

Nagarro ES Leistungs- und Lizenzbestimmungen

1. Geltungsbereich

- 1.1. Dieses Dokument der Leistungs- und Lizenzbestimmungen gelten für alle an NAGARRO ES gemäß § 15 AktG verbundenen Unternehmen (nachstehend „NAGARRO ES“) erteilten Aufträge, Bestellungen und mit NAGARRO ES abgeschlossenen Verträge (nachstehend „BESTELLUNG“) über die Lieferung von Waren, Lizenzen sowie Werk- oder Dienstleistungen von NAGARRO ES.
- 1.2. Abweichenden, entgegenstehenden oder ergänzenden allgemeinen Bestimmungen des Kunden von NAGARRO ES (nachstehend „Vertragspartner“) werden ausdrücklich widersprochen. Sie werden nur dann Bestandteil der vertraglichen Beziehungen zwischen NAGARRO ES und dem Vertragspartner und gehen den Bestimmungen dieses Dokuments vor, wenn NAGARRO ES diese schriftlich und gesonert anerkennt.
- 1.3. Von NAGARRO ES mindestens in Schriftform bestätigten Sondervereinbarungen in BESTELLUNGEN einschl. Anlagen gehen den Bestimmungen dieses Dokuments vor.

2. Leistungsumfang

- 2.1. Soweit nicht in der BESTELLUNG von NAGARRO ES bestätigt beschrieben, sind die zu liefernden Leistungen in der Produkt- bzw. Leistungsbeschreibung näher definiert (z.B. im Rahmen eines sog. Leistungsscheins).
- 2.2. Softwareprogramme werden auf Datenträgern oder zum Download mit Lizenzschlüssel bereitgestellt.
- 2.3. Sind Mindestmengen vereinbart, so sind diese auch dann vergütungspflichtig, wenn kein tatsächlicher Abruf erfolgte. Ist eine zeitliche Limitierung definiert, so findet eine Übertragung nicht erfolgter Abrufmenge in eine nächste Zeitperiode nicht statt. Über eine Mindestmenge hinaus abgerufene Leistungen werden sondervergütet, soweit keine anderweitige Vereinbarung getroffen ist auf Basis der aktuellen Preisliste von NAGARRO ES.
- 2.4. Der Kunde kennt seine Betriebsabläufe und kann diese entsprechend detailliert beschreiben bzw. in Anforderungen an eine IT-Lösung umsetzen. Im Falle von beauftragten Beratungsleistungen für eine zu erstellende Leistungsbeschreibung, Anforderungsanalyse bzw. ein Lastenheft (z.B. Konzepterstellung zur Organisationsplanung für eine kundenspezifische IT-Lösung / Betriebsumgebung) bleibt der Kunde für seine weiteren Entscheidungen, die er auf Basis eines von NAGARRO ES etwaig erstellten Konzepts trifft, eigenverantwortlich. NAGARRO ES übernimmt keine Gewähr für die Funktionalität des Konzepts, der Erreichung der vom Kunden gewünschten Zwecke und etwaig daraufhin erfolgter Aufwendungen des Kunden. Für die Prüfung der Vollständigkeit und Richtigkeit der beschriebenen Anforderungen für Leistungen inkl. Schnittstellen bleibt der Kunde verantwortlich, auch wenn NAGARRO ES hierzu Unterstützungsleistungen oder nachgehend weitere Leistungen erbringen sollte. NAGARRO ES ist darüber hinaus nicht für das funktionelle und sichere Zusammenwirken von Systemen bzw. Systemteilen, Hard- oder Softwarekomponenten verantwortlich, die sich außerhalb des direkten Leistungsumfangs von NAGARRO ES befinden, nicht von NAGARRO ES freigegeben sind oder für die NAGARRO ES nicht explizit die Verantwortung im entsprechenden Leistungsschein übernommen hat. Übernimmt NAGARRO ES Aufgaben des Projektmanagements bzw. sonstiger Koordinationsleistungen, so beziehen sich diese Aufgaben ausschließlich auf den technischen Leistungsteil von NAGARRO ES. NAGARRO ES nimmt indes keine Gesamtkoordination über die von NAGARRO ES direkt betroffenen Leistungsteile in der Systemlandschaft des Kunden, von

Vertragspartnern des Kunden oder anderer Dritter, die nicht Unterauftragnehmer von NAGARRO ES sind, hinaus wahr.

- 2.5. Von NAGARRO ES verkaufte Leistungen werden EXW Incoterms 2010 geliefert. Sind Einrichtungs- und Wartungs-/ Instandhaltungsleistungen zur Betriebsbereitschaft von vom Kunden bei NAGARRO ES gekaufte bzw. angemieteter Hardware vereinbart, werden diese am Ort der Lieferung der Geräte erbracht.
- 2.6. Erforderliche Genehmigungen zum Betrieb der Produkte bzw. Leistungen von NAGARRO ES holt der Kunde selbst ein.

