verstehen sich als Nettopreise zuzüglich der gesetzlich festgelegten Mehrwertsteuer.
3. Der LN erhält eine monatliche Abrechnung der jeweiligen Lizenzgebühren per E-Mail an eine von ihm benannte E-Mail Adresse. Die Zahlung an den LG sind innerhalb von 7 Tagen ab Rechnungsstellung auf das auf der Rechnung benannte Konto zu zahlen.

#### **§ 6 Gewährleistung und Mangel**

1. Mängel in der Software müssen dem LG durch den LN in strukturierter Form übergeben werden. Die Mängel müssen verständlich dokumentiert und bebildert (kein Video, sondern im Bildformat wie z. B. JPG) sein. Mängel müssen über das vom LG bereitgestellte Kundenportal im Bereich „Release Manager“ gemeldet werden. Der

LN hat dauerhaft eine Mitwirkungspflicht zur Mangelbeseitigung.

2. Der LG ist berechtigt Mängel welche nicht gemäß §6.1. benannt werden abzulehnen.

3. Die Gewährleistungsansprüche in Bezug auf Sachmängel, ausgenommen von Schadensersatzansprüchen, verjähren innerhalb von einem Jahr. Die Verjährungsfrist beginnt nach Mitteilung und Freischaltung des Zugangs zum Kundenportal durch den LG. In Bezug auf Schadensersatzansprüche sowie Ansprüche auf Ersatz vergeblicher Aufwendungen werden gesonderte Regelungen in § 8 dieser Vereinbarung dargelegt.

4. Ein Mangel liegt nur dann vor, wenn die tatsächliche Funktion von der vereinbarten Funktion laut Funktionsbeschreibung unter <https://www.tricoma.de> abweicht.

5. Die Mangelbeseitigung erfolgt gemäß der SLA zur Mangelbeseitigung:

Grobe Mängel welche die Nutzung einschränken

- tricoma smart: in der Regel 14 Werktage
- tricoma premium: in der Regel 10 Werktage
- tricoma enterprise: in der Regel 3 bis 8 Werktage

Mittlere Mängel welche die Nutzung nur bedingt einschränken

- tricoma smart: in der Regel 45 Werktage
- tricoma premium: in der Regel 30 Werktage
- tricoma enterprise: in der Regel 15 bis 30 Werktage

Kleine Mängel

- tricoma smart: nächster Software Release
- tricoma premium: nächster Software Release
- tricoma enterprise: nächster Software Release

Die genannten Zeiträume zur Mängelbeseitigung beginnen erst, wenn die in §6.12 genannten Zugänge bereit stehen.

6. Eine Mangelbeseitigung liegt auch vor, wenn der LG dem LN eine Möglichkeit aufzeigt, den Mangel mit zumutbarem Aufwand zu vermeiden oder zu umgehen.

7. Der LG ist berechtigt die Mangelbeseitigung zu pausieren oder gar abzubrechen, wenn der LN der Zahlung der vertraglich vereinbarten System-, Miet- oder Nutzungsgebühren nicht nachkommt.

8. Schlägt eine Nacherfüllung fehl und wurde eine angemessene Frist gesetzt, so ist der LN berechtigt die monatlichen System- und Nutzergebühren um einen

angemessenen Betrag zu kürzen. Der maximale Betrag beträgt 50% der System- und Nutzergebühr.

9. Der LG kommt seiner Nachbesserungspflicht auch nach, wenn dem Kunden entsprechende Updates mit automatisierter Installationsroutine zur Verfügung gestellt werden.

10. Der Support, die Wartung oder die Entwicklungen zu einzelnen Funktionen/Apps kann vom LG in künftigen Releases eingestellt werden und stellt keinen Mangel dar. Dies könnte unter anderem der Fall sein, wenn Schnittstellen von Partnern sich verändern und nicht mehr kompatibel sind oder diese gänzlich einstellen.

