

Geschäftsbedingungen Wartung und Support

Die folgenden Geschäftsbedingungen für Wartung und Support finden Anwendung auf das zwischen dem Kunden (gemäß dem Angebot) und dem Dienstanbieter (gemäß dem Angebot) abgeschlossene Angebot (die „Support-Vereinbarung“). Dieses Dokument legt die Geschäftsbedingungen fest, gemäß denen der Dienstanbieter dem Kunden bestimmte Wartungs- und Support-Leistungen zur Verfügung stellen wird.

1. DEFINITIONEN

1.1. „Basis-Support“ bezieht sich auf grundlegenden Wartungs- und Supportumfang, wie in Abschnitt 3 beschrieben.

1.2. „Problem“ bezieht sich darauf, dass die Software im Wesentlichen nicht mit den funktionellen Spezifikationen übereinstimmt, die in der Dokumentation festgelegt sind (wie in der Software Lizenzvereinbarung zwischen dem Kunden und dem Dienstanbieter aufgeführt).

1.3. „Wartung und Support“ bezieht sich auf die Wartungs- und Support-Leistungen, die der Dienstanbieter dem Kunden in Übereinstimmung mit dieser Support-Vereinbarung zur Verfügung stellt.

1.4. „Platin-Programm“ bezieht sich auf den Platin-Programmmumfang für Wartung und Support, wie in Abschnitt 4 aufgeführt.

1.5. „Reaktionszeit“ bezieht sich auf den Zeitraum, innerhalb dessen der zuständige Support-Mitarbeiter dem Kunden auf ein gemeldetes Problem eine erste technische Antwort liefert.

1.6. „Leistungsumfang“ bezieht sich auf den bestimmten Umfang von Wartung und Support (Basis-Support oder Platin-Programm), den der Kunde im Angebot ausgewählt hat.

1.7. „Software“ bezieht sich auf bestimmte Software-Programme von Aurea, deren Lizenzen der Dienstanbieter dem Kunden gemäß einer separaten, vorher abgeschlossenen Lizenz-Abonnementvereinbarung („Software Lizenzvereinbarung“) übergeben hat und für die Wartungs- und Support-Leistungen hierunter zur Verfügung gestellt werden. Falls bestimmte Software-Programme in dem Angebot aufgeführt sind, bezieht sich „Software“ nur auf diese bestimmten darin genannten Software-Programme. Falls keine bestimmten Software-Programme in dem Angebot aufgeführt sind,

bezieht sich „Software“ auf alle Software-Programme, deren Lizenzen der Dienstanbieter dem Kunden gemäß der Software Lizenzvereinbarung übergeben hat, und für die der Dienstanbieter weiterhin Wartung und Support während der Laufzeit für seinen allgemeinen Kundenstamm zur Verfügung stellt.

1.8. „Laufzeit“ bezieht sich auf die Anzahl der Jahre, für die der Kunde Wartung und Support gemäß dem Angebot erwirbt.

1.9. „Aktualisierungen“ bezieht sich auf eine nachfolgende Ausgabe der Software, die der Dienstanbieter normalerweise seinen unterstützten Kunden zur Verfügung stellt.

1.10. „Übergangslösung“ bezieht sich auf eine Änderung oder einen „Patch“ einer bestimmten Version der Software, die vorübergehend oder übergangsweise zur Lösung oder Meidung eines Problems beiträgt.

2. WARTUNGS- UND SUPPORT-LEISTUNGEN

Soweit der Kunde die für den Leistungsumfang zu entrichtenden Gebühren bezahlt, stellt der Dienstanbieter den Wartungs- und Support-Leistungsumfang, den der Kunde in dem Angebot ausgewählt hat, für die Dauer der Laufzeit und nur für die Software zur Verfügung.

3. BASIS-SUPPORT

Basis-Support beinhaltet die Programmeigenschaften, die der Dienstanbieter normalerweise seinem Basis-Support-Kundenstamm während der entsprechenden Laufzeit wie folgt anbietet:

3.1. Basis-Supportumfang

3.1.1. Jährliche Software-Wartung Der Dienstanbieter wartet die Software mit wirtschaftlich angemessenem Aufwand, sodass sie ohne Probleme arbeitet.

3.1.2. Aktualisierungen Der Dienstleister stellt dem Kunden Aktualisierungen für die Software zur Verfügung, die für den allgemeinen Kundenstamm während der Laufzeit veröffentlicht werden. Der Kunde erhält diese Aktualisierungen ohne zusätzliche Kosten, abgesehen von den jeweiligen Versandkosten. Im Rahmen eines jeden Wartungs- und Supportumfangs hat der Kunde nur Zugang zu Aktualisierungen und nicht zu anderen Softwareprogrammen. Im Ermessen des Dienstleisters werden Aktualisierungen auf physischen Datenträgern geliefert oder elektronisch zur Verfügung gestellt. Alle Aktualisierungen und Übergangslösungen unterliegen den Bedingungen der Software Lizenzvereinbarung.

3.1.3. Definition von „Support“ Support bezieht sich auf die Unterstützung der Kunden bezüglich der Nutzung der Software und Problemlösung über Internet oder Telefon. Support-Fälle werden mittels Zugang zu einem Kunden-Support-Portal unter www.aurea.com/support/ verfolgt und verwaltet bzw. Zugang zu jeglichem Nachfolge-Portal oder ähnlichen Orten, die von dem Dienstleister benannt werden und von dem Dienstleister von Zeit zu Zeit aktualisiert werden können (das „Kunden-Support-Portal“). Der Support steht von Montag bis Donnerstag, zwischen 9 Uhr und 17 Uhr und Freitag zwischen 9 Uhr und 15 Uhr, jeweils außer an Feiertagen in der Zeitzone des Kunden zur Verfügung.

3.1.4. Problemlösung Über das Kunden-Support-Portal reicht der Kunde alle verlangten relevanten Daten an den Dienstleister weiter, einschließlich: (i) Kontaktinformationen des Kunden; (ii) Software-Version; und (iii) eine vollständige Beschreibung des Problems und der Software-Umgebung des Kunden. Der Kunde gewährt Zugang zu seiner Software-Umgebung, sodass das Problem reproduziert werden kann.

