

## **RAHMENVEREINBARUNG - Master Solution Agreement (MSA) -**

Diese Rahmenvereinbarung wird zwischen dem Unternehmen des Kunden („**Kunde**“) und der Gesellschaft von Aptean („**Lizenzgeber**“; gemeinsam mit dem Kunden auch die „**Parteien**“ genannt) geschlossen, die im Bestellformular bezeichnet sind. Diese Rahmenvereinbarung wird zusammen mit allen Anhängen, Ergänzungsvereinbarungen, Leistungsbeschreibungen und Bestellformularen, die einen integralen Teil dieser Rahmenvereinbarung bilden, insgesamt als die „**Vereinbarung**“ bezeichnet:

1. Anhang A – Bedingungen für Dienstleistungen: In Anhang A sind die Vertragsbedingungen aufgeführt, unter denen der Lizenzgeber im Rahmen einer Leistungsbeschreibung oder eines Bestellformulars Dienstleistungen im Zusammenhang mit der Vereinbarung erbringt.
2. Anhang B – Software-Lizenzbedingungen: Anhang B enthält die Softwarelizenzbedingungen, für die Nutzung der durch den Kunden erworbene Software gelten. Die Softwarelizenz wird im Bestellformular bezeichnet.
3. Anhang C – Auf Abonnementdienste anwendbare Bedingungen: Anhang C enthält die Vertragsbedingungen für die Nutzung von Abonnementdiensten durch den Kunden. Die Abonnementdienste werden im Bestellformular bezeichnet.
4. Anhang D – Datenschutz und Anlage.

Im Fall von Widersprüchen zwischen der den Bestellformularen, dieser Vereinbarung, den Anhängen, den Leistungsbeschreibungen und den Ergänzungsvereinbarungen gilt folgende absteigende Rangfolge, wobei die jeweils zuvor genannten Dokumente den nachfolgenden vorgehen:

1. Bestellformulare
2. Anhang A bis Anhang D
3. Leistungsbeschreibung (SOW)
4. diese Rahmenvereinbarung (MSA)
5. Support-Handbuch

Durch die Unterzeichnung der einzelnen Bestellformulare erklären Sie sich damit einverstanden, dass die Rahmenvereinbarung mitsamt ihren Anhängen und Ergänzungsvereinbarungen auf das Bestellformulare sowie die damit gekaufte und/oder die darin genannte Softwarelizenz, Abonnement, Wartung und/oder Dienstleistungen Anwendung findet. Darüber hinaus bestätigen Sie, dass die Unterzeichner unterschriftsberechtigt sind. Des Weiteren stimmen Sie zu, dass auch in Zukunft jedes Bestellformular diese Rahmenvereinbarung miteinschließt, außer ggf. in dem Umfang, in dem im Bestellformular oder einer Ergänzungsvereinbarung ausdrücklich von dieser Rahmenvereinbarung abgewichen wird.

### **1. Definitionen.**

- a. „**Betroffene Partei**“ hat die Bedeutung wie in Punkt 12(d) definiert.
- b. „**Verbundenes Unternehmen**“ bezeichnet jedes Unternehmen, das ein anderes Unternehmen direkt oder indirekt kontrolliert, von diesem direkt oder indirekt kontrolliert wird oder direkt oder indirekt unter der gemeinsamen Kontrolle eines anderen Unternehmens steht. „Kontrolle“ bedeutet in diesem Zusammenhang die Möglichkeit, direkt oder indirekt die Geschäftsführung und die Richtlinien eines anderen Unternehmens zu steuern oder zu beeinflussen, sei es durch Anteile, durch Vertrag oder anderweitig. Zudem haben die Begriffe „kontrollieren“ und „kontrolliert“ die dem Vorstehenden entsprechende Bedeutung.
- c. „**Vertrauliche Informationen**“ hat die Bedeutung wie in Punkt 10(a) definiert.
- d. „**Nacherfüllungsfrist**“ hat die Bedeutung wie in Punkt 12(d) definiert.
- e. „**Kundendaten**“ bezeichnet alle Daten, Informationen oder Materialien, die dem Lizenzgeber zur Verfügung gestellt oder durch den Kunden oder in dessen Namen im Zuge der Nutzung der Abonnementdienste hochgeladen werden und die gegebenenfalls personenbezogene Daten enthalten können.

- f. **„Kundengeräte“** bezeichnet die Computerhardware, Software und Netzwerkinfrastruktur des Kunden, die für den Zugriff auf den Dienst verwendet werden.
- g. **„Auftreten eines Kundenfehlers“** bezeichnet die Nichtverfügbarkeit des Dienstes in Bezug auf Kundenanwendungen, Kundendaten, Kundengeräte oder die Handlungen oder Unterlassungen eines Nutzers des Dienstes, die eine Unterbrechung oder einen Fehler im Dienst verursachen.
- h. **„Kundenmaterialien“** bezeichnet vom Kunden zur Verfügung gestellte Daten oder Materialien, die in Verbindung mit der Software oder den Serviceleistungen verwendet werden, z. B. technische Informationen und funktionale Spezifikationen, Benutzerdaten, Logos, Fotos, Faktensammlungen, Illustrationen/ Grafiken, Animationen, Video- oder Audiodateien oder Quellmaterialien der vorgenannten Elemente.
- i. **„offenlegende Partei“** hat die Bedeutung wie in Punkt 10(b) definiert.
- j. **„Dokumentation“** bezeichnet alle technischen Handbücher, Schulungsmaterialien, Benutzerdokumentationen oder andere schriftliche Materialien, die sich auf den Betrieb und die Funktionalität der Software beziehen und die der Lizenzgeber dem Kunden zur Verfügung stellen kann.
- k. **„Schriftform“** oder **„schriftlich“** bedeutet in dieser Vereinbarung, dass eine E-Mail ausreichend ist, es sei denn, eine Klausel verweist ausdrücklich auf die § 886 ABGB (in diesem Fall gilt das strenge Formerfordernis nach diesen Paragraphen).
- l. **„Geistiges Eigentum“** bezeichnet Urheberrechte, Marken, Patente, Geschäftsgeheimnisse, Datenbankrechte, Geschmacksmuster (z.B. Designrechte) und andere verwandte Eigentums- oder gesetzliche Rechte, die gemäß den anwendbaren Gesetzen, Bestimmungen, Verordnungen, Verträgen oder dem Gewohnheitsrecht eines jeglichen Landes oder einer jeglichen Gerichtsbarkeit derzeit bestehen oder künftig bestehen werden, unabhängig davon, ob sie vollendet, angemeldet oder registriert wurden oder nicht.
- m. **„Internetbeeinträchtigungen“** bezeichnet eine Handlung oder ein Unterlassen eines Internetanbieters, die eine Situation hervorruft, in der die Internetverbindungen des Kunden beeinträchtigt oder unterbrochen werden können, wodurch der Zugriff des Kunden auf den Dienst oder die Software beeinträchtigt werden kann.
- n. **„Lizenzkonfiguration“** bezeichnet die einzelnen Komponenten, Lizenzmetriken, optionalen Module und Sprachen der im Rahmen dieser Vereinbarung lizenzierten Software, wie im Bestellformular angegeben. Lizenzmetriken können u.a. folgende Punkte umfassen, sind jedoch nicht auf diese beschränkt:
- i. **„Concurrent User“** bezeichnet die maximale Anzahl von Benutzern, die gleichzeitig auf die Software zugreifen dürfen.
  - ii. **„Volluser“** bedeutet, dass ein Nutzer die gesamte Funktionalität der Software nutzen darf.
  - iii. **„Limited User“** bedeutet, dass ein Nutzer nur bestimmte Funktionalitäten der Software nutzen darf.
  - iv. **„Named User Lizenz“** bezeichnet personengebundene Lizenzen, für die es pro Person ein eindeutiges Benutzeranmeldekonto gibt, das ausschließlich dieser Person den Zugriff und die Nutzung einer Komponente der Software gestattet. Jedem namentlich benannten Nutzer muss ein Nutzer -Login-Konto zugewiesen werden und es darf nicht mehr als einer Person gestattet sein, dieses Login zu verwenden, um auf die Software zuzugreifen oder sie zu nutzen.
  - v. **„Schnittstellen-, Mandanten-, Client-, Transaktions-, Server-, Geräte-, Verbindungs-, Datenbank- oder Anwendungslizenz“** bezeichnet eine bestimmte Anzahl von Schnittstellen, Mandanten, Clients, Transaktionen, Servern, Datenbanken, Anwendungen oder eine andere Metrik, wie im Bestellformular angegeben, die der Kunde mit der Software nutzen darf.
  - vi. **„Server-Software-Lizenz“** bedeutet im Gegensatz zur Client-Software-Lizenz, dass die Server-Software einmal und dauerhaft auf einem Speichermedium eines Servers gespeichert und einmal temporär in den Arbeitsspeicher eines solchen Rechners geladen werden darf, sofern nicht anders vereinbart. Soll eine weitere Instanz wie z.B. eine Virtuelle Maschine betrieben werden, so benötigt der Kunde für jede Instanz eine weitere Lizenz. Die Server-Software darf aus dem Rechenzentrum eines anderen Anbieters als des Lizenzgebers betrieben werden.
  - vii. **„Client-Software-Lizenz“** bedeutet im Gegensatz zur Server-Software-Lizenz, dass diese Client-Software auf einer beliebigen Anzahl von Rechnern des Kunden dauerhaft gespeichert werden darf, solange sichergestellt ist, dass der Kunde im ständigen Besitz dieser Rechner ist. Diese Software darf einmalig temporär in den Hauptspeicher des jeweiligen Rechners, auf dem sie dauerhaft gespeichert ist, geladen werden, jedoch gleichzeitig nur in der maximalen Anzahl, in der der Kunde Lizenzen für die Client-Software erworben hat.

- o. „**Produkte und Leistungen des Lizenzgebers**“ bezeichnet Software (einschließlich Lizenzkonfiguration), Abonnementdienste, Dienstleistungen, Serviceleistungen, Wartungsdienste, Schulungsdienste, Dokumentation und andere Produkte und Leistungen, die vom Lizenzgeber im Rahmen der Vereinbarung bereitgestellt werden.
- p. „**Mit dem Lizenzgeber in Beziehung stehende Parteien**“ bezeichnet zusammenfassend den Lizenzgeber, seine verbundenen Unternehmen und deren jeweilige Mitglieder, Teilhaber, Partner, Eigentümer, leitende Angestellte, Direktoren, Mitarbeiter, Lizenzgeber, Agenten und Vertreter.
- q. „**Login**“ bezeichnet den Benutzernamen und das Passwort, welche vom Kunden für jeden Nutzer vergeben werden.
- r. „**Wartungsreleases**“ bezeichnet Softwareupdates oder Versionsreleases, einschließlich Fehlerkorrekturen, Wartung, Support, Modifikationen, Ergänzungen und Verbesserungen, die nach dem Datum der letzten Unterschrift des Bestellformulars entwickelt wurden und die der Lizenzgeber seinen Kunden allgemein als Teil der Wartungsdienste zur Verfügung stellt.
- s. „**Wartungsdienste**“ bezeichnet die Wartungs- und Unterstützungsdienste, die dem Kunden vom Lizenzgeber gemäß den Wartungs- und Supportrichtlinien des Lizenzgebers für die entsprechende Software zur Verfügung gestellt werden.
- t. „**Wartungszeitraum**“ bezeichnet den Zeitraum, in dem die Wartungsdienste gemäß dem Bestellformular oder einer entsprechenden Verlängerungsvereinbarung bereitgestellt werden.
- u. „**nicht verletzende Partei**“ hat die Bedeutung wie in Punkt 12(d) definiert.
- v. „**Bestellformular**“ bezeichnet das von den Parteien unterzeichnete Bestellformular des Lizenzgebers, mit dem sich der Lizenzgeber verpflichtet, bestimmte Software, Abonnementdienste, Wartungsdienste, Dienstleistungen, oder andere Produkte oder Leistungen gemäß den Vertragsbedingungen der Vereinbarung zu liefern.
- w. „**Dienstleistungen**“ bezeichnet Dienstleistungen, die dem Kunden vom Lizenzgeber in Übereinstimmung mit der Vereinbarung und der geltenden Leistungsbeschreibung oder dem Bestellformular zur Verfügung gestellt werden.
- x. „**proprietäre Technologie**“ hat die Bedeutung wie in Punkt 10(a) definiert.
- y. „**empfangende Partei**“ hat die Bedeutung wie in Punkt 10(b) definiert.
- z. „**Serviceleistungen**“ sind die Elemente, die dem Kunden in Verbindung mit den Dienstleistungen gemäß einer Leistungsbeschreibung oder einem Bestellformular zu liefern sind, mit Ausnahme von Software.
- aa. „**Software**“ bezeichnet die Komponenten der von uns entwickelten Software des Lizenzgebers und ggf. Drittanbietersoftware, entweder in ausführbarem Code oder im Objektcodeformat, wie in dem Bestellformular bezeichnet.
- bb. „**Abonnementdienste**“ bezeichnet die im Bestellformular aufgeführten, gehosteten, auf Verlangen abrufbaren oder webbasierten Dienste, die vom Lizenzgeberentsprechend angeboten werden.
- cc. „**Abonnementlaufzeit**“ bezeichnet die Laufzeit, während der der Kunde Abonnementdienste erhält.
- dd. „**Leistungsbeschreibung**“ oder „Statement of Work“ auch „SOW“ genannt ist eine Vereinbarung zwischen den Parteien, in welcher der vereinbarte Umfang der Dienstleistungen, die Serviceleistungen, der geschätzte Stunden-/Arbeitsaufwand, die Abrechnungssätze und andere Preisinformationen, der Projektzeitplan (falls zutreffend) und die voraussichtlichen Liefertermine festgelegt werden.
- ee. „**Steuern**“ bezeichnet jede Form von gegenwärtigen oder zukünftigen Steuern, Abgaben, Gebühren, Zöllen, Tarifen, Abzügen, Einbehaltungen oder Abgaben ähnlicher Art, einschließlich aller Verbrauchs-, Vermögens-, Kapital-, Mehrwert-, Verkaufs-, Übertragungs- und Gewerbesteuern, unabhängig davon, ob es sich um staatliche, satzungsmäßige, Landes-, Provinz- oder Kommunalsteuern handelt, und unabhängig davon, ob sie von der Bundesrepublik Deutschland oder anderswo erhoben werden, sowie alle damit zusammenhängenden Abgaben, Zuschläge, Zinsen, Strafen und Bußgelder, und zwar unabhängig davon, ob die betreffende Person hierfür primär oder sekundär haftet; "Steuer" und "Besteuerung" haben eine sich entsprechende Bedeutung.

- ff. „**Dienstleister**“ bezeichnet vom Kunden zur Erbringung von Leistungen beauftragte Dritte, die vom Lizenzgeber im Voraus schriftlich genehmigt wurden. Wenn der Kunde einen/mehrere Dritte(n) als Dienstleister einstellt, muss der Kunde sicherstellen, dass der/die Dritte(n) mit den folgenden Bedingungen einverstanden ist/sind: (i) Vertraulichkeitsbedingungen, die den hierin enthaltenen im Wesentlichen ähnlich sind; (ii) Formulierungen, die darauf hinweisen, dass die Software und die Serviceleistungen dem Lizenzgeber gehören; und (iii) die Anforderung, dass der Dienstleister die Software und die Serviceleistungen nur für die Erbringung von Leistungen für den Kunden gemäß der hierin gewährten Lizenz verwendet.
- gg. „**Drittanbietersoftware**“ bezeichnet von Dritten gelieferte Software oder Daten, die der Lizenzgeber als Teil der Software weiterverkauft, vertreibt oder anderweitig Zugang zu ihr gewährt, einschließlich Open-Source-Software. Die Nutzung der Drittanbietersoftware durch den Kunden unterliegt (i) den Lizenzbedingungen, die entweder mit der Drittanbietersoftware einhergehen oder (ii) dem Kunden unter [legal.aptean.com](https://legal.aptean.com) zur Verfügung gestellt werden, auf die über den folgenden Link <https://legal.aptean.com/> zugegriffen werden kann und die durch Verweis in diese Vereinbarung aufgenommen werden oder (iii) vom jeweiligen Eigentümer der Drittanbietersoftware veröffentlicht werden. Drittanbietersoftware schließt jedoch Software von Dritten aus, wenn der Kunde selbst einen direkten Vertrag mit einem solchen Dritten über diese Software abgeschlossen hat.
- hh. „**Nutzer**“ bezeichnet jede Person, die auf die Software oder die Abonnementdienste zugreift oder diese nutzt.
- ii. „**Drittserviceanbieter**“ bezeichnet ein Drittunternehmen, dessen Hosting- oder sonstige Leistungen der Lizenzgeber auf Grundlage eines zwischen ihm und dem Drittserviceanbieter geschlossenen Vertrages bezieht, der es dem Lizenzgeber gestattet, diese Leistungen als Abonnementdienste im eigenen Namen dem Kunden anzubieten. Hierunter fallen beispielsweise Dritt-Internetdiensteanbieter oder Dritt-Hosting-Einrichtungen.
- jj. „**Echtbetriebsbereit**“ ist die Software, wenn sie in den Grundzügen funktionsfähig ist, d.h. Aufträge durchgeschleust und oder Buchungen durchgeführt werden können.

