SOFTWARE- UND DIENSTLEISTUNGSVERTRAG

Zuletzt aktualisiert: 23. Oktober 2026

Dieser Software- und Dienstleistungsvertrag (**„Vereinbarung“**) regelt die Beziehung zwischen der jeweiligen insightsoftware-Gesellschaft (**„insightsoftware“**) und dem Kunden (**„Kunde“**), der in dieser Vereinbarung, einem Kaufdokument oder den Click-Wrap-Bedingungen (jeweils wie nachstehend definiert) genannt ist oder diese akzeptiert. insightsoftware und der Kunde sind jeweils eine **„Partei“** und zusammen die **„Parteien“**. Durch die Unterzeichnung dieser Vereinbarung oder eines Kaufdokuments, durch Anklicken von „Ich akzeptiere“ oder Ankreuzen eines Zustimmungsfeldes („**Click-Wrap**-Bedingungen“) oder durch den Zugriff auf oder die Nutzung der Software oder Dienste erklärt sich der Kunde damit einverstanden, ab dem Datum dieser Handlung (dem **„Datum des Inkrafttretens“**) an diese Vereinbarung gebunden zu sein. Die Person, die im Namen des Kunden zustimmt, versichert und gewährleistet, dass sie befugt ist, den Kunden zu verpflichten.

Im Falle eines Konflikts zwischen einem Kaufdokument und dieser Vereinbarung hat das Kaufdokument Vorrang. Im Falle eines Widerspruchs innerhalb dieser Vereinbarung gilt folgende Rangfolge: (1) die Datenverarbeitungsvereinbarung („Datenverarbeitungsvereinbarung“ oder „Datenverarbeitungsnachtrag“) in Bezug auf Datenschutzverpflichtungen; (2) der Sicherheitsnachtrag in Bezug auf Informationssicherheitsverpflichtungen; (3) die produktspezifischen Bedingungen; (4) die Ziffern 1–15; (5) Anhang 1; und (6) die Support-Richtlinie.

1. BEGRIFFSBESTIMMUNGEN.

1.1 „**Verbundenes Unternehmen“** bezeichnet ein Unternehmen, das eine Vertragspartei dieser Vereinbarung direkt oder indirekt kontrolliert, von dieser kontrolliert wird oder mit dieser unter gemeinsamer Kontrolle steht. Für die Zwecke des Vorstehenden bedeutet „Kontrolle“ den Besitz von (i) mehr als fünfzig Prozent (50 %) der Stimmrechte zur Wahl der Vorstandsmitglieder des Unternehmens oder (ii) mehr als fünfzig Prozent (50 %) der Anteile an dem Unternehmen.

1.2 **„Autorisierte Nutzer“** bezeichnet Personen, die vom Kunden zur Nutzung der Software oder der Dienste autorisiert wurden. Bots gelten niemals als autorisierte Nutzer.

1.3 Unter **„Cloud-Software“** versteht man Multi-Tenant- oder Single-Tenant-Software, die insightsoftware hostet, betreibt und/oder dem Kunden für eine begrenzte Subskriptionsdauer ausschließlich für dessen interne Geschäftszwecke über das Internet oder eine andere Netzwerkverbindung zur Verfügung stellt, einschließlich aller damit verbundenen APIs, Portale oder Schnittstellen, über die der Kunde auf diese Software zugreift, sowie aller während der jeweiligen Subskriptionsdauer vorgenommenen Upgrades. Die Cloud-Software umfasst nicht: (a) On-Premises-Software; (b) Software von Drittanbietern (Fremdsoftware), selbst wenn diese in die Cloud-Software eingebettet, mit ihr gebündelt oder für den Zugriff auf die Cloud-Software erforderlich ist; (c) im Rahmen der Cloud-Software erbrachte Dienste oder erzeugte Leistungen; oder (d) Funktionen oder Module, die nur in einer separaten Produktstufe oder als separat berechnetes Add-on verfügbar sind, das nicht im Abonnement des Kunden enthalten ist.

1.4 Unter **„definiertem Serviceangebot“** sind bestimmte vordefinierte Standarddienste zu verstehen, die von insightsoftware gegen Entgelt bereitgestellt werden und unter https://legal.insightsoftware.com/contracts/professional-services-offerings.pdf näher beschrieben sind.

1.5 Unter **„Dokumentation“** sind die Standard-Installationsunterlagen, Spezifikationen sowie die Online- oder gedruckte Benutzerdokumentation, zu verstehen, die insightsoftware seinen Kunden im Zusammenhang mit der Softwarelizenzierung allgemein zur Verfügung stellt.

1.6 Unter **„Implementierungs- und Schulungsleistungen“** sind die von insightsoftware gegen Entgelt erbrachten Implementierungs- und Schulungsleistungen zu verstehen.

1.7 **„On-Premises-Software“** bezeichnet Software ausschließlich in Form von Objektcode, die dem Kunden für einen begrenzten Zeitraum ausschließlich für seine internen geschäftlichen Zwecke lizenziert wird, zur Installation und zum Betrieb auf einer Hardware-Infrastruktur, die sich im Eigentum des Kunden oder eines im Auftrag des Kunden handelnden Drittanbieters befindet, von diesem gemietet oder anderweitig kontrolliert wird, zusammen mit allen Aktualisierungen, die von insightsoftware während der geltenden Supportlaufzeit allgemein zur Verfügung gestellt werden. On-Premises-Software umfasst nicht: (a) Cloud-Software; (b) Software von Drittanbietern, selbst wenn diese in die On-Premises-Software eingebettet, mit dieser gebündelt oder für deren Betrieb erforderlich ist; (c) im Rahmen der On-Premises-Software erbrachte Dienstleistungen oder erzeugte Leistungen; (d) Quellcode; (e) Upgrades; oder (f) Funktionen oder Module, die nur in einer separaten Produktstufe oder als separat berechnetes Add-on verfügbar sind und nicht in der Lizenz des Kunden enthalten sind. Der Kunde erkennt an, dass die Installation, Konfiguration und der laufende Betrieb der On-Premises-Software innerhalb der vom Kunden kontrollierten Umgebung in der alleinigen Verantwortung des Kunden liegen, sofern in einem geltenden Kaufdokument nicht ausdrücklich etwas anderes festgelegt ist.

1.8 „**Dauerhafte On-Premises-Software“** (nur für Bestandskunden) bezeichnet On-Premises-Software, die unbefristet und ohne Ablaufdatum anstelle einer begrenzten Laufzeit oder Subskriptionsdauer lizenziert ist, umfasst jedoch nicht das Recht auf den Erhalt von Aktualisierungen oder technischem Support, es sei denn, der Kunde unterhält ein aktuelles Support- und Wartungsabonnement.

1.9 „**Produktspezifische Bedingungen**.“ Zusätzliche Bedingungen in Bezug auf bestimmte Software finden Sie unter: https://legal.insightsoftware.com/contracts/license-guide-eng-v021422.pdf und gelten je nach der lizenzierten Software.

1.10 Unter **„Professionelle Dienstleistungen“** sind Dienstleistungen, die gemäß einem Kaufdokument erbracht werden und unter anderem Implementierungs-, wiederkehrende oder Managed Dienstleistungen sowie Mehrwertdienste umfassen können.

1.11 Unter **„Kaufdokument“** ist jedes Bestellformular, jede Leistungsbeschreibung, jedes elektronische Bestellformular oder Checkout-Dokument oder jedes andere Bestelldokument zu verstehen, das diese Vereinbarung enthält oder auf diese Bezug nimmt und dieser unterliegt, einschließlich eines solchen Dokuments, das vom Kunden im Rahmen eines Click-Wrap-Abschlusses akzeptiert wird. Ausgenommen sind vom Kunden erstellte Bestellungen, Übermittlungen über das Lieferantenportal oder andere vom Kunden ausgestellte Dokumente.

