

IndustryApps AppStore Nutzungsbedingungen

Übersicht

1.	Allgemeines	3
2.	Marktplatz-Funktionalität des IA AppStore, Umfang der Services von IA	4
3.	Abschluss von Subscription Orders über den IA AppStore	5
4.	Zulassung und Zugang zum IA AppStore	6
5.	Nutzungsrecht, geistiges Eigentum	7
6.	Subunternehmer und Drittdienste	8
7.	Inhalte von IA und Drittinhalte.....	9
8.	Erlaubte Nutzung durch den Kunden (Acceptable Use)	9
9.	Vergütung und Zahlungsbedingungen	10
10.	Weitere Pflichten des Kunden	11
11.	Kundendaten.....	11
12.	Datenschutz	12
13.	Vertrauliche Informationen	13
14.	Laufzeit und Beendigung, Sperrung, Rückgabe von Kundendaten	14
15.	Gewährleistungsausschluss.....	15
16.	Haftungsbeschränkung	16
17.	Verjährung	17
18.	Freistellung.....	17
19.	Höhere Gewalt.....	18
20.	Verbot der Abwerbung.....	18
21.	Erklärungen.....	18
22.	Kein Verzicht.....	19
23.	Anwendbares Recht	19
24.	Schiedsgerichtsbarkeit	19
25.	Referenzkunde.....	19
26.	Exportkontrolle/Compliance, unabhängige Unternehmer	19
27.	Abtretung	20
28.	Salvatorische Klausel und Änderungen	20
29.	Vollständige Vereinbarung	20
30.	Weitere Begriffsbestimmungen	20
Anhang 1: Service Level Agreement (SLA) für den IA AppStore.....		1
	Weitere Begriffsbestimmungen	1
1.	Allgemein.....	1
2.	Helpdesk (Third-Level-Support)	1
3.	Servicezeiten.....	2
4.	Berechnung der Verfügbarkeit.....	2

5. Ausfallzeit 2

6. Reaktionszeiten 2

1. Allgemeines

- 1.1 Die nachstehenden Nutzungsbedingungen („**Nutzungsbedingungen**“ oder „**Vereinbarung**“) stellen eine rechtliche Vereinbarung dar zwischen IndustryApps Pte. Ltd., 3 Harbourfront Place, #11-01 Harbourfront Tower Two, Singapur 099254, Singapur („**IA**“) und dem Kundenunternehmen („**Sie**“, „**Ihnen**“, „**Ihr(e)**“ oder „**Kunde**“), das sich für die Nutzung des IndustryApps AppStore registriert hat, der unter anderem verfügbar ist über <https://store.industryapps.net> und unter <https://docs.industryapps.net> näher beschrieben wird („**IA AppStore**“). Diese Nutzungsbedingungen regeln die Bestimmungen, die für den Zugriff auf den und die Nutzung des IA AppStore einschließlich dessen Inhalten durch den Kunden gelten sowie für die Bereitstellung von geschäftlichen Diensten und Leistungen, die von IA in Verbindung mit dem IA AppStore angeboten werden, wie z.B. die Factory Instance (zusammenfassend „**Services**“). Der IA AppStore wird von IA betrieben und ermöglicht dem Kunden sowie dessen autorisierten Endnutzern („**Nutzer**“) spezifische Marktplatzangebote von industriellen Standard-Softwareapplikationen und In-App-Diensten einschließlich Inhalten (jeweils „**App**“) zu durchsuchen und zu buchen, die durch (i) IA, (ii) ein verbundenes Unternehmen von IA (jeweils „**verbundenes Unternehmen von IA**“) oder (iii) durch einen autorisierten Drittanbieter (jeweils „**Solution Partner**“) bereitgestellt werden. Jedes kostenlose oder kostenpflichtige Abonnement einer App („**Subscription**“) durch den Kunden erfordert eine gesonderte Buchung der Subscription (jeweils „**Subscription Order**“) je nach Einzelfall mit IA, einem verbundenen Unternehmen von IA oder einem Solution Partner hinsichtlich des Zugriffs des Kunden auf eine bestimmte App und deren Nutzung, die mittels gesonderter Lizenz- und Nutzungsbedingungen („**Lizenzbedingungen**“) näher geregelt werden.
- 1.2 **Durch die Nutzung des IA AppStore sowie jeglicher Services oder Apps akzeptieren Sie die Nutzungsbedingungen in ihrer jeweils gültigen Fassung. Sie sind nur berechtigt, auf den IA AppStore sowie Services oder Apps zuzugreifen oder diese zu nutzen, wenn Sie sich mit der Einhaltung sämtlicher in diesen Nutzungsbedingungen festgelegten Bestimmungen einverstanden erklären.**
- 1.3 Diese Nutzungsbedingungen regeln nicht das Verhältnis zwischen IA und deren Solution Partnern; dies wird ausschließlich in einer gesonderten Developer-Vereinbarung geregelt.
- 1.4 Die Konfiguration und Einrichtung von Apps sowie die Konfiguration der von IA gehosteten kundenspezifischen Fabrikinstanz („**Factory Instance**“) von IA, d.h. einer webbasierten Nutzeroberfläche, die auf dem industriellen Betriebssystem von IA („**IA OS**“) betrieben wird, das wie unter <https://docs.industryapps.net> näher beschrieben zum Betrieb von Apps erforderlich ist, liegen in der Verantwortung des Kunden. Soweit der Kunde hierin unterstützt wird, ist dies ausschließlich Gegenstand einer gesonderten Vereinbarung zwischen dem Kunden und einem verbundenen Unternehmen von IA oder einem dritten Beratungsdienstleister („**Consulting Partner**“).
- 1.5 Der IA AppStore, die Services sowie bestimmte Apps basieren auf Produkten oder Leistungen Dritter einschließlich Open-Source-Komponenten („**Drittdienste**“), die durch Dritte oder Drittdienstleister (jeweils „**Drittanbieter**“) erbracht werden und die den jeweils geltenden Lizenz- und Nutzungsbedingungen des Drittanbieters bzw. Open-Source-Lizenzbedingungen unterliegen. Die Nutzung des IA AppStore, der Services, Apps und/oder der Drittdienste durch den Kunden können Haftungsausschlüssen, rechtlichen Hinweisen, einer Click-Through-Vereinbarung oder anderen rechtlichen Vereinbarungen unterliegen, die gegebenenfalls im IA AppStore angezeigt (wie z.B. die Lizenzbedingungen) oder anderweitig zur Verfügung gestellt werden oder auf die anderweitig verwiesen wird und die zwischen (i) dem Kunden und IA, (ii) dem Kunden und einem verbundenen Unternehmen von IA, (iii) dem Kunden und einem Solution Partner oder (iv) dem Kunden und einem Drittanbieter Anwendung finden bzw. abgeschlossen werden.
- 1.6 Wenn Sie als Nutzer auf den IA AppStore zugreifen oder diesen nutzen, sei es im Auftrag Ihres Arbeitgebers oder als Berater oder Beauftragter oder anderweitiger Vertreter des Kunden („**Bevollmächtigter**“), dann gewährleisten und versichern Sie, dass Sie befugt sind, im Auftrag des

Kunden zu handeln und diesen an diese Nutzungsbedingungen zu binden. Alle Stellen, wo diese Nutzungsbedingungen auf „Sie“, „Ihnen“, „Ihr(e)“ oder „Kunde“ Bezug nehmen gelten sinngemäß ebenfalls für Sie als Vertreter. Dies berechtigt Sie als Vertreter jedoch keinesfalls eigene Rechte oder Ansprüche geltend zu machen, sondern nur diejenigen des Kunden, den Sie vertreten. Ihre Nutzung des IA AppStore, der Services und Apps erstreckt sich lediglich so weit, wie dies den Nutzern in den maßgeblichen Subscription Orders und/oder Lizenzbedingungen zwischen dem Kunden und IA, einem verbundenen Unternehmen von IA bzw. einem Solution Partner gestattet ist. Des Weiteren gewährleisten und versichern Sie bei jeder Nutzung einer IA AppStore-Funktionalität zur Buchung einer App, dass Sie als Vertreter befugt sind, für den Kunden zu handeln und diesen an die Bestimmungen einer Subscription Order, von Lizenzbedingungen oder anderweitigen Vereinbarungen zu binden, die mit einem der vorgenannten Vertragspartner abgeschlossen werden.

- 1.7 Widersprüche zwischen den Bestimmungen dieser Vereinbarung und Subscription Orders oder Lizenzbedingungen mit IA (einschließlich Anlagen und Anhängen) sind gemäß der folgenden absteigenden Rangfolge (absteigen von hoher zu niedriger Priorität) zu lösen: (a) die Bestimmungen der jeweiligen Subscription Order, der jeweiligen Lizenzbedingungen sowie deren Anlagen und anderweitigen Anhängen; (b) die Bestimmungen dieser Vereinbarung; und (c) die Bestimmungen anderweitiger Anlagen oder Anhänge zu dieser Vereinbarung.

2. Marktplatz-Funktionalität des IA AppStore, Umfang der Services von IA

- 2.1 IA stellt den IA AppStore als industriellen App-Marktplatz für Interessierte aus diversen Branchen (wie z.B. dem Kunden) und als Marketing- und Vertriebsplattform für verbundene Unternehmen von IA sowie Solution Partner bereit. Der Kunde kann den IA AppStore nutzen und darauf zugreifen, um sich Informationen über Apps zu beschaffen und diese mittels einzelner Subscription Orders zu buchen. Eine von IA oder einem verbundenen Unternehmen von IA lizenzierte App ist eine „**IA App**“, eine von einem Solution Partner lizenzierte App ist eine „**Solution Partner App**“, was in der Regel auch unter „**Developer**“ auf der jeweiligen Produktseite angegeben ist.
- 2.2 Zu den Leistungen von IA gehören unter anderem:
- Betrieb des IA AppStore;
 - Bereitstellung einer Factory Instance;
 - Ermöglichung des Abschlusses von Subscription Orders im IA AppStore gemäß Abschnitt 3;
 - Erteilung der Erlaubnis, den IA AppStore nach Zulassung des Kunden gemäß Abschnitt 4 zu nutzen;
 - Anbieten von Apps (wenn die App nicht durch ein verbundenes Unternehmen von IA oder durch einen Solution Partner bereitgestellt wird);
 - Bereitstellung von zugrundeliegenden oder zusätzlichen Cloud- und Infrastrukturleistungen („**Cloud Connect Services**“), die die Nutzung von Apps durch den Kunden ermöglichen oder unterstützen und die gegebenenfalls vorrangig durch die Ergänzenden Cloud Connect Bedingungen geregelt sind;
 - Bereitstellung von Funktionalitäten, die die Verwaltung aktiver Subscriptions ermöglichen;
 - Basis-Support-Leistungen oder, soweit in dem Service Level Agreement in Anhang 1 („**SLA**“) zwischen IA und dem Kunden vereinbart, weitergehende Support-Leistungen.
- 2.3 IA schuldet eine durchschnittliche jährliche Verfügbarkeit für den IA AppStore und die vereinbarten Services am Routerausgang des Rechenzentrums (wobei Faktoren, die nicht im Verantwortungsbereich von IA liegen, wie z.B. die kundenseitige Konfiguration, die Infrastruktur oder Internetverbindung nicht berücksichtigt werden), wie in dem SLA näher bestimmt.
- 2.4 Der IA AppStore und die Services stehen nur in den folgenden Ländern zur Verfügung: EU („**Vertragsgebiet**“). Bei bestimmten Apps kann das Vertragsgebiet wie in der Subscription Order festgelegt weiter eingeschränkt werden.
- 2.5 Der IA AppStore, die Services und sämtliche Apps dürfen nur in ihrer jeweils aktuellen Version genutzt

werden. IA behält sich das Recht vor, den IA AppStore, die Services und die Apps zu ändern und anzupassen, insbesondere bei technischen Weiterentwicklungen und unter der Voraussetzung, dass die vertraglich vereinbarten Services dadurch nicht eingeschränkt werden, dass die Erreichung des Zwecks der Vereinbarung dadurch nicht gefährdet wird und dass die Anpassung für den Kunden zumutbar ist. IA hat den Kunden über sämtliche Änderungen entsprechend zu informieren. IA ist auch berechtigt, die Nutzungsbedingungen zu modifizieren, um Änderungen im Geschäft von IA, geltenden Gesetzen oder anderen von IA als notwendig erachteten Aspekten Rechnung zu tragen. Sollten sich die Nutzungsbedingungen ändern, wird IA dies entsprechend mitteilen, in der Regel durch eine Mitteilung über den IA AppStore oder IA Account. Soweit gesetzlich zulässig, gelten Aktualisierungen der Nutzungsbedingungen, sobald die Änderungen bekanntgegeben oder anderweitig mitgeteilt wurden. Änderungen der Nutzungsbedingungen gelten jedoch nicht rückwirkend. Sollten Sie mit den Änderungen der Nutzungsbedingungen nicht einverstanden sein, müssen Sie die Nutzung des IA AppStore, der Services und der betroffenen Apps einstellen. Soweit hierin (Abschnitt 2.5) nicht anderweitig geregelt, haben sämtliche darüber hinausgehenden Änderungen der Nutzungsbedingungen schriftlich zu erfolgen und sind von beiden Parteien anzuerkennen.