3.1.5. Problemdefinition Der Kunde stellt dem Dienstleister Folgendes zur Verfügung: (i) Fehlermeldungen und -anzeigen, die der Kunde beim Auftreten des Problems erhalten hat; (ii) eine Beschreibung der Tätigkeit, bei der das Problem auftrat; (iii) Schritte des Kunden zur Reproduktion des Problems; (iv) Schritte des Kunden zur Lösung des Problems; (v) Kontaktdaten der informierten Ansprechperson; und (vi) alle relevanten Log-Dateien.

3.2 Einstufung des Schweregrads des Problems und Angabe der Reaktionszeit Probleme werden anhand des Schweregrads der Auswirkung auf die Verwendung der Software gemäß der nachfolgenden Tabelle eingestuft. Alle Streitigkeiten bezüglich der Einstufung des Schweregrads werden nach alleinigem Ermessen des Dienstleisters gelöst.

Länge der Reaktionszeit für Basis-Support

Schweregrad	Auswirkungen	Reaktionszeit
1	Das Produktionssystem ist ausgefallen und beeinflusst alle Anwendungen und zugehörigen Geschäftssysteme. Keine Übergangslösungs-Exits.	4 Geschäftszeiten tunden (per Telefon oder über das Kunden-Support-Portal)
2	Die Leistung des Produktionssystems ist beeinträchtigt, aber es läuft; Problem beeinflusst wichtige Funktionen und es gibt keine Übergangslösungs-Exits; oder Das Problem blockiert wichtige Systemtests oder -leistungen.	1 Geschäftstag
3	Allgemeine Produktfragen über Entwicklung, auftretende Probleme oder Dokumentation.	2 Geschäftstage

4. PLATIN-PROGRAMM

4.1. Platin-Programm Das Platin-Programm beinhaltet die Eigenschaften, die der Dienstleister seinem Platin-Programm-Kundenstamm grundsätzlich während der entsprechenden Laufzeit anbietet.

4.2. Auswahl des Platin-Programms Der Kunde kann jederzeit zum Platin-Programm wechseln, vorausgesetzt, er zahlt die zusätzlichen anfallenden Kosten gemäß dem entsprechenden Angebot. Diese Kosten können anteilig sein, wenn das Programm während der zu dem Zeitpunkt aktuellen Laufzeit erworben wird. Der Kunde kann jedoch nur zum Zeitpunkt der Verlängerung vom Platin-Programm zu Basis-Support wechseln. Für den Wechsel vom Platin-Programm zu Basis-Support hat der Kunde dem Dienstleister mindestens sechzig (60) Tage vor Ablauf der zu dem Zeitpunkt laufenden Laufzeit eine schriftliche Mitteilung zuzustellen.

4.3. Einstufung des Schweregrads des Problems und Angabe der Reaktionszeit Probleme werden anhand des Schweregrads der Auswirkung auf die Verwendung der Software gemäß der nachfolgenden Tabelle eingestuft. Alle Streitigkeiten bezüglich der Einstufung des Schweregrads werden nach alleinigem Ermessen des Dienstleisters gelöst.

Platinum Programm Reaktionszeit

Schweregrad	Auswirkungen	Reaktionszeit
1	Das Produktionssystem ist ausgefallen und beeinflusst alle Anwendungen und zugehörigen Geschäftssysteme. Keine Übergangslösungs-Exits.	Sofort (per Telefon) 1 Stunde (per Kunden-Support-Portal)
2	Die Leistung des Produktionssystems ist beeinträchtigt, aber es läuft; Problem beeinflusst wichtige Funktionen und es gibt keine Übergangslösungs-Exits; oder Das Problem blockiert wichtige Systemtests oder -leistungen.	4 Stunden

3	Allgemeine Produktfragen über Entwicklung, auftretende Probleme oder Dokumentation.	Am nächsten Werktag
---	---	---------------------

5. ZUSÄTZLICHE DIENSTE

5.1. Deckungsumfang Für eine zusätzliche Gebühr können Kunden bestimmte zusätzliche Leistungen erhalten. Die Gebühren für diese Leistungen werden in einer Leistungsbeschreibung aufgeführt, die beide Parteien unterzeichnen; die Leistungen werden vom Dienstleister gegen die hier in beschriebene Gebühr zur Verfügung gestellt. Falls keine Gebühr angegeben ist, gelten die Standardsätze für ähnliche Leistungen des Dienstleisters, wenn die Leistungsbeschreibung ausgeführt wird. Das heißt also, dass keine zusätzlichen Gebühren für Leistungen anfallen, wenn diese Leistungen ausdrücklich in dem vom Kunden ausgewählten Wartungs- und Supportplan aufgeführt sind.

5.1.1. Leistungen vor Ort Für eine zusätzliche Gebühr kann der Kunde Support und Wartung vor Ort in Anspruch nehmen.

5.1.2. Schulung Für eine zusätzliche Gebühr kann der Kunde eine Schulung über die Software belegen.

5.1.3. Beratung Für eine zusätzliche Gebühr kann der Kunde einen Beratungsservice in Bezug auf Probleme, die nicht von der Software ausgelöst werden, in Anspruch nehmen.

5.2. Spesen Der Kunde übernimmt alle notwendigen Spesen, die dem Dienstleister aufgrund von zusätzlichen Support-Leistungen entstehen, einschließlich Kosten für Verpflegung, Unterbringung und Fahrten.

6. VERPFLICHTUNGEN DES KUNDEN

6.1. Support-Kontakt Jegliche Kommunikation in Bezug auf Wartung und Support wird von nicht mehr als zwei (2) benannten Kontaktpersonen des Kunden pro Arbeitsschicht überwacht, koordiniert und bearbeitet, die als Kontaktpunkt zwischen Kunde und Dienstleister fungieren. Jeder Kontakt muss die notwendigen Fachkenntnisse und Schulungen vorweisen oder auf Kosten des Kunden erwerben, um die Probleme unter Anleitung des Dienstleisters zu diagnostizieren und zu lösen.

