

ZETADISPLAY AUSTRIA GMBH - ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

DIES IST EINE RECHTSVERBINDLICHE VEREINBARUNG ZWISCHEN DEM KUNDEN (DER „KUNDE“) UND ZetaDisplay Austria GmbH, Wildbichler Str. 31, 6341 Ebbs, FIRMBUCH: FN 567262 I, (UNTERNEHMEN). ALLE VOM UNTERNEHMEN ERBRACHTEN LEISTUNGEN UNTERLIEGEN DIESEN ALLGEMEINEN GESCHÄFTSBEDINGUNGEN („STANDBEDINGUNGEN“), SOFERN SIE NICHT AUSDRÜCKLICH SCHRIFTLICH AUSGESCHLOSSEN UND VOM UNTERNEHMEN UNTERZEICHNET WURDEN.

1. BEGRIFFSBESTIMMUNGEN

Sofern der Kontext nichts anderes erfordert, haben die folgenden Begriffe in dieser Vereinbarung die unten angegebene Bedeutung:

„Nutzungsrichtlinien“ bezeichnet die Richtlinien, die eine Reihe von Regeln festlegen, die vom Kunden oder Nutzer bei der Nutzung der Dienstleistungen zu befolgen sind, wie gegebenenfalls in der Anlage näher beschrieben und von der Gesellschaft von Zeit zu Zeit aktualisiert.

„Verbundenes Unternehmen“ bezeichnet in Bezug auf jede rechtlich anerkannte Einheit jede andere Einheit, die diese Einheit kontrolliert, von dieser kontrolliert wird oder mit dieser unter gemeinsamer Kontrolle steht. „Kontrolle“ bezeichnet direkt oder indirekt (i) das Eigentum an mehr als fünfzig Prozent (50 %) der ausgegebenen Aktien, die das Stimmrecht für Mitglieder des Verwaltungsrats oder andere leitende Angestellte dieser juristischen Person vertreten, oder (ii) für eine juristische Person, die keine ausgegebenen Aktien hat, mehr als fünfzig Prozent (50 %) der Eigentumsanteile, die das Recht zur Entscheidungsfindung für diese juristische Person vertreten. Eine juristische Person gilt nur so lange als verbundene Gesellschaft, wie die Kontrolle besteht.

„Vereinbarung“ bezeichnet die Vereinbarung zwischen dem Kunden und dem Unternehmen, die (i) das Deckblatt, das Bestellformular und/oder die Leistungsbeschreibung, soweit zutreffend, und (ii) diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen enthält.

„Basiswechselkurs“ bezeichnet den Kurs, zu dem eine Währung in eine andere Währung umgetauscht wird, wie auf dem Deckblatt, dem Bestellformular oder der Leistungsbeschreibung angegeben.

„Beta-Dienst“ bezeichnet ein Produkt, eine Dienstleistung oder eine Funktionalität, die vom Unternehmen bereitgestellt wird und dem Kunden auf dessen Wunsch ohne zusätzliche Kosten zur Verfügung gestellt werden kann, die eindeutig als Beta, Pilotversion, limitierte Version, Nicht-

„Vertrauliche Informationen“ bezeichnet vertrauliche oder wirtschaftlich sensible Informationen über das Geschäft einer Partei, die von der Partei, von der die Informationen stammen, vertraulich behandelt wurden und nicht unter Verletzung einer Vertraulichkeitsverpflichtung, einschließlich der Bestimmungen dieser Vereinbarung und der Dokumentation, öffentlich zugänglich geworden sind.

„Beratungssatz“ bezeichnet den täglichen Beratungssatz des Unternehmens, der zum Zeitpunkt des Inkrafttretens auf dem Deckblatt, dem Bestellformular oder der Leistungsbeschreibung angegeben ist und von Zeit zu Zeit vom Unternehmen geändert werden kann.

„Verbraucherpreisindex“ oder „VPI“ bezeichnet für die Zwecke dieser Vereinbarung den österreichischen Verbraucherpreisindex (wie unter www.statistik.at angegeben). Der VPI gilt für Preisanpassungen für Hardwareverkäufe und Produkte. VPI-Anpassungen berücksichtigen allgemeine inflationäre Trends, die sich auf die Gesamtkosten der Waren auswirken.

„Inhalt“ bezeichnet alle Daten, Datenstrukturen, Metadaten, Metriken, Diagramme, Grafiken, Literatur oder andere Inhalte in jeglicher Form und/oder alle davon abgeleiteten Produkte, einschließlich, soweit zutreffend, aller Aktualisierungen, die gemäß dem Content-Service bereitgestellt werden (dies schließt Kundendaten aus).

„Inhaltsservice“ bezeichnet den Teil der Dienstleistungen, der Inhalte (einschließlich Inhalte von Drittanbietern) gemäß den Bestimmungen dieser Vereinbarung und den zusätzlichen Bedingungen in Anhang 2 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen bereitstellt, verteilt, ausführt, überträgt oder auf andere Weise verfügbar macht.

„Deckblatt“ bezeichnet das Deckblatt der Vereinbarung, in dem der Umfang und die Gebühren für die Dienste beschrieben sind.

„Kundendienst“ bezeichnet den Standard-Kundendienst und/oder den erweiterten Kundendienst, je nach Anwendbarkeit.

„Kundendienst-SLA“ bezeichnet die Service Level Agreement für Supportleistungen des Unternehmens in ihrer jeweils gültigen Fassung.

„Kundeneinhalte“ bezeichnet alle Inhalte, die vom Kunden bereitgestellt (oder vom Kunden von einem Dritten bezogen) und über die Abonnementdienste veröffentlicht oder angezeigt werden.

„Kundendaten“ bezeichnet alle elektronischen Daten oder Informationen, die von den Benutzern an den Abonnementdienst übermittelt und dort gespeichert werden.

„Datenschutzgesetzgebung“ bezeichnet die Datenschutz-Grundverordnung (EU) 2016/679 („DSGVO“) und alle anderen geltenden Gesetze und Vorschriften zum Schutz personenbezogener Daten und der Privatsphäre von Personen; und „betroffene Person“, „Verantwortlicher“, „Auftragsverarbeiter“, „Verarbeitung“ und „personenbezogene Daten“ haben die Bedeutung, die ihnen in den Datenschutzgesetzen in Bezug auf personenbezogene Daten, die im Rahmen der Vereinbarung verarbeitet werden, zugewiesen wird.

„Fehler“ bezeichnet einen reproduzierbaren falschen Schritt, Prozess oder Fehler im Abonnementdienst, der dazu führt, dass dieser Dienst in einer unbeabsichtigten oder unerwarteten Weise funktioniert. Auch als Bug oder Fehler bezeichnet. Bei Hardware bezeichnet dies einen Fehler in der Konstruktion, Herstellung oder im Betrieb der Hardware, der zu einer fehlerhaften Funktion führt.

„Liefergegenstand“ bezeichnet die Ergebnisse der Dienste in materieller Form, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Berichte, Entwürfe, Dokumentationen oder andere vom Unternehmen für den Kunden erstellte Gegenstände.

„Dokumentation“ bezeichnet die allgemein verfügbaren und anwendbaren Bedienungsanleitungen, Versionshinweise und Benutzeranweisungen, die mit den Diensten geliefert werden und von der Gesellschaft von Zeit zu Zeit aktualisiert werden können.

„Datum des Inkrafttretens“ bezeichnet, sofern nicht anders auf dem Deckblatt, dem Bestellformular oder der Leistungsbeschreibung angegeben, das Datum der Unterzeichnung der Vereinbarung durch den Kunden.

„Elektronische Kommunikation“ bezeichnet jede Übertragung von Zeichen, Signalen, Texten, Bildern, Tönen, Daten oder Informationen jeglicher Art, die (ganz oder teilweise) elektronisch übermittelt und über den Abonnementdienst empfangen und/oder übertragen werden.

„Erweiterter Kundendienst“ bezeichnet die ergänzenden, kostenpflichtigen technischen Kundendienstleistungen, die dem Kunden im Rahmen des Abonnementdienstes oder des Hardwareverkaufs und -service gemäß den Bedingungen dieser Vereinbarung und der Kundendienst-SLA bereitgestellt werden.

„Ende der Lebensdauer“ (EOL) bezeichnet den Zeitpunkt, zu dem der OEM (Originalgerätehersteller) die Herstellung oder den Verkauf der betreffenden Hardware oder Geräte einstellt. Diese Termine werden vom OEM festgelegt und mitgeteilt.

Ausnahmen können unter anderem aufgrund eines Lieferantenwechsels oder zahlreicher Einheiten mit Qualitätsmängeln auftreten.

„Ende des Supports“ (EOS) bedeutet, dass das Unternehmen die aktive Entwicklung oder den technischen Support für

Softwareprodukte oder -technologien, Hardware, Geräte usw. einstellt.

„Exportrecht“ bezeichnet die geltenden Exportkontrollgesetze und -vorschriften des Landes, in dem das Unternehmen und/oder der Kunde ansässig sind.

„Gebühren“ bezeichnet die auf der Titelseite, im Bestellformular und/oder in der Leistungsbeschreibung für die Erbringung der Dienstleistungen festgelegten Gebühren. Abonnementgebühren, Hardware-Gebühren und Honorare sind entsprechend auszulegen.

„Ereignis höherer Gewalt“ bezeichnet in Bezug auf eine der Parteien alle Umstände, die außerhalb der zumutbaren Kontrolle dieser Partei liegen, einschließlich (aber nicht beschränkt auf) höhere Gewalt, Kriegshandlungen, Gesetze oder Maßnahmen einer Regierung, Epidemien oder Pandemien, Aufstände, Streiks, Aussperrungen, Arbeitskämpfe oder Arbeitsunruhen, Unfälle, Ausfälle von Anlagen oder Maschinen, Feuer oder Überschwemmungen, ungewöhnliche physikalische oder elektrische Belastungen oder Ausfälle oder Schwankungen der Stromversorgung, der Klimaanlage oder der Feuchtigkeitsregelung oder andere Faktoren, denen die Dienstleistungen ausgesetzt sind.

„Hardware“ bezeichnet Hardwareprodukte, die dem Kunden im Rahmen des Hardwareverkaufs und der Hardwareleistungen bereitgestellt werden.

„Hardwareverkauf und -dienstleistungen“ bezeichnet die Bereitstellung der Hardware und der damit verbundenen Dienstleistungen für den Kunden, wie auf der Titelseite, im Bestellformular und/oder in der Leistungsbeschreibung näher beschrieben, vorbehaltlich der Bestimmungen dieser Vereinbarung und der zusätzlichen Bedingungen in Anhang 3 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

„Internet“ bezeichnet das globale System miteinander verbundener Computernetzwerke, das die Internetprotokollsuite (TCP/IP) für die Kommunikation zwischen Netzwerken und Geräten verwendet.

„IPR“ oder „geistiges Eigentumsrecht“ bezeichnet Patente, Marken, Dienstleistungsmarken, eingetragene Geschmacksmuster, Anmeldungen für eines dieser Rechte, Gebrauchsmuster, Handels- und Firmennamen (einschließlich Internet-Domainnamen und E-Mail-Adressen), nicht eingetragene Handels- und Dienstleistungsmarken, Urheberrechte, Know-how, Datenbankrechte, Rechte an Geschmacksmustern und Erfindungen sowie Rechte gleicher oder ähnlicher Art weltweit.

„Standort“ bezeichnet den vom Kunden angegebenen Standort, auf den in der Deckblatt, dem Bestellformular und/oder der Leistungsbeschreibung Bezug genommen wird, je nach Anwendbarkeit.

„Modul“ bezeichnet die im Rahmen des Abonnementdienstes verfügbaren Softwaremodule, wie auf

dem Deckblatt oder dem Bestellformular angegeben, je nach Anwendbarkeit.

„Bestellformular“ bezeichnet das vom Kunden und dem Unternehmen unterzeichnete Bestelldokument, in dem der Umfang und die Gebühren für die Dienstleistungen festgelegt sind.

„Professionelle Dienstleistungen“ bezeichnet Beratungs-, Onboarding-, Implementierungs-, Installations-, Integrations-, Anpassungs-, Entwicklungs- und/oder Schulungsdienstleistungen, die dem Kunden gemäß der Beschreibung auf dem geltenden Deckblatt, im Bestellformular und/oder in der Leistungsbeschreibung vorbehaltlich den Bedingungen dieser Vereinbarung und den zusätzlichen Bedingungen in Anhang 4 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen erbracht werden.

„Anhang“ bezeichnet das/die diesem Standardvertrag beigefügte(n) Dokument(e), in dem/denen die zusätzlichen Bedingungen für bestimmte Arten von Dienstleistungen beschrieben sind.

„Sicherheitspraktiken“ bezeichnet die Informationssicherheitspraktiken des Unternehmens für den Abonnementdienst in ihrer jeweils gültigen Fassung.

„Dienstleistungen“ bezeichnet, soweit zutreffend, den Abonnementdienst, den Inhaltsdienst, den Hardwareverkauf und -service, den professionellen Service und alle anderen Dienstleistungen, die dem Kunden gemäß der Beschreibung auf der Titelseite, im Bestellformular und/oder in der Leistungsbeschreibung bereitgestellt werden.

„Spezifikation“ bezeichnet die detaillierte Beschreibung der Designs, Anforderungen, Parameter, Einschränkungen und Bestimmungen der Funktionalität des Abonnementdienstes oder des Hardwareverkaufs und -service, wie in der Deckblatt, dem Bestellformular, der Leistungsbeschreibung oder in der relevanten Dokumentation näher angegeben.