1.12 Unter **„Dienstleistungen“** sind professionelle Dienstleistungen, Implementierungs- und Schulungsleistungen, definierte Dienstleistungsangebote oder Übergangsdienstleistungen zu verstehen, die gemäß einem Kaufdokument oder einer anderen unterzeichneten schriftlichen Vereinbarung erbracht werden. Software, Software- Aktualisierungen, Upgrades, Dokumentation sowie Support und Wartung gelten nicht als Dienstleistungen.

1.13 „**Software“** bezeichnet die Cloud-Software, On-Premises-Software oder die dauerhafte On-Premises-Software, die in einem Kaufdokument ausdrücklich aufgeführt ist oder dem Kunden gemäß den Click-Wrap-Bedingungen ausdrücklich lizenziert wurde.

1.14 „**Support-Richtlinie“** bezeichnet die Support- und Wartungsrichtlinie, die unterhttps://www.insightsoftware.com/legal/contracts/support-policy/ zu finden ist.

1.15 Unter **„Aktualisierungen“** versteht man Fehlerbehebungen, Patches und Veröffentlichungen kleinerer Versionsänderungen der On-Premises-Software (in der Regel gekennzeichnet durch eine Änderung der Ziffer rechts vom Dezimalpunkt, z. B. von x.1 auf x.2), die insightsoftware ihren unterstützten Kunden während der geltenden Supportlaufzeit ohne zusätzliche Kosten allgemein zur Verfügung stellt. Aktualisierungen umfassen nicht: (a) Upgrades; (b) neue Produkte oder Module; (c) Features oder Funktionen, die nur in einer separaten Produktstufe oder als separat berechnetes Add-on verfügbar sind; oder (d) professionelle Dienstleistungen oder Unterstützung bei der Implementierung, die für die Bereitstellung solcher Korrekturen oder Releases erforderlich sind.

1.16 „**Upgrades“** bezeichnen neue Versionen, Releases, Erweiterungen und Verbesserungen der Cloud-Software, die insightsoftware in ihrer gehosteten Umgebung bereitstellt und ihren unterstützten Kunden während der geltenden Subskriptionsdauer allgemein zur Verfügung stellt, einschließlich Haupt- und Nebenversions-Releases. Upgrades umfassen nicht: (a) neue Produkte oder separat lizenzierte Module; (b) Features oder Funktionen, die nur in einer separaten Produktstufe oder als separat berechnetes Add-on verfügbar sind, das nicht im Abonnement des Kunden enthalten ist; oder (c) professionelle Dienstleistungen oder Unterstützung bei der Implementierung im Zusammenhang mit der Einführung neuer Funktionen.

2. LIZENZBEDINGUNGEN. insightsoftware lizenziert Cloud-Software, On-Premises-Software und dauerhafte On-Premises-Software; die jeweiligen Bedingungen sind in Anhang 1 aufgeführt.

3. SUPPORT UND WARTUNG. Hat der Kunde Wartungs- oder Supportleistungen erworben oder umfasst die Lizenz des Kunden den Zugang zu Supportleistungen, so gilt die Support-Richtlinie.

4. LIZENZTYPEN; PRODUKTSPEZIFISCHE BEDINGUNGEN; NUTZERBESCHRÄNKUNGEN.

4.1 Lizenztypen und produktspezifische Bedingungen. insightsoftware lizenziert seine Software nach verschiedenen Modellen: benannter Nutzer, Unternehmen, Server, Standort, Niederlassung usw. (jeweils ein „Lizenzmodell“). Das Lizenzmodell für die Software ist in einem Kaufdokument oder in den produktspezifischen Bedingungen festgelegt. Sofern nichts anderes angegeben ist, handelt es sich um das Modell „Benannter Nutzer“, d. h. eine Lizenz, die an einen autorisierten Nutzer gebunden ist, der durch eindeutige Anmeldedaten identifiziert wird. Die Gesamtzahl der benannten Benutzer darf, die im jeweiligen Kaufdokument oder Online-Bestellformular angegebene Anzahl nicht überschreiten. Der Kunde kann eine Lizenz für einen benannten Benutzer auf eine andere Person übertragen, um personellen Veränderungen Rechnung zu tragen, einschließlich Beendigung des Arbeitsverhältnisses, Wechsel der Funktion oder längerer Beurlaubung, vorausgesetzt, dass: (i) die Zugangsdaten des bisherigen benannten Benutzers vor oder gleichzeitig mit der Aktivierung des ersetzenden benannten Benutzers deaktiviert werden; (ii) es ist nicht zulässig, dass zwei Personen dieselbe benannte Benutzerlizenz gleichzeitig oder abwechselnd nutzen; und (iii) die Lizenzübertragung wird nicht dazu genutzt, die im Bestellformular festgelegten Beschränkungen hinsichtlich der Anzahl der benannten Benutzerplätze zu umgehen. Der Kunde hat angemessene Aufzeichnungen über die Zuweisungen benannter Benutzer und Lizenzübertragungen zu führen und diese Aufzeichnungen insightsoftware auf Anfrage zur Verfügung zu stellen.

4.2 Nutzungsbeschränkungen. Vorbehaltlich etwaiger Mengenbeschränkungen dürfen nur autorisierte Nutzer die Software nutzen. Der Kunde haftet für seine autorisierten Nutzer. Für den Fall, dass der Kunde seinen verbundenen Unternehmen oder Dritten gestatten möchte, als autorisierte Benutzer zu fungieren, ist ihm dies gestattet, sofern das verbundene Unternehmen oder der Dritte: (i) schriftlichen Vertraulichkeitsverpflichtungen unterliegt, die im Wesentlichen den hierin festgelegten entsprechen, (ii) die Software ausschließlich für die internen Geschäftszwecke des Kunden gemäß den Bestimmungen dieser Vereinbarung nutzt und (iii) kein Wettbewerber von insightsoftware ist. Dem Kunden ist es jedoch nicht gestattet, seine Lizenzen zugunsten seiner verbundenen Unternehmen zu nutzen, weiterzugeben oder aufzuteilen, es sei denn, dies wurde von den Parteien ausdrücklich in

einer unterzeichneten schriftlichen Vereinbarung vereinbart. Der Kunde ist damit einverstanden, dass er für jeden Verstoß gegen diese Vereinbarung durch eines seiner verbundenen Unternehmen so haftet, als ob dieser Verstoß durch direkte Handlungen des Kunden verursacht worden wäre. Dem Kunden können zusätzliche Gebühren entstehen, wenn er die für bestimmte Software geltenden Systemgrenzen überschreitet.

4.3 Verbundene Unternehmen von insightsoftware. insightsoftware kann seine verbundenen Unternehmen beauftragen, bestimmte Verpflichtungen zu erfüllen und bestimmte Rechte im Rahmen dieser Vereinbarung auszuüben, einschließlich Rechnungsstellung, Zahlungsabwicklung, technischer Support, Hosting, Infrastruktur, Datenverarbeitung, Projektmanagement und Vertriebsunterstützung, und zwar nach Anweisung und im Ermessen von insightsoftware. Der Kunde und insightsoftware sind die einzigen Vertragsparteien dieser Vereinbarung. Handlungen von verbundenen Unternehmen von insightsoftware im Zusammenhang mit der Erfüllung dieser Vereinbarung durch insightsoftware begründen keinen Klagegrund gegen diese verbundenen Unternehmen, und kein verbundenes Unternehmen von insightsoftware außer dem Vertragspartner haftet gegenüber dem Kunden im Rahmen dieser Vereinbarung gesamtschuldnerisch. Etwaige Ansprüche des Kunden aus dieser Vereinbarung sind ausschließlich gegen das Unternehmen von insightsoftware geltend zu machen, dass diese Vereinbarung, ein entsprechendes Kaufdokument oder die Click-Wrap-Bedingungen unterzeichnet bzw. akzeptiert hat. Ungeachtet des Vorstehenden bleibt insightsoftware in vollem Umfang für die Einhaltung der Bestimmungen dieser Vereinbarung durch seine verbundenen Unternehmen verantwortlich. Soweit ein verbundenes Unternehmen Kundendaten verarbeitet, unterliegt diese Verarbeitung der geltenden Datenverarbeitungsvereinbarung.