3. Lizenzumfang

- 3.1. NAGARRO ES gewährt dem Kunden nicht-ausschließliche, auf dessen nach §§ 15 ff. AktG verbundene Unternehmen übertragbare Nutzungsrechte für alle gekauften Lizenzen, im Rahmen des entsprechenden Vertrages von NAGARRO ES erzielten Arbeitsergebnisse sowie für alle anderen bereits zuvor bestehenden, im Rahmen der Leistungserbringung eingebrachten Nutzungsrechte zum alleinigen Zweck der Nutzung der zuvor erwähnten Arbeitsergebnisse in der Betriebsumgebung bzw. im Leistungsschein etwaig vereinbarten Einsatzgebiete oder gehosteten Systeme.
- 3.2. Lizenzbedingungen von Dritten gehen in Bezug auf deren dort genannten Schutzrechte etwaig anderslautenden Bestimmungen dieses Vertrags vor. Der Kunde darf keinen Quell- und/oder Objektcode decompilieren, zurückentwickeln, modifizieren oder anderweitig verwenden bzw. entsprechendes bei Dritten veranlassen. Der Kunde ist berechtigt, eine Sicherungskopie der Software anzufertigen, die sämtliche Lizenzhinweise enthalten muss. Führt der Kunde Datensicherungen durch, von denen auch die Software erfasst wird, dürfen diese nur zu Sicherungs- und Archivzwecken verwendet werden. Sämtlich vorgenannten Rechte gelten mit der vollständigen Zahlung für die jeweiligen Leistungen bzw. Lizenzgebühren gewährt.
- 3.3. Im Falle eines Lizenzkaufs oder einer Lizenzmiete von NAGARRO ES Software wird auf die vorgenannten Nutzungsrechte verwiesen, welche auf die vereinbarte Anzahl der Nutzer beschränkt sind. Eine Lizenz gilt als verwendet, wenn die Software von einem Nutzer im temporären oder permanenten Speicher auf einem Endgerät, Terminal bzw. Server genutzt wird.

Ist eine Netzwerklizenz vereinbart, so ist die Software in einem Computernetzwerk auf einem Server installiert und kann nur auf so vielen Computern genutzt werden, wie es die jeweilige Netzwerklizenz bestimmt. Ein Computernetzwerk in diesem Sinne ist jede Kombination von zwei oder mehr Computern, die elektronisch oder über einen anderen Datenkanal verbunden und fähig sind, die Nutzung einer Software zu teilen. Eine Umgehung im Sinne einer Reduktion der Anzahl von Geräten, von denen aus direkt auf die Software zugegriffen werden kann („Multiplexing“), ist untersagt.

- 3.4. Ist der Kunde nach dem Leistungsschein berechtigt, die NAGARRO ES Software einem Dritten zu überlassen, darf dies nur vollständig und im Originalzustand geschehen. Der Kunde hat NAGARRO ES anhand von Unterlagen nachzuweisen, dass er sämtliche Bestandteile der Software (mit Ausnahme automatisierter Sicherheitskopien) von seinen Systemen entfernt hat und die Nutzung ernsthaft und endgültig eingestellt hat. Zudem hat der Kunde anhand von Unterlagen nachzuweisen, dass der Dritte sich zur Einhaltung dieser Sonderbestimmungen Lizenzkauf verpflichtet hat.
- 3.5. NAGARRO ES ist berechtigt, die vertragsgemäße Nutzung der Software durch den KUNDEN mit geeigneten technischen Mitteln zu überprüfen (nachstehend „Lizenzvermessung“). Der Kunde hat

die für die Lizenzvermessung notwendigen technischen Voraussetzungen zu schaffen und hat auf Verlangen von NAGARRO ES eine Aufstellung über seine Nutzung und die Anzahl der Nutzer der Software und die Anzahl an verwendeten Hardwaregeräten darzulegen. Ergeben eine Lizenzvermessung, dass der Kunde die Software außerhalb der Lizenz verwendet, ist NAGARRO ES berechtigt, die zusätzlich für die tatsächliche Nutzung erforderlichen Lizenzen gemäß der aktuellen Preisliste von NAGARRO ES zu berechnen. Weitergehende Rechte von NAGARRO ES bleiben unberührt.