## 2. Lieferung von Software.

- a. Der Lizenzgeber stellt dem Kunden die Software elektronisch zur Verfügung. Die Software, die nicht kundenspezifisch angepasst wird, gilt im Zeitpunkt der elektronischen Verfügbarkeit als vom Kunden angenommen. Unbeschadet der vorhergehenden Regelungen vereinbaren die Parteien für den Fall des physischen Versands einer Komponente der Software, dass die Lieferung dieser Software „Frei an Bord“ (Free On Board bzw. F.O.B. Incoterms 2020) ab dem Versendungsort erfolgt.
- b. Soweit im Bestellschein, in der Dokumentation oder in einer schriftlichen Vertragsergänzung nichts anderes vereinbart ist, ist der Lizenzgeber nicht verpflichtet, die Software als Quellcode zu liefern, sondern nur als Maschinencode oder durch Bereitstellung des Zugangs über Abonnementdienste. Muss der Lizenzgeber die Software oder Teile davon kundenspezifisch anpassen oder zusätzliche Teile der Software zur Verfügung stellen (z.B. bei der Beseitigung eines Mangels, im Rahmen seiner Supportverpflichtungen oder im Zuge von kundenspezifischen Anpassungen), so ist er nur dann zur Lieferung dieser zusätzlichen oder geänderten Software in Quellcodeform verpflichtet, wenn der ursprüngliche Teil der Software als Quellcode geschuldet war.

## 3. Preise und Zahlungsbedingungen.

- a. Die Wartungsgebühren, Abonnementgebühren (SaaS), Lizenzen, kundenspezifische Anpassungen und Dienstleistungssätze (Stundensätze, Zuschläge, Reisekosten, etc.) sind wertgesichert auf Basis des VPI 2020 = 100% (oder eines Folgeindex).

In Deutschland wird der Index für IT-Dienstleistungen angewendet.

Die Wertsicherung beginnt mit dem Datum der letzten Unterschrift des Bestellformulars zu laufen und greift nur bei Indexerhöhungen. Angepasst wird jeweils zum Jahresbeginn, nach der Formel:

$$\text{Neue Gebühr} = \frac{\text{alte Gebühr}}{\text{alter Index}} \times \text{neuer Index}$$

Legende:

**alte Gebühr** = Gebühr bei Vertragsabschluss bzw. letzte anwendbare Gebühr

**alter Index** = VPI/Index bei Vertragsabschluss bzw. letzter anwendbarer VPI/Index

**neuer Index** = zuletzt veröffentlichter VPI/Index

Der Lizenzgeber kann jeweils nach Ablauf von 12 Monaten die Wartungs- und Pflegegebühren, Abonnementgebühren (SaaS) sowie die Stundensätze zum Ausgleich von Personal- und sonstigen Kostensteigerungen zusätzlich zum VPI erhöhen. Der Lizenzgeber verpflichtet sich, die tatsächliche Kostensteigerung auf Anfrage nachzuweisen, sofern der Lizenznehmer innerhalb von zwei (2) Releases der aktuellen Softwareversion ist.

- b. Der Kunde stimmt zu, dem Lizenzgeber vollständige und genaue Rechnungs- und Kontaktdaten zur Verfügung zu stellen. Zu diesen Daten gehören die Firma, die Gesellschaftsform, seine Anschrift, seine E-Mail-Adresse sowie der Name und die Telefonnummer eines autorisierten Rechnungskontaktes.
- c. Sofern in einem Bestellformular nicht anders angegeben, sind alle Zahlungen innerhalb von dreißig (30) Tagen ab Rechnungsdatum fällig.
- d. Sofern nicht ausdrücklich anders angegeben, sind diese Zahlungen nicht erstattungsfähig.
- e. Der Kunde kann gegen die Rechnungsbeträge nicht aufrechnen oder diese mindern, es sei denn, der Lizenzgeber hat dies schriftlich genehmigt.
- f. Soweit § 456 UGB nicht anwendbar ist, verpflichtet sich, nach Eintritt der Fälligkeit Verzugszinsen zu zahlen in Höhe von neun Prozent (9,2%) über dem jeweiligen Zinssatz der Europäischen Zentralbank p.a.
- g. Die Zahlungsbedingungen in der Vereinbarung unterliegen der Kreditbewilligung nach billigem Ermessen des Lizenzgebers und können auf Grundlage der Vermögenslage oder des Zahlungsverhaltens des Kunden geändert werden.
- h. Der Kunde hat dem Lizenzgeber alle angemessenen Kosten des Lizenzgebers für die Eintreibung fälliger Beträge zu erstatten.
- i. Alle Preisbedingungen sind vertraulich und der Kunde verpflichtet sich, sie nicht gegenüber Dritten zu offenbaren.
- j. Alle Preise verstehen sich exklusive Steuern, die aufgrund der Software und den anderen im Rahmen dieses Vertrages erbrachten Leistungen anfallen.
  - i. Einbehalt oder Abzug für Steuern: Alle im Rahmen dieser Vereinbarung fälligen Beträge sind ohne Einbehalt oder Abzug für Steuern zu zahlen. Soweit eine Quellensteuer gesetzlich vorgeschrieben ist, hat der Kunde dem Lizenzgeber unverzüglich den zusätzlichen Betrag zu zahlen, der erforderlich ist, um sicherzustellen, dass der Nettobetrag, den der Lizenzgeber nach dem erforderlichen Abzug oder Einbehalt erhält (einschließlich, aber nicht beschränkt auf einen erforderlichen Abzug oder Einbehalt auf diesen zusätzlichen Betrag), dem Betrag entspricht, den er erhalten hätte, wenn ein solcher Abzug oder Einbehalt nicht erfolgt wäre. Der Kunde ist verpflichtet, dem Lizenzgeber unverzüglich die von den zuständigen Steuerbehörden ausgestellten amtlichen Steuerbescheinigungen vorzulegen, die die Zahlung dieser Steuer durch den Kunden belegen.

Für den Fall, dass keine (ausreichende) Quellensteuer gezahlt wurde, die Steuerbehörden jedoch nachträglich den Standpunkt vertreten, dass eine Quellensteuer oder eine höhere Quellensteuer hätte gezahlt werden müssen, hat der Kunde den Lizenzgeber für den entsprechenden Betrag zu entschädigen.
  - ii. Indirekte Steuern: Soweit die vom Kunden für den Lizenzgeber erbrachten Leistungen oder die an den Lizenzgeber geleisteten oder ihm zufließenden Zahlungen indirekten Steuern unterliegen (z.B. Mehrwertsteuer, Umsatzsteuer und lokale Äquivalente), sind diese indirekten Steuern zu den von den Parteien vereinbarten Beträgen hinzuzurechnen und vom Kunden zu tragen.
  - iii. Zusammenarbeit: Wenn eine Befreiung von Steuern oder von der Quellensteuer möglich ist, werden die Parteien einander in angemessener Weise unterstützen und helfen, diese Befreiung in Anspruch zu nehmen. Dies gilt insbesondere, soweit der Lizenzgeber aufgrund eines Doppelbesteuerungsabkommens oder eines ähnlichen Abkommens berechtigt ist, eine Ermäßigung oder Befreiung von Steuern, die dem Lizenzgeber auferlegt werden und von ihm zu zahlen sind, oder von der Quellensteuer zu verlangen.

#### 4. Eigentum und Urheberrecht.

- a. Software und Serviceleistungen. Alle Rechte, Eigentums- und Nutzungsansprüche (einschließlich aller geistigen Eigentumsrechte) an der Software, den Abonnementdiensten, den Serviceleistungen und der Dokumentation, die vom Lizenzgeber zur Verfügung gestellt werden, sind Eigentum des Lizenzgebers oder seiner Lieferanten, und sind durch Gesetze zum Schutz des geistigen Eigentums, einschließlich Urheber-, Patent-, Marken- und/oder Geschäftsgeheimnisgesetze, geschützt. Diese Vereinbarung gewährt dem Kunden keine Eigentumsrechte oder exklusiven Rechte an oder in Verbindung mit der Software, den Abonnementdiensten, der Dokumentation, der von uns entwickelten Technologie, den geistigen Eigentumsrechten oder den Serviceleistungen, die dem Lizenzgeber und seinen Lieferanten gehören. Alle vom Lizenzgeber im Rahmen einer Leistungsbeschreibung (SOW) entwickelten Serviceleistungen sind Eigentum des Lizenzgebers, vorausgesetzt jedoch, dass dem Kunden hiermit eine nicht ausschließliche und nicht übertragbare Lizenz zur Nutzung der Abonnement Serviceleistungen ausschließlich für seine internen Geschäftszwecke gewährt wird, vorbehaltlich der in der Vereinbarung und der anwendbaren Leistungsbeschreibung (SOW) festgelegten Einschränkungen. Alle hierin nicht ausdrücklich gewährten Rechte sind dem Lizenzgeber und seinen Lizenzgebern vorbehalten.

- b. Kundenmaterialien. Vorbehaltlich Punkt 4(a) sind alle Rechte, Eigentums- und Nutzungsansprüche (einschließlich aller geistigen Eigentumsrechte) an den Kundenmaterialien Eigentum des Kunden oder seiner Lieferanten.

## 5. Drittsoftware.

- a. Diese Software enthält Software von Drittanbietern. Diese Vereinbarung soll dem Lizenznehmer keine weiteren Beschränkungen bei der Nutzung der Drittkomponenten auferlegen, die entsprechend der Lizenzbedingungen des Drittanbieters lizenziert sind (LINK).
- b. Sofern die Nutzung zusätzlicher Drittkomponenten für die Software notwendig wird oder der Drittanbieter seine Lizenzbedingungen ändert, ist der Lizenzgeber berechtigt und der Kunde gibt seine Zustimmung, diese abweichenden oder zusätzliche Lizenzbedingungen Dritter im Rahmen von Modifikationen des Produkts und im Fall von Updates für das Produkt einseitig einzubeziehen.

## 6. Nutzungsvorbehalt bei Verkauf und Kauf von Software.

- a. Erwirbt der Kunde Software, geht das Nutzungsrecht an dieser Software sowie an der dazugehörigen Dokumentation erst mit vollständiger Zahlung des Gesamtpreises auf ihn über. Bis zur vollständigen Zahlung der Gesamtpreises duldet der Lizenzgeber lediglich deren Nutzung in der in dieser Vereinbarung beschriebenen Weise. Die Duldung ist widerruflich, wenn der Kunde mit der Zahlung des Kaufpreises in Verzug gerät. Bis zur vollständigen Bezahlung darf der Lizenzgeber Schutzvorrichtungen in die Software integrieren, die unter anderem Informationen über die Überschreitung der zulässigen Anzahl von Nutzern innerhalb eines Netzwerkes übermitteln.
- b. Punkt 6(a) gilt auch in Bezug auf Drittanbietersoftware.

## 7. Gewährleistung.

- a. Zusicherungen und Gewährleistungen. Jede Vertragspartei sichert zu und gewährleistet, dass sie rechtlich befugt und berechtigt ist, die Vereinbarung einzugehen. Der Kunde sichert zu und gewährleistet, dass er sich weder falsch ausgewiesen noch dem Lizenzgeber falsche Informationen zur Verfügung gestellt hat, und dass die Rechnungsdaten des Kunden korrekt sind.
- b. Beschränkte Gewährleistung. Für einen Zeitraum von zwölf (12) Monaten nach dem Datum des Inkrafttretens des Bestellformulars, in dem der Kunde neue Software lizenziert oder zusätzliche Abonnementdienste erwirbt oder, sofern dies später stattfindet, dem Datum an dem der Kunde auf die neue Software oder zusätzlichen Abonnementdienste zugreifen kann („**Gewährleistungsfrist**“), gewährleistet der Lizenzgeber, dass die Software (mit Ausnahme von Drittanbietersoftware) und/oder die Abonnementdienste in allen wesentlichen Punkten mit der jeweils veröffentlichten Dokumentation des Lizenzgebers übereinstimmt und in Übereinstimmung mit dieser funktioniert. Der Kunde muss dem Lizenzgeber gemäß Punkt 10(d) innerhalb der Gewährleistungsfrist jede Verletzung der vorstehenden Gewährleistung melden. Die Lieferung von Überarbeitungen, Verbesserungen, Upgrades und neuen Versionen der Software an den Kunden darf die Gewährleistungsfrist weder neu beginnen lassen noch anderweitig beeinflussen. Der ausschließliche Rechtsbehelf des Kunden bei einer Verletzung dieser Gewährleistung während der Gewährleistungsfrist besteht in der Behebung einer wesentlichen reproduzierbaren Nichtkonformität der Software, damit sie dieser Gewährleistung entspricht. Wenn die Nutzung der Software und/oder Abonnementdienste seitens des Kunden einen Verstoß gegen diese Vereinbarung darstellt, wird die Software-Gewährleistung sofort ungültig. Ungeachtet anders lautender Bestimmungen in der Vereinbarung übernimmt der Lizenzgeber keine Gewährleistung für die Drittanbietersoftware, aber der Lizenzgeber wird wirtschaftlich angemessene Anstrengungen unternehmen, um die Vorteile aller Gewährleistungen, die der Lizenzgeber von den Drittanbietersoftware-Anbietern erhalten hat, an den Kunden weiterzugeben. Der Kunde erkennt an und stimmt zu, dass Gewährleistungen für Drittanbietersoftware, sofern vorhanden, ausschließlich vom Eigentümer der Drittanbietersoftware erbracht werden. Wenn der Drittanbietersoftware-Anbieter die Drittanbietersoftware nicht mehr für das Zusammenwirken mit den Softwarefunktionen zur Verfügung stellt, kann der Lizenzgeber die Bereitstellung dieser Softwarefunktionen einstellen, ohne dass der Kunde Anspruch auf eine Rückerstattung oder sonstige Entschädigung hat.
- c. Der Lizenzgeber erbringt alle Leistungen und Lieferungen nach dem Stand der Technik bei Vertragsabschluss mit Unterzeichnung des Bestellformulars.
- d. Gewährleistungsausschluss. Die ausdrücklich in Punkt 7(b) festgelegte beschränkte Gewährleistung stellt die einzige und ausschließliche Gewährleistung des Lizenzgebers in Bezug auf die Produkte und Dienstleistungen des Lizenzgebers dar. Der Lizenzgeber lehnt hiermit ausdrücklich für sich selbst und seine Lizenzgeber und deren jeweilige Lieferanten alle anderen ausdrücklichen oder stillschweigenden Gewährleistungen oder Bedingungen ab, einschliesslich, aber nicht beschränkt auf die impliziten Gewährleistungen und Zusicherungen der Eignung für einen bestimmten Zweck, der Marktgängigkeit und der Nichtverletzung von Rechten Dritter.

- e. Der Kunde nimmt zur Kenntnis und stimmt zu, dass die in Punkt 7 (b) festgelegte Gewährleistung nicht für Software oder Serviceleistungen gilt, die dem Kunden vor dem Datum der Vereinbarung, wie jeweils zutreffend, vom Lizenzgeber, seinen verbundenen Unternehmen oder einem seiner jeweiligen Vorgänger geliefert wurden.

