

ERGÄNZENDE BEDINGUNGEN FÜR PROFESSIONAL SERVICES

Diese Ergänzenden Bedingungen gelten für alle Professional Services (wie in den AGB definiert) und sind wesentlicher und untrennbarer Bestandteil des Vertrages zwischen dem Kunden und Matrix42 über die Erbringung von Professional Services durch Matrix42, unabhängig davon, ob die Professional Services bei Matrix42 oder einem Channel Partner bestellt werden.

DEFINITIONEN

Zusätzlich zu den Definitionen in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Matrix42 haben die folgenden Ausdrücke die nachstehend angegebene Bedeutung (und wo es der Kontext zulässt, schließt der Singular den Plural ein und umgekehrt):

"Deliverable(s)" ist/sind das/die ablieferbare(n) Ergebnis(se) der Professional Services, das/die ausdrücklich im Bestellformular aufgeführt ist/sind;

"Vorbestehendes Material" bezeichnet in Bezug auf die Professional Services Software, Softwarecode, Anwendungen, Dokumentation, Dienstleistungskonzepte, Geräte, Ausrüstungen, Methoden und alle anderen Materialien, die von einer Partei vor oder außerhalb des Anwendungsbereichs dieses Vertrags erstellt oder entwickelt wurden, sowie alle Änderungen, Ergänzungen und neuen Versionen davon und dazu, die von einer Partei im Rahmen des Vertrags entwickelt wurden. Die gesamte Software und die damit verbundenen Materialien stellen vorbestehendes Material von Matrix42 oder seinen Lizenzgebern dar;

A.1 Allgemeine Verpflichtungen der Parteien

A.1.1 Matrix42 erbringt die Professional Services in Übereinstimmung mit dem Vertrag, in professioneller und fachgerechter Weise und in Übereinstimmung mit seinen eigenen technischen Standards und Richtlinien.

A.1.2 Der Kunde stellt Matrix42 alle Informationen, Software, Anwendungen, Daten, Materialien und Räumlichkeiten des Kunden und/oder Dritter zur Verfügung und räumt Matrix42 hiermit das Recht ein, diese zu nutzen, die Matrix42 benötigt, um seine Verpflichtungen aus dem Vertrag zu erfüllen. Der Kunde trifft die notwendigen Entscheidungen und erteilt die notwendigen Anweisungen aus eigener Initiative und ohne Verzögerung. Beide Parteien arbeiten bei der Erbringung der Professional Services in Bezug auf alle Angelegenheiten, die unter ihrer Leitung und Kontrolle stehen, zusammen.

A.1.3 Der Kunde verpflichtet sich, alle seine Aufgaben und Verpflichtungen aus dem Vertrag rechtzeitig und mit der gebotenen Sorgfalt zu erfüllen. Der Kunde verpflichtet sich, alle erforderlichen Entscheidungen rechtzeitig und ohne Verzögerung zu treffen.

A.1.4 Beide Parteien sind für ihre eigenen Geräte, Systeme, Anwendungen, Schnittstellen und Software sowie deren Funktionalität verantwortlich. Der Kunde ist für den Schutz seiner Datenkommunikation und seiner Datensysteme sowie für die Kosten der Kommunikation und andere vergleichbare Kosten im Zusammenhang mit der Nutzung der Professional Services und der Software verantwortlich.

A.2 Gewährleistung und Abnahme von Services

A.2.1 Der Kunde ist verpflichtet, Matrix42 unverzüglich seine Zustimmung oder Beanstandungen zu einem Bericht über die Professional Services oder die Deliverables mitzuteilen. Sofern der Kunde nicht innerhalb von sieben (7) Tagen nach Erhalt des Abschlussberichts über die Professional Services oder die Deliverables (je nachdem, was zuerst

eintritt) eine schriftliche, begründete Rüge einreicht, gelten die Professional Services und die Deliverables als vom Kunden abgenommen. Liegt kein Endbericht über die Professional Services oder deren Ergebnisse vor, so gelten die Professional Services als abgenommen, es sei denn, der Kunde hat eine schriftliche und begründete Rüge innerhalb von sieben (7) Tagen nach Erbringung der Professional Services eingereicht. Die Professional Services und die Deliverables gelten auch dann als abgenommen, wenn der Kunde die Professional Services oder die Deliverables produktiv einsetzt.