3. Abschluss von Subscription Orders über den IA AppStore

- 3.1 Ihr Zugriff auf eine und Ihre Nutzung einer App (einschließlich der dazugehörigen Dokumentation), die über den IA AppStore bereitgestellt wird, erfolgt vorbehaltlich einer Subscription Order und einer gesonderten Lizenz- und Nutzungsvereinbarung (wie z.B. der Lizenzbedingungen), die Sie über einen elektronischen Vertrag mit IA, einem verbundenen Unternehmen von IA oder einem Solution Partner (je nachdem, wer in der Subscription Order als Vertragspartner genannt ist) abschließen, und zwar zu dem Zeitpunkt, an dem Sie die entsprechende App buchen, herunterladen oder darauf zugreifen. IA ist in keinem Fall Vertragspartner einer Vereinbarung zwischen Ihnen und einem Solution Partner bzw. einem verbundenen Unternehmen von IA.
- 3.2 IA handelt lediglich als Vermittler für Solution Partner oder verbundene Unternehmen von IA, indem sie den IA AppStore als Dienste-/Infrastrukturanbieter bereitstellt. IA ist nicht Vertragspartner von Subscription Orders, Lizenzbedingungen oder anderweitigen Vereinbarungen zwischen dem Kunden und einem Solution Partner bzw. einem verbundenen Unternehmen von IA. IA wird nur dann Vertragspartner einer Subscription Order, wenn IA dort selbst als Developer oder Vertragspartner bezüglich der jeweiligen App ausgewiesen ist.
- 3.3 Der jeweilige Vertragspartner/„merchant of record“ (üblicherweise der jeweilige Developer) wird auf der Subscription Order während des Buchungsprozesses im IA AppStore und auf der Ihnen anschließend übermittelten Rechnung ausgewiesen. Insbesondere bei Subscriptions von Solution Partner Apps werden weitere Informationen auch auf der jeweiligen Produktseite zur Verfügung gestellt, insbesondere Informationen zur Kontaktaufnahme mit dem Solution Partner.
- 3.4 Soweit IA, das verbundene Unternehmen von IA oder der Solution Partner keine spezifischen Lizenzbedingungen zur Verfügung stellen, wird der Zugriff auf die von Ihnen gebuchte App durch die nachfolgend in Abschnitt 5 festgelegten Bestimmungen geregelt.
- 3.5 Im Falle von Streitigkeiten mischt sich IA nicht in das Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und einem Solution Partner bzw. einem verbundenen Unternehmen von IA ein. Sie erklären sich damit einverstanden, Streitigkeiten oder Probleme ausschließlich mit dem jeweiligen Vertragspartner, d.h. dem jeweiligen Solution Partner bzw. verbundenen Unternehmen von IA, beizulegen.
- 3.6 Die Darstellung von Apps im IA AppStore stellt seitens IA, einem verbundenen Unternehmen von IA oder eines Solution Partners (je nachdem, was zutrifft) kein verbindliches Angebot zum Abschluss eines Vertrags dar, sondern lediglich eine unverbindliche Aufforderung zur Abgabe eines Angebots („*invitatio ad offerendum*“).
- 3.7 Der Kunde kann im IA AppStore Apps durch Auswahl der Schaltfläche „Buchen“ oder „Subscribe“ (oder Ähnliches) wählen. Eingabefehler können über die Schaltflächen „Zurück“ und die üblichen

Gerätefunktionen korrigiert werden. Durch Auswahl der Schaltfläche „Jetzt (kostenpflichtig) buchen“ oder “Subscribe (Against Payment) Now” (oder Ähnliches) macht der Kunde ein verbindliches Angebot für die Buchung der ausgewählten App.

- 3.8 Nach Buchung erhält der Kunde eine automatische Bestätigung an die in seinem IA Account angegebene E-Mail-Adresse (Empfangsbestätigung/Confirmation of Receipt). Diese automatische Bestätigung stellt keine Annahme der Subscription Order dar, sondern dokumentiert lediglich den Eingang der Buchung des Kunden. Die Subscription Order mit dem Kunden kommt erst dann zustande, wenn IA, das verbundene Unternehmen von IA bzw. der Solution Partner dem Kunden die Annahme des Auftrags mittels gesonderter E-Mail bestätigen (Auftragsbestätigung/Order Confirmation). Sollte die gebuchte App nicht verfügbar sein, wird keine Auftragsbestätigung versendet. In diesem Fall kommt kein Vertrag zustande. Der Kunde wird hierüber zeitnah informiert.
- 3.9 Die Abrechnung/Rechnungsstellung für eine von einem Solution Partner oder einem verbundenen Unternehmen von IA angebotene App erfolgt durch den jeweiligen Vertragspartner. Sie erklären sich ausdrücklich damit einverstanden, dass es IA gestattet ist, Kundenstammdaten zu nutzen, um das Buchen von Apps von Solution Partnern und verbundenen Unternehmen von IA zu vermitteln. Diese Daten werden in dem vom IA AppStore angebotenen elektronischen Vertragsprozess verwendet.
- 3.10 Soweit IA eine App nicht selbst anbietet, liegt die Abwicklung einer Subscription Order im alleinigen Verantwortungsbereich eines Solution Partners bzw. einem verbundenen Unternehmen von IA und des Kunden. Soweit gesetzlich zulässig, erfolgt Ihre Nutzung von Apps, Drittdiensten oder Drittinhalten auf Ihr eigenes Risiko. In Bezug auf Subscription Orders übernimmt IA weder die Gewährleistung für die Durchführung von Verträgen, die zwischen dem Kunden und einem Solution Partner bzw. einem verbundenen Unternehmen von IA im IA AppStore abgeschlossen wurden, noch die Haftung für Sach- oder Rechtsmängel der dort verfügbaren Apps. IA ist in keinerlei Hinsicht verpflichtet, die Durchführung von Verträgen sicherzustellen, die zwischen einem Solution Partner und dem Kunden zustande kommen. Für sämtliche Apps oder Drittinhalte, ganz gleich ob veröffentlicht oder privat übermittelt, ist allein die natürliche oder juristische Person verantwortlich, die die App oder den Drittinhalt bereitstellt.
- 3.11 IA garantiert oder bestätigt nicht die Richtigkeit, Zuverlässigkeit, Vollständigkeit, Nützlichkeit, Nicht-Verletzung von Rechten an geistigem Eigentum oder die Qualität von Apps, die von Dritten im IA AppStore bereitgestellt werden. IA kann nach ihrem alleinigen Ermessen Apps oder Drittinhalte aus dem IA AppStore löschen. Außer im Rahmen ihrer sog. Basic Review Procedure von Apps kontrolliert und/oder überprüft IA keine Apps oder Drittinhalte.
- 3.12 IA kann in ihrem Ermessen im Einzelfall eine alternative Vorgehensweise anbieten, die von den in diesem Abschnitt festgelegten Regelungen abweichen, indem IA z.B. Subscription Orders schriftlich ausfertigt.

4. Zulassung und Zugang zum IA AppStore

- 4.1 Der IA AppStore sowie sämtliche Services und Apps sind NICHT für Verbraucher verfügbar, sondern ausschließlich für Kaufleute/Unternehmen sowie juristische Personen des öffentlichen Rechts und erfordern ein bestehendes Firmenkonto für den IA AppStore („**IA Account**“). Die Voraussetzung für ein IA Account ist die Zulassung durch IA. Keine Partei hat das Recht, die Zulassung zum IA AppStore oder dessen Nutzung zu verlangen.
- 4.2 Um sich für ein IA Account zu registrieren, müssen Sie oder Ihr Vertreter bei IA Ihren Firmen- oder Handelsnamen, Ihre Adresse, E-Mail, Telefonnummer, Firmenidentifikations- und/oder (Umsatz-) Steuer(identifikations)nummer, URL, die Art Ihres Unternehmens oder Ihrer Tätigkeit sowie bestimmte weitere Informationen angeben, die IA verlangt. IA kann auch über Ihre wirtschaftlichen Eigentümer, Auftraggeber und Ihren IA Account-Administrator persönliche Angaben verlangen (einschließlich Name, Geburtsdatum, staatlich zugeteilte Identifikationsnummer). Bis Sie sämtliche erforderlichen Angaben gemacht haben und IA diese überprüft und freigegeben hat, steht Ihnen Ihr IA Account zunächst nur auf vorläufiger Basis zur Verfügung. IA kann dieses Konto jederzeit und gleich aus

welchem Grund sperren oder kündigen. Während der Laufzeit dieser Vereinbarung und Ihrer Nutzung der Services kann IA jederzeit weitere Informationen von Ihnen verlangen.

- 4.3 Sie und Ihr Vertreter bestätigen IA jeweils einzeln, dass Ihr Vertreter befugt ist, die hier in Abschnitt 4 beschriebenen Angaben in Ihrem Namen zu machen und Sie an diese Vereinbarung zu binden. IA kann von Ihnen oder Ihrem Vertreter verlangen, dass Sie weitere Informationen oder Dokumentationen vorlegen, durch die die Befugnis Ihres Vertreters nachgewiesen wird. Ohne ausdrückliche schriftliche Zustimmung von IA können sich weder Sie noch Ihr Vertreter für ein IA Account registrieren oder im Namen eines Nutzers versuchen zu registrieren, dem IA vorher die Nutzung der Services gekündigt hat.
- 4.4 Sie ermächtigen IA Informationen über Sie von Dienstleistern von IA sowie anderen Dritten einzuholen, einschließlich Kreditauskunfteien und Auskunftstellen und Sie ermächtigen diese Dritten und weisen sie an, dass sie diese Informationen zusammenstellen und uns vorlegen. Sie erkennen an, dass dies Ihren Namen, Ihre Adressen, Ihre Historie als Kreditnehmer sowie weitere Daten über Sie und Ihren Vertreter beinhalten kann. Sie erkennen an, dass IA Ihre Informationen verwenden kann, um anderweitige uns von Ihnen zur Verfügung gestellte Informationen zu überprüfen und dass sämtliche von IA erhobenen Informationen die Einschätzung von IA hinsichtlich Ihres Gesamtrisikos für das Geschäft von IA beeinflussen kann. Sie erkennen an, dass derartige Informationen in einigen Fällen zur Sperrung oder Kündigung Ihres IA Accounts führen können. IA kann diese Informationen in regelmäßigen Abständen im Rahmen ihrer Annahmekriterien und Risikobewertungsverfahren aktualisieren.
- 4.5 Kunden oder Nutzer des IA AppStore können nur Personen sein, die mindestens das 18. Lebensjahr vollendet haben. Bei Minderjährigen muss eine entsprechende Zustimmung durch deren gesetzliche Vertreter erteilt werden.
- 4.6 Über den IA Account hat der Kunde die Möglichkeit, seinen Nutzern ihre eigene Zugriffsbefugnis zu erteilen und den entsprechenden Zugriff zu konfigurieren.
- 4.7 Der Kunde sichert zu, dass die von ihm gegenüber IA und anderen Kunden gemachten Angaben, insbesondere im Zusammenhang mit dessen Antrag auf Zulassung gemäß Abschnitt 4.2, richtig und vollständig sind. Der Kunde verpflichtet sich, IA unverzüglich über sämtliche zukünftige Änderungen bezüglich der gemachten Angaben zu informieren. Das Gleiche gilt im Hinblick auf alle Angaben, die der Kunde macht, wenn er Logins für seine Mitarbeiter einrichtet.
- 4.8 IA ist befugt, die Zulassung eines Kunden zum IA AppStore rückgängig zu machen oder dessen Zugriff auf den IA AppStore zu sperren, wenn Gründe zu der Annahme vorliegen, dass der Kunde gegen diese Nutzungsbedingungen verstoßen hat. Der Kunde kann derartige Maßnahmen abwenden, wenn er geeignete Nachweise auf eigene Kosten vorlegt.
- 4.9 Sämtliche Logins sind individualisiert und können nur vom Kunden und dessen Nutzern verwendet werden. Der Kunde und dessen Nutzer müssen die Login-Daten sowie das Passwort geheim halten und diese vor dem unbefugten Zugriff Dritter schützen. Der Kunde ist auch dafür verantwortlich, die Logins seiner Belegschaft vertraulich zu behandeln und hat seine Mitarbeiter dementsprechend anzuweisen. Im Falle eines Verdachts auf Missbrauch durch Dritte hat der Kunde IA davon unverzüglich in Kenntnis zu setzen. Sobald IA eine derartige unbefugte Nutzung bekannt wird, wird IA den Zugriff durch den unbefugten Kunden blockieren. IA behält sich das Recht vor, die Login-Daten und das Passwort eines Kunden und/oder Nutzers zu ändern; in diesem Fall hat IA den Kunden unverzüglich entsprechend zu informieren.