## 8. Freistellung.

- a. Ansprüche in Bezug auf Software oder Serviceleistungen. Vorbehaltlich Punkt 8(c) und Punkt 8(f) wird der Lizenzgeber nach seiner Wahl und auf seine Kosten (einschließlich der Auswahl eines Rechtsbeistands) die Verteidigung oder einen Vergleich aller Ansprüche, Klagen oder Verfahren übernehmen, die von einer dritten Partei (jeweils ein „Anspruch“) gegen den Kunden, seine verbundenen Unternehmen oder deren jeweilige leitende Angestellte, Direktoren, Mitarbeiter und deren Vertreter erhoben werden und bei denen geltend gemacht wird, dass die Software (mit Ausnahme von Drittanbietersoftware), die Abonnementdienste, die Dokumentation oder die Serviceleistungen, wie sie vom Lizenzgeber zur Verfügung gestellt werden, ein US-amerikanisches, EU-,ritisches oder kanadisches Urheberrecht, Markenrecht, Geschäftsgeheimnis oder Patent, das zum Datum des Bestellformulars bestanden hat, verletzen. Darüber hinaus trägt der Lizenzgeber die angemessenen und notwendigen Kosten, inklusive der Rechtsanwaltskosten nach dem Rechtsanwaltsvergütungsgesetz, wegen eines Anspruchs, den der Kunde aufgrund eines rechtskräftigen Urteils zahlen muss sowie jeden Vergleichsbetrag, dem der Lizenzgeber zuvor zugestimmt hat.
- b. Ausnahmen. Der Lizenzgeber hat keine Verpflichtung gemäß Punkt 8(a) in Bezug auf Ansprüche, die sich aus oder aufgrund der folgenden Sachverhalte ergeben: (i) der Modifikation der Software oder Serviceleistungen durch den Kunden; (ii) der Zusammenführung oder Nutzung der Software oder Serviceleistungen seitens des Kunden mit Programmen, die nicht vom Lizenzgeber geliefert oder ausdrücklich schriftlich genehmigt wurden; (iii) jeglicher Nutzung der Software, der Abonnementdienste oder Serviceleistungen, die nicht mit den Bedingungen der Vereinbarung im Einklang steht; (iv) der Nutzung, der Vervielfältigung oder des Vertriebs anderer als der aktuellsten Version oder einer modifizierten Version der Software oder Serviceleistungen, die dem Kunden vom Lizenzgeber bereitgestellt oder dem Kunden zur Verfügung stehen, durch den Kunden, wenn eine solche Verletzung durch die Nutzung oder Implementierung der aktuellsten Version der Software oder Serviceleistungen durch den Kunden vermieden worden wäre; (v) der Materialien des Kunden, die zusammen mit der Software oder einer Serviceleistung verwendet werden oder in die Software oder eine Serviceleistung integriert sind; (vi) der fortgesetzten Nutzung der rechtsverletzenden Software oder Serviceleistung, nachdem der Kunde aufgefordert wurde, die Nutzung dieser Software oder Serviceleistung einzustellen; (vii) Kundendaten oder Kundengeräte, die mit dem Dienst verwendet werden; (viii) der fortgesetzten Nutzung des Abonnementdienstes, nach Aufforderung zur Einstellung der Nutzung des Dienstes.
- c. Gerichtliche Untersagung. Wenn dem Kunden die Nutzung der Software, des Abonnementdienstes oder der Serviceleistungen untersagt wird oder nach Ermessen des Lizenzgebers wahrscheinlich untersagt werden wird, kann der Lizenzgeber nach seiner Wahl und auf eigene Kosten, ohne Einschränkung seiner hierin festgelegten Entschädigungsverpflichtungen, dem Kunden das Recht verschaffen, die Software oder die Serviceleistungen weiterhin zu nutzen oder die Software oder die Serviceleistungen in einer Weise ändern, die eine im Wesentlichen gleichwertige Funktionalität aufweist, um eine solche Unterlassungsanordnung zu vermeiden. Wenn die oben genannten Optionen nicht wirtschaftlich sind, kann der Lizenzgeber die Rückgabe der Software oder der Serviceleistungen verlangen und dem Kunden die für diese Software oder Serviceleistungen gezahlten Beträge abzüglich eines Guthabens für die Nutzung auf der Grundlage einer linearen Abschreibung erstatten, die vierteljährlich über fünf (5) Jahre ab dem Datum der Erstlieferung der Software oder einer Serviceleistung angewendet wird. Wenn der Lizenzgeber den Kunden innerhalb einer vom Kunden gesetzten angemessenen Frist nicht gemäß Punkt 8(b) freistellt, kann der Kunde nach eigenem Ermessen von dieser Vereinbarung zurücktreten oder den Kaufpreis mindern und Schadensersatz verlangen.
- d. Freistellung durch den Kunden. Vorbehaltlich Punkt 8(f) ist der Kunde verpflichtet, auf eigene Kosten die mit dem Lizenzgeber in Beziehung stehenden Parteien gegen alle Ansprüche, Klagen oder Verfahren zu verteidigen und/oder alle Ansprüche, Klagen oder Verfahren beizulegen, die von einem Dritten gegen mit dem Lizenzgeber in Beziehung stehende Parteien erhoben werden und die sich aus oder im Zusammenhang mit Folgendem ergeben: (i) den Kundenmaterialien (entweder per se oder als Bestandteil einer Serviceleistung); (ii) der unbefugten Nutzung der Software und/oder Serviceleistungen durch den Kunden; (iii) der Veränderung der Software und/oder Serviceleistungen durch den Kunden ohne ausdrückliche schriftliche Zustimmung des Lizenzgebers; (iv) der Fahrlässigkeit, den Handlungen oder Unterlassungen von Dienstleistern im Zusammenhang mit der Software und den Serviceleistungen; (v) den Kundendaten oder Kundengeräten; und (vi) der unbefugten Nutzung der Abonnementdienste durch den Kunden. Darüber hinaus trägt der Kunde die Kosten und Schäden aus jedem gegen den Lizenzgeber ergangenen Urteils oder jeden Vergleichsbetrag, dem der Kunde zugestimmt hat, sowie alle genehmigten Kosten, die dem Lizenzgeber entstanden sind.

- e. Verfahren. Erhält eine Partei (der „**Entschädigungsberechtigte**“) eine Schadensmeldung oder eine andere Anschuldigung, bezüglich derer eine Entschädigungsverpflichtung der jeweils anderen Partei (der „**Entschädigungspflichtige**“) nach dieser Vereinbarung besteht, wird der Entschädigungsberechtigte, Punktum seinen Anspruch gemäß Punkt 8 dieser Vereinbarung zu sichern, den Entschädigungspflichtigen innerhalb von zwanzig (20) Tagen nach Erhalt einer solchen Benachrichtigung schriftlich über einen solchen Anspruch oder eine solche Anschuldigung in Kenntnis setzen. Dabei sind die Fakten und Umstände, aufgrund derer der Anspruch geltend gemacht wird, angemessen detailliert darzulegen. Der Entschädigungsberechtigte wird in Bezug auf einen solchen Anspruch keine Zahlungen leisten und keine Kosten oder Aufwendungen übernehmen, es sei denn, dies wird vom Entschädigungspflichtigen verlangt oder ist zur Einhaltung dieses Verfahrens erforderlich. Der Entschädigungsberechtigte wird keine Haftungseingeständnisse machen oder keine Maßnahmen ergreifen, die die Fähigkeit des Entschädigungspflichtigen einschränken, sich gegen den Anspruch zu verteidigen. Der Entschädigungspflichtige übernimmt unverzüglich die volle Kontrolle über die Verteidigung oder Beilegung eines solchen Anspruchs oder einer solchen Anschuldigung, einschließlich der Auswahl und Beauftragung eines Rechtsbeistands, und trägt alle genehmigten und dokumentierten Kosten und Aufwendungen einer solchen Verteidigung.
- f. Ausschließliche Rechtsbehelfe. Die Entschädigung und andere in diesem Punkt 8 dieser Vereinbarung festgesetzten Rechtsbehelfe sind die ausschließlichen Rechtsbehelfe der Parteien bezüglich der Ansprüche, für die eine Partei eine Verpflichtung oder Entschädigung gemäß diesem Punkt 8 hat.

## 9. Haftungsbeschränkung.

- a. IN KEINEM FALL SIND DER LIZENZGEBER ODER MIT DEM LIZENZGEBER IN BEZIEHUNG STEHENDE PARTEIEN HAFTBAR FÜR INDIREKTE, MITTELBARE, SONDER- ODER EXEMPLARISCHE SCHÄDEN, FOLGESCHÄDEN ODER STRAFSCHADENSERSATZ ODER FÜR SCHÄDEN ODER KOSTEN, DIE DURCH ZEITVERLUST, VERLUST ODER UNGENAUIGKEIT VON DATEN, ENTGANGENE GEWINNE ODER EINNAHMEN, VERLUST VON FIRMENWERT, GESCHÄFTSUNTERBRECHUNG ODER KOSTEN FÜR DIE BESCHAFFUNG VON ERSATZGÜTERN ODER -DIENSTLEISTUNGEN ENTSTEHEN, UNGEACHTET DEREN URSPRUNGS, SELBST WENN DER LIZENZGEBER AUF DIE MÖGLICHKEIT SOLCHER SCHÄDEN HINGEWIESEN WURDE.
- b. MIT AUSNAHME VON PERSONENSCHÄDEN ODER TODESFÄLLEN, DIE DURCH FAHRLÄSSIGKEIT DES LIZENZGEBERS ODER MIT DEM LIZENZGEBER IN BEZIEHUNG STEHENDEN PARTEIEN VERURSACHT WURDEN, SOWIE MIT AUSNAHME VON SCHÄDEN, DIE DURCH GROBE FAHRLÄSSIGKEIT ODER VORSATZ DES LIZENZGEBERS ODER MIT DEM LIZENZGEBER IN BEZIEHUNG STEHENDEN PARTEIEN VERURSACHT WURDEN, DARF DIE KUMULATIVE GESAMTHAFTUNG DES LIZENZGEBERS ODER DER MIT DEM LIZENZGEBER IN BEZIEHUNG STEHENDEN PARTEIEN AUS ODER IM ZUSAMMENHANG MIT DER VEREINBARUNG, OB AUS VERTRAG, UNERLAUBTER HANDLUNG ODER IRGEND EINER ANDEREN HAFTUNGSTHEORIE, DEN HÖHEREN BETRAG DER VOM KUNDEN WÄHREND DES ZWÖLF (12) MONATIGEN ZEITRAUMS UNMITTELBAR VOR DEM ERSTEN EREIGNIS, DAS EINEN SOLCHEN ANSPRUCH BEGRÜNDET, GELEISTETEN GESAMTZAHLUNGEN UND DER GEMÄSS DEM ERSTEN BESTELLFORMULAR GEZAHLTEN ODER ZU ZAHLENDEN GEBÜHREN KEINESFALLS ÜBERSTIEGEN.

## 10. Vertrauliche Informationen.

- a. „**Vertrauliche Informationen**“ bezeichnet: (i) die entwickelte Technologie oder Computersoftware einer Partei in allen Versionen und Ausdrucksformen, unabhängig davon, ob sie patentiert ist oder Urheberrechte daran bestehen, Gegenstand einer anhängigen Patent- oder Registrierungsanmeldung ist oder die Grundlage für eine patentierbare Erfindung bildet (zusammenfassend als „**proprietäre Technologie**“ bezeichnet); (ii) Handbücher, Notizen, Dokumentationen, technische Informationen, Zeichnungen, Diagramme, Spezifikationen, Formeln oder Know-how im Zusammenhang mit sämtlichen proprietären Technologien; (iii) Informationen über aktuelle oder vorgeschlagene Produkte, Kunden, Verträge, die Vereinbarung, Geschäftsmethoden, Finanz- oder Marketingdaten, Finanzergebnisse und -prognosen, Unternehmens- und Marktstrategien, Analysen und Pläne von/für Produkt- und Wettbewerbsverkäufe, Produkt- oder Marketingpläne, Preispläne oder -strukturen, Personal- und Rekrutierungsangelegenheiten und zukünftige Veröffentlichungen; und (iv) Angebote oder Vorschläge, die von der offenlegenden Partei (wie unten definiert) unterbreitet werden, einschließlich der von der offenlegenden Partei berechneten Gebühren und solcher vertraulichen Informationen in schriftlicher oder anderer Form.

- b. Eine Partei, die vertrauliche Informationen („**empfangende Partei**“) von der anderen Partei („**offenlegende Partei**“) erhält, ist verpflichtet: (i) die vertraulichen Informationen zu keinem Zeitpunkt Dritten zu offenbaren und die Offenlegung der vertraulichen Informationen innerhalb ihrer eigenen Organisation auf diejenigen Mitarbeiter, Rechts-, Finanz- und Buchhaltungsberater zu beschränken, die von diesen Informationen zur Erreichung des gemeinsamen Zwecks Kenntnis haben müssen und die schriftlich erklärt haben, an die Bedingungen der Vereinbarung gebunden zu sein und die Vertraulichkeit der vertraulichen Informationen mit mindestens dem gleichen Maß an Sorgfalt zu schützen, welche die empfangende Partei zum Schutz ihrer eigenen vertraulichen Informationen gleicher Art anwendet, jedoch nicht weniger als ein angemessenes Maß an Sorgfalt oder (ii) die soweit gesetzlich zulässig durch Arbeitsvertrag oder Berufsrecht zu Verschwiegenheit verpflichtet sind. Die empfangende Partei ist berechtigt, vertrauliche Informationen nur in dem Umfang offenzulegen, wie dies zur Befolgung eines Gerichtsbeschlusses oder anderweitig gesetzlich oder von einer Regulierungsbehörde oder Regierungsstelle gefordert wird. Voraussetzung hierfür ist, dass die empfangende Partei die offenlegende Partei zunächst benachrichtigt, um ihr eine angemessene Gelegenheit zu geben, eine Verfügung zum Schutz der Vertraulichkeit solcher Informationen zu erwirken (es sei denn, eine solche Benachrichtigung würde gegen anwendbares Recht verstoßen). Falls eine solche Verfügung nicht erwirkt wird, erklärt sich die empfangende Partei bereit, nur den Teil der vertraulichen Informationen offenzulegen, zu dessen Offenlegung sie rechtlich verpflichtet ist. Die empfangende Partei hat die offenlegende Partei unverzüglich über jede tatsächliche oder vermutete unbefugte Offenlegung vertraulicher Informationen zu unterrichten. Zur Vermeidung von Zweifeln: Der Kunde kann die Vereinbarung zur Einhaltung von anwendbarem Recht ohne Benachrichtigung an den Lizenzgeber offenlegen.
- c. Die in Punkt 10(b) beschriebenen Verpflichtungen erlegen der empfangenden Partei keine Verpflichtungen in Bezug auf vertrauliche Informationen auf, die (i) ohne Verschulden der empfangenden Partei öffentlich bekannt sind oder werden; (ii) von der empfangenden Partei rechtmäßig von einem Dritten ohne Geheimhaltungspflicht gegenüber einem Dritten durch oder mit Genehmigung der offenlegenden Partei erhalten werden; (iii) von der offenlegenden Partei ohne Geheimhaltungspflicht offengelegt werden; oder (iv) von der empfangenden Partei unabhängig entwickelt werden. Die Beweislast für eine der oben genannten Ausnahmen liegt bei der empfangenden Partei.
- d. Soweit die empfangende Partei nach anwendbarem Recht nicht berechtigt ist, eine Kopie zurückzubehalten, wird sie auf schriftliche Aufforderung der offenlegenden Partei unverzüglich alle vertraulichen Informationen der offenlegenden Partei, die sich in ihren Besitz befinden, zusammen mit allen Aufzeichnungen in jeglicher Form, die sich auf vertrauliche Informationen der offenlegenden Partei beziehen, zu löschen, vernichten oder an die offenlegende Partei zurückzusenden. Auf Verlangen ist eine Bescheinigung eines bevollmächtigten Beauftragten über die Durchführung der Löschung oder Vernichtung vorzulegen. Für die gemäß anwendbarem Recht zurückbehaltene Kopie gelten die hier in Punkt 10 dieser Vereinbarung festgelegten Regelungen weiter fort, bis die empfangende Partei gesetzlich zur Löschung, Vernichtung oder Rückgabe verpflichtet ist oder die Kopie aus eigenem Willen löscht, vernichtet oder zurückgibt.
- e. Die in diesem Punkt 10 dargelegten Bedingungen ersetzen alle vorherigen Geheimhaltungs- oder ähnlichen Vereinbarungen bezüglich der Vertraulichkeit, die zwischen den Parteien geschlossen wurden.

## 11. Allgemeine Mitwirkungsobliegenheiten des Kunden.

- a. Pflichten des Kunden in Bezug auf Softwarefehler: Im Falle von Fehlern oder Mängeln, die im Zusammenhang mit der Software und dieser Vereinbarung auftreten (sei es in Bezug auf Softwareverkäufe und -käufe, Softwarelizenzen, Software Abonnementdienste oder Dienstleistungen oder die Mängelhaftung des Kunden im Rahmen einer der vorgenannten Vertragsarten), treffen den Kunden folgende Mitwirkungspflichten:
  - i. Der Kunde hat beim Auftreten von Fehlern aktiv an der Fehleranalyse mitzuwirken und Fehler so detailliert zu dokumentieren, dass eine Reproduktion des Fehlers möglich ist. Eine Fehlermeldung muss – wenn möglich – Informationen über die Art des Fehlers, das Modul, in dem der Fehler aufgetreten ist, die Versionsnummer und die Arbeiten, die zum Zeitpunkt des Auftretens des Fehlers auf dem Rechner durchgeführt wurden, enthalten. Die Fehlermeldung ist in verständlicher Form, mindestens in Textform, vorzunehmen. Sofern der Lizenzgeber ein Meldesystem für solche Fehler eingerichtet hat (z.B. ein spezielles Online-Ticketsystem), ist der Kunde verpflichtet, dieses zu nutzen.
  - ii. Der Kunde wird den Lizenzgeber im Rahmen des Zumutbaren bei der Beseitigung von Mängeln unterstützen, insbesondere wird er auf Verlangen des Lizenzgebers das Programm in dem Zustand übermitteln, in dem es zum Zeitpunkt des Auftretens des Mangels eingesetzt wurde, die Maschinenzeit und Daten zur Verfügung stellen und vom Lizenzgeber bereitgestellte Korrekturmaßnahmen oder Ersatzlieferungen einspielen.
- b. Allgemeine Pflichten des Kunden in Bezug auf Software- und Hardwareanforderungen: Der Kunde ist dafür verantwortlich und gewährleistet, dass die für den produktiven Einsatz der Software erforderlichen Voraussetzungen, wie sie in der Dokumentation beschrieben sind, erfüllt sind. Die jeweils aktuellsten und gültigen Software- und Hardwareanforderungen können unter dem folgenden Link abgerufen werden: <https://legal.aptean.com/legal.html#hardware-und-system-software>

- c. Allgemeine Verantwortlichkeiten des Kunden in Bezug auf Installation und Implementierung: Sofern die Parteien nicht ausdrücklich vereinbart haben, dass der Lizenzgeber Dienstleistungen erbringt, wird die Installation und Implementierung der Software vom Kunden durchgeführt.