A.2.2 Matrix42 gibt eine Gewährleistung von vierzehn (14) Tagen auf die Deliverables, wobei diese Gewährleistungsfrist mit dem Datum der Abnahme der Ergebnisse der Professional Services beginnt. Die Haftung von Matrix42 für Mängel in den Deliverables beschränkt sich auf die Korrektur der Mängel oder die erneute Erbringung der Professional Services auf Kosten von Matrix42, vorausgesetzt, der Kunde hat Matrix42 innerhalb der oben beschriebenen Gewährleistungsfrist über den Mangel informiert. Das Vorgenannte stellt die gesamte Haftung von Matrix42 und das einzige Rechtsmittel des Kunden im Falle von Mängeln in den Deliverables dar.

A.2.3 Der Kunde ist für die Datensicherheit seiner eigenen Umgebung und für die Anfertigung von Sicherungskopien der Daten und Dateien des Kunden, die von den Professional Services betroffen sein können, sowie für die Überprüfung dieser Sicherungskopien verantwortlich. Matrix42 ist nicht verantwortlich für den Verlust, die Zerstörung oder Veränderung von Daten oder für damit verbundene Schäden oder Kosten.

A.3 Rechte an geistigem Eigentum

A.3.1 Alle Rechte, Titel und Interessen, einschließlich aller Rechte an geistigem Eigentum an den Professional Services und Deliverables, gehören ausschließlich Matrix42 oder seinen Lizenzgebern. Jede Partei behält alle Rechte, Titel und Interessen, einschließlich aller Rechte an geistigem Eigentum an ihrem vorbestehenden Material.

A.3.2 Vorbehaltlich der Bestimmungen des Vertrages und der ordnungsgemäßen Zahlung aller Gebühren gewährt Matrix42 dem Kunden eine Lizenz zur Nutzung der Deliverables in Übereinstimmung mit den Lizenzbedingungen von Matrix42, die für die Subscription Services von Matrix42 oder andere Services gelten, auf die sich die Deliverables beziehen und für die der Kunde eine gültige Subscriptionlizenz besitzt.

A.3.3 Beziehen sich die Deliverables nicht auf eine bestimmte Software oder einen bestimmten Dienst, die bzw. der von Matrix42 an den Kunden lizenziert wurde, erhält der Kunde vorbehaltlich der Bestimmungen des Vertrages und der ordnungsgemäßen Zahlung aller Gebühren ein nicht ausschließliches, nicht übertragbares, nicht unterlizenzierbares, beschränktes Recht und eine Lizenz zur Nutzung der Deliverables in seinem internen Geschäftsbetrieb.

A.4 Erbringung von Professional Services

A.4.1 Der Zeitplan für die Erbringung der Professional Services wird zwischen Matrix42 und dem Kunden nach Unterzeichnung des jeweiligen Bestellformulars schriftlich vereinbart.

A.4.2 Die im Bestellformular angegebenen Gebühren für die Professional Services gelten für Arbeiten, die an Arbeitstagen zwischen 8.00 und 17.00 Uhr ausgeführt werden. Werden die Arbeiten außerhalb der oben genannten Zeiten und Arbeitstage ausgeführt, wird das Honorar gemäß der nachstehenden Tabelle nach oben angepasst.

Zeit*	Arbeitstage	Samstags	Sonntage und nationale Feiertage*
08 - 17	0%	50%	100%
17 - 22	50%	100%	150%
22 - 08	100%	150%	200%

* Zeitzone und nationale Feiertage werden auf der Grundlage des Wohnsitzes der Matrix42-Einheit bestimmt, die auf Bestellformular als Vertragspartner angegeben ist.

A.4.3 Matrix42 berechnet 50 % der anwendbaren Gebühr und/oder des Basistarifs gemäß dem Vertrag für die gesamte Reisezeit, wenn der Zielort mehr als 25 Kilometer vom maßgeblichen Matrix42-Büro entfernt ist. Alle anderen Kosten die mit der Erbringung der Professional Services verbunden sind (z. B. Unterkunft), werden in voller Höhe in Rechnung gestellt.

