

BESONDERE BEDINGUNGEN FÜR SOFTWARE UND DAMIT VERBUNDENE LEISTUNGEN

1. Zielsetzung

Die vorliegenden besonderen Bedingungen definieren gemeinsam mit den allgemeinen Geschäftsbedingungen die vertraglichen Rahmenbedingungen von Linkfluence für Software-Services und damit verbundene Leistungen (die „**besonderen Bedingungen für Software und damit verbundene Leistungen**“).

Im Zusammenhang mit den vorliegenden besonderen Bedingungen für Software und damit verbundene Leistungen haben die in den besonderen Bedingungen für Software und damit verbundene Leistungen sowie die in den allgemeinen Geschäftsbedingungen definierten Begriffe die ihnen dort jeweils zugeschriebenen Bedeutungen.

2. Geltungsbereich der besonderen Bedingungen für Software und damit verbundene Leistungen

Die besonderen Bedingungen für Software und damit verbundene Leistungen ergänzen die allgemeinen Geschäftsbedingungen in Bezug auf besondere Bedingungen für Software und damit verbundene Leistungen.

Die besonderen Bedingungen für Software und damit verbundene Leistungen, die allgemeinen Geschäftsbedingungen und die Auftragsbestätigung bilden gemeinsam den Vertrag (den „**Dienstleistungsvertrag**“), der für den Kunden und Linkfluence bindend und ab dem Datum gültig ist, an dem der Kunde die Auftragsbestätigung unterzeichnet.

3. Software-Services

Der Kunde kann die Software-Services nutzen, indem er eine gewisse Anzahl an vordefinierten Dashboards und eine prognostizierte Maximalanzahl an erfassten Rückmeldungen pro Monat kauft.

Die Software-Services werden in Form einer SaaS-Lösung geliefert, für deren Pflege und Wartung der Kunde verantwortlich ist.

Um die Datenerfassung zu aktivieren, muss der Kunde oder Nutzer über die Einstellungen sein (oder seine) Dashboard(s) parametrieren und dabei folgende Angaben machen:

- Pflichtfeld: Die zu überwachenden, nach Kategorien eingeteilten Schlüsselwörter
- Optionales Feld: Die Konten der sozialen Netzwerke des Endkunden.

4. Dazugehörige Leistungen

Die Nutzung der Software-Services umfasst folgende Leistungen:

- Automatische oder optionale Bereitstellung mehrerer mit der Software-Nutzung verbundenen Leistungen, die folgende Bereiche abdecken: Begleitung des Kunden beim Erlernen, Parametrieren, Pflegen und Nutzen der Software; Optimierung von Suchanfragen; jegliche mit der Nutzung der Software in Zusammenhang stehenden Leistungen, die untrennbar mit den Software-Services verbunden sind und die gemäß den in der Auftragsbestätigung festgelegten Bedingungen abonniert werden können oder auch nicht.

5. Laufzeit – Kündigung

5.1 Außer wenn anderweitig in der Auftragsbestätigung oder den vorliegenden besonderen Bedingungen angegeben, wird der Dienstleistungsvertrag für eine anfängliche Dauer von zwei (2) Jahren ab dem Datum abgeschlossen, an dem der Kunde die Auftragsbestätigung unterzeichnet (das „**Wirksamkeitsdatum**“).

5.2 Jede der Parteien kann unter Einhaltung einer Frist von drei (3) Monaten vor Ablauf der Vertragslaufzeit per Einschreiben mit Rückschein bekanntgeben, dass eine Verlängerung des Dienstleistungsvertrages nicht stattfinden soll. Sollte keine der beiden Parteien innerhalb des oben genannten dreimonatigen Zeitraums eine derartige Benachrichtigung erhalten, wird der Dienstleistungsvertrag stillschweigend jeweils um ein (1) weiteres Jahr verlängert.

5.3 Sollte der Dienstleistungsvertrag automatisch verlängert werden, kann jede Partei mindestens drei (3) Monate vor Ablauf des jeweiligen Jahreszeitraums die Auflösung des Vertrags per Einschreiben mit Rückschein bekanntgeben.

