

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN TIE KINETIX 2022

1 1 ALLGEMEINES

1.1 Allgemeines

1.1.1 Anwendbarkeit: Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Vorschläge, Angebote, Verhandlungen, Rechtsverhältnisse und Vereinbarungen (im Folgenden als "**Vertrag**" bezeichnet) mit einem Kunden (im Folgenden als "**Kunde**" bezeichnet), in deren Rahmen TIE Kinetix Holding BV oder eine ihrer Tochtergesellschaften (einschließlich, aber nicht beschränkt auf TIE Nederland BV, TIE Kinetix DACH GmbH, Performance Analytics GmbH, TIE Kinetix SAS und TIE Commerce, Inc.) irgendwo auf der Welt (im Folgenden als "**TIE Kinetix**" bezeichnet) dem Kunden eine Lizenz für Software, Software as a Service, die Nutzung der FLOW-Partner-Automatisierungsplattform (im Folgenden als "**FLOW-Plattform**" bezeichnet) oder andere Dienstleistungen, Lizenzen, Beratung, Projektmanagement, Wartung oder Support jeglicher Art (im Folgenden als "**Dienstleistungen**" oder "**SaaS-Dienstleistungen**" bezeichnet) zur Verfügung stellt, unabhängig davon, ob diese gemäß einer schriftlichen oder mündlichen Vereinbarung zwischen dem Kunden und der jeweiligen TIE Kinetix-Organisation, wie im Vorschlag, Angebot oder anderweitig erwähnt, erbracht werden.

1.1.2 Gültigkeitsdauer der Vorschläge: Ein von TIE Kinetix unterbreitetes Angebot hat eine Gültigkeitsdauer von dreißig (30) Tagen, es sei denn, im Vorschlag oder Angebot ist etwas anderes angegeben.

1.1.3 Vertragsänderungen: Änderungen, Abweichungen und Ergänzungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen und/oder des/der zwischen TIE Kinetix und dem Kunden geschlossenen Vertrags/Verträge sind nur gültig, wenn sie ausdrücklich vereinbart und schriftlich im Vertrag festgehalten wurden. Wenn und soweit es Widersprüche zwischen dem Vertrag/den Verträgen und den Allgemeinen Geschäftsbedingungen gibt, haben die Bestimmungen des Vertrags/der Verträge Vorrang, es sei denn, es wurde ausdrücklich und schriftlich etwas anderes vereinbart.

1.1.4 Einkaufsbedingungen: Etwaige Einkaufsbedingungen oder andere Bedingungen des Kunden gelten nicht, auch dann nicht, wenn in einer Bestellung oder anderweitig auf diese Einkaufsbedingungen oder andere Bedingungen verwiesen wird.

1.1.5 Neue Versionen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen: TIE Kinetix hat jederzeit das Recht, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen in angemessener Weise zu ändern und/oder zu ergänzen, z.B. aufgrund von Änderungen des Lieferprogramms, der Gesetzgebung oder der Marktbedingungen. Der Kunde wird über die Änderungen und/oder Ergänzungen im Rahmen der regelmäßigen Kommunikation mit dem Kunden und/oder durch einen Hinweis auf der Rechnung und/oder auf andere Weise informiert. Die geänderten und/oder ergänzten Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten ab dem 30. Tag nach der Mitteilung, es sei denn, dass gegen eine oder mehrere Änderungen und/oder Ergänzungen innerhalb von 30 Tagen nach der Mitteilung ein begründeter schriftlicher Widerspruch eingelegt wurde. In diesem Fall werden TIE Kinetix und der Kunde nach Treu und Glauben über eine Lösung beraten.

1.1.6 Ungültige Bestimmung: Für den Fall, dass eine oder mehrere Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen und/oder des/der zwischen TIE Kinetix und dem Kunden geschlossenen Vertrags/Verträge unwirksam sind oder werden, bleiben alle anderen Bestimmungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen und/oder des/der Vertrags/Verträge in vollem Umfang wirksam und gültig. TIE Kinetix und der Kunde werden sich über die unwirksamen oder unwirksam werdenden Bestimmungen beraten, um nach Treu und Glauben Ersatzbestimmungen auszuhandeln. TIE Kinetix und der Kunde werden sich bemühen, Ziel und Zweck der unwirksamen oder unwirksam werdenden Bestimmungen so weit wie möglich aufrechtzuerhalten.

1.1.7 Anwendbares Recht: Auf alle zwischen TIE Kinetix und dem Kunden

geschlossenen Verträge findet das Recht des Landes / Staates Anwendung, in dem die liefernde TIE Kinetix-Tochtergesellschaft ihren Sitz hat. Die Anwendbarkeit des Wiener Kaufrechts wird ausdrücklich ausgeschlossen. Gegebenenfalls können diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen spezifische Klauseln enthalten, die nur für das in dieser Klausel angegebene Land gelten.

1.1.8 Beilegung von Streitigkeiten: Alle Streitigkeiten über und/oder infolge von (einem) Vertrag(en), der/die zwischen TIE Kinetix und dem Kunden geschlossen wurde(n), werden nach Treu und Glauben auf Managementebene besprochen. Kann keine Lösung erzielt werden, werden alle Streitigkeiten ausschließlich dem zuständigen Gericht in der Region/dem Staat vorgelegt, in der/dem die jeweilige TIE Kinetix-Tochtergesellschaft ansässig ist, es sei denn, die Parteien vereinbaren schriftlich eine alternative Streitbeilegung oder eine Mediation.

1.1.9 Beginn des Vertrages: TIE Kinetix ist erst dann zur Ausführung des/der zwischen TIE Kinetix und dem Kunden geschlossenen Vertrags/Verträge verpflichtet, wenn eine ordnungsgemäß unterzeichnete oder genehmigte Kopie eines von TIE Kinetix unterbreiteten Angebots bei TIE Kinetix eingegangen ist. Falls die Lieferungen auf Wunsch des Kunden begonnen haben und der Kunde das unterzeichnete oder genehmigte Angebot oder den Vertrag (noch) nicht an TIE Kinetix zurückgeschickt hat, akzeptiert der Kunde den Inhalt des von TIE Kinetix vorgelegten Angebots/Vertrags.

1.1.10 Webshop: Falls ein Angebot oder eine Offerte von TIE Kinetix über das Internet (z.B. über einen Webshop) erfolgt, gelten die zwingenden lokalen Vorschriften in Bezug auf den Kauf über das Internet, unter der Voraussetzung, dass der Kunde sich rechtmäßig darauf berufen kann.

1.1.11 Exportkonformität: Alle Lieferungen von TIE Kinetix unterliegen den Exportgesetzen und -bestimmungen der Vereinigten Staaten. Der Kunde sichert zu, dass er während der Laufzeit des Vertrages nicht auf einer Denied-Party- oder Restricted-Party-Liste der US-Regierung aufgeführt ist. Der Kunde darf die Teilnahme an Veranstaltungen oder die sonstige Nutzung von Lieferungen durch Personen in einem Land oder einer Region, gegen die ein US-Embargo verhängt wurde, nicht fordern, fördern oder erbitten und die Dienste nicht unter Verletzung von US-Ausfuhrgesetzen oder -vorschriften nutzen.

1.1.12 Korruptionsbekämpfung: Der Kunde versichert, dass er im Zusammenhang mit dem Kauf und der Nutzung der Lieferungen, die Gegenstand des jeweiligen Vertrags sind, oder im Zusammenhang mit anderen Geschäften, an denen TIE Kinetix beteiligt ist, weder direkt noch indirekt eine Zahlung oder Übertragung von Wertgegenständen vorgenommen hat oder versprochen hat: (i) an einen Regierungsbeamten oder -angestellten (einschließlich Mitarbeiter von Regierungsbehörden oder -institutionen); (ii) an einen leitenden Angestellten, Direktor oder Mitarbeiter von TIE Kinetix; oder (iii) an eine andere natürliche oder juristische Person, wenn eine solche Zahlung oder Überweisung gegen die Gesetze des Landes oder der Gerichtsbarkeit, in dem der Kunde oder TIE Kinetix tätig ist oder Geschäfte tätigt, oder gegen die Gesetze der Vereinigten Staaten, einschließlich, aber nicht beschränkt auf den U.S. Foreign Corrupt Practice Act ("FCPA"), 15 U.S.C. § 78m, 78dd-1, 78dd-2, und 78dd-3.

1.2 Laufzeit, Erneuerung und Beendigung

1.2.1 Laufzeit SaaS-Dienste: Der/die Vertrag/Verträge für SaaS-Dienste und der/die Vertrag/Verträge für Wartung und Support für (Vor-Ort-)Software werden für die im Vertrag vereinbarte Laufzeit (im Folgenden als "**Anfangslaufzeit**" bezeichnet) abgeschlossen, auf Vorschlag oder anderweitig, wobei eine Anfangslaufzeit von sechzig (60) Monaten gilt, beginnend mit dem 1. Wird in der Vereinbarung ein ausdrückliches Anfangsdatum genannt, so ist dies das Anfangsdatum der Erstlaufzeit.

1.2.2 Laufzeitlizenz (On Premise): Wird eine einmalige Lizenzgebühr für (On Premise) Software vereinbart, so gilt die Lizenz für eine