„Standard-Kundendienst“ bezeichnet die standardmäßigen technischen Kundendienstleistungen, die dem Kunden im Rahmen des Abonnementdienstes oder des Hardwareverkaufs und -service gemäß den Bedingungen dieser Vereinbarung und der Kundendienst-SLA bereitgestellt werden.

„Leistungsbeschreibung“ oder „SOW“ bezeichnet das vom Kunden und dem Unternehmen unterzeichnete Auftragsdokument, in dem der Umfang und die Gebühren für die professionellen Dienstleistungen festgelegt sind.

„Abonnement“ bezeichnet die dem Kunden gewährten Rechte, die den Benutzern den Zugriff auf den Abonnementdienst und dessen Nutzung während der Laufzeit gemäß den Bedingungen der Vereinbarung berechtigen.

„Abonnementdienst“ bezeichnet den Zugang zu der firmeneigenen Online-Geschäftsanwendungssuite des Unternehmens und allen auf dem Deckblatt oder dem Bestellformular angegebenen Modulen, vorbehaltlich der Bedingungen dieser Vereinbarung und der zusätzlichen Bedingungen in Anhang 1 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

„Laufzeit“ bezeichnet zusammen die Erstlaufzeit und die Verlängerungslaufzeit, wie in Abschnitt 4.1 dieser Vereinbarung näher beschrieben.

„Anwendungen von Drittanbietern“ bezeichnet Anwendungen, Integrationen oder Dienste, die von einer anderen Partei als dem Unternehmen bereitgestellt werden und mit dem Abonnementdienst zusammenarbeiten.

„Eingebettete Drittanbieteranwendung“ bezeichnet Drittanbieteranwendungen, die in den Abonnementdienst eingebettet sind, wie in Anhang 1 näher beschrieben.

„Inhaltprodukt eines Dritten“ bezeichnet alle Inhalte Dritter, die dem Kunden bereitgestellt und über das Unternehmen als Teil der Inhaltsdienste lizenziert werden.

„Drittanbieter-Inhaltsbedingungen“ bezeichnet alle zusätzlichen Endnutzerbedingungen für die Nutzung des Drittanbieter-Inhaltsprodukts, soweit zutreffend.

„Benutzer“ bezeichnet, soweit zutreffend, die eindeutig identifizierte Person, die beim Kunden beschäftigt oder unter Vertrag steht und vom Kunden zur Nutzung des Abonnementdienstes gemäß den Angaben auf dem Deckblatt oder dem Bestellformular berechtigt ist.

2. GELTUNGSBEREICH DER VEREINBARUNG

Die Vereinbarung legt die Bedingungen fest, unter denen das Unternehmen dem Kunden (und gegebenenfalls seinen verbundenen Unternehmen) die in der Deckblatt, dem Bestellformular oder der Leistungsbeschreibung näher bezeichneten Dienste bereitstellt. Die Vereinbarung ist nicht exklusiv, und keine Bestimmung dieser Vereinbarung beabsichtigt oder begründet eine exklusive Vereinbarung mit dem Unternehmen. Aufgegebene und angenommene Bestellungen sind nicht stornierbar und nicht erstattungsfähig.

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten ausschließlich für Verträge mit Unternehmen im Sinne des § 1 UGB; die Anwendung gegenüber Verbrauchern im Sinne des § 1 KSchG ist ausdrücklich ausgeschlossen.

3. ALLGEMEINE VERPFLICHTUNGEN

3.1. Verantwortlichkeiten des Unternehmens. Das Unternehmen (i) stellt sicher, dass die Dienstleistungen allen geltenden Gesetzen und Vorschriften entsprechen; (ii) erbringt die Dienstleistungen auf professionelle Weise mit der gebotenen Sachkenntnis und Sorgfalt; und (iii) ist dafür verantwortlich, die für die Erbringung der Dienstleistungen

gemäß dieser Vereinbarung erforderlichen Ressourcen, Werkzeuge und Lizenzen bereitzustellen.

3.2. Pflichten des Kunden. Der Kunde ist verpflichtet, (i) mit dem Unternehmen in angemessener Weise zusammenzuarbeiten und die für die Erbringung und Lieferung der Dienstleistungen erforderliche Unterstützung zu leisten; (ii) für die Einhaltung der Bedingungen der Vereinbarung durch die Nutzer verantwortlich zu sein; (iii) für die Richtigkeit, Qualität und Rechtmäßigkeit der Kundendaten verantwortlich zu sein; (iv) den unbefugten Zugriff auf oder die unbefugte Nutzung der Dienste verhindern; (v) die Dienste nur in Übereinstimmung mit den geltenden Gesetzen und Vorschriften nutzen; (vi) alle Hardware und Software, die Eigentum des Kunden sind und von ihm lizenziert wurden und mit den Diensten zusammenarbeiten, aufbewahren und warten; (vii) das Unternehmen unverzüglich über jeden unbefugten Zugriff auf oder jede unbefugte Nutzung der Dienste informieren; (viii) angemessenen Zugang zu den Räumlichkeiten, dem Netzwerk, der Technologie und der Hardware des Kunden zu gewähren, soweit dies für die Erbringung von Vor-Ort-Dienstleistungen erforderlich ist; und (ix) dafür verantwortlich zu sein, dass die Kundendaten für die Bedürfnisse und Sensibilitäten ihres Unternehmens, ihrer Mitarbeiter und Kunden geeignet sind, und für alle Ansprüche oder Haftungen im Zusammenhang mit den Kundendaten verantwortlich zu bleiben; (x) alle unsere Geräte mit ununterbrochener Stromversorgung und Netzwerkzugang zu versorgen; (xi) sofern nicht anders vereinbart, Inhalte und alle vom Kunden erstellten und auf Bildschirmen angezeigten Daten zu planen

3.3. Gegenseitige Verantwortlichkeiten. Jede Partei ist für ihre eigenen Daten, Dateien und Datensicherungen sowie für die Sicherungsfunktionalität verantwortlich (es sei denn, die Dienste umfassen ausdrücklich Sicherungsdienste; in diesem Fall ist das Unternehmen für alle vereinbarten Sicherungen verantwortlich). Jede Partei hat die andere Partei unverzüglich zu benachrichtigen, sobald sie Kenntnis von einer Verletzung der Verpflichtungen der anderen Partei aus dieser Vereinbarung erhält. In solchen Benachrichtigungen sind die Verletzung der anderen Partei und die möglichen Auswirkungen auf die Leistung der anderen Partei aus dieser Vereinbarung ausreichend detailliert anzugeben.

4. LAUFZEIT UND KÜNDIGUNG

4.1. Laufzeit. Die Laufzeit, dieser Vereinbarung ist gültig für Unternehmenskunden (B2B) und beginnt mit dem Datum des Inkrafttretens und dauert für den Zeitraum, der auf dem Deckblatt, dem Angebot, Auftrag, oder der Leistungsbeschreibung angegeben ist („Laufzeit“). Mit Ausnahme von einmaligen Leistungsbeschreibungen verlängert sich die Laufzeit für automatisch um jeweils ein (1) Jahr (jeweils eine „Verlängerungslaufzeit“), sofern nicht eine der Parteien der anderen Partei mindestens sechs (6) Monate vor Ablauf der Erstlaufzeit oder der Verlängerungslaufzeit schriftlich mitteilt, dass sie die Vereinbarung nicht verlängern wird. Das Unternehmen

behält sich das Recht vor, die Gebühren während der Verlängerungslaufzeit nach vorheriger Mitteilung an den Kunden zu erhöhen.

4.2. Aussetzung. Das Unternehmen behält sich das Recht vor, den Zugang des Kunden zu den Diensten und/oder deren Nutzung auszusetzen, wenn eine unbestrittene Zahlung fällig und unbezahlt ist und der Kunde diese Zahlung nicht innerhalb einer angemessenen Zahlungsfrist nach einer Zahlungsaufforderung leistet. Das Unternehmen kann den Zugang des Kunden oder der Nutzer zu den Diensten oder deren Nutzung aussetzen, wenn das Unternehmen Grund zu der Annahme hat, dass (i) eine erhebliche Gefahr für die Funktionalität, Sicherheit, Integrität oder Verfügbarkeit der Dienste oder von Inhalten, Daten oder Anwendungen in den Diensten besteht; (ii) der Kunde oder die Nutzer auf die Dienste zugreifen oder diese nutzen, um eine rechtswidrige Handlung zu begehen; oder (iii) ein Verstoß gegen die Nutzungsrichtlinien vorliegt. Soweit dies nach vernünftigem Ermessen möglich und gesetzlich zulässig ist, wird das Unternehmen den Kunden im Voraus über eine solche Aussetzung informieren. Das Unternehmen wird sich in angemessener Weise bemühen, die Dienste unverzüglich wiederherzustellen, nachdem es festgestellt hat, dass das Problem, das zur Aussetzung geführt hat, behoben ist. Während der Aussetzungsdauer stellt das Unternehmen dem Kunden die Kundendaten (in der Form, wie sie zum Zeitpunkt der Aussetzung vorlagen) zur Verfügung. Eine Aussetzung gemäß diesem Abschnitt entbindet den Kunden nicht von seiner Verpflichtung zur Zahlung gemäß dieser Vereinbarung. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass das Unternehmen gegenüber dem Kunden oder Dritten nicht für eine Aussetzung gemäß diesem Abschnitt 4.2 haftet.

4.3. Kündigung. Jede Partei kann diese Vereinbarung mit sofortiger Wirkung schriftlich gegenüber der anderen Partei kündigen, wenn: (i) die andere Partei gegen ihre Verpflichtungen aus dieser Vereinbarung verstößt und (sofern ein solcher Verstoß behoben werden kann) diesen Verstoß nicht innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Erhalt einer schriftlichen Mitteilung der nicht verstoßenden Partei behebt; (ii) die andere Partei in Insolvenz oder Konkurs gerät oder ihr normaler Geschäftsbetrieb eingestellt wird oder sie unter die Kontrolle eines von der Behörde bestellten Insolvenzverwalters gestellt wird; (iii) außer in Bezug auf Zahlungsverpflichtungen aus diesem Vertrag, wenn ein Ereignis höherer Gewalt die Erfüllung einer Verpflichtung einer der Parteien verzögert oder verhindert, gilt diese Nichterfüllung oder Verzögerung nicht als wesentliche Verletzung dieses Vertrags, sondern die betreffende Verpflichtung bleibt in vollem Umfang in Kraft und wirksam und ist so bald wie möglich nach Wegfall der Umstände, die die Nichterfüllung oder Verzögerung verursacht haben, zu erfüllen oder zu erbringen, wobei jedoch gilt, dass die andere Partei diese Vereinbarung mit einer Frist von dreißig (30) Tagen schriftlich kündigen kann, wenn die betreffende Partei mehr als dreißig (30) Tage an der Erfüllung ihrer Verpflichtungen aus dieser Vereinbarung gehindert oder verzögert ist.

4.4. Auswirkungen der Kündigung. Bei Kündigung oder Ablauf dieser Vereinbarung: (i) bleiben die anwendbaren Bestimmungen der Abschnitte 4 bis 15 bestehen und bleiben in vollem Umfang in Kraft und wirksam; (ii) hat der Kunde die Nutzung der Dienste unverzüglich einzustellen, und der Zugang zu den Diensten wird gesperrt; (iii) gibt das Unternehmen auf schriftliche Anfrage des Kunden die Kundendaten in einem vom Unternehmen festgelegten Format und auf einem vom Unternehmen festgelegten Datenträger zurück, sofern keine solche Anfrage erfolgt, werden die Kundendaten gemäß den Datenaufbewahrungsrichtlinien des Unternehmens aufbewahrt oder vernichtet; (iv) wird diese Vereinbarung durch das Unternehmen aufgrund eines Verstoßes des Kunden gekündigt, werden alle Beträge, die ohne eine Kündigung dieser Vereinbarung vor Ablauf der Laufzeit fällig geworden wären, sofort fällig und zahlbar an das Unternehmen; und (v) Wenn eine Leistungsbeschreibung ohne eine solche Kündigung nicht abgelaufen wäre, bleibt diese Leistungsbeschreibung (und diese Vereinbarung nur in Bezug auf diese Leistungsbeschreibung) bis zur Fertigstellung der Leistungen gemäß dieser Leistungsbeschreibung bestehen, vorausgesetzt, dass das Unternehmen berechtigt ist, diese Leistungsbeschreibung zu kündigen, wenn es diese Vereinbarung wegen einer Verletzung gekündigt hat. Eine Kündigung dieser Vereinbarung lässt alle anderen Rechte oder Rechtsmittel, die einer Partei gemäß dieser Vereinbarung oder nach Gesetz zustehen, unberührt. Das Unternehmen kann für Übergangsleistungen, die schriftlich zu vereinbaren sind, eine Gebühr erheben.