4. Wartungsleistungen für NAGARRO ES Software

- 4.1. Im Falle einer beauftragten Softwarewartung steht dem Kunden die jeweils aktuellste Minor-Release-Version der NAGARRO ES Software (die durch die Zahl(en) nach dem Punkt (z.B. Version 1.23) gekennzeichnet ist) als Update zur Verfügung. Darüber hinaus leistet NAGARRO ES dem Kunden gegenüber aktuelle Upgrades, Bugfixes bzw. Sicherheitspatches. Updates der Software wird dem Kunden zum Download bereitgestellt.
- 4.2. NAGARRO ES ist berechtigt, die Wartungsleistungen und die Weiterentwicklung der Software dem technischen Fortschritt anzupassen. Ist eine solche Anpassung dem Kunden nicht zumutbar, kann dieser die Wartungsleistungen innerhalb von vier (4) Wochen nach Bekanntgabe der Anpassung schriftlich kündigen. Ein unzumutbarer Nachteil liegt z.B. vor, wenn eine etwaig erforderliche Anpassung der übrigen Betriebsumgebung in der Software technisch unmöglich oder nur unter erheblichem Mehraufwand möglich ist.
- 4.3. NAGARRO ES unterstützt im Rahmen von Wartungsleistungen lediglich die aktuelle Major-Release-Version der Software sowie deren direkte Vorgängerversion. Führt die Veröffentlichung einer neuen Major-Release-Version durch NAGARRO ES dazu, dass die vom Kunden verwendete Software nicht länger im Rahmen der Wartungsleistungen unterstützt wird, kann dieser die Wartungsleistungen innerhalb von vier (4) Wochen nach Veröffentlichung der neuen Major-Release-Version mit einer Frist von vier (4) Wochen schriftlich kündigen.
- 4.4. NAGARRO ES stellt dem Kunden, soweit beauftragt, einen Second- und Third-Level-Support zur Verfügung. Die Wartungsleistungen von NAGARRO ES dürfen ausschließlich durch den First-Level-Support des Kunden in Anspruch genommen werden. Soweit nicht anderweitig vereinbart, ist die Bereitstellung eines Service Desk nicht Bestandteil der Wartungsleistungen.
- 4.5. Der Kunde etabliert und betreibt einen First-Level-Support für die Software, durch den die von Nutzern eingehenden Tickets geprüft und einfache Störungen bzw. Fehler in der Bedienung oder unsachgemäße Verwendung gelöst werden. Die Aufgaben des First-Level-Supports umfassen insbesondere folgende Bereiche:
- Ist die Software verbunden (Konnektivität)?
 - Sind die eingegebenen Daten valide?
 - Wird ein unterstützter Browser verwendet?
 - Sind alle Browser- und Sicherheitseinstellungen richtig?
 - Sind die Bezugsobjekte (Dokumente, Meldungen) vorhanden und zur Bearbeitung freigegeben?
- Der Kunde ist verpflichtet, mindestens drei (3) Nutzer zu benennen, die eine angemessene Schulung für die Erbringung von First-Level-Support-Leistungen durchgeführt haben.
- 4.6. Der Kunde wird, soweit verfügbar, sämtliche Fehlermeldungen über das von NAGARRO ES bereitgestellte Ticket-System (Online-Portal) abgeben, ansonsten per Telefon oder E-Mail.
- 4.7. Sämtliche Fehlermeldungen müssen eine detaillierte, nachvollziehbare Fehlerbeschreibung enthalten, auf deren Basis

der Fehler reproduziert werden kann. Diese muss zumindest Logfiles und Screenshots des Fehlers beinhalten und auf Basis der im Ticket System vorgegebenen Standard-E-Mail verfasst sein.

- 4.8. Der Kunde wird die technischen Anforderungen für eine Remote-Aufschaltung durch den Support von NAGARRO ES sicherstellen (in der Regel per Team-Viewer bzw. VPN).
- 4.9. Die Beseitigung von Störungen, Schäden oder Fehlern, die der Kunde durch unsachgemäße Verwendung, Fehlbedienung, nicht der Produktbeschreibung entsprechende IT-Umgebung, die eigenständige Anpassung oder Individualisierung der Software, die eigenständige Installation von Updates, Upgrades oder Bugfixes, fehlerhafte Hardware oder sonstige, nicht von NAGARRO ES zu vertretende, Umstände verursacht bzw. die durch Einwirkung Dritter verursacht werden, ist grundsätzlich nicht Bestandteil der Wartungsleistungen. Ausgeschlossene Leistungen können vom Kunden sondervergütungspflichtig bei NAGARRO ES angefragt werden.
- 4.10. Im Falle von beauftragten technischen Dienstleistungen als Support für IT-Anlagen bzw. kommunikationstechnische Geräte bzw. Teilen hiervon umfasst die Instandhaltung folgende Leistungen:
- Überprüfung wesentlicher Einzelgeräte- sowie Gerätesystemfunktionen
 - Einstellung und Änderungen an Geräten zur Störungsbeseitigung
 - Überprüfung und im Falle gesonderter Beauftragung und Vergütung der Austausch von Verschleißteilen.