5.4 Nach Beendigung des Dienstleistungsvertrags aus jedwedem Grund obliegt es allein dem Kunden, jegliche Daten aus der Datenbank mithilfe der zu diesem Zweck vorgesehenen Datenexportfunktionen zu exportieren.

6. Preis – Abrechnungsmodalitäten

Die Abrechnungs- und Zahlungsmodalitäten für Software-Services und damit verbundene Leistungen werden in der Auftragsbestätigung beschrieben.

Außer in Fällen von höherer Gewalt findet keine Erstattung der vom Kunden gezahlten Beträge statt. Im Falle von Ratenzahlungen im Rahmen des Dienstleistungsvertrags müssen bei einer Kündigung desselben vor Ablauf des vertraglich festgelegten Zeitraums die für den verbleibenden Zeitraum noch ausstehenden Zahlungen unverzüglich beglichen werden, und zwar unbeschadet der in den besonderen Bedingungen festgelegten Summen sowie jenen Zahlungen, die der Anbieter als Schadenersatz und Verzugszinsen bei ungerechtfertigter Kündigung oder Verstoß gegen die im Dienstleistungsvertrag festgelegten Bestimmungen vom Kunden einfordern kann.

Für den Fall, dass das Volumen der im Auftrag des Kunden erfassten Veröffentlichungen im Laufe des Kalendermonats das vom Kunden erworbene Maximalvolumen übersteigt, schuldet der Kunde dem Anbieter gemäß den in der Auftragsbestätigung festgelegten Bedingungen die Differenz zwischen dem für die erworbenen Daten festgelegten Preis und dem Wert der tatsächlich erhobenen Daten. Diese Anpassung gilt für die gesamte Laufzeit des Dienstleistungsvertrags.

Bei vorzeitiger Kündigung des Dienstleistungsvertrags aus anderen Gründen als höherer Gewalt werden die bis zum Kündigungsdatum an den Anbieter ausbezahlten Beträge in ihrer Gesamtheit als Vorfälligkeitsentschädigung einbehalten.

7. Hinzufügen oder Abbestellen von optionalen Leistungen

Der Kunde kann jederzeit eine oder mehrere optionale Leistung(en) in Auftrag geben, deren Erbringungs- und Rechnungsmodalitäten in einer neuen Auftragsbestätigung festgehalten werden.

So kann der Kunde eine oder mehrere optionale Leistung(en) in Auftrag geben, deren Modalitäten in Bezug auf Laufzeit, Rechnungslegung und Bezahlung im Detail in der neuen Auftragsbestätigung definiert werden.

8. Nutzungs- und Beschaffungsrecht für die Software-Services

8.1. Nutzungsrecht

Hiermit erteilt Linkfluence dem Kunden ein nicht exklusives, nicht übertragbares und nicht abtretbares Nutzungsrecht für die Software und die Datenbank innerhalb des in den Bedingungen des Dienstleistungsvertrags festgelegten Rahmens für die gesamte Vertragslaufzeit. Dabei versteht sich von selbst, dass besagte Lizenz am Datum der Dienstleistungsvertragskündigung oder -beendigung aus jedwedem Gründen ihre Gültigkeit verliert.

Linkfluence erteilt dem Kunden das Nutzungsrecht für die Version(en) der von Linkfluence am Wirksamkeitsdatum und für die Laufzeit des Dienstleistungsvertrags vermarkteten Software unter der Bedingung, dass dieser sämtliche Zahlungen gemäß Artikel 6 der allgemeinen Geschäftsbedingungen

geleistet hat.

Das Nutzungsrecht für die Software beschränkt sich ausdrücklich auf die Software.

8.2 Aktualisierungen

Die Lizenz zur Software-Nutzung umfasst auch Software-Aktualisierungen (die „**Aktualisierungen**“) für die gesamte Laufzeit des Vertrags.

Diese Aktualisierungen können neue Funktionen, Fehlerbehebungen oder Verbesserungen an der Software im Hinblick auf Nutzerfreundlichkeit oder Ausführungsgeschwindigkeit umfassen.