5. GEBÜHREN UND ZAHLUNG

Sofern nicht anders vereinbart, werden die Gebühren und Aufwendungen für die Leistungen auf dem Deckblatt, dem Bestellformular oder der Leistungsbeschreibung festgelegt und sind vom Kunden an das Unternehmen in der dort angegebenen Währung am oder vor dem Fälligkeitstag zu zahlen. Sofern nicht schriftlich anders vereinbart, sind alle Rechnungen innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Rechnungsdatum zu begleichen. Ohne Einschränkung anderer der Gesellschaft zustehender Rechtsmittel behält sich die Gesellschaft für den Fall, dass der Kunde eine gemäß dieser Vereinbarung fällige Zahlung nicht leistet, das Recht vor, (i) die Dienste und/oder die Liefergegenstände ganz oder teilweise vorübergehend auszusetzen und (ii) vom Kunden die Zahlung von Zinsen in Höhe von neun Komma zwei Prozent (9,2 %) p. a. über dem Basiszinssatz oder in dem gesetzlich zulässigen Höchstmaß zu verlangen, wobei diese Zinsen auf Verlangen zu zahlen sind. Während der vorübergehenden Aussetzung fallen die Gebühren weiterhin an, und der Kunde hat alle vor der Wiederaufnahme der Dienste fälligen und zahlbaren Gebühren zu entrichten. Die Gebühren enthalten keine lokalen, provinziellen, bundesstaatlichen oder ausländischen Steuern, Mehrwertsteuern, Abgaben oder Zölle jeglicher Art („Steuern“). Der Kunde ist für die Zahlung aller anfallenden Steuern verantwortlich. Wenn das Unternehmen gesetzlich verpflichtet ist, Steuern zu zahlen oder einzuziehen, für die der Kunde gemäß diesem Abschnitt verantwortlich ist, wird

der entsprechende Betrag dem Kunden in Rechnung gestellt und ist von diesem zu zahlen, es sei denn, der Kunde legt dem Unternehmen eine gültige Steuerbefreiungsbescheinigung vor, die von der zuständigen Steuerbehörde ausgestellt wurde. Ist ein Abzug oder eine Einbehaltung erforderlich, hat der Kunde den zusätzlichen Betrag zu zahlen, der sicherstellt, dass der von der Gesellschaft erhaltene Nettobetrag dem vollen Betrag entspricht, den sie ohne diesen Abzug oder diese Einbehaltung erhalten hätte. **Sofern nicht schriftlich anders vereinbart, werden die Gebühren und Beratungssätze jährlich um einen Betrag erhöht, der dem prozentualen Anstieg des Verbraucherpreisindex (VPI) (je nach Anwendbarkeit) des vorangegangenen Kalenderjahres entspricht.**

5.1 Rechnungsstellung:

A. Abonnementdienste: Die Rechnungsstellung für Abonnements beginnt mit der Installation der Kundensysteme. Sollte sich die Installation aufgrund von Umständen, die außerhalb der Kontrolle des Unternehmens liegen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf fehlenden Internetzugang auf Seiten des Kunden, verzögern oder fehlschlagen, behält sich das Unternehmen das Recht vor, die Abrechnung des Abonnements unabhängig vom Installationsstatus zu beginnen.

B. Hardware-Dienstleistungen: Das Unternehmen (Zeta) stellt Rechnungen auf der Grundlage der folgenden Meilenstein-Struktur aus:

- i. 50 % im Voraus bei Ausstellung der Bestellung oder Auftragsbestätigung und
- ii. 50 % bei Lieferung der Hardware.

Das Unternehmen kann die Standardzahlungsbedingungen nach vorheriger schriftlicher Mitteilung an den Kunden ändern, um den besonderen Spezifikationen, Beschaffungsvorlaufzeiten und finanziellen Verpflichtungen im Zusammenhang mit hochwertiger, kundenspezifisch konfigurierter oder speziell bestellter Hardware Rechnung zu tragen. Eine solche Änderung der Zahlungsbedingungen kann eine vollständige Vorauszahlung beinhalten. Der Kunde verpflichtet sich, alle vom Unternehmen schriftlich mitgeteilten geänderten Zahlungsbedingungen einzuhalten.

C. Professionelle Dienstleistungen: Für Installationsdienstleistungen werden Rechnungen nach Abschluss der Installation ausgestellt. Für andere professionelle Dienstleistungen werden Rechnungen ausgestellt.

5.2 Auswirkungen von Wechselkursschwankungen. Die Parteien erkennen an, dass einige Projekte in mehr als einem Land durchgeführt werden können und dass die von diesen Ländern verwendeten Währungen variieren und während der Laufzeit dieser Vereinbarung Wertschwankungen unterliegen können. Auf dem Deckblatt wird der Basiswechselkurs für alle anderen Währungen als die Standardwährung angegeben, in der die Kosten für die Dienstleistungen anfallen. Das Unternehmen berechnet für diese Dienstleistungen eine Währungsumrechnungsdifferenz, die durch Vergleich des Basiswechselkurses mit dem Devisenkassakurs der Sveriges Riksbank am letzten Werktag vor Ausstellung der jeweiligen

Rechnung ermittelt wird. Etwaige daraus resultierende Mehrkosten werden dem Kunden in Rechnung gestellt.

5.3 Sonstige Kosten.

A. Erstattung für Verzögerungen und Nebenkosten

Das Unternehmen behält sich das Recht vor, vom Kunden eine Erstattung zu verlangen für:

- i. alle angemessenen tatsächlichen Kosten und Aufwendungen, die durch Verzögerungen entstehen, die darauf zurückzuführen sind, dass die Räumlichkeiten des Kunden zum vereinbarten Zeitpunkt der Installation der Produkte und der Hardware nicht verfügbar sind. Diese Kosten und Aufwendungen können unter anderem Arbeits-, Transport- und Lagerkosten umfassen.
- ii. alle Nebenkosten, einschließlich Parkgebühren und anderer damit verbundener Aufwendungen, die aufgrund der Verzögerung in angemessener Höhe entstanden sind.

B. Frachtkosten

Das Unternehmen behält sich das Recht vor, dem Kunden alle Frachtkosten für die Lieferung und Installation der Produkte und Hardware in Rechnung zu stellen. Diese Kosten umfassen eine angemessene Marge zur Deckung der Verwaltungs- und Bearbeitungskosten. Die gesamten Frachtkosten werden der Rechnung des Kunden hinzugefügt und sind zu den gleichen Bedingungen wie der Hauptvertrag zu bezahlen. Die Frachtkosten betragen bis zu 3 % des Hardwarepreises. Beispielsweise würden für eine Bestellung von Hardware im Wert von 1 Mio. EURO Frachtkosten in Höhe von 30.000 EURO anfallen.

C. Projektmanagementgebühren

Das Unternehmen behält sich das Recht vor, dem Kunden Projektmanagementstunden in Höhe von bis zu 15 % des Auftragswerts in Rechnung zu stellen. Der endgültige Prozentsatz hängt von der Komplexität des Projekts ab. Diese Kosten werden der Rechnung des Kunden hinzugerechnet und sind zu den gleichen Bedingungen wie der Hauptvertrag zu zahlen. Die Projektmanagementleistungen umfassen unter anderem Planung, Terminierung, Koordination, Kommunikation, Verwaltungskosten, Berichterstattung, Risikomanagement usw.

6. EIGENTUMSRECHTE

6.1. Eigentum an den Kundendaten. Zwischen dem Unternehmen und dem Kunden liegen alle Eigentums- und geistigen Eigentumsrechte an den Kundendaten ausschließlich beim Kunden. Der Kunde erkennt an und stimmt zu, dass das Unternehmen im Zusammenhang mit der Bereitstellung der Dienste die Kundendaten für einen

Zeitraum speichern und aufbewahren darf, der den Standardgeschäftsprozessen des Unternehmens für die Dienste entspricht. Nach Ablauf oder Beendigung der Vereinbarung oder eines Kundenkontos, falls zutreffend, kann das Unternehmen die entsprechenden Kundenkonten deaktivieren und alle darin enthaltenen Daten, im Einklang mit DSGVO Art. 28, löschen. Der Kunde gewährt dem Unternehmen das Recht, die Kundendaten zu hosten, zu verwenden, zu verarbeiten, anzuzeigen und zu übertragen, um die Dienste gemäß und in Übereinstimmung mit dieser Vereinbarung bereitzustellen.

6.2. Geistige Eigentumsrechte des Unternehmens. Alle Rechte, Titel und Interessen an den Diensten (einschließlich, aber nicht beschränkt auf alle geistigen Eigentumsrechte daran und alle Änderungen, Erweiterungen, Anpassungen, Skripte oder andere abgeleitete Werke der vom Unternehmen bereitgestellten oder entwickelten Dienste) sowie alles, was vom Unternehmen oder in dessen Auftrag im Rahmen dieser Vereinbarung entwickelt oder geliefert wird, sind ausschließliches Eigentum des Unternehmens oder seiner Lizenzgeber. Sofern in dieser Vereinbarung nicht anders angegeben, übertragen die dem Kunden gewährten Rechte keine ausdrücklichen oder stillschweigenden Rechte an den Diensten oder Eigentumsrechte an den Diensten oder daran liegende geistige Eigentumsrechte. Alle Rechte an den Diensten oder dem geistigen Eigentum des Unternehmens, die nicht ausdrücklich in dieser Vereinbarung gewährt werden, bleiben dem Unternehmen vorbehalten.

6.3. Marken. Die Dienstleistungsmarken, Marken, Logos und Produkt- und Dienstleistungsnamen des Unternehmens sind Marken des Unternehmens (die „Unternehmensmarken“). Der Kunde verpflichtet sich, die Firmenzeichen des Unternehmens ohne die ausdrückliche vorherige schriftliche Genehmigung des Unternehmens in keiner Weise anzuzeigen oder zu verwenden. Die Marken, Logos und Dienstleistungsmarken von Drittanbietern von Anwendungen („Marken“) sind Eigentum dieser Dritten. Der Kunde ist nicht berechtigt, diese Marken ohne die vorherige schriftliche Zustimmung dieser Dritten zu verwenden.

6.4. Feedback. Der Kunde gewährt dem Unternehmen ein gebührenfreies, weltweites, unbefristetes, unwiderrufliches und übertragbares Recht, alle Vorschläge, Verbesserungswünsche, Empfehlungen, Korrekturen oder sonstigen Rückmeldungen oder Informationen, die vom Kunden oder von Nutzern im Zusammenhang mit dem Betrieb oder der Funktionalität der Dienste bereitgestellt werden, zu verwenden, zu ändern, zu verbreiten und in die Dienste zu integrieren (ohne jegliche Nennung der Quelle).

7. VERTRAULICHKEIT

7.1. Verpflichtungen. Bei der Erfüllung ihrer Verpflichtungen aus dieser Vereinbarung können die Parteien vertrauliche Informationen aneinander weitergeben. Vorbehaltlich der nachstehenden Bestimmungen ist jede Partei verpflichtet, alle vertraulichen Informationen der anderen Partei streng vertraulich zu behandeln, sie ohne vorherige schriftliche Zustimmung der anderen Partei nicht an Dritte

weiterzugeben und sicherzustellen, dass die Kenntnis dieser vertraulichen Informationen der anderen Partei ausschließlich auf ihre Mitarbeiter, Vertreter, verbundenen Unternehmen oder Subunternehmer beschränkt bleibt, die diese Kenntnisse im Rahmen ihrer normalen Tätigkeit oder ihres Auftrags für die Zwecke dieser Vereinbarung benötigen. Unbeschadet anderer Rechte oder Rechtsmittel, die der offenlegenden Partei zustehen, erkennen beide Parteien an und vereinbaren, dass Schadensersatz möglicherweise kein angemessener Rechtsbehelf für eine Verletzung der Vertraulichkeit durch den Empfänger ist und dass die offenlegende Partei ohne Nachweis eines besonderen Schadens Anspruch auf Unterlassungsansprüche, spezifische Leistungen und andere angemessene Rechtsbehelfe für jede drohende oder tatsächliche Verletzung einer solchen Bestimmung durch den Empfänger hat.

7.2. Ausnahmen. Die vorstehenden Bestimmungen gelten nicht für vertrauliche Informationen, (i) die vor ihrem Erhalt von einer Partei ohne jegliche Einschränkung hinsichtlich ihrer Offenlegung oder Verwendung im Besitz der anderen Partei waren, oder (ii) die der empfangenden Partei später ohne Vertraulichkeitsverpflichtung von einem Dritten offengelegt werden, der sie nicht direkt oder indirekt von der anderen Partei erhalten hat, oder (iii) die ohne Zutun oder Verschulden der empfangenden Partei allgemein zugänglich werden, oder (iv) deren Offenlegung gesetzlich oder durch eine zuständige Behörde vorgeschrieben ist (jedoch nur in dem Umfang, in dem eine solche Offenlegung vorgeschrieben ist, und vorbehaltlich einer vorherigen Ankündigung, sofern dies gesetzlich zulässig ist), oder (v) die von der anderen Partei unabhängig und ohne Verletzung der hierin enthaltenen Vertraulichkeitsverpflichtungen entwickelt wurden.

8. DATENSCHUTZ

8.1. Einhaltung. Jede Partei hat die geltenden Datenschutzgesetze einzuhalten. Soweit das Unternehmen als Auftragsverarbeiter im Auftrag des Kunden handelt, gelten für die Zwecke dieser Vereinbarung: (a) als Art der personenbezogenen Daten und Kategorien der betroffenen Personen: Benutzernamen und Kontaktdaten wie die geschäftliche E-Mail-Adresse und die geschäftliche Telefonnummer der Benutzer; und (b) die Art/der Zweck der Verarbeitung besteht darin, dem Unternehmen die Erbringung der Dienste (die Gegenstand der Verarbeitung sind) zu ermöglichen, und die Dauer der Verarbeitung entspricht der Laufzeit dieser Vereinbarung. Das Unternehmen ist verpflichtet: (i) die personenbezogenen Daten nur in dem Umfang zu verarbeiten, der für die hierin genannten Zwecke erforderlich ist, gemäß den schriftlichen Anweisungen des Kunden und diesem Abschnitt 8; (ii) geeignete technische und organisatorische Maßnahmen gemäß den Datenschutzgesetzen zu ergreifen, um ein Sicherheitsniveau zu gewährleisten, das den Risiken einer solchen Verarbeitung angemessen ist; (iii) die Datenschutzgesetze einzuhalten, falls das Unternehmen die personenbezogenen Daten außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums übermitteln muss; (iv) sicherzustellen,

dass alle Mitarbeiter oder andere Personen, die zur Verarbeitung der personenbezogenen Daten befugt sind, angemessenen Geheimhaltungspflichten unterliegen; (v) Dritten die Erfüllung ihrer Verpflichtungen aus dieser Vereinbarung ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Kunden und für die Zwecke dieses Abschnitts 8 nicht zu gestatten, wobei die Parteien vereinbaren, dass das Unternehmen seinen Hosting-Anbieter mit der Erfüllung seiner Verpflichtungen gemäß dieser Vereinbarung beauftragen kann; (vi) den Kunden auf dessen Kosten bei der Erfüllung seiner Verpflichtungen in Bezug auf Anfragen und Beschwerden der betroffenen Personen zu unterstützen; (vii) bei Beendigung oder Ablauf dieser Vereinbarung alle personenbezogenen Daten zu vernichten oder (gemäß den Anweisungen des Kunden) zurückzugeben und alle vorhandenen Kopien dieser Daten zu löschen.