5. Leistungsabgrenzungen

- 5.1. NAGARRO ES Produkte sind nicht für die Verwendung in Hochsicherheitsbereichen wie Kerntechnik, Flugsicherung, Waffen- oder Sicherheitssystemen, lebenserhaltenden Systemen oder Systemen ähnlicher Art konzipiert, in denen Fehlfunktionen zu Personenschäden, Todesfällen, Umweltschäden oder Massenvernichtungen führen können. Eine Haftung von NAGARRO ES für Schäden aus der Produktverwendung in diesen Bereichen ist ausgeschlossen. Der Kunde stellt NAGARRO ES insofern im Falle einer Inanspruchnahme durch Dritte von der Haftung frei.
- 5.2. Etwaig beauftragte Wartungs-/Instandhaltungsleistungen enthalten nicht
- Leistungen außerhalb der Servicezeiten an Geschäftstagen Montag – Freitag, 09:00-17:00h
 - eine 180 Stunden übersteigende Nutzungszeit der Geräte
 - vom Leitungsnetz herrührende sowie sonstige nicht von NAGARRO ES zu vertretende Änderungen bzw. Beseitigung von Störungen
 - Leistungen an nicht von NAGARRO ES in Betrieb genommenen Systemen
 - Ersatz von Ersatzteilen inkl. Verschleißteilen wie Verbrauchsmaterialien etc.
 - Rück-/Abbau von Systemen
 - Wartung/Instandhaltung von an einen anderen Standort umgesetzten Geräten.
- 5.3. Neue Major-Release-Versionen sind nicht Bestandteil der vereinbarten Leistungen für NAGARRO ES Software.
- 5.4. Nicht enthaltene Leistungen werden gegen gesonderte Vergütung auf Basis der zurzeit der Leistungserbringung aktuell geltenden Preisliste von NAGARRO ES angeboten.

6. E-Mail Services

- 6.1. Soweit NAGARRO ES für den Kunden E-Mail-Leistungen erbringt, hat NAGARRO ES das Recht, die Maximalgröße von zu versendenden und empfangenden E-Mails zu beschränken. Soweit nichts anderes vereinbart ist, beträgt die maximale Größe einer E-Mail 25 MB. Soweit E-Mails die vereinbarte Maximalgröße überschreiten, unterbleibt der Versand bzw. Empfang.
- 6.2. Der Versand von E-Mails über Systeme bzw. Server von NAGARRO ES sowie der Versand über Internet Domains, die über NAGARRO ES registriert sind, ist unzulässig, soweit es sich
- um einen massenhaften Versand von E-Mails an Empfänger ohne deren Einwilligung handelt,
 - um E-Mails mit werbendem Inhalt handelt und eine Einwilligung des Empfängers nicht vorliegt, obwohl diese erforderlich ist, oder wenn es sich um E-Mails handelt, die in anderer Form einen rechtlichen Verstoß darstellen (insgesamt nachfolgend „Spam“ genannt). Der Nachweis der Einwilligung des jeweiligen Empfängers obliegt dem Kunden.

Dem Kunden ist es gleichermaßen untersagt, durch Versand von Spam Inhalte zu bewerben, die über eine über NAGARRO ES registrierte Internet Domain abrufbar sind oder die über Systeme bzw. Server von NAGARRO ES bereitgestellt werden.

- 6.3. Alle bereitgestellten E-Mail-Dienste von NAGARRO ES beinhalten einen Spam- und Virenschutz, der nicht zu deaktivieren ist. Der Kunde willigt ausdrücklich ein, dass alle ein- und ausgehenden E-Mails durch den zentralen Spam- und Virenfilter automatisiert überprüft und bei positivem Befund ggf. zurückgewiesen oder mit einem entsprechenden Vermerk versehen in einen gesonderten (ggf. isolierten) Ordner verschoben werden. Ein isolierter Ordner ist nur verfügbar, sofern dies ausdrücklich vereinbart ist. In einem isolierten Ordner gespeicherte E-Mails werden nach dreißig (30) Tagen unwiderruflich gelöscht.
- 6.4. Der Spam- und Virenschutz beruht auf statistischen und Näherungsverfahren. Der Kunde akzeptiert daher, dass nicht ausgeschlossen werden kann, dass E-Mails falsch eingeordnet werden.
- 6.5. Der Spam- und Virenfilter wird von NAGARRO ES verwaltet. Eine Anpassung des Spam- und Virenfilters durch den Kunden selbst ist nur möglich, falls und soweit dies ausdrücklich vereinbart ist.
- 6.6. NAGARRO ES ist aus Sicherheitsgründen dazu berechtigt, ohne Vorankündigung Anpassungen des Spam- und Virenfilters vorzunehmen. Soweit es sich um wesentliche Anpassungen handelt, ist der Kunde in angemessener Form zu informieren.

7. Internet Domains

- 7.1. Soweit nichts anderes vereinbart ist, kann der Kunde eine oder mehrere Internet Domains zur Nutzung von IT Services einrichten. Sofern NAGARRO ES diese Internet Domains als Mittler für den Kunden registriert oder von einem anderen Provider in die Verwaltung übernimmt, sind hierfür an NAGARRO ES die entsprechenden Registrierungsgebühren zu erstatten sowie die ansonsten vereinbarte Vergütung zu bezahlen.
- 7.2. Soweit NAGARRO ES die Bereitstellung und/oder Pflege von Internet Domains übernimmt, wird NAGARRO ES gegenüber der Registrierungsstelle lediglich als Vertreter des Kunden tätig, der NAGARRO ES alle hierfür erforderlichen Vollmachten einräumen wird. Aus den mit der Registrierungsstelle abgeschlossenen Verträgen wird ausschließlich der Kunde berechtigt und verpflichtet.
- 7.3. NAGARRO ES übernimmt keine Gewähr dafür, dass im Auftrag des Kunden beantragte und bereitgestellte Internet Domains frei von Rechten Dritter oder dauerhaft verfügbar sind.