12. Der LN hat dem LG zur Mangelbeseitigung und/oder bei Updates, Zugriff auf das entsprechende tricoma System (Backend) über den Benutzer „Administrator“ mit vollständigen Rechten zu geben. Auch ist mind. ein Zugriff per FTPs über den Mangelbeseitigungszeitraum zu gewährleisten. Wenn weitere zumutbare Zugriffe nötig sind, sind diese vom LN bereit zu stellen. Sollte der Zugriff durch den LN nicht gewährt werden, so ist die Mangelbeseitigung als vollständig erledigt und erfolgreich zu betrachten.

13. Der LN hat die Möglichkeit die Mangelbeseitigungszeit durch die Anlage eines Emergency Tickets (Notfallticket beim LG) zu reduzieren. Die Kosten hierzu sind auch bei einem Mangel in vollständiger Höhe vom LN zu tragen, da es sich hier um eine zusätzliche Dienstleistung handelt. Der LG hat jederzeit das Recht den LN von dieser Dienstleistung auszuschließen, insbesondere wenn diese missbräuchlich verwendet wird oder die Zahlung vom LN an den LG hierzu in der Vergangenheit ausgeblieben ist (auch anteilig).

14. Dem LN ist bekannt das es bei Fremdserverhosting (§ 11) zu längeren Mängelbeseitigungszeiten kommen kann, insbesondere wenn Informationen (z. B. Informationen aus Logdateien) oder Zugriffe (Zugangsdaten, Firewallinstellungen...) fehlen. Wenn es aufgrund dieser genannten Gründe zu längeren Bearbeitungszeiten kommt, stellt der LN den LG von jeglicher daraus resultierenden Verantwortung frei. Die Frist zur Mängelbeseitigung beginnt bei Fremdhosting immer erst, wenn alle Informationen und Zugänge so bereit stehen, wie es bei einem Hostingprodukt des LG auch der Fall wäre.

## **§ 7 Apps von Drittanbietern**

1. Apps oder Plugins welche von Drittanbietern wie Servicepartnern angeboten werden, unterliegen nicht der Mangel-, Gewährleistungs- und Schadenshaftung beim LG.

2. Mängel, Gewährleistungs- und etwaige Schadensansprüche welche in Apps oder Plugins von Drittanbietern vorhanden sind, müssen beim jeweiligen Drittanbieter

gemeldet und geltend gemacht werden.

3. Bei Apps von Dritten, findet die SLA vom LG keinen Anspruch.

## **§ 8 Haftung**

1. Der LG haftet nicht für wirtschaftliche Schäden des LN, die auf fehlerhafte Eigenprogrammierungen oder Eingriffe in den Quellcode des Vertragssystems zurück zu führen sind. Der LN ersetzt in einem solchen Fall auch alle Kosten des LG um die Ursache herauszufinden.

2. In folgenden Fällen haftet der LG auf Grundlage vertraglicher und außervertraglicher für Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen in unbeschränkter Höhe und nach den gesetzlichen Verjährungsfristen:

- Vorsatz seitens des LG
- arglistiger Täuschung
- Personenschäden

3. Die Haftung durch den LG ist im Falle von höherer Gewalt (inkl. Streiks, Naturkatastrophen, Pandemien...) ausgeschlossen.

4. In den Fällen einfacher Fahrlässigkeit haftet der LG nur bei einer Verletzung vertragswesentlicher Pflichten.

5. Die Haftung ist pro Schadensfall auf 100.000 Euro begrenzt und insgesamt für alle Schadensfälle auf 250.000 Euro oder auf die Höhe der vom LN gezahlten Vergütung für ein Vertragsjahr, je nachdem welcher Betrag niedriger ist.

## **§ 9 Sicherungsmaßnahmen**

1. Die Zugangsdaten für das Vertragssystem schützt der LN eigenverantwortlich vor dem Zugriff durch unbefugte Dritte.

2. Der LN verpflichtet sich, dem LG zu ermöglichen den vertragsmäßigen Einsatz des Vertragssystems zu überprüfen. Dies gilt insbesondere im Hinblick auf die Einhaltung des vertragsgemäßen Nutzungsumfang.

## **§ 10 Demo-Version des Vertragssystems**

1. Die Nutzung der Demo-Version des Vertragssystems ist zeitlich begrenzt. Entscheidet sich der LN zur dauerhaften Nutzung des Vertragssystems und möchte die Demo-Version als Vollversion nutzen, so muss er dies dem LG vor Vertragsabschluss mitteilen. Eine spätere Meldung kann nicht mehr berücksichtigt werden.



