Servicepartner-Vertrag

zwischen

Im Folgenden: **Servicepartner**

und

der JTL-Software-GmbH, Rheinstr. 7, 41836 Hückelhoven

Im Folgenden: **JTL-Software**

Präambel

JTL-Software ist ein Hersteller von E-Commerce-Software.

Der Servicepartner ist ein in der IT-Branche tätiges Unternehmen (Systemhaus, Softwarehaus, Web-Agentur, etc.) und hat sich auf die Betreuung von Online-Shops auf Basis der Software von JTL spezialisiert.

Zum Zwecke der Zusammenarbeit schließen die Parteien diesen Servicepartner-Vertrag.

I. Servicepartner-Programm

1. Vertragsgegenstand

(1) Mit diesem Vertrag wird dem Servicepartner das Recht eingeräumt, am Servicepartner-Programm von JTL-Software teilzunehmen.

(2) Voraussetzung hierfür ist die Qualifikation des Servicepartners und die laufende Einhaltung der in **Anlage 1** niedergelegten Grundvoraussetzungen für die Teilnahme am Servicepartner-Programm.

(3) Eine Exklusivität ist von keiner der Vertragsparteien geschuldet. Der Servicepartner ist berechtigt, Konkurrenzprodukte zu vertreiben. JTL-Software ist berechtigt, eine Vielzahl von Servicepartnern einzusetzen.

2. Rechte und Pflichten des Servicepartners

(1) Der Servicepartner ist berechtigt, sich während der Laufzeit dieses Vertrages als **JTL-Servicepartner** zu bezeichnen. Abweichende Bezeichnungen, Voranstellungen oder Zusätze sind nicht gestattet. Die Registrierung von Domainnamen, die die Bezeichnung JTL als Ganzes oder als Bestandteil enthalten ist ohne vorherige schriftliche Genehmigung von JTL nicht gestattet.

(2) Der Servicepartner ist verpflichtet, auf seinen Status als JTL-Servicepartner im Rahmen seiner Außendarstellung, etwa auf der Internetseite hinzuweisen.

(3) Der Status als **JTL-Servicepartner** wird dem Servicepartner zunächst nur nach einer Einsteigerschulung und sodann in bestimmten Einstufungen gewährt. Zur Erreichung dieser Einstufungen sind ebenfalls Zertifizierungen durch JTL-Software notwendig. Diese Einstufungen und die hierfür notwendigen Zertifizierungen sind in **Anlage 2** zu diesem Vertrag niedergelegt.

(4) Der Servicepartner ist verpflichtet, JTL-Software stets über seine geschäftlichen Kontaktdaten und eine etwaige Änderung der selbigen etwa durch Umfirmierung oder Umzug zu informieren. Zu diesem Zweck ist der Servicepartner außerdem verpflichtet, sein Servicepartner-Profil auf den Internetseiten von JTL-Software aktuell zu halten und bei Änderungen unverzüglich zu aktualisieren.

(5) Soweit der Servicepartner JTL-Software die Einrichtung von Niederlassungen oder Standorten mitteilt, so hat der Servicepartner JTL-Software dies durch Vorlage einer

entsprechenden Gewerbemeldung zu dokumentieren. Erfolgt dies nicht, ist JTL-Software berechtigt, die Nennung einer Niederlassung oder eines Standortes gegenüber Dritten, auch in entsprechenden Verzeichnissen abzulehnen.

3. Leistungen von JTL-Software

(1) JTL-Software wird dem Servicepartner während der Laufzeit des Vertrages die Möglichkeit geben, die für die Erhaltung des Servicepartner-Status notwendigen Zertifizierungen zu erhalten. Dies kann z.B. durch Online-Schulungen oder Präsenzveranstaltungen geschehen.

(2) JTL-Software wird den Servicepartner bei seiner Tätigkeit unterstützen. Diese Unterstützungsleistungen stellen eine freiwillige Leistung von JTL-Software dar und können jederzeit den Marktgegebenheiten angepasst werden. Die Leistungen können bspw. in der Empfehlung von Kunden oder in der Aufnahme in Online-Verzeichnisse bestehen, deren Ausführung und Umfang im Ermessen von JTL-Software liegt.

(3) JTL-Software wird Servicepartner mit gesonderten E-Mail-Newslettern über produkt- oder unternehmensbezogene Themen informieren. Der Inhalt, Umfang und die Häufigkeit der Newsletter liegt im Ermessen von JTL-Software.

(4) JTL-Software wird den Servicepartner auf dessen Wunsch in seinen Projekten unterstützen. Insoweit stellt JTL-Software dem Servicepartner ein JTL-Integrationsteam zur Verfügung, dessen Einsatz sich allerdings nach Verfügbarkeit und personeller Auslastung richtet. Die Inanspruchnahme ist kostenpflichtig.

4. Werbematerial

(1) Der Servicepartner erhält von JTL-Software Werbematerial für die Produkte von JTL-Software. Dies können sowohl Texte für die Verwendung auf der Internetseite des Servicepartners als auch Grafiken und Abbildungen, auch zur Verwendung in Printmedien, Broschüren oder ähnliches sein. Dieses Werbematerial wird JTL-Software dem Servicepartner über die Internetseite von JTL-Software zur Verfügung stellen.

(2) JTL-Software wird den Servicepartner zudem mit einem „Merchandise-Starterpaket“ ausstatten, indem Werbemittel und gedrucktes Werbematerial enthalten ist. Dieses Starterpaket wird kostenfrei zur Verfügung gestellt. Der Servicepartner kann im JTL-Shop weitere Merchandiseartikel zu vergünstigten Konditionen nachbestellen.