8.2. Einwilligung. Der Kunde gewährleistet, dass er über die erforderliche Befugnis und Einwilligung aller betroffenen Personen verfügt, damit das Unternehmen diese personenbezogenen Daten gemäß dieser Vereinbarung verwenden und verarbeiten kann. Der Kunde stellt das Unternehmen von allen Kosten, Ansprüchen, Forderungen, Aufwendungen und Verbindlichkeiten jeglicher Art frei, die sich aus oder im Zusammenhang mit Ansprüchen ergeben, die aus einer Verletzung der vorstehenden Gewährleistung durch den Kunden entstehen.

9. GEWÄHRLEISTUNG

9. Allgemeine Gewährleistungen. Jede Partei erklärt, dass sie diese Vereinbarung rechtswirksam abgeschlossen hat und dazu befugt und bevollmächtigt ist. Das Unternehmen gewährleistet, dass es während der Laufzeit die Dienste mit der in allen wesentlichen Punkten handelsüblichen Sorgfalt und Fachkenntnis gemäß der Dokumentation erbringen wird. Alle spezifischen Gewährleistungen, die für den Abonnementdienst, den Hardwareverkauf und -service, den Inhaltsdienst und den professionellen Service gelten, sind in der jeweiligen Anlage näher beschrieben. Wenn die für den Kunden erbrachten Dienste nicht wie gewährleistet erbracht wurden, muss der Kunde das Unternehmen unverzüglich schriftlich über die Mängel der Dienste informieren.

9.2. Haftungsausschluss. SOWEIT GESETZLICH NICHT UNZULÄSSIG, SIND DIE OBEN GENANNTEN GEWÄHRLEISTUNGEN AUSSCHLIESSLICH UND ES GIBT KEINE WEITEREN AUSDRÜCKLICHEN ODER STILLSCHWEIGENDEN GEWÄHRLEISTUNGEN ODER BEDINGUNGEN, EINSCHLIESSLICH FÜR SOFTWARE, HARDWARE, SYSTEME, NETZWERKE, UMGEBUNGEN, DER MARKTGÄNGIGKEIT, DER ZUFRIEDENSTELLENDE QUALITÄT, DER EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK ODER DER NICHTVERLETZUNG VON RECHTEN DRITTER. DAS UNTERNEHMEN ÜBERNIMMT KEINE GEWÄHR DAFÜR, DASS DIE DIENSTLEISTUNGEN FEHLERFREI ODER UNTERBRECHUNGSFREI ERBRACHT WERDEN, DASS DAS UNTERNEHMEN ALLE FEHLER DER DIENSTLEISTUNGEN BEHEBT ODER DASS DIE DIENSTLEISTUNGEN DEN ANFORDERUNGEN ODER ERWARTUNGEN DES KUNDEN ENTSPRECHEN. DAS UNTERNEHMEN IST NICHT

VERANTWORTLICH FÜR PROBLEME IM ZUSAMMENHANG MIT DER LEISTUNG, DEM BETRIEB ODER DER SICHERHEIT DER DIENSTLEISTUNGEN, DIE AUS DEN KUNDENDATEN ODER ANWENDUNGEN ODER DIENSTLEISTUNGEN VON DRITTANBIETERN ENTSTEHEN.

9.3. Ausschließliche Rechtsmittel. Bei Verstößen gegen die Gewährleistung besteht der einzige Rechtsbehelf des Kunden und die gesamte Haftung des Unternehmens in der Behebung der mangelhaften Leistungen, die den Verstoß gegen die Gewährleistung verursacht haben, oder, falls das Unternehmen den Mangel nicht in wirtschaftlich vertretbarer Weise beheben kann, kann der Kunde die mangelhaften Leistungen schriftlich kündigen und das Unternehmen erstattet dem Kunden die Gebühren für die gekündigten Leistungen, die der Kunde dem Unternehmen für den Zeitraum nach dem Datum des Inkrafttretens der Kündigung im Voraus gezahlt hat (anteilig).

10. HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG

10.1. KEINE BESTIMMUNG DIESER VEREINBARUNG SCHRÄNKT DIE HAFTUNG EINER PARTEI FÜR FOLGENDES EIN ODER SCHLIESST DIESE AUS: (A) TOD ODER PERSONENSCHÄDEN, DIE DURCH FAHRLÄSSIGKEIT DER PARTEI ODER DERER MITARBEITER, VERTRETER ODER UNTERAUFTRAGNEHMER VERURSACHT WURDEN; (B) BETRUG ODER BETRÜGERISCHE FALSCHDARSTELLUNG; ODER (C) JEGLICHE ANDERE HAFTUNG, DIE NACH GELTENDEM RECHT NICHT BESCHRÄNKT ODER AUSGESCHLOSSEN WERDEN KANN.

10.2. VORBEHALTLICH DES VORSTEHENDEN HAFTEN KEINE DER PARTEIEN ODER IHRE VERBUNDENEN UNTERNEHMEN ODER PARTNER UNTER KEINEN UMSTÄNDEN FÜR: (A) ENTGANGENE GEWINNE; ODER (B) GESCHÄFTSVERLUSTE; ODER (C) VERMINDERUNG DES FIRMENWERTS UND/ODER ÄHNLICHE VERLUSTE; ODER (D) VERLUST VON ERWARTETEN EINSPARUNGEN; ODER (E) VERTRAGSVERLUSTEN; ODER (F) NUTZUNGSAusFALLen; ODER (G) VERLUST ODER BESCHÄDIGUNG VON DATEN ODER INFORMATIONEN; ODER (H) BESONDERE, INDIREKTE ODER FOLGESCHÄDEN ODER REINE WIRTSCHAFTLICHE VERLUSTE, KOSTEN, SCHÄDEN, GEBÜHREN ODER AUFWENDUNGEN.

10.3. VORBEHALTLICH DES VORSTEHENDEN IST DIE GESAMTHAFTUNG EINER PARTEI (ODER IHRER VERBUNDENEN UNTERNEHMEN ODER PARTNER) GEGENÜBER DER ANDEREN PARTEI, OB AUS VERTRAG, UNERLAUBTER HANDLUNG (EINSCHLIESSLICH FAHRLÄSSIGKEIT), RÜCKERSTATTUNG, VERLETZUNG GESETZLICHER PFLICHTEN ODER ANDERWEITIG, DIE SICH AUS ODER IM ZUSAMMENHANG MIT DER VEREINBARUNG ERGEBEN, (SOWEIT ZULÄSSIG) AUF DIE IN DEN VORANGEGANGENEN ZWÖLF (12) MONATEN GEZAHLTEN GEBÜHREN BESCHRÄNKTE, (A) FÜR ABONNEMENTDIENSTE FÜR ANSPRÜCHE IM ZUSAMMENHANG MIT DEN ABONNEMENTDIENSTEN, ODER (B) FÜR INHALTSDIENSTE FÜR ANSPRÜCHE IM ZUSAMMENHANG MIT DEN INHALTSDIENSTEN ODER (C) FÜR HARDWARE-VERKÄUFE

UND -DIENSTLEISTUNGEN FÜR ANSPRÜCHE IM ZUSAMMENHANG MIT DEN HARDWARE-VERKÄUFE UND -DIENSTLEISTUNGEN ODER (D) FÜR PROFESSIONELLE DIENSTLEISTUNGEN FÜR ANSPRÜCHE IM ZUSAMMENHANG MIT DEN PROFESSIONELLEN DIENSTLEISTUNGEN.

11. SCHADENSERSATZ

11.1. Freistellung des Unternehmens. Das Unternehmen stellt den Kunden von allen berechtigten Ansprüchen Dritter frei, die darauf beruhen, dass die Gewährung eines Rechts an den Abonnementdienst oder dessen Zugang und Nutzung durch den Kunden und seine Nutzer oder die im Rahmen der professionellen Dienstleistungen bereitgestellten Leistungen eine gültige Marke, ein Urheberrecht, ein Patent oder andere Eigentumsrechte verletzt, und zahlt alle rechtskräftigen Urteile oder vom Unternehmen ausgehandelten Vergleichszahlungen.

11.2. Freistellung des Kunden. Der Kunde stellt das Unternehmen von allen berechtigten Ansprüchen Dritter frei, die sich aus vorsätzlichem Fehlverhalten des Kunden, Verstößen gegen geltendes Recht, Verstößen gegen die Nutzungsrichtlinien oder Ansprüchen wegen Verletzung der Kundendaten ergeben.

11.3. Bedingungen. Die Verpflichtungen der entschädigenden Partei gemäß diesem Abschnitt setzen voraus, dass die entschädigte Partei der anderen Partei (i) unverzüglich schriftlich über alle Ansprüche informiert, (ii) ihr die alleinige und ausschließliche Kontrolle über die Abwehr und Beilegung des Anspruchs überlässt und (iii) ihr jede Zusammenarbeit gewährt, die die entschädigende Partei im Hinblick auf die Abwehr oder Beilegung des Anspruchs vernünftigerweise verlangen kann. Die entschädigende Partei verteidigt sich gegen alle Ansprüche mit einem Rechtsbeistand ihrer Wahl und begleicht diese Ansprüche nach eigenem Ermessen. Die entschädigte Partei kann sich mit einem Rechtsbeistand ihrer Wahl und auf eigene Kosten an der Verteidigung beteiligen. Die entschädigte Partei wird ohne die ausdrückliche schriftliche Zustimmung der entschädigenden Partei keine Haftung anerkennen, keine Position einnehmen, die der entschädigenden Partei nachteilig oder entgegensteht, oder anderweitig versuchen, Ansprüche oder Klagen beizulegen.

11.4. Ausschließliche Rechtsmittel. Wenn nach alleinigem Ermessen des Unternehmens eine Klage wegen Verletzung geistigen Eigentums begründet sein könnte, kann das Unternehmen nach eigenem Ermessen (i) den Abonnementdienst oder die Liefergegenstände so ändern, dass keine Verletzung mehr vorliegt, (ii) alle erforderlichen Lizenzen einholen oder (iii) den betroffenen Gegenstand durch einen anderen ersetzen, der in Funktion und Leistung angemessen gleichwertig ist. Wenn das Unternehmen nach eigenem Ermessen feststellt, dass keine dieser Alternativen angemessen verfügbar ist, kann das Unternehmen nach vorheriger Ankündigung die angeblich rechtsverletzenden Dienste einstellen und vom Kunden verlangen, die Nutzung dieser Dienste einzustellen. Das Unternehmen erstattet dem

Kunden die Gebühren für die eingestellten Dienste, die der Kunde für den Zeitraum nach dem Datum des Inkrafttretens der Kündigung im Voraus an das Unternehmen gezahlt hat (anteilig).

11.5. Ausschlüsse. Das Unternehmen ist gemäß Abschnitt 11.1 nicht verpflichtet, und der Kunde stellt das Unternehmen von allen Ansprüchen Dritter frei, die sich ergeben aus: (i) den Kundendaten oder der Einhaltung der Entwürfe, Spezifikationen, Anweisungen oder technischen Informationen des Kunden oder seiner Vertreter durch das Unternehmen; (ii) Änderungen am Abonnementdienst oder den Liefergegenständen, die nicht vom Unternehmen vorgenommen wurden; (iii) der Nutzung des Abonnementdienstes oder der Liefergegenstände durch den Kunden oder den Nutzer in einer Weise, die nicht durch die Vereinbarung genehmigt oder gestattet ist; oder (iv) der Nutzung oder Kombination des Abonnementdienstes oder der Liefergegenstände durch den Kunden oder den Nutzer mit Software, Hardware oder Diensten, die nicht von der Gesellschaft bereitgestellt oder genehmigt wurden. Abschnitt 11.4 enthält die gesamte Haftung des Unternehmens und die ausschließlichen Rechtsbehelfe des Kunden bei Ansprüchen Dritter wegen Verletzung geistiger Eigentumsrechte.

12. EINHALTUNG VON GESETZEN

12. Korruptionsbekämpfung. Jede Partei verpflichtet sich gegenüber der anderen Partei, dass sie (a) alle geltenden ausländischen oder inländischen Gesetze und Vorschriften zur Bekämpfung von Bestechung und Korruption vollständig einhält und dafür sorgt, dass alle Mitarbeiter und Subunternehmer diese ebenfalls vollständig einhalten; (b) über Richtlinien und Verfahren zur Gewährleistung der Einhaltung der Gesetze zur Korruptionsbekämpfung verfügt und diese während der gesamten Laufzeit aufrechterhält und gegebenenfalls durchsetzt; (c) unverzüglich alle Anfragen oder Forderungen nach ungerechtfertigten finanziellen oder sonstigen Vorteilen jeglicher Art meldet, die eine Partei im Zusammenhang mit der Erfüllung dieser Vereinbarung erhält; (d) die andere Partei von allen Verlusten, Schäden und Kosten freistellt, die ihr aufgrund eines Verstoßes gegen die Antikorruptionsgesetze entstehen. Auf begründete Anfrage der anderen Partei bestätigt jede Partei von Zeit zu Zeit schriftlich, dass sie diesen Abschnitt eingehalten hat, und stellt der anderen Partei alle Informationen zur Verfügung, die diese zur Überprüfung der Einhaltung verlangt. Ein Verstoß gegen eine der vorstehenden Zusicherungen, Gewährleistungen und Verpflichtungen gilt als wesentliche Verletzung der Vereinbarung.