2. Die kommerzielle Nutzung der Demo-Version ist untersagt.
3. Der LG schließt jegliche Haftung für die überlassene Demo-Version aus.

### **§ 11 Fremdhosting / Eigenes Hosting durch LN**

1. Der LN hat die Möglichkeit das Softwareprodukt auf einem eigenen Server zu hosten (Fremdserverhosting). Das Hosting erfolgt hierbei nicht auf Serverstrukturen des LG.
2. Aufgrund des hierdurch anfallenden Verwaltungsmehraufwands für den LG, erhöhen sich die monatlichen Gebühren durch eine Eigenhosting-Pauschale.
3. Es müssen mindestens die Konfigurationen, welche der LG unter <https://www.tricoma.de/Voraussetzungen/> veröffentlicht, gesetzt werden. Aufgrund der Tatsache das andere Versionsnummern oder auch Betriebssysteme andere Konfigurationen benötigen könnten, kann es sein, dass weitere Konfigurationen zum sicheren und stabilen Softwarebetrieb nötig sind. Der LG kann hier dann lediglich kostenpflichtig Empfehlungen geben, wird aber keine Wartung seitens des LG für das Fremdserverhosting an sich geben.
3. Aufgrund des fehlenden Zugriffs auf Logfiles, Serverstrukturen kann es zu einem deutlichen und nicht kalkulierten Mehraufwand bei Fehlerbehebungen oder beim Softwaresupport geben.

Dieser Mehraufwand könnte unter anderem entstehen durch:

- Fehlerhafte oder fehlende Zugangsdaten beim LG, um auf das Serversystem des LN zugreifen zu können
- Fehlender oder unzureichender Zugriff auf Logfiles
- Unterbindung der Fehlerlogs oder Fehlerausgabe auf dem Server
- Veraltete oder nicht kompatible Server- oder Programmversionen (z. B. Apache, PHP...)
- eigene Entwicklungen, welche Performanceprobleme hervorrufen uvm.

Jeglicher Mehraufwand, der dem LG entsteht und nicht durch die Fremdserverpauschale abgedeckt ist, ist zusätzlich zu durch den LN zu zahlen.

4. Für den Fremdserverzugriff sind vom LN mind. folgende Zugänge während der kompletten Vertragslaufzeit bereit zu stellen:
  - HTTP über Port 80
  - HTTPs über Port 443
  - FTPs über Port 21 (inkl. entsprechender Zugangsdaten unter welchem auch der vHost läuft)

Der Zugriff läuft hierbei über einen über das WWW und öffentlich auflösbaren Namen (Domain). Ein Zugriff über andere Protokolle wie z. B. VPN wird explizit vom LG ausgeschlossen.

## **§ 12 Limitierungen und Leistungsgrenzen in der Software**

1. Im Produkt „tricoma smart“ und „tricoma premium“ gibt es eine Begrenzung auf aktive 30 Benutzer.

2. Es gibt in der Software keine weiteren technischen Limitierungen, wobei immer Limitierungen aufgrund Serverleistung, Webhostingaccountgrößen, Festplattengrößen- und Partitionierung, Konfigurationen in der Datenbank (DBMS), Konfigurationen in PHP, Schnittstellenpartnern etc. entstehen werden.

3. Das Produkt „tricoma enterprise“ hat im Gegensatz zu „tricoma smart“ / „tricoma premium“ weitere Techniken implementiert um mehr Performance und bessere Ladezeiten bieten zu können. Das Produkt „tricoma enterprise“ garantiert nicht das alle Masken eine geringe Ladezeit aufweisen, da dies technisch nicht möglich ist. Somit ist dem LN bekannt, das insbesondere Statistiken auch in der Produktklasse „tricoma enterprise“ Ladezeiten aufweisen können. Der LG bemüht sich auch hier die Ladezeiten in einem zumutbaren Rahmen zu halten.

4. Dem LN ist bekannt, das bei hohen/unüblichen Datenmengen, Leistungseinschränkungen in der Software auftreten können. Nutzt der LN „tricoma premium“ ist vor einer Mangelmeldung auf „tricoma enterprise“ zu wechseln.