(3) Der Servicepartner ist verpflichtet, in der Außendarstellung ausschließlich dieses Werbematerial zu verwenden.

(4) Sofern der Servicepartner beabsichtigt, selbst erstelltes Werbematerial zu verwenden, ist er verpflichtet, dieses zuvor von JTL-Software freigeben zu lassen. JTL-Software ist berechtigt, vom Servicepartner zu verlangen, selbst erstelltes Werbematerial auf rechtliche Zulässigkeit überprüfen zu lassen.

(5) Kommt der Servicepartner diesen Verpflichtungen nicht nach und wird JTL-Software aufgrund von durch den Servicepartner verwendetem Werbematerial durch Dritte in Anspruch genommen, ist der Servicepartner verpflichtet, JTL-Software von dieser Inanspruchnahme auf erstes Anfordern freizustellen und JTL-Software jeden Schaden zu ersetzen, der durch die Inanspruchnahme Dritter entsteht. Dies umfasst auch die angemessenen Kosten der eigenen Rechtsverteidigung.

5. Kosten

(1) Die Teilnahme am Servicepartnerprogramm ist für den Servicepartner kostenpflichtig. Die Kosten betragen monatlich 100€ netto und sind zur Mitte ein eines jeden Monats fällig, erstmalig in dem Monat, der auf den Vertragsschluss folgt.

(2) Kommt der Servicepartner mit der Zahlung von mehr als 3 monatlichen Beiträgen in Verzug, so ist JTL-Software berechtigt, den Servicepartner bis zum Ausgleich der vollständigen Forderung von der Teilnahme am Servicepartnerprogramm vorübergehend auszuschließen. Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt hiervon unberührt.

6. Referenzen

(1) Um die gemeinsame Zusammenarbeit zu fördern, beabsichtigt JTL-Software, auf seinen Internetseiten Referenzkunden zu nennen und deren Projekte, in denen sie Software von JTL-Software einsetzen umfassend darzustellen. Dies soll auch unter Nennung des für den jeweiligen Kunden zuständigen Servicepartner geschehen. Der Servicepartner erklärt sich bereits jetzt damit einverstanden, in diesem Zusammenhang auf genannt und dargestellt zu werden.

(2) Soweit der Servicepartner selbst für die Nennung bei den Referenzen in Betracht kommende Projekte betreut, ist er jederzeit berechtigt, JTL-Software Vorschläge für die

Referenzdarstellung zu unterbreiten. Diese Vorschläge sollen eine Einverständniserklärung des Kunden mit der Darstellung enthalten.

II. Vertrieb von Standardsoftware

1. Ziel der Zusammenarbeit

(1) Der Servicepartner übernimmt durch Abschluss dieses Vertrages die Verpflichtung, die im jeweiligen Zeitpunkt von JTL-Software am Markt angebotenen Softwareprodukte („Standardsoftware“) von JTL-Software zu vertreiben.

(2) Dazu erhält der Servicepartner das Recht, seinen Kunden die Standardsoftware zur Nutzung zu überlassen.

2. Standardsoftware

(1) JTL-Software behält sich das Recht vor, die Standardsoftware zu verbessern und weiter zu entwickeln. Verbesserungen und Weiterentwicklungen der Standardsoftware werden dem Servicepartner bei Neubestellungen im Rahmen der Lizenzbestimmungen und darin festgelegten Laufzeiten auch für bestehende Verträge mit Endkunden zur Verfügung gestellt..

(2) Der Servicepartner vertreibt die Standardsoftware in eigenem Namen und auf eigene Rechnung. Er handelt als selbständiger Kaufmann, sowohl dem Endkunden als auch JTL-Software gegenüber. Zur rechtsgeschäftlichen Vertretung von JTL-Software ist der Servicepartner beim Vertrieb der Standardsoftware nicht berechtigt.

(4) Keiner der Vertragspartner ist berechtigt, Erklärungen und/oder Zusagen im Namen des jeweils anderen Vertragspartners ohne vorherige schriftliche Zustimmung abzugeben oder diesen gegenüber dem Kunden/Interessenten zu einer Leistung zu verpflichten.

3. Rechtseinräumung

(1) JTL-Software räumt dem Servicepartner das nichtausschließliche Recht ein, die Standardsoftware an jedermann, nicht jedoch an Verbraucher zu verbreiten, d.h. zu vertreiben und zu vermarkten.

(2) Der Vertrieb durch den Servicepartner erfolgt im Wege des Verkaufs, d.h. im Wege der Überlassung auf Dauer gegen Einmalvergütung, durch zeitweise Überlassung (Vermietung) oder im Wege des Application Service Providing (ASP).

(3) Der Servicepartner ist nicht berechtigt, das Vertriebsrecht vollständig oder teilweise an Dritte zu übertragen.

(4) Der Servicepartner wird mit seinem Endkunden die der Software jeweils beigefügten und im Internet bei JTL-Software abrufbaren Lizenzbestimmungen vereinbaren.

(5) Der Servicepartner ist nicht berechtigt, die Standardsoftware vor der Veräußerung an den Kunden zu bearbeiten. Individuelle Anforderungen des Endkunden an die Standardsoftware wird der Servicepartner im Nachgang und vorrangig durch Parametrisierung der Standardsoftware umsetzen.

Für entsprechende Änderungen ist der Servicepartner selbst verantwortlich, insbesondere hat er die Gewährleistungsansprüche seiner Kunden zu erfüllen.