12.2. Exportkontrolle. Die Dienste können den Exportkontrollgesetzen und -vorschriften verschiedener Länder unterliegen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Gesetze und Vorschriften der Europäischen Union, des Vereinigten Königreichs, der Vereinigten Staaten oder der Vereinten Nationen. Der Kunde verpflichtet sich, die Dienste ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Unternehmens keiner Regierungsbehörde zur Erteilung einer Lizenz oder

einer anderen behördlichen Genehmigung vorzulegen und die Dienste nicht in Länder, an Personen oder Organisationen zu exportieren, die durch solche Gesetze und Vorschriften verboten sind.

13. ANWENDBARES RECHT UND GERICHTSSTAND

Die Vereinbarung und alle Streitigkeiten oder Ansprüche, die sich aus oder in Verbindung mit ihr oder ihrem Gegenstand oder ihrem Zustandekommen ergeben (einschließlich außervertraglicher Streitigkeiten oder Ansprüche), unterliegen den Gesetzen von Österreich und sind ohne Berücksichtigung von Kollisionsnormen auszulegen. Die Parteien unterwerfen sich unwiderruflich der ausschließlichen Zuständigkeit des Innsbrucker Landesgerichts, mit der Maßgabe, dass das Unternehmen jedoch in jeder Gerichtsbarkeit Klage erheben kann, wenn das Unternehmen dies zum Schutz seiner geistigen Eigentumsrechte für erforderlich hält, einschließlich Klagen oder Maßnahmen zur Vollstreckung von Urteilen oder Anordnungen in dieser Gerichtsbarkeit.

14. ABWERBUNG

Für einen Zeitraum von sechs Monate nach Beginn dieser Vereinbarung darf keine der Parteien ohne die vorherige schriftliche Zustimmung der anderen Partei direkt Mitarbeiter der anderen Partei, die mit der Erbringung oder Beschaffung der professionellen Dienstleistungen im Rahmen dieser Vereinbarung befasst sind, innerhalb von einem Monat nach ihrem Ausscheiden abwerben. Es gilt jedoch nicht, wenn die Einstellung erfolgt als Reaktion auf eine Stellenanzeige, in der eine der beiden Parteien Beschäftigungsmöglichkeiten bekannt gibt.

15. SONSTIGES

15.1. Höhere Gewalt. Keine der Parteien haftet gegenüber der anderen Partei für Verluste oder Schäden, die als direkte oder indirekte Folge einer Verzögerung, Verhinderung oder Behinderung der Erfüllung einer ihrer Verpflichtungen aus dieser Vereinbarung aufgrund eines Ereignisses höherer Gewalt entstehen. Die betroffene Partei hat die andere Partei so schnell wie möglich über das Ereignis höherer Gewalt, das die Erfüllung dieser Vereinbarung beeinträchtigt, zu informieren.

15.2. Mitteilungen. Alle Mitteilungen, Anfragen, Zustimmungen, Ansprüche, Forderungen, Verzichtserklärungen und sonstigen Mitteilungen im Rahmen dieses Vertrags (jeweils eine „Mitteilung“) sind an die Parteien unter den auf dem Deckblatt, dem Bestellformular oder der Leistungsbeschreibung angegebenen Adressen (oder an eine andere Adresse, die von der empfangenden Partei von Zeit zu Zeit schriftlich angegeben wird) zu richten. Mitteilungen müssen schriftlich erfolgen und persönlich, per vorfrankierter First-Class-Post oder durch einen anderen Zustell- oder Kurierdienst (oder per E-Mail, außer bei rechtlichen Mitteilungen oder Kündigungen) zugestellt werden.

15.3. Prüfung. Nach angemessener schriftlicher Ankündigung und höchstens einmal pro Kalenderjahr kann das Unternehmen die Nutzung der Dienste durch den Kunden prüfen, um sicherzustellen, dass die Nutzung durch den Kunden den Bestimmungen der Vereinbarung entspricht. Eine solche Prüfung darf den normalen Geschäftsbetrieb des Kunden nicht unangemessen beeinträchtigen. Der Kunde verpflichtet sich, bei der Prüfung durch das Unternehmen zu kooperieren und angemessene Unterstützung und Zugang zu Informationen zu gewähren, die vom Unternehmen angemessen angefordert werden. Die Durchführung der Prüfung und die dabei gewonnenen nicht öffentlichen Daten (einschließlich der Ergebnisse oder Berichte, die sich aus der Prüfung ergeben) unterliegen den Vertraulichkeitsbestimmungen dieser Vereinbarung. Wenn bei der Prüfung Verstöße festgestellt werden, verpflichtet sich der Kunde, diese Verstöße innerhalb von dreißig (30) Tagen nach schriftlicher Mitteilung des Verstoßes zu beheben (was unter anderem die Zahlung von Gebühren für die zusätzliche Nutzung umfassen kann). Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass das Unternehmen nicht für Kosten des Kunden verantwortlich ist, die durch die Zusammenarbeit bei der Prüfung entstehen.

15.4. Unabhängiger Auftragnehmer. Diese Vereinbarung begründet kein Joint Venture, keine Partnerschaft, keine Agentur und kein Beschäftigungsverhältnis zwischen den Parteien. Die Geschäftspartner des Unternehmens und andere Dritte, einschließlich aller Dritten, mit denen die Dienste integriert sind oder die vom Kunden mit der Erbringung von Beratungsdiensten, Implementierungsdiensten oder Anwendungen beauftragt wurden, die mit den Diensten interagieren, sind vom Unternehmen unabhängig und keine Vertreter des Unternehmens. Das Unternehmen haftet nicht für Probleme mit den Diensten oder den Kundendaten, die aufgrund von Handlungen solcher Geschäftspartner oder Dritter entstehen, es sei denn, der Geschäftspartner oder Dritte erbringt die Dienste als Subunternehmer des Unternehmens im Rahmen eines gemäß dieser Vereinbarung erteilten Auftrags, und in diesem Fall nur in dem Umfang, in dem das Unternehmen gemäß dieser Vereinbarung für seine Ressourcen verantwortlich wäre. Sofern nicht ausdrücklich in dieser Vereinbarung vorgesehen, hat eine Person, die nicht Vertragspartei dieser Vereinbarung ist, keine Rechte zur Durchsetzung einer Bestimmung dieser Vereinbarung.

15.5. Gesamte Vereinbarung. Diese Vereinbarung bildet zusammen mit allen anderen Dokumenten, auf die hierin Bezug genommen wird, die einzige und gesamte Vereinbarung der Parteien dieser Vereinbarung in Bezug auf den hierin enthaltenen Gegenstand und ersetzt alle früheren und gleichzeitigen Absprachen, Vereinbarungen, Zusicherungen und Gewährleistungen, sowohl schriftlich als auch mündlich, in Bezug auf diesen Gegenstand.

15.6. Änderungen. Sofern in der Vereinbarung nichts anderes bestimmt ist, kann diese Vereinbarung nur durch eine schriftliche Vereinbarung geändert, modifiziert oder ergänzt werden, die von allen Parteien unterzeichnet ist, und auf einzelne Bestimmungen kann nur durch ein schriftliches

Dokument verzichtet werden, das von allen Parteien dieser Vereinbarung oder, im Falle eines Verzichts, von der Partei oder den Parteien, die auf die Einhaltung verzichten, unterzeichnet ist.

15.7. Salvatorische Klausel. Sollte eine Bestimmung oder Bedingung dieser Vereinbarung in einer Rechtsordnung ungültig, rechtswidrig oder nicht durchsetzbar sein, so hat dies keine Auswirkungen auf die übrigen Bestimmungen oder Bedingungen dieser Vereinbarung und macht diese auch nicht in anderen Rechtsordnungen ungültig oder undurchsetzbar.

15.8. Öffentlichkeit. Das Unternehmen kann eine Pressemitteilung herausgeben, in der die Beziehung zum Kunden bekannt gegeben wird. Abgesehen davon darf keine der Parteien ohne die schriftliche Zustimmung der anderen Partei, die nicht ohne triftigen Grund verweigert werden darf, Pressemitteilungen, Erklärungen oder öffentliche Bekanntmachungen im Zusammenhang mit dieser Vereinbarung veröffentlichen. Sofern nicht schriftlich anders vereinbart, kann das Unternehmen den Namen oder das Logo des Kunden in Verkaufspräsentationen, Fallstudien oder Marketingmaterialien verwenden, um den Kunden als Kunden zu identifizieren.

15.9. Deutsche Sprache. Diese Vereinbarung gilt als deutschsprachige Vereinbarung und ihre Auslegung unterliegt dieser Sprache. Im Falle einer Übersetzung dieser Vereinbarung in eine andere Sprache ist diese deutsche Vereinbarung die maßgebliche Fassung für alle Streitigkeiten oder Auslegungen.

ANHANG 1: ABONNEMENTDIENSTE

Dieser Anhang gilt nur, wenn der Abonnementdienst im Leistungsumfang enthalten ist.

1. Dienstleistung. Vorbehaltlich der Bedingungen der Vereinbarung haben die Nutzer das nicht ausschließliche, eingeschränkte Recht, die Abonnementdienstleistung ausschließlich für die internen Geschäftsabläufe des Kunden zu nutzen. Das Unternehmen hostet die Abonnementdienstleistung und kann die Funktionalität, Benutzeroberfläche, Benutzerfreundlichkeit, Benutzerdokumentation, Schulungen und Schulungsinformationen der Abonnementdienstleistung sowie damit zusammenhängende Informationen nach eigenem Ermessen und in Übereinstimmung mit dieser Vereinbarung von Zeit zu Zeit aktualisieren.

2. Zugang. Der Kunde autorisiert den Zugang und weist der vom Kunden beauftragten Anzahl von Benutzern eindeutige Passwörter und Benutzernamen zu. Benutzeranmeldungen sind für bestimmte Benutzer bestimmt und dürfen nicht von mehreren Benutzern gemeinsam genutzt werden, können jedoch bei Bedarf dauerhaft einem anderen Benutzer zugewiesen werden. Der Kunde ist für die Geheimhaltung und Verwendung der Passwörter und Benutzernamen der Benutzer verantwortlich. Der Kunde ist auch für alle

elektronischen Mitteilungen verantwortlich, einschließlich solcher, die Geschäftsinformationen, Kontoanmeldungen, Kontoinhaberinformationen, Finanzinformationen, Kundendaten und alle anderen Daten jeglicher Art enthalten, die in E-Mails oder auf andere Weise elektronisch über den Abonnementdienst oder unter dem Konto des Kunden eingegeben werden. Der Kunde unternimmt wirtschaftlich angemessene Anstrengungen, um den unbefugten Zugriff auf oder die unbefugte Nutzung des Abonnementdienstes zu verhindern, und informiert das Unternehmen unverzüglich über jeden unbefugten Zugriff auf oder jede unbefugte Nutzung des Abonnementdienstes sowie über jeden Verlust oder Diebstahl oder jede unbefugte Nutzung von Passwörtern oder Namen von Benutzern und/oder Abonnementdienst-Kontonummern.

3. Übertragung. Der Kunde ist sich bewusst, dass die technische Verarbeitung und Übertragung der elektronischen Kommunikation des Kunden für die Nutzung des Abonnementdienstes grundsätzlich erforderlich ist. Der Kunde ist für die Bereitstellung einer DSL-, Kabel- oder anderen Hochgeschwindigkeits-Internetverbindung sowie einer aktuellen Browser-Software verantwortlich, um den Abonnementdienst nutzen zu können. Der Kunde erklärt sich ausdrücklich damit einverstanden, dass das Unternehmen elektronische Mitteilungen und/oder Kundendaten abfängt und speichert, soweit dies zur Erbringung der hierunter angebotenen Dienste erforderlich ist, und der Kunde erkennt an und versteht, dass die elektronischen Mitteilungen des Kunden über das Internet und über verschiedene Netzwerke übertragen werden, von denen nur ein Teil Eigentum des Unternehmens ist und/oder von diesem betrieben wird. Der Kunde erkennt ferner an und versteht, dass elektronische Kommunikation bei der Übertragung über das Internet, Netzwerkkommunikationseinrichtungen, Telefon oder andere elektronische Mittel von Unbefugten abgerufen werden kann. Ohne Einschränkung der geltenden Verpflichtungen des Unternehmens gemäß den Vertraulichkeitsbestimmungen dieser Vereinbarung ist das Unternehmen nicht verantwortlich für elektronische Kommunikation und/oder Kundendaten, die während der Übertragung von Daten über Netzwerke, die nicht Eigentum des Unternehmens sind und/oder von diesem betrieben werden, einschließlich, aber nicht beschränkt auf das Internet und das lokale Netzwerk des Kunden, verzögert, verloren, verändert, abgefangen oder gespeichert werden.