- unbestimmte Dauer. Wird für die Nutzung der Software eine regelmäßige Gebührenzahlung vereinbart, gelten für die anfängliche Laufzeit und die Verlängerung der Lizenz die Bestimmungen von Artikel 1.2.1.
- 1.2.3 **Erneuerung:** Nach der anfänglichen Laufzeit und jedes darauf folgende Jahr wird der Vertrag automatisch und somit stillschweigend um einen Zeitraum von zwölf (12) Monaten verlängert, sofern der Vertrag nicht gemäß Artikel 1.2.4 gekündigt wird.
- 1.2.4 **Beendigung:** Die Kündigung einer Vereinbarung kann sowohl von TIE Kinetix als auch vom Kunden ausgesprochen werden und muss durch ein autorisiertes, unterzeichnetes Schreiben per E-Mail an den regulären Geschäftskontakt erfolgen. Die Kündigung muss bei der anderen Partei spätestens neunzig (90) Kalendertage vor dem Verlängerungsdatum der Vereinbarung eingehen. Ungeachtet der Klauseln zur Kündigung aus wichtigem Grund ist es nicht möglich, den Vertrag vor dem Ende der ursprünglichen Laufzeit oder vor dem Verlängerungsdatum zu kündigen, es sei denn, a) die Kündigung geht rechtzeitig ein oder b) der Kunde zahlt die restlichen Gebühren, die so zu berechnen sind, als wäre der Vertrag nicht aus wichtigem Grund vorzeitig gekündigt worden.
- 1.2.5 **Beendigung aus wichtigem Grund:** Soweit nicht zwingendes örtliches Recht etwas anderes bestimmt, kann jede der Parteien den Vertrag mit sofortiger Wirkung ganz oder teilweise kündigen, wenn a) der anderen Partei ein Zahlungsaufschub gewährt wurde, ein Konkursantrag (einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Schutzvorschriften nach Kapitel 7 und Kapitel 11 in den USA) für die andere Partei gestellt wurde oder b) das Unternehmen der anderen Partei aufgelöst oder gekündigt wurde oder c) die andere Partei auch nach einer ausführlichen, schriftlichen Aufforderung mit angemessener Fristsetzung ihren Verpflichtungen nicht nachkommt.
- 1.2.6 **Keine Rücknahme oder Rückzahlung:** TIE Kinetix ist nicht verpflichtet, infolge der Auflösung oder Beendigung des Vertrages, der Beendigung der Lizenz oder der Beendigung von Wartung und Support erhaltene Beträge zurückzuzahlen oder Schadensersatz zu leisten. Hat der Kunde zum Zeitpunkt der Kündigung bereits Arbeiten und/oder Leistungen erhalten, können diese Arbeiten und/oder Leistungen und die damit verbundene Zahlungsverpflichtung nicht widerrufen werden, es sei denn, der Kunde weist nach, dass TIE Kinetix mit den Arbeiten und/oder Leistungen in Verzug ist. Von TIE Kinetix vor der Kündigung in Rechnung gestellte Beträge, die sich auf (SaaS-)Leistungen beziehen, die von TIE Kinetix im Rahmen der Vereinbarung(en) bereits erbracht oder geliefert wurden, bleiben unter Berücksichtigung der Bestimmungen des vorstehenden Satzes zahlbar und werden zum Zeitpunkt der Kündigung unmittelbar fällig.
- 1.2.7 **Ende der Rechte nach Kündigung:** Nach jeder Beendigung der Vereinbarung können die Parteien keine Rechte aus der Vereinbarung ableiten (einschließlich des Rechts auf Nutzung der Software, der (SaaS-)Dienste, der FLOW-Plattform und/oder des Rechts auf Erhalt von Wartungs- und Supportleistungen), unbeschadet der Fortsetzung der Verpflichtungen von TIE Kinetix und des Kunden, die ihrer Natur nach nach Beendigung der Vereinbarung fortbestehen sollen, beispielsweise, aber nicht beschränkt auf die Zahlung der vereinbarten Gebühren für korrekt erbrachte Dienste, Vertraulichkeit, geistiges Eigentum, Haftung und Entschädigung. Nach Beendigung des Vertrages oder der Lizenz für die Software wird der Kunde die Software einschließlich etwaiger (Sicherungs-)Kopien vernichten oder an TIE Kinetix zurückgeben und TIE Kinetix ggf. eine Bestätigung über die Vernichtung vorlegen.
- 1.3 Übertragung**
- 1.3.1 Der/die zwischen TIE Kinetix und dem Kunden geschlossene(n) Vertrag/Verträge und die sich daraus ergebenden Rechte und/oder Pflichten können vom Kunden nicht ohne vorherige schriftliche Zustimmung von TIE Kinetix auf einen Dritten übertragen und/oder an einen Dritten veräußert oder in irgendeiner Weise einem Dritten zugänglich gemacht werden.
- 1.3.2 TIE Kinetix behält sich das Recht vor, den/die zwischen TIE Kinetix und dem Kunden geschlossenen Vertrag/Verträge und/oder die sich daraus ergebenden Rechte und/oder Pflichten ganz oder teilweise auf ein Unternehmen der TIE Kinetix-Gruppe zu übertragen.
- 1.4 Mitwirkung des Kunden; (Pflicht zur) Offenlegung**
- 1.4.1 **Information und Mitwirkung:** Die Durchführung des Vertrages basiert auf und unterliegt den Informationen, Spezifikationen, Daten, IT- und Kommunikationseinrichtungen und der Mitwirkung, wie sie vom Kunden und/oder seinen (ERP-)Lieferanten und/oder seinen Kunden oder Partnern (im Folgenden "**Geschäftspartner**" genannt) zur Verfügung gestellt werden. Der Kunde gewährleistet die Richtigkeit, Vollständigkeit und rechtzeitige Verfügbarkeit solcher Informationen, Spezifikationen, Daten, IT- und Kommunikationseinrichtungen und Kooperationen. Im Falle von Unrichtigkeit, Unvollständigkeit oder mangelnder Mitwirkung werden die Parteien besprechen, wie das Problem auf die beste und praktikabelste Weise gelöst werden kann, um TIE Kinetix die Ausführung des Vertrags zu ermöglichen und die Planung gegebenenfalls anzupassen.
- 1.4.2 **Einrichtung:** Sofern im Vertrag nicht anders angegeben, werden die Gebühren für die Einrichtung und die Gebühren für das Abonnement der FLOW-Plattform und die Verfügbarkeit der (SaaS-)Dienste vom Kunden im Voraus fällig, und zwar ab dem 1. Tag des Monats, der auf das Datum der Unterzeichnung dieses Vertrags folgt, und jeden Monat danach, auch wenn der Kunde die FLOW-Plattform oder die (SaaS-)Dienste nicht (vollständig) nutzt, z. B. aufgrund mangelnder Mitarbeit seiner (Projekt-)Mitarbeiter oder Geschäftspartner oder aus anderen, dem Kunden zurechenbaren Gründen.
- 1.4.3 **Einhaltung rechtlicher und gesetzlicher Verpflichtungen sowie der Haus- und Sicherheitsvorschriften des Kunden:** Die Parteien werden alle rechtlichen und gesetzlichen Verpflichtungen einhalten, einschließlich Steuern, Datenschutz, Sicherheit und Privatsphäre. Für den Fall, dass (ein) Angestellte(r) oder ein Auftragnehmer von TIE Kinetix Arbeiten am Standort des Kunden durchführt, stellt der Kunde kostenlos die Einrichtungen zur Verfügung, die der Angestellte oder der Auftragnehmer von TIE Kinetix vernünftigerweise benötigt, wie z.B. einen Arbeitsraum mit Computer-, Daten- und Telekommunikationseinrichtungen, der allen geltenden (gesetzlichen) Anforderungen und Vorschriften hinsichtlich der Arbeitsbedingungen entspricht. Der Kunde informiert die Mitarbeiter oder Auftragnehmer von TIE Kinetix rechtzeitig über die in seiner Organisation geltenden Haus-(Sicherheits-) Regeln und Sicherheitsvorschriften. Werden zur Erfüllung des Vertrages Telekommunikations- oder Internet-Einrichtungen genutzt, so ist der Kunde für die richtige Auswahl der benötigten Einrichtungen und die rechtzeitige Verfügbarkeit dieser Einrichtungen verantwortlich, mit Ausnahme der Einrichtungen, die von TIE Kinetix unmittelbar genutzt werden und unter deren direkter Kontrolle stehen. Der Kunde stellt TIE Kinetix von allen Ansprüchen Dritter, einschließlich der Mitarbeiter oder Auftragnehmer von TIE Kinetix, frei, die durch Handlungen oder Unterlassungen des Kunden oder durch unsichere Bedingungen in der Organisation des Kunden entstanden sind.
- 1.5 Verschwiegenheit über vertrauliche Daten**
- 1.5.1 Jede der Parteien garantiert, dass alle von der anderen Partei erhaltenen Informationen und Daten, von denen die Partei weiß oder (vernünftigerweise) wissen sollte, dass sie vertraulich sind (im Folgenden als "vertrauliche Informationen" bezeichnet), vertraulich bleiben, es sei denn, es besteht eine gesetzliche Verpflichtung zur Offenlegung dieser vertraulichen Informationen. Die Partei, die die vertraulichen Informationen erhält, darf die vertraulichen Informationen nur für den Zweck verwenden, für den sie im Rahmen der Vereinbarung zur Verfügung gestellt wurden. Die Parteien verpflichten sich, alle vertraulichen Informationen über die Organisation der jeweils anderen Partei, die Geschäftspartner der anderen Partei, die Dateien, die Software und die Hardware, von denen die Parteien bei der Ausführung von Arbeiten für die jeweils

andere Partei oder für Kunden des Kunden Kenntnis erhalten, vertraulich zu behandeln. Daten oder Informationen gelten in jedem Fall als vertrauliche Informationen, wenn eine der Parteien die Daten als vertraulich bezeichnet.

1.6 Keine Vertretung / Partnerschaft / Joint Venture

1.6.1 Der Vertrag darf weder von den Parteien noch von Dritten so ausgelegt werden, dass er eine Partnerschaft, ein Vertretungsverhältnis oder ein Joint Venture zwischen den Parteien oder ihren jeweiligen Mitarbeitern, Vertretern oder Agenten begründet.

1.7 Übernahme von Personal

1.7.1 Jede der Parteien wird während der Laufzeit der Vereinbarung(en) und ein (1) Jahr nach deren Beendigung keine Mitarbeiter oder (Unter-)Auftragnehmer der anderen Partei einstellen oder anderweitig direkt oder indirekt für sich arbeiten lassen, es sei denn, es liegt eine vorherige schriftliche Zustimmung der anderen Partei vor. Die vorgenannte Zustimmung kann an Bedingungen geknüpft werden, die vor der Einstellung des Mitarbeiters oder (Unter-)Auftragnehmers schriftlich zu vereinbaren sind. Die Parteien stellen sicher, dass alle angeschlossenen Organisationen diese Klausel einhalten werden.

1.8 Haftung und Entschädigung

1.8.1 **Inverzugsetzung:** Die Haftung von TIE Kinetix für eine schuldhaftes Nichterfüllung der Verpflichtungen aus dem/den zwischen TIE Kinetix und dem Kunden geschlossenen Vertrag/Verträgen tritt nur ein, wenn der Kunde TIE Kinetix unverzüglich nach dem Zeitpunkt, in dem er den Schaden entdeckt hat oder vernünftigerweise hätte entdecken können, schriftlich unter Angabe einer angemessenen Frist zur Behebung der Nichterfüllung der Verpflichtungen (von mindestens 30 Tagen) in Verzug setzt und TIE Kinetix auch nach Ablauf dieser Frist seine Verpflichtungen aus dem/den Vertrag/Verträgen schuldhaft nicht erfüllt. Die Inverzugsetzung muss eine möglichst detaillierte Beschreibung des Versäumnisses enthalten, um TIE Kinetix eine angemessene Reaktion zu ermöglichen.

1.8.2 **Haftung für direkte Schäden:** DIE GESAMTE HAFTUNG VON TIE KINETIX FÜR SCHÄDEN, UNGEACHTET DES GRUNDES FÜR EINE SCHADENSERSATZKLAGE, DIE AUF, INFOLGE ODER IM ZUSAMMENHANG MIT LIEFERUNGEN VON TIE KINETIX ODER SCHULDHAFTEN VERSÄUMNISSEN BEI DER ERFÜLLUNG DES/DER ZWISCHEN TIE KINETIX UND DEM KUNDEN GESCHLOSSENEN VERTRAGS/VERTRÄGE BERUHEN, BESCHRÄNKT SICH AUF DIE ZAHLUNG DES DIREKTEN SCHADENS MIT EINEM HÖCHSTBETRAG, DER DER SUMME DER VOM KUNDEN GEZAHLTEN VERGÜTUNGEN (OHNE MEHRWERTSTEUER) FÜR DEN ZEITRAUM VON 12 (ZWÖLF) MONATEN UNMITTELBAR VOR DEM DATUM DES EREIGNISSES, DAS DIE GRUNDLAGE FÜR DIE ERSTE FORDERUNG BILDET, ENTSPRICHT.

1.8.3 **Haftungsbeschränkung** DIE GESAMTHAFTUNG VON TIE KINETIX FÜR UNMITTELBARE SCHÄDEN, GLEICH AUS WELCHEM GRUND, ÜBERSTEIGT NIEMALS € 500.000 IN EUROPA UND \$ 500.000 IN DEN USA. DIE GESAMTHAFTUNG VON TIE KINETIX FÜR SCHÄDEN, DIE AUS TODESFÄLLEN ODER KÖRPERVERLETZUNGEN RESULTIEREN, ÜBERSTEIGT ABWEICHEND VOM VORSTEHENDEN SATZ NIEMALS € 1.250.000,- IN EUROPA UND \$ 1.250.000,- IN DEN USA.

1.8.4 **Direkter Schaden:** Als direkter Schaden gelten nur die angemessenen Kosten, die dem Kunden entstehen, um die Ursache und das Ausmaß des Schadens festzustellen, die angemessenen Kosten, die dem Kunden entstehen, um den Schaden zu verhindern oder zu begrenzen, die angemessenen Kosten, die der Kunde aufwenden müsste, um die Leistung von TIE Kinetix vertragsgemäß zu erbringen, und die angemessenen Kosten, die dem Kunden dadurch entstehen, dass er das alte System aus Notwendigkeit länger in Betrieb hält. Dieser Schadenersatz wird jedoch nicht gezahlt, wenn der betreffende Vertrag vom Kunden gekündigt wird oder wurde.