6.2. Vorabverfahren Der Kunde wendet alle für die Software veröffentlichten Betriebsabläufe und Verfahren zur Problemlösung an, bevor er Support durch den Dienstleister anfordert. Wenn das Problem nach wie vor nicht behoben ist, setzt der Kunde unverzüglich den Dienstleister über das Problem in Kenntnis. Bevor der Kunde den Dienstleister um Support bittet, bestätigt er, dass die folgenden Bedingungen erfüllt sind:

6.2.1. Reproduktion Wenn möglich wird der das Problem auslösende Vorgang in einer einzigen unterstützten Software reproduziert;

6.2.2. Support-Mitarbeiter Der Kundenkontakt besitzt Fachkenntnisse über die Software und andere damit verbundene Software- oder Hardwaresysteme sowie über die Fakten und Umstände des Problems;

6.2.3. Zugang Das vollständige System, einschließlich jeder Software und Hardware, steht dem Kundenkontakt während der Kommunikation mit dem Support-Personal des Dienstleisters unbegrenzt zur Verfügung; und

6.2.4. Verfügbarkeit Der Kunde muss dem Dienstleister, falls angefordert und notwendig, einen technischen Mitarbeiter während der Support-Zeiten zur Verfügung stellen, um alle Probleme abzudecken. Der Dienstleister behält sich das Recht vor, die Arbeit in Bezug auf die Probleme für die Zeiträume zu unterbrechen, in denen der Kunde keinen Zugang zu einem technischen Mitarbeiter oder den verlangten Daten für die Fortführung der Problemlösung zur Verfügung stellt.

6.3. Remoteverbindung Der Kunde wird, falls dies geeignet erscheint, mit dem Dienstleister zusammenarbeiten, um dem Dienstleister die Ausführung von Support-Leistungen über eine Remoteverbindung mit standardmäßiger, handelsüblicher Fernsteuerungssoftware zu erlauben und dies zu unterstützen. Der Kunde allein ist dafür verantwortlich, dass angemessene Sicherheitsvorkehrungen zum Schutz der Systeme und Daten des Kunden getroffen und aufrechterhalten werden.

6.4. Aktualisierungen Der Kunde bestätigt und erklärt sich damit einverstanden, dass die vom Dienstleister gemäß dieser Support-Vereinbarung bereitgestellten Aktualisierungen, nach alleinigem Ermessen des Dienstleisters, zusätzliche Schulungen des Personals des Kunden erfordern

können. Diese Schulungen werden in Übereinstimmung mit Abschnitt 5 durchgeführt.

6.5. Haftungsausschluss Der Dienstleister ist nicht für die Bereitstellung von Wartung und Support, Aktualisierungen oder anderweitiger Wartung und Support verantwortlich, wenn Probleme entstehen, weil der Kunde (i) die Software missbräuchlich verwendet, unsachgemäß verwendet, falsch konfiguriert, verändert oder beschädigt; (ii) die Software mit einer Hardware oder Software verwendet, die nicht vom Dienstleister zur Verfügung gestellt oder unterstützt wurde; (iii) die Software an einem nicht autorisierten Ort verwendet; (iv) eine Aktualisierung an der Software nicht durchgeführt hat, die das Problem hätte lösen können; oder (v) die Software auf eine Art und Weise verwendet, die nicht mit der Support-Vereinbarung oder der Software Lizenzvereinbarung übereinstimmt.

7. EINSCHRÄNKUNGEN DER WARTUNGS- UND SUPPORT-LEISTUNGEN

7.1. Probleme bei Nichteinhaltung von Bedingungen Wenn der Kunde den Dienstleister über ein Problem informiert und der Dienstleister feststellt, dass die Ursache des Problems in der falschen oder unsachgemäßen Verwendung der Software durch den Kunden oder in einer Nichteinhaltung der Bedingungen dieser Support-Vereinbarung oder der Software Lizenzvereinbarung (und nicht bei einem Problem mit der Software) liegt, so fällt die Lösung dieses Problems nicht unter Wartung und Support. Der Dienstleister kann jedoch einen Beratungsservice gemäß Abschnitt 5 zur Lösung des Problems anbieten.

7.2. Support-Laufzeit für neue Softwareversionen Der Dienstleister unterstützt neue Softwareversionen, sofern sie während der vorherigen vierundzwanzig (24) Monate allgemein verfügbar waren. Andere Versionen der Software werden nur unterstützt, wenn der Dienstleister und der Kunde dies gemeinsam schriftlich vereinbaren.

7.3. Fremde Produkte Wartung und Support gilt nicht für den Betrieb oder die Verwendung fremder Hard- oder Software bzw. Software, die von einer dritten Person geändert oder auf eine Art und Weise verwendet wurden, die die Software Lizenzvereinbarung verletzt oder nicht mit der Dokumentation übereinstimmt.

7.4. Daten Der Kunde hat seine Daten regelmäßig und stets vor jeder neuen Aktualisierung sichern. Der Dienstanbieter trägt keine Verantwortung für den Verlust oder die Beschädigung von Daten des Kunden, ungeachtet des Grundes für diesen Verlust oder diese Beschädigung.

8. LAUFZEIT UND KÜNDIGUNG.

8.1. Laufzeit Die Laufzeit der Wartung- und Support-Leistung wird im Angebot festgelegt. Das heißt, der Kunde kann in dem Angebot ein einziges Jahr oder eine mehrjährige Laufzeit auswählen; der Dienstanbieter ist für die Bereitstellung des ausgewählten Leistungsumfangs für die Laufzeit verpflichtet, sobald der Kunde die Laufzeit auswählt und der Kunde ist vertraglich zur Zahlung der Wartungsgebühr für die vollständige Laufzeit verpflichtet, außer sie wird in Übereinstimmung mit den hier aufgeführten Bedingungen vor dem Enddatum der Laufzeit beendet. DIE WARTUNGS- UND SUPPORT-LEISTUNGEN VERLÄNGERN SICH AUTOMATISCH UM DIE IN DEM ANGBOT VEREINBARTE LAUFZEIT, WENN DER KUNDE DEN DIENSTANBIETER NICHT MINDESTENS SECHZIG (60) TAGE VOR ABLAUF DER ZU DEM ZEITPUNKT AKTUELLEN LAUFZEIT SCHRIFTLICH ÜBER EINE NICHTVERLÄNGERUNG IN KENNTNIS SETZT. Die Gebühren für Wartungs- und Support-Leistungen in der verlängerten Laufzeit entsprechen den zu dem Zeitpunkt geltenden Sätzen.