A.4.4 Sofern nicht anders vereinbart, rechnet Matrix42 seine Professional Services in 15-Minuten-Schritten ab, wobei jede angefangene 15-Minuten-Einheit voll berechnet wird. Zur Steigerung der Effizienz seiner Abläufe ist Matrix42 bestrebt, Professional Services in Zeitblöcken von mindestens vier (4) Stunden zu erbringen, und behält sich das Recht vor, die Erbringung von Professional Services mit kürzerer Dauer abzulehnen.

A.5 Stornierung und Verschiebung

A.5.1 Die Parteien vereinbaren die Leistungstermine für Professional Services in Schriftform (einschließlich per E-Mail). Storniert oder verschiebt der Kunde einen vereinbarten Leistungstermin, kann Matrix42 die folgende pauschale Entschädigung berechnen, abhängig vom Zeitpunkt der schriftlichen Stornierungs-/Verschiebungsmitteilung des Kunden:

A.5.1.1 14 bis 8 Tage vor dem geplanten Beginn: 50 % der vereinbarten Vergütung für alle Professional Services, die innerhalb von 14 Tagen ab dem früheren der folgenden Zeitpunkte erbracht werden sollen: (i) Stornierungs-/Verschiebungsmitteilung des Kunden oder (ii) geplanter Beginn der Professional Services;

A.5.1.2 7 bis 1 Tage vor dem geplanten Beginn: 75 % der vereinbarten Vergütung für alle Professional Services, die innerhalb von 14 Tagen ab dem früheren der folgenden Zeitpunkte erbracht werden sollen: (i) Stornierungs-/Verschiebungsmitteilung des Kunden oder (ii) geplanter Beginn der Professional Services;

A.5.1.3 Am selben Tag oder keine Stornierung: 100 % der vereinbarten Vergütung, die innerhalb von 14 Tagen ab dem früheren der folgenden Zeitpunkte erbracht werden soll: (i) Stornierungs-/Verschiebungsmitteilung des Kunden oder (ii) geplanter Beginn der Professional Services;

A.5.2 Für öffentliche Schulungen gelten die folgenden Stornierungsgebühren:

A.5.2.1 30 bis 15 Tage vor der Schulung: 50 € Bearbeitungsgebühr;

A.5.2.2 14 bis 2 Tage vor der Schulung: 50 % der Schulungsgebühr;

A.5.2.3 Weniger als 48 Stunden vor der Schulung: 100 % der Schulungsgebühr.

A.5.3 Für Channel Partner, die an öffentlichen Schulungen teilnehmen, fällt bei Stornierungen weniger als 14 Tage vor der Schulung eine Gebühr in Höhe von 100 % des Schulungspreises an.

A.5.4 Die Stornierung oder Verschiebung des Kunden bedarf der Schriftform, um wirksam zu sein. Reise-, Unterkunfts- oder damit verbundene Kosten (wie z. B. Veranstaltungsortkosten), die nach der Mitteilung des Kunden nicht mehr storniert werden können, werden stets in voller Höhe auf Basis der tatsächlich angefallenen Kosten berechnet.

A.6 Professional Services Pakete

A.6.1 Die Parteien können in einem individuellen Bestellformular gebündelte Servicepakete vereinbaren (einschließlich, aber nicht beschränkt auf Tagebanken, vorausbezahlte Serviceblöcke oder Pakete mit Abnahmeverpflichtung). Wird ein Paket von Professional Services auf Time-and-Material-Basis erworben und gewährt es dem Kunden ein Kontingent an Servicetagen oder -stunden ohne Verpflichtung zur Inanspruchnahme, so wird ein solches Paket in diesen Ergänzenden Bedingungen als „Contingent“ bezeichnet. Contingents gewähren Zugang zu Professional Services nach Maßgabe der Ressourcenplanung, ohne dass eine Verfügbarkeit garantiert wird, sofern Leistungstermine nicht schriftlich vereinbart sind. Wird das Paket im Voraus bezahlt und/oder haben die Parteien vereinbart, dass der Kunde eine Verpflichtung zur Inanspruchnahme des enthaltenen Volumens an Professional Services innerhalb der vereinbarten Gültigkeitsdauer übernimmt, so wird ein solches Paket in diesen Ergänzenden Bedingungen als „Upfront Package“ bezeichnet.