5. Nutzungsrecht, geistiges Eigentum

- 5.1 Nach Maßgabe der Bestimmungen dieser Vereinbarung räumt IA während der Laufzeit dieser Vereinbarung dem Kunden das nicht-ausschließliche, nicht-übertragbare, nicht-unterlizenzierbare Recht ein, Nutzern den Zugriff und die Nutzung der Services (einschließlich des IA AppStore) für die

genannten Zwecke zu gewähren.

- 5.2 Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass IA alleinig und ausschließlich alle Rechte, Verfügungsbefugnisse oder sonstigen Ansprüchen an ihren Methoden, Ideen und Konzepten zustehen, die in den von IA für die Ausführung ihrer Services verwendeten Programmen, Daten, Plänen, Systemen, der Software oder den Materialien enthalten sind, soweit in diesem Abschnitt 5 nicht anderweitig festgelegt.
- 5.3 Die Parteien vereinbaren, dass IA sämtliche Eigentumsrechte an sämtlichen Services zustehen, die von der oder für IA bereitgestellt/lizenziert werden (entweder alleine oder zusammen mit dem Kunden oder anderen) und die dem Kunden unter diesen Nutzungsbedingungen oder einer Subscription Order bereitgestellt werden, einschließlich daraus abgeleiteter Werke mit Ausnahme von darin verkörperten vertraulichen Informationen, die dem Kunden zustehen (zusammenfassend „**IA-Materialien**“).
- 5.4 Über den IA AppStore bereitgestellte Apps werden für die Laufzeit einer Subscription lizenziert und werden nicht an Sie verkauft. Ihre Lizenz für jede App wird nach Maßgabe von Abschnitt 5 dieser Nutzungsbedingungen oder durch gesonderte Lizenzbedingungen, soweit vorhanden, geregelt. Die Lizenz für eine IA App nach Maßgabe von Abschnitt 5 dieser Nutzungsbedingungen oder gesonderten Lizenzbedingungen wird Ihnen durch IA oder ein verbundenes Unternehmen von IA eingeräumt; die Lizenz für die App eines Solution Partners nach Maßgabe von Abschnitt 5 dieser Nutzungsbedingungen oder gesonderten Lizenzbedingungen wird vom entsprechenden Solution Partner der Solution Partner App eingeräumt. Der Solution Partner, das verbundene Unternehmen von IA oder IA („**Lizenzgeber**“) behält sich jeweils sämtliche Rechte an der jeweiligen App vor, die Ihnen nicht ausdrücklich nach Maßgabe von Abschnitt 5 dieser Nutzungsbedingungen oder den geltenden Lizenzbedingungen eingeräumt werden. Während der Laufzeit der Subscription räumt Ihnen der Lizenzgeber das nicht ausschließliche, nicht übertragbare und nicht unterlizenzierbare Recht zur Nutzung der App auf jedem System ein, dessen Eigentümer Sie sind oder das unter Ihrer Kontrolle steht, und wie in den Lizenzbedingungen oder hilfsweise in Abschnitt 5 dieser Nutzungsbedingungen näher geregelt.
- 5.5 Der Kunde erkennt an, dass es ihm nicht gestattet ist, ein(e) „Reverse Engineering“ (Rückentwicklung), Disassemblieren, Übersetzung, Adaptierung oder Rückübersetzung des IA AppStore, von Services, Apps oder anderweitiger Software/Leistungen (einschließlich Drittdiensten) vorzunehmen, dies zu veranlassen, daran mitzuwirken oder zu gestatten, und dass ihm untersagt ist, den Source-Code aus dem ihm gegebenenfalls unter dieser Vereinbarung zur Verfügung gestellten Objektcode von Software/Leistungen zu erlangen oder herzustellen, es sei denn dies ist nach zwingend geltendem Recht zulässig.

6. Subunternehmer und Drittdienste

- 6.1 IA kann unabhängige Auftragnehmer oder Subunternehmer zur Unterstützung der Erbringung ihrer Leistungen einsetzen; dies geschieht jedoch unter der Voraussetzung, dass IA nach wie vor für die Handlungen oder Unterlassungen derartiger unabhängiger Auftragnehmer oder Subunternehmer sowie wie für die Zahlung von deren Vergütung einsteht. Der Kunde kann der Beauftragung von Subunternehmern nur aus wichtigem Grund widersprechen.
- 6.2 Die Services und Apps enthalten eventuell den Zugriff auf Drittdienste, einschließlich Open-Source-Komponenten, hängen davon ab oder ermöglichen dies, so wie auf der Produktseite, in der Subscription Order oder entsprechender Dokumentationen beschrieben, die zusammen mit den Services oder Apps zur Verfügung gestellt werden. Die Services und Apps erfordern gegebenenfalls Drittdienste, die nicht in Verbindung mit den Services oder Apps bereitgestellt werden. Dementsprechend hat der Kunde derartige Drittdienste, die nicht mit den Services bereitgestellt werden, gesondert zu lizenzieren. Der Kunde erkennt an, dass er allein für die Lizenzierung und Nutzung von Drittdiensten verantwortlich ist, die nicht mit den Services oder Apps bereitgestellt werden. Bei Drittdiensten (einschließlich Open-Source-Komponenten), die IA dem Kunden (mit) bereitgestellt, gelten, soweit nicht anderweitig vereinbart, in erster Linie die Lizenzbedingungen des

Drittanbieters oder die entsprechenden Open-Source-Lizenzbedingungen; zusätzlich gelten die Bestimmungen des Abschnitts 5 dieser Nutzungsbedingungen.

- 6.3 Sie erklären sich damit einverstanden, dass Ihre Nutzung von Drittdiensten auf Ihr alleiniges Risiko erfolgt. IA ist nicht für die Überprüfung oder Bewertung des Inhalts oder der Richtigkeit von Drittdiensten verantwortlich und steht nicht für diese ein. Von einer App oder Drittdiensten angezeigte Daten dienen lediglich allgemeinen Informationszwecken und IA oder deren Vermittler übernehmen dafür keine Garantie. Sie dürfen die Drittdienste nicht in einer Weise nutzen, die im Widerspruch mit geltenden Drittbedingungen oder mit Abschnitt 5 dieser Nutzungsbedingungen steht oder durch die die Rechte an geistigem Eigentum von IA oder Dritten verletzt werden.

7. Inhalte von IA und Drittinhalte

IA macht sich unter keinen Umständen Drittinhalte zu eigen. Der Solution Partner einer Solution Partner App ist allein für deren Inhalte, Informationen oder andere Daten („**Inhalte des Solution Partners**“), entsprechende Gewährleistungszusagen und Ansprüche, die Sie eventuell in Bezug auf die Solution Partner App haben, verantwortlich. Sie erkennen an und erklären sich damit einverstanden, dass IA eine Drittbegünstigte der für Solution Partner Apps geltenden Lizenzbedingungen ist und deshalb eine derartige Vereinbarung durchsetzen kann. IA oder eines der verbundenen Unternehmen von IA (wie im IA AppStore angegeben) ist für die Inhalte, Informationen oder anderen Daten der jeweiligen App („**IA-Inhalte**“), entsprechende Gewährleistungszusagen oder Ansprüche, die Sie eventuell in Bezug auf die IA App haben, verantwortlich. Sämtliche Inhalte, Informationen oder anderen Daten von Drittanbietern (einschließlich Inhalten von Solution Partnern) werden nachstehend als „**Drittinhalte**“ bezeichnet.

8. Erlaubte Nutzung durch den Kunden (Acceptable Use)

- 8.1 Die Nutzung des IA AppStore, der Services und der Apps ist Ihnen nur unter strenger Einhaltung der Bestimmungen dieser Nutzungsbedingungen gestattet, um (i) Informationen einzuholen, solange diese Informationen nicht in irgendeiner Weise zu einer Nutzung eingeholt werden, die IA schadet oder schaden könnte (es sei denn, dass diese Nutzung anderweitig gesetzlich geschützt ist), und (ii) um IA Feedback zu geben oder anderweitige konstruktive Anmerkungen (sowohl positive als auch negative) zu machen, und/oder (iii) um über den IA AppStore eine App zu buchen.
- 8.2 Sie erklären sich damit einverstanden, dass Sie nicht auf den IA AppStore oder auf Services oder Apps zugreifen bzw. diese für Zwecke nutzen, die im Widerspruch zu diesen Nutzungsbedingungen und den berechtigten Geschäftsinteressen von IA stehen. Bei der Nutzung des IA AppStore, der Services und der Apps ist es dem Kunden untersagt: (a) bezüglich des IA AppStore, der Services oder einer App diese/n zu kopieren, zu übersetzen, zu disassemblieren, dekompileieren, nachzubauen oder anderweitig ganz oder teilweise zu modifizieren oder davon Ableitungen zu erstellen (außer soweit durch zwingendes Recht erlaubt); (b) den IA AppStore, die Services oder eine App zu nutzen, wenn dies gegen geltendes Recht verstößt; insbesondere hat der Kunde keinerlei Inhalte oder Daten zu übermitteln, die rechtswidrig sind oder gegen die Rechte an geistigem Eigentum Dritter verstoßen; (c) den Betrieb oder die Sicherheit des IA AppStore, der Services oder einer App zu umgehen oder zu gefährden.
- 8.3 Der Kunde ist verpflichtet:
- a) die notwendigen Datensicherheitsmaßnahmen während der gesamten Laufzeit der Vereinbarung zu ergreifen und aufrecht zu erhalten;
 - b) IA unverzüglich über technische Änderungen zu informieren, die innerhalb seines Einflussbereichs eintreten, soweit derartige Änderungen geeignet sind, die IA bei der Bereitstellung ihrer Services oder die Sicherheit des IA AppStore zu beeinträchtigen;
 - c) bei der Ermittlung von Angriffen Dritter auf den IA AppStore mitzuwirken, soweit diese

Mitwirkung des Kunden erforderlich ist;

- d) den IA AppStore nur zu nutzen und Apps nur zu buchen in Verbindung mit seiner geschäftlichen Tätigkeit für die von IA vorgesehenen geschäftlichen Zwecke.
- 8.4 Der Kunde verpflichtet sich hiermit, dass er sämtliche Handlungen unterlässt, die die Funktionalität des IA AppStore gefährden oder unterbrechen würden, und dass er nicht auf Daten zugreift, zu deren Zugriff er nicht berechtigt ist. Außerdem hat der Kunde sicherzustellen, dass sämtliche Daten, die er über den IA AppStore übermittelt und die Daten, die er in den IA AppStore hochlädt keine Viren, Würmer oder Trojaner enthalten. Der Kunde verpflichtet sich hiermit, IA von sämtlichen Nachteilen freizustellen, die aus der Nichterfüllung dieser Pflichten entstehen, soweit der Kunde dafür verantwortlich ist und IA außerdem von sämtlichen Ansprüche Dritter, einschließlich der Anwalts- und Gerichtskosten, die IA aufgrund der Nichterfüllung dieser Pflichten durch den Kunden entstehen, freizustellen.