8.2. Verlängerung der abgelaufenen Wartung und des Supports Falls der Kunde Wartung und Support nicht verlängern will, hat der Kunde ab dem Beendigungszeitpunkt keinen Anspruch mehr auf Wartung und kein Recht auf Verlängerung.

8.3. Beendigung der Support-Vereinbarung Falls der Dienstanbieter oder der Kunde die Software Lizenzvereinbarung in Übereinstimmung mit den darin aufgeführten Bedingungen beendet, werden die hier aufgeführte Wartung und der Support ebenfalls beendet. Zusätzlich kann der Dienstanbieter die Support-Vereinbarung aufgrund der folgenden Gegebenheiten beenden:

8.3.1. falls der Kunde nicht innerhalb von fünfzehn (15) Tagen nach Zustellung eines Erinnerungsschreibens des Dienstanbieters an den Kunden eine laut Vertrag fällige Zahlung leistet;

8.3.2. indem der Kunde eine vorherige schriftliche Nachricht erhält, dass der Kunde eine wesentliche Vertragsverpflichtung nicht erfüllt hat

und diese auch nicht innerhalb von dreißig (30) Tagen ab Erhalt der Aufforderung des Dienstanbieters dazu erfüllt; oder

8.3.3. falls der Kunde einen Konkurs- oder Insolvenzantrag stellt, ein unfreiwilliger Antrag gegen ihn gestellt wird, eine Klage zur Entlastung gemäß dem Insolvenzgesetz einreicht, die Ernennung eines Insolvenzverwalters beantragt oder ein Insolvenzverfahren eröffnet.

8.4. Auswirkung der Beendigung Alle bereits vor dem Datum der Beendigung fälligen oder an den Dienstanbieter zu zahlenden Gebühren müssen spätestens bei Beendigung umgehend beglichen werden.

9. GEWÄHRLEISTUNG

Der Dienstanbieter gewährleistet, dass alle im Rahmen dieser Support-Vereinbarung ausgeführten Leistungen auf fachgerechte und professionelle Art und Weise ausgeführt werden. FALLS IN DIESER SUPPORT-VEREINBARUNG NICHT ANDERS ANGEGEBEN, MACHT DER DIENSTANBIETER KEINE ANDEREN AUSDRÜCKLICHEN ODER STILLSCHWEIGENDEN GEWÄHRLEISTUNGEN, AUCH KEINE AUSDRÜCKLICHEN ODER STILLSCHWEIGENDEN GEWÄHRLEISTUNGEN IN BEZUG AUF MARKTGÄNGIGKEIT, GEBRAUCHSTAUGLICHKEIT ODER RECHTSMÄNGELFREIHEIT.

10. HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG

DER DIENSTANBIETER, SEINE TOCHTERGESELLSCHAFTEN, SEINE EXTERNEN DIENSTANBIETER ODER SUBUNTERNEHMER SIND, IM GRÖSSTMÖGLICHEN DURCH DAS ANWENDBARE RECHT ERLAUBTEN UMFANG, UNTER KEINEN UMSTÄNDEN FÜR VERUSACHTE SCHÄDEN HAFTBAR, DIE IN DER GESAMTSUMME DEN BETRAG ÜBERSTEIGEN, DEN DER KUNDE FÜR DIE WARTUNG UND DEN SUPPORT IN DER ZWÖLFMONATIGEN PERIODE GEZAHLT HAT, DIE DER KLAGEEINREICHUNG VORAUSGEHT. DIES IST UNABHÄNGIG DAVON, OB ES SICH UM GERICHTSVERFAHREN, KLAGEN NACH RECHT UND BILLIGKEIT ODER ZIVILE STREITSACHEN HANDELT, DIE SICH AUS DEM VERTRAG, DER GEFÄHRDUNGSHAFTUNG, DER SCHADLOSHALTUNG, AUS UNERLAUBTER HANDLUNG (EINSCHLIESSLICH FAHRLÄSSIGKEIT), ANWALTlichen GEBÜHREN UND KOSTEN, ODER ANDERWEITIG ERGEBEN.

IM GRÖSSTMÖGLICHEN DURCH ANWENDBARES RECHT ERLAUBTEN UMFANG, HAFTEN DER DIENSTANBIETER, SEINE TOCHTERGESELLSCHAFTEN, EXTERNEN DIENSTANBIETER ODER SUBUNTERNEHMER UNTER KEINEN UMSTÄNDEN AUF IRGEND EINE WEISE FÜR KONKRETE, BEILÄUFIG ENTSTANDENE, MITTELBARE, VERSCHÄRFTE, TATSÄCHLICHE ODER FOLGESCHÄDEN, EINSCHLIESSLICH ANWALTLICHER GEBÜHREN UND KOSTEN, FAHRLÄSSIGKEIT, BETRIEBSUNTERBRECHUNG ODER GEWINNAUSFALL, VERLUST VON GESCHÄFTSMÖGLICHKEITEN ODER RÜCKGANG DES FIRMENWERTS (GOODWILL), DIE VORGENANNTEN EINSCHRÄNKUNGEN FINDEN ANWENDUNG, SELBST WENN DIE MÖGLICHE ENTSTEHUNG SOLCHER SCHÄDEN EINER PARTEI BEKANNT WAR, UND UNGEACHTET JEDES VERSAGENS EINES WESENTLICHEN ZWECKS JEDES RECHTSBEHELFS ("AND NOTWITHSTANDING THE FAILURE OF ESSENTIAL PURPOSE OF ANY REMEDY").