4. Anwendungen von Drittanbietern. Das Unternehmen oder Drittanbieter können Anwendungen von Drittanbietern anbieten. Sofern nicht ausdrücklich schriftlich vereinbart, übernimmt das Unternehmen keine Gewähr für solche Anwendungen von Drittanbietern. Der Erwerb solcher Anwendungen oder Dienste von Drittanbietern durch den Kunden erfolgt ausschließlich zwischen dem Kunden und dem jeweiligen Drittanbieter. Der Kunde darf keine Anwendungen von Drittanbietern verwenden, um Transaktionen einzugeben und/oder zu übermitteln, die im Abonnementdienst verarbeitet und/oder gespeichert werden sollen, es sei denn, der Kunde hat das entsprechende Abonnement für den Abonnementdienst für

eine solche Nutzung und einen solchen Zugriff erworben. Das Unternehmen ist nicht verantwortlich für Aspekte solcher Anwendungen von Drittanbietern, die der Kunde über den Abonnementdienst erwerben oder mit diesem verbinden kann, oder für die Interoperabilität, Beschreibungen, Versprechen oder andere Informationen im Zusammenhang mit den vorgenannten Punkten. Wenn der Kunde Anwendungen von Drittanbietern für die Nutzung mit dem Abonnementdienst installiert oder aktiviert, erklärt er sich damit einverstanden, dass das Unternehmen diesen Drittanbietern den Zugriff auf die Kundendaten für die Interoperabilität dieser Anwendungen von Drittanbietern mit dem Abonnementdienst ermöglicht, und dass jeglicher Datenaustausch oder sonstige Interaktion zwischen dem Kunden und einem Drittanbieter ausschließlich zwischen dem Kunden und diesem Drittanbieter gemäß einer separaten Datenschutzrichtlinie oder anderen Bedingungen erfolgt, die den Zugriff des Kunden auf die Anwendungen von Drittanbietern oder deren Nutzung regeln. Das Unternehmen ist nicht verantwortlich für die Offenlegung, Änderung oder Löschung von Kundendaten, die sich aus einem solchen Zugriff durch Anwendungen von Drittanbietern oder Drittanbietern ergeben.

5. Eingebettete Anwendungen von Drittanbietern. Gegebenenfalls kann der Abonnementdienst eingebettete Anwendungen von Drittanbietern enthalten. Diese Anwendungen werden vom Unternehmen lizenziert und sind in den Abonnementdienst eingebettet. Das Unternehmen kann diesen Drittanbietern den Zugriff auf die Kundendaten für die Interoperabilität dieser eingebetteten Anwendungen von Drittanbietern mit dem Abonnementdienst ermöglichen. Das Unternehmen garantiert, dass es über die erforderlichen Rechte und Lizenzen zur Nutzung solcher eingebetteter Anwendungen von Drittanbietern innerhalb des Abonnementdienstes verfügt. Mit Ausnahme der oben genannten Fälle werden eingebettete Anwendungen von Drittanbietern ohne Mängelgewähr und nach Verfügbarkeit bereitgestellt.

6. Kundendienstleistungen. Als Teil des Abonnementdienstes erbringt das Unternehmen die Standard-Kundendienstleistungen gemäß der SLA für Kundendienstleistungen. Das Unternehmen kann gegen zusätzliche Gebühren und vorbehaltlich der Verfügbarkeit und zusätzlicher Bedingungen erweiterte Kundendienstleistungen anbieten.

7. Servicelevels. Der Kundendienst für Abonnementdienste unterliegt den in **Anhang 1** aufgeführten Servicelevel-Vereinbarungen. Das Unternehmen wird sich in wirtschaftlich angemessener Weise bemühen, während der normalen Geschäftszeiten des Kunden in dessen Zeitzone mit ihm zusammenzuarbeiten. Der Kunde kann sich für Kundendienstleistungen an das Unternehmen wenden, indem er eine Supportanfrage einreicht.

7. Beta-Dienst. Von Zeit zu Zeit kann das Unternehmen dem Kunden Beta-Dienste ohne zusätzliche Kosten zur Verfügung stellen. Der Kunde kann nach eigenem Ermessen entscheiden, ob er solche Beta-Dienste ausprobieren

möchte. Beta-Dienste dienen ausschließlich zu Evaluierungszwecken und sind nicht für den produktiven Einsatz bestimmt. Beta-Dienste werden nicht unterstützt und können zusätzlichen Bedingungen unterliegen, die über die in dieser Vereinbarung festgelegten Bedingungen hinausgehen und dem Kunden vorgelegt werden. Beta-Dienste gelten nicht als Teil des Abonnementdienstes, jedoch gelten alle Einschränkungen und Verpflichtungen des Kunden gemäß dieser Vereinbarung für die Nutzung der Beta-Dienste durch den Kunden. Sofern nicht anders angegeben, endet die Testphase für Beta-Dienste nach Ablauf von sechs (6) Monaten ab dem Startdatum der Testphase oder an dem Tag, an dem eine Version der Beta-Dienste ohne die entsprechende Beta-Kennzeichnung allgemein verfügbar wird, je nachdem, welcher Zeitpunkt früher eintritt. Das Unternehmen kann Beta-Dienste jederzeit nach eigenem Ermessen einstellen und Beta-Dienste möglicherweise nie allgemein verfügbar machen. Das Unternehmen haftet nicht für Schäden oder Verluste, die aus oder in Verbindung mit einem Beta-Dienst entstehen. **BETA-DIENSTE WERDEN „WIE BESEHEN“ UND „WIE VERFÜGBAR“ BEREITGESTELLT, OHNE JEGLICHE AUSDRÜCKLICHE ODER STILLSCHWEIGENDE GEWÄHRLEISTUNG, ZUSICHERUNG, GARANTIE, BEDINGUNG ODER BESTIMMUNG.**

8. Sicherheit. Das Unternehmen wird in Übereinstimmung mit seinen Sicherheitspraktiken wirtschaftlich angemessene administrative, physische und technische Sicherheitsvorkehrungen zum Schutz, zur Vertraulichkeit und zur Integrität der Kundendaten treffen.

9. Aktualisierungen. Während der Laufzeit kann das Unternehmen den Abonnementdienst, die Dokumentation, die Nutzungsrichtlinien, die SLA für den Kundendienst usw. aktualisieren, um unter anderem Änderungen von Gesetzen, Vorschriften, Regeln, Technologien, Branchenpraktiken und der Verfügbarkeit von Anwendungen von Drittanbietern Rechnung zu tragen. Die Aktualisierungen des Unternehmens führen nicht zu einer wesentlichen Verringerung der Leistung, Funktionalität, Sicherheit oder Verfügbarkeit des Abonnementdienstes, sofern nicht schriftlich etwas anderes vereinbart wurde.

10. Überwachung des Dienstes. Das Unternehmen überwacht den Abonnementdienst kontinuierlich, um den Betrieb des Abonnementdienstes durch das Unternehmen zu erleichtern, Kundendienst Anfragen zu lösen, Bedrohungen für die Funktionalität, Sicherheit, Integrität und Verfügbarkeit des Abonnementdienstes sowie für Inhalte, Daten oder Anwendungen im Dienst zu erkennen und zu beheben und illegale Handlungen oder Verstöße gegen die Nutzungsbedingungen zu erkennen und zu beheben. Die Überwachungstools des Unternehmens sammeln oder speichern keine Kundendaten, die sich im Abonnementdienst befinden, es sei denn, dies ist für die genannten Zwecke erforderlich. Das Unternehmen überwacht keine Software, die nicht vom Unternehmen stammt und vom Kunden oder einem seiner Benutzer bereitgestellt wird und im Abonnementdienst gespeichert ist oder über diesen ausgeführt wird, und behebt auch keine

Probleme damit. Die von den Überwachungs-Tools des Unternehmens erfassten Informationen (mit Ausnahme der Kundendaten) können auch zur Unterstützung der Verwaltung des Produkt- und Dienstleistungsportfolios des Unternehmens, zur Behebung von Mängeln in den Produkt- und Dienstleistungsangeboten des Unternehmens und zu Zugriffsverwaltungszwecken verwendet werden.

11. Serviceanalysen. Das Unternehmen kann (i) statistische und andere Informationen über die Leistung, den Betrieb und die Nutzung des Abonnementdienstes zusammenstellen und (ii) Daten aus dem Abonnementdienst in aggregierter Form für die Sicherheits- und Betriebsverwaltung, zur Erstellung statistischer Analysen sowie für Forschungs- und Entwicklungszwecke verwenden (die Unterabschnitte (i) und (ii) werden zusammen als „Serviceanalysen“ bezeichnet). Das Unternehmen kann Dienstleistungsanalysen öffentlich zugänglich machen; Dienstleistungsanalysen enthalten jedoch keine Kundendaten, personenbezogenen Daten oder vertraulichen Informationen in einer Form, die zur Identifizierung des Kunden oder einer Person dienen könnte. Das Unternehmen behält alle geistigen Eigentumsrechte an den Dienstleistungsanalysen.

12. Nutzungsrichtlinien. Der Kunde darf nicht und darf auch nicht veranlassen oder zulassen, dass die Nutzer oder andere: (i) den Abonnementdienst für illegale Zwecke nutzen; Personen oder Eigentum Schaden zufügen; Materialien veröffentlichen, die falsch, diffamierend, belästigend oder obszön sind; die Privatsphäre zu verletzen; Fanatismus, Rassismus, Hass oder Schaden zu fördern; unaufgeforderte Massen-E-Mails, Junk-Mails, Spam oder Kettenbriefe zu versenden; Eigentumsrechte zu verletzen; oder auf andere Weise gegen geltende Gesetze, Verordnungen oder Vorschriften zu verstoßen; (ii) Benchmarking, Verfügbarkeits- oder Leistungstests der Dienste durchzuführen oder offenzulegen; oder (iii) ohne vorherige schriftliche Genehmigung des Unternehmens Leistungstests oder Schwachstellentests des Abonnementdienstes durchzuführen oder offenzulegen oder Netzwerkermittlung, Port- und Dienstidentifizierung, Schwachstellenscans, Passwort-Cracking, Fernzugriff oder Penetrationstests des Abonnementdienstes durchzuführen oder offenzulegen.

13. Sonstige Einschränkungen. Der Kunde darf nicht und darf auch nicht andere dazu veranlassen oder ihnen gestatten: (i) Teile des Abonnementdienstes (einschließlich Datenstrukturen oder ähnlicher Materialien, die durch Programme erstellt wurden) zu verändern, davon abgeleitete Werke zu erstellen, zu disassemblieren, zu dekompile, zurückzuentwickeln (es sei denn, dies ist gesetzlich aus Gründen der Interoperabilität zulässig), zu reproduzieren, erneut zu veröffentlichen, herunterzuladen oder zu kopieren; (iii) auf den Abonnementdienst zuzugreifen oder ihn zu nutzen, um direkt oder indirekt Produkte oder Dienste zu entwickeln oder zu unterstützen, die mit denen des Unternehmens konkurrieren; oder (iv) den Abonnementdienst zu lizenzieren, zu verkaufen, zu übertragen, abzutreten, zu vertreiben, auszulagern, zur zeitweisen Nutzung oder zur Nutzung durch ein

Dienstleistungsunternehmen zu gestatten, kommerziell zu verwerten oder Dritten zur Verfügung zu stellen, es sei denn, dies ist gemäß dieser Vereinbarung zulässig. Sofern nicht ausdrücklich schriftlich vereinbart, darf der Kunde den Abonnementdienst nicht zur Speicherung oder Verarbeitung sensibler oder besonderer Daten verwenden, die dem Unternehmen zusätzliche oder andere als die in der Vereinbarung festgelegten oder genannten Verpflichtungen zur Datensicherheit oder zum Datenschutz auferlegen. Der Kunde ist allein verantwortlich für die Kenntnis der für sein Geschäft geltenden gesetzlichen Bestimmungen und für die Auswahl und Nutzung des Abonnementdienstes in einer Weise, die den geltenden Bestimmungen entspricht.

ANHANG 2: INHALTSDIENSTE (Content)

Dieser Anhang gilt nur, wenn der Inhaltsdienst in den Geltungsbereich fällt.

1. Dienstleistung. Vorbehaltlich der Bedingungen der Vereinbarung haben die Nutzer das nicht ausschließliche, eingeschränkte Recht, den Inhaltsdienst ausschließlich für die internen Geschäftsabläufe des Kunden zu nutzen.

2. Einschränkungen. Das Unternehmen (oder gegebenenfalls seine Lizenzgeber) behält sich das Recht vor, den Inhaltsdienst und Teile oder Konfigurationen davon von Zeit zu Zeit zu ändern oder zu modifizieren. Solche Änderungen und/oder Modifikationen können unter anderem das Hinzufügen oder Entfernen von Funktionen und/oder Inhalten oder Änderungen an Anweisungen und/oder der Dokumentation umfassen. Ohne Einschränkung der übrigen Bestimmungen der Vereinbarung ist es dem Kunden untersagt (und er hat sicherzustellen, dass auch jeder Nutzer dies unterlässt), die folgenden Handlungen vorzunehmen, sofern dies nicht ausdrücklich in der Vereinbarung gestattet oder mit ausdrücklicher schriftlicher Genehmigung des Unternehmens genehmigt wurde: (i) Inhalte innerhalb des Inhaltsdienstes oder Teile davon in irgendeiner Weise zu lizenzieren, unterzulizenzieren, zu übertragen, zu verkaufen, weiterzuverkaufen, zu veröffentlichen, zu reproduzieren und/oder anderweitig weiterzuverbreiten, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Weitergabe über oder als Teil einer Internetseite; oder (ii) den Zugang zum Inhaltsdienst oder Teilen davon anderen Personen, Firmen oder Organisationen als den Nutzern zu gewähren, einschließlich, aber nicht beschränkt auf verbundene Unternehmen, die nicht ausdrücklich in der Vereinbarung genannt sind. Jegliche Bereitstellung und Nutzung des Inhaltsdienstes unterliegt den Bedingungen dieser Vereinbarung und allen geltenden Bedingungen für Inhalte Dritter.