9. Vergütung und Zahlungsbedingungen

- 9.1 Derzeit wird der IA AppStore als solcher kostenfrei bereitgestellt. Es werden nur kostenpflichtige Services oder Apps abgerechnet. Nach Maßgabe dieser Nutzungsbedingungen behält sich IA das Recht vor, (i) bestimmte Funktionen zu entfernen – insbesondere diejenigen, die kostenfrei sind – sowie Services oder Apps, (ii) den IA AppStore, die Services oder Apps ganz oder teilweise einzustellen oder zurückzunehmen, oder (iii) den IA AppStore, die Services und/oder Apps kostenpflichtig bereitzustellen.
- 9.2 Soweit nicht in der entsprechenden Subscription Order ausdrücklich als kostenfreie Subscription angegeben, werden Apps (als kostenpflichtige Subscription) gegen Vergütung bereitgestellt und es fällt während der Laufzeit der Subscriptions jeweils eine wiederkehrende Vergütung an. Die Vergütung sowie weitere Zahlungsbedingungen sind in der jeweiligen Subscription Order festgelegt. Soweit in der Subscription Order nicht anderweitig festgelegt, ist die Gebühr monatlich im Voraus zahlbar und die Zahlung hat entweder in Euro (EUR) oder in einer anderen von IA angebotenen Währung zu erfolgen. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, eine Verzugsgebühr zu einem Zinssatz von mindestens neun (9) Prozentpunkten jährlich auf sämtliche unstrittigen Beträge zu zahlen, die überfällig sind; eine gesonderte Zahlungserinnerung ist nicht erforderlich. Die Geltendmachung gesetzlicher Ansprüche oder eines nachweislich höheren Schadensersatzes bleibt davon unberührt. Die Verpflichtung zur Bezahlung von Services ist unabhängig von der Erfüllung der Pflichten des Kunden.
- 9.3 Der Kunde kann nur mit unbestrittenen, entscheidungsreifen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen. Der Kunde darf ein Zurückbehaltungsrecht und die Einrede des nicht erfüllten Vertrags nur innerhalb dieses Vertragsverhältnisses und nur für den Fall einwenden, dass die Gegenforderung des Kunden unbestritten oder rechtskräftig festgestellt ist.
- 9.4 Sämtliche Vergütung versteht sich netto ausschließlich Verkaufssteuer (Umsatzsteuer), Gebrauchssteuer, indirekter Steuer, Quellensteuer sowie anderen ähnlichen Steuern, Abgaben und Gebühren jedweder Art, die in Verbindung mit den Services von einer staatlichen Stellen erhoben werden (mit Ausnahme von Steuern, die ausschließlich auf den Ertrag von IA erhoben werden).
- 9.5 IA wird die Vergütung für eine kostenpflichtige Subscription gemäß der von Ihnen gewählten Zahlungsweise (derzeit nur elektronische Überweisung oder Lastschrift) einschließlich geltender Steuern belasten. Sollte IA die Vergütung gemäß der von Ihnen gewählten Zahlungsweise aus bestimmten Gründen nicht einziehen können (Erlöschen oder mangels Deckung), haben Sie für sämtliche nicht eingezogenen Beträge einzustehen und IA wird erneut versuchen, die Vergütung gemäß der von Ihnen gewählten Zahlungsweise einzuziehen, wenn Sie die Informationen zu Ihrer Zahlungsweise aktualisieren. In Übereinstimmung mit örtlich geltendem Recht kann IA die Informationen bezüglich der von Ihnen gewählten Zahlungsweise aktualisieren, wenn diese Informationen von Ihrer Bank zur Verfügung gestellt werden. Die Preise von Apps können sich jederzeit ändern. Soweit technische Probleme oder unzumutbare Verzögerungen die Bereitstellung der App verhindern, so haben Sie ausschließlich und allein das Recht, den Ersatz der App oder die Erstattung

des Preises zu verlangen, wie von IA festgelegt. IA kann eine Rückforderung zurückweisen, sollte sie nachweislich Betrug, Missbrauch der Rückerstattung oder ein anderweitiges manipulatives Verhalten feststellen, das IA zur Geltendmachung einer entsprechenden Gegenforderung berechtigt.

- 9.6 Sämtliche Transaktionen sind endgültig. Sie bestätigen und erklären sich damit einverstanden, dass eine einmal aufgegebene Buchung nicht stornierbar ist und dass es dafür keine Rückerstattung gibt. Sie erklären sich damit einverstanden, dass Sie für Subscription Orders im IA AppStore Rechnungen im elektronischen Format, d.h. per E-Mail erhalten, wenn die elektronische Übermittlung nach den Gesetzen des Landes, unter denen die Subscription Order geschlossen wird, zulässig ist.

10. Weitere Pflichten des Kunden

- 10.1 Der Kunde ist nach Aktivierung durch IA für die Einrichtung seines IA Accounts und für die Konfiguration seiner Factory Instance (einschließlich Datenimport und Koordination mit Leistungen von Dritten) verantwortlich. Der Kunde trägt die Gesamtverantwortung für seinen Zugriff auf und die Nutzung des IA AppStore sowie der Apps.
- 10.2 Als wesentliche Vertragspflicht hat der Kunde kostenfrei insbesondere die in Abschnitt 10 dieser Vereinbarung und in der jeweiligen Subscription Order mit IA beschriebenen Mitwirkungsleistungen sowie sämtliche zur Erfüllung dieser Vereinbarung erforderlichen Mitwirkungsleistungen rechtzeitig, ordnungsgemäß und vollständig zu erbringen; der Kunde hat insbesondere für sämtliche in seinem Verantwortungsbereich liegenden Voraussetzungen zu sorgen, die für die ordnungsgemäße Erbringung der Services notwendig sind.
- 10.3 Der Erwerb, die Aufstellung, Installation, Konfiguration und Inbetriebnahme der für die Nutzung des IA AppStore, der Services und Apps erforderlichen Systeme und Infrastruktur, d.h. Hardware einschließlich Betriebssystem und andere Software (insbesondere einen von IA empfohlenen aktuellen Internet-Browser) liegen in der Verantwortung des Kunden.
- 10.4 Vor der produktiven Nutzung hat der Kunde die Services und Apps gründlich auf Mängel zu prüfen. Der Kunde hat insbesondere die von IA, einem verbundenen Unternehmen von IA oder vom Solution Partner geforderten notwendigen Tests durchzuführen.
- 10.5 Sollten Sie im IA AppStore, den Services oder einer App Informationen feststellen, die nicht mit diesen Nutzungsbedingungen übereinstimmen, wenn Sie z.B. der Meinung sind, dass Ihr Urheberrecht oder Ihr Recht an geistigem Eigentum bei im IA AppStore befindlichen Materialien verletzt werden, berichten Sie Ihre Bedenken bitte über folgende E-Mail-Adresse: contact@industryapps.net.

11. Kundendaten

- 11.1 „**Kundendaten**“ umfasst sämtliche Daten, Informationen oder Materialien, die der Kunde oder einer seiner Nutzer in produktive IA Apps eingeben oder von deren Nutzung ableiten und die sie in einer IA App oder im IA AppStore speichern. Kundendaten und deren Ableitungen beinhalten keine vertraulichen Informationen von IA.
- 11.2 Soweit nicht anderweitig vereinbart, bleiben sämtliche Kundendaten im Eigentum der Partei, die die Kundendaten zur Verfügung stellt. Nach Maßgabe von Abschnitt 13 räumt der Kunde IA, den verbundenen Unternehmen von IA und gegebenenfalls Solution Partnern und deren jeweiligen Subunternehmern das nicht ausschließliche Recht ein, Kundendaten zu verarbeiten, (i) um die Kundendaten nach Bedarf zur Erfüllung der Pflichten unter dieser Vereinbarung (insbesondere zur Erstellung von Sicherungskopien oder zur Durchführung von Penetrationstests) zu nutzen; (ii) um die Einhaltung der Bestimmungen in Abschnitt 8 seitens des Kunden zu überprüfen. Soweit Kundendaten personenbezogene Daten darstellen oder enthalten (wie im EU-Datenschutzrecht definiert), gilt Abschnitt 12 dieser Vereinbarung.
- 11.3 Sie erklären sich damit einverstanden, dass IA auf Ihre Kontoinformationen und/oder Kundendaten

zugreifen, diese aufbewahren und offenlegen darf, soweit dies gesetzlich erforderlich ist oder: (i) um rechtliche Anforderungen einzuhalten; (ii) um Beanstandungen nachzugehen, dass Kundendaten die Rechte Dritter verletzen; (iii) um die Rechte, das Eigentum oder die persönliche Sicherheit von IA, der Kunden und der Öffentlichkeit zu schützen; und (iv) um zu ermöglichen, dass der IA AppStore Subscription Orders zwischen Ihnen und einem Solution Partner bearbeiten kann. Besonders im Hinblick auf (iv) erklären Sie sich ausdrücklich damit einverstanden, dass derartige Informationen dem jeweiligen Solution Partner oder des jeweiligen verbundenen Unternehmens von IA zum Zweck der Ausführung einer Subscription Order mitgeteilt werden.

- 11.4 Bei Services oder IA Apps mit Funktionen, die vom Kunden selbst administriert werden, kann der Kunde jederzeit Kundendaten löschen. Im Übrigen wird IA Inhalte aus ihren Speicher- und Computersystemen bei Beendigung der Services oder IA Apps oder auf Verlangen des Kunden auch früher zurückgeben oder löschen. IA ist berechtigt, bestimmte auf Kundenwunsch durchgeführte Tätigkeiten (wie z.B. die Bereitstellung von Kundendaten in einem bestimmten Format) in Rechnung zu stellen. IA archiviert Kundendaten nicht; einige Kundendaten können jedoch gemäß der Aufbewahrungspraxis von IA in Backup-Systemen von IA verbleiben.
- 11.5 Der Kunde ist dafür verantwortlich sicherzustellen, dass IA vom Kunden für die Ausführung der Services zur Verfügung gestellte Kundendaten hinsichtlich Urheberrechten, Marken, Kennzeichen oder anderweitigen Rechten an geistigem Eigentum Dritter überprüft wurden und dass der Kunde, IA ebenso wie von IA mit der Ausführung der Services beauftragte Dritte berechtigt sind, diese insoweit zu nutzen. Sollten aufgrund eines Verstoßes gegen solche Rechte Dritter Ansprüche gegen IA geltend gemacht werden, verpflichtet sich der Kunde, IA vollumfänglich von sämtlichen Schadenersatzansprüchen, Aufwendungen und anderweitig hieraus entstehende Kosten freizustellen. Die Freistellung beinhaltet auch die Kosten der erforderlichen Verteidigung vor Gericht.
- 11.6 Der Kunde hat IA von sämtlichen Ansprüchen, die von Dritten aufgrund der Verletzung von deren Rechten oder gesetzlichen Vorschriften mit Bezug auf Kundendaten geltend gemacht werden, freizustellen. Der Kunde hat insoweit auch die Kosten der Verteidigung von IA einschließlich Gerichtskosten und Anwaltshonoraren zu tragen.

12. Datenschutz

- 12.1 Verantwortung des Kunden. Soweit durch diese Nutzungsbedingungen oder eine Subscription Order die Erhebung, Nutzung, Speicherung oder anderweitige Verarbeitung von personenbezogenen Daten durch IA beabsichtigt ist oder soweit der Kunde selbst, zum Beispiel als Bestandteil der Kundendaten (siehe Abschnitt 11), IA personenbezogene Daten übermittelt oder IA durch Dritte personenbezogene Daten übermitteln lässt, versichert der Kunde, (i) dass diese personenbezogenen Daten unter Einhaltung sämtlicher geltender Datenschutzgesetze, insbesondere des EU-Datenschutzrechts, erhoben und verarbeitet werden, (ii) dass notwendige und gültige Einwilligungen der betroffenen Personen eingeholt wurde oder anderweitige Rechtsgrundlagen bestehen, (iii) dass die Nutzung der Daten (einschließlich der Kundendaten) durch IA im Rahmen der Durchführung dieser Vereinbarung weder gegen geltende Datenschutzgesetze verstößt noch den Umfang der erteilten Einwilligungen oder bestehenden Rechtsgrundlagen überschreitet, und (iv) dass, soweit nach geltendem Recht erforderlich, insbesondere die betroffene Person über die Übermittlung der Kundendaten außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) und/oder von Singapur informiert wird.
- 12.2 Soweit IA über den IA AppStore, die Services oder eine IA App personenbezogene Daten von Ihnen oder einem Ihrer Nutzer verarbeitet, werden diese personenbezogenen Daten unter Einhaltung der zu diesem Zeitpunkt geltenden Datenschutzhinweise von IA sowie geltender Datenschutzgesetze behandelt.
- 12.3 Sofern nach geltendem Recht erforderlich, werden die Parteien eine Auftragsverarbeitungsvereinbarung (AVV) abschließen, die den geltenden gesetzlichen Anforderungen entspricht.

- 12.4 Soweit nicht ausdrücklich anderweitig vereinbart, ist IA nicht verantwortlich für die Datenverarbeitung von verbundenen Unternehmen von IA, Solution Partnern oder anderen Dritten. Diese handeln grundsätzlich als eigenständige Verantwortliche oder Auftragsverarbeiter in Bezug auf Daten, die sie über ihre jeweiligen Apps oder Drittdienste erheben und anderweitig verarbeiten.
- 12.5 IA analysiert die Nutzung des IA AppStore, der Services und sämtlicher Apps, um deren Leistungsfähigkeit zu messen, Fehler zu beheben, Support zu leisten und die Produkte und Leistungen von IA zu verbessern und zu optimieren. Solche Auswertungen erfolgen in anonymisierter/pseudonymisierter oder aggregierter Form für IA, d.h., dass IA keine Zuordnung zu natürlichen Personen (wie z.B. Nutzern) oder einzelnen Kunden vornimmt. Der Kunde erklärt sich mit solchen Analysen einverstanden und hat, soweit gesetzlich erforderlich, geeignete Rechtsgrundlagen einzuholen (z.B. die Einwilligung der betroffenen Personen) und er hat sicherzustellen, dass sämtliche Informationspflichten erfüllt werden.