11. VERSCHIEDENES

11.1. Einrichtungen des Kunden Der Kunde wird auf Anforderung des Diensteanbieters und soweit erforderlich, unverzüglich alle Einrichtungen, Computerressourcen, Software-Programme, Netzwerke, persönliche und Geschäftsinformationen zugänglich machen, die für die Ausführung der hier aufgeführten Leistungen oder Vertragsverpflichtungen notwendig sind. Der Diensteanbieter erklärt sich einverstanden, die Regeln und Vorschriften des Kunden bezüglich Sicherheit und Verhalten einzuhalten, vorausgesetzt, der Diensteanbieter wurde über diese Regeln und Vorschriften in Kenntnis gesetzt.

11.2. Aufträge Nach der Unterzeichnung eines Angebots kann der Kunde dem Diensteanbieter umgehend einen gültigen Auftrag erteilen. Unbeschadet irgendwelcher gegenteiliger Bestimmungen dieser Vereinbarung werden die Aufträge ausschließlich für Abrechnungszwecke des Kunden verwendet; darin enthaltene Bedingungen des Kunden, die den Bedingungen des Diensteanbieters widersprechen, gelten nicht und werden in Bezug auf die Beziehung zwischen den Parteien und diese Support-Vereinbarung, einschließlich aller gemäß dieser Vereinbarung erstellten Angebote, als nichtig erachtet. Die Nichtausstellung oder die Nichtzurverfügungstellung eines Auftrags seitens des Kunden führt unter keinen Umständen dazu, dass der Kunde von den Verpflichtungen gemäß

dieser Support-Vereinbarung befreit wird, insbesondere der Verpflichtung, den Diensteanbieter rechtzeitig zu bezahlen.

11.3. Ausländische Staatsangehörige Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass der Diensteanbieter ausländische Staatsangehörige beschäftigt und dass diese ausländischen Staatsangehörigen im Namen des Diensteanbieters arbeiten werden, um die mit diesem Vertrag vereinbarten Verpflichtungen und Leistungen zu erfüllen.

11.4. Dritte Gemäß Abschnitt 11.7 hat der Diensteanbieter das Recht, für die Ausführung der Vertragsverpflichtungen des Diensteanbieters Dritte, einschließlich Offshore-Unternehmen, die ausländische Staatsangehörige beschäftigen, sowie Arbeitnehmer von Tochtergesellschaften des Diensteanbieters, die ebenfalls ausländische Staatsangehörige sein können („Subunternehmer“) hinzuzuziehen; in dieser Support-Vereinbarung beinhalten alle Verweise auf den Diensteanbieter oder seine Arbeitnehmer auch diese Subunternehmer.

11.5. Technische Daten Der Kunde wird dem Diensteanbieter keine technischen Daten im Sinne der International Traffic in Arms Regulations („ITAR“) (Amerikanische Vorschriften über den internationalen Waffenhandel) unter 22 CFR 120.10 zur Verfügung stellen. Der Kunde bestätigt, dass alle an den Diensteanbieter übermittelten Informationen so überprüft und gesäubert wurden, dass alle technischen Daten und anderen sensiblen Informationen, die für die von ITAR regulierten Projekte des Kunden relevant sind, entfernt wurden und dass die zur Verfügung gestellten Informationen nur für Fehlerberichte der Produkte des Diensteanbieters relevant sind.

11.6. Vorschläge/Verbesserungen der Software Alle Vorschläge, Lösungen, Verbesserungen, Berichtigungen und anderen Beiträge des Kunden in Bezug auf die dem Kunden zur Verfügung gestellte Software oder andere Materialien des Diensteanbieters sind Eigentum des Diensteanbieters, und der Kunde erklärt sich hiermit einverstanden, alle damit zusammenhängenden Rechte an den Diensteanbieter zu übertragen. Diese Support-Vereinbarung hindert den Diensteanbieter in keiner Weise an der Verwendung des Know-how, der Methoden oder Verfahren für als notwendig erachtete Zwecke, die der Diensteanbieter bei der Erfüllung der Vertragsleistungen erworben oder verwendet hat.

11.7. Vertraulichkeit Jede Partei („empfangende Partei“) erklärt sich einverstanden, alle technischen, Produkt-, Geschäfts-, finanziellen und anderen Informationen in Bezug auf die Geschäfts- und Software-Programme der anderen Partei („offenlegende Partei“), von ihren Tochtergesellschaften, Kunden, Arbeitnehmern, Investoren, Auftragsnehmern, Verkäufern und Lieferanten vertraulich zu behandeln (die „vertraulichen Informationen“). Zur Klarstellung – der Begriff „vertrauliche Informationen“ beinhaltet keine personenbezogenen Daten. Etwaige Verpflichtungen in Bezug auf derartige Daten werden in einer separaten schriftlichen Vereinbarung zwischen den Parteien niedergelegt. Die empfangende Partei schützt die vertraulichen Informationen zu jeder Zeit und erklärt sich einverstanden, die vertraulichen Informationen weder teilweise noch vollständig gegenüber Dritten offenzulegen, an sie weiterzugeben, zu übermitteln oder zu übertragen, bis auf die Ausnahme, dass jede Partei die vertraulichen Informationen gegenüber ihren Direktoren, leitenden Angestellten, Arbeitnehmern (und im Falle des Diensteanbieters auch an die Subunternehmer) offenlegen kann, vorausgesetzt, dass diese Direktoren, leitenden Angestellten, Arbeitnehmer oder Subunternehmer ebenso strenge Vertraulichkeitsbedingungen einhalten wie die in diesem Vertrag enthaltenen Bedingungen. Die vertraulichen Informationen dürfen nicht durch berechtigten oder unberechtigten Zugang von der empfangenden Partei überprüft, rekonstruiert, zerlegt oder dekompiert werden. Wenn nicht anders angegeben, erklärt sich die empfangende Partei einverstanden, die vertraulichen Informationen nicht für ihre eigenen Zwecke oder zugunsten Dritter zu verwenden, und die Urheberrechte und geistigen Eigentumsrechte der offenlegenden Partei zu respektieren und dieses urheberrechtlich geschützte Material nicht zu kopieren, zu duplizieren oder auf andere Art und Weise zu vervielfältigen. Auf Anforderung der offenlegenden Partei oder bei Beendigung dieser Support-Vereinbarung übergibt die empfangende Partei der offenlegenden Partei unverzüglich alle Dokumente, Notizen oder andere verkörperten Gedankenerklärungen der oder über die vertraulichen Informationen (einschließlich Kopien), die sich in ihrem Besitz oder ihrer Kontrolle befinden. Innerhalb von sieben (7) Tagen nach Beendigung dieser Support-Vereinbarung oder auf Anforderung der offenlegenden Partei, gibt die