Wird JTL-Software von Dritten aufgrund dieser Änderungen in Anspruch genommen, ist der Servicepartner verpflichtet JTL-Software hiervon auf erstes Anfordern freizustellen und JTL-Software jeden Schaden zu ersetzen, der aus dieser Inanspruchnahme entsteht. Dies umfasst auch die Erstattung von Rechtsanwaltskosten.

(6) Der Servicepartner wird die Standardsoftware jeweils unter dem geschützten Produktnamen und in der Originalausstattung vertreiben. Er verpflichtet sich, die auf der Standardsoftware befindlichen Schutzrechts- und Copyrightvermerke zu beachten und nicht zu entfernen. Dies gilt insbesondere dann, wenn Produkte von JTL-Software gemeinsam mit weiteren Produkten angeboten oder vertrieben werden.

(7) Erhält der Servicepartner von JTL-Software während der Vertragslaufzeit Demo- oder Testlizenzen, so räumt JTL-Software dem Servicepartner das Recht ein, diese Lizenzen während der Vertragslaufzeit zu Demonstrations- oder Testzwecken, wozu auch die Anpassung und Fortentwicklung eigener Softwareprodukte des Servicepartners zählen können, wenn diese als Zusatz oder Ergänzung zu den Produkten von JTL-Software entwickelt werden. Der Servicepartner darf die hierfür erforderlichen Vervielfältigungen erstellen.

4. Pflege der vertragsgegenständlichen Standardsoftware

(1) Der Servicepartner übernimmt den First-Level-Support, d.h. die Betreuung eines Endkunden im Zusammenhang mit Anwenderfragen und Störungen, die beim Einsatz der Standardsoftware entstehen. Der First-Level-Support umfasst folgende Leistungen:

- Funktion als alleiniger Ansprechpartner des Endkunden;
- Kompletter Telefonsupport für den Endkunden, d.h. Annahme und Dokumentation von Anrufen der Endkunden, Priorisierung der Anrufe nach Dringlichkeit der

Störung, soweit notwendig Analyse und Eingrenzung der Störung und Weiterleitung der Störung an den Second-Level-Support, sofern die Störung nicht vom First-Level-Support gelöst werden kann;

- Koordination der Abstimmung zwischen First- und Second-Level-Support;
- Prüfung der vom Second-Level-Support zur Verfügung gestellten Störungslösung und Auslieferung an den Endkunden.

(2) JTL-Software übernimmt den Second-Level-Support und erbringt gegenüber dem Servicepartner folgende Leistungen:

- Bearbeitung von Supportanfragen per Ticketsystem und Telefon bei Störungen und Fehlern, die beim Einsatz der Softwareprodukte beim Endkunden auftreten können;
- Störungsbeseitigung einschließlich deren Dokumentation;
- Testen von Störungslösungen;
- Zur-Verfügung-Stellung von Störungslösungen (einschließlich Workarounds) an den First-Level-Support zur Auslieferung an den Endkunden.

5. Haftung für Sach- und Rechtsmängel der Standardsoftware

(1) JTL-Software haftet dem Servicepartner für Mängel der Standardsoftware nach den gesetzlichen Bestimmungen.

(2) An der Standardsoftware – sowohl bei Endkunden als auch beim Servicepartner – aufgetretene Mängel sind vom Servicepartner gegenüber JTL-Software möglichst präzise zu beschreiben und über den Second-Level-Support von JTL-Software an diesen zu melden. Die Mängelmeldung soll möglichst die mit dem Mangel auftretenden Symptome enthalten.

(3) Grundsätzlich erfolgt die Behebung echter Mängel durch die Lieferung eines Updates oder durch Bereitstellung eines Patches oder Workarounds. Die Mangelbeseitigung durch JTL-Software kann auch durch schriftliche, telefonische oder auch elektronische Handlungsanweisungen oder Workarounds an den Servicepartner erfolgen, soweit dies dem Servicepartner zumutbar ist.

6. Bestellungen, Konditionen, Zahlungen

(1) Bestellungen des Servicepartners erfolgen über die von JTL-Software zur Verfügung gestellten Möglichkeiten, z.B. das Online-Bestellsystem von JTL-Software (<http://shop.jtl->

software.de). Die Auslieferung der Standardsoftware bzw. Lizenzdaten erfolgt in der Regel im Kundencenter von JTL.

(2) Bestellungen des Servicepartners erfolgen zu den jeweils im Zeitpunkt der Bestellung gültigen Preisen, Konditionen, und Zahlungsmodalitäten.

III. Vermittlung von Kunden

1. Ziel der Zusammenarbeit

Der Servicepartner ist zudem berechtigt, die Produkte von JTL-Software weiterzuempfehlen. Dies betrifft insbesondere die Produkte, hinsichtlich derer JTL-Software selbst am Markt tätig ist, etwa bei vermieteter oder gehosteter Software. Dies geschieht durch so genanntes Empfehlungsmarketing.

2. Allgemeine Pflichten des Servicepartners

- (1) Der Servicepartner wird sich bemühen, JTL-Software weiterzuempfehlen.
- (2) Der Servicepartner ist nicht verpflichtet, die Bonität von Empfehlungskunden zu prüfen.