13. Vertrauliche Informationen

- 13.1 Vertrauliche Informationen. Die empfangende Partei wird sämtliche vertraulichen Informationen vertraulich behandeln und an keine natürliche oder juristische Person weitergeben (oder die Weitergabe durch ihr Personal gestatten oder dulden), es sei denn, es handelt sich dabei um einen Bevollmächtigten, der über diese vertraulichen Informationen im Rahmen der Erfüllung seiner Aufgaben für die empfangende Partei Kenntnis haben muss und der an eine Geheimhaltungspflicht gebunden ist, die die vertraulichen Informationen der offenlegenden Partei nicht weniger schützt als dieser Vertrag. Die empfangende Partei und ihre Bevollmächtigten verpflichten sich, diese vertraulichen Informationen nur für den Zweck zu nutzen, zu dem sie weitergegeben worden sind, und diese vertraulichen Informationen nicht ohne vorherige schriftliche Zustimmung der offenlegenden Partei für ihren eigenen Vorteil oder den Vorteil eines Dritten zu verwenden oder zu verwerten. Jede Partei trägt die Verantwortung für die Handlungen ihrer Bevollmächtigten und schützt die vertraulichen Informationen der anderen Partei genauso, wie sie ihre eigenen werthaltigen vertraulichen Informationen schützt, wobei in keinem Fall die erforderliche Sorgfalt außer Acht gelassen werden darf. Die Parteien vereinbaren ausdrücklich, dass die Bestimmungen und kommerziellen Konditionen dieses Vertrags vertrauliche Informationen darstellen. „Reverse Engineering“ (einschließlich der Demontage, Dekompilierung oder jeglicher anderweitigen Umgehung) hinsichtlich der vertraulichen Informationen ist ausdrücklich verboten; gesetzlich zustehende Rechte bleiben hiervon unberührt. Die Geheimhaltungspflicht gilt für zwei (2) Jahre nach Beendigung des Vertrags fort.
- 13.2 Ausnahmen. Informationen gelten nicht als vertrauliche Informationen, wenn diese Informationen: (i) vor dem Erhalt durch die offenlegende Partei bereits bekannt sind, ohne dass eine Verpflichtung zur Geheimhaltung besteht; (ii) der empfangenden Partei direkt oder indirekt durch eine andere Quelle als einer, die gegenüber der offenlegenden Partei zur Geheimhaltung verpflichtet ist, bekannt wird; (iii) abgesehen von einer Verletzung dieses Vertrags öffentlich bekannt werden oder anderweitig öffentlich zugänglich sind; oder (iv) unabhängig von der empfangenden Partei entwickelt wurden, ohne die vertraulichen Informationen der offenlegenden Partei zu verwenden. Die empfangende Partei darf, soweit dies nach den Bestimmungen des anwendbarem Recht oder einer gerichtlichen oder behördlichen Anordnung erforderlich ist, vertrauliche Informationen offenlegen, wenn sie dies der offenlegenden Partei rechtzeitig vorher schriftlich mitteilt, damit die offenlegende Partei einer solchen Offenlegung widersprechen kann, sofern eine solche Mitteilung nicht nach anwendbarem Recht untersagt ist; in jedem Fall ist eine solche Offenlegung auf die jeweils notwendige Offenlegung begrenzt. Die Verpflichtung zur Geheimhaltung gilt nicht für die Verwendung von Informationen, die als „verbleibende Informationen“ (oder „verbleibendes Wissen“) in den Gedächtnissen der Mitarbeiter und Unterauftragnehmer sowie Dritter, die mit den vertraulichen Informationen in Kontakt kommen, verbleiben, sofern diese Informationen in keiner Weise dokumentiert und fixiert werden und nur insoweit, als sie nicht durch Rechte des geistigen Eigentums geschützt sind.

- 13.3 Feedback. IA darf nach eigenem Ermessen sämtliche Anmerkungen und Hinweise verwenden, die durch den Kunden schriftlich oder mündlich im Zusammenhang mit den Services gegenüber IA geäußert wurden (sämtliche Berichte, Anmerkungen und Hinweise des Kunden werden gemeinsam „**Feedback**“ genannt). Der Kunde räumt IA hiermit ein weltweites, nicht ausschließliches, unwiderrufliches, unbefristetes, unentgeltliches Recht ein, das Feedback in die Produkte und Services von IA zu integrieren. Klarstellend wird festgehalten, dass das Feedback keine Kundendaten enthält.
- 13.4 Öffentliche Zugänglichkeit. Bestimmte Teile des IA AppStore sollen öffentlich zugänglich sein und Sie erklären sich insoweit damit einverstanden, dass Sie IA oder anderen Kunden keine vertraulichen oder geschützten Informationen verfügbar machen, bezüglich derer Sie oder der Eigentümer der Informationen nicht wollen, dass diese zu öffentlichen Informationen werden. Außer bei Kundendaten, die eindeutig als vertraulich gekennzeichnet sind und die Sie in einem nicht-öffentlichen Bereich hochladen, gelten sämtliche Kundendaten, die Sie verschicken oder in öffentlichen Bereichen im IA AppStore hochladen, NICHT als vertraulich oder geschützt und Sie erklären sich ausdrücklich damit einverstanden, dass Sie hinsichtlich dieser Kundendaten auf die Wahrung von Geschäftsgeheimnissen oder anderweitige Vertraulichkeitsrechte verzichten.

14. Laufzeit und Beendigung, Sperrung, Rückgabe von Kundendaten

- 14.1 Laufzeit der Vereinbarung. Die Laufzeit dieser Vereinbarung beginnt mit deren Annahme durch den Kunden, spätestens jedoch mit Einrichtung seines IA Accounts, und die Vereinbarung bleibt bis zu ihrer Beendigung wirksam.
- 14.2 Eine Subscription beginnt am in der jeweiligen Subscription Order genannten Startdatum zu laufen. Soweit nicht anderweitig vereinbart, wird die entsprechende App auch zu diesem Datum verfügbar gemacht.
- 14.3 Die Mindestlaufzeit der jeweiligen Subscription Orders beträgt zwölf (12) Monate, soweit in der Subscription Order nicht anderweitig vereinbart („Mindestlaufzeit“).
- 14.4 Die jeweilige Subscription Order kann durch jede der beiden Parteien frühestens zum Ende der Mindestlaufzeit mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Ende der Laufzeit der Subscription (schriftlich) gekündigt werden. Soweit in der Subscription Order nicht anderweitig vereinbart, verlängert sich die Laufzeit der Subscription jeweils um weitere zwölf (12) Monate („Verlängerungszeit“), wenn die Subscription nicht mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Ende der Mindestlaufzeit oder Verlängerungszeit gekündigt wird. Die Mindestlaufzeit sowie ggf. die Verlängerungszeit(en) bilden zusammen die Laufzeit der jeweiligen Subscription Order („**Laufzeit (der Subscription)**“). Eine anderweitige ordentliche Kündigung ist ausgeschlossen.
- 14.5 Kündigung. IA kann diese Vereinbarung ordentlich ohne Angabe von Gründen in Textform (z.B. per E-Mail) durch vorherige schriftliche Mitteilung mit einer Frist von zehn (10) Tagen kündigen. Der Kunde kann diese Vereinbarung mit Beendigung der letzten Subscription kündigen.
- 14.6 Sperrung der Services. Während der Laufzeit kann IA den Zugriff auf Services oder Apps jederzeit aus folgenden Gründen sperren: (a) sofort, wenn die Sicherheit oder technische Integrität der Services oder Apps bedroht ist; oder (b) durch schriftliche Mitteilung fünfzehn (15) Tage im Voraus, für den Fall, dass unter dieser Vereinbarung fällige Beträge nicht bis zum Fälligkeitsdatum bei IA eingehen; (c) Verstoß des Kunden gegen Richtlinien, Gesetze oder Vorschriften.
- 14.7 Rückgabe von Kundendaten. Wird diese Vereinbarung gleich aus welchem Grund gekündigt, wird IA dem Kunden Zugriff gewähren, damit dieser seine Kundendaten kostenfrei in einem nutzbaren Format herunterladen kann. Ungeachtet dessen, ob der Kunde seine Kundendaten abgerufen oder angefordert hat, wird IA die Kundendaten dreißig (30) Tage nach erfolgter Beendigung dauerhaft und endgültig löschen (außer wenn der Kunde die Kundendaten innerhalb des vorgenannten Zeitraums angefordert hat und IA der Anforderung des Kunden auf Rückgabe der Kundendaten noch nicht nachgekommen ist). IA kann verlangen und der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass der Kunde den Erhalt der

Kundendaten als Bedingung für deren Rückgabe bestätigt. Auf Verlangen des Kunden hat IA dem Kunden unverzüglich eine Bestätigung über die Löschung der Daten vorzulegen. Um Missverständnisse auszuschließen: Während des der Beendigung der Vereinbarung folgenden Zeitraums von dreißig (30) Tagen hat der Kunde keinen Zugriff auf die laufenden Services, außer um die Kundendaten wie vorstehend beschrieben abzurufen.

- 14.8 Folgen der Beendigung. Bei Beendigung dieser Vereinbarung gleich aus welchem Grund (a) werden IA vor Beendigung geschuldete Beträge sofort fällig und zahlbar und (b) erlöschen sämtliche dem Kunden erteilten Lizenzen und Zugriffsrechte mit sofortiger Wirkung. Sämtliche Rechte und Pflichten der Parteien, die ihrem Wesen nach vernünftigerweise nach Beendigung dieser Vereinbarung fortgelten sollen, gelten über die Beendigung dieser Vereinbarung und einer jeden Subscription Order hinaus fort. Die Beendigung dieser Vereinbarung hat nicht die Beendigung einer gültigen Subscription Order zur Folge. Um Missverständnisse auszuschließen: Die Kündigung einer Subscription Order stellt keine Kündigung dieser Vereinbarung dar.
- 14.9 Kündigung aus wichtigem Grund. Ungeachtet des Vorstehenden hat jede der beiden Parteien das Recht, diese Vereinbarung oder eine bestimmte Subscription Order aus wichtigem Grund zu kündigen, und zwar (i) sofort im Falle der Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht dieser Vereinbarung oder einer Subscription Order durch die eine Partei, wenn diese Verletzung nicht innerhalb von dreißig (30) Tagen nach schriftlicher Mitteilung durch die andere Partei geheilt wird, oder (ii) sofort, wenn sich die finanziellen Verhältnisse der einen Partei erheblich verschlechtern, wenn ein Insolvenzverfahren gegen die Partei eingeleitet wurde, wenn die Partei ihren Betrieb einstellt oder ihr Geschäft anderweitig liquidiert, oder (iii) sofort durch IA, wenn der Kunde (a) in zwei (2) aufeinanderfolgenden Monaten mehr als einen (1) Monat mit der Zahlung eines erheblichen Teils der vereinbarten Vergütung in Verzug ist, oder (b) trotz Zahlungserinnerung mehr als zwei (2) Monate mit der Zahlung eines Betrages in Verzug ist, der der Vergütung für zwei (2) Monate entspricht.
- 14.10 Schriftform. Eine Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

15. Gewährleistungsausschluss

- 15.1 Allgemein. Die Leistungen unter dieser Vereinbarung unterliegen grundsätzlich keiner Gewährleistung. Sie erklären sich ausdrücklich damit einverstanden, dass die Nutzung oder Unmöglichkeit der Nutzung der Services durch Sie auf Ihr alleiniges Risiko erfolgt. Die Services sowie sämtliche Ihnen durch die Services verfügbar gemachten Inhalte werden Ihnen (soweit nicht ausdrücklich anderweitig von IA angegeben) „wie sie sind“ („as is“) und „wie verfügbar“ („as available“) zur Nutzung bereitgestellt, und zwar ohne ausdrückliche oder stillschweigende Gewährleistung jedweder Art, insbesondere ohne stillschweigende Gewährleistung der Marktgängigkeit, der Tauglichkeit für einen bestimmten Zweck, und ohne Gewährleistung für die Freiheit von Rechtsmängeln. IA stellt jedoch sicher, dass sie produktgeschultes und sachkundiges Personal einsetzt, das zur Erbringung der Services geeignet ist, und beabsichtigt, die Services so zu erbringen, dass sie (i) im Wesentlichen der Leistungsbeschreibung von IA entsprechen und (ii) mit den Standards und branchenüblichen Praktiken in Einklang stehen. Soweit sich die nachfolgenden Bestimmungen dieses Abschnitts 15 auf „Mängel“ oder „Gewährleistung“ beziehen, gelten diese nur für den Ausnahmefall, dass die Services einer gesetzlichen Gewährleistung unterliegen.
- 15.2 Keine Zwecktauglichkeit. IA übernimmt keine Gewähr für die Arbeitsergebnisse, die der Kunde mithilfe der Leistungen von IA erzielt (keine „fitness for purpose“), soweit dies nicht ausdrücklich Bestandteil einer Leistungsbeschreibung als Anhang einer Subscription Order ist.
- 15.3 Einschränkungen. Gegebenenfalls können Mängelansprüche nur erhoben werden, soweit die Mängel reproduzierbar sind oder durch den Kunden in verständlicher Weise beschrieben werden können. Funktionsbeeinträchtigungen der Services unter diesem Vertrag, die durch die Hardware- oder Softwareumgebung, fehlerhafte Daten, unsachgemäße Verwendung des Kunden oder durch andere Umstände entstehen, die in den Verantwortungsbereich des Kunden fallen, stellen keinen Mangel dar.