1.8.5 **Ausschluss der Haftung für mittelbare Schäden:** Die Haftung von

TIE Kinetix für indirekte Schäden oder Folgeschäden (einschließlich, aber nicht beschränkt auf besondere Schäden, Folgeschäden, entgangenen Gewinn, entgangene Einsparungen, Geschäftsverluste, Verlust des Firmenwerts, Verluste aufgrund von Geschäftsunterbrechungen, Schäden infolge von Korruption, Zerstörung oder Verlust von Daten oder Dokumenten, Kapitalkosten, Kosten im Zusammenhang mit verspäteter Zahlung oder verspäteter Rechnungsstellung, Kosten für Ersatzwaren, 1.8.5 TIE Kinetix haftet nicht für Schäden, die sich aus der Unterbrechung des Geschäftsbetriebs, der Zerstörung oder dem Verlust von Daten oder Dokumenten, Kapitalkosten, Kosten im Zusammenhang mit Zahlungsverzug oder verspäteten Rechnungen, Kosten für den Ersatz von Waren, Einrichtungen oder Dienstleistungen, Schäden infolge von Ansprüchen von Geschäftspartnern oder sonstigen Dritten sowie für alle anderen als die in der vorstehenden Klausel (Definition des unmittelbaren Schadens) genannten Schäden ergeben, gleich aus welchem Grund und aus welchem Grund der Schadensersatzanspruch geltend gemacht wird, selbst wenn TIE Kinetix auf die Möglichkeit eines solchen Schadens hingewiesen wurde.

1.8.6 TIE Kinetix übernimmt keine Haftung für Schäden jeglicher Art, die durch die Lizenzierung von Software Dritter ("**Fremdsoftware**") entstehen, die über TIE Kinetix an den Kunden geliefert wird.

1.8.7 **Schadloshaltung:** Der Kunde wird TIE Kinetix und seine verbundenen Unternehmen sowie seine und deren Mitarbeiter, Direktoren, leitenden Angestellten, (Unter-)Auftragnehmer, Aktionäre, Vertreter, Nachfolger und bevollmächtigte Abtretungsempfänger von allen Schäden, Geldbußen, Verlusten, Klagen, Ansprüchen, Prozessen, Schlichtungen und Schiedsverfahren freistellen, die aus oder in Verbindung mit Ansprüchen Dritter (einschließlich, aber nicht beschränkt auf Ansprüche eines Geschäftspartners) entstehen, die sich ergeben aus: (a) Verletzung der Vertraulichkeitsverpflichtungen des Kunden, (b) Verletzung von Rechten Dritter durch den Kunden, (c) ungesetzliche, betrügerische oder irreführende Aktivitäten des Kunden im Interoperability Business Network, wie dem Peppol-, EESPA-, GS1-Netz oder andere Netze (im Folgenden als **Interoperability Business Network** bezeichnet) oder (d) Inhalte oder andere Informationen, die in den vom Kunden oder seinen Geschäftspartnern über das Interoperability Business Network, die FLOW-Plattform, die Software oder die von TIE Kinetix bereitgestellten Dienste ausgetauschten Daten oder Informationen enthalten sind, oder (e) eine verspätete oder fehlerhafte Übertragung von Daten über das Interoperability Business Network, die FLOW-Plattform, die Software oder die Dienste.

1.9 Höhere Gewalt

1.9.1 Beide Parteien sind nicht verpflichtet, eine Verpflichtung zu erfüllen, wenn sie durch höhere Gewalt daran gehindert werden. Als höhere Gewalt gelten u.a. höhere Gewalt bei Lieferanten von TIE Kinetix, staatliche Maßnahmen, einschließlich Maßnahmen, die einer Pandemie unterliegen, Stromausfall, Internetausfall, Ausfall von Computernetzen oder Telekommunikationseinrichtungen, Krieg, Aussperrung, Streik, allgemeine Transportprobleme und andere Umstände, die außerhalb der Kontrolle der Partei liegen, die sich auf höhere Gewalt beruft. Der Kunde kann sich nicht auf höhere Gewalt berufen, wenn es um Zahlungsverpflichtungen oder mangelnde Mitwirkung seinerseits, seiner Tochtergesellschaften oder seiner Geschäftspartner geht.

1.9.2 Dauert eine Situation höherer Gewalt länger als neunzig (90) Kalendertage an, hat jede der Parteien das Recht, den Vertrag schriftlich zu kündigen. Ein Fall von höherer Gewalt beginnt in dem Moment, in dem die Partei, die sich auf höhere Gewalt beruft, die andere Partei davon in Kenntnis setzt.

1.9.3 TIE Kinetix behält sich im Falle höherer Gewalt das Recht vor, die Bezahlung der bereits vor Bekanntwerden der höheren Gewalt geleisteten Arbeit zu verlangen.

2 INHALT, DATENSCHUTZ, DATENSICHERHEIT & INTEROPERABILITÄT

2.1 Verantwortung für den Inhalt / Datenschutz

2.1.1 **Verantwortung für den Inhalt:** Der Kunde übernimmt die volle Verantwortung für die Daten (einschließlich, aber nicht beschränkt auf personenbezogene Daten im Sinne der einschlägigen Datenschutzbestimmungen), Informationen und damit zusammenhängendes Material, das der Kunde über die Software, die (SaaS-)Dienste und/oder die FLOW-Plattform sendet, empfängt oder verarbeitet (im Folgenden als "Inhalt" bezeichnet). Der Kunde stellt sicher, dass er bei der Nutzung der Software, der (SaaS-)Dienste und/oder der FLOW-Plattform alle geltenden rechtlichen und steuerlichen Verpflichtungen einhält. Der Kunde stellt TIE Kinetix von allen Ansprüchen Dritter frei, die in irgendeiner Weise mit der Einhaltung der rechtlichen, steuerlichen und datenschutzrechtlichen Verpflichtungen des Kunden und/oder des Inhalts zusammenhängen.

2.1.2 **Datenschutz:** Der Kunde ist sich bewusst, dass die Software, die Dienste und/oder die FLOW-Plattform nur für die Verarbeitung geschäftsbezogener Daten bestimmt sind. Obwohl der Inhalt in begrenztem Umfang personenbezogene Daten (z.B. Kontaktinformationen) enthalten kann, rät TIE Kinetix dem Kunden, personenbezogene Daten aus dem Inhalt auszuschließen, wenn dies vernünftigerweise möglich ist. Für den Fall, dass personenbezogene Daten vom Kunden, seinen Mitarbeitern, Auftragnehmern oder Geschäftspartnern registriert werden (z.B. bei der ersten Registrierung auf der FLOW-Plattform), stellt der Kunde sicher, dass alle betroffenen Personen ihre Zustimmung zu dieser Registrierung und Verarbeitung ihrer personenbezogenen Daten gegeben haben. Der Kunde stellt sicher, dass der Inhalt keine sensiblen personenbezogenen Daten enthält.

2.1.3 **Verantwortlicher / Verarbeiter:** Für die Zwecke der anwendbaren Datenschutzgesetze und/oder anderer Rechtsvorschriften im Bereich der Privatsphäre und/oder des Schutzes personenbezogener Daten bei der Nutzung der SaaS-Dienste und/oder der FLOW-Plattform durch den Kunden wird TIE Kinetix als Verarbeiter und der Kunde als Verantwortlicher betrachtet. Für Kunden mit Wohnsitz in Europa wird die Verarbeitung in Europa stattfinden.

2.1.4 **Zugriff auf Inhalte:** TIE Kinetix greift nur auf die Inhalte zu, um den Vertrag zu erfüllen. TIE Kinetix kann nicht haftbar gemacht werden und ist nicht verantwortlich für den Inhalt, die Richtigkeit und Vollständigkeit von Daten und Informationen, die über die Software, die (SaaS-)Dienste und/oder die FLOW-Plattform ausgetauscht oder verarbeitet werden.

2.1.5 **Einhaltung von (Datenschutz-)Gesetzen und Vorschriften:** Der Kunde darf die Software, die (SaaS-)Dienste und/oder die FLOW-Plattform weder direkt noch indirekt mit und/oder zur Verletzung von Gesetzen oder Vorschriften, die für den Kunden gelten, nutzen. Der Kunde darf die Software, die (SaaS-)Dienste und/oder die FLOW-Plattform auch nicht direkt oder indirekt mit und/oder für den Verkauf von staatlich verbotenen Gütern, verbotenen Gütern, die ein Risiko für die Sicherheit einer Person darstellen, Gütern, die Dritte dazu anstiften oder anweisen, gegen ein Gesetz oder eine Vorschrift zu verstoßen, Gütern, die zu Hass, Gewalt, Rassismus, Pädophilie (einschließlich, aber nicht beschränkt auf Kinderpornografie) oder Zoophilie anstiften oder Straftaten finanziell erleichtern, Gütern, die als obszön gelten, und Gütern, die die Rechte am geistigen Eigentum Dritter verletzen, nutzen oder dies Dritten ermöglichen. Darüber hinaus darf der Kunde die Software, die (SaaS-)Dienste und/oder die FLOW-Plattform nicht für die Verbreitung von Spam oder die Erleichterung von Spam nutzen oder dies Dritten ermöglichen.

2.2 Datensicherheit

2.2.1 **ISO-Zertifizierung:** TIE Kinetix verpflichtet sich, während der Vertragslaufzeit die Zertifizierungen nach ISO/IEC27001:2017, ISO 27017 und ISO 27018 oder gegebenenfalls eine aktualisierte oder angemessene Alternative aufrechtzuerhalten. Auf schriftliche

Anfrage des Kunden verpflichtet sich TIE Kinetix, angemessene Unterlagen zur Bestätigung dieser Zertifizierungen zur Verfügung zu stellen.

2.2.2 **Nutzernamen, Passwörter und andere Informationen:** Die Parteien haben stets dafür Sorge zu tragen, dass Benutzernamen, Passwörter und andere Informationen für den Zugang zur Software, den (SaaS-)Diensten und/oder der FLOW-Plattform streng vertraulich behandelt werden. TIE Kinetix übernimmt keine Verantwortung für (i) den unbefugten Zugriff auf Daten oder Inhalte infolge der Weitergabe von Benutzernamen und Passwörtern durch den Kunden an Unbefugte oder (ii) die Unfähigkeit des Kunden, die für die Nutzung der FLOW-Plattform und der (SaaS-)Dienste geltenden Informationssicherheitsanforderungen einzuhalten. Sollte TIE Kinetix von einer Datenschutzverletzung betroffen sein, die die (SaaS-)Dienste betrifft oder anderweitig mit ihnen zu tun hat, wird TIE Kinetix den Kunden so schnell wie möglich schriftlich benachrichtigen, spätestens jedoch, wenn die geltenden Datenschutzgesetze dies erfordern.

2.2.3 **Untervergebene Hosting-Einrichtungen:** Die (SaaS-)Dienste und die FLOW-Plattform werden auf Servern gehostet, die sich bei unterbeauftragten Hosting-Unternehmen befinden, und der Kunde erhält über das Internet Zugang zu den (SaaS-)Diensten und/oder der FLOW-Plattform. TIE Kinetix hat angemessene Maßnahmen ergriffen, um sicherzustellen, dass die (SaaS-)Dienste und die FLOW-Plattform vor unbefugtem Zugriff geschützt sind, kann aber vorbehaltlich seiner Verpflichtungen aus diesem Vertrag nicht garantieren, dass die (SaaS-)Dienste und/oder die FLOW-Plattform niemals Gegenstand eines Eindringens oder von Eindringungsversuchen werden. Bei der Weitergabe von sensiblen Informationen im Rahmen der Vereinbarung, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Zertifikatsdaten des Interoperabilitätsgeschäftsnetzes, muss der Kunde jederzeit sicherstellen, dass diese Informationen auf sichere Weise unter Verwendung modernster Verschlüsselungstechnologie und in Übereinstimmung mit den angemessenen zusätzlichen Anweisungen von TIE Kinetix weitergegeben werden.

