

ALLGEMEINE VERTRAGSBEDINGUNGEN

der
insideAX-GmbH
(„insideAX“)

I. Einleitung

I.1 Diese Allgemeinen Vertragsbedingungen („AVB“) gelten für alle Lieferungen und Leistungen der insideAX-GmbH („insideAX“), wie sie in Punkt I.2 angeführt sind. Die Einzelheiten solcher Lieferungen und Leistungen sowie der damit verbundenen Regelungen werden jeweils in Einzelverträgen („Einzelverträge“) vereinbart.

I.2 Diese AVB regeln in **Teil A** die Überlassung und Nutzung von Standard-Software (Lizenz). In **Teil B** ist die Pflege der Software geregelt. Die AVB regeln ferner in **Teil C** sämtliche Beratungs-, Unterstützungs- sowie Dienst- und Werkleistungen einschließlich der Überlassung von Individual-Software.

I.3 Die Überlassung, Installation und Wartung von Hardware unterliegen nicht diesen AVB.

I.4 **Teil D** dieser AVB enthält Allgemeine Regelungen, die sowohl für die Überlassung und Nutzung von Standard-Software (Teil A) als auch für Pflege (Teil B) und sonstige Dienst- und Werkleistungen (Teil C) gelten. **Teil E** enthält Definitionen von bestimmten in diesen AVB verwendeten Begriffen.

TEIL A LIZENZBEDINGUNGEN (Standard-Software)

A.1 Gegenstand

A.1.1 Dieser Abschnitt A regelt die Überlassung und Nutzung von Standard-Software. Sofern hierin nicht näher festgelegt, ergeben sich Hersteller, Bezeichnung, Anzahl, Einsatzumgebung und Einsatzbedingungen der Software und sonstige speziellen Konditionen aus dem jeweiligen Einzelvertrag.

A.1.2 insideAX ist nicht Hersteller von Standard-Software, sie erwirbt von dem im Einzelvertrag näher spezifizierten Hersteller oder Drittlizenzgeber ein einfaches – im Einzelvertrag näher spezifiziertes – Nutzungsrecht für den Kunden, der dem Hersteller oder Drittlizenzgeber, von dem insideAX das Nutzungsrecht erwirbt, mit der Bestellung

namhaft zu machen ist. Voraussetzung dafür, dass ein entsprechendes Nutzungsrecht für den Kunden erworben werden kann, ist, dass sich der Kunde den jeweiligen Lizenzbedingungen des Herstellers oder Drittlizenzgebers – und zwar auch direkt gegenüber dem Hersteller oder Drittlizenzgeber – unterwirft. Diese Lizenzbedingungen werden im jeweiligen Einzelvertrag angeführt und dem Kunden zur Verfügung gestellt oder abrufbereit gehalten, sodass sich der Kunde davon Kenntnis verschaffen kann.

A.1.3 Die Standard-Software wird, in Ermangelung einer anderen Regelung im Einzelvertrag, in der bei Vertragsabschluss aktuellen Version im Maschinencode ausgeliefert; der Quellencode wird dem Kunden nicht überlassen.

A.1.4 Dem Kunden sind die wesentlichen Funktionsmerkmale der von insideAX zu liefernden Standard-Software bekannt. Der Kunde ist für die Auswahl der Standard-Software und die technischen Einsatzbedingungen z.B. in Bezug auf Hardware, Betriebssystem, Datenbank, etc. verantwortlich. Er ist auch dafür verantwortlich, dass die Standard-Software seinen Bedürfnissen entspricht. Der Kunde muss

sich im Zweifel vor Vertragsabschluss sachkundig beraten lassen. insideAX bietet entsprechende Beratungsleistungen gegen gesonderte Vergütung an.

A.1.5 insideAX liefert die Standard-Software an dem im Einzelvertrag angeführten Lieferort oder stellt sie per Download zur Verfügung. Die Installation der Standard-Software ist nicht Bestandteil der Softwareüberlassung, diese kann allenfalls gesondert im Einzelvertrag vereinbart werden. Die Lieferung erfolgt bis zu dem im Einzelvertrag vereinbarten Zeitpunkt. Höhere Gewalt, Streiks, durch den Lieferanten oder Drittlizenzgeber zu vertretende Verzögerungen und ähnliche Umstände verlängern die Lieferfrist um die Dauer der Behinderung und eine angemessene Anlaufzeit nach Wegfall der Behinderung.

A.2 Urheberrechte/Nutzungsumfang

A.2.1 Der Kunde anerkennt, dass alle Rechte an der Standard-Software einschließlich der vom Hersteller oder Drittlizenzgeber bereitgestellten Benutzerdokumentation, insbesondere das umfassende Urheberrecht mit allen Befugnissen an allen dem Kunden nach diesen AVB zur Nutzung überlassenen Programmen, Unterlagen

und Informationen insideAX oder dem Hersteller der Software oder dem Drittlizenzgeber zustehen, der Kunde hat lediglich die aus dem Einzelvertrag, diesen AVB und den entsprechenden Lizenzbedingungen des Herstellers oder des Drittlizenzgebers sich ergebenden Rechte zur Nutzung der Software.

A.2.2 Gesetzlich und vertraglich untersagt sind jedes nicht ausdrücklich erlaubte Kopieren der Standard-Software, das nicht ausdrücklich erlaubte Weitergeben der Software und des Entwickeln ähnlicher Software unter Benützung der vertragsgegenständlichen Software als Vorlage.

A.2.3 insideAX räumt dem Kunden ein nicht ausschließliches, grundsätzlich nicht übertragbares Recht ein, die Standard-Software im vereinbarten Umfang zu nutzen, und zwar gegen Einmalentgelt auf unbeschränkte Dauer (= Lizenzkauf). Die Nutzungsbefugnisse beginnen mit dem im Einzelvertrag festgelegten Vertragsbeginn.

A.2.4 Unter Nutzung ist die Ausführung der in den Programmen enthaltenen Instruktionen sowie der erforderliche Gebrauch der Benutzerdokumentation zu verstehen.

A.2.5 Die Art und der Umfang der Nutzung bestimmen sich in nachstehender Reihenfolge nach den anwendbaren Drittlizenzbedingungen, dem Einzelvertrag und diesen Allgemeinen Vertragsbedingungen.

A.2.6 Für Standard-Software, die der Kunde im Rahmen der Verbesserung oder Pflege erhält, beginnen die Nutzungsbefugnisse in dem Zeitpunkt, in dem der Kunde die entsprechenden Programmkomponenten auf einer Festplatte speichert oder in einer CPU verarbeitet. Sobald er die neuen Programmkomponenten produktiv nutzt, erlöschen in Bezug auf die zuvor überlassenen und ersetzten Programmkomponenten seine Nutzungsbefugnisse.