empfangende Partei alle vertraulichen Informationen der offenlegenden Partei zurück oder vernichtet sie. Falls vertrauliche Informationen nicht zurückgegeben, sondern vernichtet werden, bezeugt die zurückgebende Partei diese Vernichtung. Jede Partei bestätigt, dass eine nicht berechnete Offenlegung oder Verwendung der vertraulichen Informationen der anderen Partei irreparable Schäden verursachen könnte und dass diese Partei das Recht, zusätzlich zu anderen Rechtsmitteln aufgrund von Gesetz oder Billigkeitsrecht, auf einen vorübergehenden, vorläufigen oder dauerhaften Unterlassungsanspruch hat, falls eine Partei ihre Verpflichtungen unter diesem Abschnitt nicht erfüllt.

11.8. Einhaltung von Gesetzen Beide Parteien werden sämtliche anwendbaren Gesetze, Verordnungen und Anordnungen betreffend die Leistung einer Partei unter dieser Support-Vereinbarung befolgen,

11.9. Abtretung Der Kunde darf diese Support-Vereinbarung nicht abtreten und keine darin enthaltenen Lizenzen übertragen, weder kraft Gesetzes, Change-of-Control noch anderweitig, ohne die vorherige schriftliche Zustimmung des Diensteanbieters einzuholen. Jedwede unter Verstoß gegen dieses Verbot vorgenommene Abtretung bzw. Übertragung wird als unwirksam angesehen.

11.10. Geltendes Recht, Gerichtsstand Das Recht des Staates Texas, USA, gelten für die Auslegung dieser Support-Vereinbarung, unabhängig von Kollisionsnormen. Das UN Kaufrechtsabkommen (1980) und das einheitliche Gesetz über computergeschützte Transaktionen (Uniform Computer Information Transactions Act, UCITA) werden hiermit vollständig von der Anwendbarkeit auf diese Support-Vereinbarung ausgeschlossen. Die Parteien sind sich darüber einig dass die Bundes- und Landesgerichte in Travis County, Texas, USA ausschließlich zuständig sind für jegliche Streitigkeiten die unter oder in Bezug auf diese Support-Vereinbarung entstehen. Die Mediation wird in Austin, Texas, USA durchgeführt.

11.11. Streitbeilegung

Verhandlungen. Bei Streitigkeiten, Unstimmigkeiten oder Ansprüchen unter, in Zusammenhang oder in Bezug auf diese Support-Vereinbarung hat die geschädigte Partei die andere Partei schriftlich über die Natur der Streitigkeit und die mangelhafte Leistung der anderen Partei so

detailliert wie möglich zu benachrichtigen. Innerhalb von fünf (5) Werktagen nach dem Datum der schriftlichen Benachrichtigung sollen sich Vertreter des Seniormanagements beider Parteien entweder persönlich treffen oder telefonisch verständigen um eine Übereinkunft über die Natur des Mangels und die von den jeweiligen Parteien zu treffenden Korrekturmaßnahmen zu erreichen.

Mediation. Alle Streitigkeiten, Unstimmigkeiten oder Ansprüche, die sich aus oder im Zusammenhang mit dieser Support-Vereinbarung einschließlich der Formatierung, Gültigkeit, Bindungswirkung, Auslegung, Erfüllung, dem Bruch oder der Verletzung ergeben, sowie außervertragliche Ansprüche, werden in Übereinstimmung mit den WIPO Mediation Rules (Schlichtungsvorschriften der Weltorganisation für geistiges Eigentum) zur Schlichtung eingereicht. Die bei der Schlichtung zu verwendende Sprache ist Englisch.

Heilungsmöglichkeit. Ungeachtet dieser Vereinbarung erklärt sich der Kunde einverstanden und nimmt zur Kenntnis, dass er keine Streitschlichtung und keinen Prozess in Bezug auf die Verletzung dieser Support-Vereinbarung verfolgt, außer und nur wenn der Dienstleister die Möglichkeit hatte, angebliche Verletzungen zu beheben. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dem Dienstleister eine ausführliche Beschreibung der angeblichen Verletzung und eine Beschreibung der Schritte, die der Dienstleister nach Wissen des Kunden zur Behebung der Verletzung unternehmen muss, zur Verfügung zu stellen. Der Dienstleister hat dreißig (30) Tage ab Eingang der Mitteilung des Kunden Zeit, um die Behebung abzuschließen.

Unterlassungsanspruch. Die Wahl des Gerichtsstands hindert keine Partei daran, in jeglicher zuständigen Gerichtsbarkeit Unterlassungsansprüche in Bezug auf die Verletzung von Rechten des geistigen Eigentums oder von Geheimhaltungsverpflichtungen geltend zu machen. Zur Klarstellung, die Parteien können in jedem Gericht der zuständigen Gerichtsbarkeit ein vorübergehendes richterliches Verbot, eine einstweilige Verfügung oder einen anderen notwendigen Rechtsschutz beantragen, ohne diesen Abschnitt zu verletzen und ohne die Befugnis des Mediators zu beeinträchtigen.