4.4 Nutzungsbeschränkungen. Sofern nicht ausdrücklich im Rahmen dieser Vereinbarung gestattet oder durch geltendes Recht vorgeschrieben, ist es dem Kunden weder direkt noch indirekt gestattet: (a) die Software, die Dienste oder die Dokumentation an Dritte zu verkaufen, zu vermieten, zu verleasen, unterzulizenzieren, zu übertragen, abzutreten, zu vertreiben oder anderweitig Dritten zugänglich zu machen oder die Software im Rahmen eines Service-Bureau-Betriebs, eines Time-Sharing-Modells oder auf ähnlicher Basis zu betreiben; (b) die Software oder die Dokumentation zu modifizieren, anzupassen, zu übersetzen, davon abgeleitete Werke zu erstellen oder Eigentumsvermerke in oder auf der Software oder der Dokumentation zu entfernen oder unkenntlich zu machen, soweit solche Handlungen nicht nach zwingendem anwendbarem Recht zulässig sind; (c) die Software zu dekompilieren, zu disassemblieren, zurückzuentwickeln oder auf andere Weise zu versuchen, den Quellcode der Software abzuleiten, soweit dies nicht nach zwingendem anwendbarem Recht, insbesondere §§ 69d und 69e UrhG, zulässig ist; (d) Lizenzschlüssel, Zertifikate oder Zugangscodes über die von insightsoftware erteilte Genehmigung hinaus zu verbreiten oder zugänglich zu machen oder technische Kontrollen oder Kopierschutzmechanismen in der Software zu umgehen; (e) die Software oder die Dienste unter Verstoß gegen geltendes Recht, in einer Weise, die die Rechte Dritter verletzt, oder außerhalb der in der Dokumentation beschriebenen oder von insightsoftware schriftlich genehmigten Umgebungen oder Kombinationen zu nutzen; oder (f) sensible personenbezogene Daten über die Software oder die Dienste zu verarbeiten, es sei denn, dies ist ausdrücklich im Rahmen einer geltenden Datenverarbeitungsvereinbarung, eines Sicherheitsnachtrags oder eines Kaufdokuments genehmigt, wobei eine solche Verarbeitung ausschließlich diesen Nachträgen unterliegt. „Sensible personenbezogene Daten“ bezeichnet von Behörden ausgestellte Identifikationsnummern, Finanzkonto- oder Zahlungskartendaten, biometrische Daten, präzise Geolokalisierungsdaten sowie geschützte Gesundheitsdaten im Sinne des HIPAA. Der Kunde darf im Zusammenhang mit einem ITAR-regulierten Projekt keine ITAR-kontrollierten technischen Daten (22 C.F.R. § 120.10) an insightsoftware übermitteln, ohne zuvor alle derartigen kontrollierten Daten zu entfernen. Jeder Verstoß gegen diesen Abschnitt stellt eine unbefugte Nutzung der Software oder der Dienste dar.

5. AI-TECHNOLOGIE. Bestimmte Software enthält AI-Technologie. Sofern für die Software zutreffend, sind die AI-Bedingungen in Anhang 1 aufgeführt.

6. PROFESSIONELLE DIENSTLEISTUNGEN. Erhält der Kunde professionelle Dienstleistungen, sind die Bedingungen für professionelle Dienstleistungen in Anhang 1 aufgeführt.

7. LAUFZEIT UND KÜNDIGUNG.

7.1 Laufzeit. Diese Vereinbarung bleibt bis zum Ablauf oder zur Kündigung aller Lizenzen in Kraft. Die jeweilige Lizenz bleibt für die in einem Kaufdokument festgelegte Laufzeit (**„Erstlaufzeit**“) gültig und verlängert sich automatisch um jeweils weitere zwölf (12) Monate (jeweils eine „Verlängerungslaufzeit“), es sei denn, eine der Parteien teilt der anderen Partei die Nichtverlängerung mindestens sechzig (60) Tage vor Ablauf der jeweils aktuellen Laufzeit in Textform gemäß Ziffer 15.4 mit.

7.2 Kündigung. Unbeschadet sonstiger ihr zustehender Rechtsbehelfe kann jede Partei die Vereinbarung und alle hierin gewährten Lizenzen kündigen: (a) durch Mitteilung in Textform gemäß Ziffer 15.4 mindestens dreißig (30) Tagen vorher durch Mitteilung, wenn die andere Partei gegen eine der Bestimmungen oder Bedingungen der Vereinbarung in wesentlicher Weise verstößt und dieser Verstoß nicht innerhalb dieser Frist behoben wird, dies gilt auch für wesentliche, unbestrittene Zahlungsverpflichtungen; oder (b) wenn die andere Partei zahlungsunfähig wird, eine Abtretung zugunsten der Gläubiger vornimmt oder Gegenstand eines Insolvenzverfahrens oder eines ähnlichen Verfahrens ist. insightsoftware kann die Vereinbarung mit sofortiger Wirkung durch Mitteilung in Textform gemäß Ziffer 15.4 kündigen, wenn der Kunde gegen die Ziffern 15.1 oder 15.2 verstößt.

7.3 Wirkung der Kündigung. Bei einer Kündigung aufgrund eines Verstoßes des Kunden bleiben die gesetzlichen Schadensersatzansprüche von insightsoftware unberührt. Bei der Berechnung eines Schadens können insbesondere die für die verbleibende Laufzeit vereinbarten Gebühren berücksichtigt werden; ersparte Aufwendungen und sonstige aufgrund der vorzeitigen Vertragsbeendigung erlangte Vorteile sind anzurechnen. Dem Kunden bleibt der Nachweis vorbehalten, dass kein oder ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist. Bei einer Kündigung aus einem anderen Grund werden alle bis zum Wirksamwerden der Kündigung fälligen Gebühren sofort fällig. Bei Ablauf oder Kündigung erlöschen die Rechte des Kunden auf Zugriff auf oder Nutzung aller von der Kündigung betroffenen Software, Dienste, Leistungen und vertraulichen Informationen von insightsoftware („Materialien“) unverzüglich, soweit diese Rechte nicht aufgrund einer ausdrücklich dauerhaft eingeräumten Lizenz oder aus einem anderen Grund fortbestehen. Der Kunde hat die Nutzung der von der Beendigung betroffenen Materialien unverzüglich einzustellen und alle Kopien der Materialien zurückzugeben oder zu vernichten, soweit keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten entgegenstehen oder es sich um technisch nicht selektiv löschbare Sicherungskopien handelt. Solche Kopien dürfen nicht weiter genutzt werden und unterliegen weiterhin den Vertraulichkeitsverpflichtungen dieser Vereinbarung. Der Kunde hat insightsoftware eine von einem bevollmächtigten Vertreter unterzeichnete schriftliche Bescheinigung vorzulegen, die diese Rückgabe oder Vernichtung bestätigt. Jede fortgesetzte Nutzung der Materialien nach der Kündigung stellt eine unbefugte Nutzung dar, soweit hierfür kein fortbestehendes Nutzungsrecht besteht.