A.6.2 Sofern im Bestellformular nicht anders vereinbart, sind Contingents zwölf (12) Monate ab dem Inkrafttretensdatum des entsprechenden Bestellformulars gültig. Der Kunde hat für Contingents keinen Anspruch auf Ressourcenverfügbarkeit, sofern Leistungstermine nicht schriftlich vereinbart und bestätigt sind. Nach Ablauf verfällt ein nicht in Anspruch genommenes Restguthaben automatisch ohne Erstattung oder Gutschrift. Eine Leistungserbringung nach Ablauf erfordert ein neues Bestellformular zu den dann gültigen Sätzen von Matrix42.

A.6.3 Sofern im Bestellformular nicht anders vereinbart, müssen Upfront Packages innerhalb von zwölf (12) Monaten ab dem Inkrafttretensdatum des entsprechenden Bestellformulars vollständig in Anspruch genommen werden. Ein nicht in Anspruch genommener Anteil verfällt am Ende des Gültigkeitszeitraums ohne Erstattung oder Gutschrift. Die Parteien können einmalig vereinbaren, den Gültigkeitszeitraum um bis zu sechs (6) Monate zu verlängern, vorbehaltlich der schriftlichen Zustimmung beider Parteien. Matrix42 kann die Gebühren im Zusammenhang mit einer solchen Verlängerung anpassen.

A.7 Fortlaufende Professional Services

A.7.1 Bei fortlaufenden Professional Services sind Zeitpunkt und Ort der Erbringung der Professional Services vor Beginn des ersten Abonnementlaufzeit (wie in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen definiert) für fortlaufende Professionelle Dienstleistungen zu vereinbaren; für nachfolgende Abonnementlaufzeiten spätestens vor Beginn der jeweiligen Abonnementlaufzeit. Die vereinbarte Zeit und der vereinbarte Ort der Erbringung können geändert werden;

A.7.1.1 im gegenseitigen schriftlichen Einvernehmen zwischen den Parteien, wenn dieses mindestens drei (3) Wochen vor dem vereinbarten Leistungsdatum zu Stande kam und das neue Leistungsdatum im gleichen Quartal liegt; und

A.7.1.2 Nur aus Gründen höherer Gewalt oder aus Gründen, die außerhalb des Einflussbereichs von Matrix42 liegen (einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Beendigung des Arbeitsverhältnisses, Elternurlaub, längere Krankheitszeiten oder andere vergleichbare Gründe des Beraters oder Unterauftragnehmers von Matrix42, der die Professional Services erbringt).

A.7.2 Ändert sich der Termin für die Erbringung der Professional Services aus Gründen, die Matrix42 zu vertreten

hat, ist Matrix42 verpflichtet, dem Kunden einen alternativen Termin für die Erbringung der Professional Services für dieselbe Abonnementlaufzeit anzubieten.

A.7.3 Der Kunde ist dafür verantwortlich, für jedes vereinbarte Leistungsdatum der Professional Services einen kontinuierlichen technischen Zugang zur Software und den Cloud Services zu organisieren, es sei denn, die Subscription Services werden in Rechenzentren von Matrix42 gehostet.

A.8 Rechnungsstellung für Professional Services

Abschnitt A.6 gilt nicht für Bestellungen über Channel Partner.