11.12. Gesamte Vereinbarung Die Bedingungen dieser Support-Vereinbarung, gemeinsam mit allen

hierin in Bezug genommenen Dokumenten, stellen die gesamte Vereinbarung zwischen den Parteien mit Bezug auf das hier genannte Thema dar und ersetzen alle zuvor mündlich oder schriftlich getroffenen Vereinbarungen und jegliche Kommunikation im Zusammenhang mit dem Gegenstand dieser Support-Vereinbarung. Der Kunde nimmt zur Kenntnis und erklärt sich einverstanden, sich in Bezug auf die hier aufgeführten Wartungs- und Support-Leistungen nur auf eine Vereinbarung, Stellungnahme, Äußerung oder Gewährleistung (schriftlich oder mündlich) zu beziehen, die vor dem Beginn der in dem Angebot aufgeführten Laufzeit eingegangen ist oder bereitgestellt wurde, wenn dies ausdrücklich in dieser Support-Vereinbarung aufgeführt ist. Diese Support-Vereinbarung darf nur durch die handschriftliche Unterschrift der berechtigten Vertreter der Parteien geändert oder ergänzt werden. Diese Support-Vereinbarung ändert nur den Teil der Software Lizenzvereinbarung, der sich spezifisch auf die Wartungs- und Support-Aktivitäten in Bezug auf die Software bezieht. Alle anderen Bedingungen der Software Lizenzvereinbarung bleiben unberührt und weiterhin gültig, einschließlich aller Lizenzbedingungen.

11.13. Salvatorische Klausel und Erneuerung. Jede Bedingung dieser Support-Vereinbarung ist eine separat durchsetzbare Bestimmung. Falls eine Bestimmung dieser Support-Vereinbarung als rechtswidrig erachtet wird oder rechtswidrig oder nicht durchsetzbar werden sollte, soll diese Bestimmung mindestens durch eine derartige Bestimmung werden, wie es für die Aufrechterhaltung dieser Support-Vereinbarung gemäß ihrer durch die Erneuerung geänderten Bestimmungen notwendig ist.

11.14. Verzichtserklärung Der Verzicht auf eine Bedingung oder Bestimmung dieser Support-Vereinbarung seitens einer der Parteien wird nicht als zukünftiger Verzicht dieser Bedingung oder Bestimmung oder als deren nachfolgende Verletzung angesehen.

11.15. Import-/Exportgesetze Die Software, die dazugehörige(n) Technologie und Leistungen und die Verwendung der Software durch den Kunden und die dazugehörige(n) Technologie und Leistungen unterliegen der Exportkontrolle und den Sanktionsgesetzen und -vorschriften, einschließlich der Export Administration Regulations (Exportkontrollvorschriften), 15 C.F.R. Teile 730-774

(die „EAR“) und der Sanktionen, die das US-Finanzministerium, das amerikanische Amt zur Kontrolle ausländischer Vermögenswerte („OFAC“) und das US-Außenministerium verhängen oder durchführen, und können Export- und Importvorschriften anderer Länder unterliegen. Der Kunde gewährleistet und bestätigt, dass: (i) der Kunde kein Staatsbürger, Einwohner mit Daueraufenthaltsgenehmigung von/in dem Iran, Nordkorea, dem Sudan oder Syrien oder eines anderen Landes ist, für die die Vereinigten Staaten ein Ausfuhrverbot verhängt haben, und auch in keinem dieser Länder rechtsfähig oder geschäftstätig ist und nicht unter der Kontrolle von dessen Regierung steht; (ii) der Kunde unter amerikanischem Recht Exporte der Software erhalten kann, wenn der Kunde sich nicht auf einer von der US-Regierung erstellten Liste für sanktionierte oder ungeeignete Parteien befindet, einschließlich der Verbotslisten des US-Wirtschaftsministeriums (Specially Designated Nationals and Blocked Persons („SDN-Liste“) von OFAC, Table of Denial Orders, Entity List oder Unverified List); (iii) der Kunde die Software, die dazugehörige(n) Technologie und Leistungen und anderes Zubehör des Diensteanbieters nicht direkt oder indirekt verkauft, exportiert, wieder exportiert, überträgt, verwendet oder deren Verwendung ermöglicht: (a) an oder für die Endnutzung in oder von in (i) aufgelistete(n) Länder(n) oder von Staatsangehörigen oder Einwohnern mit Daueraufenthaltsgenehmigung von/in diesen Ländern; (b) an oder für die Endnutzung von Personen oder Organisationen, die die US-Regierung für den Erhalt von Exporten als ungeeignet erachtet, einschließlich der Personen und Organisationen, die auf den Listen unter (ii) stehen; und (c) an oder für Endnutzungen, die die Export- oder Sanktionsgesetze und -vorschriften der USA verbieten, einschließlich Aktivitäten bezüglich der Verbreitung von chemischen, biologischen oder Nuklearwaffen, Massenvernichtungswaffen oder Flugkörpern, die diese Waffen transportieren können und die dazugehörige Technologie.

11.16. Selbstständiger Unternehmer Jede Partei ist und bleibt ein selbstständiger Unternehmer in Bezug auf gemäß der Support-Vereinbarung ausgeführte Leistungen.

11.17. Überschriften Die Überschriften in dieser Support-Vereinbarung dienen nur als Referenz und werden nicht für die Auslegung verwendet.

11.18. Mitteilungen Alle Mitteilungen in Bezug auf diese Support-Vereinbarung werden schriftlich verfasst und als zugestellt erachtet, wenn vierundzwanzig (24) Stunden seit dem elektronischen Versand (wie Fax oder E-Mail, ordnungsgemäß von den berechtigten Vertretern einer jeden Partei für diesen Zweck zur Verfügung gestellt) oder dem Versand per Express-Kurier vergangen sind, oder bei Zustellung an die adressierte Partei nach Versand per Post (Einschreiben mit Rückschein) an die im Angebot aufgeführte Adresse.

11.19. Höhere Gewalt Der Diensteanbieter haftet gegenüber dem Kunden nicht für Verzögerungen oder Nichterfüllungen in Bezug auf die seitens des Diensteanbieters zu erfüllenden Verpflichtungen, falls die Ursache oder Ursachen für diese Verzögerung oder Nichterfüllung außerhalb der angemessenen Verfügungsgewalt des Diensteanbieters liegt bzw. liegen. Diese Gründe beinhalten insbesondere höhere Gewalt, Hochwasser, Brände, Stromausfall, Terrorismus, Krieg etc..

11.20. Widerspruch Falls sich die Bedingungen dieser Support-Vereinbarung, der Software Lizenzvereinbarung oder eines Angebots widersprechen, gelten die Bedingungen des Angebots, dieser Support-Vereinbarung oder der Software Lizenzvereinbarung in dieser Reihenfolge.