8.3 Helpdesk

Die Lizenz zur Software-Nutzung umfasst während der Laufzeit des Vertrags auch den Zugang zum Helpdesk der Software und / oder zu den an der Schnittstelle verfügbaren Aktualisierungen.

Der Helpdesk wird dem Kunden und den Nutzern an der Schnittstelle oder auf der Website von Linkfluence zur Verfügung gestellt. Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für die Nutzung des Helpdesks durch ihn und seine Nutzer.

8.4 Einschränkung der Rechte

Mit Annahme dieser Nutzungsrechte für die Software verpflichten sich Kunde und Nutzer dazu, Folgendes zu unterlassen:

- einen Teil der oder die gesamte Software zu kopieren, zu übertragen, weiterzugeben oder zu veröffentlichen,
- die Software zu zerlegen, zu dekompileieren, zu übersetzen, für Zwecke des Reverse Engineering einzusetzen oder dies zu versuchen,
 - sich auf jegliche andere Weise Zugang zum Quellcode der Software zu verschaffen,
- die Software zu korrigieren,
- jegliche anderen Aktivitäten oder Handlungen, zu denen der Kunde oder die Nutzer nicht ausdrücklich in den besonderen Bedingungen für Software und damit verbundene Leistungen berechtigt werden.

Dies gilt nicht, sofern anwendbare zwingende Vorschriften ein solches Recht ausdrücklich vorsehen.

9. Haftung des Kunden

Die Zugangsrechte unterliegen der Verantwortung des Kunden, der sämtliche erforderlichen Maßnahmen treffen muss, um sie vor Einsicht Dritter oder der Nutzung durch unbefugte Personen zu schützen.

Wenn es mehrere Nutzer gibt, muss der Kunde einen Hauptverwalter benennen, der intern für die Handhabung der Zugangsrechte, der Einsichtsrechte (Analysenumfang und teilweiser oder unbegrenzter Zugriff auf die Analysen) und der Verwaltungsrechte (Zugang zu den Funktionen im Konfigurationsbereich der Schnittstelle) verantwortlich ist.

Aus Sicherheitsgründen kann der Kunde im Fall von Verlust oder Diebstahl des Zugriffsrechts eines Nutzers vom Anbieter schriftlich ein neues Zugriffsrecht anfordern.

Der Kunde verpflichtet sich in seinem Namen und in dem seiner Nutzer dazu, sämtliche technischen Anweisungen zu befolgen, die ihm der Anbieter in Bezug auf die Nutzung und ordnungsgemäße Verwaltung der Software gegeben hat oder geben wird.

Der Kunde ist der alleinige Verantwortliche für Kommunikationsinitiativen und den Inhalt der von ihm oder

seiner Nutzer über die Software und die damit verbundenen Leistungen gemachten Veröffentlichungen und muss auf eigene Verantwortung dafür sorgen, dass seine Initiativen oder der veröffentlichte Inhalt gegen keine anwendbaren Normen und Vorschriften oder gegen die Rechte von Dritten verstoßen. Sollte der Kunde oder seine Nutzer verleumderische oder schädliche Inhalte veröffentlichen, die zu Lasten eines Dritten oder des Anbieters gehen oder gegen die öffentliche Ordnung, anwendbares Recht, die guten Sitten oder die Menschenwürde verstoßen, hat der Anbieter das Recht, die Software-Services und die damit verbundenen Leistungen bei voller Vergütungspflicht des Kunden zu unterbrechen oder zu beenden.