A.2.7 Der Kunde darf die Programme nur in der vereinbarten Einsatzumgebung (z.B. CPU, Installationsort, usw.) und nur im Rahmen der vereinbarten Einsatzbedingungen (z.B. maximale Useranzahl) nutzen. Die Einsatzumgebung und die Einsatzbedingungen ergeben sich aus dem jeweiligen Einzelvertrag. Die Standard-Software darf nur für eigene Zwecke des Kunden benutzt werden. Ein Rechenzentrumsbetrieb durch den Kunden ist

nicht gestattet. Als Rechenzentrumsbetrieb gilt, wenn der Kunde Dritten das Benutzen der Programme, gleich auf welchem technischen Weg, gestattet oder die Software für Dritte – und nicht für die Verarbeitung eigener Geschäftsprozesse – nutzt.

A.2.8 Eine Übertragung der Nutzungsrechte oder eine Einräumung von Unterlizenzen an der Standard-Software ist ohne ausdrückliche Zustimmung von insideAX nicht zulässig.

A.2.9 Dem Kunden ist es untersagt, die Standard-Software oder Teile davon Dritten zugänglich zu machen, außer und solange sich diese zur vertragsgemäßen Nutzung der Software beim Kunden aufhalten oder zu diesem Zweck mit seiner Erlaubnis von entfernten Datenstationen auf das Programm zugreifen.

A.2.10 Unabhängig vom Grund der Beendigung eines Vertrages hat der Kunde bei Vertragsbeendigung unverzüglich die Originale der Standard-Software inklusive Änderungen, Ergänzungen usw. an insideAX zu übergeben oder diese auf Verlangen von insideAX zu vernichten; ebenso sämtliche Dokumentation. Der Kunde ist in diesem Fall verpflichtet, sämtlichen Gebrauch der Software

einschließlich aller Änderungen und Ergänzungen jeder Art unverzüglich einzustellen. Ausgenommen von der Löschungspflicht ist für die gesetzlich vorgesehene Dauer die Aufbewahrung einer nach gesetzlichen Vorschriften zu erstellenden Archivkopie, die allerdings nicht mehr im Echtbetrieb eingesetzt werden darf. Der Kunde wird insideAX bestätigen, dass die vorgenannten Maßnahmen getroffen wurden.

A.3 Vergütung/Zahlungsbedingungen

Die Vergütung ist das Entgelt für die vereinbarte Nutzung der Standard-Software. Die Höhe der Vergütung ist im jeweiligen Einzelvertrag festgelegt.

TEIL B PFLEGE VON STANDARD-SOFTWARE

B.1 Gegenstand

Dieser Abschnitt B regelt die Pflege von Standard-Software. Die Pflege von Standard-Software wird dem Kunden, sofern ausdrücklich im Einzelvertrag vereinbart, gesondert und unabhängig von der Einräumung der Nutzungsrechte an der Software angeboten und zur Verfügung gestellt, sie ist nicht

Bestandteil der Softwareüberlassung bzw. Nutzungsrechteeinräumung.

B.2 Pflegeumfang

B.2.1 Wenn die Standard-Software nicht von insideAX hergestellt wird, sondern von einem Dritten (Hersteller oder Drittlizenzgeber) bezogen wird, richtet sich das Pflegeservice nach den entsprechenden Pflegeangeboten des Herstellers oder Drittlizenzgebers. Der genaue Pflegeumfang sowie die Service Levels sind im Einzelvertrag festzulegen und kann folgende Leistungen umfassen:

B.2.1.1 Informationsservice: insideAX informiert den Kunden über neue Programmstände, neue Programmentwicklungen von Standard-Software usw.

B.2.1.2 Hotline-Service: insideAX wird dem Kunden innerhalb der vereinbarten Hotline-Zeiten bei fallweise auftretenden Problemen für Beratungen im Zusammenhang mit dem Einsatz der vertragsgegenständlichen Softwareprogramme im Rahmen eines Second-Level-Support telefonisch oder remote zur Verfügung stehen. insideAX ist berechtigt, bei wiederholter Inanspruchnahme dieses Service für gleichartige Probleme weitere diesbezügliche Unterstützungsleistungen von zusätzlichen, kostenpflichtigen

Schulungsmaßnahmen abhängig zu machen, oder aber derartige Leistungen gesondert nach den vereinbarten Vergütungssätzen, in Ermangelung solcher nach den jeweiligen allgemeinen Vergütungssätzen in Rechnung zu stellen. Festgehalten wird, dass der First-Level-Support vom Kunden sichergestellt wird.

B.2.1.3 Update-Service: Die Zurverfügungstellung allgemeiner neuer Programmstände und allgemeinen Fehlerkorrekturen und Anpassungen der vertragsgegenständlichen Standard-Software (z.B. Upgrades, Updates), die während der Laufzeit der Pflege vom Hersteller bzw. Drittlizenzgeber zur Verfügung gestellt werden, darunter fallen nicht neue Programmversionen, die erhebliche Funktionserweiterungen enthalten.

B.2.1.4 Installation von neuen Programmständen: Sofern im Einzelvertrag ausdrücklich vereinbart, übernimmt insideAX das Einspielen bzw. Aufsetzen neuer Programmstände auf das vertragsgegenständliche Computersystem.

B.2.1.5 Problembehandlung Vor-Ort: Falls eine Problembehandlung nicht durch Hotline-Service durchgeführt werden kann, wird insideAX, so dieses Service im Einzelvertrag vereinbart ist, Serviceleistungen am Standort des Computersystems gegen gesonderte Verrechnung nach den vereinbarten, in Ermangelung solcher den jeweils gültigen Vergütungssätze vornehmen.

B.2.2 Pflegeleistungen werden innerhalb der normalen Arbeitszeiten von insideAX erbracht. Erfolgt eine Problembeseitigung ausnahmsweise und auf Wunsch des Kunden außerhalb der normalen Arbeitszeit, kommt ein um 50 % erhöhter Vergütungssatz zur Anwendung. Der Kunde hat insideAX jederzeit Remote oder Vor-Ort Zutritt zum System im Rahmen der Pflege zu gewähren.

B.2.3 insideAX ist von der Pflicht, Pflegeleistungen gegenüber dem Kunden zu erbringen, befreit, ohne dass dies einen Einfluss auf die Verpflichtung zur Zahlung der vereinbarten Pflegevergütung hat, wenn der Kunde von der Installation der jeweils aktuellen oder der vorherigen Version der angebotenen bzw. gelieferten Programmstände absieht.