11.21. Eingeschränkte Rechte. Die Benutzung der Software durch und für die Regierung der Vereinigten Staaten ist davon abhängig, dass sich die Regierung damit einverstanden erklärt, dass die Software als Eingeschränkte Rechte nach den Bestimmungen in der FAR 52.227-19 eingestuft wird. Der Kunde hat sicherzustellen, dass eine entsprechende Klausel in sämtlichen Vereinbarungen mit der Regierung der Vereinigten Staaten aufgenommen wird und dass die Software, wenn sie der Regierung geliefert wird, derart korrekt deklariert ist, wie es die anwendbaren Regierungsverordnungen für solch Eingeschränkte Rechte und deren Lieferung festlegen.

11.22. Weiterbestehen Die Bedingungen der Abschnitte 8.4, 9, 10 und 11 bestehen auch nach Beendigung dieser Support-Vereinbarung weiter.

11.23. Zahlung Wenn in dem Angebot nicht anders aufgeführt, stellt der Diensteanbieter dem Kunden alle Gebühren umgehend nach dem Datum des Inkrafttretens des Angebots in Rechnung und alle Gebühren werden innerhalb von dreißig (30)

Tagen ab diesem Rechnungsdatum fällig und zahlbar. Unbeschadet jeglicher gegenteiliger Bestimmungen dieser Vereinbarung werden alle in Bezug auf diese Vereinbarung verlangten Zahlungen pünktlich geleistet und keine Zahlung wird vorenthalten, verzögert, gemindert oder zurückerstattet, wenn der Dienstanbieter seine wesentlichen Verpflichtungen erfüllt hat.

11.24. Gebühren für Zahlungsverzug Im Fall eines Zahlungsverzugs werden dem Kunden die Kosten für die Beitreibung (einschließlich angemessener Rechtsanwaltskosten) berechnet sowie Verzugszinsen in Höhe von eineinhalb Prozent (1,5%) je Monat (anteilig bei unvollständigen Zeiträumen) oder in derjenigen Höhe, die maximal vom jeweils anwendbarem Recht als zulässig gestattet wird, jedoch in jedem Fall in der Höhe, die geringer ist.

11.25. Abwerbeverbot Der Kunde erklärt sich einverstanden, während der Laufzeit der Support-Vereinbarung und zwei (2) Jahre danach keinen Arbeitnehmer oder Subunternehmer des Dienstanbieters, ohne die vorherige schriftliche Zustimmung des Dienstanbieters einzustellen, abzuwerben oder zu versuchen diesen abzuwerben. Der Kunde erklärt sich ebenfalls einverstanden, für den Zeitraum von einem (1) Jahr ab dem letzten Arbeitstag des früheren Arbeitnehmers oder Subunternehmers bei dem Dienstanbieter keinen früheren Arbeitnehmer oder Subunternehmer des Dienstanbieters einzustellen, abzuwerben oder zu versuchen diesen abzuwerben. Im Falle einer Verletzung dieser Bestimmung hat der Dienstanbieter das Recht, vom Kunden einen pauschalisierten Schadensersatz in Höhe von zweihundert Prozent (200 %) des Bruttojahresgehalts der abgeworbenen Person zu verlangen.

11.26. Patenthinweis Sie werden hiermit davon in Kenntnis gesetzt, dass die Software, die mit ihr verbundene Technologie und Leistungen von einem oder mehreren Patenten der Vereinigten Staaten ("US") und nicht amerikanischen Patenten geschützt sind. Eine Zusammenstellung aller patentierten und zum Patent angemeldeten Produkte die in der Software, den Software Aktualisierungen, dazugehörigen Technologien und Leistungen enthalten sind, sind mit einer oder mehreren Patentnummern für Sie und der

Öffentlichkeit unter www.area.com/legal ("Patenthinweise") und jeglichen Nachfolge- oder damit zusammenhängenden Orten, die von dem Dienstanbieter benannt werden, zugänglich. Die Zuordnung von Produkten zu Patentnummern im Patenthinweis stellt keine abschließende Aufzählung dar und es können auch dort nicht angegebene Patente oder angemeldete Patente mit den Produkten in Verbindung stehen. Ebenso können die angegebenen Patente oder Patentanmeldungen mit nicht aufgezählten Produkten verbunden sein. Sie erklären sich bereit, die Zuordnung von Produkten zu Patentnummer im Patenthinweis regelmäßig nach Aktualisierungen durchzusehen.

11.27. Marken und Werbung Marken, Unternehmenskennzeichen und Logos des Dienstanbieters und des Kunden, gleich ob registriert oder nicht („Marken“), verbleiben im einzigen und ausschließlichen Eigentum der jeweiligen Partei, welche alle Rechte daranhält. Der Dienstanbieter ist dazu berechtigt: (i) den Namen und/oder das Logo des Kunden im Rahmen von Produktdokumenten, Pressemitteilungen, den sozialen Medien oder anderen Marketingmaterialien zu benutzen; (ii) Aussagen des Kunden in einer oder mehreren Pressemitteilungen zu zitieren; und/oder (iii) den Namen und/oder das Logo des Kunden nach Vereinbarung der Parteien auf andere Art zu nutzen. Zusätzlich ist der Dienstanbieter dazu berechtigt, den Namen und/oder das Logo des Kunden in seine Kundenliste zu allgemeinen Werbezwecken aufzunehmen. Der Dienstanbieter wird die Markenbenutzungsrichtlinien des Kunden befolgen, die dem Dienstanbieter schriftlich übermittelt wurden und der Dienstanbieter wird die Marken des Kunden in branchenüblicher Weise benutzen. Keine Partei gewährt der anderen Rechte an ihren Marken, die über die in diesem Abschnitt genannten hinausgehen.

11.28. Länderspezifische Klauseln Die Länderspezifischen Klauseln im Anhang für länderspezifische Klauseln ersetzen und ergänzen die entsprechenden oben genannten Regelungen wie darin aufgeführt, wenn der Kunde in den in dem Anhang aufgeführten Ländern ansässig ist und in Fällen in denen die Rechte der in dem Anhang aufgeführten Gerichtsbarkeit Anwendung finden.