2.3 Interoperabilität, Four-Corner-Modell

2.3.1 **Verantwortlichkeiten nach dem Four-Corner-Modell:** Für den Fall, dass für den Austausch elektronischer Geschäftsdokumente über die Software, die (SaaS-)Dienste und/oder die FLOW-Plattform mehrere Anbieter (im Folgenden "Diensteanbieter" genannt) beteiligt sind, gilt das Four-Corner-Modell. Das Four-Corner-Modell ist ein Grundprinzip, das von der/den unabhängigen Organisation(en) des Interoperability Business Network und / oder anderen Organisationen, die die Interoperabilität zu diesem Zweck erleichtern, angewendet und gepflegt wird. Das Vier-Ecken-Modell beschreibt die technische Umsetzung der Dateiübertragung innerhalb des Interoperability Business Network, falls zutreffend. Ecke 1 ist der Absender des Geschäftsdokuments, während Ecke 4 der Empfänger ist. Der Kunde gilt als Absender (Ecke 1) oder Empfänger (Ecke 4) und TIE Kinetix gilt als Service Provider und ist in Ecke 2 und/oder Ecke 3 unter anderen Drittanbietern tätig, die ihren Kunden (SaaS-)Dienste bereitstellen. Bei jedem automatisierten Datenaustausch ist jede sendende und empfangende Partei (Ecke 1 und Ecke 4) und deren beteiligte Service Provider (Ecke 2 und Ecke 3) für den eigenen (automatisierten) Empfang, die Kontrolle, die Validierung, die Verarbeitung und die Übermittlung der elektronischen Geschäftsdokumente und -daten und die damit verbundene Unterstützung dieser Dienste verantwortlich.

2.3.2 **Nutzung des/der Interoperabilitätsgeschäftsnetzwerks/e:** Die Parteien sind sich ausdrücklich darüber einig, dass die Möglichkeit des Kunden, Daten über das Interoperability Business Network, über die Software, die (SaaS-)Dienste oder die FLOW-Plattform zu übermitteln, den Kunden nicht von seiner unabhängigen Verantwortung entbindet, die geltenden Gesetze und Vorschriften einzuhalten, einschließlich, aber nicht beschränkt auf solche verbindlichen Anforderungen für Endbenutzer, die von den Behörden des Interoperability Business Network oder anderen Netzwerkbehörden auferlegt und veröffentlicht oder von TIE Kinetix

bereitgestellt werden. Es wird auf die Verpflichtungen des Kunden in Bezug auf Sicherheit, Datenschutz, Vertraulichkeit und Einhaltung von Gesetzen und Vorschriften verwiesen.

- 2.3.3 Wenn die in diesem Abschnitt genannten Beschränkungen überschritten werden oder wenn die Software, die (SaaS-)Dienste und/oder die FLOW-Plattform auf andere Weise missbräuchlich genutzt werden, wenn TIE Kinetix aus guten Gründen Zweifel an den Handlungen des Kunden hat oder wenn der Kunde die Gebühr(en) nicht rechtzeitig bezahlt, ist TIE Kinetix berechtigt, den Vertrag mit sofortiger Wirkung zu kündigen oder das Nutzungsrecht ganz oder teilweise für die Dauer der Überschreitung, des Verstoßes, der missbräuchlichen Nutzung, der Zweifel und/oder des Versäumnisses auszusetzen und Sicherheiten zur Verhinderung der (weiteren) Überschreitung, des Verstoßes, der missbräuchlichen Nutzung und/oder des Versäumnisses zu verlangen. Dem Kunden ist bekannt, dass ein Verstoß gegen die Nutzungsbeschränkung(en) nicht nur eine zurechenbare Verletzung der Vertragserfüllung darstellt, sondern auch eine Verletzung der geistigen Eigentumsrechte von TIE Kinetix darstellen kann. Der Kunde ist verpflichtet, auf Verlangen von TIE Kinetix bei einer von ihr oder in ihrem Auftrag durchgeführten Prüfung der Einhaltung der vereinbarten Nutzungsbeschränkungen im Vertrag und/oder in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen unverzüglich in vollem Umfang mitzuwirken.

3 GEISTIGES EIGENTUM AN INHALTEN

- 3.1.1 Alle geistigen und gewerblichen Eigentumsrechte an der Software, den Websites, den Dateien, der Hardware oder anderem Material wie Analysen, Entwürfen, Dokumentationen, Berichten, Angeboten und dem vorbereitenden Material, das für den Kunden entwickelt oder ihm zur Verfügung gestellt wurde, sind Eigentum von TIE Kinetix, ihren Lizenzgebern oder Lieferanten. Soweit TIE Kinetix, der Kunde oder Dritte Funktionsverbesserungen oder sonstige Änderungen an Lieferungen von TIE Kinetix vornehmen, verbleiben die geistigen Eigentumsrechte, gewerblichen Schutzrechte und sonstigen Rechte an den verbesserten oder geänderten Waren bei TIE Kinetix. Der Kunde erhält nur die im Vertrag ausdrücklich eingeräumten Nutzungsrechte.
- 3.1.2 Für jeden von TIE Kinetix durchgeführten Auftrag, gleichgültig wo und wann, ob es sich um die Lieferung einer Leistung, eines bestehenden oder eines noch zu entwickelnden Produkts handelt, verbleiben alle entstehenden gewerblichen Schutzrechte, Urheberrechte und sonstigen Rechte bei TIE Kinetix, ihren Lizenzgebern oder ihren Lieferanten.
- 3.1.3 Dem Kunden ist es nicht gestattet, Hinweise auf den vertraulichen Charakter oder relevante Urheberrechte, Marken oder andere geistige Eigentumsrechte oder gewerbliche Schutzrechte von der Software, den (SaaS-)Diensten, der FLOW-Plattform, den Websites, den Dateien oder Materialien zu entfernen oder zu ändern oder diese Tätigkeiten durch einen Dritten ausführen zu lassen.
- 3.1.4 TIE Kinetix ist berechtigt, (technische) Maßnahmen zum Schutz der Software, der (SaaS-)Dienste und der FLOW-Plattform oder im Hinblick auf die vereinbarten Einschränkungen hinsichtlich der Einhaltung des Vertrages und / oder der Dauer des Rechts zur Nutzung der Software, der (SaaS-)Dienste oder der FLOW-Plattform zu ergreifen. Der Kunde ist nicht berechtigt, eine solche technische Maßnahme zu entfernen oder zu umgehen oder entfernen oder umgehen zu lassen. Sollte der Kunde aufgrund der Schutzmaßnahmen nicht in der Lage sein, eine Sicherungskopie des Datenträgers, auf dem die Software ausgeliefert wird, zu erstellen, wird TIE Kinetix auf Wunsch eine Sicherungskopie liefern. Dies gilt nicht für die (SaaS-)Dienste und die FLOW-Plattform.
- 3.1.5 **Haftungsfreistellung durch TIE Kinetix:** TIE Kinetix stellt den Kunden von allen Ansprüchen Dritter frei, soweit diese auf der Behauptung beruhen, dass die von TIE Kinetix entwickelte Software, die (SaaS) Services und/oder die FLOW-Plattform ein geistiges Eigentumsrecht eines Dritten auf der Grundlage eines in dem Land, in dem die TIE Kinetix-Tochtergesellschaft ihren Sitz hat, geltenden Urheberrechts verletzen, vorausgesetzt, der Kunde informiert TIE Kinetix

unverzüglich schriftlich über das Bestehen und den Inhalt des Anspruchs und überlässt die Bearbeitung des Falles, einschließlich der Verhandlungen über einen Vergleich, vollständig TIE Kinetix. Zu diesem Zweck wird der Kunde TIE Kinetix die erforderlichen Vollmachten, Auskünfte und Mitwirkungshandlungen erteilen, um TIE Kinetix in die Lage zu versetzen, sich gegen diese Klage, ggf. im Namen des Kunden, zu verteidigen. Sollte eine solche Klage erhoben werden oder nach Ansicht von TIE Kinetix erhoben werden können, behält sich TIE Kinetix das Recht vor, alle rechtlich zulässigen Maßnahmen zu ergreifen, einschließlich des Erwerbs der Lizenz- oder Unterlizenzrechte an der Software, den (SaaS-)Services und/oder der FLOW-Plattform oder diese so zu ändern, dass sie nicht mehr gegen ein Urheberrecht verstoßen, das in dem Land gilt, in dem die TIE Kinetix-Tochtergesellschaft ihren Sitz hat.

- 3.1.6 TIE Kinetix wird den Kunden nicht von einer Klage freistellen, soweit diese Klage auf der Behauptung beruht, dass die dem Kunden gelieferte Drittsoftware ein geistiges Eigentumsrecht, ein gewerbliches Schutzrecht oder ein sonstiges Recht verletzt, das in dem Land, in dem die TIE Kinetix-Tochtergesellschaft ihren Sitz hat, oder anderswo gilt, oder wenn der Kunde eine Änderung an der Software, den (SaaS-)Diensten und/oder der FLOW-Plattform vorgenommen hat oder vornehmen ließ.

3.1.7 **Geistiges Eigentum an Inhalten:** Das gesamte geistige Eigentum oder die Berechtigung für jede Nutzung von Inhalten, Daten, Informationen und zugehörigem Material, das der Kunde oder sein Geschäftspartner über die Software, die (SaaS-)Dienste und/oder die FLOW-Plattform sendet, empfängt oder verarbeitet, verbleibt zu jeder Zeit beim Kunden oder seinem Geschäftspartner. Der Kunde garantiert, dass die Inhalte keine Rechte Dritter verletzen oder gegen gesetzliche Verpflichtungen, Gebote oder Verbote verstoßen.

3.1.8 Die Verantwortung für den Inhalt und das damit zusammenhängende Material (einschließlich, aber nicht beschränkt auf personenbezogene Daten), das bei der Nutzung der Lieferungen von TIE Kinetix verarbeitet wird, liegt ausschließlich beim Kunden. Der Kunde stellt TIE Kinetix von allen Ansprüchen Dritter, gleich welcher Art, im Zusammenhang mit den Inhalten frei.

3.1.9 Der Kunde räumt TIE Kinetix hiermit das Recht ein, Kundeninformationen oder Inhalte in dem Umfang zu nutzen, den TIE Kinetix zur Durchführung des Vertrages benötigt. TIE Kinetix ist nicht verpflichtet und lehnt ausdrücklich jede Verpflichtung zur Überprüfung von Kundeninformationen oder Inhalten ab, noch ist TIE Kinetix verantwortlich für die Einhaltung der rechtlichen und steuerlichen Pflichten des Kunden oder die Richtigkeit und Vollständigkeit der Inhalte. Sollte der Inhalt gegen geltendes Recht verstoßen oder eine Behörde dies verlangen, ist TIE Kinetix berechtigt, die Durchführung des Vertrages auszusetzen und/oder den Inhalt zu entfernen. In diesem Fall wird sich TIE Kinetix mit dem Kunden in Verbindung setzen, um die angemessenen Schritte festzulegen, die durchzuführen sind.

3.1.10 Die Parteien erkennen an, dass die Sicherheit von Übertragungen über das Internet nicht garantiert werden kann. TIE Kinetix ist nicht verantwortlich für den Zugang des Kunden zum Internet, für das Abfangen oder die Unterbrechung der Kommunikation über das Internet oder für Änderungen oder Verluste von Inhalten oder Daten über das Internet.