B.2.4 Von der Pflege ausgeschlossen – und nach den üblichen insideAX-Vergütungs- und Spesensätzen gesondert zu bezahlen – sind Instandsetzungen oder erhöhter Aufwand zur Instandhaltung der Standard-Software, die durch vertragswidrige Nutzung, Nutzung in einer anderen als der vereinbarten Einsatzumgebung, unsachgemäße Benutzung, Fremdeinwirkung, höhere Gewalt oder ähnliche nicht von insideAX zu vertretende Gründe erforderlich sind, so wie Arbeiten an Software, die der Kunde

eigenständig geändert oder die durch andere als insideAX-Techniker gewartet wurde, ohne dass jeweils eine vorherige schriftliche Zustimmung hierzu von insideAX vorlag. Im Falle unberechtigter Inanspruchnahme von Leistungen ist insideAX berechtigt, die angefallenen Kosten dem Kunden in den jeweils gültigen Vergütungs- und Spesensätze in Rechnung zu stellen.

B.3 Pflegegebühren

B.3.1 Die Höhe der Pflegegebühren für Informationsservice, Hotline-Service und Update-Service entsprechen einer bestimmten in dem Einzelvertrag festzulegenden Prozentzahl bezogen auf das jeweilige Lizenzentgelt. Die Installation von neuen Programmständen und diesbezügliche notwendige Anpassungen und Konfigurationen, sowie Problembehandlungen Vor-Ort werden jeweils nach Vereinbarung gesondert auf der Basis der zwischen den Vertragsteilen vereinbarten Vergütungs- und Spesensätze, in Ermangelung solcher auf der Basis der jeweils gültigen allgemeinen Vergütungs- und Spesensätze von insideAX, in Rechnung gestellt.

B.3.2 Die festen – in einer Prozentzahl ausgedrückten – Pflegegebühren nach Punkt B.3.1 sind jeweils zu Beginn eines Pflegejahres, erstmals mit Abschluss des jeweiligen Einzelvertrages, zur Zahlung fällig. Die gesondert nach Aufwand zu verrechnenden Pflegeleistungen werden jeweils monatlich nach Leistungserbringung in Rechnung gestellt.

B.4 Pflegedauer

B.4.1 Das Pflegeverhältnis wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen, im Einzelvertrag kann auch eine fixe Pflegedauer vereinbart werden. Das Pflegeverhältnis kann – in Ermangelung einer fixen Dauer – unter Einhaltung einer Frist von 6 Monaten zum Ende eines jeden Kalenderjahres von einem der Vertragspartner schriftlich gekündigt werden, frühestens jedoch nach Ablauf des 36. Vertragsmonates.

B.4.2 Aus wichtigen Gründen kann ein Pflegevertrag von jeder Vertragspartei jederzeit mit sofortiger Wirkung aufgehoben werden. Ein wichtiger Grund, welcher insideAX zur sofortigen Vertragsbeendigung berechtigt, liegt insbesondere bei Zahlungsverzug trotz Setzung einer Nachfrist von 20 Tagen, bei einer Verletzung wesentlicher Vertragsbestimmungen trotz Abmahnung und nicht Wiederherstellung eines vertragskonformen Zustandes binnen 10 Tagen oder bei einem Verhalten des Kunden vor, welches die Fortsetzung des Pflegeverhältnisses für insideAX unzumutbar macht.

TEIL C (DIENST- UND WERKLEISTUNGEN)

C.1 Gegenstand

C.1.1 Dieser Vertragsabschnitt C regelt Dienst- und Werkleistungen außerhalb der Pflege von Standard-Software, welche in Teil B geregelt ist; darunter fallen Leistungen wie etwa die Erstellung oder Unterstützung bei der Erstellung von Organisationskonzepten und Betriebshandbüchern, von Analysen und Spezifikationen, von Individual-Software und Zusatzsoftware, ferner Anpassungen von Standard-Software (Customizing), die Installation und die Inbetriebsetzung von Software und Netzwerken, die Erstellung und Einrichtung von Schnittstellen und die Vorbereitung der und/oder die Datenübernahme bzw. die Unterstützung hierbei, oder Schulungen.

C.1.2 Leistungsort sowie Termine und Fristen sind im Einzelvertrag festzulegen. Die Vertragsparteien können im Einzelvertrag einen Zeit- bzw. Projektplan für die Erbringung der vereinbarten Leistungen vereinbaren.

C.1.3 Anforderungen des Kunden an die Leistungen von insideAX gibt der Kunde schriftlich vor, z.B. in Form einer Anforderungsbeschreibung. Die Umsetzung der Anforderungen muss schriftlich in Form einer

Leistungsbeschreibung vertraglich vereinbart sein. Die Leistungsbeschreibung ist Bestandteil des Einzelvertrags, sie geht in der Vertragshierarchie dem Einzelvertrag und den AVB vor.

C.1.4 Soweit die Beschreibung der Anforderungen an die Leistungen von insideAX vom Kunden nicht selbständig durchgeführt wird, unterstützt insideAX, insbesondere im Rahmen der Erstellung der Leistungsbeschreibung, den Kunden gegen gesonderte Vergütung. Die gemeinsam erarbeitete Leistungsbeschreibung muss vom Kunden schriftlich genehmigt werden. Später auftretende Änderungs- und Zusatzwünsche sind im Rahmen des Änderungsmanagements (C.3) zu behandeln und allenfalls zu vereinbaren.

C.1.5 insideAX ist berechtigt, vereinbarte Leistungen auf eigene Kosten zu ändern oder zu verbessern, soweit eine solche Änderung im Anwendungsbereich des Kunden üblich, aufgrund gesetzlicher Bestimmungen notwendig oder für den Kunden zumutbar ist.

C.1.6 Sollte sich im Zuge der Leistungserbringung herausstellen, dass die Ausführung eines Dienst- oder Werkauftrages

gemäß Leistungsbeschreibung tatsächlich oder juristisch nicht möglich ist, wird insideAX dies dem Kunden schriftlich mitteilen. Stimmt der Kunde einer Änderung der Leistungsbeschreibung nicht zu bzw. schafft er nicht die Voraussetzungen, damit eine Ausführung der Leistung möglich wird, kann insideAX die Ausführung ablehnen, im welchem Fall der Kunde keinen Anspruch auf Erfüllung hat, die bis zur Ablehnung durch insideAX von insideAX erbrachten Leistungen und angefallenen Kosten sind vom Kunden zu bezahlen.