5. Folgende Datenmengen gelten als übliche Datenmengen (es werden die Einträge in den jeweiligen Datenbanktabellen bewertet) bei „tricoma smart“ / „tricoma premium“:

- <= 30.000 Produkte ohne aktivierten Chargen- und Seriennummern
- <= 20.000 Produkte mit maximal 200.000 lagernden Einzelartikeln mit aktivierten Chargen- und Seriennummern
- <= 1.500 Lagerplätze
- <= 150.000 Kunden
- <= 400.000 Rechnungen oder Bestellungen oder Lieferungen
- <= 15 gleichzeitig eingeloggte Benutzer
- <= 3 angebundene/aktive Shops (Shopware, Magento, WooCommerce...)
- <= 5 angebundene/aktive Marktplätze (ebay, amazon, kaufland...)
- <= 5 angebundene/aktive Preissuchmaschinen

6. Bei vom LG nicht vorgesehenen Datenmengen kann es auch bei „tricoma enterprise“ zu Leistungsabfällen kommen. Ein Mangel liegt nur dann vor, wenn es sich um ein übliches Nutzungsverhalten handelt. Üblich definiert hierbei der Schnitt aller tricoma Kunden mit dem Produkt „tricoma enterprise“.

7. Um Leistungsprobleme zu vermeiden, wird seitens des LG empfohlen die Archiv Funktion der Software zu nutzen. Der LN ist daher im ersten Schritt einer Mangelbeseitigung verpflichtet diese Funktion anzuwenden, um die Nutzdaten in den aktiven Teilen der Software (tricom) zu verringern.

8. Im Zuge einer Mangelbeseitigung aufgrund von Leistungsproblemen ist der LN verpflichtet auf eine höhere und zumutbare Serverleistungsklasse zu wechseln. Der LG wird hierbei entsprechende Empfehlungen aussprechen.

9. Viele Schnittstellen welche an tricoma angebunden sind haben entsprechende Limits. Diese sind z. B. limitiert durch eine bestimmte Anzahl an Aufrufen welche in einem Zeitraum gemacht werden dürfen. Es handelt sich nicht um einen Mangel in tricoma, wenn durch ein solche fremden Limits Übertragungen verzögert oder gar nicht statt finden. Der LN verpflichtet sich hier mit seinem Vertragspartner für die Schnittstelle auseinander zu setzen um dort das Limit anpassen zu lassen. Es ist nicht Aufgabe des LG sich um eine Limitänderung zu bemühen.

### **§ 13 Kompatible Browser, Endgeräte und sonstige Hardware**

1. Der LN stellt die für die Inbetriebnahme der Software notwendige Hardware und Betriebssystemsoftware sowie ggf. ein funktionsfähiges Netzwerk bereit.

2. Der LG hält Informationen hierzu von Server- und Browser Namen auf [www.tricoma.de](http://www.tricoma.de) bereit, unter denen eine Kompatibilität mit der Software garantiert wird. Für Server oder Browser, die nicht in den Listen geführt werden, übernimmt der LG keine Gewährleistung, Garantie oder Haftung. Der Kunde verpflichtet sich, selbst dafür Sorge zu tragen, dass die Software mit der eigenen Hardware und dem eigenen Netzwerk kompatibel ist.

3. Insbesondere im Bereich Logistik sind spezielle Installationen auf den Endgeräten nötig. Die Installation ist vom LN selbst vorzunehmen oder kostenpflichtig zu beauftragen. Es sind die vom LG genannten Voraussetzungen zu erfüllen.

4. Für die Nutzung des DMS Dienstes (Übermittlung und OCR) sind kompatible Endgeräte nötig. Es werden nur die vom LG auf der Webseite tricoma.de definierten Endgeräte unterstützt.

5. Der LG ist verpflichtet die Endgeräte selbst auf dem aktuellsten Stand zu halten und Sicherheitspatches einzuspielen.

6. Fallen Dienste auf den Endgeräten des LN z. B. nach einem Update (tricoma, Betriebssystem o. ä.) aus und ist eine Wartung oder erneute Konfiguration notwendig, so ist dies vom LN selbst vorzunehmen oder der Aufwand für die Einrichtung an den LG zu erstatten.