3. Empfehlungswerbung

- (1) Der Servicepartner wird gegenüber interessierten Kunden die Vertriebsprodukte von JTL-Software empfehlen. Sofern der Kunde nicht daran interessiert ist, Produkte direkt vom Servicepartner zu erwerben, wird der Servicepartner empfehlen, Bestellungen direkt im Online-Shop von JTL-Software aufzugeben.
- (2) Der Servicepartner wird JTL-Software über derartige Empfehlungen unverzüglich eine Mitteilung machen. JTL-Software stellt hierfür eine Online-Eingabemaske bereit.
- (3) Tätigt ein Endkunde eine Bestellung im Online-Shop von JTL-Software, hat der dort die Möglichkeit, einen ihn empfehlenden Servicepartner zu benennen. Dieser erhält hierfür eine Provision.
- (4) Kommt es zwischen dem Servicepartner und JTL-Software insbesondere in Bezug auf Provisionsansprüche weiterer Servicepartner zum Streit, so ist für den Anspruch auf Zahlung einer Provision der Zeitpunkt des Eingangs der Mitteilung an JTL-Software und die Benennung des Servicepartners durch den Kunden maßgeblich. JTL-Software wird von den Parteien ermächtigt, in derartigen Streitfällen nach billigem Ermessen zu entscheiden.

4. Umfang und Höhe der Provision

- (1) Der Servicepartner hat nach Ziff. 3 einen Anspruch auf Provision für bestimmte Geschäfte.

(2) Der Provisionsanspruch des Servicepartners bestimmt sich nach den von JTL-Software jeweils mit Wirkung für die Zukunft festgelegten Sätzen und Konditionen. Die derzeit gültigen Konditionen sind in **Anlage 3** niedergelegt.

(3) Die Provision ist dabei auf Grundlage des jeweils vom Kunden entrichteten Entgelts ohne Umsatzsteuer zu berechnen.

5. Entstehen, Fälligkeit, Entfallen und Abrechnung der Provision

(1) Dem Servicepartner steht ein unbedingter Provisionsanspruch zu, wenn und soweit der Kunde seine Gegenleistung erbracht hat und ggf. erforderliche Mindestlaufzeiten von Verträgen eingehalten wurden.

(2) Dem Servicepartner steht ein unbedingter Provisionsanspruch auch zu, wenn und soweit feststeht, dass der Anbieter das Geschäft ganz oder teilweise nicht oder nicht so ausführt, wie es abgeschlossen wurde, und dies auf Umständen beruht, die von JTL-Software zu vertreten sind. Der Provisionsanspruch entfällt, wenn und soweit feststeht, dass JTL-Software das Geschäft ganz oder teilweise nicht ausführt, und dies auf Umständen beruht, die nicht von JTL-Software zu vertreten sind.

(3) Der Provisionsanspruch entfällt, wenn und soweit feststeht, dass der Kunde nicht leistet. JTL-Software ist zur gerichtlichen Geltendmachung und Vollstreckung des Anspruchs auf Gegenleistung gegenüber dem Kunden nur verpflichtet, wenn dieses erfolgsversprechend erscheint oder wenn der Servicepartner dieses im Einzelfall fordert und sich verpflichtet, einen angemessenen Teil der Verfahrenskosten zu tragen.

(4) JTL-Software wird über die Provisionen jeweils spätestens am Fünfzehnten eines Kalendermonats abrechnen. Abzurechnen sind jeweils die Provisionsansprüche, die bis zum letzten Tag des Vormonats als unbedingte Ansprüche entstanden sind.

(5) Der Provisionsanspruch versteht sich zuzüglich gesetzlicher Umsatzsteuer.

(6) Der Servicepartner hat keinen Anspruch auf Erstattung von Aufwendungen.

IV. Allgemeine Bestimmungen

1. Haftungsbeschränkungen

Die Parteien haften einander nach den gesetzlichen Bestimmungen.

2. Dauer des Vertrages, Kündigung

(1) Diese Vereinbarung tritt mit dem Tag der Unterzeichnung in Kraft und wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen.

(2) Dieser Vertrag kann mit einer Frist von zwei Wochen zum Ende eines Kalendermonats von beiden Vertragspartnern ordentlich gekündigt werden.

(3) Das Recht zu außerordentlicher, fristloser Kündigung aus wichtigem Grund bleibt für jede Partei unberührt. Als wichtiger Grund gilt insbesondere:

- Einer der Vertragspartner ist mit einer Zahlung trotz Mahnung und Fristsetzung über einen Zeitraum von mehr als 3 Monaten in Verzug;
- einer der Vertragspartner verletzt wiederholt trotz Abmahnung und Nachfristsetzung wesentliche Vertragspflichten und beeinträchtigt durch diese Pflichtverletzung den anderen Vertragspartner erheblich.
- Der Servicepartner verstößt gegen die vertraglichen Bedingungen zum Umgang mit Test- und Demolizenzen.

Das Erfordernis der Abmahnung wird in diesen Fällen abbedungen.

(4) Jede Kündigung bedarf der Schriftform, wobei Textform dem Schriftformerfordernis nicht genügt, mit Ausnahme der Übermittlung per Telefax.

(5) Die ordentliche Kündigung und die daraus resultierende Beendigung dieser Vereinbarung als solche lässt die Einzelbestellungen zwischen JTL-Software und dem Servicepartner unberührt. JTL-Software wird den Servicepartner weiter beliefern, dass dieser die bis zum Wirksamwerden der Kündigung bzw. der Beendigung der Vereinbarung entsprechenden im üblichen Geschäftsgang abgeschlossenen Geschäfte mit Endkunden erfüllen kann.

(6) Mit Beendigung dieses Vertrages ist der Servicepartner verpflichtet, die Benutzung der Bezeichnung „JTL-Servicepartner“ einzustellen.