- 7.4. Der Kunde gewährleistet, dass durch die Nutzung der Internet Domains in seinem Namen keine Rechte Dritter verletzt und keine gesetzeswidrigen Zwecke verfolgt werden. Der Kunde verpflichtet sich, NAGARRO ES von sämtlichen Ansprüchen Dritter im Zusammenhang mit der Nutzung der Internet Domains freizustellen.
- 7.5. Der Kunde gewährleistet zudem, dass im Falle einer Vertragsbeendigung die von ihm genutzten Internet Domains unverzüglich in die Verwaltung eines neuen Providers übergehen oder dass er auf die Internet Domains verzichtet. Zum Übergang auf einen neuen Provider hat der Kunde einen entsprechenden Antrag zu stellen. NAGARRO ES ist berechtigt, dem Antrag erst dann stattzugeben, wenn alle offenen Forderungen gegenüber dem Kunden beglichen sind.
- 7.6. Ist bei NAGARRO ES nicht bis spätestens dreißig (30) Tage nach Vertragsbeendigung ein Antrag auf Übertragung der Internet Domains an einen neuen Provider eingegangen, kann NAGARRO ES die Internet Domains des Kunden nach eigenem Ermessen an die zuständige Registrierungsstelle zurückgeben oder endgültig außer Betrieb nehmen.

8. Telekommunikationsleistungen

- 8.1. Soweit im Rahmen der IT Services Telekommunikationsleistungen erbracht werden, wird NAGARRO ES die Telekommunikationssysteme in den Räumen des Kunden und etwaige zugehörige Software betriebsbereit einrichten, soweit dies ausdrücklich vereinbart ist.
- 8.2. Ist kein Preis für die Einrichtung der Telekommunikationssysteme und der Software festgelegt, wird die Telekommunikationsleistung nach den Preisen und Konditionen der aktuellen Preisliste von NAGARRO ES abgerechnet. Gleiches gilt auch, soweit NAGARRO ES das Leitungsnetz einschließlich Anschlussdosen und Verteiler liefert und montiert oder ein vorhandenes Netz prüft und/oder ändert sowie Schulungs-, Organisations- und Beratungsleistungen oder Unterstützung bei der Einsatzvorbereitung erbringt.
- 8.3. Etwaig beauftragte Instandhaltungsleistungen umfassen die Pflege und Prüfung der Telekommunikationssysteme im technisch nötigen Umfang, das Beseitigen von Störungen und Schäden sowie das Bereitstellen von zur Instandhaltung benötigten Mess- und Kontrollgeräten und Spezialwerkzeugen.
- 8.4. Solange NAGARRO ES zur Instandhaltung verpflichtet ist, wird der Kunde alle Instandhaltungs- und sonstigen Arbeiten an den Telekommunikationssystemen (z.B. Erweiterungen) nur durch NAGARRO ES oder mit NAGARRO ES vorheriger Zustimmung durch Dritte ausführen lassen. Der Kunde wird zudem die Telekommunikationssysteme an den Teleservice angeschlossen lassen, damit über das Telekommunikationsnetz Diagnosedaten übermittelt und, soweit möglich, Störungen durch Fernkorrekturen behoben oder vom Kunden gewünschte Änderungen des Leistungsumfanges und der Benutzerdaten durchgeführt werden können. Bei Beendigung der Instandhaltung werden der Anschluss an den Teleservice und die entsprechenden Einrichtungen in den Telekommunikationssystemen stillgelegt.
- 8.5. Soweit der Kunde Telekommunikationssysteme mietet, ist die vorgenannte Pflicht zur Instandhaltung im Mietpreis inbegriffen. In diesem Fall hat der Kunde die Telekommunikationssysteme pfleglich und sorgfältig zu behandeln. Der Kunde hat alle Schäden zu ersetzen, die durch Verlust oder Beschädigung eines vermieteten Telekommunikationssystems im Verantwortungsbereich des Kunden entstehen
- 8.6. Auch wenn NAGARRO ES die Telekommunikationssysteme instand-zuhalten hat, werden die folgenden Leistungen nach der

aktuellen Preisliste von NAGARRO ES gesondert in Rechnung gestellt:

- Instandhaltungsleistungen/Programmpflege, die auf Wunsch des Kunden außerhalb der festgelegten Supportzeiten
- vom Kunden gewünschte oder vom Netzbetreiber geforderte Änderungen (z.B. des Leistungsumfanges, der Benutzerdaten, des Einrichtungsortes oder der Gebührenerfassungstarife)
- Diagnose und Beseitigung von Störungen oder Schäden, die durch Altern des Leitungsnetzes des Kunden oder an Einrichtungen des öffentlichen Kommunikationsnetzes sowie durch sonstige von NAGARRO ES nicht zu vertretende Umstände entstanden sind
- Die erste Prüfung und etwa notwendige Instandsetzungen bei Übernahme der Instandhaltung bereits in Betrieb befindlicher Systeme durch NAGARRO ES
- Verpackung, Abbau, Rücktransport und Transportversicherung.