## **§ 12 Updates**

1. Der LG stellt dem LN sogenannte Updategutscheine bereit:
  - 4 Updategutscheine für ein Komplettupdate (pro Jahr)
  - 4 Updategutscheine für ein App Update (pro Jahr)

Die Appgutscheine können nur für bestimmte Apps genutzt werden, welche in keiner Abhängigkeit stehen. Sollte eine App aktualisiert werden sollen, für welche es keine eigenen App Gutscheine gibt, so ist ein Komplettupdate zu machen.

2. Über das vom LG bereitgestellte Kundenportal können diese eingelöst werden, um ein Update zu initiieren. Bei diesem Schritt hat der LN die Möglichkeit einen Updatetermin zu wählen, an welchem dann ein automatisches Update einer einzelnen App oder des Komplettsystems erfolgt (je nach Updategutschein).

3. In der Regel führt der LG keine Updates außerhalb dieser Termine aus, außer:
  - es liegen dringende Gründe vor  
(z. B. Serverkompatibilitätsprobleme, Schnittstellenänderungen...)
  - es wird ein Mangel durch den LN gemeldet und es ist zur Mangelbeseitigung eine Update nötig

Dem LN ist bekannt, das in solch einem Fall Systemkompatibilitätsprobleme oder Quellcodeverlust bei eigenen Anpassungen im Quellcode des tricoma Produkts auftreten können und stellt den LG von jeglicher Haftung oder Gewährleistung frei.

4. Es wird darauf hingewiesen, dass es bei Update Installationen zu Ausfallzeiten bis zu 24 Stunden kommen kann. Ein Erstattungsanspruch sowie Schadensersatzansprüche gegen den LG auf Grund dieses Ausfalls sind ausgeschlossen.

5. Der LG ist berechtigt jederzeit manuelle und außerplanmäßige Updates (Hotfixes) beim LN im Hintergrund und ohne weitere Benachrichtigung einzuspielen, wenn diese für die Sicherheit oder Systemstabilität notwendig sind.

## **§ 14 Fremde Dienste / Schnittstellen / Import Exportfilter**

1. In der tricoma Software werden viele fremde Dienste und Schnittstellen angesprochen. Der LG übernimmt keine Haftung für die Verfügbarkeit der fremden Diensten und Schnittstellen. Auch stellt es keinen Mangel da, wenn es durch den LG nicht verschuldete Verbindungsprobleme zur Schnittstelle gibt.

2. Es besteht kein Mangel, wenn Inkompatibilitäten bei Schnittstellen vorliegen, welche nicht nach üblichen Standards bereit gestellt werden. Dies könnte beispielsweise bei recht offenen Standards wie IMAP oder Veloconnect der Fall sein.

3. In der tricoma Software werden viele Import / Exportfilter (CSV) ausgeliefert. Import / Exportfilter welche ausgeliefert, aber nicht explizit auf tricoma.de beworben werden, werden ohne Funktionsanspruch ausgeliefert. Es besteht kein Mangel, wenn durch einen neuen Listenaufbau die Kompatibilität nicht mehr gewährleistet ist. Dies könnte z. B. bei Import von Kontobewegungsdaten von Banken oder Lieferantenpreislisten der Fall sein.

## **§ 15 Sicherung der Software / lokale Speicherung**

1. Dem LN ist es erlaubt eine lokale Speicherung des Produkts vorzunehmen. Die Speicherung bezieht sich hier lediglich auf eine Datensicherung.

2. Dem LN ist es untersagt eine lokale oder sonstige installierte Instanz auch nicht zu Entwicklungs- oder Testzwecken vorzunehmen. Als installierte Instanz gilt jegliche tricoma Kopie, welche in irgendeiner Art und Weise ausführbar ist, egal ob mit Hintergrunddiensten oder ohne. Ausgenommen hiervon ist die explizit erworbene Entwicklerlizenz.