C.2 Projektmanagement

C.2.1 Die Erbringung von Dienst- und Werkleistungen insbesondere im Rahmen eines Projektes erfordert eine partnerschaftliche Zusammenarbeit zwischen den Vertragsteilen. Beide Vertragsteile benennen im Einzelvertrag oder zu Projektbeginn einen oder mehrere Ansprechpartner sowie einen Projektleiter. Die Projektleiter können kurzfristig Entscheidungen herbeiführen.

C.2.2 Jeder Projektleiter ist für die Steuerung, das Management und die Überwachung des eigenen Projektteams verantwortlich, er wird

hierbei aber vom Projektleiter des anderen Projektteams im erforderlichen Umfang unterstützt.

C.2.3 Bei Dienst- und Werkleistungen wird der Projektleiter von insideAX unter Mitwirkung des Projektleiters des Kunden den Fortgang der Leistungserbringung regelmäßig dokumentieren und dem Kunden entsprechende Statusberichte zur Verfügung stellen. Solche Statusberichte sollen insbesondere Auskunft geben über den aktuellen Stand der Arbeiten, Abweichungen von Projektplänen und über allfällige Änderungsanforderungen.

C.2.4 Zur Lenkung und Kontrolle der Vertragsdurchführung setzen die Vertragsteile einen Projektlenkungsausschuss ein, der im Einzelvertrag festzusetzen ist. Der Lenkungsausschuss ist für Entscheidungen über Vorlagen der Projektleiter verantwortlich, ferner für die Überwachung des Projektfortschritts. Der Lenkungsausschuss tritt jedenfalls auf Ersuchen eines Projektleiters zusammen, im Einzelvertrag können darüber hinaus periodische Sitzungen vereinbart werden.

C.2.5 Einzelheiten über die Projektteams, die Projektleiter sowie deren Aufgaben sind im

jeweiligen Einzelvertrag zu regeln, ebenso die Einsetzung eines Projektlenkungsausschusses sowie deren Zusammensetzung und deren nähere Aufgaben.

C.2.6 Sämtliche Entscheidungen, sei es durch Projektleiter, sei es durch den Projektlenkungsausschuss, sind, um Wirksamkeit zu erlangen, schriftlich zu fassen oder zu bestätigen.

C.2.7 Auch wenn Mitarbeiter von insideAX beim Kunden tätig werden, gibt ausschließlich insideAX diesen Mitarbeitern Anweisungen und hat insideAX diesbezügliche die alleinige Organisationsgewalt und das alleinige Weisungsrecht.

C.2.8 Die Auswahl der Projektmitarbeiter von insideAX obliegt ausschließlich insideAX, auch ist insideAX berechtigt, eingesetzte Mitarbeiter durch andere Mitarbeiter mit entsprechender Qualifikation zu ersetzen. Allerdings wird sich insideAX bemühen einen Austausch des Projektleiters nur in wichtigen Fällen vorzunehmen, auch um die Kontinuität im Projektmanagement sicherzustellen.

C.3 Änderungen des Leistungsumfanges

C.3.1 Jeder Vertragsteil kann während der Laufzeit des Einzelvertrags in schriftlicher Form Änderungen oder Ergänzungen des vereinbarten Leistungsumfangs dem anderen Vertragspartner vorschlagen. Gleichzeitig mit einem Änderungs- oder Ergänzungsvorschlag der insideAX hat insideAX dem Kunden mitzuteilen, unter welchen Bedingungen (Kosten, Auswirkungen auf Inhalte und Termine, Fristen usw.) insideAX die vorgeschlagenen Änderungen vornimmt. Im Falle von Änderungs- oder Ergänzungswünschen des Kunden wird insideAX dem Kunden rasch nach Zugang des Änderungswunsches mitteilen, ob und unter welchen Bedingungen (Kosten, Termine, Auswirkungen auf Inhalte, usw.) insideAX die vorgeschlagenen Änderungen oder Ergänzungen durchführt.

C.3.2 Erfordern Änderungs- oder Ergänzungswünsche des Kunden umfangreiche Prüfungen durch insideAX, ist insideAX berechtigt, ihren mit der Durchführung der Prüfung verbundenen Aufwand nach ihren dann allgemein gültigen Vergütungssätzen in Rechnung zu stellen.

C.4 Mitwirkung des Kunden

C.4.1 Der Kunde wird sicherstellen, dass alle erforderlichen oder zweckmäßigen Beistellungen (z.B. Informationen, Unterlagen, Hilfsmittel, technische Voraussetzungen, Systemumgebung, Testsystem, Testdaten, Testfälle usw.) und Mitwirkungen (z.B. an Spezifikationen, Tests, Abnahmen usw.) des Kunden rechtzeitig, im erforderlichen Umfang und für insideAX kostenlos vollständig und mängelfrei erbracht werden. insideAX ist nicht verpflichtet fachlichen oder kundenspezifischen Input sowie Testdaten und Testfälle auf ihren logischen Gehalt (Richtigkeit, Vollständigkeit, usw) und ihre Eignung zu überprüfen.

C.4.2 Die Beschaffung, die Beistellung und der Betrieb von Systemkomponenten von Dritten (Hardware, Software) liegt im alleinigen Verantwortungsbereich des Kunden, ebenso deren Eignung für die Zwecke des betroffenen Einzelvertrages. Auf ausdrückliches schriftliches Ersuchen des Kunden wird insideAX mitteilen, ob bestimmte vom Kunden eingesetzte oder zu beschaffende Systemkomponenten grundsätzlich für die vertragsgegenständliche Software geeignet sind.

C.4.3 Das Echt(oder Produktiv)System, auf welchem die einzelvertragsgegenständliche Software installiert und in Betrieb gesetzt wird, ist vom Kunden beizustellen, ebenso ein geeignetes Testsystem für die Einrichtung, Schulung und Durchführung von Testfällen. Die Installationen auf das System des Kunden erfolgten durch den Kunden, außer die Vertragsteile einigen sich im Einzelvertrag ausdrücklich auf etwas anderes.

C.4.4 Der Kunde gewährt den Mitarbeitern von insideAX sowie deren Erfüllungsgehilfen bei deren Arbeiten im Betrieb des Kunden die erforderliche Unterstützung einschließlich der Bereitstellung des erforderlichen Personals und der erforderlichen technischen Voraussetzungen und stellt die erforderlichen Arbeitsräume und Hilfsmittel zur Verfügung.

C.4.5 Datenträger und sonstiges technisches Material, das der Kunde zur Verfügung stellt, müssen inhaltlich und technisch einwandfrei sein.