## 12. Laufzeit und Beendigung.

- a. Laufzeit. Die Vereinbarung beginnt mit dem Datum des Inkrafttretens des Bestellformulars und besteht so lange aufrecht, bis sie gemäß Punkt 12(b) beendet wird. Nach Ablauf des im Bestellformular festgelegten Verpflichtungszeitraums verlängert sich die Laufzeit von entsprechenden im Bestellformular festgelegten Wartungsdiensten, Abonnementdiensten und/oder Lizenzen automatisch und sukzessiv jeweils um den Zeitraum eines Jahres, es sei denn, der Kunde teilt dem Lizenzgeber mindestens neunzig (90) Tage vor Ablauf der dann aktuellen Laufzeit schriftlich mit, dass er keine Verlängerung wünscht. Der Lizenzgeber stellt dem Kunden jede jährliche Verlängerung im Voraus in Rechnung. Die Gebühren für alle jährlichen Verlängerungszeiträume werden dreißig (30) Tage vor Beginn des neuen Vertragsverlängerungsdatums fällig.
- b. Sofortige Beendigung ohne Grund. Im Übrigen ist eine ordentliche Kündigung während der vereinbarten Laufzeit der Wartungsdienste, Abonnementdienste und/oder Lizenzen ausgeschlossen. Möchte der Kunde den Wartungsdienste, Abonnementdienste und/oder Lizenzen dennoch ohne wesentliche Vertragsverletzung oder wichtigen Grund sofort beenden, ist er zur Zahlung der Gebühren für die gesamte vereinbarte Laufzeit verpflichtet.
- c. Rückerstattung. Alle entsprechenden Zahlungen sind nicht erstattbar.
- d. Kündigung. Wenn eine der Parteien eine der Bedingungen nach der Vereinbarung im wesentlichen Ausmaß nicht einhält („**wesentliche Vertragsverletzung**“) und diese Partei die wesentliche Vertragsverletzung nicht innerhalb von dreißig (30) Tagen nach schriftlicher Benachrichtigung („**Nacherfüllungsfrist**“) durch die andere Partei (die „**nicht verletzende Partei**“) korrigiert, kann die nicht verletzende Partei die Vereinbarung durch schriftliche Mitteilung an die andere Partei kündigen. Das Versäumnis, rechtzeitig Zahlungen zu leisten, stellt eine wesentliche Verletzung der Vereinbarung dar. Vorbehaltlich des anwendbaren Rechts kann jede Partei die Vereinbarung durch schriftliche Mitteilung an die andere Partei (die „**betroffene Partei**“) kündigen, wenn (i) ein Konkursverwalter für die betroffene Partei oder für das Vermögen der betroffenen Partei eingesetzt wird; (ii) die betroffene Partei eine Abtretung zu Gunsten der Gläubiger der betroffenen Partei vornimmt; (iii) ein Verfahren von, für oder gegen die betroffene Partei im Rahmen eines Konkurs-, Insolvenz- oder Schuldnerausgleichsrechts eingeleitet wird; oder (iv) die betroffene Partei Schritte zur Liquidation, Auflösung oder Abwicklung ihres Geschäftsbetriebs einleitet.
- e. Einrede des nicht erfüllten Vertrags. Der Lizenzgeber kann soweit nach anwendbarem Recht die notwendigen Voraussetzungen vorliegen nach eigenem Ermessen die Rechte des Kunden betreffend Software, Leistungen oder Serviceleistungen vorübergehend aussetzen, bevor er sein Recht zur Kündigung der Vereinbarung gemäß diesem Punkt 9(b) ausübt.
- d. Auswirkungen der Kündigung im Falle zeitlich-befristet bereitgestellter Software und Serviceleistungen. Bei Kündigung der Vereinbarung im Falle zeitlich-befristet bereitgestellter Software und Serviceleistungen erlöschen alle hierin gewährten Lizenzen automatisch. Der Kunde hat die Nutzung der Software, der Abonnementdienste und der Serviceleistungen einzustellen und alle Kopien der Software oder der Serviceleistungen, die sich im Besitz oder unter der Kontrolle des Kunden befinden, zu vernichten. Auf Verlangen des Lizenzgebers muss der Kunde dem Lizenzgeber eine von einem Bevollmächtigten des Kunden ausgestellte Bescheinigung aushändigen, aus der hervorgeht, dass der Kunde alle derartigen Kopien der Software und der Serviceleistungen vernichtet hat, sofern der Kunde nicht gesetzlich berechtigt ist zur Sicherung seiner eigenen Rechte eine Sicherheitskopie zurückzubehalten. Alle Verpflichtungen einer Partei, die vor der Kündigung entstanden sind, einschließlich, aber nicht beschränkt auf fällige und geschuldete Zahlungen, die Punkte 1 (Definitionen), 3 (Zahlungsbedingungen), 4 (Eigentum und Urheberrecht), 7 (Gewährleistung), 8 (Freistellung), 9 (Haftungsbeschränkung), 10 (Vertrauliche Informationen) und 13 (Sonstiges), bleiben bestehen.
- d. Nach Kündigung der Abonnementlaufzeit kann der Kunde die Kundendaten innerhalb von dreißig (30) Tagen nach der Kündigung anfordern, woraufhin der Lizenzgeber dem Kunden gegen eine zusätzliche Gebühr eine elektronische Kopie der Kundendaten zur Verfügung stellt. Vorbehaltlich des anwendbaren Rechts stellt der Lizenzgeber die Kundendaten erst dann zur Verfügung, wenn alle für die Abonnementdienste fälligen und geschuldeten Beträge, einschließlich der für jede Abonnementlaufzeit zugesagten Gebühr für die Abonnementdienste, Gebühren für die Dienste oder andere Gebühren oder Entgelte im Zusammenhang mit der Nutzung der Abonnementdienste durch den Kunden, vom Kunden bezahlt wurden. Nach Ablauf dieser 30-tägigen Frist ist der Lizenzgeber weder verpflichtet, Kundendaten aufzubewahren noch, sie zur Verfügung zu stellen. Der Lizenzgeber kann danach, sofern nicht gesetzlich untersagt, alle Kundendaten löschen, die sich in seinen Systemen oder anderweitig in seinem Besitz oder unter seiner Kontrolle befinden.

### 13. Sonstiges.

- a. Audit. Der Kunde wird in regelmäßigen Abständen Eigenerklärungen über die Übereinstimmung seiner tatsächlichen Nutzung der Software mit dem vertraglich vereinbarten Nutzungsumfang vorlegen. Darüber hinaus gestattet der Kunde dem Lizenzgeber auf Anfrage und Kosten des Lizenzgebers während der Laufzeit der Vereinbarung, jedoch nicht öfter als zweimal pro Jahr und nach vorheriger zweiwöchiger Ankündigungsfrist, ein Audit derjenigen Aufzeichnungen und Computersysteme des Kunden durchzuführen, die für die Nutzung der Software durch den Kunden relevant sind, um die Einhaltung der Vereinbarung durch den Kunden zu überprüfen. Der Lizenzgeber wird sämtliche Audits während der normalen Geschäftszeiten des Kunden durchführen. Ein Audit wird maximal fünf (5) Arbeitstage dauern. Der Kunde zahlt dem Lizenzgeber unverzüglich den Betrag aller zusätzlichen Gebühren, die aufgrund eines Audits im Rahmen der Vereinbarung als zahlbar befunden werden. Wenn eine Prüfung ergibt, dass der Kunde Gebühren um mehr als fünf Prozent (5,0%) des ordnungsgemäß zu zahlenden Betrags unterschritten hat, erstattet der Kunde dem Lizenzgeber die gesamten Kosten für die Durchführung des Audits. Das Audit findet in den Räumlichkeiten des Kunden statt. Der Lizenzgeber beachtet bei der Durchführung des Audits die in den Räumlichkeiten des Kunden geltenden Vorschriften (z.B. interne Richtlinien und Arbeitsrecht), über die ihn der Kunde informiert.
- b. Während des Audits darf der Lizenzgeber personenbezogene Daten und/oder vertrauliche Informationen nur in dem Umfang überprüfen und erfassen, der notwendig und angemessen ist, um Informationen über die Nutzung der Software durch den Kunden zu sammeln. Der Kunde kann, soweit erforderlich, vom Lizenzgeber verlangen, dass er geeignete Vertraulichkeitsmaßnahmen ergreift, wie z.B. die Änderung der Auftragsverarbeitungsvereinbarung für personenbezogene Daten oder eine Vertraulichkeitsvereinbarung. Der Lizenzgeber darf die im Rahmen des Audits gewonnenen Informationen nur verwenden, wenn und soweit dies zur Geltendmachung von Ansprüchen aufgrund von Lizenzverletzungen erforderlich ist.
- b. Erhebung und Nutzung von Daten. Unbeschadet gegenteiliger Bestimmungen in der Vereinbarung kann der Lizenzgeber anonymisierte Daten betreffend die Nutzung der Produkte oder Leistungen des Lizenzgebers durch den Kunden erheben und offenlegen. Der Kunde gewährt dem Lizenzgeber hiermit ein unbefristetes, unkündbares, weltweites, gebührenfreies, nicht exklusives Recht, alle anonymisierten Kundendaten, die sich aus der Nutzung der Produkte und Leistungen des Lizenzgebers durch den Kunden ergeben, unabhängig davon, ob sie am oder vor dem Datum des Inkrafttretens des Bestellformulars offengelegt wurden, für jeden legitimen Zweck zu nutzen, einschließlich des Rechts, Unterlizenzen an solchen Daten an Dritte zu vergeben, vorbehaltlich aller rechtlichen Einschränkungen hinsichtlich der Nutzung und Offenlegung dieser Daten.
- c. Anwendbares Recht. Die Vereinbarung unterliegt ausschließlich dem Recht der Republik Österreich unter Ausschluss des UN Kaufrechts. Ist der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit der Vereinbarung der Sitz des Lizenzgebers in Österreich, es sei denn, das Gesetz sieht zwingend die Zuständigkeit eines anderen Gerichts vor (ausschließlicher Gerichtsstand). Beide Parteien stimmen hiermit der ausschließlichen Zuständigkeit dieser Gerichte zu.
- d. Mitteilungen. Alle Mitteilungen im Rahmen dieser Vereinbarung bedürfen der Textform, mit der Ausnahme, dass Kündigungen sowie Benachrichtigungen über Verstöße gegen die Vereinbarung oder eine entschädigungspflichtige Forderung der Form der § 886 ABGB bedürfen. Alle Mitteilungen an den Kunden sind an den vom Kunden benannten Hauptansprechpartner oder, falls kein Ansprechpartner benannt wurde, an die aktuelle Adresse im Customer-Relationship-System des Lizenzgebers zu richten. Mitteilungen an den Lizenzgeber sind an den Vorstand für das Ressort Operations/Organisation (COO) und die Rechtsabteilung zu richten und an folgende Adresse zu senden:
- c/o Aptean Austria GmbH  
Dorfstraße 67  
5101 Bergheim bei Salzburg  
Österreich  
Attn: Rechtsabteilung  
Email: [EMEA.Legal@aptean.com](mailto:EMEA.Legal@aptean.com)
- e. Höhere Gewalt. Mit Ausnahme der Zahlungsverpflichtungen des Kunden und ungeachtet anders lautender Bestimmungen in der Vereinbarung haftet keine der Parteien für die Nichteinhaltung oder verspätete Einhaltung dieser Vereinbarung aufgrund von außen kommenden, unvorhersehbarer Ursachen, die sich ihrer Kontrolle entziehen und auch durch äußerste vernünftigerweise zu erwartende Sorgfalt nicht hätten abgewendet werden können, einschließlich höherer Gewalt, Bränden, Überschwemmungen, Erdbeben, Unfällen, Unterbrechungen oder Verlangsamungen des Internetdienstes, Vandalismus oder „Hacker“-Angriffen, Streiks (außer solchen, an denen Mitarbeiter einer der Parteien beteiligt sind), Kriegshandlungen, Terrorakten, Aufruhr, Embargos, Handlungen von zivilen oder militärischen Behörden oder Eingriffen von Regierungsbehörden. Dies gilt nur, wenn die betroffene Partei die andere Partei unverzüglich in Textform diesbezüglich in Kenntnis setzt. Jedes durch das Vorstehende verursachte Versäumnis ist so rasch wie vernünftigerweise möglich zu beheben.

- f. Kundenlisten und Presse. Der Lizenzgeber ist berechtigt, während der Laufzeit der Vereinbarung den Namen, das Logo und verwandte Marken des Kunden für die folgenden Zwecke zu verwenden: (i) Listen mit Referenzkunden zu übermitteln in (nicht-öffentlichen) Präsentationen gegenüber Investoren oder potenziellen Investoren, (ii) internen Präsentationen des Lizenzgebers, (iii) erforderlichen staatlichen Einreichungen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Untersuchungen einer Bankenaufsichtsbehörde wie der BaFin oder SEC („Security and Exchange Commission“ die US-amerikanische Börsenaufsichtsbehörde), Gewinnmitteilungen oder Finanzpräsentationen. Für (i) die öffentliche Verwendung auf der Website des Lizenzgebers oder in anderen öffentlichen Materialien oder Verzeichnissen oder (ii) die Verwendung gegenüber anderen Kunden wird der Lizenzgeber den Namen, das Logo und die zugehörigen Marken des Kunden nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung des Kunden verwenden, die nicht unbillig verweigert werden darf.
- g. Einhaltung der Antikorruptionsgesetze: Handelskontrollen. Der Kunde erklärt sich bereit, alle anwendbaren Gesetze einzuhalten, einschließlich und ohne Einschränkung (i) Gesetze zum Verbot von Bestechung und Korruption und den; (ii) Gesetze und Vorschriften zur Kontrolle von Export, Reexport, Transfer und Rücktransfer; und (iii) die vom *Office of Foreign Assets Control* des US-Finanzministeriums, dem US-Außenministerium, der Europäischen Union und dem britischen Finanzministerium erlassenen Handels- und Wirtschaftssanktionen. Der Kunde hält hiermit vorbehaltlich Punkt 6(e) im vollen gesetzlich zulässigen Umfang die mit dem Lizenzgeber in Beziehung stehenden Parteien und seine Rechtsnachfolger schad- und klaglos von jeglichen Bußgeldern, Strafen, Urteilen, Vergleichen und angemessenen dokumentierten Kosten, einschließlich Anwaltskosten gemäß Rechtsanwaltsstarifgesetz (RATG), die infolge eines Verstoßes des Kunden und seiner Vertreter, leitenden Angestellten, Direktoren oder Mitarbeiter gegen diese Bestimmung entstehen können.
- h. Übertragung und Abtretung durch den Kunden. Der Kunde ist nicht berechtigt, (i) diese Vereinbarung als Ganzes zu übertragen („Vertragsübernahme“) oder (ii) einzelne Rechte oder Ansprüche, einschließlich Lizenzen, aus dieser Vereinbarung abzutreten, ohne dass der Lizenzgeber in jedem Fall vorher schriftlich zugestimmt hat, und falls der Lizenzgeber eine solche Zustimmung erteilt, ohne Zahlung einer Übertragungs-/Abtretungsgebühr an den Lizenzgeber auf der Grundlage der zu diesem Zeitpunkt geltenden Sätze des Lizenzgebers.
- i. Abtretung von Einzelansprüchen durch den Lizenzgeber. Der Lizenzgeber kann einzelne Rechte oder Ansprüche aus dieser Vereinbarung frei abtreten.
- j. Übertragung der Vereinbarung als Ganzes durch den Lizenzgeber. Der Lizenzgeber ist berechtigt, diese Vereinbarung als Ganzes zu übertragen, sofern (i) der Inhalt der Vereinbarung von der Übertragung unberührt bleibt und (ii) der Dritte ein mit dem Lizenzgeber verbundenes Unternehmen im Sinne der § 189a UBG oder Punkt 1. b) dieser Vereinbarung ist und (iii) der Lizenzgeber dem Kunden seinen zukünftigen neuen Vertragspartner im Vorfeld der Übertragung schriftlich mitteilt.
- k. Verhältnis der Parteien. Die Vereinbarung begründet keine Partnerschaft, kein Franchising, kein Joint Venture, keine Agentur und kein Treuhand- oder Arbeitsverhältnis zwischen den Parteien.
- l. Verbot der Abwerbung von Mitarbeitern. Während der Laufzeit der Vereinbarung und innerhalb von 12 Monaten nach dem Ende der Vereinbarung darf der Kunde keine Mitarbeiter des Lizenzgebers oder eines mit ihm verbundenen Unternehmens gemäß § 189a UBG oder Punkt 1. b) dieser Vereinbarung angestellte oder unter Vertrag genommene Person ohne die vorherige schriftliche Zustimmung des Lizenzgebers abwerben oder einen Abwerbungsversuch unternehmen oder in einer sonstigen Form selbst oder durch seine verbundenen Unternehmen beschäftigen. Diese Bestimmung gilt noch 24 Monate nach dem Ausscheiden eines Mitarbeiters des Lizenzgebers. Verstößt der Kunde gegen diese Bestimmung, so hat er dem Lizenzgeber einen pauschalierten Schadensersatz in Höhe von hundert Prozent (100 %) des Jahresgehalts des eingestellten Mitarbeiters zu zahlen. In keinem Fall darf die Einstellung eines Mitarbeiters die in Punkt 10 festgelegten Geheimhaltungspflichten einer Partei beeinträchtigen oder ändern. Der Lizenzgeber kann nachweisen, dass ihm ein höherer Schaden entstanden ist. Der Kunde kann nachweisen, dass dem Lizenzgeber ein niedrigerer Schaden entstanden ist. Der pauschalierte Schadensersatz wird auf den tatsächlichen Schaden angerechnet.