7.4 Überleben und Rechtsbehelfe. Alle Bestimmungen dieser Vereinbarung, die ihrer Natur nach auch nach der Kündigung fortbestehen sollen, bleiben auch nach der Kündigung bestehen. Die Kündigung dieser Vereinbarung oder einer im Rahmen dieser Vereinbarung gewährten Lizenz schränkt keine der Parteien darin ein, andere ihr zur Verfügung stehende Rechtsbehelfe, einschließlich Unterlassungsansprüche, geltend zu machen, und entbindet den Kunden auch nicht von seiner Verpflichtung, alle Gebühren zu zahlen, die gemäß dieser Vereinbarung angefallen sind oder anderweitig vom Kunden geschuldet werden.

8. ZAHLUNG.

8.1 Gebühren und Änderungen.

8.1.1 **Gebühren**. Gebühren für Käufe, die über ein Kaufdokument getätigt wurden, sind innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Rechnungsstellung fällig. Alle Zahlungen erfolgen ohne Aufrechnung, Abzug oder Einbehaltung in der in Rechnung gestellten Währung, es sei denn, die Gegenforderung ist unbestritten oder rechtskräftig festgestellt.

8.1.2 **Preisanpassung**. Sofern in einem Kaufdokument nichts anderes festgelegt ist, ist insightsoftware berechtigt, während der Laufzeit des Vertrages die Gebühren einmal jährlich anzupassen, soweit sich die für die Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen maßgeblichen Kosten, insbesondere Personal-, IT-Infrastruktur-, Hosting- oder Drittanbieterkosten, seit Vertragsschluss bzw. seit der letzten Preisanpassung verändert haben. Kostensteigerungen und Kostensenkungen nach denselben Maßstäben zu berücksichtigen. Die Preisanpassung darf insightsoftware teilt dem Kunden die Preisanpassung mindestens neunzig (90) Tage vor dem Zeitpunkt ihres Inkrafttretens in Textform gemäß Ziffer 15.4 mit. Übersteigt eine Preiserhöhung sieben Prozent (7 %) der unmittelbar zuvor geltenden Gebühren, ist der Kunde berechtigt, den betroffenen Vertrag bis zum Zeitpunkt des Inkrafttretens der Preiserhöhung in Textform gemäß Ziffer 15.4 mit Wirkung zu diesem Zeitpunkt außerordentlich zu kündigen.

8.1.3 **Verzugsgebühren**. Auf unbestrittene Gebühren, die nicht innerhalb von dreißig (30) Tagen beglichen werden, fallen Zinsen in Höhe von neun (9) Prozentpunkten über dem jeweils geltenden Basiszinssatz. Der Kunde hat insightsoftware alle angemessenen Inkassokosten, einschließlich Anwaltskosten, zu erstatten. insightsoftware behält sich das Recht vor, den Zugang des Kunden zur Software oder zu den Diensten bei unbestrittenen Beträgen, die mehr als dreißig (30) Tage überfällig sind, auszusetzen. Die Aussetzung entbindet den Kunden nicht von seinen Zahlungsverpflichtungen, und die Gebühren laufen während des Aussetzungszeitraums weiter.

8.2 Gebühren bei Click-Wrap-Abschlüssen. Gebühren bei Vertragsschluss über Click-Wrap sind zum Zeitpunkt des Kaufs oder, falls eine Rechnung ausgestellt wird, innerhalb von fünfzehn (15) Tagen nach Rechnungsdatum fällig. Click-Wrap-Abschlüsse werden über die beim Bezahlvorgang angegebene Zahlungsmethode abgerechnet. Mit dem Abschluss des Bezahlvorgangs ermächtigt der Kunde insightsoftware, die hinterlegte Zahlungsmethode vor Beginn jedes Verlängerungszeitraums mit allen Verlängerungsgebühren zu belasten. Der Kunde muss jederzeit eine gültige Zahlungsmethode hinterlegt haben. Wird eine Belastung abgelehnt oder läuft eine Zahlungsmethode ab, benachrichtigt insightsoftware den Kunden und kann die Belastung erneut versuchen. Gelingt es dem Kunden nicht, eine fehlgeschlagene Zahlung innerhalb von zehn (10) Tagen nach Fälligkeit zu beheben, kann insightsoftware den Zugriff auf die Software oder die Dienste aussetzen oder gemäß dieser Vereinbarung kündigen. Der Kunde verpflichtet sich, sich zur Klärung etwaiger Abrechnungsprobleme an insightsoftware zu wenden, bevor er bei seinem Zahlungsanbieter eine Rückbuchung einleitet.

8.3 Unkündbarkeit. Zahlungsverpflichtungen sind unkündbar, und gezahlte Gebühren sind nicht erstattungsfähig, sofern in dieser Vereinbarung, einem Kaufdokument oder gesetzlich nichts anderes festgelegt ist.

8.4 Streitigkeiten. Der Kunde muss insightsoftware etwaige Streitigkeiten bezüglich der Abrechnung innerhalb von dreißig (30) Tagen nach dem Kauf oder, falls eine Rechnung ausgestellt wurde, nach dem Rechnungsdatum in Textform gemäß Ziffer 15.4 unter Angabe der Gründe für die Streitigkeit schriftlich mitteilen. Die Parteien werden in gutem Glauben zusammenarbeiten, um Streitigkeiten umgehend beizulegen. Eine anhängige Streitigkeit entbindet den Kunden nicht von seiner Verpflichtung, alle unstreitigen Beträge bei Fälligkeit zu zahlen.

8.5 Verzögerungen seitens des Kunden. Die Zahlungsverpflichtungen des Kunden werden durch Verzögerungen nicht beeinträchtigt, die dadurch entstehen, dass der Kunde die erforderlichen Geräte, Einrichtungen, Systeme, Mitarbeiter oder sonstige Zusammenarbeit nicht bereitstellt, die für die Leistungserbringung durch insightsoftware in angemessener Weise erforderlich sind. Gebühren werden aufgrund

von Verzögerungen seitens des Kunden weder einbehalten, gekürzt noch erstattet. Jeglicher zusätzliche Arbeitsaufwand, der aufgrund von Verzögerungen seitens des Kunden erforderlich wird, wird zu den jeweils aktuellen Zeit- und Materialtarifen von insightsoftware in Rechnung gestellt.

8.6 Steuern. Alle Gebühren verstehen sich zuzüglich der geltenden Steuern. Der Kunde ist für alle Umsatz-, Nutzungs-, Verbrauchs-, Mehrwert- und ähnlichen Steuern verantwortlich, die sich aus Transaktionen im Rahmen dieser Vereinbarung ergeben, mit Ausnahme von Steuern, die auf dem Nettoeinkommen von insightsoftware basieren. Der Kunde hat eine gültige Steuerbefreiungsbescheinigung vorzulegen, wenn er eine Befreiung geltend macht. Der Kunde darf keine Zölle oder Steuern Dritter von Zahlungen an insightsoftware abziehen, es sei denn, dies ist nach geltendem Recht vorgeschrieben.

9. EIGENTUMSRECHTE; NUTZUNG VON KUNDENDATEN.

9.1 Eigentumsrechte von insightsoftware. Mit Ausnahme der in dieser Vereinbarung ausdrücklich gewährten Lizenzen, verbleiben alle Rechte, Titel und Ansprüche an: (a) Dienste, Materialien, Liefergegenstände, Software, Aktualisierungen, Upgrades und Dokumentation sowie deren Derivate, (b) jegliche Software, Anwendungen, Erfindungen oder sonstige Technologien, die von oder für insightsoftware im Zusammenhang mit der Erbringung der Dienstleistungen entwickelt werden, und (c) alle geistigen Eigentumsrechte in Bezug auf die vorgenannten Elemente, einschließlich sämtlicher im Rahmen dieser Vereinbarung bereitgestellter Rechte des geistigen Eigentums (zusammenfassend als **„insightsoftware** IP" bezeichnet), bei insightsoftware oder seinen Lizenzgebern, und die Vereinbarung gewährt dem Kunden keinerlei geistige Eigentumsrechte am insightsoftware IP. insightsoftware behält sich alle hierin nicht ausdrücklich gewährten Rechte vor.