C.4.6 Der Kunde trifft angemessene Vorkehrungen für den Fall, dass seine Systeme ganz oder teilweise nicht ordnungsgemäß arbeiten z.B. durch laufende Datensicherung

oder regelmäßige Überprüfung der durch das System produzierten Ergebnisse.

C.4.7 Die dem Kunden obliegende Mitwirkungen und Beistellungen sind wesentliche Aufgaben des Kunden. Erbringt der Kunde Mitwirkungs- oder Beistelleistungen nicht, nicht rechtzeitig oder nicht in der vereinbarten Weise, so sind die hieraus entstehenden Folgen, wie etwa Verzögerung oder Mehraufwand, vom Kunden zu tragen.

C.4.8 Nähere oder weitere Einzelheiten bezüglich Mitwirkungen oder Beistellungen des Kunden sind in den Einzelvertrag aufzunehmen.

C.5 Abnahme

C.5.1 Bei Werkleistungen kann insideAX Lieferungen, Leistungen oder Teilleistungen zur Abnahme vorlegen (Erklärung der Abnahmebereitschaft). Abnahmefähige Teillieferungen oder Teilleistungen sind in sich abgeschlossene Phasen zur Erfüllung der in einem Einzelvertrag oder einem sonstigen Vertragsdokument spezifizierten Leistungen, in sich abgeschlossene und somit funktionsfähige Teile sowie einzelne Analysen und Dokumente wie Solution Designs. Dessen ungeachtet

können sich die Vertragsteile im Einzelvertrag oder in Projektplänen ebenfalls auf Abnahmen und Teilabnahmen von Lieferungen oder Leistungen einigen, ebenso können darin Test- und Abnahmekriterien festgelegt werden.

C.5.2 Der Kunde wird nach Erklärung der Abnahmebereitschaft durch insideAX die (Teil)Abnahme der von insideAX erbrachten Lieferungen oder Leistungen unverzüglich durchführen; insideAX ist berechtigt, an Abnahmen oder Teilabnahmen mitzuwirken.

C.5.3 Die Abnahmefrist beträgt längstens 30 Tage und beginnt, sobald die betreffende Lieferung oder Leistung zur Abnahme/Teilabnahme von insideAX bereitgestellt wird. Rügt der Kunde innerhalb der Abnahmefrist keine wesentlichen Mängel schriftlich, gilt die Lieferung oder Leistung als abgenommen; dasselbe gilt, wenn die Lieferung oder Leistung nur mit unwesentlichen Mängeln behaftet ist oder im Produktivbetrieb verwendet wird. Als wesentlicher Mangel gelten Fehler, die einer Verwendung der betroffenen vereinbarten Lieferung oder Leistung entgegenstehen oder eine solche Verwendung ist nur mit wesentlichen Einschränkungen möglich. Die Verpflichtung von insideAX zur

Fehlerbeseitigung nach der Gewährleistungsregelung bleibt aber unberührt.

C.5.4 Mängel sind vom Kunden in ein Protokoll einzutragen, wobei zwischen wesentlichen und unwesentlichen Mängeln zu unterscheiden ist (C.5.3). Ein Mangel gilt als von insideAX nur anerkannt, wenn dies im Abnahmeprotokoll ausdrücklich vom Projektleiter von insideAX bestätigt und diese Bestätigung von ihm unterfertigt wird.

C.5.5 Gelingt es insideAX aus von ihr zu vertretenden Gründen nicht, die vereinbarten Leistungsmerkmale bzw. die Beseitigung wesentlicher Mängel innerhalb von zumindest zwei angemessenen Nachfristen nachzuweisen, so kann der Kunde nach Ablauf dieser Fristen hinsichtlich der betroffenen Liefer- oder Leistungsteile vom Vertrag zurücktreten oder Minderung des Entgelts verlangen, dies allerdings nur, wenn der Kunde in der letzten Nachfristsetzung die Konsequenz im Falle der Nichterfüllung (Rücktritt oder Minderung) ausgesprochen hat.

C.6 Rechte an Ergebnissen

C.6.1 Alle Urheber-, Patent- und sonstigen Rechte an/im Zusammenhang mit im Rahmen dieser AVB von insideAX für den Kunden gegen Entgelt individuell erstellten Programmen, Programmanpassungen, Schnittstellen, Dokumentationen und sonstigen Unterlagen sowie sonstigen Ergebnissen stehen ausschließlich und uneingeschränkt insideAX zu. Der Kunde erhält daran dieselben Nutzungsrechte wie an der von insideAX erworbenen Standard-Software, auf die sich die Ergebnisse beziehen, in Ermangelung einer solchen Lizenz ein nicht-ausschließliches zeitlich unbefristetes, nicht übertragbares Recht zur Nutzung nur für eigene Zwecke.

C.6.2 Bei der Erstellung von Individual-Software und diversen Anpassungen erhält der Kunde folglich nicht den Quellcode und die Entwicklungsdokumentation, sondern nur den Maschinencode und die im Einzelvertrag allenfalls vereinbarte Benutzerdokumentation.

C.6.3 Die Bestimmungen der Punkte A.2.1, A.2.2, A.2.3, A.2.4, A.2.7, A.2.8, A.2.9 und A.2.10 gelten auch in Bezug auf Individual-Software entsprechend.

C.7 Vergütung/Zahlungsbedingungen

C.7.1 Sofern im Einzelvertrag nicht ausdrücklich etwas anders vorgesehen ist, wird sowohl bei Dienstleistungen als auch bei Werkleistungen nach Aufwand vergütet. Die entsprechenden Vergütungs- und Spensätze und sonstige Einzelheiten sind im Einzelvertrag festzulegen. Ist eine Vergütung nach Aufwand vereinbart, rechnet insideAX monatlich ab.

C.7.2 Ist bei Leistungen, weil zum Zeitpunkt des Abschlusses des Einzelvertrags eine genaue Aufwandschätzung bereits vorgenommen werden kann, eine Vergütung nach Festpreis vereinbart, kann insideAX Vorauszahlungen oder Teilzahlungen verlangen; Höhe und Fälligkeiten dieser Zahlungen sind im Einzelvertrag festzulegen. In jedem Fall stellt insideAX zuzüglich zum Festpreis die ihr entstehenden Kosten (Spesen, Reisekosten, etc.) nach den vereinbarten, in Ermangelung solcher nach den jeweils gültigen Spensätzen von insideAX in Rechnung.