Gleiches gilt für zusätzliche Leistungen von NAGARRO ES im Bereich Software wie beispielsweise:

- Aktualisierung der Kundendaten
- Arbeiten zum Duplizieren, Übersetzen, Generieren von Programmen
- Zusätzliche Lieferung von Datenträgern
- Analysieren und Beseitigen von Fehlern, die durch unsachgemäße Handhabung von Programmen oder durch sonstige von NAGARRO ES nicht zu vertretende Umstände entstanden sind
- Unterstützung bei der Einführung oder dem Einsatz von Software
- Lieferung neuer Versionen der Software

9. Mitwirkungspflichten des Kunden

9.1. Der Kunde erkennt an, dass die ordnungsgemäße und rechtzeitige Erfüllung seiner definierten Mitwirkungsleistungen eine wesentliche Vertragspflicht und Voraussetzung für die ordentliche Erfüllung der Leistungen von NAGARRO ES in Bezug auf Kosten, Qualität und Zeit darstellen. Verzögert sich die Bereitstellung der Mitwirkungsleistungen des Kunden, so ist NAGARRO ES daher berechtigt, neben seinem Zurückbehaltungsrecht etwaig dadurch entstehende Mehrkosten und Fristverlängerungen geltend zu machen. Weitere Rechte bleiben davon unberührt.

9.2. Folgende Mitwirkungsleistungen sind u.a. zur ordentlichen Leistungserfüllung durch NAGARRO ES erforderlich:

- Bereitstellung der IT Systeme in voll funktionsfähigem Zustand inkl. remote bzw. zum Teleservice geeigneten Zugang mit entsprechenden Service-Verträgen sowie der hierfür nötigen Lizenzen, Zugangsdaten und Berechtigungen
- Bereitstellung von Softwarekomponenten mit entsprechenden Administratorberechtigungen
- Bereitstellung geeigneter Arbeitsplätze mit entsprechender Infrastruktur
- Bereitstellung von Testsystem, korrekten Test- und Echtzeiten im geeigneten Format und erforderlichem Umfang
- Bereitstellung ausreichender Systemkapazität
- Bereitstellung ausreichend technisch und räumlich geeigneter Installationsvoraussetzungen zum Betrieb der NAGARRO ES Leistungen / Produkte
- Bereitstellung der erforderlichen Anzahl fachlich ausreichend qualifizierter Mitarbeiter sowie eines hauptverantwortlichen, entscheidungsbefugten

Ansprechpartners sowie deren Teilnahme an entsprechenden Meetings, Freigaben und etwaigen Abnahmen

- Bereitstellung aller notwendigen Informationen und Daten in einem gängigen, unmittelbar verwertbaren, und digitalen Format
- Bereitstellung von Information über relevante normative Vorgaben, denen der Kunde unterliegt
- rechtzeitige Freigabe von Dokumenten bzw. Leistungen zur Fortführung der Gesamtleistung von NAGARRO ES
- regelmäßige Überprüfung der Ressourcen-/ Speicherplatzkapazitäten (Server, Netzwerk, E-Mail-Postfächer etc.)
- Bereitstellung eines angemessenen Spam- und Virenschutzes für die IT Systeme
- Unverzügliche Änderung der von NAGARRO ES erhaltenen Passwörter für den Zugang zu den IT Services und deren vertrauliche Behandlung
- Unverzügliche Information an NAGARRO ES, falls unbefugte Dritte Passwörter oder Zugang zu den IT Services erlangen
- Treffen von angemessenen Vorkehrungen gegen Datenverlust inkl. Sicherungskopien aller Daten und Datenbanken, insbes. vor Durchführen jedweder Wartungsleistungen

9.3. Vom Kunden zu besorgende, nicht an NAGARRO ES beauftragte Mitwirkungsleistungen, die NAGARRO ES für diesen besorgt und für die Leistungserbringung von NAGARRO ES erforderlich sind, sind gesondert zu vergüten.

10. Vergütung, Preisanpassung, Laufzeit

10.1. Für beauftragte Leistungen, deren Preis im Auftrag nicht gesondert aufgeführt sind, gilt die zum Zeitpunkt der Leistungserbringung aktuelle Preisliste von NAGARRO ES.

10.2. Lizenzbeträge werden bei Lieferung des Lizenzschlüssels und Rechnungsstellung zur Zahlung fällig. Der Kaufpreis für Hardware wird bei der Lieferung der einzelnen Kaufsachen und Rechnungsstellung fällig. Mietpreise werden ab Bereitstellung der Mietprodukte und Rechnungsstellung zur Zahlung fällig. In der Regel werden Serviceleistungen monatlich abgerechnet.