Der Kunde:

- übernimmt die alleinige Verantwortung für sämtliche zur Wahrung seiner Interessen und zum Schutz der Daten, Informationen, Dateien, Datenspeicher, Dokumente und Computerprogramme notwendigen Maßnahmen;
- verzichtet auf sämtliche Rechtsansprüche gegen Linkfluence, falls Daten, Dateien, Datenspeicher oder jegliches Dokument, Material oder Programm im Rahmen der Installation oder Nutzung der Software, der Daten und der damit verbundenen Leistungen durch ihn oder einen Nutzer beschädigt werden;
- verzichtet auf sämtliche Rechtsansprüche gegen Linkfluence, falls während der Nutzung der Software, der Daten oder der damit verbundenen Leistungen ein Virus übertragen wird;
- bestätigt, dass er seine eigenen Anforderungen genau definiert und sich davon überzeugt hat, dass die Software und die damit verbundenen Leistungen seinen spezifischen Anforderungen gerecht werden. Daher ist ausschließlich der Kunde dafür verantwortlich, die Eignung der Software und der damit verbundenen Leistungen in Bezug auf seine Bedürfnisse zu bestimmen.

10. Haftung des Anbieters

Der Kunde nimmt zur Kenntnis und akzeptiert, dass die Dienstleistungen von Linkfluence und insbesondere die Ergebnisse der Suchanfragen, die Rückmeldungen und Daten Inhalte darstellen, die nicht Linkfluence gehören. Linkfluence fungiert ausschließlich als Host für Inhalte aus den Social Media Diensten. In diesem Sinne ist Linkfluence nicht allgemein dazu verpflichtet, die über die Dienstleistung(en) erfassten, weitergegebenen oder gespeicherten Inhalte, Rückmeldungen oder Daten zu kontrollieren oder überwachen. In seiner Rolle als Host haftet Linkfluence nicht für Veröffentlichungen oder die weitere Nutzung der vom Kunden oder einem Nutzer erfassten Daten.

Dementsprechend gibt Linkfluence dem Kunden keine ausdrückliche oder stillschweigende Garantie in Bezug auf die Software und die damit verbundenen Leistungen. Linkfluence garantiert dem Kunden auch nicht, dass:

- die Ergebnisse der Suchanfragen, die Veröffentlichungen oder die Daten, die auch personenbezogene Daten umfassen, den Anforderungen anwendbarer Gesetze entsprechen;
- die Installation und Nutzung der Software, der Dienstleistungen und / oder der Datenbank im nachfolgend definierten Sinne ohne Unterbrechung, Störung oder Fehlermeldungen erfolgt;
- die Software und der Datenerfassungsdienst keine Störungen aufweisen oder ihre Funktionstüchtigkeit nicht unterbrochen werden kann.

Linkfluence :

- übernimmt keinerlei Verantwortung für die Ergebnisse oder ausbleibende Ergebnisse, die Veröffentlichungen oder ausbleibende Veröffentlichungen, die Daten oder ausbleibende Daten, die auf die Suchanfragen des Kunden hin (nicht) geliefert werden. Der Kunde nimmt ausdrücklich zur

Kenntnis, dass besagte Ergebnisse, Veröffentlichungen und Daten ausschließlich von den Inhalten auf den Websites Dritter abhängen.

- haftet unter keinen Umständen für irgendwelche Störungen während der Nutzung der Software und der Dienstleistungen;
- kann nicht für Unangemessenheit, Versagen oder Störung der Software und / oder der Dienstleistungen verantwortlich gemacht werden;
- übernimmt keine Verantwortung bei böartigem Eindringen Dritter in das Informationssystem des Kunden, auch nicht wenn diesen Angriffen die Nutzung der Software oder der Dienstleistungen zugrunde liegt;
- haftet nicht für erschwerten, verzögerten oder vorübergehend unmöglichen Zugriff auf die Datenbank, die Veröffentlichungen, die Daten und / oder die Dienstleistungen, die auf Störungen auf den Websites Dritter, das Telekommunikationsnetz oder andere technische Schwierigkeiten zurückzuführen sind. Der Kunde wurde über die komplexe Natur der weltweiten Netzwerke und die Zunahme der Zahl der Internetnutzer zu gewissen Spitzenzeiten informiert.

11. Pflichten des Anbieters

Der Anbieter verpflichtet sich dazu, dem Kunden die Zugangsrechte zu übertragen.