4 LIEFERUNGEN ÜBER PARTNER VON TIE KINETIX / SOFTWARE VON DRITTANBIETERN

4.1.1 **Lieferungen über Partner von TIE Kinetix:** Falls ein Partner von TIE Kinetix (im Folgenden "Partner" genannt) die Software, die (SaaS-) Dienste oder die Nutzung der FLOW-Plattform in seine eigenen Lieferungen einbezieht oder in Verbindung mit seiner eigenen Software oder seinen (SaaS-)Diensten zur Verfügung stellt, kommt der Vertrag über solche Lieferungen zwischen diesem Partner und dem Kunden zustande, während TIE Kinetix als Subunternehmer des Partners auftritt. Der Kunde wird die vereinbarten Gebühren und Tarife an den Partner zahlen. Die Nutzung der Software, der (SaaS-)Dienste und/oder der FLOW-Plattform durch den Kunden unterliegt immer diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen von

TIE Kinetix und auch dem Eingang aller vereinbarten Gebühren und Tarife bei TIE Kinetix.

4.1.2 Falls der Vertrag zwischen dem Partner und dem Kunden gemäß dem vorstehenden Artikel aus irgendeinem Grund endet, der Kunde aber die Nutzung der Software, der (SaaS-)Dienste oder der FLOW-Plattform fortsetzt oder fortsetzen möchte, schließen TIE Kinetix und der Kunde einen neuen Vertrag ab, der diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen 2022 von TIE Kinetix und dem Standard-Service-Level-Agreement sowie den dann geltenden Standardtarifen und -gebühren von TIE Kinetix unterliegt, sofern nicht anders vereinbart. TIE Kinetix wird dem Kunden in Absprache mit dem Kunden einen Vorschlag

4.1.3 **Software von Drittanbietern:** Falls TIE Kinetix Software von Drittanbietern liefert, gelten die Lizenzbedingungen dieser Drittanbieter für die Nutzung dieser Software. TIE Kinetix wird dem Kunden vor Unterzeichnung des Vertrages eine Kopie dieser Lizenzbedingungen zur Verfügung stellen oder im Internet zur Verfügung stellen. Gegebenenfalls wird der Kunde einen separaten Vertrag mit dem Dritten abschließen oder TIE Kinetix ist berechtigt, einen solchen Vertrag im Namen des Dritten abzuschließen. Der Kunde schließt einen separaten Vertrag mit dem Dritten ab oder TIE Kinetix ist berechtigt, einen solchen Vertrag im Namen des Dritten abzuschließen.

4.1.4 TIE Kinetix übernimmt keine Verantwortung oder Haftung in Bezug auf die Nutzung oder den Betrieb von Software eines Partners oder eines Dritten und gibt keine Garantie dafür, dass der Betrieb des Dienstes oder der Software eines Partners oder eines Dritten ununterbrochen oder frei von Fehlern oder Viren ist, dass die Funktionen oder Leistungen des Dienstes oder der Software eines Partners oder eines Dritten den Anforderungen des Kunden entsprechen oder dass der Dienst oder die Software eines Partners oder eines Dritten für einen bestimmten Zweck geeignet ist.

4.1.5 **Elektronische Zahlungsdienste / Order-to-Cash:** Vorbehaltlich der Verfügbarkeit solcher Lieferungen kann der Kunde TIE Kinetix auffordern, zusätzliche elektronische Zahlungsdienste im Zusammenhang mit Order-to-Cash-Verfahren anzubieten, wie z.B. die Einbindung eines Zahlungslinks in eine elektronische Rechnung des Kunden, die über die (SaaS-)Dienste oder die FLOW-Plattform verarbeitet wird. Für die Erbringung solcher elektronischen Zahlungsdienste arbeitet TIE Kinetix mit bevorzugten Drittanbietern oder gegebenenfalls mit vom Kunden vorgeschlagenen Drittanbietern zusammen. Wenn der Kunde solche elektronischen Zahlungsdienste in Anspruch nehmen möchte, schließt er mit dem jeweiligen Dritten einen separaten Vertrag über die Erbringung dieser elektronischen Zahlungsdienste ab. TIE Kinetix wird in keinem Fall Partei eines solchen Vertrages zwischen dem Dritten und dem Kunden und haftet auch nicht für Lieferungen, die der Dritte im Rahmen eines solchen Vertrages anbietet.

4.1.6 **Elektronische Zahlungsdienste / Finanzdienstleistungen auf Bestellung:** Vorbehaltlich der Verfügbarkeit solcher Lieferungen kann der Kunde TIE Kinetix auffordern, zusätzliche elektronische Zahlungsdienste im Zusammenhang mit den Procure-to-Order-Verfahren des Kunden anzubieten, wie z.B. Supply Chain Finance, Dynamic Discounting und Single Invoice Finance. Für die Erbringung solcher elektronischer Zahlungsdienste arbeitet TIE Kinetix mit bevorzugten Drittanbietern oder gegebenenfalls mit vom Kunden vorgeschlagenen Drittanbietern zusammen. Wenn der Kunde solche elektronischen Zahlungsdienste in Anspruch nehmen möchte, schließt er mit dem jeweiligen Dritten einen separaten Vertrag über die Erbringung dieser elektronischen Zahlungsdienste ab. TIE Kinetix wird in keinem Fall Partei eines solchen Vertrages zwischen dem Dritten und dem Kunden und haftet auch nicht für die von dem Dritten im Rahmen eines solchen Vertrages angebotenen Lieferungen.

4.1.7 Die Verpflichtungen von TIE Kinetix in Bezug auf alle elektronischen Zahlungsdienste (einschließlich, aber nicht beschränkt auf Order-to-Cash- und Procure-to-Order-Dienste) unterliegen einer separaten Kooperationsvereinbarung zwischen dem Dritten und TIE Kinetix.

Auf Wunsch oder im Auftrag des Dritten wird TIE Kinetix die Ausführung der Elektronischen Zahlungsdienste vorbehaltlich des Mandats, das TIE Kinetix im Rahmen dieser Kooperationsvereinbarung erhält, erleichtern.

5 RECHNUNGSSTELLUNG UND ZAHLUNG

5.1 Rechnungen und Zahlungsbedingungen

5.1.1 **Rechnungen:** Die Rechnungen werden dem Kunden im PDF-Format oder elektronisch (E-Invoicing) zugesandt. Die Rechnungen werden vom Kunden gemäß den auf der Rechnung angegebenen Zahlungsbedingungen bezahlt. Wenn die Zahlung per Lastschrift vorgeschrieben ist, können Verwaltungskosten in Rechnung gestellt werden, wenn der Kunde kein Mandat erteilt. Wenn keine besondere Vereinbarung und/oder kein Zahlungsziel vorliegt, hat der Kunde die fälligen Beträge innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Rechnungsdatum zu zahlen. Der Kunde hat nicht das Recht, aufzurechnen oder die Zahlung auszusetzen.

5.1.2 **Mehrwertsteuer und andere Abgaben:** Alle Preise, Tarife und Tarife verstehen sich ohne Mehrwertsteuer (VAT oder Sales Tax) und andere Abgaben, die von der Regierung erhoben werden oder erhoben werden sollen. Die fälligen Beträge werden einschließlich Mehrwertsteuer und sonstiger staatlicherseits erhobener oder zu erhebender Abgaben berechnet. Der Kunde hat alle Zahlungen in der in der Rechnung angegebenen Währung zu leisten.

5.1.3 **Versandkosten und sonstige Kosten:** Alle Preise, Tarife und Sätze können sich um die im Vertrag genannten Auftragskosten, Versandkosten und Kosten von Dritten erhöhen. Eine Erhöhung kann auch berechnet werden, wenn Tätigkeiten für den Kunden außerhalb der Geschäftsräume von TIE Kinetix durchgeführt werden. Für Tätigkeiten außerhalb des Firmensitzes von TIE Kinetix werden Stundenlöhne, Reise- und Wartezeitvergütungen, Reisekosten und/oder Kilometergeld (in den USA), Hotel- und Aufenthaltskosten sowie alle anderen mit diesen Tätigkeiten verbundenen Kosten in Rechnung gestellt. Die Reise- und Wartezeitvergütung beträgt 50 % des jeweils geltenden Stundenlohns, sofern nichts anderes vereinbart wurde. Zusätzlich wird für jeden zurückgelegten Kilometer (in den USA für jede Meile) eine Vergütung von 0,50 € in Europa und 0,50 \$ in den USA berechnet, sofern im Vertrag nichts anderes festgelegt ist. Die Berechnung der Reise- und Wartezeitpauschale, der Reisekosten und/oder der Kilometerpauschale erfolgt auf der Grundlage der Entfernung zwischen dem Sitz von TIE Kinetix und dem vereinbarten Ort, an dem die Tätigkeiten für den Kunden zu erbringen sind.

5.1.4 **Zahlungsverzug:** Wenn der Kunde die fälligen Beträge nicht rechtzeitig bezahlt, ist er in Verzug, ohne dass es einer weiteren Inverzugsetzung bedarf. In diesem Fall hat TIE Kinetix das Recht: a) seine Aktivitäten und sonstigen Verpflichtungen auszusetzen und b) das Recht des Kunden zur Nutzung der Software (einschließlich der Software von Dritten), der (SaaS-)Dienste oder der FLOW-Plattform auszusetzen, bis die Zahlung vollständig erfolgt ist, unbeschadet der Verpflichtung des Kunden, alle seine Verpflichtungen zu erfüllen. In diesem Fall trägt der Kunde auch die gerichtlichen und außergerichtlichen Kosten von TIE Kinetix, einschließlich aller von externen Sachverständigen berechneten Kosten, die mit der Eintreibung aller Beträge zusammenhängen, die der Kunde an TIE Kinetix zu zahlen hat. Die außergerichtlichen Inkassokosten belaufen sich auf 15 % des geschuldeten Betrags, mit einem Mindestbetrag von € 750,- in Europa und einem Mindestbetrag von \$ 750,- in den USA. In jedem Fall wird auf den vom Kunden zu zahlenden Betrag ab dem Datum, an dem der Kunde in Verzug ist, ein Prozentsatz erhoben, der dem Dreifachen der gesetzlichen Zinsen entspricht. Der Kunde trägt auch die Kosten, die TIE Kinetix durch eine gescheiterte alternative Streitbeilegung entstanden sind, wenn der Kunde durch Urteil ganz oder teilweise zur Zahlung des ausstehenden Betrags verurteilt wurde.