10.3. NAGARRO ES kann vereinbarte Preise und die in einer Preisliste aufgeführten Preise sowie solche für Nebenkosten nach billigem Ermessen wie folgt ändern: Die Änderung der Preise darf maximal bis zur Erhöhung des Index für IT-Dienstleistungen gemäß der Veröffentlichung durch das Statistische Bundesamt, Fachserie 16, Reihe 2.4, Gruppe J 63 gegenüber dem Index, der zurzeit der Beauftragung galt, erfolgen. Sollte dieser Index nicht mehr veröffentlicht werden, wird der diesem Index am nächsten kommende Index des Statistischen Bundesamts für IT-Dienstleistungen herangezogen.

10.4. Bei vereinbarten oder in der Preisliste angegebenen Tagessätzen gelten für einen Regelarbeitstag von acht (8) Stunden. Als kleinste Einheit für Leistungen beim Kunden vor Ort gilt ein Tagessatz (8 Stunden). Bei vereinbarten Stundensätzen bzw. Remote-Leistungen beträgt die kleinste Verrechnungseinheit fünfzehn (15) Minuten. Für Leistungen, die außerhalb der Servicezeiten an Geschäftstagen Montag – Freitag, 09:00-17:00h erbracht werden, wird an Werktagen einen Zuschlag von 50% und an Sonn- und Feiertagen ein Zuschlag von 100% erhoben.

10.5. Reisekosten und Spesen für Leistungen an den im Auftrag

genannten Standorten des Kunden werden pauschal pro Mitarbeiter und Tag mit EUR 200,- berechnet. Nebenkosten für Einsätze an anderen Standorten werden nach tatsächlichem Aufwand gemäß Beleg berechnet. Anfallende Reisezeiten werden dabei jeweils mit 50% des Stundensatzes in Rechnung gestellt.

- 10.6. Einwendungen gegen von NAGARRO ES gestellte Rechnungen sind innerhalb von zwei (2) Wochen nach Rechnungserhalt geltend zu machen, andernfalls gilt die Rechnung als genehmigt.
- 10.7. Nach einer vereinbarten Mindestvertragslaufzeit, verlängert sich die Laufzeit um jeweils ein weiteres Jahr, sollte von einer der Vertragsparteien nicht spätestens drei (3) Monate zu Ende der jeweiligen Laufzeit schriftlich gekündigt werden.

11. Eigentumsvorbehalt

- 11.1. Bis zur vollständigen Bezahlung aller Forderungen aus dem jeweiligen Auftrag behält NAGARRO ES sich das Eigentum an den gelieferten Produkten vor.
- 11.2. Der Kunde ist verpflichtet, die Produkte in diesem Zeitraum pfleglich zu behandeln und gegen Feuer, Wasser, Diebstahl und Beschädigung wertmäßig ausreichend zu versichern. NAGARRO ES hat jederzeit das Recht, sich den entsprechenden Versicherungsschein vorlegen zu lassen.
- 11.3. Bei Pfändungen oder sonstigen Zugriffen Dritter auf die unter Vorbehalt stehenden Produkte hat der Kunde NAGARRO ES unverzüglich in Schriftform zu benachrichtigen.
- 11.4. Der Kunde ist berechtigt, über die Produkte im ordentlichen Geschäftsgang weiter zu verfügen. Eine Weiterverfügung an solche Endabnehmer, die die Abtretung der gegen sie gerichteten Entgeltforderung ausgeschlossen oder beschränkt haben, ist jedoch nicht gestattet. Andere Verfügungen, insbesondere Verpfändungen und Sicherheitsübereignungen der unter Vorbehalt stehenden Produkte, sind dem Kunden ohne die vorherige Zustimmung von NAGARRO ES in Schriftform nicht gestattet. Der Kunde tritt bereits jetzt alle Forderungen in Höhe des gesamten Bruttoauftragswerts, die ihm aus der Weiterveräußerung der unter Vorbehalt stehenden Produkte – auch in verarbeitetem Zustand – gegen seine Abnehmer oder Dritte erwachsen, an NAGARRO ES ab. Bei Einbau bzw. Verarbeitung der unter Vorbehalt stehenden Produkte als wesentlicher Bestandteil wird der Erlös der Hauptsache bis zur Höhe der Forderung von NAGARRO ES abgetreten. Diese Abtretung nimmt NAGARRO ES hiermit an.
- 11.5. Verarbeitung und Umbildung der unter Vorbehalt stehenden Produkte durch den Kunden werden stets für NAGARRO ES oder mit der Zustimmung von NAGARRO ES vorgenommen. Sollte der Eigentumsvorbehalt dennoch aus irgendwelchen Gründen erlöschen, sind sich der Kunde und NAGARRO ES schon jetzt darüber einig, dass das Eigentum an den Sachen mit der Verarbeitung auf NAGARRO ES übergeht und dass NAGARRO ES diese Übereignung annimmt. Der Kunde bleibt in diesem Fall unentgeltlicher Verwahrer. Werden Produkte mit anderen, NAGARRO ES nicht gehörenden Gegenständen verarbeitet, so erwirbt NAGARRO ES das Miteigentum an der neuen Sache im Verhältnis des Wertes der unter Vorbehalt stehenden Produkte zu den anderen verarbeiteten Gegenständen zur Zeit der Verarbeitung.
- 11.6. NAGARRO ES verpflichtet sich, die NAGARRO ES zustehenden Sicherheiten auf Verlangen des Kunden insoweit freizugeben, als der Wert der Sicherheiten von NAGARRO ES die zu sichernde Forderung um mehr als zwanzig (20%) Prozent

übersteigt. Die Auswahl der freizugebenden Sicherheiten obliegt jedoch NAGARRO ES.