- m. Vollständige Vereinbarung. Änderungen. Verzichtserklärungen. Diese Vertragsbedingungen zusammen mit allen Anhängen, Anlagen, Bestellformularen, Leistungsbeschreibungen (SOW), Nachträgen und anderen Zusatzvereinbarungen stellen zusammenfassend die gesamte Vereinbarung in Bezug auf den Vertragsgegenstand dar und ersetzen alle früheren Vereinbarungen bezüglich desselben Vertragsgegenstands zwischen den Parteien. Alle diese ergänzenden Dokumente werden durch Verweis in die Vereinbarung mit aufgenommen.
- n. Garantien und Zusicherungen. Die Parteien erkennen an, dass sie sich beim Abschluss der Vereinbarung nicht auf mündliche oder schriftliche Zusicherungen, Gewährleistungen oder Garantien verlassen haben, mit Ausnahme derer, die ausdrücklich in diese Vereinbarung aufgenommen wurden.
- o. Schriftformerfordernis. Die Vereinbarung kann nur durch eine von beiden Parteien unterzeichnete schriftliche Erklärung geändert werden, wobei mit „schriftlich“ die Formerfordernisse der § 886 ABGB gemeint sind.
- p. Ausschluss allgemeiner Geschäftsbedingungen. Alle Geschäftsbedingungen oder Bestimmungen des Kunden, die als vorgedruckte Formulierungen erscheinen oder durch den Kunden anderweitig in eine Bestellung eingefügt werden, sind ausgeschlossen und haben keine Wirkung, auch wenn der Lizenzgeber ihnen nicht in jedem Einzelfall widerspricht.
- q. Salvatorische Klausel. Wenn eine Bestimmung der Vereinbarung für ungültig oder nicht durchsetzbar erklärt wird, bleiben die übrigen Bestimmungen der Vereinbarung in vollem Umfang in Kraft und wirksam. Versäumt es eine der Parteien, eine Bestimmung der Vereinbarung durchzusetzen, gilt dies nicht als Verzicht auf die künftige Durchsetzung.
- r. Überschriften. Beratung durch einen Rechtsbeistand und Abfassung von Entwürfen. Überschriften, die in diesen Vertragsbedingungen verwendet werden, dienen nur der Übersichtlichkeit und beeinflussen in keiner Weise die Bedeutung oder Auslegung der einzelnen Punkte. Wo immer der Begriff „einschließlich“ verwendet wird, steht er für die Formulierung „einschließlich, aber nicht beschränkt auf“. Alle Verweise auf „Punkte“ und „Anhänge“ beziehen sich auf die entsprechenden Punkte und Anhänge der Vereinbarung. Die Parteien bestätigen, dass sie von einem Rechtsberater ihrer Wahl beraten wurden und eine gleichberechtigte Rolle bei der Aushandlung dieser Vertragsbedingungen gespielt haben, die unvoreingenommen gegenüber einer Partei als Verfasser zu interpretieren sind.
- s. Frühere Lizenzvereinbarungen. Sofern anwendbar ersetzt die Vereinbarung jede Lizenzvereinbarung bezüglich desselben Vertragsgegenstands zwischen den Parteien, die zuvor zwischen den Parteien abgeschlossen wurde, und jede solche zuvor abgeschlossene Lizenzvereinbarung wird beendet (die „**vorherige Lizenzvereinbarung**“). Dies setzt voraus, dass alle Ansprüche, die der Lizenzgeber im Rahmen der vorherigen Lizenzvereinbarung gegen den Kunden hat, eine solche Beendigung überdauern. Jegliche Software, Serviceleistungen, Dienstleistungen, Wartungsdienste oder andere ähnliche Produkte oder Leistungen, die dem Kunden zuvor vom Lizenzgeber geliefert oder zur Verfügung gestellt wurden, unterliegen nun der Vereinbarung.
- t. Datenschutz. Der Kunde und der Lizenzgeber erkennen an, dass Apteon personenbezogene Daten, die der Kunde im Zusammenhang mit der Vereinbarung zur Verfügung stellt, mitunter verarbeiten kann. Der Kunde und Apteon vereinbaren, dass die Bestimmungen des Anhangs D (Datenschutz) in Bezug auf die Verarbeitung solcher personenbezogener Daten gelten.
- u. Rechte Dritter. Personen, die nicht Partei sind, haben gegen den Lizenzgeber keine eigenen Ansprüche auf Leistungen aus dieser Vereinbarung, insbesondere nicht im Wege des § 881 ABGB. Der vorstehende Satz schließt jedoch den Schutz eines Dritten nicht aus, soweit diese Vereinbarung die Voraussetzungen eines Vertrages mit Schutzwirkung zugunsten Dritter erfüllen kann.
- v. Der Lizenzgeber kann für die Vertragserfüllung Subunternehmer hinzuziehen.

## ANHANG A

### BEDINGUNGEN FÜR DIENSTLEISTUNGEN

Dieser Anhang A enthält die zusätzlichen Vertragsbedingungen für Dienstleistungen, die der Lizenzgeber im Zusammenhang mit der mit dem Kunden vereinbarten (Gesamt-)Lösung bzw. den Lösungen erbringt, die im Rahmen dieser Vereinbarung zur Verfügung gestellt werden.

#### 1. Erbringung von Dienstleistungen.

- a. Leistungsbeschreibungen. Jedes Projekt im Bereich der Dienstleistungen, das der Lizenzgeber im Namen des Kunden durchführt, wird in einer Leistungsbeschreibung (auch „Statement of Work“ oder „SOW“ genannt) oder einem Bestellformular beschrieben, in der bzw. in dem der vereinbarte Umfang der Dienstleistungen, die Serviceleistungen, der geschätzte Stunden-/Arbeitsaufwand, die Abrechnungssätze und andere Preisinformationen, der Projektzeitplan (falls anwendbar) und die voraussichtlichen Liefertermine angegeben sind. Beide Parteien führen sämtliche Leistungsbeschreibungen durch, die alle als Bestandteil der Vereinbarung anzusehen sind. Im Falle eines Konflikts zwischen den in der Vereinbarung und einer Leistungsbeschreibung festgelegten Bedingungen gelten die in der entsprechenden Leistungsbeschreibung festgelegten Bedingungen vorrangig.
- b. Vertragsart. Die im Rahmen einer Leistungsbeschreibung zu erbringenden Leistungen zur Erreichung der (Gesamt-)Lösung im Projekt sind Dienstleistungen im Sinne der §§ 1153 ff. ABGB, es sei denn, die Parteien legen in der Leistungsbeschreibung ausdrücklich fest, dass ein anderes Vertragstyp, wie z.B. ein Werkvertrag im Sinne der §§ 1165 ff. ABGB vorliegen soll.
- c. Aufgaben und Serviceleistungen.
  - i. Der Lizenzgeber erbringt die Dienstleistungen und stellt die Serviceleistungen zur Verfügung, die in der anwendbaren Leistungsbeschreibung und etwaigen „Change Request“-Formularen (wie unten definiert) beschrieben sind und die gemäß der anwendbaren Leistungsbeschreibung ausgestellt wurden. Der Lizenzgeber und der Kunde verpflichten sich, nach bestem Gewissen zusammenzuarbeiten, um Verzögerungen bei der Fertigstellung, der Lieferung oder bei der Erbringung der Dienstleistungen zu minimieren.
  - ii. Der Lizenzgeber erbringt die Dienstleistungen mit angemessener Sachkenntnis und Sorgfalt.
  - iii. Soweit Termine und Fristen nicht ausdrücklich in einer Leistungsbeschreibung als verbindlich festgelegt sind, handelt es sich um bloße Ziele, die nicht verbindlich und gemäß Punkt 1. d. dieses Anhangs A von den Verpflichtungen des Kunden abhängig sind. Der Lizenzgeber bemüht sich in angemessener Weise, die in der Leistungsbeschreibung festgelegten Termine für die Erbringung von Dienstleistungen und Serviceleistungen einzuhalten. Der Lizenzgeber unternimmt wirtschaftlich vertretbare Maßnahmen, um auf Anfrage des Kundenvertreters oder dessen Beauftragten notwendige Ressourcen vorzuhalten, sofern der Kunde seine Verpflichtungen gemäß Punkt 1. d. dieses Anhangs A in innerhalb der in der Leistungsbeschreibung festgelegten Zeiten erbringt.
  - iv. Die Parteien verstehen und vereinbaren, dass die Dienstleistungen des Lizenzgebers Ratschläge und Empfehlungen beinhalten können, deren Umsetzung soweit nicht anders vereinbart allein in der Verantwortung des Kunden liegt. Der Lizenzgeber ist für das Projektmanagement der Ressourcen und die Umsetzung der eigenen Verpflichtungen verantwortlich. Der Kunde ist jedoch für das Gesamtmanagement des Projekts verantwortlich.
  - v. Zeit- und Zeitplanschätzungen basieren auf den Erfahrungen des Lizenzgebers mit anderen ähnlichen Change Request- oder Dienstleistungsanforderungen in der Vergangenheit sowie auf den zum Zeitpunkt der Erstellung der Schätzung verfügbaren Informationen. Der Lizenzgeber bemüht sich in angemessener Weise um die Einhaltung jeglicher Zeit- und Zeitplanschätzungen. Der tatsächliche Aufwand kann jedoch variieren und der Lizenzgeber hält den Kunden während der gesamten Dauer über den entstandenen und geplanten Aufwand sowie den Fortschritt auf dem Laufenden.
  - vi. Der Lizenzgeber verpflichtet sich, den Kunden zum frühestmöglichen Zeitpunkt in Textform zu informieren, wenn geplante Aktivitäten oder Termine verschoben oder abgesagt werden. In solchen Fällen entsteht keine Haftung, und der Kunde zahlt alle Gebühren und Auslagen im Zusammenhang mit den Dienstleistungen und Serviceleistungen. Der Lizenzgeber und der Kunde arbeiten mit angemessener kaufmännischer Sorgfalt zusammen, um die abgesagte Aktivität wieder aufzunehmen oder neu zu planen.
- d. Verpflichtung des Kunden. Während der Erbringung der Dienstleistungen muss der Kunde:
  - i. in Textform eine verantwortliche Kontaktperson benennen, die über alle Entscheidungsbefugnisse und Vollmachten verfügt, die für die Erbringung der Dienstleistungen erforderlich sind;

- ii. die technischen Installationsanforderungen an die Systemumgebung gemäß der Leistungsbeschreibung oder der zugehörigen Dokumentation festlegen und während der Projektlaufzeit aufrechterhalten;
- iii. den vom Lizenzgeber beauftragten Mitarbeitern bei Bedarf Zugang zu den Computern gewähren, auf denen die Software gespeichert und/oder geladen ist (über die von der Software unterstützte Zugangssoftware, wie in der Dokumentation oder der Leistungsbeschreibung angegeben, z.B. Telnet (i5); Windows Terminalserver; Citrix Metaframe Terminalserver oder VNC);
- iv. ein Testsystem unterhalten, das die „Systemumgebung“ so genau wie möglich repliziert. Er wird jede neu gelieferte Software zunächst auf dem Testsystem installieren und untersuchen, ob in der Testumgebung technische Fehler auftreten;
- v. entsprechend ausgebildete und qualifizierte Mitarbeiter zur Erfüllung seiner Verpflichtungen im Rahmen aller Leistungsbeschreibungen einsetzen und Informationen, Entscheidungen und Genehmigungen rechtzeitig zur Verfügung stellen, um den vereinbarten Lieferplan zu erleichtern.
- vi. dem Lizenzgeber Zugang zu allen Arbeitsbereichen und Ausstattungen gewähren, die im Rahmen der Leistungsbeschreibung erforderlich sind oder auf die sich die Parteien anderweitig verständigt haben.

Der Lizenzgeber und der Kunde arbeiten nach Treu und Glauben zusammen, um Verzögerungen bei der Fertigstellung, der Lieferung oder bei der Bereitstellung der Dienstleistungen zu minimieren, die nach vernünftigem Ermessen des Lizenzgebers darauf zurückzuführen sind, dass der Kunde seinen Verpflichtungen, wie sie in der anwendbaren Leistungsbeschreibung beschrieben sind, nicht nachkommt.

e. Erfüllungsort, Auslagen und Reisezeit.

- i. Wenn die Mitarbeiter, die Berater, die Beauftragten oder Vertreter des Lizenzgebers an einen anderen Ort als den Standort des Lizenzgebers reisen müssen, bezahlt oder erstattet der Kunde dem Lizenzgeber gemäß den in der Leistungsbeschreibung dargelegten Zahlungsbedingungen (oder den Standardbedingungen des Lizenzgebers, falls in der Leistungsbeschreibung keine angegeben sind) alle angemessenen und tatsächlich angefallenen Reisekosten, einschließlich Flugkosten, Bodentransport, Unterkunft und Verpflegung für die notwendigerweise reisenden Mitarbeiter. Der Lizenzgeber hält sich an seine Konzern-Reiserichtlinien und stellt auf Wunsch des Kunden eine Kopie zur Verfügung, sofern nicht vor der Durchführung eines Projekts schriftlich etwas anderes vereinbart wurde. Dienstleistungen, die vor Ort am Standort des Kunden erbracht werden sollen, werden im Voraus durch schriftliche Vereinbarung beider Parteien festgelegt. Beide Parteien werden, vorbehaltlich der Verfügbarkeit von qualifizierten Mitarbeitern, angemessene Maßnahmen unternehmen, um jede gewünschte Änderung der geplanten Termine für Vor-Ort-Leistungen zu berücksichtigen. Auf Anfrage des Kunden wird der Lizenzgeber Belege oder andere in angemessener Weise zufriedenstellende Nachweise für solche Ausgaben vorlegen.
- ii. Wenn der Lizenzgeber Reisezeit in Rechnung stellt, müssen der Preis und die Bedingungen im Voraus zwischen dem Lizenzgeber und dem Kunden vereinbart und in der anwendbaren Leistungsbeschreibung festgelegt werden. Die Reisezeit wird wie folgt definiert: (i) die Hin- und Rückreisezeit des Mitarbeiters vom Standort des Mitarbeiters zum Standort des Kunden; und (ii) die Reisezeit des Mitarbeiters zwischen den Standorten des Kunden und/oder anderen vom Kunden bestimmten Standorten.

f. Zeit der Leistungserbringung. Der Lizenzgeber erbringt die Dienstleistungen, soweit in den einzelnen Leistungsbeschreibungen nichts anderes vereinbart ist, von Montag bis Freitag von 9:00 Uhr bis 17:00 Uhr (nicht an gesetzlichen Feiertagen in der am Sitz des Lizenzgebers Bundesrepublik Deutschland und/oder dem Bundesland, in dem der Lizenzgeber seinen Sitz hat und nicht am 24. und 31. Dezember).

**2. Zahlungsbedingungen.**

- a. Sofern in der Leistungsbeschreibung nicht anders angegeben, stellt der Lizenzgeber dem Kunden die Gebühren für ausgeführte Arbeiten nach Aufwand zu den in den Leistungsbeschreibungen festgelegten Abrechnungssätzen in Rechnung. Die Rechnungen enthalten eine Zusammenfassung der vom Lizenzgeber für die geleistete Arbeit aufgewendeten Zeit. Der Kunde zahlt dem Lizenzgeber die Gebühren innerhalb von dreißig (30) Tagen ab Rechnungsdatum.
- b. Der Kunde kann Rechnungen über die Vergütung nach Aufwand nur innerhalb eines Monats nach Zugang schriftlich widersprechen. Der Lizenzgeber wird ihn bei Rechnungsstellung hierauf hinweisen.

**3. Abnahme.** Wenn in der Leistungsbeschreibung trotz Vereinbarung der Erbringung von Dienstleistungen eine Abnahme vereinbart ist, jedoch keine abweichenden Abnahmekriterien festgelegt sind, gilt Folgendes:

- a. Nach Erhalt einer jeden Serviceleistung hat der Kunde dreißig (30) Tage Zeit, um einen Abnahmetest für diese bestimmte Serviceleistung durchzuführen.