5.2 Preisänderungen

5.2.1 **Indexierung:** TIE Kinetix ist berechtigt, alle Preise und Tarife um einen Prozentsatz zu ändern, der dem vom CBS [Statistics

- Netherlands] oder ähnlichen Indizes und Agenturen in den USA (CPI), Frankreich (Syntec) oder Deutschland (CPI) veröffentlichten Preisindex für gewerbliche Dienstleistungen einschließlich außergewöhnlicher Vergütungen pro Stunde entspricht, wenn sich die Preise in diesen Ländern auf der Basis 2020=100 ändern. Preis- und Tarifänderungen erfolgen einmal jährlich (in der Regel zum Jahrestag der Vereinbarung) und in Ausnahmefällen mehr als einmal pro Jahr.
- 5.2.2 Erhöht TIE Kinetix die Preise und/oder Tarife um einen Prozentsatz, der den im vorstehenden Artikel genannten Prozentsatz übersteigt, und ist der Kunde mit der Preisänderung und/oder der Tarifänderung nicht einverstanden, so hat der Kunde das Recht, den betreffenden Vertrag innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Beginn der Preisänderung oder der Tarifänderung per Einschreiben zu dem Datum zu kündigen, an dem die Änderung in Kraft treten würde.
- 5.3 Zusätzliche Arbeiten; tatsächliche Kosten, Planung**
- 5.3.1 **Zusätzliche Arbeiten:** Wenn TIE Kinetix auf Wunsch oder mit vorheriger Zustimmung des Kunden Arbeiten oder andere Tätigkeiten außerhalb des Umfangs oder des Ausmaßes der vereinbarten Arbeiten und/oder Tätigkeiten durchgeführt hat (zusätzliche Arbeiten), werden diese Arbeiten oder diese Tätigkeiten nach den vereinbarten Tarifen vergütet. Falls im Vertrag keine Tarife beschrieben sind, gelten die Standardtarife von TIE Kinetix.
- 5.3.2 **Änderung des Fertigstellungszeitpunkts:** Der Kunde akzeptiert, dass zusätzliche Arbeiten oder Aktivitäten die vereinbarte oder erwartete Zeit der Fertigstellung der Lieferungen oder Leistungen und die gegenseitigen Verantwortlichkeiten des Kunden und von TIE Kinetix beeinflussen können. Die Tatsache, dass während der Erfüllung der Vereinbarung(en) zusätzliche Arbeiten anfallen, stellt keinen Grund für den Kunden dar, die betreffende Vereinbarung zu kündigen, auszusetzen oder aufzulösen.
- 5.3.3 **Kostenvoranschläge:** Alle von TIE Kinetix zur Verfügung gestellten Planungen, Bewertungen, Kostenvoranschläge und Budgets sind nur indikativ, es sei denn, TIE Kinetix hat ausdrücklich schriftlich etwas anderes erklärt. Der Kunde kann aus den von TIE Kinetix zur Verfügung gestellten Planungen, Beurteilungen, Kostenvoranschlägen und Budgets keine Rechte oder Erwartungen ableiten. Hat der Kunde TIE Kinetix das ihm zur Verfügung stehende Budget mitgeteilt, so gilt dies nicht als ein zwischen den Parteien vereinbarter (Fest-)Preis für die von TIE Kinetix zu erbringenden Arbeiten und/oder Tätigkeiten. Wenn möglich und schriftlich vereinbart, wird TIE Kinetix den Kunden informieren, wenn die Planung, die Bewertung, der Kostenvoranschlag und/oder das Budget überschritten zu werden drohen.
- 5.3.4 **Planung:** Alle von TIE Kinetix genannten oder vereinbarten Planungs- und (Liefer-)Fristen werden nach bestem Wissen und Gewissen auf der Grundlage der TIE Kinetix bei Abschluss des jeweiligen Vertrages zur Verfügung gestellten Daten ermittelt. TIE Kinetix wird alle zumutbaren Anstrengungen unternehmen, um die vereinbarten Planungs- und (Liefer-)Fristen so weit wie möglich einzuhalten. Es liegt in der Verantwortung des Kunden, genaue und vollständige Informationen und Unterlagen zur Verfügung zu stellen und dafür zu sorgen, dass alle Geschäftspartner bei der Durchführung des Vertrages mitwirken. Sollten sich während der Vertragsdurchführung zusätzliche technische Varianten, zusätzliche oder abweichende Bearbeitungen oder andere technische Abweichungen ergeben, ist TIE Kinetix berechtigt, den Vertrag in Absprache mit dem Kunden zu ändern, ein neues Angebot zu erstellen und/oder Lieferverzögerungen festzustellen, um die neuen Spezifikationen oder Varianten zu erfüllen, die im Rahmen des ursprünglichen Vertrags nicht definiert oder vereinbart wurden. Vorbehaltlich dieser Faktoren gelten die Planungs- und Lieferfristen daher nicht als strenge Lieferfristen. Die Überschreitung einer genannten oder vereinbarten (Liefer-)Frist stellt kein Versäumnis von TIE Kinetix dar.
- 6 SOFTWARE (LIZENZ / VOR ORT)**
- 6.1 Lizenz an der Software**
- 6.1.1 Die Nutzung der Software von TIE Kinetix (On Premise) unterliegt den Bedingungen des Vertrages, diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen und - gegebenenfalls für bestimmte Software - den "Click Wrap End User Terms", die bei der ersten Nutzung/Installation der Software akzeptiert werden müssen. Die Lizenz tritt mit dem Datum der Lieferung der Software in Kraft, unter der Voraussetzung, dass der Kunde (auch "Lizenznehmer" genannt) die vereinbarten Zahlungen rechtzeitig und vollständig leistet.
- 6.1.2 Die dem Kunden von TIE Kinetix eingeräumten Nutzungsrechte an der Software einschließlich der zugehörigen Dokumentation sind nicht ausschließlich und nicht übertragbar. Eine Lizenz wird auf der Basis "wie besehen" erteilt. Eine Lizenz bezieht sich immer nur auf den Objektcode der Software, der Lizenznehmer erwirbt in keinem Fall ein Recht auf den Quellcode der Software.
- 6.1.3 Die Lizenzgebühren sind am Tag der Lieferung der Software im Voraus zu zahlen, es sei denn, im Vertrag ist etwas anderes angegeben.
- 6.1.4 Eine Lizenz beinhaltet das Recht, die betreffende Software auf einem (1) Computer oder Arbeitssystem zu installieren. Soweit diesbezüglich keine anderen Vereinbarungen getroffen wurden, gelten die Recheneinheit des Lizenznehmers, auf der die Software zuerst genutzt wurde, und die Anzahl der Verbindungen zu dieser Recheneinheit am Tag der ersten Nutzung als die Recheneinheit und die Anzahl der Verbindungen, für die das Nutzungsrecht eingeräumt wurde. Bei Ausfall oder Austausch der betreffenden Recheneinheit kann die Software auf einer anderen Recheneinheit genutzt werden, sofern die Nutzung der Software nicht verlängert wird. Der Lizenznehmer kann zusätzliche Lizenzen für weitere Verarbeitungseinheiten erwerben.
- 6.1.5 Der Lizenznehmer darf die Software nur mit vorheriger schriftlicher Genehmigung von TIE Kinetix, die nicht aus unangemessenen Gründen verweigert werden darf, durch Dritte installieren / hosten lassen. Ein solcher Dritter darf die Software nur für den Lizenznehmer installieren / hosten und darf anderen die Nutzung der Software nicht ermöglichen.
- 6.1.6 Eine Lizenz umfasst das Recht, die entsprechende Version der Software hochzuladen und auszuführen. Jedes andere oder weitere Recht ist ausdrücklich ausgeschlossen. Dem Lizenznehmer ist es strengstens untersagt, die Software in irgendeiner Weise zu kopieren, zu vervielfältigen, zu verändern, zu modifizieren, zurückzuentwickeln und/oder zu dekompileieren oder kopieren, vervielfältigen, verändern, modifizieren, zurückentwickeln und/oder dekompileieren zu lassen, es sei denn, dies ist gemäß den geltenden Urheberrechtsgesetzen ausdrücklich erlaubt. Der Lizenznehmer ist berechtigt, die Software vorbehaltlich der im Vertrag und in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen beschriebenen Einschränkungen zu nutzen.
- 6.1.7 Der Lizenznehmer ist berechtigt, eine (1) Sicherungskopie des Datenträgers (einschließlich der Software), auf dem die Software geliefert wurde, zu erstellen, soweit dies mit den Urheberrechtsgesetzen vereinbar ist. Der Lizenznehmer wird auf der (dem Medium der) Sicherungskopie alle Vermerke über geistige Urheberrechte und gewerbliche Schutzrechte übernehmen. Der Lizenznehmer ist nicht berechtigt, eine (virtuelle) Sicherungs- oder Testumgebung einzurichten, es sei denn, es wurde eine zusätzliche spezifische Lizenz für diesen Zweck erworben und erteilt.
- 6.1.8 Eine Lizenz ist, wie im Vertrag angegeben, begrenzt auf a) die Anzahl der Geschäftspartner und b) die Anzahl der in einem Kalendermonat verarbeiteten Dokumente. Der Lizenznehmer kann zusätzliche Lizenzen für weitere Geschäftspartner und / oder zusätzliche zu verarbeitende Dokumente erwerben.
- 6.1.9 Eine Lizenz ist darauf beschränkt, die Software nur für den eigenen geschäftlichen Gebrauch des Lizenznehmers zu nutzen; mit dem Lizenznehmer verbundene Unternehmen können die Lizenz nicht

nutzen, es sei denn, es wurde ausdrücklich schriftlich etwas anderes vereinbart oder im Vertrag angegeben. Dem Lizenznehmer ist es nicht gestattet, die Software oder die Lizenz zu verkaufen, zu vermieten, zu verleasen, zu unterlizenzieren, zu veräußern oder eingeschränkte Rechte an der Software oder der Lizenz zu gewähren oder die Software oder die Lizenz in irgendeiner Weise oder zu irgendeinem Zweck Dritten zugänglich zu machen. Dem Lizenznehmer ist es untersagt, die Software oder die Lizenz im Rahmen der Datenverarbeitung für Dritte (Time-Sharing oder Computerservice) zu nutzen oder Dritten mittels eines ASP-Modells oder einer SaaS-Umgebung Zugriff auf die Software zu gewähren.

- 6.1.10 Bei Überschreitung der in diesem Abschnitt genannten Beschränkungen oder bei sonstiger missbräuchlicher Nutzung der Software wird die Lizenz automatisch zum Zeitpunkt der Überschreitung der Beschränkungen gekündigt. Dem Lizenznehmer ist bekannt, dass die Überschreitung der Nutzungsbeschränkung(en) nicht nur eine zurechenbare Verletzung der Vertragserfüllung darstellt, sondern auch eine Verletzung der geistigen Eigentumsrechte von TIE Kinetix. Der Lizenznehmer wird mit TIE Kinetix zusammenarbeiten, um Informationen über die Anzahl der Geschäftspartner und die Anzahl der verarbeiteten Dokumente zu liefern. Der Lizenznehmer ist verpflichtet, auf Verlangen von TIE Kinetix oder im Auftrag von TIE Kinetix bei der Überprüfung der Einhaltung der in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen und/oder im Vertrag vereinbarten Nutzungsbeschränkungen unverzüglich in vollem Umfang mitzuwirken.

6.2 Lieferung der Software

- 6.2.1 TIE Kinetix wird dem Kunden die Software gemäß den von TIE Kinetix festgelegten Spezifikationen und auf dem von TIE Kinetix bestimmten Datenträger oder über elektronische Verteilung liefern.

6.3 Gewährleistung für die Software

- 6.3.1 Die Software wird "wie besehen" zur Verfügung gestellt, d.h. mit allen sichtbaren und unsichtbaren Fehlern und Mängeln und ohne jegliche Form von Garantie auf die Software, weder implizit noch explizit. TIE Kinetix übernimmt daher keine Garantien dafür, dass der Betrieb der Software ununterbrochen oder frei von Fehlern oder Viren ist, dass die Funktionen oder Leistungen der Software den Anforderungen des Lizenznehmers entsprechen oder dass die Software für einen bestimmten Zweck geeignet ist, oder Garantien für die Nützlichkeit der Software. TIE Kinetix haftet ferner nicht für Schäden, die durch Verzögerungen bei der Lieferung oder Bereitstellung der Software entstehen.

7 (SAAS-)DIENSTLEISTUNGEN

7.1 Software-as-a-Service (SaaS) / FLOW-Plattform

- 7.1.1 **Beginn der (SaaS-)Dienste:** Die Nutzung der Software as a Service von TIE Kinetix (Dienste oder (SaaS-)Dienste) und der FLOW-Plattform oder anderer von TIE Kinetix gehosteter Portale und Websites unterliegt den im Vertrag und diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen genannten Bedingungen. Der Vertrag für (SaaS-)Dienste und die FLOW-Plattform tritt am ersten Tag des Monats nach Unterzeichnung des Vertrags durch den Kunden in Kraft. Die dem Kunden von TIE Kinetix zur Verfügung gestellten Nutzungsrechte sind nicht exklusiv und nicht übertragbar. Alle (SaaS-)Dienste, die Nutzung der FLOW-Plattform und andere Lieferungen von TIE Kinetix werden nach bestem Bemühen erbracht. TIE Kinetix garantiert nicht die Eignung für einen bestimmten Zweck oder die Nutzbarkeit der Software, der (SaaS-)Dienste, der FLOW-Plattform, der Daten und/oder der von TIE Kinetix bereitgestellten Informationen.