3. Haftungsausschluss. DAS UNTERNEHMEN GIBT KEINE ZUSICHERUNGEN, BEDINGUNGEN ODER GEWÄHRLEISTUNGEN HINSICHTLICH DER VOLLSTÄNDIGKEIT ODER RICHTIGKEIT DES INHALTSDIENSTES ODER EINER SEINER KOMPONENTEN. DER INHALTSDIENST UND ALLE SEINE KOMPONENTEN WERDEN „WIE BESEHEN“ UND „WIE VERFÜGBAR“ BEREITGESTELLT, UND DIE NUTZUNG DES

INHALTSDIENSTES DURCH DEN KUNDEN ERFOLGT AUF EIGENE GEFAHR. DAS UNTERNEHMEN UND DRITTANBIETER HAFTEN NICHT FÜR INHALTE, DATEN, DATENSTRUKTUREN, METADATEN, METRIKEN, DIAGRAMME, GRAFIKEN, LITERATUR ODER ANDERE INHALTE IN JEDLICHER FORM UND DERIVATE DAVON (EINSCHLIESSLICH, SOWEIT ZUTREFFEND, ALLER AKTUALISIERUNGEN DER VORGENANNTEN) IN JEDEM FALL IN DEN INHALTSDIENST ENTHALTENEN ODER AUF DER NUTZUNG DER VORGENANNTEN BASIERENDEN ENTSCHEIDUNGEN ODER FOLGEN.

4. Richtlinien zur akzeptablen Nutzung. Der Kunde darf nicht und darf auch nicht andere dazu veranlassen oder ihnen gestatten: (i) die Inhalte in einer Weise oder zu einem Zweck zu nutzen, die die geistigen Eigentumsrechte oder sonstigen Rechte einer Person oder Organisation verletzen, missbrauchen oder auf andere Weise gegen geltendes Recht verstoßen; (ii) Teile der Inhalte auf Websites oder Abrufsystemen zu veröffentlichen, auf die außerhalb Ihrer unmittelbaren Organisation zugegriffen werden kann; (iii) Teile der Inhalte zu verwenden, um nachteilige Bedingungen oder die Eignung einer Person für eine Beschäftigung, einen Kredit, eine medizinische Behandlung oder eine Versicherung (einschließlich, aber nicht beschränkt auf Krankenversicherungen) zu bestimmen; oder (iv) zu versuchen, eine Person anhand von Teilen der Inhalte zu identifizieren oder wiederzuidentifizieren; und (viii) Teile der Inhalte in rechtlichen oder behördlichen Verfahren zu verwenden. Zusätzlich zu den anderen Rechten, die dem Unternehmen in dieser Vereinbarung zustehen, hat das Unternehmen das Recht, bei Verstößen gegen die Nutzungsrichtlinien Abhilfemaßnahmen zu ergreifen, darunter die Entfernung oder Sperrung des Zugriffs auf Materialien, die gegen die Richtlinien verstoßen.

ANHANG 3: HARDWARE-VERKAUF UND -DIENSTLEISTUNGEN

Dieser Anhang gilt nur, wenn der Verkauf und die Wartung von Hardware in den Geltungsbereich fallen.

1. Dienstleistung. Der Kunde kann mit dem Unternehmen einen Vertrag über den Verkauf von Hardware und Dienstleistungen abschließen, wie in der geltenden Deckblatt, dem Bestellformular und/oder der Leistungsbeschreibung näher beschrieben. Dieses Dokument muss mindestens Folgendes enthalten: (i) Umfang und Beschreibung der Hardware; (ii) alle geltenden Gewährleistungen und Supportleistungen; (iii) die Liefer- und Installationsbedingungen; und (iv) die geltenden Gebühren und den Zahlungsplan.

2. Nutzung der Hardware. Der Kunde wird die Hardware gemäß der beigelegten technischen Dokumentation/Benutzerdokumentation und ausschließlich für interne Geschäftszwecke des Kunden nutzen.

3. Beschränkte Gewährleistung. Soweit zutreffend, gibt das Unternehmen alle relevanten Gewährleistungen des Originalherstellers („OEM“) an den Kunden weiter. Das

geltende Deckblatt, das Bestellformular und/oder die Leistungsbeschreibung geben die vom OEM gewährte Gewährleistungsfrist an. Gemäß der OEM-Gewährleistung muss die Hardware, sofern nicht anders angegeben, im Wesentlichen den vom OEM veröffentlichten Spezifikationen entsprechen und frei von wesentlichen Material- und Verarbeitungsfehlern sein. Die vorstehende Gewährleistung gilt ausschließlich zugunsten des Kunden und ist nicht übertragbar. **DIE ALLEINIGE VERANTWORTUNG DES UNTERNEHMENS UND DER EINZIGE ANSPRUCH DES KUNDEN IM RAHMEN DER VORSTEHENDEN GEWÄHRLEISTUNG BESTEHT NACH ALLEIGER WAHL DES UNTERNEHMENS IN DER REPARATUR ODER DEM ERSATZ DER HARDWARE (ODER, WENN EINE REPARATUR ODER EIN ERSATZ NICHT IN ANGEMESSENER WEISE MÖGLICH IST, EINE ANTEILIGE RÜCKERSTATTUNG DES KAUFPREISES, SOFERN EINE SOLCHE RÜCKERSTATTUNG VOM OEM VERFÜGBAR IST).**

4. Haftungsausschluss. DAS UNTERNEHMEN LEHNT AUSDRÜCKLICH ALLE ANDEREN AUSDRÜCKLICHEN ODER STILLSCHWEIGENDEN GEWÄHRLEISTUNGEN AB, EINSCHLIESSLICH, ABER NICHT BESCHRÄNKT AUF STILLSCHWEIGENDE GEWÄHRLEISTUNGEN DER NICHTVERLETZUNG VON RECHTEN DRITTER, MARKTGÄNGIGKEIT, ZUFRIEDENSTELLENDER LEISTUNG UND EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK. DIE GARANTIE GILT NICHT FÜR UNGETESTETE, TEILWEISE GETESTETE, UNFERTIGE ODER UNVOLLSTÄNDIGE HARDWAREPRODUKTE ODER FÜR PRODUKTMUSTER, DEMO-GERÄTE ODER PROTOTYPEN. ALLE DIESEN PRODUKTE WERDEN „WIE BESEHEN“ OHNE JEGLICHE GARANTIE BEREITGESTELLT.

5. Sonstige Ausschlüsse. Die Garantie ist ungültig (i) wenn der Kunde die Hardware verändert oder einer unbefugten dritten Partei die Veränderung der Hardware gestattet, es sei denn, der Kunde kann nachweisen, dass der betreffende Mangel nicht durch die vom Kunden oder einer solchen unbefugten dritten Partei vorgenommenen Veränderungen verursacht wurde; (ii) wenn der Kunde die Hardware unter anderen als den ausdrücklich genehmigten Bedingungen verwendet; (iii) wenn die Produkt- oder Teileidentifikationsetiketten ohne schriftliche Genehmigung des Unternehmens von der Hardware entfernt werden; (iv) wenn die vollständige Zahlung an das Unternehmen nicht erfolgt ist; (v) wenn ohne schriftliche Genehmigung des Unternehmens zusätzliche Hardware oder Software auf der Hardware installiert wird, die im Widerspruch zu der vom Unternehmen bereitgestellten technischen Dokumentation steht oder mit dieser unvereinbar ist, oder wenn Manipulationen an der Hardware festgestellt werden; und (vi) im Falle von „ “ jegliche physische Beschädigung der Hardware. Die Garantie erstreckt sich nicht auf Software, Produkte von Drittanbietern, Teile/Komponenten, Dienstleistungen und Zubehör, externe Ursachen wie Unfälle, Missbrauch, unsachgemäße Verwendung oder Probleme mit der Stromversorgung, Verwendung in einer ungeeigneten Betriebsumgebung, Produkte mit fehlenden oder veränderten Etiketten oder Seriennummern, normale Abnutzung, unsachgemäße Wartung, Ereignisse höherer

Gewalt oder sonstige Schäden oder Ausfälle, die durch Dritte (mit Ausnahme von Dritten, die im Auftrag des Unternehmens handeln) oder Produkte von Dritten verursacht wurden. Die Garantie gilt nur in dem Land, in dem der Kunde die Hardware ursprünglich installiert hat. Die Garantie ist nicht übertragbar. Darüber hinaus kann die Garantie erlöschen, wenn ein unbefugter Zugriff auf die Hardware außerhalb des vom Unternehmen bereitgestellten UI-Systems erfolgt.

6. Support. 6.1. Der Standard-Kundendienst und/oder der erweiterte Kundendienst stehen dem Kunden gegen Zahlung der entsprechenden Gebühren oder wie anderweitig auf dem Deckblatt, dem Bestellformular oder der Leistungsbeschreibung vereinbart zur Verfügung. Der Kundendienst unterliegt den für den Verkauf und die Wartung der Hardware geltenden SLA für den Kundendienst. Um den Kundendienst in Anspruch nehmen zu können, muss sich der Kunde während der für den Kundendienst vereinbarten Laufzeit an das Unternehmen wenden. Sofern nicht schriftlich anders vereinbart, (i) ist die Hardware nur dann für den Kundendienst berechtigt, wenn sie sich in dem Land befindet, in dem der Kunde die Hardware ursprünglich installiert hat, (ii) wird der Kundendienst in englischer Sprache oder in einer anderen verfügbaren Sprache erbracht und (iii) können für bestimmte Hardware und damit verbundene Kundendienstleistungen geografische Beschränkungen gelten. Die Hardware unter Garantie wird nach alleinigem Ermessen des Unternehmens repariert oder durch gleichwertige oder bessere Qualität ersetzt. Der Kunde verpackt die defekte Hardware ordnungsgemäß, versichert sie und sendet sie auf eigene Kosten an das Unternehmen oder den OEM (gemäß den Anweisungen des Unternehmens). Sofern nicht schriftlich anders vereinbart, trägt der Kunde die Kosten für Verpackung, Versand und Versicherung für den Versand der reparierten oder ersetzten Hardware an den Kunden.

6.2 Der Support umfasst entsprechend dem Lebenszyklus der Hardware die folgenden Phasen:

- i. Aktiver Support: Der Zeitraum, in dem das Produkt aktiv mit Updates, Patches und neuen Funktionen unterstützt wird.
- ii. Ende der Lebensdauer: Wenn das Produkt vom OEM nicht mehr unterstützt oder gewartet wird. Es erhält weiterhin Updates, Patches und neue Funktionen.
- iii. End-of-Support: Fünf Jahre nach dem Ende der Lebensdauer wird keine aktive Entwicklung für das Produkt mehr durchgeführt.

Das EOS-Datum wird festgelegt, wenn ein Modell das EOL erreicht. Die Supportdauer nach dem EOL beträgt 5 Jahre, danach geht die Hardware in den EOS über. In dieser Phase wird die Betriebskontinuität aufrechterhalten, es besteht jedoch keine Garantie für den Erhalt neuer Funktionen. Die Kompatibilität mit neuer Player-Software und Firmware-Updates nach dem EOS wird nicht garantiert.

Der Support und die Wartung von Hardware (i) nach Ablauf der vom OEM angebotenen Garantiezeit oder (ii) die in EOL

oder EOS übergegangen ist, stehen dem Kunden gegen Zahlung der auf der Titelseite angegebenen Gebühren zur Verfügung.

7. RMA. Vor der Rücksendung von Hardware muss der Kunde das Unternehmen kontaktieren, um eine Rücksendegenehmigung oder eine andere Sendungsverfolgungsnummer („RMA“) zu erhalten. Das Unternehmen gibt die entsprechenden Anweisungen und Richtlinien für die Durchführung eines gültigen RMA-Prozesses heraus.

8. Servicelevels. Hardware-Kundendienstleistungen werden gemäß der in **Anhang 1** enthaltenen Service Level Agreement bereitgestellt. Das Unternehmen wird sich in wirtschaftlich angemessener Weise bemühen, mit dem Kunden während der normalen Geschäftszeiten des Kunden in der Zeitzone, in der der Kunde ansässig ist, zusammenzuarbeiten. Der Kunde kann sich für Hardware-Kundendienstleistungen an das Unternehmen wenden, indem er eine Supportanfrage stellt. Wenn der Kunde Hardware-Supportleistungen direkt von einem Dritten erhalten möchte, unterliegen diese Hardware-Supportleistungen ausschließlich den Bedingungen zwischen dem Kunden und dem von ihm für die Erbringung der Hardware-Supportleistungen ausgewählten Dritten, und das Unternehmen hat keine Verpflichtungen in Bezug auf diese Hardware. Mit Ausnahme der von OEM angebotenen Dienstleistungen können andere Dienstleistungen von Dritten zum Erlöschen der Garantie führen. Mit Ausnahme der Rücksendung defekter Hardware über das hierin beschriebene RMA-Verfahren darf der Kunde die Hardware nicht zurückgeben oder umtauschen. Der Kunde darf ohne schriftliche Genehmigung des Unternehmens keine Eigentumsvermerke, Manipulationssiegel oder Hinweisetiketten auf der Hardware entfernen, verändern oder unkenntlich machen und dies auch nicht anderen Personen gestatten.