- b. Wenn die betreffende Serviceleistung nicht die einvernehmlich vereinbarten Merkmale gemäß der entsprechenden Leistungsbeschreibung enthält, kann der Kunde diese Serviceleistung ablehnen, indem er dem Lizenzgeber innerhalb der dreißig (30)-tägigen Testphase schriftlich mitteilt, dass er die betreffende Serviceleistung unter Angabe der diesbezüglichen Gründe ablehnt. Wenn der Kunde dem Lizenzgeber nicht innerhalb der dreißig (30)-tägigen Testperiode schriftlich mitteilt, dass er die betreffende Serviceleistung ablehnt, gilt diese als konkludent abgenommen.

Unwesentliche Mängel (**Eskalationsstufen 3, 4 und 5**), sowie das Ausstehen geringfügiger Lieferungen oder Leistungen berechtigen den AG nicht zur Unterbrechung eines Abnahmetests bzw. Verweigerung der Abnahme.

- c. Wesentliche Mängel (**Eskalationsstufen 1 und 2**) berechtigen nur dann zum Abbruch eines Tests, wenn der Test nicht fortgesetzt werden kann. Bei wesentlichen Mängeln hat der Kunde eine angemessene Nachfrist von mindestens 45 Tage zu setzen. Nach der Nachbesserung ist der Abnahmetest zu wiederholen, wobei für Fehler, die im Vortest noch nicht erkannt wurden, wiederum eine entsprechende Nachfrist zu setzen ist.
- d. Wenn der Kunde dem Lizenzgeber innerhalb der dreißig (30)-tägigen Testperiode schriftlich mitteilt, dass er die betreffende Serviceleistung ablehnt und eine Nachfrist setzt, wird der Lizenzgeber innerhalb von mindestens fünfundvierzig (45) Tagen nach Eingang der Mitteilung des Kunden alle angemessenen Korrekturen oder Änderungen vornehmen und die Serviceleistung dem Kunden zur nochmaligen Abnahmeprüfung erneut vorlegen.
- d. Nach Erhalt der überarbeiteten Serviceleistungen durch den Kunden wird das in den Unterpunkten 3(a), 3(b) und 3(c) oben beschriebene Verfahren so lange wiederholt, bis die Serviceleistung abgenommen wird. Die nachstehende Tabelle definiert die Eskalationsstufen, die allen Problemen im Zusammenhang mit der Serviceleistung zuzuordnen sind. Die Eskalationsstufe des Problems wird vom Lizenzgeber festgelegt. Der Kunde kann unter Umständen gebeten werden, eine kurze Beschreibung der Auswirkungen und der Gründe für „dringende“ und „kritische“ Eskalationsstufen vorzulegen. Die Eskalationsstufe kann sich im Laufe der Lebensdauer eines Problems ändern. Beispielsweise kann die Eskalationsstufe mit einer praktikablen Umgehungsmaßnahme oder der Unmöglichkeit, das Problem zu reproduzieren, verringert werden. Die Eskalationsstufe kann auch aufgrund einer erhöhten Häufigkeit des Problems oder aufgrund von Projektfristen erhöht werden. Eine Abnahme ist erfolgreich und hat zu erfolgen, wenn es keine offenen Punkte mit einem „kritischen“ oder „dringenden“ Eskalationsstufe gibt und damit die (Gesamt-)Lösung den wesentlichen Punkten der vertraglich vereinbarten Anforderungen entspricht. Unwesentliche Mängel und fehlende Leistungen sind im Abnahmeprotokoll, mit Erfüllungstermin, anzuführen.

i. Definition der Eskalationsstufen.

1. Kritisch: Das gesamte System oder die gesamte Funktionskomponente ist nicht funktionsfähig und kann nicht verwendet werden, bis der Fehler behoben ist.
2. Dringend: Ein schwerwiegender Fehler in einer geschäftsbetriebskritischen Funktion, für die keine praktikable Abhilfe oder Umgehungsmöglichkeit verfügbar ist.
3. Standard: Ein Fehler, der den Nutzer nicht daran hindert, seine Arbeit fortzusetzen, oder für den eine praktikable Abhilfe oder Umgehungsmöglichkeit möglich ist.
4. Gering: Fehler, die keinen Funktionsverlust verursachen oder die als kosmetisch oder lästig empfunden werden.
5. Verbesserung: Die Funktion kann gemäß der vereinbarten Spezifikation/Anforderung betrieben werden, jedoch kann ihre Arbeitsweise geändert werden, um weitere Geschäftsvorteile zu erzielen.

Solange die Software nicht komplett parametrisiert ist, können sowohl Funktionsmängel als auch falsche Werte vorkommen, die nicht auf Softwarefehler zurückzuführen sind.

- e. Der Kunde wird mit dem Lizenzgeber zusammenarbeiten, um etwaige Probleme bezüglich der Serviceleistungen einzugrenzen, zu identifizieren und zu beheben.
- f. Der Kunde versteht und stimmt zu, dass der Lizenzgeber keine Zusicherungen oder Gewährleistungen dafür gibt, dass die als Ergebnis von Anpassungsleistungen bereitgestellten Serviceleistungen mit allen zukünftigen Versionen der Software kompatibel sind. Der Kunde kann aufgefordert werden, zusätzliche Dienstleistungs-Stunden zu einem vereinbarten Preis zur Lösung von Kompatibilitätsproblemen zu erwerben.

4. **Änderungsverfahren („Change Request“).** Projektkosten und -dauer, die in einer Leistungsbeschreibung festgelegt sind, basieren auf dem zu Beginn des Projekts auf Grundlage der vom Kunden bereitgestellten Informationen und dem daraus ermittelten Umfang, den Anforderungen und den getroffenen Annahmen, die in einer solchen Leistungsbeschreibung definiert sind. Abweichungen die sich aufgrund zusätzlicher oder neuer Informationen während der Projektverlaufs ergeben und einen Einfluss auf Umfang, in den Anforderungen oder den Annahmen wirken sich auf die Projektdauer und -kosten aus. Der Lizenzgeber wendet ein formales Änderungskontrollverfahren an, um auf die Änderungen, die während der gesamten Dauer eines Projekts auftreten können, zu reagieren und diese zu verwalten. Der Zweck dieses Verfahrens besteht nicht darin, Änderungen zu blockieren oder zu verhindern, sondern vielmehr darin, die Change Requests in geordneter Weise zu ermöglichen. Das Änderungskontrollverfahren des Lizenzgebers ist im Folgenden zusammengefasst:
- a. Sowohl der Kunde als auch der Lizenzgeber kann einen Change Request einleiten.
  - b. Der Kunde arbeitet mit dem Lizenzgeber zusammen, um alle beantragten Change Requests im Standardformular für Änderungsaufträge des Lizenzgebers („**Change-Request**“-Formular) zu dokumentieren. Diese Dokumentation enthält eine Beschreibung der Change Requests, den Grund für die Änderung, die betroffenen Bereiche, die geschätzten Stunden, die geschätzten Kosten und das geschätzte Fertigstellungsdatum. Der Lizenzgeber wird dann jedes „Change-Request“-Formular dem Kunden zur Prüfung und Genehmigung vorlegen, bevor mit der Arbeit an den Change Requests begonnen wird. Der Lizenzgeber prüft und genehmigt die Change Requests gleichermaßen, bevor mit den Arbeiten begonnen wird.
  - c. Für den Fall, dass sich die Parteien bezüglich der vorgeschlagenen Change Requests nicht einig sind, muss jede Partei innerhalb von achtundvierzig (48) Stunden nach der Meldung des Problems eine leitende Führungskraft bestimmen, die die Entscheidungsbefugnis für die jeweilige Partei hat. Die leitenden Führungskräfte werden sich besprechen und zu einer für beide Seiten akzeptablen Entscheidung kommen. Die Ergebnisse des Treffens werden dokumentiert und in der Projektbibliothek abgelegt. Alle Meilensteindaten und -kosten werden daraufhin entsprechend angepasst.

## ANHANG B

### SOFTWARE-LIZENZBEDINGUNGEN

#### 1. Softwarelizenzen.

- a. Lizenzerteilung. Der Lizenzgeber gewährt dem Kunden hiermit gemäß den Vertragsbedingungen der Vereinbarung und für den im entsprechenden Bestellformular angegebenen Zeitraum eine persönliche, beschränkte, nicht exklusive, nicht übertragbare, nicht abtretbare Lizenz ohne das Recht zur Unterlizenzierung, um: (i) die Software und Serviceleistungen auf einer bestimmten Anzahl von Servern zu installieren, die sich im Besitz des Kunden befinden oder von ihm geleast wurden und ausschließlich für den Zugriff durch den Kunden bereitgehalten werden; und (ii) den Zugriff auf die Software oder deren Nutzung gemäß der Lizenzkonfiguration aus dem Bestellformular ausschließlich für interne Geschäftszwecke des Kunden zu gestatten (die „Lizenz“). Der Kunde darf (i.) eine Kopie der Software ausschließlich zu Archivierungs- und Sicherungszwecken und (ii.) eine weitere Kopie der Software erstellen, unter der Bedingung, dass diese nur zu Entwicklungs- und Testzwecken verwendet werden darf.
- b. Nutzungsrechte für verbundene Unternehmen. Sofern im Bestellformular nichts anderes angegeben ist, wird die Lizenz ausschließlich dem Kunden und nicht einem seiner verbundenen Unternehmen gewährt.
- c. Aussetzen von Leistungen. Für den Fall, dass das Konto des Kunden einen Verzug von mehr als dreißig (30) Tagen aufweist, kann der Lizenzgeber nach vorheriger schriftlicher Mitteilung (i.) die Lizenz und (ii.) jegliche Wartungsdienste aussetzen.
- b. Nutzer. Der Kunde stellt sicher, dass alle Nutzer, einschließlich aller Dritter, die Dienstleistungen anbieten, sich an diese Vertragsbedingungen halten, und der Kunde ist für jede Verletzung dieser Vertragsbedingungen verantwortlich.
- c. Nutzungsbeschränkungen. Der Kunde darf Folgendes nicht tun: (i) die Software, die Serviceleistungen oder die Dokumentation verwenden, vervielfältigen, modifizieren, übersetzen, zusammenführen oder abgeleitete Werke davon erstellen, es sei denn, dies ist ausdrücklich in der Vereinbarung vorgesehen; (ii) jegliche Lizenzkontrollfunktionen in der Software oder den Serviceleistungen deaktivieren oder umgehen; (iii) die Software oder die Serviceleistungen zurückentwickeln (das sog. „Reverse-Engineering“), auseinanderzubauen oder dekompilieren oder anderweitig versuchen, auf den zugrundeliegenden Quellcode, die zugrundeliegenden Ideen, die zugrundeliegenden Benutzerschnittstellentechniken oder Algorithmen zuzugreifen oder diese zu bestimmen oder solche Handlungen erlauben; (iv) – soweit nicht nach lokal anwendbarem Recht erlaubt – die Software oder die Serviceleistungen ganz oder teilweise verkaufen, verteilen, verleihen, unterlizenzieren, vermieten oder verleasen; (v) die Software oder die Serviceleistungen auf einer Dienstleistungsunternehmens- oder Timesharing-Basis oder als Anbieter von Anwendungsdiensten verwenden; (vi) die Software oder die Serviceleistungen hosten, virtualisieren oder anderweitig Zugriff auf die Software oder die Serviceleistungen gewähren oder deren Nutzung durch Personen ermöglichen, denen die Nutzung der Software gemäß der Vereinbarung nicht gestattet ist; (vii) die Ergebnisse eines Benchmarkings der Software oder der Serviceleistungen (unabhängig davon, ob sie mit Unterstützung des Lizenzgebers erworben wurden oder nicht) Dritten gegenüber offenlegen; (viii) die Software oder die Serviceleistungen zur Entwicklung oder Verbesserung eines Produkts verwenden, das nach Ansicht des Lizenzgebers direkt oder indirekt mit der Software oder den Serviceleistungen konkurriert; (ix) das Urheberrecht, Markenzeichen oder andere Eigentumsrechte oder diesbezügliche Hinweise, die in der Software oder den Serviceleistungen oder auf und in der Dokumentation enthalten sind, entfernen; (x) die Software auf eine Art und Weise verwenden, die geistige Eigentumsrechte Dritter verletzen würde; oder (xi) die Software oder Serviceleistungen auf eine Art und Weise verwenden, die gegen ein auf den Kunden oder den Lizenzgeber anwendbares Recht verstoßen würde.

#### 2. Wartung und andere Leistungen.

- a. Während des Wartungszeitraums stellt der Lizenzgeber dem Kunden die Wartungsdienste für die Software zur Verfügung. Wenn der Kunde während der Lizenzlaufzeit oder Wartungszeitraum zusätzliche Softwareprodukte lizenziert, stimmt der Kunde hiermit zu, die Lizenzlaufzeit für all diese Softwareprodukte zu verlängern. Nach Ablauf eines Wartungszeitraums verlängert sich der Wartungszeitraum automatisch und sukzessiv jeweils um ein weiteres Jahr, es sei denn, der Kunde teilt dem Lizenzgeber mindestens neunzig (90) Tage vor Ablauf der dann aktuellen Laufzeit schriftlich mit, dass er keine Verlängerung wünscht. Der Lizenzgeber verrechnet dem Kunden eine jede jährliche Verlängerung auf jährlicher Basis im Voraus. Die Gebühr für den jährlichen Wartungsdienst wird dreißig (30) Tage vor dem Beginn des neuen Wartungszeitraums fällig.
- b. Alle entsprechenden Zahlungen sind nicht erstattbar.
- b. Der Kunde ist nicht berechtigt, die Anzahl der von den Wartungsdiensten umfassten Lizenzen zu verringern.
- c. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass Wartungsdienste ausschließlich vom Lizenzgeber, seinen verbundenen Unternehmen oder Drittanbietern durchgeführt werden.

- d. Die Verpflichtung des Lizenzgebers zur Erbringung von Wartungsdiensten für Drittanbietersoftware beschränkt sich darauf, wirtschaftlich angemessene Maßnahmen zu ergreifen, um Wartungsreleases von seinen Drittlieferanten zu erhalten.
- e. Für den Fall, dass der Kunde die Wartungsdienste zu irgendeinem Zeitpunkt vor dem Ende des Wartungszeitraumes kündigt, stimmt der Kunde zu, die ausstehenden Wartungsgebühren, die der Lizenzgeber für die gesamte Wartungsfrist erhalten hätte, sofort zu zahlen. Die Parteien vereinbaren, dass dieser Betrag eine faire und angemessene Schätzung des Schadens des Lizenzgebers für den Fall darstellt, dass der Kunde seine Verpflichtung bezüglich des Wartungszeitraumes verletzt. Der Kunde ist jedoch berechtigt nachzuweisen, dass dem Lizenzgeber ein niedrigerer Schaden entstanden ist. Der Lizenzgeber ist berechtigt nachzuweisen, dass er einen höheren Schaden erlitten hat. Die noch ausstehenden Wartungsgebühren werden auf den tatsächlich nachgewiesenen Schaden angerechnet.
- f. Der Kunde stimmt zu, dass Wartungsdienste ausschließlich vom Lizenzgeber, seinen verbundenen Unternehmen oder gebilligten Dienstleistern erbracht werden, deren Verträge (i) Vertraulichkeitsbestimmungen enthalten, die den hierin enthaltenen im Wesentlichen ähnlich sind, (ii) Formulierungen enthalten, die darauf hinweisen, dass die Software und die Serviceleistungen Eigentum des Lizenzgebers sind, und (iii) eine Anforderung enthalten, dass der Dienstleister die Software und die Serviceleistungen nur für die Erbringung von Leistungen für den Kunden in Übereinstimmung mit der hierin gewährten Lizenz verwendet.

## ANHANG C

### GELTENDE BEDINGUNGEN FÜR ABONNEMENTDIENSTE

Präambel: Für die vom Lizenzgeber gelieferten Abonnementdienste eines Drittserviceanbieters gelten die Bedingungen des jeweiligen Drittserviceanbieters. Auf Anfrage des Kunden wird der Lizenzgeber diese zur Verfügung stellen. Die Bedingungen des jeweiligen Drittserviceanbieters gelten in Ergänzung und vorrangig zu den nachfolgenden Bedingungen und zur Vereinbarung.