- 7.1.2 **SaaS-Gebühr und Mehrausgaben:** Der Kunde zahlt die SaaS-Gebühren, wie im Vertrag angegeben, jeden Monat im Voraus, sofern im Vertrag nichts anderes angegeben ist. Die SaaS-Gebühren werden als Festbetrag berechnet, abhängig von dem im Vertrag angegebenen maximalen Daten- und/oder Dokumentenvolumen und/oder der Anzahl der angeschlossenen Geschäftspartner. Die

SaaS-Gebühren können auch eine Plattformgebühr enthalten, wie in der Vereinbarung angegeben. Nach dem Ende eines jeden Monats, Quartals oder nach dem Jahrestag der Vereinbarung (oder einem anderen vereinbarten Zeitraum) wird TIE Kinetix die tatsächliche Nutzung der Dienste und/oder der FLOW-Plattform berechnen. Falls mehr Daten oder Dokumente verarbeitet werden und/oder zusätzliche Geschäftspartner hinzukommen, ist TIE Kinetix berechtigt, die vereinbarten Überschreitungstarife wie im Vertrag angegeben in Rechnung zu stellen. Ist im Vertrag keine Überschreitung oder kein maximales Daten-, Dokumenten- oder Geschäftspartnervolumen festgelegt, gelten die dann gültigen regulären Überschreitungstarife und die gültigen maximalen Daten, Dokumente oder Geschäftspartner.

- 7.1.3 **Struktureller Mehraufwand:** Wird das im Vertrag angegebene maximale Daten-, Dokumenten- und/oder Geschäftspartnervolumen strukturell (mehr als drei Quartale in Folge) überschritten, kann der Kunde TIE Kinetix vor Ende des vierten Quartals auffordern, ein für die konkrete Situation passendes SaaS-Entgelt vorzuschlagen. Falls eine neue SaaS-Gebühr vereinbart wird, gilt eine neue Erstlaufzeit, die der ursprünglichen Erstlaufzeit des Vertrags entspricht, sofern nicht schriftlich etwas anderes vereinbart wurde.

- 7.1.4 **Nutzungsbeschränkung für Dritte:** Die Nutzung der Dienste und/oder der FLOW-Plattform ist auf die Nutzung durch den Kunden und seine Geschäftspartner zum Betrieb des Geschäftsbetriebs des Kunden beschränkt, es sei denn, für die Nutzung durch Dritte (einschließlich, aber nicht beschränkt auf mit dem Kunden verbundene Unternehmen) wurde im Vertrag ein zusätzliches spezifisches Nutzungsrecht eingeräumt. Dem Kunden ist es nicht gestattet, ohne vorherige schriftliche Zustimmung von TIE Kinetix die Dienste oder die FLOW-Plattform oder die Zugangs- oder Identifikationscodes eines berechtigten Nutzers zu verkaufen, zu vermieten, zu verleasen, zu lizenzieren, zu veräußern oder (eingeschränkte) Rechte daran einzuräumen oder diese in irgendeiner Weise oder zu irgendeinem Zweck Dritten zur Verfügung zu stellen oder im Rahmen der Datenverarbeitung für Dritte zu nutzen (Time-Sharing oder Computerservice).

- 7.1.5 **Wechsel des Standortes:** TIE Kinetix behält sich das Recht vor, den Standort des Hostings oder des Servers zu ändern und IP-Adressen zu ändern, vorausgesetzt, dass für Kunden mit Wohnsitz in Europa die Verarbeitung und das Hosting der Dienste und/oder der FLOW-Plattform weiterhin in der Europäischen Union oder an einem anderen Standort ausgeführt werden, sofern die Einhaltung der geltenden Datenschutzgesetze gewährleistet ist.

- 7.1.6 **Übertragung nach Beendigung:** Nach Beendigung des Vertrages wird TIE Kinetix den Kunden auf dessen Wunsch über die notwendigen Übertragungsaktivitäten, die von TIE Kinetix durchzuführen sind, wie die Übertragung und/oder Vernichtung von Daten, und die Zeitspanne beraten. Alle Übertragungsaktivitäten werden nach den aktuellen Tarifen und Gebühren berechnet und sind vom Kunden im Voraus zu zahlen. Wenn der Kunde nicht innerhalb eines Monats nach Beendigung des Vertrags einen Antrag im Sinne dieses Artikels gestellt hat, hat TIE Kinetix das Recht, die Daten, Links, Informationen und jedes andere Material des Kunden zu vernichten.

7.2 Gewährleistung für die (SaaS-)Dienste

- 7.2.1 Die (SaaS-)Dienste und/oder die FLOW-Plattform werden "wie besehen" zur Verfügung gestellt, d.h. mit allen sichtbaren und unsichtbaren Fehlern und Mängeln und ohne jegliche Form von Garantie für die Dienste und/oder die FLOW-Plattform, weder implizit noch explizit. Daher gibt TIE Kinetix keine Garantien, dass der Betrieb der Dienste und/oder der FLOW-Plattform ununterbrochen oder frei von Fehlern oder Viren sein wird, dass die Funktionen oder die Leistung der Dienste und/oder der FLOW-Plattform den Anforderungen des Kunden entsprechen oder dass die Dienste und/oder die FLOW-Plattform für einen bestimmten Zweck geeignet sind, oder Garantien über die Nützlichkeit der Dienste und/oder der FLOW-Plattform. 7.2.2

7.2.2 **Verfügbarkeit:** TIE Kinetix ist bestrebt, eine maximale Verfügbarkeit der Dienste und/oder der FLOW-Plattform zu gewährleisten, garantiert jedoch nicht, dass der Dienst dem Kunden immer zur Verfügung stehen wird. Die Verfügbarkeit kann durch verschiedene vorhersehbare und unvorhersehbare Ursachen unterbrochen werden, wie z.B. Ausfälle, Wartung, Systemadministration, Sicherheitsmaßnahmen gegen Eindringlinge in das Netzwerk, Installation von Updates und Upgrades, Änderung des Serverstandorts, Verfügbarkeit von Interneteinrichtungen, Ausfall von Diensten oder der Zusammenarbeit mit anderen Diensteanbietern und externe Ursachen. Soweit dies möglich ist, wird TIE Kinetix den Kunden über solche Aktivitäten informieren und den Betrieb der Dienste und/oder der FLOW-Plattform so schnell wie möglich wieder aufnehmen. TIE Kinetix haftet nicht für Schäden, die durch die Unterbrechung oder Nichtverfügbarkeit der Dienste und/oder der FLOW-Plattform entstehen.

8 WARTUNG, SUPPORT UND BERATUNG

8.1 Wartung und Support allgemein

8.1.1 **Service Level Agreement:** TIE Kinetix bietet Wartung und Support in Bezug auf die Software, die Services und / oder die FLOW-Plattform zu den in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen und dem Service Level Agreement, das dem Vertrag beigelegt ist, genannten Bedingungen an.

8.1.2 **Wartungs- und Supportgebühr:** Für die Nutzung der (SaaS-)Dienste und/oder der FLOW-Plattform ist die Wartung und Unterstützung in den SaaS-Gebühren enthalten, wie im Vertrag beschrieben. Die Wartung der On-Premise-Software erfolgt, wenn dies im Vertrag oder in einem separaten Wartungsvertrag festgelegt ist und unterliegt der Zahlung der vereinbarten Wartungsgebühren. Die Wartungsgebühren für Software sind jährlich im Voraus zu zahlen, sofern nicht schriftlich etwas anderes vereinbart wurde.

8.1.3 **Beginn von Wartung und Support:** Die Wartung und der Support treten am ersten Tag des Monats in Kraft, der auf den Monat folgt, in dem die Software geliefert und/oder die SaaS-Dienste und/oder die FLOW-Plattform zur Verfügung gestellt wurden. Die Wartung umfasst den Standard-Support, wie er im Standard-Service-Level-Agreement beschrieben ist, das dem Vertrag beigelegt ist. TIE Kinetix kann nach eigenem Ermessen Änderungen am Inhalt oder Umfang der Software, der SaaS-Services und/oder der FLOW-Plattform vornehmen. Im Allgemeinen werden Änderungen zu zusätzlichen Funktionalitäten oder Prozessen in der Software, den SaaS Services und/oder der FLOW Plattform führen. Wenn solche Änderungen zu einer Änderung der vom Kunden anzuwendenden aktuellen Verfahren führen, wird TIE Kinetix den Kunden so früh wie möglich informieren.

8.1.4 **Beratungsvertrag / Stundenbündel:** Verlangt der Kunde während der Durchführung von Wartungs- und Supporttätigkeiten oder während der Durchführung des Vertrages die Durchführung von Arbeiten, die nicht im Vertrag oder im Service Level Agreement enthalten sind, ist TIE Kinetix nicht verpflichtet, einem solchen Wunsch nachzukommen. TIE Kinetix kann verlangen, dass für die Durchführung solcher Tätigkeiten ein separater Beratungsvertrag abgeschlossen oder ein im Voraus bezahltes Stundenpaket (im Folgenden "Stundenpaket" genannt) erworben wird. Ein Beratungsvertrag oder ein Stundenbündel unterliegt immer den in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen genannten Bedingungen. Ein Stundenpaket hat eine Gültigkeit von 12 Monaten, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde.

8.1.5 **Software von Dritten:** TIE Kinetix führt keine Wartung und keinen Support für Software von Dritten durch, es sei denn, es wurde ausdrücklich schriftlich zwischen TIE Kinetix und dem Kunden vereinbart.

8.1.6 Alle von TIE Kinetix durchzuführenden Wartungs- und Unterstützungsarbeiten werden ausschließlich nach bestem Wissen und Können durchgeführt. Jegliche Wartungs- und Unterstützungsarbeiten werden nach bestem Wissen und Gewissen

durchgeführt, also ohne jegliche Garantie für die Richtigkeit der geleisteten Wartung oder Unterstützung. TIE Kinetix übernimmt daher keine Gewähr dafür, dass die Wartung oder der Support zu dem vom Kunden gewünschten Ergebnis führt oder führen wird oder dass alle Fehler behoben werden oder maximale Reparaturzeiten eingehalten werden. TIE Kinetix haftet ferner nicht für Schäden, die durch Verzögerungen bei der Erbringung von Wartung und Support entstehen.

8.2 Wartung

8.2.1 **Wartung:** Die Wartungsverpflichtung von TIE Kinetix besteht in der Behebung von wiederholbaren Mängeln der Software, der SaaS-Dienste und/oder der FLOW-Plattform sowie in der Bereitstellung von Updates und Upgrades nach Verfügbarkeit. Die Wartung umfasst nicht die Behebung der Folgen eines Austauschs oder einer Neuinstallation der Software oder die Reparatur der Services als Folge von Benutzerfehlern oder unsachgemäßer Nutzung. Stellt sich bei der Wartung heraus, dass bereits durchgeführte Arbeiten auf der Grundlage des vorstehenden Satzes nicht in der Wartung enthalten sind, hat TIE Kinetix das Recht, dem Kunden die bereits aufgewendeten Stunden nach den derzeitigen Sätzen in Rechnung zu stellen oder die aufgewendeten Stunden von einem Stundenpaket abzuziehen. Wenn die Software, die SaaS-Dienste und/oder die FLOW-Plattform vom Kunden verändert oder entgegen den geltenden Bedingungen und/oder Anweisungen genutzt wurde oder wenn der Kunde es versäumt hat, ein bestimmtes Update zu installieren, während dieses Update den Fehler behebt, wird die Wartungsverpflichtung beendet und TIE Kinetix muss daher keine Wartung durchführen.