(7) Bei Beendigung dieser Vereinbarung haben die Vertragspartner unverzüglich alle gegenseitig zur Verfügung gestellten Unterlagen, Vorführversionen, Preislisten u.a. zu-

rückzugeben und sämtliche Hinweise auf eine Vertriebspartnerschaft zu entfernen bzw. zu unterlassen.

(8) Im Falle einer Kündigung aus wichtigem Grund steht dem Kündigenden das Recht zu, die Erfüllung von Einzelbestellungen abzulehnen.

3. Geheimhaltung und Datenschutz

(1) Die Vertragspartner verpflichten sich, vertrauliche Informationen und Unterlagen des anderen Vertragspartners, die entweder offensichtlich als vertraulich anzusehen sind oder vom anderen Vertragspartner als vertraulich bezeichnet werden, wie Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse zu behandeln.

Der Servicepartner wird sämtliche von JTL-Software unter dieser Vereinbarung gelieferten Softwareprodukte (insbesondere Codes), Dokumentationen und Konzepte als Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse behandeln.

Beide Parteien verpflichten sich zur absolut vertraulichen Behandlung der Kundendaten des Vertragspartners.

(2) Beide Vertragspartner verpflichten sich zur Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz und werden ihre Mitarbeiter auf die Einhaltung des Datengeheimnisses gem. § 5 BDSG verpflichten.

4. Änderungen dieses Vertrages

(1) JTL-Software ist berechtigt, einzelne Bestimmungen dieses Vertrages, insbesondere bezüglich der zu erbringenden Leistungen oder der Produkte von JTL-Software nach billigem Ermessen in Abwägung der technischen Erfordernisse und Marktgegebenheiten zu ändern, soweit dies für den Servicepartner zumutbar ist.

(2) JTL-Software ist insbesondere berechtigt, die in den Anlagen zu diesem Vertrag niedergelegten Bestimmungen mit Wirkung für die Zukunft anzupassen oder zu ändern.

(3) JTL-Software wird den Servicepartner hierüber in Textform informieren. Die Änderungen werden wirksam, sofern der Servicepartner den jeweiligen Änderungen nicht spätestens 14 Tage nach Zugang der Änderungsmitteilung widerspricht. Der Servicepartner wird bei Beginn der Frist auf die Bedeutung seines Verhaltens besonders hingewiesen.

5. Schlussbestimmungen

(1) Es bestehen keine mündlichen Nebenabreden. Diese Vereinbarung kann nur schriftlich geändert, aufgehoben oder ergänzt werden, mit Ausnahme der Änderung nach Ziff. 4.

(2) Es gilt deutsches Recht, unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG).

(3) Gerichtsstand für alle etwaigen Rechtsstreitigkeiten im Zusammenhang mit diesem Vertrag oder der in seiner Ausführung geschlossenen Einzelgeschäfte ist der Sitz von JTL-Software.

(4) Sollten sich einzelne Bestimmungen dieses Vertrages als unwirksam erweisen, bleiben die übrigen Bedingungen davon unberührt.

V. Unterschriften

1. Der Servicepartner

Ort, Datum

Name(n) in Klarschrift

Firmenstempel und Unterschrift(en)

2. JTL-Software

Ort, Datum

Name(n) in Klarschrift

Firmenstempel und Unterschrift(en)

Anlage 1 zum Servicepartner-Vertrag

Grundvoraussetzungen zur Teilnahme am Servicepartner-Programm

JTL-Software entwickelt seit 2006 eCommerce-Lösungen, die auf die Bedürfnisse von kleinen und mittleren Versand- und Onlinehändler zugeschnitten sind. Über einen engen Kundenkontakt, über Supportleistungen, im JTL-Forum, Kundenfeedback sowie über die Präsenz in sozialen Netzwerken stellt JTL-Software sicher, dass die Softwarelösungen kontinuierlich optimiert werden.

JTL-Software führt – bis auf wenige Ausnahmen – keine Individual-Projekte bei Kunden durch. Die Aufgabe der Beratung, Schulung und Projektbegleitung bis zum Echtbetrieb der Software sowie der anschließenden Betreuung im Rahmen von Supportleistungen, nehmen zahlreiche, rechtlich selbständige Servicepartner in Deutschland, Österreich und der Schweiz in Eigenregie vor.

Vorteile für JTL-Servicepartner

Potentiale nutzen

- Über 15.000 JTL-Wawi Kunden
- Hoher Bekanntheitsgrad von JTL-Software im Markt
- Aufnahme in das JTL-Servicepartnerverzeichnis
- Eigene Erweiterungen im JTL-Marktplatz präsentieren

Attraktive Beteiligung

- Attraktive Margen auf JTL-Produkte
- Gestaffelte Provisionen für JTL-Produkte
- Marketingunterstützung durch JTL-Software

Qualität und Support

- JTL-Servicepartner Logo zur Einbindung auf die eigene Website
- Priorisierte Supportanfragen-Bearbeitung durch farblich gekennzeichnete Tickets
- Kostenlose JTL-Shop Entwicklerlizenzen für nicht-produktive Shops

Zertifizierungen

- Vergünstigte Teilnahme an Schulungen von JTL-Software
- Teilnahme an Zertifizierungen durch JTL-Software für einen hohen Qualitätsstandard
- PlugIn-Zertifizierungen und Verkauf der zertifizierter PlugIns über JTL-Software

Die meisten unserer Servicepartner berichten, dass sie zahlreiche Projektanfragen unserer Kunden erhalten, sobald sie das JTL-Servicepartner-Logo auf ihrer Webseite führen und als solche auf unserer Servicepartner-Seite gelistet sind. Für dieses gesteigerte Anfragevolumen müssen natürlich auch Ressourcen vorhanden sein. Ggf. kommt eine Spezialisierung auf bestimmte Themen / Produkte in Frage.