Außerdem tut der Anbieter unter Berücksichtigung der technologischen Fortschritte sein Bestmögliches, um folgende Punkte zu gewährleisten:

- eine Überwachung der für die Erbringung seiner Dienstleistungen genutzten Daten und technischen Ressourcen, insbesondere in Bezug auf Zugriff, Speicherung oder Auswertung der Daten;
- materieller und logistischer Schutz für die Daten und jegliches andere Informationselement, das ihm vom Kunden anvertraut wurde. Dazu ergreift er die erforderlichen technischen Maßnahmen zum Schutz gegen unerwünschte Weitergabe, Zerstörung, Beschädigung, Piraterie oder Missbrauch dieser Daten durch einen nicht autorisierten Dritten.

12. Pflichten des Kunden

Der Kunde verpflichtet sich:

- dem Anbieter sämtliche erforderlichen Informationen zur Verfügung zu stellen, die es ihm ermöglichen, seine Dienstleistungen unter besten Bedingungen zu erbringen, indem er seine Bedürfnisse klar und deutlich formuliert und den Anbieter über sämtliche Ereignisse informiert, die die Dienstleistungen oder ihre Erbringung beeinträchtigen könnten;
- dem Anbieter die vereinbarten Summen für die in Auftrag gegebenen Dienstleistungen zu den Bedingungen und innerhalb der Fristen, die im Dienstleistungsvertrag festgelegt wurden, zu zahlen;
- eine gültige Rechnungsadresse anzugeben und den Anbieter über jegliche Änderungen an seiner Adresse, seiner Zahlungsart oder seinen Bankdaten zu informieren;
- die Vertraulichkeit der Zugangsrechte zu wahren;
- die Software-Services und die damit verbundenen Leistungen gemäß den vom Anbieter festgelegten Spezifikationen zu nutzen.

Außerdem verpflichten sich der Kunde und damit auch die Nutzer dazu, sich an die Gesetze zu halten, die im Land gelten, in dem die Software-Services und die damit verbundenen Leistungen genutzt werden und insbesondere die Verpflichtungen zu erfüllen, die sich für ihn aus seinen Aktivitäten ergeben.

13. Ausschluss vom Zugang zu den Leistungen

Der Zugriff auf die Schnittstelle kann vom Anbieter unterbrochen werden. Während dieser Unterbrechung werden weiterhin Daten gesammelt und ausgewertet. Die erbrachte Leistung wird vom Anbieter daher weiterhin in Rechnung gestellt, und der Kunde ist verpflichtet, diese auch für die Zeitdauer der Unterbrechung zu begleichen, und zwar unbeschadet weiterer Forderung des Anbieters gemäß dem

Dienstleistungsvertrag. Der Zugang zur Schnittstelle wird wiederhergestellt, sobald die ausstehende Gesamtsumme der betroffenen Rechnung vom Kunden beglichen wird. Auch die während des Unterbrechungszeitraums erfassten Daten können fortan wieder vom Kunden und seinen Nutzern eingesehen werden.

14. Beendigung der Dienstleistung

Jede Partei hat die Möglichkeit, den Dienstleistungsvertrag im Falle eines schwerwiegenden Vertragsbruchs der anderen Partei, die diesem nicht innerhalb von dreißig (30) Kalendertagen nach Erhalt der Nichterfüllungsbenachrichtigung per Einschreiben mit Rückschein Abhilfe geleistet hat, unbeschadet sämtlicher angestrebter Schadenersatz- und Zinszahlungen zu kündigen.

Zudem kann der Anbieter den Dienstleistungsvertrag fristlos kündigen, wenn der Kunde ausstehende Beträge nicht innerhalb von fünfzehn (15) Tagen nach Erhalt der ersten Mahnung begleicht.

Nach Beendigung der Dienstleistung gleich aus welchem Grund hat der Kunde keinen Zugang mehr zu der Schnittstelle und seiner Konto-Historie. Der Anbieter verpflichtet sich dazu, die Gesamtheit der Kundendaten zu löschen. Diese Löschung ist dauerhaft und keine, auch nicht eine teilweise, Wiederherstellung der Daten ist danach noch möglich.