8.3 Lieferung von Updates und Upgrades / End-of-Life

8.3.1 **Updates und Upgrades:** Updates sind neue Versionen, die die Kontinuität der Software, der Services und/oder der FLOW-Plattform langfristig unterstützen sollen. Upgrades sind neue Versionen, die eine oder mehrere zusätzliche Funktionalitäten und / oder erhöhte Leistung einführen. TIE Kinetix kann eine neue schriftliche Vereinbarung mit dem Kunden verlangen, bevor ein neues Upgrade der Software, der Services und / oder der FLOW-Plattform zur Verfügung gestellt wird, und TIE Kinetix kann eine zusätzliche Gebühr verlangen. Im Falle eines Upgrades kann TIE Kinetix Funktionalitäten der vorherigen Version der Software, der Services und/oder der FLOW Plattform unverändert übernehmen, aber TIE Kinetix garantiert nicht, dass jedes Upgrade genau die gleichen Funktionalitäten wie die vorherige Version enthält. TIE Kinetix ist nicht verpflichtet, bestimmte Eigenschaften oder Funktionalitäten speziell für den Kunden zu erhalten, zu ändern oder hinzuzufügen oder neue Updates oder Upgrades nach einem bestimmten Zeitplan herauszugeben.

8.3.2 Updates und Upgrades werden "wie besehen" zur Verfügung gestellt, d.h. mit allen sichtbaren und unsichtbaren Fehlern und Mängeln und ohne jegliche Form von Garantie für die Software, die Dienste und/oder die FLOW-Plattform, weder implizit noch explizit. TIE Kinetix gibt daher keine Garantien dafür, dass das Update oder Upgrade die gemeldeten Probleme behebt und dass der Betrieb der Software, der Services und/oder der FLOW-Plattform ununterbrochen oder frei von Fehlern oder Viren ist, dass die Funktionen oder die Leistung der Software, der Services und/oder der FLOW-Plattform den Anforderungen des Kunden entsprechen oder dass die Software, die Services und/oder die FLOW-Plattform für einen bestimmten Zweck geeignet sind oder Garantien für die Nützlichkeit der Software, der Services und/oder der FLOW-Plattform geben. Darüber hinaus haftet TIE Kinetix nicht für Schäden, die durch Verzögerungen bei der Lieferung oder Bereitstellung der Updates und Upgrades entstehen.

8.3.3 Weigert sich der Kunde, Updates und/oder Upgrades der (On Premise-) Software zu installieren, die TIE Kinetix dem Kunden angeboten hat, behält sich TIE Kinetix das Recht vor, den (Pflege-) Vertrag zu kündigen oder den (Pflege-) Vertrag an diese Weigerung anzupassen.

8.3.4 **End-of-Life:** TIE Kinetix ist berechtigt, bestimmte Versionen der

Software, der Services und / oder der FLOW-Plattform als End-of-Life zu deklarieren. Im Allgemeinen wird ein solches End-of-Life in Abhängigkeit von veralteten Sicherheitsqualifikationen, (geänderter oder neuer) Gesetzgebung oder begrenzter Verfügbarkeit spezifischer Entwicklungswerkzeuge und -ressourcen beschlossen. Jede End-of-Life-Erklärung wird von TIE Kinetix frühzeitig kommuniziert und führt zu keiner Zeit zu einer Haftung von TIE Kinetix. Wenn möglich, wird TIE Kinetix eine Alternative für die Version oder die Software, die Dienste und/oder die FLOW-Plattform vorschlagen, die als End-of-Life erklärt wurde.

8.4 Unterstützung

8.4.1 **Unterstützung:** Die Supportverpflichtung von TIE Kinetix besteht in der Unterstützung bei Anwenderfragen und Fehlermeldungen über den Support Desk. TIE Kinetix wird ordnungsgemäß begründete Support-Anfragen, die beim Support-Desk eingehen, innerhalb eines angemessenen Zeitraums bearbeiten.

8.4.2 **Regelmäßige Arbeitszeiten:** Grundsätzlich ist der Support Desk über das Portal und per E-Mail an regulären lokalen Arbeitstagen in dem Land, in dem TIE Kinetix seinen Sitz hat, zwischen 8.30 Uhr und 17.30 Uhr MEZ erreichbar. (In Frankreich zwischen 8.30 Uhr und 12.00 Uhr MEZ und zwischen 14.00 Uhr und 18.00 Uhr MEZ und in den USA zwischen 8.00 Uhr und 18.00 Uhr EST). An gesetzlichen Feiertagen ist der Support nicht verfügbar. Etwaige Einschränkungen der Erreichbarkeit werden über die TIE Kinetix-Website, die FLOW-Plattform und/oder eine andere Portal-Website bekannt gegeben.

8.4.3 **Prioritäten:** Der Kunde meldet TIE Kinetix alle festgestellten Fehler detailliert und gemäß den vereinbarten Prozessen. Wenn eine Störung der Software, der SaaS-Dienste und/oder der FLOW-Plattform gemeldet wurde, wird TIE Kinetix die Dringlichkeit der Störung bewerten, bevor sie behoben wird. Die Prioritäten werden von TIE Kinetix in Übereinstimmung mit dem Service Level Agreement und den regulären Betriebsabläufen des Support Desks festgelegt. TIE Kinetix hat das Recht, temporäre Korrekturen oder Umgehungsvorrichtungen oder problemvermeidende Einschränkungen in der Software, den SaaS-Diensten und/oder der FLOW-Plattform zu installieren.

8.4.4 **Nicht im Support enthalten:** Der Support umfasst nicht die Behebung der Folgen des Austauschs oder der Neuinstallation der Software und anderer Installationsaktivitäten, die Behebung von Benutzerfehlern oder unsachgemäßer Nutzung, die Unterstützung bei der Kommunikation mit (einem) Geschäftspartner(n) des Kunden (oder dem/den Dienstleister(n) des/der Geschäftspartner(s)), die Durchführung von Korrekturen in Nachrichten, die Durchführung von Anpassungen an Mappings und anderen Mapping-Aktivitäten, das Mapping und die Implementierung neuer Geschäftspartner des Kunden und die Durchführung von Anpassungen der Konfiguration. Stellt sich während des Supports heraus, dass bereits geleistete Arbeiten auf der Grundlage des vorstehenden Satzes nicht im vereinbarten Support enthalten sind, ist TIE Kinetix berechtigt, dem Kunden die bereits geleisteten Stunden nach den aktuellen oder vereinbarten Sätzen in Rechnung zu stellen oder die geleisteten Stunden von einem vom Kunden bereits erworbenen Stundenpaket abzuziehen. Jede Support-Anfrage oder jeder Support-Call wird in Einheiten von einer (1) Stunde berechnet.

8.5 Schulung

8.5.1 Die Schulung wird per Videokonferenz durchgeführt, es sei denn, es wird ein bestimmter Ort vereinbart.

8.5.2 Bei Teilnahme an einer Schulung ist der volle Rechnungsbetrag für die Schulung vom Kunden vor Beginn der Schulung zu entrichten. Wenn die Zahlung für die Schulung nicht rechtzeitig bei TIE Kinetix eingegangen ist, hat TIE Kinetix das Recht, dem Kunden den Zugang zu der betreffenden Schulung zu verweigern. Im Falle einer "maßgeschneiderten Schulung" wird die Schulung auf der Grundlage der tatsächlichen Kosten durchgeführt und die vorstehenden Bestimmungen dieses Artikels finden keine Anwendung.

8.5.3 Wenn der Kunde verhindert ist, an einer Schulung teilzunehmen, muss er TIE Kinetix mindestens achtundvierzig (48) Stunden vor Beginn der Schulung darüber informieren. Hat der Kunde TIE Kinetix rechtzeitig darüber informiert, dass er an einer Schulung nicht teilnehmen kann, besteht die Möglichkeit, sich für dieselbe Schulung an einem anderen Tag, an einem anderen Ort oder zu einer anderen Zeit anzumelden, die zu vereinbaren sind. In keinem Fall hat der Kunde Anspruch auf Rückerstattung der für die Schulung geleisteten Zahlungen.

8.5.4 Der Kunde ist berechtigt, einen Schulungsteilnehmer durch einen anderen Teilnehmer ersetzen zu lassen, sofern TIE Kinetix vor der Schulung über den Ersatz informiert wird.

8.5.5 Ist für eine Schulung eine Mindestteilnehmerzahl erforderlich, behält sich TIE Kinetix das Recht vor, eine Schulung abzusagen, wenn die Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht wird. In diesem Fall bietet TIE Kinetix dem Kunden die Möglichkeit, sich für dieselbe Schulung an einem anderen, zu vereinbarenden Tag anzumelden. TIE Kinetix behält sich das Recht vor, bei Bedarf Änderungen in der Organisation und im Inhalt einer Schulung vorzunehmen. Der Kunde hat in keinem Fall Anspruch auf Rückerstattung der für die Stornierung der Schulung geleisteten Zahlungen. TIE Kinetix haftet nicht für die Stornierung einer Schulung.

8.5.6 TIE Kinetix behält sich ausdrücklich alle geistigen Eigentumsrechte an der Dokumentation und den Schulungs-, Test- und Prüfungsunterlagen vor. Dem Kunden ist es nicht gestattet, Daten und/oder Teile aus der überlassenen Dokumentation und/oder den Schulungs-, Test- und Prüfungsunterlagen zu veröffentlichen, zu verwerten, zu verkaufen, zu vermieten oder zu vervielfältigen.

8.6 Beratung und Onboarding

8.6.1 Die Beratung kann aus Installations-, Mapping-, Analyse-, Optimierungs-, Implementierungs-, Onboarding- und anderen Aktivitäten bestehen, die von einem TIE Kinetix-Berater durchgeführt werden (im Folgenden als "Beratung" bezeichnet).

8.6.2 Die Beratung wird auf der Grundlage der tatsächlichen Kosten oder auf der Grundlage der geschätzten Gebühren, wie im Vertrag beschrieben, durchgeführt. Falls mehr Stunden als veranschlagt in Anspruch genommen werden, werden die zusätzlichen Stunden von TIE Kinetix in Rechnung gestellt und vom Kunden auf der Grundlage der vereinbarten Sätze bezahlt. Mapping-Aktivitäten werden auf der Grundlage der tatsächlichen Kosten mit einem Minimum von einer (1) Stunde pro Vorfall durchgeführt.

8.6.3 Bei Vertragsunterzeichnung behält sich TIE Kinetix das Recht vor, 100% der vereinbarten Aktivitäten für Beratungsprojekte monatlich im Voraus zu berechnen. Bei Erwerb eines Stundenpakets wird der volle Rechnungsbetrag im Voraus gezahlt. Zusätzliche Arbeiten werden nach tatsächlichem Aufwand in Rechnung gestellt, es sei denn, es wurde mit dem Kunden schriftlich etwas anderes vereinbart. Andere Beträge im Zusammenhang mit der Beratung werden dem Kunden nachträglich in Rechnung gestellt.

8.7 Garantie

8.7.1 Alle von TIE Kinetix zu erbringenden Beratungsleistungen werden ausschließlich nach bestem Wissen und Können von TIE Kinetix erbracht. Alle Beratungsleistungen werden nach bestem Wissen und Gewissen erbracht, also ohne jegliche Garantie für das Ergebnis der Leistungen. TIE Kinetix garantiert daher nicht, dass die Tätigkeiten zu dem vom Kunden gewünschten Ergebnis führen oder führen werden. Außerdem haftet TIE Kinetix nicht für Schäden, die durch Verzögerungen bei der Erbringung der Beratung entstehen.