Tätigkeitsfelder für JTL-Servicepartner

(Im Bereich: JTL-Wawi, JTL-WMS, JTL eazyAuction und JTL-Shop)

Beratung & Integration

- Anforderungsanalyse und Beratung
- Ansprechpartner für individuelle Lösungsansätze
- Installation, Einrichtung und Schulungen
- Datenmigration

Design

- Template-Gestaltung für JTL-Shop
- Designvorlagen für eBay
- E-Mail-Vorlagen Gestaltung
- Druck-Vorlagen Gestaltung

Entwicklung

- PlugIn-Entwicklung JTL-Shop
- Zusatzmodule JTL-Wawi
- Schnittstellen-Erstellung
- Exportformate

Anforderungen an JTL-Servicepartner

- Angemeldetes Gewerbe im Bereich IT-Dienstleistung / Werbeagentur
- Vollzeitbeschäftigung im o.g. Bereich
- Mindestens ein Kompetenzbereich (siehe „Leistungen“) wird abgedeckt.
- Tiefgehende Kenntnis von JTL-Produkten bzw. Teilnahme an Schulungen.
- Bereitstellung von Manpower und Ressourcen.

JTL-Software stellt im Rahmen ihrer Qualitätsoffensive strenge Kriterien an eine Mitgliedschaft. Im Zweifel wird die fachliche Eignung eines Servicepartners telefonisch durch den JTL-Support überprüft.

Firmenbeschreibung

JTL-Servicepartner pflegen die Firmenbeschreibung im JTL-Kundencenter unter [Servicepartner/Daten]. Diese Beschreibung wird ggf. auf der SP-Webseite angezeigt.

Leistungen

JTL-Servicepartner verpflichtet, JTL-Software gegenüber nur diejenigen Leistungen zu benennen, für die sie auch fachlich qualifiziert sind. Diese Leistungen können im JTL-Kundencenter unter [Servicepartner/Leistungen] entsprechend dieser Regelung gepflegt und angepasst werden:

Der Servicepartner ist grundsätzlich lediglich berechtigt, 5 (fünf) Leistungen zu benennen.

Der Nachweis einer Zertifizierung hierfür ist nicht erforderlich.

Soweit der Servicepartner sich für bestimmte Leistungen zertifizieren lässt, können diese Leistungen zusätzlich angegeben werden.

Auslastung

An gleicher Stelle können Servicepartner angeben, wenn sie mit Aufträgen ausgelastet sind. Sie vermeiden dadurch störende Anfragen von Kunden und Interessenten, die sie ohnehin aufgrund der Auslastung ablehnen müssten. Durch Eintrag eines Datums X in der Zukunft, steht auf der SP-Webseite unter ihrem Eintrag: „Neue Aufträge ab: Datum X“. Lassen Sie dagegen unter [Servicepartner/Leistungen] das Feld „Auslastung“ leer, steht auf der SP-Webseite „Neue Aufträge ab: sofort“.

Referenzen

JTL-Servicepartner pflegen im JTL-Kundencenter unter [Servicepartner/Referenzen] auch Ihre Referenzen, mit Angabe der erbrachten Leistungen und einer kurzen Beschreibung. Die Anzahl und Qualität von Referenzen beeinflussen die Reihenfolge des Listings als JTL-Servicepartner.

Anlage 2 zum Servicepartner-Vertrag

Servicepartner Zertifizierungen

Grundsätzliches

Jeder neue JTL-Servicepartner ist verpflichtet, an einer Einsteigerschulung teilzunehmen. Diese wird von JTL-Software kostenfrei angeboten und ist vom Servicepartner innerhalb von 3 Monaten nach Vertragsschluss zu absolvieren. Eine mehrfache Absolvierung durch den Servicepartner ist gestattet.

Während die Schulung selbst kostenfrei angeboten wird, ist der Servicepartner lediglich verpflichtet, eine Verpflegungspauschale von 49,90€ p.P. zu entrichten, die nicht zurückerstattet wird, auch wenn die Schulung nicht in Anspruch genommen wird.

JTL-Servicepartner mit gültigem Servicepartner-Vertrag (Basispartner) können sich für verschiedene Produkte und Dienstleistungen durch JTL-Software zertifizieren lassen. Nach einer erfolgreichen Zertifizierung darf sich die Firma „zertifizierter JTL-Servicepartner“ oder „JTL Premium Servicepartner“ nennen.

Die monatlichen Kosten für den Servicepartner beinhalten eine kostenfreie Zertifizierung je Kalenderjahr. Voraussetzung für die Kostenfreiheit ist, dass die Zertifizierung in dem Kalenderjahr, in dem sie kostenfrei gewährt wird auch erfolgreich abgeschlossen wird. Jede weitere Zertifizierung ist kostenpflichtig und wird zu einem Preis von derzeit 199€ netto angeboten.

Vorteile für JTL-Servicepartner

- Auf der Servicepartner-Webseite werden Sie vor allen Basispartnern angezeigt, wenn ein Kunde nach der entsprechenden Dienstleistung sucht.
- Zertifizierungen im jeweiligen Thema werden auf unseren Seiten deutlich hervorgehoben.
- Sie erhalten ein "JTL-Zertifikat" zum jeweiligen Thema, welches bei der Außendarstellung auf unseren Internetseiten entsprechend dargestellt wird und durch den Servicepartner selbst zu Marketingzwecken verwendet werden darf.