Jegliche Gewährleistung setzt ferner voraus, dass der Kunde die Services weder selbst noch durch Dritte ohne Genehmigung verändert hat oder diese entgegen der vertraglich festgelegten Spezifikationen (z.B. in einer anderen Systemumgebung) oder entgegen bestimmter Anweisungen verwendet hat, es sei denn, der Kunde weist nach, dass der jeweilige Mangel unabhängig davon aufgetreten ist und dass die Analyse oder Behebung des Mangels durch IA davon nicht beeinträchtigt wird.

- 15.4 Schadensersatzansprüche. Für Ansprüche auf Schadensersatz oder Erstattung vergeblicher Aufwendungen aufgrund von Mängeln gilt Abschnitt 16 dieser Vereinbarung.
- 15.5 Der Kunde ist selbst dafür verantwortlich, vor einem Betrieb die Ergebnisse seiner Arbeit auf Richtigkeit und Betriebsfähigkeit für die gewünschten Tätigkeiten und Ziele zu überprüfen.
- 15.6 Der Kunde ist sich bewusst, dass die Leistungen nicht für den Einsatz in Gefahrenzonen oder sicherheitskritischen Bereichen konzipiert oder vorgesehen wurden, u.a. nicht für den Betrieb von Fahrzeugnavigations- oder -kommunikationssystemen, sicherheitsrelevanten Komponenten oder sonstigen Anwendungen, bei denen der Ausfall der Vertragsgegenstände unmittelbar zum Tod, zu Körperverletzung oder Personen- oder Sachschäden führen könnte („**risikoreiche Tätigkeiten**“).
- 15.7 Funktionale Beeinträchtigungen, die auf die Hardware- oder Softwareumgebung des Kunden, unrichtige Daten, unsachgemäßen oder vertragswidrigen Gebrauch (entgegen der App-Beschreibung oder der Dokumentation), Veränderungen/Anpassungen der Services durch den Kunden zurückzuführen sind und die über die eingeräumten Nutzungsrechte hinausgehen sowie anderweitige Umstände, die der Kunde zu vertreten hat, gelten nicht als Mangel, es sei denn, der Kunde weist nach, dass der Mangel nicht darauf zurückzuführen ist.
- 15.8 IA leistet keine Gewähr und gibt keine Garantie oder Zusicherung dahingehend ab, dass die Nutzung der Services durch Sie frei von Unterbrechungen oder Fehlern ist und Sie erklären sich damit einverstanden, dass IA die Services gelegentlich auf unbestimmte Zeit einstellen kann, die Services jederzeit unterbrechen kann oder Ihren Zugriff auf die Services anderweitig beschränken oder deaktivieren kann, ohne Ihnen dies mitzuteilen.

16. Haftungsbeschränkung

- 16.1 Soweit nach geltendem Recht zulässig und mit Ausnahme seitens IA zumindest fahrlässig verursachter Personenschäden haftet IA gegenüber dem Kunden unter keinen Umständen:
 - a) für jegliche Schadensersatzansprüche, die 10 % des Vertragswertes der jeweiligen Subscription Order mit IA übersteigen (insgesamt für jeden einzelnen Schadensfall und für die Gesamtheit aller Schäden), unter welcher der jeweilige Schadensersatzanspruch geltend gemacht wird;
 - b) für entgangenen Gewinn, Betriebsunterbrechung oder einen anderweitigen wirtschaftlichen oder finanziellen Schaden;
 - c) für den Ersatz eines indirekten Schadens, besonderen Schadens oder Folgeschadens;im Zusammenhang mit einem Anspruch, der sich aus dieser Vereinbarung oder einer Subscription Order oder der sich aus den oder im Zusammenhang mit den von IA oder deren Personal erbrachten Services ergibt, und zwar ungeachtet der Tatsache, ob sich eine derartige Haftung aus verzögerter, mangelhafter oder nicht erfolgter Leistung, Vertragsbruch, Gewährleistung, unerlaubter Handlung (einschließlich Fahrlässigkeit), Produkthaftung, Freistellung, Mitverschulden, Garantiehaftung oder einem anderen Rechtsgrund ergibt. Ungeachtet anderslautender Bestimmungen in dieser Vereinbarung gelten diese Beschränkungen nicht bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit seitens IA und im Falle der gesetzlichen Haftung von IA bei Personenschäden oder für fehlerhafte Produkte.
- 16.2 Soweit IA Leistungen für den Kunden erbringt, für die keine Vergütung anfällt (wie z.B. für den AppStore an sich), haftet IA lediglich für vorsätzliche und grob fahrlässige Verletzung ihrer Pflichten. IA macht keinerlei Zusagen hinsichtlich Dritter (einschließlich der verbundenen Unternehmen von IA und der Solution Partner) und/oder deren Produkten und Leistungen. Dementsprechend haftet IA Ihnen gegenüber nicht für Nachteile oder Schäden, die sich aus Handlungen oder Unterlassungen Dritter

ergeben könnten. IA haftet insbesondere nicht für Apps von einem Solution Partner oder einem verbundenen Unternehmen von IA oder für einen anderweitigen Drittdienst.

- 16.3 Die Haftungsbeschränkungen dieses Abschnitts 16 gelten auch (i) zugunsten von verbundenen Unternehmen von IA und Solution Partnern, (ii) zugunsten der Organe, gesetzlichen Vertreter, Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen von IA, der verbundenen Unternehmen von IA oder der Solution Partner sowie (iii) für Ansprüche auf Ersatz von vergeblichen Aufwendungen.

17. Verjährung

Die Verjährungsfrist für sämtliche Ansprüche des Kunden aufgrund von Mängeln der erbrachten Services sowie auf Schadensersatz und Ersatz vergeblicher Aufwendungen beträgt ein (1) Jahr. Dies gilt nicht, wenn ein Mangel in einem dinglichen Recht eines Dritten, aufgrund dessen der Dritte die Herausgabe der betroffenen Vertragsgegenstände verlangt werden kann, besteht. Die Verjährungsfrist beginnt gemäß den anwendbaren gesetzlichen Bestimmungen und im Falle einer gesetzlichen Höchstdauer beginnt sie spätestens fünf (5) Jahre, nachdem der Anspruch entstanden ist. Die gesetzlichen Verjährung für Ansprüche, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung beruhen, im Falle des arglistigen Verschweigens eines Mangels sowie im Falle von Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder nach dem Produkthaftungsgesetz bleiben hiervon unberührt.

18. Freistellung

- 18.1 Allgemeines. Soweit gerichtlich entschieden wurde, dass die Services oder eine IA App die Rechte Dritter verletzen, hat IA auf eigene Kosten und nach eigenem Ermessen entweder (a) dem Kunden das notwendige Nutzungsrecht zu verschaffen, oder (b) die Services oder die IA App so auszutauschen oder zu modifizieren, dass diese keine Rechte mehr verletzen, aber dennoch die vertraglichen Bestimmungen erfüllen. Sollte eine Freistellung gemäß Variante (a) oder (b) der vorstehenden Bestimmung für IA nicht mit angemessenem Aufwand machbar sein, kann IA (c) die betroffenen Services oder die IA App gegen (teilweise) Erstattung der vom Kunden für diesen Teil bezahlten Vergütung abzüglich einer angemessenen Nutzungsentschädigung zurücknehmen.
- 18.2 Freistellung durch IA. Vorausgesetzt, dass (i) IA hinsichtlich des Verstoßes schuldhaft gehandelt hat, (ii) der Kunde IA unverzüglich über Ansprüche Dritter informiert, die wegen angeblichen Verstoßes gegen die Rechte Dritter durch die Services oder die IA App geltend gemacht werden und sich auch an die anderen Anforderungen des Abschnitts 18.5 hält, (iii) der Kunde IA dazu ermächtigt, dass sie sich selbst gegen solche Ansprüche verteidigt, und (iv) der Kunde IA in angemessener Weise bei der Verteidigung gegen derartige Ansprüche Dritter unterstützt, hat IA den Kunden von derartigen Ansprüche Dritter und den damit verbundenen angemessenen Kosten der Rechtsverteidigung Dritter freizustellen. Es gelten die Haftungsbeschränkungen gemäß Abschnitt 16.
- 18.3 Ausnahmen. Abschnitt 18.2 gilt nicht, wenn der angebliche Anspruch ganz oder teilweise entsteht durch (a) eine Nutzung oder Änderung der Services oder der IA App durch den Kunden in einer Weise, die ein nach Maßgabe dieser Vereinbarung eingeräumtes Recht überschreitet oder gegen diese Vereinbarung verstößt, (b) eine Kombination, ein Betrieb oder eine Nutzung der Services oder der IA App mit anderer Software, Hardware oder Technologie als die von IA vorgesehene und wenn der Anspruch außer durch diese Kombination, diesen Betrieb oder diese Nutzung erst gar nicht entstanden wäre, oder (c) durch die Kundendaten (jeder der unter (a), (b) oder (c) genannten Umstände wird zusammenfassend als **„in der Verantwortung des Kunden liegende Freistellungsgründe“** bezeichnet).
- 18.4 Freistellung durch den Kunden. Der Kunde stellt hiermit IA, deren Organe, leitende Angestellte, Mitarbeiter, Bevollmächtigte und die verbundenen Unternehmen von IA von sämtlichen Nachteilen (einschließlich angemessener Anwaltskosten), die aus den, in Verbindung mit den oder aufgrund der

in der Verantwortung des Kunden liegende Freistellungsgründe(n) entstehen, frei.

- 18.5 Ablauf der Freistellung. Nach der Geltendmachung eines Anspruchs oder der Klageerhebung bzw. Einleitung eines Gerichtsverfahrens gegen die freizustellende Partei durch einen Dritten, die zu einer Haftung der freistellenden Partei führen kann, benachrichtigt die freizustellende Partei die freistellende Partei unverzüglich über das Vorhandensein eines solchen Anspruchs (es sei denn, die Unterlassung einer solchen unverzüglichen Benachrichtigung beeinträchtigt die Rechte der freistellenden Partei nicht wesentlich) und gibt ihr in angemessener Weise Gelegenheit, sich gegen den Anspruch auf eigene Kosten und mit einem Rechtsanwalt ihrer Wahl zu verteidigen und/oder diesen beizulegen. Die freizustellende Partei arbeitet mit der freistellenden Partei zusammen und hat jederzeit das Recht, sich an einer solchen Verteidigung auf eigene Kosten umfassend zu beteiligen und ist nicht verpflichtet, sich gegen ihre Zustimmung an einem Vergleich zu beteiligen, von dem sie vernünftigerweise annimmt, dass er sich negativ auf ihr Geschäft auswirken würde. Ohne vorherige schriftliche Zustimmung der freistellenden Partei nimmt eine freizustellende Partei kein(e) Anerkenntnis oder Erfüllung von Ansprüchen vor, die zur Haftung der freistellenden Partei führen könnte.

19. Höhere Gewalt

Sollte eine der beiden Parteien an der Erfüllung ihrer Pflichten unter dieser Vereinbarung und/oder einer Subscription Order aufgrund von Umständen, die sie nicht zu vertreten hat, gehindert oder dazu nicht in der Lage sein, wie z.B. Krieg, Aufstände, Arbeiterunruhen, Brände, Erdbeben, Überschwemmungen, Hurrikans, andere Naturkatastrophen und -ereignisse, Seuchen, Epidemien, widrige staatliche Bedingungen, Ausfall oder Verlangsamung des Internets und Denial-of-Service-Angriffen (zusammenfassend als „**Höhere Gewalt**“ bezeichnet), wird die davon betroffene Partei von der Erfüllung ihrer Pflichten befreit, solange die Behinderung oder Unfähigkeit andauert. Die COVID-19-Pandemie gilt als mögliche Ursache für Höhere Gewalt. Die betroffene Partei hat jedoch (a) der anderen Partei unverzüglich Mitteilung zu machen über die Art und voraussichtliche Dauer der Höheren Gewalt, (b) geschäftlich zumutbare Anstrengungen zu unternehmen, um die Verzögerung sowie anderweitige Auswirkungen abzumildern, (c) die andere Partei in regelmäßigen Abständen über wesentliche Änderungen am Fortbestand der Höheren Gewalt zu informieren und (d) der anderen Partei unverzüglich mitzuteilen, wenn die Umstände der Höheren Gewalt beendet sind. Die der in Verzug befindlichen Partei für die Erbringung ihrer Leistungen eingeräumte Frist wird um einen Zeitraum verlängert, der der wegen der entschuldbaren Verzögerung versäumten Zeit entspricht. Soweit IA in der Erbringung ihrer Leistungen IA aufgrund Höherer Gewalt oder ähnlicher Ereignisse nicht nur vorübergehend gehindert ist, kann IA diese Vereinbarung außerordentlich kündigen.