C.7.3 Liegt der Arbeitsaufwand von insideAX bzw. ihren Erfüllungsgehilfen aufgrund unvollständiger oder unzutreffender Information oder nicht ordnungsgemäßer

Mitwirkung oder Beistellung des Kunden über den dem Festpreis zugrunde liegenden Aufwandschätzungen, ist insideAX zu einer angemessenen Erhöhung der ursprünglichen Vergütung berechtigt. Mehraufwände für Zusatzwünsche oder Änderungen der Aufgabenstellung werden nach Aufwand im Rahmen des Change Management vergütet, außer die Vertragsteile einigen sich im Einzelfall auf etwas anders.

C.7.4 Für Leistungen, welche insideAX auf Wunsch des Kunden außerhalb der gewöhnlichen Geschäftszeiten (an Werktagen von 8.00 Uhr bis 17.00 Uhr) erbringt, wird das Doppelte der vereinbarten Stundensätze verrechnet.

C.8 Pflege von Individual-Software

C.8.1 Ob und in welchem Umfang insideAX Pflegeleistungen im Zusammenhang mit Individual-Software erbringt, ist im jeweiligen Einzelvertrag festzulegen.

C.8.2 Vereinbaren die Vertragspartner im Einzelvertrag die Pflege von Individual-Software, gelten die Punkte B.2.2, B.2.3, B.2.4, B.4.1 und B.4.2 entsprechend.

C.8.3 Das Entgelt für die Pflege von Individual-Software ist im jeweiligen Einzelvertrag zu vereinbaren.

TEIL D (ALLGEMEINE REGELUNGEN)

D.1 Geltung der Bedingungen

D.1.1 Für alle Lieferungen und Leistungen von insideAX sowie für die vorvertraglichen geschäftlichen Kontakte gelten ausschließlich diese AVB. Andere Bedingungen werden nicht Vertragsinhalt, auch wenn insideAX ihnen nicht ausdrücklich widerspricht.

D.1.2 Angebote von insideAX sind freibleibend und unverbindlich, es sei denn, das Angebot ist ausdrücklich schriftlich als bindend bezeichnet.

D.1.3 Im Falle von Widersprüchen zwischen dem Einzelvertrag und diesen AVB geht der Einzelvertrag vor.

D.1.4 Einzelverträge und sonstige diesen AVB unterliegenden Vereinbarungen sind nur dann rechtswirksam und verbindlich, wenn sie von der insideAX firmenmäßig unterfertigt sind.

D.2 Termine und Fristen

Leistungstermine und Fristen sind nur dann verbindlich, wenn sie von insideAX und vom Kunden im Einzelfall ausdrücklich und schriftlich als verbindlich vereinbart werden. Wartet insideAX auf die Beistellung, Mitwirkung oder Information des Kunden oder ist insideAX sonst in der Leistungserbringung unverschuldet behindert, so gelten Termine und Leistungsfristen um die Dauer der Behinderung samt einer angemessenen Anlaufzeit nach Wegfall der Behinderung als verlängert.

D.3 Gefahrtragung/Gewährleistung

D.3.1 Mit der Ablieferung der Leistung an den Kunden oder einen vom Kunden bestimmten Transporteur geht die entsprechende Gefahr auf den Kunden über.

D.3.2 insideAX gewährleistet, dass die Lieferung oder Leistung zum Zeitpunkt der Lieferung bzw. Abnahme nicht mit Fehlern behaftet ist, die ihre Tauglichkeit gegenüber der Produktbeschreibung des Herstellers oder Drittlizenzgebers bzw. der vereinbarten Leistungsbeschreibung aufheben oder mindern. Für einen bestimmten Zweck oder eine

bestimmte Eignung wird keine Gewähr geleistet. Unerhebliche Abweichungen von der Produktbeschreibung oder Leistungsbeschreibung bleiben unberücksichtigt. Aus Angaben in Katalogen, Prospekten, Werbeschriften und sonstigen schriftlichen oder mündlichen Äußerungen, die nicht ausdrücklich in den Einzelvertrag aufgenommen worden sind, können keine Gewährleistungsansprüche abgeleitet werden.

D.3.3 Der Kunde wird jede Lieferung oder Leistung der insideAX auf ihre Mängelfreiheit und Nutzbarkeit prüfen, bevor er sie produktiv nutzt. Der Kunde hat Mängel unverzüglich und in nachvollziehbarer Form unter Bekanntgabe der für die Fehlererkennung zweckdienlichen Informationen der insideAX schriftlich zu melden. Voraussetzung für jede Fehlerbeseitigung ist, dass der Mangel reproduzierbar ist. Die Beweislast für das Vorliegen eines Mangels zum Zeitpunkt der Übergabe/Abnahme liegt beim Kunden.

D.3.4 Zwecks Untersuchung eventueller Mängel ist der Kunde verpflichtet, das von ihm verwendete Computersystem (bei Systemen im Online-Verbund mit anderen Rechnern auch die entsprechende Verbindung), Software,

Protokolle, Diagnoseunterlagen und Daten im angemessenen Umfang für Testzwecke während der normalen Arbeitszeiten insideAX kostenlos zur Verfügung zu stellen. Der Kunde unterstützt insideAX bei der Suche nach Fehlern und Fehlerursachen. Wenn der Fehler nicht nachweislich insideAX zuzuordnen ist, stellt insideAX entsprechende Leistungen dem Kunden nach den dann üblichen Vergütungs- und Spensätzen von insideAX in Rechnung.

D.3.5 insideAX leistet in erster Linie durch Nachbesserung Gewähr. Die Nachbesserung erfolgt durch Mängelbeseitigung, dadurch, dass insideAX Möglichkeiten aufzeigt, die Auswirkungen des Mangels zu vermeiden oder im Falle von Software durch Überlassung eines neuen Programmstandes. Eine Ersatzvornahme (= Behebung von Mängeln durch Kunden oder vom Kunden beauftragte Dritte) ist ausgeschlossen.

D.3.6 insideAX leistet keine Gewähr, wenn die Mängelrüge nicht unverzüglich schriftlich erhoben wurde, wenn der Mangel auf fehlerhaften und unvollständigen Angaben oder mangelhafter Beistellung oder Mitwirkung des Kunden beruht, oder wenn die Lieferungen oder Leistungen von insideAX ohne vorherige

Zustimmung der insideAX vom Kunden oder Dritten verändert werden.