A.8.1 Für die Abrechnung der verschiedenen Arten von Professional Services auf Bestellformulare zwischen dem Kunden und Matrix42 hin gilt Folgendes:

A.8.1.1 Fortlaufende Professional Services mit einer Abonnementlaufzeit werden jeweils für einen Zeitraum von zwölf (12) Monaten im Voraus in Rechnung gestellt und sind am ersten Tag der entsprechenden Abonnementlaufzeit gemäß dem Bestellformular fällig;

A.8.1.2 Professionelle Dienstleistungen auf Festpreisbasis (z. B. Schulungen oder Projekte, die als Festpreis vereinbart wurden) werden nach Unterzeichnung des Bestellformulars in voller Höhe in Rechnung gestellt; und

A.8.1.3 Implementierungsprojekte, technische Beratung und alle von Matrix42 erbrachten Professional Services, die nicht im Umfang der Support Services enthalten sind, sowie alle anderen Professional Services, die von Matrix42 für den Kunden erbracht werden, mit Ausnahme der unter A.6.1.1- A.6.1.2 genannten, werden nach Aufwand abgerechnet und monatlich im Nachhinein auf der Grundlage der Berichte von Matrix42 über den Zeitaufwand für die Professional Services in Rechnung gestellt.

A.9 Laufzeit und Kündigung

A.9.1 Ein Vertrag über Professional Services (z. B. Implementierungsprojekte) tritt an dem Tag in Kraft, an dem das entsprechende Bestellformular von jeder Partei schriftlich genehmigt wurde, und endet ohne gesonderte Kündigung an dem im Bestellformular angegebenen Datum oder, falls kein Datum festgelegt wurde, wenn die vereinbarten Professional Services erbracht wurden. Wurde im Vertrag oder im Bestellformular kein Datum für das Ende der Laufzeit festgelegt, so hat jede Partei das Recht, den Vertrag, soweit er Professional Services betrifft, durch schriftliche Mitteilung an die andere mit einer Frist von drei (3) Monaten zu kündigen.

A.9.2 Ein Vertrag über fortlaufende Professional Services tritt zu dem auf dem Bestellformular angegebenen Datum in Kraft und bleibt bis zum Ende der Abonnementlaufzeit gültig. Der Vertrag kann von jeder Partei mit einer Frist von mindestens drei (3) Monaten zum Ende der Grundlaufzeit oder dem dann laufenden Verlängerungszeitraum schriftlich gekündigt werden.

A.10 Abwerbverbot

A.10.1 Der Kunde darf bis zum Ablauf von zwölf (12) Monaten nach Beendigung des Vertrages keine Person einstellen, die in den Diensten von Matrix42 steht, und keine andere Vereinbarung treffen oder anderweitige Veranlassungen treffen, deren Zweck es ist, Arbeitsleistungen der betreffenden Person zu erhalten. Verstößt der Kunde gegen dieses Abwerbverbot, ist er verpflichtet, Matrix42 als pauschalen Schadensersatz einen Betrag in Höhe von zwölf (12) Bruttomonatsgehältern (vorbehaltlich abzuziehender Steuern) der betreffenden Person zu zahlen. Das Abwerbverbot gilt jedoch nicht, wenn das Arbeitsverhältnis der betreffenden Person aus einem vom Arbeitgeber zu vertretendem Grund beendet wurde oder wenn die betreffende Person auf eine öffentliche

Stellenanzeige geantwortet hat.

B. LÄNDERSPEZIFISCHE AUSNAHMEN

DIE FOLGENDEN ABSCHNITTE ERSETZEN ODER ERGÄNZEN DIE BESTIMMUNGEN DES ABSCHNITTS A

B.1 Deutschland und Österreich

Für Kunden, die mit einer Matrix42-Gesellschaft mit Sitz in Deutschland oder Österreich (einschließlich, aber nicht beschränkt auf Matrix42 GmbH oder Matrix42 Austria GmbH) oder mit einem Vertriebspartner mit Sitz in Deutschland oder Österreich einen Vertrag abschließen, gilt Folgendes:

Die nachstehende Regelung ersetzt Ziffer A.2.2 dieser ergänzenden Bedingungen:

Matrix42 gewährt für die Liefergegenstände eine Gewährleistungsfrist von zwölf (12) Monaten, beginnend mit dem Datum der Abnahme der Ergebnisse der Professional Services. Diese Verjährungsfrist gilt auch für Ansprüche des Kunden auf Schadensersatz und Ersatz vergeblicher Aufwendungen, die nicht auf einem Produktmangel beruhen.