9.2 Kundendaten. Alle Rechte, Titel und Anteile an den geschützten Informationen des Kunden, sei es in elektronischer Form oder in jeglicher anderen Form oder auf jeglichem Medium, die Eigentum des Kunden oder eines autorisierten Nutzers sind oder von diesen oder in deren Auftrag erstellt, hochgeladen oder übertragen und im Rahmen der Nutzung der Software gemäß den Bestimmungen dieser Vereinbarung in die Software eingegeben wurden („Kundendaten"), verbleiben beim Kunden, und die Vereinbarung gewährt insightsoftware keinerlei Rechte an geistigem Eigentum an den Kundendaten.

9.3 Kundenfeedback. Wenn der Kunde oder ein autorisierter Nutzer insightsoftware freiwillig Vorschläge, Kommentare oder Empfehlungen bezüglich der Software oder der Dienste („**Kundenfeedback**") übermittelt, gewährt der Kunde insightsoftware eine nicht ausschließliche, weltweite, gebührenfreie, dauerhafte und unwiderrufliche Lizenz zur uneingeschränkten Nutzung, Vervielfältigung, Änderung und Einbindung dieser Kundenfeedback in die Software oder die Dienste. insightsoftware ist nicht verpflichtet, auf Kundenfeedback zu reagieren, und die Übermittlung von Kundenfeedback begründet für insightsoftware keine Verpflichtung, den Kunden oder einen autorisierten Nutzer zu entschädigen oder als Urheber anzugeben. Kundenfeedback darf keine Kundendaten, vertraulichen Informationen des Kunden oder geschützte Methoden oder Prozesse des Kunden enthalten, und die Rechte von insightsoftware gemäß diesem Abschnitt erstrecken sich nicht auf solche ausgeschlossenen Materialien. Keine Bestimmung dieses Abschnitts ist so auszulegen, dass sie das Eigentumsrecht des Kunden an seinen vertraulichen Informationen oder Kundendaten einschränkt.

9.4 Nutzung von Marken und Logos. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass insightsoftware die Marken, Handelsnamen und Logos des Kunden in den Kundenlisten und in den Marketingmaterialien von insightsoftware verwenden darf. Der Kunde kann einer solchen Nutzung jederzeit durch Mitteilung an insightsoftware (in Textform gemäß Ziffer 15.4) widersprechen, und insightsoftware wird die Marken des Kunden innerhalb einer wirtschaftlich angemessenen Frist nach Erhalt einer solchen Mitteilung aus künftigen Marketingmaterialien entfernen.

9.5 Nutzung von Kundendaten.

9.5.1 Vorbehaltlich dieser Vereinbarung gewährt der Kunde insightsoftware und seinen verbundenen Unternehmen ein weltweites, beschränktes, nicht exklusives und nicht übertragbares Recht auf Zugriff, Nutzung, Vervielfältigung, Übertragung und Anzeige der Kundendaten, um: (a) die Software und die Dienste bereitzustellen, zu aktualisieren und/oder zu verbessern, soweit in Anhang 1 Ziffer 2 nichts Abweichendes geregelt ist; (b) Service- oder technische Probleme zu verhindern oder zu beheben und/oder die Software zu warten sowie die Nutzung der Software und der Dienste zu überwachen; und (c) die Rechte der Parteien aus dieser Vereinbarung durchzusetzen. Soweit Kundendaten personenbezogene Daten enthalten, richtet sich deren Verarbeitung ausschließlich nach den Bestimmungen der Datenverarbeitungsvereinbarung.

9.5.2 Soweit in Anhang 1 Ziffer 2 nichts Abweichendes geregelt ist, insightsoftware ist berechtigt, Kundendaten gemäß geltendem Recht und, soweit personenbezogene Daten betroffen sind, nach Maßgabe der geltenden Datenverarbeitungsvereinbarung, zu anonymisieren und diese anonymisierten Daten mit Daten anderer Kunden und Dritter zu aggregieren („**aggregierte Daten**"). Aggregierte Daten lassen keine Rückschlüsse auf den Kunden oder eine bestimmte Person zu und enthalten keine vertraulichen Informationen des Kunden. insightsoftware behält alle Rechte, Titel und Ansprüche an den aggregierten Daten und darf diese für jeden legitimen geschäftlichen Zweck nutzen, einschließlich Produktentwicklung, Systemanalysen, Benchmarking und der Verbesserung der Software und der Dienste.

10. VERTRAULICHKEIT.

10.1 Definition. „**Vertrauliche Informationen**" bezeichnet alle Informationen oder Materialien, die von einer Partei (**„offenlegenden Partei"**) gegenüber der anderen (**„Empfänger"**) in beliebiger Form offengelegt werden und die als vertraulich gekennzeichnet sind oder angesichts der Art der Informationen und der Umstände der Offenlegung vernünftigerweise als vertraulich angesehen werden können. Vertrauliche Informationen umfassen unter anderem Geschäftspläne, Marketingpläne, Kundeninformationen, Technologien, Personalangelegenheiten, Produktentwürfe und -pläne sowie Finanzinformationen und im Falle des Kunden Kundendaten. Zu den Vertraulichen Informationen von insightsoftware gehören unter anderem die Software, die Dienstleistungen, die Dokumentation, das geistige Eigentum von insightsoftware, Kaufdokumente und Preisangaben. Von den Vertraulichen Informationen ausgenommen sind Informationen, die: (i) dem Empfänger bereits vor der Offenlegung bekannt waren; (ii) ohne Verschulden des Empfängers öffentlich bekannt werden; (iii) vom Empfänger unabhängig und ohne Bezugnahme auf die Vertraulichen Informationen der offenlegenden Partei entwickelt wurden; oder (iv) von einem Dritten ohne jegliche Geheimhaltungspflicht erhalten wurden.

10.2 Geheimhaltungspflicht.

(a) Nutzung und Weitergabe. Der Empfänger darf Vertrauliche Informationen nach dem Need-to-know-Prinzip an seine Mitarbeiter, verbundenen Unternehmen, Auftragnehmer und Dienstleister weitergeben, die schriftlich an Vertraulichkeitsverpflichtungen gebunden sind, die mindestens ebenso streng sind wie die dieser Vereinbarung. Der Empfänger darf Vertrauliche Informationen ohne die vorherige in Textform Zustimmung der offenlegenden Partei nicht anderweitig nutzen oder offenlegen, es sei denn, dies ist zur Erbringung oder Inanspruchnahme der Dienstleistungen erforderlich. Der Empfänger hat vertrauliche Informationen mit mindestens derselben Sorgfalt zu schützen, die er für seine eigenen vertraulichen Informationen ähnlicher Art walten lässt, jedoch nicht weniger als mit angemessener Sorgfalt.

(b) Gesetzlich erforderliche Offenlegung. Sollte der Empfänger aufgrund von Gesetzen, Vorschriften oder gerichtlichen Anordnungen zur Offenlegung vertraulicher Informationen verpflichtet sein, hat er die offenlegende Partei unverzüglich im Voraus zu benachrichtigen, sofern dies nicht gesetzlich untersagt ist,

und darf nur den Teil der **V**ertraulichen Informationen offenlegen, der nach Ansicht des Rechtsbeistands der des Empfängers zur Erfüllung dieser rechtlichen Verpflichtung erforderlich ist, wobei er sich in angemessener Weise darum bemühen muss, sicherzustellen, dass die so offengelegten **V**ertraulichen Informationen von der empfangenden Behörde oder Stelle vertraulich behandelt werden.