D.3.7 Gelingt es insideAX trotz wiederholter Bemühungen und schriftlicher Setzung von mindestens zwei angemessenen Nachfristen nicht, den Mangel zu beheben oder zu umgehen, sodass die Lieferung oder Leistung vereinbarungsgemäß genutzt werden kann, ist der Kunde berechtigt, nach Maßgabe der gesetzlichen Vorschriften bei allen Mängeln (ausgenommen unerhebliche Mängel) die Herabsetzung der vereinbarten Vergütung zu verlangen, bei wesentlichen Mängeln vom Vertrag zurückzutreten oder diesen fristlos zu kündigen, vorausgesetzt der Kunde hat in der letzten Nachfristsetzung auf die Konsequenz der Nichterfüllung (z.B. Rücktritt vom Vertrag) hingewiesen. Weitergehende Gewährleistungspflichten werden abbedungen.

D.3.8 Die Gewährleistungsfrist beträgt 12 Monate, beginnend mit der Lieferung, der Abnahme bzw. Teilabnahme oder, in Ermangelung einer solchen der Erbringung der Leistung.

D.3.9 Für reine Dienstleistungen wird keine Gewähr geleistet.

D.4 Schadenersatz

D.4.1 insideAX leistet Schadenersatz nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit, eine Haftung für leichte Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen. Der Beweis dafür, dass Schäden von insideAX vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht worden sind, obliegt dem Kunden. Jede Haftung der insideAX ist der Höhe nach auf die mit dem Kunden vereinbarte Vergütung für die den Schaden unmittelbar verursachende Lieferung oder Leistung begrenzt. insideAX übernimmt in keinem Fall eine Haftung für entgangenen Gewinn, erwartete aber nicht eingetretene Ersparnisse, mittelbare Schäden oder Folgeschäden sowie für Schäden an aufgezeichneten Daten.

D.4.2 Der Kunde wird in seinem Verantwortungsbereich die Voraussetzungen schaffen, dass Schäden möglichst gering gehalten werden, z.B. durch tägliche Datensicherung oder durch laufende Überprüfung von Ergebnissen.

D.4.3 Schadenersatzansprüche verjähren binnen 12 Monaten ab Kenntnis von Schaden und Schädiger.

D.4.4 Die obige Haftungsregelung gilt auch für den Fall der – rückwirkenden – Aufhebung oder Wandlung eines Vertrages oder Vertragsteiles.

D.4.5 Die Begrenzung der Haftung gemäß Punkt D.4 ist bei der Kalkulation der Preise bzw. Vergütungssätze berücksichtigt.

D.5 Zahlungsbedingungen

D.5.1 insideAX ist berechtigt, bei nach Abschluss des betroffenen Einzelvertrages eintretende Steigerungen von Lohn- und Materialkosten bzw. sonstigen Kosten und Abgaben, die Pflegegebühren sowie die Vergütungs- und Spensätze entsprechend zu erhöhen und dem Kunden halbjährlich anzulasten, aber nicht mehr als 10 % pro Jahr.

D.5.2 Sämtliche Preise verstehen sich exklusive Umsatzsteuer (netto).

D.5.3 Sämtliche Rechnungen sind prompt nach Rechnungslegung ohne Abzug zur Zahlung fällig.

D.5.4 Die Einhaltung vereinbarter Zahlungstermine bildet eine wesentliche Voraussetzung für die (weitere)

Vertragserfüllung durch insideAX. Die Nichtleistung vereinbarter Zahlungen berechtigt insideAX, laufende Arbeiten einzustellen oder vom Vertrag zurückzutreten oder den Vertrag zu kündigen.

D.5.5 Die Aufrechnung von Forderungen des Kunden gegenüber insideAX, die Einbehaltung von Zahlungen aufgrund behaupteter, aber von insideAX nicht anerkannter oder rechtskräftig gerichtlich festgestellter Forderungen des Kunden sowie die Zurückbehaltung von Leistungen des Kunden ist ausgeschlossen.

D.6 Schutzrechte Dritter

D.6.1 Werden durch die vertragsgemäße Nutzung von durch insideAX beigestellter oder erstellter Software, Softwareanpassungen, Materialien oder sonstiger Ergebnisse („Ergebnisse“) Schutzrechte Dritter verletzt und wird deshalb den Kunden die Benutzung ganz oder teilweise rechtskräftig untersagt bzw. droht nach Ermessen der insideAX bzw. von deren Drittlizenzgebern eine solche Untersagung, so wird insideAX auf ihre Kosten nach Abstimmung mit dem Hersteller der Software bzw. Drittlizenzgeber entweder (a) dem Kunden das Recht zur Nutzung verschaffen,

oder (b) die betroffenen Ergebnisse schutzfrei gestalten, oder (c) die betroffenen Ergebnisse durch andere, mit entsprechender Leistungsfähigkeit ersetzen, die keine Schutzrechte verletzen. Erweisen sich diese Maßnahmen als undurchführbar oder unwirtschaftlich, rückerstattet insideAX die auf das betroffene Ergebnis entfallende Vergütung abzüglich eines angemessenen Benutzungsentgeltes für die Zeit bis zur Beendigung der Nutzung; auf Verlangen von insideAX stellt der Kunde die Nutzung eines betroffenen Ergebnisses unverzüglich ein.

D.6.2 insideAX wird den Kunden gegen alle Ansprüche verteidigen, die aus einer Verletzung eines Schutzrechtes durch die vertragsgemäße Nutzung der von insideAX beigestellten oder erbrachten Ergebnisse durch den Kunden hergeleitet werden. insideAX übernimmt dem Kunden gerichtlich auferlegte Kosten und Schadenersatzbeträge (im Rahmen der Haftungsregelung des Punktes D.4), sofern der Kunde insideAX von solchen behaupteten Ansprüchen unverzüglich und schriftlich benachrichtigt und insideAX bzw. den Herstellern der Software oder den Drittlizenzgebern alle Abwehrmaßnahmen und Vergleichsverhandlungen vorbehalten bleiben

und der Kunde insideAX bzw. den Hersteller und Drittlizenzgeber entsprechend unterstützt und die entsprechenden zur Rechtsverfolgung notwendigen Rechte und Ansprüche abtritt bzw. überträgt. Der Kunde darf von sich aus Ansprüche Dritter nicht anerkennen.

D.6.3 Für Schadenersatzansprüche des Kunden gegenüber insideAX aufgrund der Verletzung von Schutzrechten Dritter gilt Punkt D.4 entsprechend.

D.7 Vertraulichkeit und Datenschutz

D.7.1 Die Vertragsteile verpflichten sich, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangten Kenntnisse über die Software, Daten, Unterlagen und sonstige Informationen, die ihnen zugänglich gemacht wurden oder zur Kenntnis gelangt sind, vertraulich zu behandeln. Vertrauliche Informationen dürfen ausschließlich für die Zwecke des betroffenen Einzelvertrages verwendet werden, diese Verpflichtung besteht auch nach Vertragsbeendigung unbefristet fort.