9. Software. Der Kunde darf ohne schriftliche Genehmigung des Unternehmens keine Software auf der Hardware installieren, da dies zum Erlöschen der Garantie führen kann. Die hierin gewährte Garantie gilt nicht für die lizenzierte Software und die damit verbundenen Kundendienstleistungen. Der Kunde ist allein verantwortlich für die Beschaffung aller Softwarelizenzen für Software von Drittanbietern. Alle Software von Drittanbietern wird dem Kunden gemäß den Bedingungen der jeweiligen Software von Drittanbietern lizenziert.

10. Versand, Eigentumsrecht und Risiko.

10.1. Sofern zwischen den Parteien nichts anderes schriftlich vereinbart wurde, erfolgt die Lieferung der Hardware gemäß **DAP gemäß den Incoterms® 2020 der ICC**. Das Unternehmen kann einen Drittanbieter für den Versand und/oder die Bereitstellung der Hardware beauftragen.

10.2. Die Gefahr der Beschädigung oder des Verlusts der Hardware geht mit der vollständigen Lieferung auf den Kunden über.

10.3. Das Eigentum an der Hardware geht erst mit vollständiger Bezahlung (in bar oder durch verrechnete Beträge) der entsprechenden Hardware- en auf den Kunden über. Bis zum Übergang des Eigentums an der Hardware auf den Kunden ist der Kunde verpflichtet, a) die Hardware leicht identifizierbar aufzubewahren; b) die Hardware in einem zufriedenstellenden Zustand zu halten und sie ab dem Lieferdatum gegen alle Risiken für ihre Gebühren zu versichern; und ZetaDisplay unverzüglich alle Informationen und Unterlagen zur Verfügung zu stellen, die der Verkäufer in Bezug auf die aktuelle Finanzlage des Käufers vernünftigerweise verlangen kann.

10.4. ZetaDisplay kann die Hardware zurückholen, wenn das Eigentum nicht auf den Kunden übergegangen ist. Der Kunde gewährt ZetaDisplay, seinen Führungskräften, Mitarbeitern und Beauftragten das unwiderrufliche Recht, alle Räumlichkeiten des Kunden zu betreten, um sich davon zu überzeugen, dass der Kunde die Verpflichtungen aus Ziffer 10 erfüllt, und um die Hardware zurückzuholen, wenn das Eigentum nicht auf den Kunden übergegangen ist.

10.5. Der Kunde wird das Unternehmen innerhalb von sieben (7) Tagen nach Erhalt der Hardware schriftlich benachrichtigen, wenn er der Meinung ist, dass Teile der Bestellung fehlen, falsch oder beschädigt sind. Die Preise enthalten keine Transportkosten, Versicherungen oder anfallende Umsatz-, Nutzungs-, Mehrwert-, Verbrauchs- oder sonstige Steuern, Zölle, Gebühren oder Abgaben, die von einer Gerichtsbarkeit erhoben werden und vom Kunden zu tragen sind.

10.6. ZetaDisplay kann die Hardware in Teillieferungen liefern, die separat in Rechnung gestellt und bezahlt werden können. Eine Verzögerung der Lieferung oder ein Mangel einer Teillieferung berechtigt den Kunden nicht, andere Teillieferungen zu stornieren.

11. Importeur und registrierter Endnutzer. Für internationale Kunden gilt: (i) Der Kunde ist der „Importeur und registrierte Endnutzer“ der Hardware, und (ii) der Kunde füllt das von der Gesellschaft bereitgestellte „Endnutzerzertifikat“ aus und sendet es zurück. Inländische Kunden sind nicht verpflichtet, das Endnutzerzertifikat auszufüllen.

12. Abnahme; DOA. Die gelieferte Hardware gilt als vom Kunden gemäß dieser Vereinbarung abgenommen, sofern das Unternehmen nicht innerhalb von sieben (7) Tagen nach Lieferung eine schriftliche Mitteilung über die behauptete Nichtkonformität erhält. Jede Nutzung der Hardware durch den Kunden zu irgendeinem Zweck gilt als vorzeitige Abnahme durch den Kunden. Sofern nicht schriftlich vereinbart, hat der Kunde Teillieferungen jeder Bestellung anzunehmen. Hardware, die vom Kunden erhalten wurde und innerhalb von sieben (7) Tagen nach dem Lieferdatum als funktionsunfähig oder fehlerhaft befunden wird, gilt als

„Dead On Arrival“ („DOA“). Sofern der Defekt durch den technischen Support des Unternehmens und den Nachweis des Kunden bestätigt wird oder das Kauf- und Lieferdatum angegeben wird, wird die Hardware durch gleichwertige Ware ersetzt, sofern diese vorrätig ist, oder es wird eine Gutschrift ausgestellt, wenn die Hardware nicht mehr verfügbar ist. Transaktionen des Kunden, die den Zeitraum von sieben (7) Tagen überschreiten, sind vom Umtausch oder der Gutschrift ausgeschlossen und unterliegen den Standardgarantiebedingungen des OEM.

13. Eigentumsrechte. Der Verkauf der Hardware im Rahmen dieses Vertrags beinhaltet keine ausdrückliche oder stillschweigende Lizenz unter Patenten, Urheberrechten, Marken oder anderen Eigentumsrechten, die dem Unternehmen gehören oder von ihm kontrolliert werden, unabhängig davon, ob sie sich auf die verkauften Produkte, Herstellungsverfahren oder andere Angelegenheiten beziehen. Alle Rechte aus solchen Patenten, Urheberrechten, Marken oder anderen Eigentumsrechten sind ausdrücklich dem Unternehmen oder seinen Lizenzgebern vorbehalten. Der Kunde darf keine Urheberrechts- oder sonstigen Eigentumsvermerke entfernen oder weglassen, die auf der Hardware oder der zugehörigen Software, der Dokumentation oder anderen Materialien, die zusammen mit der Hardware geliefert werden, angebracht oder enthalten sind.

ANHANG 4: PROFESSIONELLE DIENSTLEISTUNGEN

Dieser Anhang gilt nur, wenn die professionellen Dienstleistungen im Leistungsumfang enthalten sind.

1. Dienstleistung. Der Kunde kann mit dem Unternehmen einen Vertrag über die professionellen Dienstleistungen über die Leistungsbeschreibung abschließen, die mindestens Folgendes enthalten muss: (i) eine Beschreibung und den Umfang der Dienstleistungen sowie alle zu liefernden Leistungen und/oder Schulungsunterlagen, die dem Kunden zur Verfügung gestellt werden; (ii) die Dauer der Dienstleistungen; und (iii) die anfallenden Gebühren und den Zahlungsplan.

2. Beratungssatz. Die Gebühren für professionelle Dienstleistungen sind entweder fest (Festgebühren) oder werden auf Zeit- und Materialbasis (T&M) berechnet, vorbehaltlich der Beratungssätze, die von den Parteien auf der geltenden Deckblatt, dem Bestellformular oder der Leistungsbeschreibung geschätzt und vereinbart werden.

3. Räumlichkeiten. Wenn das Personal des Unternehmens in den Räumlichkeiten des Kunden arbeitet: (a) stellt der Kunde eine sichere Arbeitsumgebung für dieses Personal bereit; und (b) hält das Personal des Unternehmens alle angemessenen Sicherheitsstandards und -richtlinien am Arbeitsplatz ein, die für die Mitarbeiter des Kunden gelten und die der Kunde dem Unternehmen vor Beginn der professionellen Dienstleistungen gemäß dieser Vereinbarung schriftlich mitteilt. Soweit zutreffend und

vereinbart, gewährt der Kunde dem Unternehmen während der normalen Geschäftszeiten Zugang zu seinen Standorten und/oder Einrichtungen, soweit dies für die Erbringung der professionellen Dienstleistungen durch das Unternehmen angemessen erforderlich ist.

4. Personal. Das Unternehmen wird Mitarbeiter und Subunternehmer mit Qualifikationen einsetzen, die für die in der entsprechenden Deckblatt, dem Bestellformular oder der Leistungsbeschreibung beschriebenen Arbeiten geeignet sind. Das Unternehmen kann Mitarbeiter und Subunternehmer nach eigenem Ermessen durch andere geeignet qualifizierte Mitarbeiter oder Subunternehmer ersetzen oder austauschen. Das Unternehmen behält sich das Recht vor, Drittanbieter (die einer Vertraulichkeitsvereinbarung mit dem Unternehmen unterliegen), einschließlich, aber nicht beschränkt auf Offshore-Subunternehmer, zur Unterstützung bei den professionellen Dienstleistungen einzusetzen, die unter anderem Datenmigration, Beratung, Schulung, Konfiguration, Installation, Implementierung von oder Entwicklungsprozesse umfassen können. Wenn das Unternehmen Subunternehmer beauftragt, bleibt das Unternehmen für die Einhaltung der Bestimmungen dieser Vereinbarung durch diese Subunternehmer verantwortlich.

5. Zusammenarbeit. Der Kunde stellt dem Unternehmen rechtzeitig und kostenlos alle technischen Daten, Kundendaten, Computereinrichtungen, Programme, Dateien, Dokumentationen, Testdaten, Musterausgaben oder sonstigen Informationen und Ressourcen des Kunden zur Verfügung, die das Unternehmen für die Erbringung der professionellen Dienstleistungen gemäß der geltenden Deckblatt, dem Bestellformular oder der Leistungsbeschreibung benötigt. Der Kunde ist verantwortlich und trägt das Risiko für alle Probleme, die sich aus dem Inhalt, der Richtigkeit, Vollständigkeit und Konsistenz aller vom Kunden bereitgestellten Daten, Materialien und Informationen ergeben. Der Kunde wird das Unternehmen in angemessener Weise bei der Erbringung der professionellen Dienstleistungen unterstützen.

6. Eigentumsrechte. Das Eigentum an allen Arbeitsergebnissen, Entwicklungen, Erfindungen, Technologien oder Materialien im Zusammenhang mit den professionellen Dienstleistungen liegt ausschließlich beim Unternehmen (mit Ausnahme der Kundendaten, die alleiniges Eigentum des Kunden bleiben), sofern nicht schriftlich etwas anderes vereinbart wurde. Ausschließlich während der geltenden Laufzeit und unter der Voraussetzung, dass der Kunde alle Bestimmungen der Vereinbarung einhält, gewährt das Unternehmen dem Kunden ein beschränktes, nicht exklusives, nicht übertragbares und nicht unterlizenzierbares Recht zur Nutzung der Liefergegenstände gemäß dieser Vereinbarung. Zur Klarstellung: Der Kunde ist Eigentümer aller Berichte und deren Derivate, auf die der Kunde über die professionellen Dienstleistungen zugreift.

7. Tools. Ungeachtet anderer Bestimmungen dieser Vereinbarung gilt Folgendes: (i) Keine Bestimmung dieser

Vereinbarung ist so auszulegen, dass geistige Eigentumsrechte an den proprietären Daten, der Software, den Tools, Bibliotheken, Know-how, Techniken und Fachkenntnisse (zusammenfassend „Tools“) abtritt oder überträgt, die von der Gesellschaft zur Entwicklung der Liefergegenstände verwendet werden, und soweit diese Tools mit den Liefergegenständen oder als Teil der Liefergegenstände geliefert werden, werden sie dem Kunden zu den gleichen Bedingungen wie die Liefergegenstände oder wie anderweitig mit dem Kunden vereinbart lizenziert, nicht abgetreten. Tools sind vertrauliche und geschützte Informationen der Gesellschaft.

8. Abnahme. Der Kunde muss das Unternehmen innerhalb von zehn (10) Tagen nach Erbringung der mangelhaften professionellen Dienstleistungen oder Lieferung der Liefergegenstände über etwaige Mängel der Gewährleistung informieren. Sofern nicht schriftlich anders vereinbart, gelten professionelle Dienstleistungen und Liefergegenstände nach Ablauf von zehn (10) Tagen nach Erbringung oder Lieferung als abgenommen.

9. Schulung. Sofern nicht schriftlich anders vereinbart, ist es dem Kunden untersagt: (a) die schulungsbezogenen Liefergegenstände zu verändern; (b) schulungsbezogene Liefergegenstände weiterzuverkaufen oder unterzulizenzieren; (c) die schulungsbezogenen Liefergegenstände zu verwenden, um die Schulung zu replizieren oder zu versuchen, sie durchzuführen, sofern nicht anderweitig schriftlich vom Unternehmen genehmigt; und (d) Produkte zu entwickeln oder zu versuchen, Produkte zu entwickeln, die in den schulungsbezogenen Liefergegenständen beschrieben sind. Bei Lieferungen vor Ort ist der Kunde für die Bereitstellung geeigneter Schulungsräume verantwortlich, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Internetverbindung, Zugang zu einem Demogerät, Projektor, Computern und anderen angemessenen Unterrichtsausstattungen.

10. Änderungsmanagement. Der Kunde kann durch schriftliche Mitteilung an das Unternehmen eine Änderung der professionellen Dienstleistungen beantragen. Innerhalb einer angemessenen Frist nach Erhalt einer solchen Mitteilung erstellt das Unternehmen einen schriftlichen Kostenvoranschlag über etwaige Erhöhungen der Gebühren für die professionellen Dienstleistungen und über die Auswirkungen, die die beantragte Änderung auf andere Aspekte der professionellen Dienstleistungen haben würde. Wenn der Kunde die Änderung wünscht, unterzeichnen die Parteien eine Änderung der Vereinbarung, in der alle Änderungen der professionellen Dienstleistungen und der Gebühren festgelegt sind. Zur Vermeidung von Zweifeln muss der Kunde für alle von ihm angeforderten Entwicklungsdienstleistungen ein Dokument mit den geschäftlichen Anforderungen vorlegen, das vor Beginn der Entwicklungsphase sowohl vom Unternehmen als auch vom Kunden schriftlich genehmigt werden muss.

Ende des Dokuments.

Version: 01.07.2026