10.3 Unterlassungsansprüche. Die gesetzlichen Ansprüche und Rechtsbehelfe der Parteien, insbesondere Unterlassungsansprüche, bleiben unberührt.

11. DATENSICHERHEIT UND DATENSCHUTZ.

11.1 Standort der Dienstleistung und Datenspeicherung. insightsoftware stellt seine Software und/oder Dienste einschließlich der Verarbeitung und Speicherung der Daten entweder direkt oder indirekt über seine Unterauftragnehmer gemäß dieser Vereinbarung bereit, deren Standorte und Identitäten in der unterhttps://www.insightsoftware.com/legal/contracts/subprocessors/ verfügbaren „Liste der Unterauftragsverarbeiter“ aufgeführt sind (zusammenfassend „Standorte“).

11.2 Datensicherheit und Datenschutz. insightsoftware wird angemessene Anstrengungen unternehmen – mindestens jedoch in dem Umfang, in dem insightsoftware seine eigenen Daten von vergleichbarer Bedeutung schützt –, um die Sicherheit der in den Systemen von insightsoftware gespeicherten Kundendaten zu gewährleisten, und dabei die im insightsoftware-Sicherheitsnachtrag unterhttps://www.insightsoftware.com/legal/contracts/info-security-addendum/ („der Sicherheitsnachtrag“) beschriebenen Datensicherheitsverfahren und -tools gemäß den dortigen Bestimmungen anwenden. insightsoftware verarbeitet personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden gemäß den Bestimmungen des insightsoftware-Datenverarbeitungsnachtrags, der unterhttps://www.insightsoftware.com/legal/contracts/data-processing-addendum/ verfügbar ist und hiermit durch Verweis Bestandteil dieser Vereinbarung wird.

12. GEWÄHRLEISTUNGEN.

12.1 Allgemeine Gewährleistungen. Jede Partei gewährleistet, dass sie befugt ist, die Vereinbarung abzuschließen, und dass sie im Zusammenhang mit ihrer Vertragserfüllung alle geltenden lokalen, bundesstaatlichen, nationalen, behördlichen und/oder ausländischen Gesetze, Verträge, Vorschriften und/oder Anordnungen einhält, die für eine Partei und/oder die Bereitstellung und/oder Nutzung der Software und/oder der Dienste gelten.

12.2 Gewährleistung für Software und Dienstleistungen.

12.2.1 Für die Beschaffenheit der Software und Dienstleistungen sind die in dieser Vereinbarung, dem jeweiligen Kaufdokument und der Dokumentation ausdrücklich vereinbarten Eigenschaften und Funktionen maßgeblich. Eine darüberhinausgehende Beschaffenheit schuldet insightsoftware nicht, sofern sie nicht ausdrücklich vereinbart wurde.

12.2.2 Bei Mängeln wird insightsoftware innerhalb angemessener Frist nach eigener Wahl den Mangel beseitigen, eine mangelfreie Version bereitstellen oder die betroffene Leistung erneut erbringen, soweit dies nach Art der jeweiligen Leistung möglich und angemessen ist. Schlägt die Nacherfüllung fehl, stehen dem Kunden die gesetzlichen Rechte zu, soweit in dieser Vereinbarung nichts Abweichendes wirksam vereinbart ist.

12.2.3 Voraussetzung für die Nacherfüllung ist, dass der Kunde den Mangel hinreichend beschreibt und insightsoftware die zur Prüfung und Behebung des Mangels erforderliche Mitwirkung, Informationen und Zugänge gewährt.

12.2.4 Ein Mangel liegt nicht vor, soweit die Beeinträchtigung auf (i) einer nicht vertragsgemäßen oder nicht autorisierten Nutzung, (ii) Änderungen durch den Kunden oder Dritte, (iii) der Nutzung mit nicht von insightsoftware bereitgestellten oder freigegebenen Systemen, Produkten oder Umgebungen oder (iv) sonstigen Umständen aus dem Verantwortungsbereich des Kunden beruht.

12.2.5 Zusätzliche oder abweichende Gewährleistungsregelungen für bestimmte Software oder Dienstleistungen ergeben sich aus den jeweils anwendbaren Softwarelizenz- und Serviceleistungsbestimmungen.

13. ENTSCHÄDIGUNG.

13.1 Freistellungspflicht des Kunden. Der Kunde stellt insightsoftware und seine verbundenen Unternehmen, Organmitglieder und Mitarbeiter von sämtlichen Ansprüchen Dritter frei, die aus (i) einer unbefugten Nutzung der Software oder Dienstleistungen durch den Kunden oder (ii) den Kundendaten resultieren, soweit diese Ansprüche vom Kunden zu vertreten sind. Die Freistellung umfasst auch die angemessenen Kosten der Rechtsverteidigung. Die Freistellungsverpflichtung gilt nur, wenn insightsoftware den Kunden unverzüglich in Textform gemäß Ziffer 15.4 über den Anspruch informiert, ihm in angemessenem Umfang die Führung der Rechtsverteidigung und Vergleichsverhandlungen überlässt und ihn hierbei angemessen unterstützt. Ein Vergleich, der eine Zahlung, sonstige Leistungspflicht oder ein Anerkenntnis von insightsoftware vorsieht, bedarf der vorherigen Zustimmung von insightsoftware in Textform.

13.2 Freistellungspflicht von insightsoftware. Vorbehaltlich der in dieser Ziffer 13.2 festgelegten Bedingungen und Konditionen wird insightsoftware auf eigene Kosten den Kunden und seine Verbundenen Unternehmen, Führungskräfte, Direktoren, Gesellschafter und Mitarbeiter (zusammenfassend „**Kunden-Freistellungsberechtigte**“) gegen alle Ansprüche verteidigen, die sich aus der Behauptung ergeben, dass die dem Kunden im Rahmen dieser Vereinbarung bereitgestellte Software oder die erbrachten Dienstleistungen („**betreffende Leistungen**“) bei Nutzung gemäß der Dokumentation und in Übereinstimmung mit dieser Vereinbarung Patente, Urheberrechte, Marken oder Geschäftsgeheimnisse Dritter verletzt oder Geschäftsgeheimnisse dieses Dritten missbraucht; und insightsoftware hat die Kunden-Freistellungsberechtigten von jeglichen Verlusten freizustellen, soweit diese Ansprüche auf der Nutzung der betreffenden Leistung beruhen. Die vorstehenden Freistellungsverpflichtungen gelten nur, wenn alle folgenden Bedingungen erfüllt, sind: Der Kunde (i) unterrichtet insightsoftware unverzüglich in Textform gemäß Ziffer 15.4 über einen solchen Anspruch, (ii) räumt insightsoftware in angemessenem Umfang die Kontrolle über die Abwehr oder den Vergleich eines solchen Anspruchs ein und (iii) arbeitet auf Kosten von insightsoftware in angemessener Weise mit insightsoftware bei der Abwehr oder dem Vergleich des Anspruchs zusammen.

Der Kunde kann (auf eigene Kosten) durch einen für insightsoftware zumutbaren Rechtsbeistand vertreten werden (vorbehaltlich 13.2(ii)).