#### 1. Abonnementdienste.

- a. Der Lizenzgeber stellt dem Kunden die Nutzung der Abonnementdienste zur Verfügung, die eine Browser-Schnittstelle und ein verschlüsseltes Login (falls erforderlich) sowie die Übermittlung von, den Zugriff auf und die Speicherung von Kundendaten umfassen können. Der Lizenzgeber kann nach eigenem Ermessen die Abonnementdienste von Zeit zu Zeit erweitern, ohne dass dem Kunden dadurch Kosten oder Ausgaben entstehen. Der Lizenzgeber konfiguriert die Abonnementdienste und alle Serviceleistungen, die ggf. in Verbindung mit den Abonnementdiensten verwendet werden. Der Lizenzgeber beginnt mit dieser Konfiguration in Folge einer Leistungsbeschreibung oder eines Bestellformulars, die bzw. das von den Parteien unterzeichnet wird. Sofern hierin nichts anderes angegeben ist, darf der Kunde die Abonnementdienste nicht ohne die vorherige schriftliche Zustimmung des Lizenzgebers anpassen. Der Lizenzgeber stellt nach eigenem Ermessen die Installation von Wartungsreleases als Teil der Abonnementdienste ohne zusätzliche Kosten für den Kunden zur Verfügung.
- b. Von jedem Nutzer kann ein Login mit eindeutiger Benutzerkennung gefordert werden. Der Lizenzgeber behält sich das Recht vor, vom Kunden zu verlangen, ein Passwort zu ändern, wenn der Lizenzgeber der Ansicht ist, dass es nicht mehr sicher ist. Der Kunde darf nicht zulassen, dass mehrere Nutzer pro Login auf die Abonnementdienste zugreifen oder Login-Konten, Benutzerkennungen oder Passwörter auf andere Weise gemeinschaftlich genutzt werden. Der Kunde haftet für alle Zugriffe auf die Abonnementdienste und Aktivitäten, die von Personen durchgeführt werden, die unter Verwendung der Logins auf die Abonnementdienste zugreifen, und dafür, dass diese Personen die hierin enthaltenen Bedingungen und die Bedingungen des Drittserviceanbieters einhalten.
- c. Der Lizenzgeber unterhält die Abonnementdienste bei einem seriösen Dritt-Internetdienst-Anbieter und einer Dritt-Hosting-Einrichtung, bei dem wirtschaftlich angemessene Sicherheitsvorkehrungen angewendet werden, um unbefugten Zugriff auf die Abonnementdienste zu verhindern. Kundendaten sowie die Pflege von Kundendaten und die entsprechenden Verfahren müssen den Branchenstandards für die vorliegende Art der geführten Informationen entsprechen. Dem Kunden ist bewusst, dass ungeachtet der Sicherheitsvorkehrungen die Nutzung des Internets oder jede Internetverbindung unbefugten Dritten die Möglichkeit bietet, diese Vorkehrungen zu umgehen und sich unrechtmäßig Zugang zu den Abonnementdiensten zu verschaffen. Der Lizenzgeber übernimmt für solche Verstöße keine Verantwortung, sofern sich solche Verstöße nicht als direkte Folge des Versäumnisses des Lizenzgebers ergeben, angemessene technische und organisatorische Sicherheitsmaßnahmen gemäß Punkt 1.6(c) des Anhangs D zu ergreifen.

2. **Einschränkungen.** Der Kunde darf die Abonnementdienste ausschließlich für seine internen Geschäftszwecke in Übereinstimmung mit dem anwendbaren Recht nutzen und darf Folgendes nicht tun: (i) die Abonnementdienste oder die Software unbefugten Dritten zur Verfügung stellen; (ii) rechtsverletzendes, rechtswidriges, diffamierendes oder beleidigendes Material versenden oder speichern; (iii) schadhafte Codes (sog. „Malware“) versenden oder speichern; (iv) auf die Abonnementdienste mit anderen Mitteln als mit dem Login zugreifen oder anderweitig versuchen, sich unbefugten Zugang zu den Abonnementdiensten oder den darin enthaltenen Daten zu verschaffen oder deren Integrität oder Leistung zu stören; (v) die Abonnementdienste modifizieren, vervielfältigen oder abgeleitete Werke auf der Grundlage der Abonnementdienste erstellen; (vi) die Abonnementdienste oder die Software zurückentwickeln (sog. „Reverse Engineering“); (vii) auf die Abonnementdienste oder die Software zugreifen, um ein Konkurrenzprodukt oder eine konkurrierende Leistung zu erstellen, zu verkaufen, zu vermarkten oder anderweitig zu vertreiben oder um die Software oder die Funktionen oder die Benutzerschnittstelle der Abonnementdienste zu kopieren; oder (viii) das Urheberrecht, Markenzeichen oder andere Eigentumsrechte oder diesbezügliche Hinweise entfernen, die in den Abonnementdiensten oder der Software und auf und in der Dokumentation enthalten sind. Der Kunde darf keinen Versuch unternehmen, die Server-Ressourcen der Abonnementdienste zu überlasten oder anderweitig einen Denial-of-Service-Angriff auf die Abonnementdienste durch eine Kombination von Suchanfragen zu veranlassen. Wenn der Kunde Aktivitäten ausführt, die keine rechtmäßige Nutzung der Abonnementdienste darstellen, z. B. Sicherheitspenetrationstests, Stresstests, Spamming-Aktivitäten oder andere Aktivitäten, für die die Abonnementdienste nicht vorgesehen sind, wird eine solche Nutzung als wesentlicher Verstoß gegen die Vereinbarung betrachtet, und der Lizenzgeber kann den Zugang des Kunden zu den Abonnementdiensten so lange sperren, bis eine jede solche Aktivität eingestellt wird, wobei eine solche Unterbrechung nicht auf die genannte Dienstverfügbarkeit angerechnet wird.

### 3. Verantwortlichkeiten des Kunden.

- a. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, alle anwendbaren lokalen, regionalen, nationalen und ausländischen Gesetze, Verträge und Vorschriften im Zusammenhang mit der Nutzung der Abonnementdienste seitens des Kunden einzuhalten, einschließlich derer, die sich auf Datenschutz, internationale Mitteilungen und die Übermittlung technischer oder personenbezogener Daten beziehen. Der Kunde muss: (i) den Lizenzgeber unverzüglich über jede unbefugte Nutzung eines Logins oder jede andere bekannte oder vermutete Sicherheitsverletzung benachrichtigen; (ii) den Lizenzgeber unverzüglich über eine Vervielfältigung oder eine Verbreitung von Inhalten, von denen der Kunde weiß oder vermutet, dass sie rechtsverletzend oder ungesetzlich sind, informieren und angemessene Maßnahmen ergreifen, um die Vervielfältigung oder Verbreitung von solchen Inhalten, zu unterbinden; und (iii) er darf sich nicht als ein anderer Kunde des Lizenzgebers ausgeben oder falsche Identitätsinformationen angeben, um Zugang zu den Abonnementdiensten zu erhalten oder diese zu nutzen.
- b. Der Kunde ist für alle Kosten im Zusammenhang mit der Einrichtung und Unterhaltung der notwendigen Internetverbindung zu den Abonnementdiensten selbst verantwortlich, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Telefonverbindungen, Kosten des Internetdienstanbieters, Computer-Hardware, von Dritten erhobene Gebühren, Versicherungen, Internetzugangsoftware oder alle anderen Kosten, die dem Kunden durch den Zugriff auf die Abonnementdienste entstehen.

### 4. Dienstverfügbarkeit.

Der Lizenzgeber ergreift angemessene Maßnahmen, um eine vierteljährlich gemessene Verfügbarkeit der Dienste in der Produktivumgebung von 99 % zu bieten („**Dienstverfügbarkeit**“), wobei (i) Auftreten eines Kundenfehlers, (ii) höhere Gewalt und (iii) Internetbeeinträchtigung oder auf regelmäßig geplante oder Notfallwartung nicht eingeschlossen sind. Um es dem Lizenzgeber zu ermöglichen, Probleme bei Bedarf zu beheben, verwendet der Lizenzgeber in jeder Kundenumgebung ein Administratorkonto und kann manuelle Tests zur Bestätigung eines solchen Fehlers durchführen. Eine Unterbrechung der Abonnementdienste gilt nicht als Verstoß gegen die Verpflichtungen des Lizenzgebers im Rahmen dieser Vereinbarung, wenn: (i) der Lizenzgeber unverzüglich alle angemessenen Schritte zur Wiederherstellung der Abonnementdienste unternimmt; oder (ii) die Unterbrechung der Abonnementdienste außerhalb des Verantwortungsbereich des Lizenzgebers liegt, d.h. beispielsweise auf einen Kundenfehler, höhere Gewalt, eine Internetbeeinträchtigung oder auf regelmäßig geplante oder Notfallwartung zurückzuführen ist.

### 5. Kundendaten.

- a. Dem Lizenzgeber gehören keinerlei Kundendaten. Der Kunde, nicht der Lizenzgeber, trägt die alleinige Verantwortung für die Richtigkeit, Qualität, Integrität, Rechtmäßigkeit, Zuverlässigkeit und Angemessenheit aller Kundendaten sowie für das geistige Eigentumsrecht oder das Nutzungsrecht an sämtlichen Kundendaten. Der Lizenzgeber ist nicht verantwortlich oder haftbar für: (i) Schäden, die sich daraus ergeben, dass sich der Lizenzgeber auf solche Kundendaten verlässt und/oder (ii) die Löschung, Korrektur, Zerstörung, Beschädigung oder den Verlust von Kundendaten, die sich aus den Handlungen des Kunden ergeben. Der Lizenzgeber ist nicht verantwortlich für die Wiederherstellung verloren gegangener Kundendaten oder für Schäden an Kundendaten, die aus den Handlungen des Kunden resultieren. Der Kunde gewährt dem Lizenzgeber eine nicht ausschließliche, vollständig bezahlte und gebührenfreie Lizenz zur Vervielfältigung, Verteilung, Ausführung, Anzeige und anderweitigen Nutzung seiner Kundendaten ausschließlich zur Bereitstellung der Abonnementdienste für den Kunden. Der Kunde erklärt und gewährleistet Folgendes: (i) der Kunde ist Eigentümer der Kundendaten oder hat anderweitig das Recht, die in diesem Punkt 5(a) festgelegte Lizenz für die Kundendaten zu erteilen, und (ii) die Kundendaten verletzen nicht die Datenschutz-, Persönlichkeits-, Urheber- oder anderen Rechte einer natürlichen oder juristischen Person. Der Lizenzgeber hat das Recht (aber nicht die Pflicht), Kundendaten zu überprüfen und Kundendaten zu löschen, die nach alleinigem Ermessen des Lizenzgebers gegen die Vereinbarung verstoßen, verbotene Inhalte haben, illegal sind, die Rechte eines Nutzers oder einer anderen Person verletzen, diese schädigen oder deren Sicherheit bedrohen oder eine Haftung des Lizenzgebers, seiner Lieferanten oder eines Nutzers begründen. Der Lizenzgeber behält sich das Recht vor (ist jedoch nicht dazu verpflichtet), nach eigenem Ermessen Nachforschungen anzustellen und Maßnahmen gegen den Kunden zu ergreifen, wenn dieser gegen diese Bestimmung oder eine andere Bestimmung der Vereinbarung verstößt, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Entfernung von Kundendaten aus den Abonnementdiensten, die Kündigung der Vereinbarung, die Meldung des Kunden an die Strafverfolgungsbehörden und die Einleitung rechtlicher Schritte gegen den Kunden.
- b. Der Lizenzgeber wird die Kundendaten auf dem/den Server(n) am vom Lizenzgeber vorgesehenen Standort verwalten und in Übereinstimmung mit den jeweils aktuellen Datensicherungsrichtlinien des Lizenzgebers Sicherheitskopien der Kundendaten erstellen. Der Lizenzgeber wird wirtschaftlich angemessene Maßnahmen ergreifen, um im Falle eines Dienstausfalls die Wiederherstellung der Abonnementdienste vorzunehmen. Der Lizenzgeber behält sich das Recht vor, Kundendaten bei Verstößen, insbesondere, aber nicht ausschließlich, bei Nichtzahlung seitens des Kunden, ohne Vorankündigung zurückzuhalten.

## 6. Zahlung.

- a. Zusätzlich zu allen anderen dem Lizenzgeber hierin eingeräumten Rechten behält sich der Lizenzgeber das Recht vor, den Zugang des Kunden zu den Abonnementdiensten nach vorheriger schriftlicher Mitteilung vorläufig zu sperren, wenn das Konto einen Zahlungsverzug von mehr als dreißig (30) Tagen aufweist.
- b. Der Kunde verpflichtet sich, nach Eintritt der Fälligkeit Verzugszinsen zu zahlen in Höhe von neun Prozent (9,2%) über dem jeweiligen Zinssatz der Europäischen Zentralbank p.a. oder des nach § 456 UGB zulässigen Höchstsatzes.
- c. Der Kunde hat dem Lizenzgeber die Kosten darüber hinaus alle angemessenen Kosten des Lizenzgebers für die Eintreibung noch ausstehender Beträge zu erstatten. Dem Kunden bleibt es unbenommen nachzuweisen, dass dem Lizenzgeber niedrigere Kosten entstanden sind.
- d. Für vertragsgebundene Nutzer werden dem Kunden während der Dauer der Aussetzung weiterhin Gebühren berechnet. Wenn der Kunde oder der Lizenzgeber die Kündigung der Vereinbarung einleitet, ist der Kunde verpflichtet, den fälligen Saldo auf seinem Konto zu begleichen, der gemäß den hierin festgelegten Bedingungen berechnet wird.
- e. Nach Abschluss dieser Vereinbarung stellt der Lizenzgeber dem Kunden die Rechnung für die ersten zwölf (12) Monate der im Bestellformular festgelegten Laufzeit und danach jährlich im Voraus für jeden weiteren Zeitraum von zwölf (12) Monaten, es sei denn, eine andere Abrechnungsfrequenz ist im entsprechenden Bestellformular ausdrücklich angegeben. Der Kunde ist verantwortlich für die Bezahlung aller Lizenztypen, die den Nutzern Zugang gewähren und die für die gesamte Abonnementlaufzeit bestellt werden, unabhängig davon, ob dieser Benutzerzugang aktiv genutzt wird oder nicht. Der Kunde ist für die Zahlung aller fälligen und geschuldeten Beträge für die Abonnementdienste verantwortlich, einschließlich der für die Abonnementdienste für die gesamte Abonnementlaufzeit zugesagten Gebühren oder jeder weiteren Gebühr bzw. jedes anderen Entgelts im Zusammenhang mit der Nutzung der Abonnementdienste durch den Kunden. Der Kunde darf lediglich am Ende der jeweiligen Laufzeit der Abonnementdienste die Anzahl der Nutzer oder anderer im Bestellformular festgelegten Lizenztypen herabsetzen.
- f. Der Lizenzgeber behält sich das Recht vor, eine Gebühr für die Wiederaufnahme des Dienstes zu erheben, falls das Kundenkonto gesperrt wird und der Kunde danach Zugang zu den Abonnementdiensten beantragt.

## ANHANG D

### DATENSCHUTZ

- 1.1 Definitionen. Die folgenden neuen Definitionen werden in die Vereinbarung eingefügt (ggf. anstelle einer bestehenden Definition für einen solchen Begriff).

„**Datenschutzgesetze**“ bezeichnet alle anwendbaren Gesetze und Vorschriften in Bezug auf den Datenschutz oder die Nutzung oder Verarbeitung von Daten natürlicher Personen, einschließlich (a) der EU-Richtlinie 95/46/EG und aller Gesetze, die diese Richtlinie umsetzen oder aufgrund dieser Richtlinie erlassen wurden oder werden; und (b) der EU-Verordnung 2016/679 („**DSGVO**“) und aller Gesetze oder Verordnungen, die die DSGVO ratifizieren, umsetzen, annehmen, ergänzen oder ersetzen; und (c) des *Datenschutzgesetzes (DSG)*; jeweils im geltenden Umfang und wie sie von Zeit zu Zeit aktualisiert, geändert oder ersetzt werden. Wenn in diesem Anhang auf bestimmte Artikel der DSGVO verwiesen wird, erkennen die Parteien an, dass dies auch als Verweis auf den entsprechenden Paragraphen im *DSG* zu verstehen ist.

„**Datenschutzaufsichtsbehörde**“ bezeichnet jede Regierungs- oder Aufsichtsbehörde oder staatliche Stelle, die für die Überwachung oder Durchsetzung der Einhaltung der Datenschutzgesetze zuständig ist.

Die Begriffe „**Verantwortlicher**“, „**betroffene Person**“ und „**Verarbeitung**“ haben die in der DSGVO festgelegten Bedeutungen.

„**Personenbezogene Daten**“ haben die in der DSGVO festgelegte Bedeutung und beziehen sich nur auf solche personenbezogenen Daten oder Teile derer, für die der Kunde oder seine verbundenen Unternehmen der Datenverantwortliche sind und für die der Lizenzgeber im Rahmen dieser Vereinbarung Leistungen erbringt.