D.7.2 Die Verpflichtung zur vertraulichen Behandlung nach D.7.1 gilt nicht für Informationen, die (a) öffentlich zugänglich sind

oder den Vertragsparteien bereits bekannt waren; (b) unabhängig und selbständig von einer Vertragspartei entwickelt wurden, ohne gleichartige Informationen der anderen Partei gekannt oder verwendet zu haben; (c) von einem Dritten offenbart wurden, der keiner Geheimhaltungsverpflichtung unterliegt; oder (d) aufgrund gesetzlicher Bestimmungen oder aufgrund von Verfügungen staatlicher Organe offengelegt werden müssen, letzteres jedoch nicht bevor der Sachverhalt der anderen Partei schriftlich angezeigt wurde.

D.7.3 Die Vertragsteile verpflichten sich, diese Geheimhaltungsverpflichtung auf alle Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen zu überbinden.

D.7.4 Beide Vertragsteile beachten die einschlägigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen.

D.8 Informationspflicht

Beide Vertragsparteien werden einander gegenseitig über Umstände gleich welcher Art, welche die Leistungserbringung oder den Projektfortschritt erheblich behindern, ohne unnötigen Verzug informieren, dies unabhängig

davon, ob im jeweils eigenen Verantwortungsbereich, beim anderen Vertragspartner oder bei Dritten. Ausgenommen von dieser Informationspflicht sind Umstände, welche dem anderen Vertragspartner bekannt sind.

D.9 Referenznennung

D.9.1 Der Kunde gestatte der insideAX die Aufnahme seines Namens bzw. seiner Firma in ihre Referenzliste

D.9.2 insideAX erhält das Recht, den Kunden mit Firmenwortlaut, Logo und Webseite auf der insideAX Homepage und anderen Werbematerialien als Kunde anzuführen. Referenzstories und andere Hinweise auf geschäftliche Verbindungen mit insideAX werden von der insideAX beim Kunden explizit angefragt und von diesem genehmigt, wobei der Kunde dies nur aus wichtigem Grund verweigern darf.

D.10 Abwerbeverbot

D.10.1 Die Vertragspartner verpflichten sich, während der Vertragslaufzeit und 12 Monate danach weder direkt noch indirekt beim anderen Vertragspartner eingesetzte

Mitarbeiter (egal ob dort angestellt oder nicht) abzuwerben oder zu beschäftigen.

D.10.2 Für den Fall des Verstoßes gegen Punkt D.10.1 verpflichtet sich der Verletzer seinem Vertragspartner eine Vertragsstrafe in der Höhe des letzten Jahresbruttoeinkommens des betroffenen Mitarbeiters zu bezahlen. Die Geltendmachung eines darüberhinausgehenden Schadens und sonstiger Rechte bleibt unberührt.

D.11 Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Zur Entscheidung aller aus einem diesen Geschäftsbedingungen unterliegenden Vertrag entstehenden Streitigkeiten einschließlich solcher über sein Bestehen oder Nichtbestehen wird die ausschließliche Zuständigkeit der sachlich in Betracht kommenden Gerichte in Linz vereinbart. Auf Verträge, die diesen Geschäftsbedingungen unterliegen, einschließlich der Frage ihrer Wirksamkeit, findet materielles österreichisches Recht Anwendung unter Ausschluss der Kollisionsnormen und des UNCITRAL-Kaufrechts.

D.12 Schlussbestimmungen

D.12.1 insideAX ist berechtigt, sich zur Erfüllung ihrer vertraglichen Pflichten Dritter zu bedienen.

D.12.2 Eine Abtretung von Rechten oder die Übertragung von Pflichten aus einem Einzelvertrag durch den Kunden bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung von insideAX.

D.12.3 Die Unwirksamkeit einzelner vertraglicher Bestimmungen hat nicht die Unwirksamkeit des gesamten Vertrages zur Folge. Die Vertragspartner werden vielmehr die betroffene Bestimmung durch eine solche ersetzen, die dem Sinn der Vereinbarung am ehesten entspricht.

D.12.4 Änderungen und Ergänzungen dieser Geschäftsbedingungen und eines Einzelvertrages bedürfen der Schriftform, dies gilt auch für die Aufhebung der Schriftform.

D.12.5 insideAX weist den Kunden darauf hin, dass Mitarbeiter der insideAX nicht befugt sind, mündliche Vereinbarungen, Nebenabreden oder Zusicherungen zu treffen/abzugeben, welche über den Inhalt, den Umfang und die sonstigen Konditionen des Einzelvertrages hinausgehen.

TEIL E (DEFINITIONEN)

Abnahme bezeichnet jene Vorgänge, wie sie im Punkt C.5 der AVB näher beschrieben sind

Dienstleistungen: Leistungen von insideAX, welche bloße Dienste und nicht bestimmte Ergebnisse (Erfolge) zum Gegenstand haben.

Drittlizenzgeber: Hersteller oder Dritte, welche dem Kunden oder insideAX für den Kunden Standard-Software zur Nutzung überlassen.

Einzelvertrag: Jeder Vertrag, der auf der Grundlage dieser AVB zwischen den Vertragspartnern vereinbart wird.

First-Level Support: Sofortiger Support am Telefon oder per E-Mail durch den Kunden, d.h. geschulte und qualifizierte Mitarbeiter des Kunden erfassen eine Anfrage mit allen relevanten Details, die sie benötigen, damit ein Problem bewertet werden kann, und bemühen sich um eine rasche Lösung des Problems.

Individual-Software: Software (Code-Änderungen oder Zusatzcode), welche nach den

vereinbarten individuellen Anforderungen des Kunden von insideAX erstellt werden.

Leistungsbeschreibung:

Leistungsanforderungen und -beschreibungen, auf welche sich die Vertragsteile einigen und welche Bestandteil des betreffenden Einzelvertrages werden.

Pflege: Die in den Punkten B und C.8 näher geregelten Leistungen.

Service Level: Leistungs- und Qualitätsmerkmale, welche im Einzelvertrag zu regeln sind.

Second-Level Support: Dieser Support unterstützt den First Level Support des Kunden bei komplexeren Fragen und Problemen.

Standard-Software: Software, welche an einen größeren Abnehmerkreis vertrieben wird.

Werkleistungen: Leistungen von insideAX, welche ein konkretes Ergebnis (Erfolg) zum Gegenstand haben.

Wesentlicher Mangel: Mangel, welcher den ordentlichen Gebrauch der betroffenen

Lieferung oder Leistung verhindert oder
wesentlich erschwert.