Ein Vergleich über einen Anspruch darf keine finanzielle Verpflichtung oder Verpflichtung zur Erfüllung einer bestimmten Leistung seitens des Kunden sowie kein Haftungszugeständnis durch den Kunden beinhalten.

insightsoftware kann nach eigenem Ermessen und auf eigene Kosten (A) die betroffenen Leistungen durch kompatible, nicht rechtsverletzende Funktionalität ersetzen, (B) die betroffenen Leistungen so ändern, dass sie nicht mehr rechtsverletzend sind, (C) das Recht für den Kunden erwirken, die betroffenen Leistungen weiterhin zu nutzen, oder (D) falls die vorgenannten Optionen nicht in angemessener Weise verfügbar sind, die Nutzung der betroffenen Leistung zu beenden und bei laufzeitabhängig vergüteten Leistungen die im Voraus gezahlten Gebühren für den Zeitraum nach der Beendigung sowie bei einer einmalig vergüteten dauerhaften Lizenz einen angemessenen

Teil der gezahlten Lizenzgebühr unter Berücksichtigung der bisherigen Nutzungsdauer zu erstatten. insightsoftware trifft keine Freistellungspflicht, sofern ein Anspruch auf einer unbefugten Nutzung beruht.

14. HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG.

14.1 Auf Schadensersatz haftet insightsoftware – gleich aus welchem Rechtsgrund – im Rahmen der Verschuldenshaftung bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit. Bei einfacher Fahrlässigkeit haftet insightsoftware, vorbehaltlich gesetzlicher Haftungsbeschränkungen, nur

(a) für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit und

(b) für Schäden aus der Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung dieser Vereinbarung überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut und vertrauen darf; in diesem Fall ist die Haftung von insightsoftware auf den vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schaden und insgesamt auf die Gebühren begrenzt, die der Kunde in den zwölf (12) Monaten vor Eintritt des haftungsbegründenden Ereignisses für die von dem Schaden betroffene Software oder Dienstleistung gezahlt hat oder zu zahlen verpflichtet war. Besteht der betreffende Vertrag zu diesem Zeitpunkt noch keine zwölf (12) Monate, ist der für die ersten zwölf (12) Monate vereinbarte Gebührenbetrag maßgeblich. Die vorstehende Haftungshöchstgrenze gilt für sämtliche Schadensersatzansprüche des Kunden innerhalb eines Vertragsjahres insgesamt. Bei einmalig vergüteten Leistungen ist die für die betroffene Leistung vereinbarte Vergütung maßgeblich.

14.2 Soweit die Datensicherung nach dieser Vereinbarung in den Verantwortungsbereich des Kunden fällt, haftet insightsoftware bei Verlust von Daten nur für den Aufwand, der bei ordnungsgemäßer und regelmäßiger Datensicherung durch den Kunden für die Wiederherstellung der Daten erforderlich gewesen wäre.

14.3 Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten entsprechend zugunsten der Verbundenen Unternehmen, gesetzlichen Vertreter, Mitarbeiter, Erfüllungsgehilfen und Unterauftragnehmer von insightsoftware. Sie gelten nicht, soweit insightsoftware (oder die oben benannten Personen jeweils bezogen auf ihre Haftung) einen Mangel arglistig verschwiegen oder eine Garantie für die Beschaffenheit einer Leistung übernommen hat, sowie für Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz.

14.4 Soweit nicht in dieser Vereinbarung anderweitig vereinbart, verjähren Ansprüche des Kunden wegen Sach- und Rechtsmängeln innerhalb von zwölf (12) Monaten ab dem gesetzlich vorgesehenen Beginn der Verjährungsfrist. Die vorstehende Verkürzung gilt nicht bei arglistig verschwiegenen Mängeln oder soweit insightsoftware eine Garantie übernommen hat. Für Schadensersatzansprüche gelten die gesetzlichen Verjährungsfristen.

14.5 Soweit gesetzlich zulässig, haftet insightsoftware nicht für mittelbare oder indirekte Schäden, Folgeschäden, entgangenen Gewinn, entgangene Umsätze, entgangene Geschäftsmöglichkeiten oder erwartete Einsparungen. Diese Haftungsbeschränkung gilt nur, soweit die Haftung nicht bereits nach den vorstehenden Bestimmungen unbeschränkt ist.

14.6 Die verschuldensunabhängige Haftung von insightsoftware auf Schadensersatz nach § 536a Abs. 1, 1. Alternative BGB wegen Mängeln, die bereits bei Vertragsschluss vorhanden sind, ist ausgeschlossen. Die Freistellungsverpflichtungen von insightsoftware gemäß Ziffer 13.2 bleiben von den Haftungsbeschränkungen dieser Ziffer 14 unberührt.

15. ALLGEMEINES.

15.1 Einhaltung von Exportvorschriften. Jede Partei hat bei der Verbreitung der Software oder der Gewährung des Zugriffs darauf alle auf sie und die jeweilige Transaktion anwendbaren geltenden Gesetze, Vorschriften und

Anordnungen in Bezug auf Export, Import, Reexport und Transfer einzuhalten, einschließlich der Gesetze, Vorschriften, Statuten und Anordnungen zu Wirtschafts- und Handelssanktionen in den Vereinigten Staaten und anderer Regierungen, insbesondere der vom Office of Foreign Assets Control („OFAC“) des US-Finanzministeriums („OFAC“) verhängten Wirtschafts- und Finanzsanktionen, des US-Handelsministeriums, des Bureau of Industry and Security („BIS“), der Europäischen Union und aller relevanten Mitgliedstaaten der Europäischen Union sowie des HM Treasury des Vereinigten Königreichs; ferner hat sie alle geltenden, jeweils aktuellen Export-, Import-, Reexport- und Transferkontrollen einzuhalten, die von Zeit zu Zeit geändert werden können (zusammenfassend „Exportgesetze“). Der Kunde darf die Software oder die Dienstleistungen sowie damit verbundene Informationen, Datenträger oder Produkte weder direkt noch indirekt unter Verstoß gegen geltende Gesetze und Vorschriften exportieren, reexportieren, importieren, umladen oder übertragen; ebenso wenig darf er Dritten gestatten, unter Verstoß gegen Gesetze oder Vorschriften auf die Software zuzugreifen oder diese zu nutzen, die Software zu exportieren oder sie auf andere Weise aus dem Herkunftsland zu entfernen, es sei denn, dies erfolgt in Übereinstimmung mit allen geltenden Gesetzen und Vorschriften.

15.1.1 Verschlüsselungskontrollen. Soweit Software-Verschlüsselungsfunktionen enthält oder integriert, erkennt der Kunde an, dass diese Software den US-amerikanischen Exportkontrollen für Verschlüsselungstechnologie gemäß den EAR, einschließlich ECCN 5D002 oder 5E002, unterliegen kann, und der Kunde verpflichtet sich, vor jeglichem Export, Reexport oder jeder Übertragung dieser Software oder der damit verbundenen Technologie alle geltenden Lizenz-, Melde- und Endnutzer-Zertifizierungsanforderungen einzuhalten.

15.1.2 Export. Der Kunde erkennt an, dass der Zugriff auf die Software durch ausländische Staatsangehörige, sei es innerhalb oder außerhalb der Vereinigten Staaten, einen „Deemed Export“ oder „Deemed Reexport“ gemäß den geltenden Exportgesetzen darstellen kann, und der Kunde ist allein dafür verantwortlich, vor der Gewährung eines solchen Zugriffs alle geltenden Lizenzanforderungen zu ermitteln und einzuhalten.

15.1.3 ITAR-Querverweis. Die in dieser Ziffer 15.1 genannten Verpflichtungen zur Einhaltung der Exportvorschriften gelten unabhängig von und zusätzlich zu den Beschränkungen für ITAR-kontrollierte technische Daten. Der Kunde ist dafür verantwortlich, beide Bestimmungen, soweit anwendbar, einzuhalten.