- 1.2 Die Parteien vereinbaren, dass in dem Umfang, in dem der Lizenzgeber im Rahmen der Erfüllung seiner Verpflichtungen aus der Vereinbarung personenbezogene Daten verarbeitet, die vom oder im Namen des Kunden zur Verfügung gestellt werden, die Bestimmungen dieses Anhangs D gelten.
- 1.3 Die Parteien sind verpflichtet, bei der Verarbeitung personenbezogener Daten im Zusammenhang mit der Vereinbarung jederzeit die Bestimmungen und Verpflichtungen einzuhalten, die ihnen durch die Datenschutzgesetze auferlegt werden. Die Verarbeitung zum Zeitpunkt des Inkrafttretens erfolgt hinsichtlich der Arten personenbezogener Daten, der Kategorien betroffener Personen sowie der Art, der Zwecke und der Dauer der Verarbeitung, wie in der Anlage zu diesem Anhang D in der jeweils geltenden Fassung festgelegt.
- 1.4 Jede Partei führt Aufzeichnungen über alle Verarbeitungsvorgänge in ihrem Verantwortungsbereich, welche die von den Datenschutzgesetzen geforderten Mindestinformationen enthalten, und stellt diese Informationen einer Datenschutzaufsichtsbehörde auf Anfrage zur Verfügung.
- 1.5 Der Kunde muss:
- (a) sicherstellen, dass alle Anweisungen, die er dem Lizenzgeber erteilt, den Datenschutzgesetzen entsprechen; und
  - (b) die alleinige Verantwortung für die Richtigkeit und Qualität der personenbezogenen Daten und der Mittel, mit denen der Kunde die personenbezogenen Daten erhoben hat, tragen und die rechtliche Grundlage für die Verarbeitung gemäß den Datenschutzgesetzen schaffen, einschließlich der Bereitstellung aller Hinweise und der Einholung aller Zustimmungen, die gemäß den Datenschutzgesetzen erforderlich sein können, damit der Lizenzgeber die personenbezogenen Daten, wie in der Vereinbarung vorgesehen, verarbeiten kann.
- 1.6 Soweit der Lizenzgeber personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet, ist der Lizenzgeber verpflichtet:
- (a) solche personenbezogenen Daten (i) nur gemäß der schriftlich erteilten Anweisungen des Kunden (einschließlich der in der Vereinbarung dargelegten) zu verarbeiten, sofern diese Anweisungen angemessen und rechtmäßig sind und sofern nicht anderweitig durch anwendbares Recht vorgeschrieben (in diesem Fall muss der Lizenzgeber den Kunden vor der Verarbeitung der personenbezogenen Daten über die entsprechende rechtliche Anforderung informieren, es sei denn, dieses Gesetz verbietet eine solche Benachrichtigung aus wichtigen Gründen des öffentlichen Interesses), und (ii) nur für die Dauer der Vereinbarung zu verarbeiten; mit der Maßgabe, dass, falls solche Verarbeitungsanweisungen den Lizenzgeber zur Durchführung von Maßnahmen oder Prozessen verpflichten, die über die zum Zeitpunkt des Erhalts der Verarbeitungsanweisungen geltenden Maßnahmen oder Prozesse hinausgehen, der Lizenzgeber nicht zur Durchführung dieser Maßnahmen und Prozesse verpflichtet ist, sofern und solange der Kunde nicht schriftlich zustimmt, die Kosten für die Durchführung dieser Maßnahmen und Prozesse zu tragen.

- (b) wirtschaftlich angemessene Maßnahmen zu ergreifen, um sicherzustellen, dass nur die Mitarbeiter des Lizenzgebers, der Zugang zu den personenbezogenen Daten benötigt, um die Verpflichtungen des Lizenzgebers im Rahmen der Vereinbarung zu erfüllen, zum Zugriff auf diese personenbezogenen Daten berechtigt ist, und sicherzustellen, dass das entsprechende Mitarbeiter des Lizenzgebers bei der Verarbeitung dieser personenbezogenen Daten zur Vertraulichkeit verpflichtet ist oder einer entsprechenden gesetzlichen Verpflichtung zur Vertraulichkeit unterliegt;
- (c) unter Berücksichtigung des Standes der Technik, der Kosten der Implementierung und der Art, des Umfangs, des Kontexts und der Zwecke der Verarbeitung sowie des Risikos unterschiedlicher Wahrscheinlichkeit und Schwere für die Rechte und Freiheiten von natürlichen Personen, technische und organisatorische Maßnahmen und Verfahren einzuführen, um ein dem Risiko angemessenes Sicherheitsniveau für solche personenbezogenen Daten zu gewährleisten, einschließlich der Risiken der versehentlichen, unrechtmäßigen oder unbefugten Zerstörung, des entsprechenden Verlusts, der entsprechenden Änderung, der entsprechenden Offenlegung, der entsprechenden Verbreitung oder des entsprechenden Zugriffs;
- (d) sofern die Übermittlung nicht auf einem „Angemessenheitsbeschluss“ beruht, anderweitig „geeigneten Garantien“ unterliegt oder eine „Ausnahme für bestimmte Fälle“ Anwendung findet, jeweils im Sinne der ihnen in den Artikeln 45, 46 bzw. 49 DSGVO zugewiesenen Bedeutungen, diese personenbezogenen Daten nicht ohne die vorherige schriftliche Zustimmung des Kunden außerhalb der Europäischen Union zu übermitteln, auf sie zuzugreifen oder sie zu verarbeiten (wobei diese Zustimmung nicht unangemessen zurückgehalten oder verzögert werden darf);
- (e) den Kunden ohne unangemessene Verzögerung zu informieren, sobald der Lizenzgeber davon Kenntnis erlangt, dass solche personenbezogenen Daten (solange sie sich in der Kontrolle des Lizenzgebers befinden) Gegenstand einer Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten (wie in Artikel 4 DSGVO definiert) sind;
- (f) personenbezogene Daten nicht gegenüber einer betroffenen Person oder Dritten zu offenbaren, außer auf schriftliche Anfrage des Kunden oder wie ausdrücklich in dieser Vereinbarung vorgesehen;
- (g) auf Anweisung des Kunden angemessene Schritte zur Rückgabe solcher personenbezogenen Daten und/oder zur unwiederbringlichen Löschung aller personenbezogenen Daten bei Beendigung oder Ablauf der Vereinbarung zu unternehmen und keine weitere Nutzung dieser personenbezogenen Daten vorzunehmen, außer für personenbezogene Daten, für welche der Lizenzgeber auch der Datenverantwortliche ist, und außer dies ist gesetzlich vorgeschrieben oder zur Abwehr tatsächlicher oder möglicher Rechtsansprüche erforderlich.
- (h) dem Kunden oder seinen Vertretern nach angemessener schriftlicher Ankündigung zu gestatten, eine Fernprüfung aller relevanten Informationen bezüglich der Verarbeitung personenbezogener Daten durch den Lizenzgeber durchzuführen, die in Form von Telefonkonferenzen und/oder dem Ausfüllen von Informationssicherheits- oder anderen Fragebögen durch den Lizenzgeber, die vom oder im Namen des Kunden eingereicht wurden, erfolgen kann, um die Einhaltung dieses Punkts 1.6 von Anhang D zu überprüfen, vorbehaltlich der folgenden Anforderungen:
  - (i) der Kunde darf solche Prüfungen höchstens einmal pro Jahr durchführen, es sei denn, dies ist durch Datenschutzgesetze anders vorgeschrieben;
  - (ii) der Kunde kann einen Dritten beauftragen, die Prüfung in seinem Namen durchzuführen, vorausgesetzt, dieser Dritte unterschreibt vor der Prüfung eine für den Lizenzgeber akzeptable Vertraulichkeitsvereinbarung;
  - (iii) Prüfungen müssen während der regulären Geschäftszeiten durchgeführt werden, vorbehaltlich der Richtlinien des Lizenzgebers, und dürfen die Geschäftsaktivitäten des Lizenzgebers nicht unangemessen beeinträchtigen. Aufgrund des Mehrmandantencharakters einiger Geschäftssysteme des Lizenzgebers kann der Lizenzgeber den Umfang der Prüfungsaktivitäten und der entsprechenden Berichterstattung einschränken, um die Kundenvertraulichkeit zu gewährleisten;
  - (iv) der Kunde muss dem Lizenzgeber alle im Zusammenhang mit einer Prüfung erstellten Prüfberichte kostenlos zur Verfügung stellen, sofern dies nicht durch das anwendbare Recht untersagt ist. Der Kunde darf die Prüfberichte nur zum Zwecke der Erfüllung seiner Prüf-Anforderungen gemäß den Datenschutzgesetzen und/oder zur Überprüfung der Einhaltung der Anforderungen dieses Punkts 1.6 von Anhang D verwenden. Die Audit-Berichte sind vertraulich;

- (v) um eine Prüfung zu beantragen, muss der Kunde dem Lizenzgeber mindestens sechs (6) Wochen vor dem vorgeschlagenen Prüfungs-Termin einen detaillierten Prüfungs-Plan vorlegen. Der Prüfungs-Plan muss den vorgeschlagenen Umfang, die vorgeschlagene Dauer und das vorgeschlagene Startdatum der Prüfung enthalten. Der Lizenzgeber wird den Prüfungs-Plan überprüfen und den Kunden über alle Bedenken oder Fragen informieren (z. B. alle Anfragen nach Informationen, die die Vertraulichkeitsverpflichtungen des Lizenzgebers oder seine Sicherheits-, Datenschutz-, Beschäftigungs- oder andere relevanten Richtlinien kompromittieren könnten). Der Lizenzgeber wird mit dem Kunden kooperativ zusammenarbeiten, um einen endgültigen Prüfungs-Plan zu vereinbaren;
- (vi) die Person, die die Prüfung durchführt, steht unter ständiger Aufsicht des Lizenzgebers;
- (vii) nichts in diesem Punkt 1.6(h) verpflichtet den Lizenzgeber zur Verletzung von Geheimhaltungspflichten gegenüber seinen Kunden, Mitarbeitern oder Dritten;
- (viii) alle Prüfungen gehen auf alleinige Kosten und Auslagen des Kunden; und
- (ix) Informationen, die von oder im Namen des Lizenzgebers im Rahmen einer Prüfung zur Verfügung gestellt werden, sind vertrauliche Informationen des Lizenzgebers. Wenn die Vereinbarung des Kunden keine Bestimmung zum Schutz der vertraulichen Informationen des Lizenzgebers enthält, werden diese vertraulichen Informationen dem Kunden vorbehaltlich einer Geheimhaltungsvereinbarung zur Verfügung gestellt. Der Kunde stimmt hiermit zu, die vertraulichen Informationen gemäß den Bedingungen der in der Vereinbarung bzw. Geheimhaltungsvereinbarung enthaltenen Vertraulichkeitsbestimmungen zu verwenden und stimmt zu, diese vertraulichen Informationen zu löschen, und zwar (i) an dem Tag, an dem der Kunde seine Bewertung der vertraulichen Informationen des Lizenzgebers abschließt, oder (ii) 30 Tage nach Erhalt der vertraulichen Informationen vom Lizenzgeber, je nachdem, welcher der beiden Zeitpunkt früher liegt.

1.7 Der Lizenzgeber stimmt zu, dass er Folgendes unternimmt:

- (i) alle in angemessener Weise erforderlichen Schritte einleiten, um den Kunden bei der Erfüllung seiner Verpflichtungen gemäß den Artikeln 30 bis 36 (einschließlich) DSGVO zu unterstützen, vorausgesetzt, dass der Kunde für die angemessenen Kosten und Ausgaben des Lizenzgebers, die sich aus dieser Zusammenarbeit und Unterstützung ergeben, verantwortlich ist;
- (j) den Kunden unverzüglich zu benachrichtigen, wenn er einen Antrag von einer betroffenen Person erhält, um ihre Rechte gemäß den Datenschutzgesetzen in Bezug auf die personenbezogenen Daten dieser Person auszuüben; und
- (k) dem Kunden eine angemessene Zusammenarbeit und Unterstützung in Bezug auf jede Anfrage einer betroffenen Person zur Ausübung ihrer Rechte gemäß den Datenschutzgesetzen in Bezug auf die personenbezogenen Daten dieser Person gewähren, vorausgesetzt, dass der Kunde für die angemessenen Kosten und Ausgaben des Lizenzgebers, die sich aus dieser Zusammenarbeit und Unterstützung ergeben, übernimmt.

1.8 Erhält der Kunde eine Beschwerde, Benachrichtigung oder Mitteilung von einer Datenschutzaufsichtsbehörde, die sich direkt auf die Verarbeitung personenbezogener Daten durch den Lizenzgeber bezieht, muss er den Lizenzgeber unverzüglich benachrichtigen. Der Lizenzgeber erklärt sich bereit, dem Kunden eine wirtschaftlich angemessene Zusammenarbeit und Unterstützung im Zusammenhang mit einer solchen Beschwerde, Benachrichtigung oder Mitteilung zu gewähren.

1.9 Der Kunde stimmt generell zu, dass der Lizenzgeber Dritte beauftragen kann, den Lizenzgeber bei der Bereitstellung der Produkte und Leistungen des Lizenzgebers zu unterstützen, wenn es um die Verarbeitung personenbezogener Daten geht („**Unterauftragsverarbeiter**“). Unterauftragsverarbeiter im Sinne dieser Vereinbarung umfasst keine Unternehmen, die Zusatzdienste, z. B. Backups, Telekommunikationsdienste, Post-/Transportdienste, Wartungs- und Nutzersupportdienste sowie Maßnahmen zur Gewährleistung der Vertraulichkeit, Verfügbarkeit, Integrität und Belastbarkeit der Hardware und Software von Verarbeitungssystemen anbieten.

1.10 Wenn der Lizenzgeber einen neuen Unterauftragsverarbeiter einsetzt („**neuer Unterauftragsverarbeiter**“), muss der Lizenzgeber den Kunden über den Einsatz informieren. Der Kunde kann gegen den Einsatz eines solchen neuen Unterauftragsverarbeiters Einspruch erheben, indem er den Lizenzgeber innerhalb von 10 Werktagen nach dieser Mitteilung benachrichtigt, vorausgesetzt, der Einspruch ist angemessen, und basiert auf triftigen Gründen, die direkt mit der Fähigkeit des neuen Unterauftragsverarbeiters zusammenhängen, im Wesentlichen ähnliche Verpflichtungen wie die in diesem Anhang D dargelegten zu erfüllen, und der Einspruch muss ausreichende Details enthalten, die der Lizenzgeber vernünftigerweise verlangen kann, damit der Lizenzgeber den Einspruch ordnungsgemäß prüfen kann. Wenn der Kunde keinen solchen Einspruch erhebt, gilt die Beauftragung des neuen Unterauftragsverarbeiters als vom Kunden genehmigt.

- 1.11 Der Lizenzgeber muss sicherstellen, dass sein Vertrag mit jedem neuen Unterauftragsverarbeiter dem neuen Unterauftragsverarbeiter Verpflichtungen auferlegt, die den Verpflichtungen, denen der Lizenzgeber gemäß diesem Anhang D unterliegt, im Wesentlichen gleichwertig sind.
- 1.12 Die Vergabe von Unteraufträgen oder die Übermittlung personenbezogener Daten gemäß diesem Anhang D entbindet den Lizenzgeber nicht von seinen Verbindlichkeiten, Verantwortlichkeiten und Pflichten gegenüber dem Kunden im Rahmen der Vereinbarung, und der Lizenzgeber bleibt für die Handlungen und Unterlassungen seines Unterauftragsverarbeiters haftbar.
- 1.13 Werden personenbezogene Daten vom Lizenzgeber im Rahmen oder in Verbindung mit dieser Vereinbarung im Namen des Kunden verarbeitet, erklärt sich der Kunde damit einverstanden, dass der Lizenzgeber die personenbezogenen Daten an Mitarbeiter und die Unterauftragsverarbeiter des Lizenzgebers weitergeben darf, die der Lizenzgeber vernünftigerweise für die Erfüllung seiner Verpflichtungen im Rahmen der Vereinbarung und für die Einhaltung des geltenden Rechts für erforderlich hält und die zur Abwehr tatsächlicher oder möglicher Rechtsansprüche erforderlich sind. Der Lizenzgeber muss angemessene Maßnahmen ergreifen, um die Zuverlässigkeit der Mitarbeiter des Lizenzgebers oder der Unterauftragsverarbeiter, die Zugang zu den personenbezogenen Daten haben, zu gewährleisten und sicherzustellen, dass diese Personen über die Verpflichtungen des Lizenzgebers gemäß dieser Vereinbarung informiert sind.
- 1.14 Für die Vermeidung von Zweifeln gilt Punkt 7 der Vertragsbedingungen in Bezug auf diesen Anhang D.

## ANLAGE ZU ANHANG D

Die vom Lizenzgeber im Rahmen der Vereinbarung durchgeführten Maßnahmen zur Verarbeitung personenbezogener Daten können wie folgt beschrieben werden:

1. Gegenstand der Verarbeitung

**Verarbeitung betreffend den Kunden während der Laufzeit der Vereinbarung.**

2. Art und Zweck der Verarbeitung

**Verarbeitung personenbezogener Daten, die für die Bereitstellung der Software, die Erbringung der Wartungsdienste, der Dienstleistungen und der Serviceleistungen durch den Lizenzgeber und die Erfüllung seiner Verpflichtungen gegenüber dem Kunden gemäß der Vereinbarung erforderlich und auf das erforderliche Maß beschränkt sind.**

3. Kategorien personenbezogener Daten

**Personenbezogene Daten einschließlich:**

- persönlicher Angaben
- finanzieller Angaben

4. Kategorien betroffener Personen

**Kunden und Nutzer.**

5. Dauer

**Kontinuierlich während der Laufzeit der Vereinbarung.**