- 11.7. Erfüllt der Kunde trotz Fälligkeit und Mahnung seine Zahlungspflicht nicht, ist NAGARRO ES berechtigt, die Produkte herauszuverlangen und zu verwerten.

12. Vertraulichkeit

Im Falle des Vorliegens einer separat abgeschlossenen **Vertraulichkeitsvereinbarung** gehen die Bestimmungen dieser den nachfolgenden Regelungen vor.

- 12.1. Die Vertragsparteien sind verpflichtet, vertrauliche Informationen geheim zu halten. Vertrauliche Informationen sind die ihnen vor oder bei der Durchführung des Vertrages von der oder über die jeweils andere Vertragspartei zugehenden oder bekanntwerdenden, zum internen Gebrauch bestimmte Informationen über Betrieb und Geschäft von NAGARRO ES oder des Vertragspartners. Dazu gehören insbesondere (i) die Konditionen der Verträge zwischen NAGARRO ES und dem Vertragspartner, (ii) Informationen über betriebliche Abläufe, Geschäftsbeziehungen, gewerbliche Schutzrechte und Know-how, (iii) für den Vertragspartner - sämtliche Arbeitsergebnisse, die im Rahmen der Geschäftsbeziehung für die NAGARRO ES anzufertigen sind, unabhängig davon, ob sie als vertraulich gekennzeichnet sind oder nicht. Diese vertraulichen Informationen hat die empfangende Vertragspartei so zu sichern, dass Kenntnisnahme und Missbrauch durch Dritte ausgeschlossen sind.

- 12.2. Die Verpflichtung zur Geheimhaltung besteht auch nach Beendigung der jeweiligen BESTELLUNG fort.

13. Datenschutz und Datensicherheit

Im Falle des Vorliegens einer separat abgeschlossenen **Datenschutzvereinbarung einschl. technisch-organisatorischer Maßnahmen (TOM)** gehen diese Bestimmungen den nachfolgenden Regelungen vor.

- 13.1. Der Vertragspartner beachtet die einschlägigen datenschutzrechtlichen Vorschriften, insbesondere verpflichtet sich dieser, nur Mitarbeiter einzusetzen, welche schriftlich auf das Datengeheimnis verpflichtet sind und NAGARRO ES hierüber auf Verlangen einen Nachweis zu erbringen.
- 13.2. Der Vertragspartner wird, sofern er im Auftrag von NAGARRO ES personenbezogene Daten verarbeitet, dies nur nach Abschluss einer Auftragsverarbeitungsvereinbarung gem. Art.28 DSGVO tun.
- 13.3. NAGARRO ES nimmt keine Datensicherung vor, soweit nicht explizit schriftlich beauftragt. Der Vertragspartner ist zu regelmäßiger Datensicherung im erforderlichen Umfang verpflichtet, z.B. Festplattenverschlüsselung, verschlüsselte Speicherung auf dem Server. Die Datensicherung darf nicht auf NAGARRO ES bereitgestellten Systemen oder Servern erfolgen. Der Vertragspartner hat zudem die technischen und organisatorischen Anforderungen nach Art.32 DSGVO zu erfüllen. Insbesondere hat er die seinem Zugriff unterliegenden Systeme gegen unbefugte Kenntnisnahme, Speicherung, Veränderung sowie sonstige nicht autorisierte Zugriffe oder Angriffe, gleich welcher Art, durch Mitarbeiter des Vertragspartners oder durch Dritte zu schützen. Hierzu ergreift er die nach dem neuesten Stand bewährter Technik geeigneten Maßnahmen in erforderlichem Umfang, insbesondere zum Schutz gegen Viren und sonstige schadhafte Programme oder Programmroutinen, außerdem sonstige Maßnahmen zum Schutz seiner Einrichtung, insbesondere zum Schutz gegen Einbruch. Bei Verwendung von

nicht seinem Zugriff unterliegenden Systemen hat er seinen Vertragspartnern entsprechende Verpflichtungen aufzuerlegen und deren Einhaltung regelmäßig zu überwachen.

13.4. Der Vertragspartner verpflichtet sich für die sichere elektronische Kommunikation zur Durchführung dieses Vertrages in Absprache mit NAGARRO ES eine Transportverschlüsselung einzurichten.

13.5. Der Vertragspartner verpflichtet sich, das Datengeheimnis, auch nach Beendigung des Vertrages, zu wahren.