Themengebiete für Zertifizierungen

- **JTL-Wawi**
 - Allgemein
 - Druckvorlagen
 - Import/Export – Datenmigration
 - eazyAuction
- **JTL-WMS**
- **JTL-Shop**
 - Allgemein
 - PlugIns
 - Templates

Ablauf Zertifizierungen (außer PlugIns und Templates)

Zertifizierungen finden grundsätzlich in den Schulungsräumen von JTL-Software statt. In Ausnahmefällen ist auch eine Online-Zertifizierung möglich.

Gültigkeitsdauer von Zertifikaten

Zertifikate haben eine Gültigkeitsdauer von 18 Monaten und müssen rechtzeitig durch den Servicepartner erneuert werden.

Bei Inkrafttreten dieser Regelung bereits bestehende Zertifikate haben eine Gültigkeit von 12 Monaten ab Vertragsunterzeichnung.

Zertifizierungen von PlugIns und Templates

Welche Kriterien müssen für eine erfolgreiche Zertifizierung gegeben sein

- Zugang zum JTL-Kundencenter und als JTL-Servicepartner freigeschaltet
Als Voraussetzung für einen Zertifizierungsantrag müssen Sie als JTL-Servicepartner freigeschaltet sein und einen Zugang zum [JTL-Kundencenter](#) besitzen. Außerdem muss in den Kontaktdetails eine gültige USt-ID hinterlegt sein.
- Funktionstest mit verschiedenen positiven Testfällen bestanden
Verschiedene aufeinanderfolgende Testfälle mit korrekten (Test-)Daten müssen fehlerfrei funktionieren.
- Negativtests und Fehlerbehandlung
Im Fehlerfall muss die Erweiterung den Fehler abfangen, loggen bzw. dem Nutzer in verständlicher Weise anzeigen
- Kosten / Nutzen
Die Kosten der Erweiterung müssen in einem angemessenen Verhältnis zur Leistung und zum Aufwand der Entwicklung stehen
- Erweiterung nutzt die vorgegebenen Schnittstellen und Implementierungen
JTL-Core Dateien und Core-Tabellen werden von der Erweiterung nicht manipuliert
- Benutzerfreundliche und performante Funktionalität auch bei größeren Datenmengen und Lasttests
Usability Aspekte: Ist die Erweiterung benutzerfreundlich gestaltet? Sind die Programmroutinen so ausgelegt, dass auch bei erhöhter, aber realistischer Last eine fehlerfreie Funktionalität des Systems gegeben ist?
- Support durch den Servicepartner via E-Mail, Ticketsystem oder Telefon ist sichergestellt
Kunden müssen über einen der o.g. Kanäle Support zur Erweiterung erhalten können.
- Dokumentation / Hilfe
Wird dem Nutzer eine angemessene Dokumentation in Form einer Webseite, eines PDF oder einer integrierten Hilfe bereitgestellt?
- Datenschutz und Datensparsamkeit, Verschlüsselung von sensiblen Daten
Werden Nutzerdaten vom Plugin erhoben? Wenn ja, werden diese verschlüsselt übertragen? Werden nur Daten erhoben, die für die Verarbeitung notwendig sind? Werden die Datenschutzbestimmungen eingehalten?
- Sicherheitscheck auf mögliche XSS oder SQL-Injection
Gibt es Manipulationsmöglichkeiten? Ist der Code gegen Betrugsversuche (z.B. manuelles Ändern von POST-Requests) gesichert?

Vorteile der Zertifizierung von Plugins und Templates

- bevorzugte Listung im [JTL-Marktplatz](#)
- Listung mit Zertifikat-Icon
- Exklusiv für Servicepartner bei Zertifizierung eines JTL-Shop-Plugins oder JTL-Shop-Template: Zertifizierung als Plugin / Template-Entwickler. Die Zertifizierung bewirkt eine bevorzugte Listung und ein gesteigertes Vertrauen in der [JTL Servicepartnersuche](#). Die Zertifizierung berechtigt zur Nutzung eines von JTL-Software zur Verfügung gestellten Zertifikat-Icons auf der eigenen Homepage und in Druckmedien.
- Funktionscheck & Code-Review durch JTL-Entwickler
- Gesteigertes Vertrauen und erhöhte Absatzmöglichkeiten
- Verkauf der zertifizierten Erweiterung über den [JTL Onlineshop](#) möglich

Ablauf Zertifizierungen von Plugins und Templates

Zertifizierungen für selbst erstellte Plugins oder Templates für JTL-Shop stellt JTL-Software nach individueller Prüfung aus. Dazu stellt der Servicepartner seine Module für Testzwecke zur Verfügung. Nach einer oberflächlichen Prüfung, unterbreitet JTL-Software ein individuelles Angebot für die Zertifizierung des eingereichten Plugins oder Templates.

<http://www.jtl-software.de/Erweiterung-zertifizieren-lassen>

Gültigkeit der Zertifizierungen

Zertifizierungen finden personenbezogen statt. Somit können sich auch mehrere Mitarbeiter einer Firma in gleichen oder unterschiedlichen Themenbereichen zertifizieren lassen. Verlässt ein zertifizierter Mitarbeiter das Unternehmen und ist dieser Mitarbeiter der einzig zertifizierte, so erlischt automatisch das Recht, sich „zertifizierter Servicepartner“ zu nennen. JTL wird sich im Zweifel davon überzeugen, dass die zertifizierten Personen noch Angestellte der Firma sind, die mit diesem Titel werben.