3. Der LN ist verpflichtet regelmäßig Backups der Daten anzufertigen oder Vorkehrungen zu treffen, wenn das Produkt ganz oder teilweise nicht ordnungsgemäß arbeitet oder Daten verloren gehen sollten (z. B. durch tägliche Datensicherungen, Störungsdiagnose, regelmäßige Datenprüfungen oder Prüfung der Datenverarbeitungsergebnisse)

4. Der LN trägt alle Mehrkosten aufgrund der Probleme oder Nachteile, welche aufgrund Verletzung von § 15.3 oder § 6 entstehen können.

## **§ 16 Systembenutzer**

1. In der Systemgebühr sind entsprechende Systembenutzer enthalten:

tricoma smart	1
tricoma premium	3
tricoma enterprise	10

2. Zusätzliche Systembenutzer werden gemäß vereinbartem Preismodell abgerechnet. Die Abrechnung erfolgt hier pro Tag mit 1/30 der vereinbarten Monatsgebühr. Es wird immer die Höchstanzahl der pro Tag aktivierten Benutzer abgerechnet.

3. Es werden alle angelegten und aktivierten Systembenutzer tageweise abgerechnet. Ausgenommen hiervon ist der Benutzer „Administrator“, welcher für den tricoma

Support vorgesehen ist.

3. Für jeden Mitarbeiter, jede Mitarbeiterin oder allgemein für jede Person (auch fremde Dienstleister oder tricoma Servicepartner) welche auf das System zugreift (Backend, Scanstation, Scanstation MDE, Kassensystem, Zeiterfassung), ist ein eigener Systembenutzer anzulegen. Jeder Zugang muss hierbei personalisiert und auf den Namen der Person angelegt werden.

4. Ein „Accountsharing“ durch den LN wird durch den LG explizit untersagt. Accountsharing bedeutet die Nutzung eines Systembenutzers durch mehrere Personen (egal ob Mitarbeiter, Dienstleister, Servicepartner oder sonstige Dritte). „Accountsharing“ definiert hierbei das „teilen des Accounts“ durch mehrere Personen, egal ob zeitgleich oder zeitlich unabhängig.

5. Sollte ein „Accountsharing“ durch den LG beim LN festgestellt werden, so wird ein rückwirkender zehnfacher Systembenutzerpreis für die Zeit des Accountsharings pro geteilten Account vereinbart. Als Zeitraum für die nachträgliche Abrechnung wird hierbei der erste beweisbare oder angenommene Tag des Accountsharings bis zur Abrechnung festgesetzt.

6. Zum Schutz von Accountsharing kann sich ein Benutzer in tricoma nur an einem Endgerät einloggen. Sobald sich der Benutzer erneut an einem anderen Gerät einloggt, werden alle anderen Sessions beendet und es kommt dort zum Logout. Es gibt die Möglichkeit in tricoma einen Benutzer am tricoma Verwaltungsserver durch Übermittlung vom Vor- und Nachnamen zu verifizieren. Es wird dann ein Zertifikat ausgestellt, welches den Benutzer zertifiziert wodurch die Schutzmaßnahme für diesen Benutzer des LN aufgehoben wird.

Dann ist auch ein Login von mehreren Endgeräten möglich. Der LN stimmt der Speicherung des Vor- und Nachnamens auf Seiten des LG zu.

7. Unabhängig davon ob ein Account zertifiziert ist oder nicht (siehe § 16.6), ist Accountsharing untersagt (§ 16.4).

## **§ 17 Ergänzendes**

1. Es gelten zusätzlich die AGB des LG. Die AGB des LN finden keine Anwendung. Vorrangig gelten die Regelungen in diesem Softwarenutzungsvertrag.

2. Änderungen und Ergänzungen in dieser Vereinbarung bedürfen der Schriftform. Gleiches gilt für die Änderung oder Aufhebung der Schriftformklausel. Eine Mitteilung per Email oder Ticket erfüllt die Schriftform.

3. Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein, so bleibt die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen hiervon unberührt. Im Falle einer unwirksamen

Regelung werden sich die Vertragsparteien bemühen, sich auf eine wirksame Regelung zu einigen, die im wirtschaftlichen Interesse beider Parteien liegt und der unwirksamen Klausel am ehesten nahekommt.