20. Verbot der Abwerbung

- 20.1 Der Kunde verpflichtet sich, keine Mitarbeiter von IA oder eine Person, die in den letzten 12 Monaten vor der Anstellung oder Abwerbung als Mitarbeiter für IA tätig war, zu beschäftigen oder abzuwerben.
- 20.2 Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass er im Falle eines Verstoßes gegen Abschnitt 20.1 verpflichtet ist, IA einen Betrag zu zahlen, der dem Gehalt eines halben Jahres zuzüglich anteiligem Bonus des besagten Mitarbeiters entspricht.

21. Erklärungen

Soweit hierin nicht anderweitig vereinbart, haben alle Erklärungen unter dieser Vereinbarung schriftlich zu erfolgen und sind an die zu informierende Partei zu richten. Dafür genügt die telekommunikative Übermittlung der schriftlichen Erklärung, insbesondere per E-Mail.

22. Kein Verzicht

Sollte eine der beiden Parteien es versäumen, zu einem bestimmten Zeitpunkt die Erfüllung einer Bestimmung dieser Vereinbarung oder einer Subscription Order zu verlangen, so gilt dies nicht als dauerhafter Verzicht auf diese Bestimmung; ein derartiger Verzicht berührt nicht das Recht der besagten Partei, Erfüllung der entsprechenden Bestimmung zu einem späteren Zeitpunkt zu verlangen.

23. Anwendbares Recht

Diese Vereinbarung und jede Subscription Order mit IA unterliegen dem Recht der Republik Singapur und sind danach auszulegen.

24. Schiedsgerichtsbarkeit

Im Falle von Streitigkeiten oder Differenzen zwischen den Parteien sind die Streitigkeiten oder Differenzen in Übereinstimmung mit der Schiedsordnung des Singapore International Arbitration Centre („**SIAC**“) an ein Schiedsgericht zu verweisen. Das Schiedsgericht besteht aus einem Einzelschiedsrichter, der vom Vorsitzenden des SIAC zu bestellen ist. Der Gerichtsstand für das Schiedsgericht ist Singapur. Ein vom Schiedsgericht gefällter Schiedsspruch ist endgültig und für die Parteien bindend.

25. Referenzkunde

Die Parteien erklären sich damit einverstanden, dass IA auf ihrer Webseite und in gedruckten Werbematerialien (Flyern, Firmenbroschüren) auf ihre Kunden als Referenzen verweist. Dazu gehört auch das Firmenlogo des Kunden und der Kunde bestätigt und erklärt sich damit einverstanden, dass derartige Referenzen nicht als Verstoß gegen die Rechte an geistigem Eigentum des Kunden anzusehen sind. Um Missverständnisse zu vermeiden: Eine Erwähnung des Kunden oder ein Verweis auf den Kunden in PR-Mitteilungen oder anderen Presseveröffentlichungen außer auf der Website von IA bedarf der Freigabe des Kunden.

26. Exportkontrolle/Compliance, unabhängige Unternehmer

- 26.1 Der Kunde ist allein verantwortlich dafür, dass er den IA AppStore, die Services und die Apps unter Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen nutzt. Der Kunde versichert, dass er die einschlägigen gesetzlichen und regulatorischen Bestimmungen und Vorgaben einhält, die auf sein Geschäft und seine Daten (z.B. im Hinblick auf Datenschutz und Exportkontrolle) anwendbar sind. IA unterliegt unter anderem den Exportkontrollgesetzen und -vorschriften von Singapur, Deutschland und der Europäischen Union. Der Kunde bestätigt, dass er den IA AppStore, die Services oder Apps weder direkt noch indirekt an/in ein Drittland sendet, übermittelt oder exportiert und dass er durch seine Nutzung des IA AppStore, der Services oder Apps in keinem Fall gegen geltendes Recht, Vorschriften oder Vereinbarungen verstößt, insbesondere Import- und Exportkontrollbeschränkungen und -vorschriften über wirtschaftliche Sanktionen und Regelungen, einschließlich der Verordnungen über den Handel mit Rüstungsgütern in jeder Gerichtsbarkeit, wie z.B. die International Traffic in Arms Regulations (ITAR) und entsprechende Vorschriften von Singapur, Deutschland und der Europäischen Union.
- 26.2 IA ist eine unabhängige Unternehmerin und keine Beauftragte, Gemeinschaftsunternehmerin, Partnerin oder Treuhänderin des Kunden. IA ist nicht zur Erfüllung regulatorischer oder gesetzlicher Verpflichtungen des Kunden verpflichtet und übernimmt auch keinerlei Verantwortung für dessen Geschäft oder betriebliche Tätigkeit und der Kunde ist für seine Nutzung der Services selbst verantwortlich. IA handelt lediglich als Anbieter von Informationstechnologie. Die Hinweise,

Nutzungsempfehlungen, Anleitungen oder Nutzung der Services von IA stellen keine Beratung hinsichtlich Technik, Recht, Rechnungswesen oder anderweitig erlaubnispflichtiger Tätigkeiten dar. Der Kunde und dessen Nutzer sind für die professionelle Nutzung der Services eigenständig verantwortlich und sollten sich selbst fachkundige Beratung einholen.

27. Abtretung

Diese Vereinbarung wird verbindlich für und zugunsten von IA, dem Kunden und deren berechnigte Rechtsnachfolger oder Abtretungsempfänger abgeschlossen. IA ist berechnigte, diese Vereinbarung und sämtliche Subscription Orders an ein verbundenes Unternehmen von IA zu übertragen oder auch im Rahmen einer betrieblichen Umstrukturierung, Konsolidierung, Fusion oder Veräußerung ihres gesamten Betriebsvermögens oder wesentlicher Teile ihres Betriebsvermögens abzutreten. Soweit in dieser Vereinbarung nicht ausdrücklich anderweitig festgelegt, ist keine der beiden Parteien berechnigte, ohne die vorherige schriftliche Zustimmung der anderen Partei ihre diesbezüglichen Rechte anderweitig ganz oder teilweise zu übertragen oder ihre Pflichten ganz oder teilweise abzutreten. Eine ohne Zustimmung versuchte Übertragung oder Abtretung ist nichtig. Die Abtretung von Geldforderungen bleibt hiervon unberührt.

28. Salvatorische Klausel und Änderungen

- 28.1 Sollte eine Bestimmung in dieser Vereinbarung oder in einer Subscription Order mit IA als rechtswidrig oder nicht durchsetzbar sein oder werden, vereinbaren die Parteien, dass die Rechtmäßigkeit und Gültigkeit der übrigen Bestimmungen dieser Vereinbarung oder der betroffenen Subscription Order davon nicht berührt wird.
- 28.2 Verzichtserklärungen, Modifikationen, Ergänzungen oder Änderungen dieser Vereinbarung oder einer Subscription Order bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform und der Unterzeichnung durch beide Parteien.

29. Vollständige Vereinbarung

- 29.1 Diese Vereinbarung und jede Subscription Order mit IA stellen kumulativ die vollständige Vereinbarung zwischen den Parteien dar und ersetzen sämtliche vorherigen schriftlichen und mündlichen Abreden, Dokumente, Entwürfe, Zusicherungen und Besprechungen, die den Gegenstand dieser Vereinbarung und Subscription Orders mit IA betreffen. Keine Partei ist durch eine Zusage, Bestimmung, Angabe, Besprechung, Zusicherung oder Erklärung gebunden, die nicht in Schriftform erfolgt und von der sich dadurch bindenden Partei unterzeichnet ist. Es können für Sie zusätzliche anwendbar Bestimmungen gelten, wenn Sie die Services, Apps, Drittdienste/Drittinhalte oder andere zusätzliche Leistungen nutzen.
- 29.2 Sämtliche zusätzliche, widersprüchliche oder entgegenstehende Bestimmungen, die in vom Kunden erstellten Bestellungen („purchase orders“) oder jeglichem anderen Dokument enthalten sind, haben keine Gültigkeit oder Wirkung und dienen ausschließlich internen administrativen Zwecken des Kunden, selbst wenn IA die Bestellung annimmt oder die Services erbringt, ohne solchen Bestimmungen ausdrücklich zu widersprechen.

30. Weitere Begriffsbestimmungen

„**App**“ siehe Abschnitt 1.1.

„**App-Beschreibung**“ bezeichnet ein Dokument, das die App im Einzelnen näher beschreibt (wie in der Subscription Order und/oder auf der entsprechenden Produktseite im IA AppStore angegeben oder referenziert).

- „**Bevollmächtigter**“ siehe Abschnitt 1.6.
- „**Cloud Connect (Services)**“ siehe Abschnitt 2.2.
- „**Consulting Partner**“ siehe Abschnitt 1.4.
- „**Developer**“ siehe Abschnitt 2.1.
- „**Drittanbieter**“ siehe Abschnitt 1.5.
- „**Drittdienste**“ siehe Abschnitt 1.5.
- „**Drittinhalte**“ siehe Abschnitt 7.
- „**EU-Datenschutzrecht**“ bezeichnet die Verordnung (EU) 2016/679 (EU-Datenschutz-Grundverordnung – DSGVO) sowie die anwendbaren mitgliedstaatlichen Gesetze zur Umsetzung oder Ergänzung der DSGVO, insbesondere das Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) in der jeweils aktuellen Fassung.
- „**Factory Instance**“ siehe Abschnitt 1.2.
- „**Feedback**“ siehe Abschnitt 13.3.
- „**Höhere Gewalt**“ siehe Abschnitt 19.
- „**IA Account**“ siehe Abschnitt 4.1.
- „**IA App**“ siehe Abschnitt 2.1.
- „**IA AppStore**“ siehe Abschnitt 1.1.
- „**IA-Inhalte**“ siehe Abschnitt 7.
- „**IA-Materialien**“ siehe Abschnitt 5.3.
- „**In der Verantwortung des Kunden liegende Freistellungsgründe**“ siehe Abschnitt 18.3.
- „**Inhalte des Solution Partners**“ siehe Abschnitt 7.
- „**Kundendaten**“ siehe Abschnitt 11.1.
- „**Laufzeit (der Subscription)**“ siehe Abschnitt 14.4.
- „**Leistung(en)**“ siehe Abschnitt 1.1.
- „**Lizenzbedingungen**“ siehe Abschnitt 1.1.
- „**Lizenzgeber**“ siehe Abschnitt 5.4.
- „**Nutzer**“ siehe Abschnitt 1.1.
- „**Nutzungsbedingungen**“ oder „**Vereinbarung**“ siehe Abschnitt 1.1.
- „**Open-Source-Komponenten**“ bezeichnet kostenfreie und Open-Source-Softwarekomponenten.
- „**Partei**“ bezeichnet IA und den Kunden jeweils einzeln; beide werden zusammen als „**Parteien**“ bezeichnet.
- „**Personenbezogene Daten**“ siehe Abschnitt 11.2.
- „**Rechte an geistigem Eigentum**“ bezeichnet sämtliche (i) Patente, Patentanmeldungen, Offenlegungen von Patenten, Gebrauchsmuster und Erfindungen (unabhängig von deren Patentierbarkeit), (ii) Marken, Dienstleistungsmarken, Designs, Unternehmenskennzeichen, Handelsbezeichnungen, Logos, Firmenbezeichnungen und Domainnamen zusammen mit dem damit verbundenen Geschäfts- oder Unternehmenswert, (iii) Urheberrechte, nach dem Urheberrecht schutzfähige Werke (einschließlich Computerprogrammen), Topographien sowie Rechte an Daten und Datenbanken, (iv) Geschäftsgeheimnisse, Know-how sowie anderweitige vertrauliche Informationen, und (v) sämtliche sonstigen Rechte an geistigem Eigentum, unabhängig davon, ob diese eingetragen sind oder nicht, einschließlich aller Anmeldungen, Erneuerungen oder Erweiterungen dieser Rechte und aller ähnlichen oder gleichwertigen Rechte oder Schutzformen weltweit.
- „**Risikoreiche Tätigkeiten**“ siehe Abschnitt 15.6.
- „**SIAC**“ siehe Abschnitt 24.