Widerruf

Gerade zertifizierte Servicepartner müssen sich in ihren Fachbereichen stets auf dem neuesten Stand der Softwareentwicklung seitens JTL-Software halten. Eine einmal durchgeführte Zertifizierung berechtigt nicht automatisch zur Führung des Titels. Vielmehr müssen die Fähigkeiten und Kenntnisse durch laufenden Projekte aktuell gehalten werden. Häufen sich Beschwerden seitens der Kunden über das Fachwissen zu zertifizierten Themen, ist JTL-Software berechtigt, eine Zwischenprüfung zu verlangen. Zeigen sich dabei tatsächlich gravierende Defizite, ist JTL-Software berechtigt, den Titel „zertifizierter Servicepartner“ zu entziehen.

Anlage 3 zum Servicepartner-Vertrag

Nachlässe und Rückvergütungen

1.) Provisionen für JTL-Servicepartner (Basispartner)

Alle JTL-Servicepartner erhalten auf verkaufte JTL-Produkte und -Leistungen mit einer monatlichen Gebühr, wie unter Punkt 3.) aufgelistet, eine Provisionszahlung in Höhe von 20% (in Worten: zwanzig) der an den Kunden berechneten Gebühr für die Dauer von 6 Monaten ab Kaufdatum.

2.) Provisionen für zertifizierte Partner

Zertifizierte Partner erhalten für die unter Punkt 3.) gelisteten Produkte und Leistungen, für die sie durch JTL-Software zertifiziert wurden, eine erhöhte Provisionszahlung in Höhe von insgesamt 50% (in Worten: fünfzig) der an den Kunden berechneten Gebühr für die Dauer von 6 Monaten ab Kaufdatum.

3.) JTL-Produkte und –Leistungen

Für folgende neu verkaufte JTL-Produkte und -Leistungen werden Provisionen auf freiwilliger Basis gezahlt (siehe auch Punkt 4.) Voraussetzungen):

- JTL-Wawi Datenbank-Hosting
- JTL Cloud-Hosting
- JTL-Shop-Hosting
- JTL eazyAuction
- JTL-Search
- JTL-Repricer
- JTL-WMS

4.) Voraussetzungen

4.1) Der Servicepartner nennt uns *vor* dem Kauf von JTL-Produkten oder -Leistungen durch den Kunden oder durch den Servicepartner im Auftrag des Kunden vorab seine Verkaufschance (Lead) mit Angabe von Kunde/Interessent und Produkt/Leistung im Kundencenter. Nachträglich eingereichte Leads können für die Provisionszahlung nicht berücksichtigt werden.

4.2) Provisionszahlungen für einen Kauf werden für die Dauer von 6 Monaten gewährt. Während dieser Zeit muss eine Geschäftsbeziehung des Servicepartners zum Kunden fortbestehen und dieser mit den Leistungen des Servicepartners in Zusammenhang mit der Beratung, dem Verkauf oder sonstiger Dienstleistungen des Servicepartners in Bezug auf JTL-Produkte oder -Leistungen zufrieden sein. Insofern kann JTL-Software die Provisionszahlung widerrufen, wenn der Kunde vor Abschluss des Kaufvertrages oder innerhalb von 6 Monaten nach Kauf die Geschäftsbeziehung zum Servicepartner schriftlich oder mündlich gegenüber der JTL-Software-GmbH aufkündigt.

4.3) Der Kunde hat die monatlichen Gebühren für JTL-Produkte und –Leistungen mindestens für 6 Monate vollständig an JTL-Software bezahlt.

4.4) Provisionszahlungen werden als Einmalzahlung am Ende von 6 Monaten nach Kaufabschluss an den Servicepartner per Überweisung auf ein bei JTL-Software-GmbH hinterlegtes Bankkonto am 15. des Folgemonats unbar geleistet. Eine Verrechnung mit ggf. bestehenden Forderungen kann nicht erfolgen.

4.5) Bei den Provisionszahlungen an JTL-Servicepartner handelt es sich um freiwillige Leistungen der JTL-Software-GmbH. Sie erfolgt ohne Anerkennung einer Rechtspflicht und ohne Verpflichtung für die Zukunft, und zwar auch bei wiederholter Zahlung.

Provisionszahlungen werden nur geleistet, wenn ein zum Zeitpunkt der Auszahlung gültiger Servicepartnervertrag besteht und von keiner Seite eine Kündigung desselben vorliegt.

4.5) Provisionszahlungen erfolgen stets unter dem Vorbehalt des ganzen oder teilweisen Widerrufs durch die JTL-Software-GmbH. Der Widerruf kann ausgeübt werden, wenn der Kunde die Geschäftsbeziehung zum Servicepartner zuvor oder innerhalb von 6 Monaten ab Kauf der JTL-Produkte oder –Leistungen schriftlich oder mündlich aufkündigt, wenn der Servicepartnervertrag von einer der beiden Parteien gekündigt wurde oder wenn o.g. Voraussetzungen für die Zahlung innerhalb o.g. Frist ganz oder teilweise wegfallen.

5.) Gültigkeit

Provisionszahlungen werden ab dem 01.01.2014 für ab diesem Zeitpunkt neu verkaufte JTL-Produkte und –Leistungen, wie unter Punkt 3.) aufgelistet, gezahlt. **Eine rückwirkende Auszahlung von Provisionen ist nicht vorgesehen.**