„**Sie**“, „**Ihnen**“, „**Ihr(e)**“, oder „**Kunde**“ siehe Abschnitt 1.1.

„**SLA**“ siehe Abschnitt 2.2.

„**Solution Partner App**“ siehe Abschnitt 2.1.

„**Solution Partner**“ siehe Abschnitt 1.1.

„**Subscription Order**“ siehe Abschnitt 1.1.

„**Subscription**“ siehe Abschnitt 1.1.

„**Verbundene Unternehmen**“ bezeichnet Unternehmen, die jeweiligen Partei beherrschen, von dieser beherrscht werden durch und/oder mit dieser unter gemeinsamer Beherrschung stehen.

„**Beherrschen**“ bedeutet, dass ein Unternehmen mindestens 50 % der Stimmrechte oder Anteile des betreffenden Unternehmens hält.

„**Verbundenes Unternehmen von IA**“ siehe Abschnitt 1.1.

„**Vertragsgebiet**“ siehe Abschnitt 2.4.

„**Vertrauliche Informationen**“ sind Informationen der offenlegenden Partei, die angesichts der Umstände angemessenen Schutzmaßnahmen unterliegen und die der Öffentlichkeit nicht allgemein bekannt sind. Dazu gehören Software, Produktpläne, Preisgestaltung, Marketing- und Vertriebsinformationen, Kundenlisten, Know-how, Betriebs- oder Geschäftsgeheimnisse sowie anderweitige geschäftliche Angelegenheiten, die als vertraulich gekennzeichnet sind oder die unter Umständen offengelegt oder erlangt werden, aus denen ohne Weiteres geschlossen werden kann, dass es sich dabei um vertrauliche oder geschützte Informationen handelt. Der IA AppStore, die IA Apps, die Services sowie weitere proprietäre Vertragsgegenstände gelten als vertrauliche Informationen von IA.

„**Werktage**“ umfassen Montag bis Freitag (9:00 bis 17:00 Uhr Ortszeit Singapur). Ausgenommen sind Feiertage und Ruhetage in Singapur, Rosenmontag sowie der 24. und 31. Dezember, soweit in der Subscription Order nicht anderweitig vereinbart.

Die nachstehenden Anlagen und Anhänge gelten als integraler Bestandteil dieser Nutzungsbedingungen und werden diesen beigelegt:

Anhang 1: IA AppStore SLA

Anhang 1: Service Level Agreement (SLA) für den IA AppStore

Weitere Begriffsbestimmungen

„**Ausfallzeit**“: Anzahl der Gesamtminuten, während welcher der IA AppStore bzw. die vereinbarten Services in einem Kalenderjahr nicht erreichbar sind, unter Ausschluss der in Ziffer 5.1 genannten Zeiten; die vereinbarte Ausfallzeit wird hier nicht angerechnet.

„**Geplante Systemwartung**“: Anzahl der Gesamtminuten geplanter Systemwartungen oder anderer zeitlich vorab festgelegter Systemaktivitäten in einem Kalenderjahr, wie beschrieben in Ziffer 5.1 (a) unten.

„**Gesamtzeit**“: Anzahl der Gesamtminuten in einem Kalenderjahr.

„**Verfügbarkeit**“ bzw. „**verfügbar**“: Erreichbarkeit des IA AppStore bzw. der vereinbarten Services und Nutzungsmöglichkeiten der Kernfunktionalitäten am Leistungsübergabepunkt des IA AppStore bzw. der vereinbarten Services zum Internet (Routerausgang des Rechenzentrums).

„**Werktage**“: montags bis freitags unter Ausschluss von gesetzlichen Feiertagen in Singapur sowie des 24. und 31. Dezembers, soweit nicht anders vereinbart.

1. Allgemein

- 1.1 Dieses Service Level Agreement („**SLA**“) ist Bestandteil der zwischen den Vertragspartnern vereinbarten Nutzungsbedingungen beschreibt und regelt die Art und Weise der Bereitstellung des IA AppStore bzw. der vereinbarten Services näher.
- 1.2 Soweit in der jeweiligen Subscription Order nicht abweichend vereinbart, gilt dieses SLA entsprechend auch für Apps, wobei Schuldner insoweit ausschließlich der jeweilige Developer (d.h. IA, ein verbundenes Unternehmen von IA oder ein Solution Partner) ist.

2. Helpdesk (Third-Level-Support)

- 2.1 Für durch den Kunden initiierte Meldungen betreffend technische Störungen oder Fehler („**Störung**“) steht ein Helpdesk für sog. Third-Level-Support (siehe Ziffer 2.3 SLA) bereit. Dieser kann über eine spezielle E-Mail-Adresse erreicht werden. Innerhalb der vereinbarten Servicezeiten (siehe Ziffer 3 SLA) stehen dem Kunden Ansprechpartner zur Verfügung, die die eingehenden Anfragen im Rahmen des Störungsmanagements und der Administration des Kunden möglichst bald bearbeiten.
- 2.2 Die Bearbeitung von Störungsmeldungen und Fehlerbeseitigungen werden mit einer Servicepauschale berechnet, sofern es sich nicht um von IA verursachte oder beeinflussbare Störungen handelt oder wenn IA über Störungen und Beeinträchtigungen im Vorfeld bereits informiert hat. Störungsmeldungen, deren Lösung einen Eingriff in die Programmlogik oder in Daten der Datenbank erfordert, werden nach Aufwand (Time & Material) bearbeitet.
- 2.3 Der Helpdesk bearbeitet Anfragen im Zusammenhang mit technischen Störungen (sog. Third-Level-Support). Sog. First- und Second-Level-Support (im Sinne einer Anlaufstelle für eingehende Unterstützungsanfragen von Nutzern sowie für die Organisation und Dokumentation von Lösungen und internem Know-how) werden vom Kunden selbst erbracht. Ziel ist es insbesondere, dass der Kunde seinerseits bereits eine Vorauswahl der Probleme trifft sowie Nutzern Lösungen bereitstellt.
- 2.4 Anfragen werden nur von definierten Ansprechpartnern des Kunden angenommen, nicht jedoch von sonstigen Mitarbeitern des Kunden oder Nutzern direkt.
- 2.5 Weitergehende Leistungen des Helpdesks (z.B. andere Servicezeiten, Rufbereitschaften oder Vor-Ort-Einsätze) sind gesondert zu vereinbaren.

3. Servicezeiten

Die Service- und Supportzeiten von IA („**Servicezeit(en)**“) sind an Werktagen von 9:00–17:00 Uhr (Singapur-Zeit).

4. Berechnung der Verfügbarkeit

4.1 IA verpflichtet sich zu einer Verfügbarkeit von 98,8 %. Dabei wird die Verfügbarkeit auf der Grundlage eines Kalenderjahres wie folgt berechnet:

$$\frac{(\text{Gesamtzeit} - \text{Ausfallzeit}) \times 100}{\text{Gesamtzeit}}$$

4.2 Die Verfügbarkeitsrate kann nur gewährleistet werden, wenn der Kunde den vereinbarten Umfang bzw. die vereinbarte Nutzungsmetrik einhält. Bei einer über die Nutzungsbedingungen sowie gegebenenfalls geltende Einzelvereinbarungen (wie z.B. Subscription Orders) hinausgehenden Mehrnutzung ist mit einer geringeren Verfügbarkeit bis zu einer Nichtverfügbarkeit zu rechnen.

5. Ausfallzeit

5.1 Die nachstehenden Zeiten werden nicht auf die Ausfallzeit angerechnet („**vereinbarte Ausfallzeit**“):

- a) Zeiten, die für die **geplante Systemwartung** und die regelmäßigen Upgrades sowie für die Installation von Sicherheits-Patches erforderlich sind. All diese Aktivitäten gemeinschaftlich machen die geplante Systemwartung aus. Die geplante Systemwartung wird von IA bei Bedarf vorgenommen. Wenn diese Aktivitäten sich auf die Verfügbarkeit auswirken, wird IA angemessene Anstrengungen unternehmen, um den Kunden vor der Aufnahme dieser Aktivitäten davon in Kenntnis zu setzen (eine Benachrichtigung in Textform ist ausreichend).
- b) Zeiten, die auf von IA **nicht beeinflussbare Störungen** des Internets, der Dienste von Drittanbietern oder auf sonstige von IA **nicht zu vertretende Umstände**, insbesondere auf Höhere Gewalt, zurückzuführen sind.
- c) Zeiten der Nichtverfügbarkeit, die darauf zurückzuführen sind, dass beim Kunden bzw. den Nutzern die **erforderlichen technischen Voraussetzungen für den Zugang nicht vorliegen**, z.B. aufgrund von Störungen der Hardware aufseiten des Kunden bzw. der Nutzer.

5.2 Über die Regelung in Ziffer 5.1 (a) hinaus ist IA berechtigt, im Fall von Gefahr im Verzug (z.B. bei Sicherheitsbedrohungen) eine neue Version einzuspielen. IA ist dabei nicht verpflichtet, den Kunden vorab darüber zu informieren. IA hat den Kunden im Anschluss zeitnah über die Sicherheitsbedrohung und die umgesetzten Fixes zu informieren.

6. Reaktionszeiten

IA reagiert auf Störungen gemäß den folgenden Bestimmungen. Die nachfolgenden Service Levels finden keine Anwendung auf Störungen, die der Kunde IA bereits gemeldet hat, oder nicht reproduzierbare Störung. Darüber hinaus gilt: Wenn der Kunde mehrere Störungen, die sich auf dieselbe Ursache beziehen, getrennt meldet, gelten alle derart zusammenhängenden Fälle als eine einzige Störung.

Die Reaktionszeit bezeichnet den Zeitrahmen, innerhalb dessen auf der jeweiligen Stufe mit der Störungsanalyse und -beseitigung begonnen werden muss.

Störung	Reaktionszeit
<p>Stufe 1 (hoch)</p> <p>Schwerwiegende Störung: die vertragsgemäße Nutzung der Kernfunktionen des IA AppStore ist unzumutbar eingeschränkt oder ausgeschlossen (ablaufverhindernde Störung).</p>	<p>Mit der Bearbeitung von Störungen aus Stufe 1 wird durch IA unverzüglich, spätestens innerhalb von 48 Stunden ab Meldung, begonnen. Über den Stand der Störungsbearbeitung wird der Kunde von IA regelmäßig informiert.</p>
<p>Stufe 2 (mittel)</p> <p>Wichtige Störung: die vertragsgemäße Nutzung des IA AppStore ist nicht nur unwesentlich eingeschränkt (ablaufbehindernde Störung), ohne dass eine Störung der Stufe 1 vorliegt.</p>	<p>Störungen der Stufe 2 werden innerhalb von 96 Stunden analysiert, beschrieben und der Kunde erhält hierzu eine Rückmeldung von IA. Die Störungen werden bis zur nächsten Korrektur-Revision behoben.</p>
<p>Stufe 3 (niedrig)</p> <p>Untergeordnete/kleinere Störung: die vertragsgemäße Nutzung des IA AppStore ist durch die Störung nicht oder nur unerheblich eingeschränkt (sonstige Anforderungen). Die Störung hat keine bedeutenden Auswirkungen auf die Funktionalität und Nutzbarkeit des IA AppStore.</p>	<p>Störungen der Stufe 3 werden durch IA – sofern von IA als sinnvoll erachtet und vom Kunden ausdrücklich gewünscht – zur Bereitstellung einer der nächsten Versionen berücksichtigt.</p>

Erfolgt die Störungsmeldung außerhalb der Servicezeiten, so beginnt die Reaktionszeit mit Beginn der Servicezeit des nächsten Werktages. Erfolgt die Störungsmeldung innerhalb der Servicezeiten, so läuft ein am Ende der Servicezeit dieses Werktages noch nicht abgelaufene Reaktionszeit ab dem Beginn der Servicezeit des nächsten Werktages weiter.

IA wird dem Kunden ihr vorliegende Maßnahmen zur Umgehung oder Beseitigung einer Störung der vertragsgegenständlichen Services unverzüglich zur Verfügung stellen. Der Kunde wird solche Maßnahmen zur Umgehung oder Beseitigung unverzüglich übernehmen und IA bei deren Anwendung ggf. verbleibende Störungen unverzüglich melden.

Stellt sich die vom Kunden gemeldete Störung nach erster Analyse nicht als Störung der vertragsgegenständlichen Services heraus, teilt IA dies dem Kunden unverzüglich mit.

Sollte die Störung des IA AppStore auf Störungen seitens von IA eingesetzter Drittdienste zurückzuführen sein, wird IA dem jeweiligen Anbieter der Drittdienste die Ergebnisse ihrer ersten Störungsanalyse mit der Bitte um Abhilfe weiterleiten.