15.1.4 Endnutzer der US-Regierung. Erwirbt der Kunde die Software oder Dienstleistungen im Auftrag der US-Regierung oder als Hauptauftragnehmer oder Unterauftragnehmer derselben, beschränken sich die Rechte der Regierung an der Software, den Dienstleistungen und der Dokumentation ausschließlich auf die in dieser Vereinbarung festgelegten Rechte, im Einklang mit FAR 12.212 und, bei Beschaffungen des Verteidigungsministeriums, DFARS 227.7202-3. Keine Bestimmung dieser Vereinbarung ist so auszulegen, dass der US-Regierung Rechte gewährt werden, die über die hierin ausdrücklich festgelegten Rechte hinausgehen.

15.2 Erklärungen zur Exportkontrolle. Der Kunde gewährleistet und versichert, dass: (i) der Kunde kein Staatsbürger, Staatsangehöriger oder dauerhaft ansässiger Einwohner eines sanktionierten Landes (wie hierin definiert) ist, nicht in einem solchen Land gegründet oder zur Ausübung einer Geschäftstätigkeit organisiert wurde, nicht unter der Kontrolle der Regierungen eines sanktionierten Landes steht und keine sanktionierte Partei (wie hierin definiert) ist und keine Transaktionen oder Geschäfte mit einer sanktionierten Partei oder in bzw. mit einem sanktionierten Land tätigen wird. Eine „sanktionierte Partei“ bezeichnet (a) jede natürliche oder juristische Person, die auf einer geltenden Sanktions- oder exportbezogenen Liste gesperrter Parteien aufgeführt ist, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die „Specially Designated Nationals and Blocked Persons List“ des OFAC, die „Consolidated List“ der EU sowie in jedem Fall jede Liste sanktionierter oder nicht berechtigter Parteien, die von

einer anderen zuständigen Regierung geführt wird, in ihrer jeweils gültigen Fassung; oder (b) jede juristische Person, die insgesamt zu fünfzig Prozent (50 %) oder mehr direkt oder indirekt im Besitz einer oder mehrerer der in Absatz (a) beschriebenen Personen steht oder anderweitig von diesen kontrolliert wird. Ein „sanktioniertes Land“ ist jedes Land oder jede Region, das bzw. die umfassenden Sanktionen unterliegt, die vom US-Finanzministerium, dem Office of Foreign Assets Control („OFAC“), oder von einer anderen zuständigen Regierung verhängt wurden und für das bzw. die ein Embargo für Waren gilt; (ii) der Kunde ist nach US-amerikanischem Recht und jedem anderen anwendbaren Recht berechtigt, Exporte der Software zu erhalten; (iii) Der Kunde wird die Software, die damit verbundene Technologie und die Dienste sowie alle anderen von insightsoftware bereitgestellten Gegenstände weder direkt noch indirekt verkaufen, exportieren, reexportieren, übertragen, nutzen oder deren Nutzung ermöglichen: (a) an oder zur Endnutzung in oder durch ein sanktioniertes Land oder an Staatsangehörige, Bürger oder Personen mit ständigem Wohnsitz in solchen sanktionierten Ländern; (b) an oder zur Endnutzung durch Personen oder Organisationen, die von einer US-Regierungsbehörde oder einer Regierungsbehörde eines anderen anwendbaren Landes als nicht zum Erhalt von Exporten berechtigt eingestuft wurden, einschließlich, aber nicht beschränkt auf sanktionierte Parteien; und (c) an oder zur Endnutzung, die durch geltende Export- oder Sanktionsgesetze und -vorschriften verboten ist, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Aktivitäten im Zusammenhang mit der Verbreitung chemischer, biologischer oder nuklearer Waffen, Massenvernichtungswaffen oder der Raketen, die solche Waffen transportieren können, sowie der damit verbundenen Technologie.

15.3 Höhere Gewalt. Jede Verzögerung bei der Erfüllung (mit Ausnahme der Zahlung fälliger Beträge), die durch Umstände verursacht wird, die außerhalb der zumutbaren Kontrolle der erbringenden Partei liegen, stellt keinen Verstoß gegen diese Vereinbarung dar. Die Frist für die Erfüllung verlängert sich um einen Zeitraum, der der Dauer der Umstände entspricht, die die Erfüllung verhindern.

15.4 Mitteilungen. Alle Mitteilungen, Aufforderungen, Zustimmungen und sonstigen Mitteilungen, die gemäß dieser Vereinbarung erforderlich oder zulässig sind, bedürfen der Textform. Die Textform ist insbesondere durch Übermittlung per E-Mail gewahrt. Mitteilungen sind an jede Partei an die im jeweiligen Kaufdokument angegebene oder zum Zeitpunkt des Check-outs bereitgestellte Kontaktperson oder E-Mail-Adresse oder an eine andere in Textform mitgeteilte Adresse zu richten.

15.5 Anwendbares Recht und Gerichtsstand. Diese Vereinbarung unterliegt dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG). Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit dieser Vereinbarung ist, soweit gesetzlich zulässig, Frankfurt am Main.

15.6 Abtretung. Diese Vereinbarung ist vom Kunden ohne die vorherige Zustimmung von insightsoftware in Textform, die nicht unbillig verweigert werden darf, nicht abtretbar, übertragbar oder unterlizenzierbar. insightsoftware ist berechtigt, seine Rechte und Pflichten aus der Vereinbarung ohne Zustimmung zu übertragen und abzutreten, sofern hierdurch die Rechte des Kunden aus dieser Vereinbarung nicht wesentlich beeinträchtigt werden. insightsoftware wird den Kunden über eine solche Übertragung unverzüglich in Textform gemäß Ziffer 15.4 informieren. Eine gegen diese Bestimmung verstoßende Abtretung, Übertragung oder Unterlizenzierung ist soweit gesetzlich zulässig unwirksam.

15.7 Änderung. insightsoftware kann diese Vereinbarung von Zeit zu Zeit ändern. Änderungen treten wie folgt in Kraft:

15.7.1 Die folgenden Änderungen treten mit ihrer Veröffentlichung unter der entsprechenden URL oder mit Mitteilung in Textform gemäß Ziffer 15.4 an den Kunden in Kraft, je nachdem, was zuerst eintritt: (i) Aktualisierungen, die zur Einhaltung geltender Gesetze oder behördlicher Anforderungen erforderlich sind; und (ii) Aktualisierungen von Dokumenten, auf die per Hyperlink verwiesen wird, die die Rechte des Kunden

oder die Pflichten von insightsoftware aus dieser Vereinbarung nicht wesentlich einschränken oder erweitern.

15.7.2 insightsoftware ist berechtigt, diese Vereinbarung mit Wirkung für die Zukunft zu ändern, soweit die Änderung aufgrund technischer Entwicklungen, Änderungen der angebotenen Software oder Dienstleistungen, Änderungen der einschlägigen rechtlichen oder regulatorischen Rahmenbedingungen oder zur Schließung nach Vertragsschluss entstandener Regelungslücken erforderlich ist und die Änderung das vertragliche Äquivalenzverhältnis nicht wesentlich zulasten des Kunden verschiebt. Wesentliche Leistungspflichten des Kunden, insbesondere die vereinbarten Gebühren, sowie wesentliche Leistungspflichten von insightsoftware dürfen auf dieser Grundlage nicht geändert werden. insightsoftware wird den Kunden über die Änderung mindestens dreißig (30) Tage vor ihrem Inkrafttreten in Textform informieren.

15.7.3 Ungeachtet des Vorstehenden kann jede Änderung in ein neues oder verlängertes Kaufdokument oder einen Click-Wrap-Abschluss aufgenommen und mit dessen Datum wirksam werden, sofern die geänderten Bedingungen im Zusammenhang mit dieser Transaktion dem Kunden vorgelegt und von diesem akzeptiert werden.

15.8 Sonstiges.

15.8.1 Sollte sich eine Bestimmung der Vereinbarung als nicht durchsetzbar oder ungültig erweisen, wird sie auf das erforderliche Mindestmaß beschränkt oder gestrichen, sodass der Rest der Vereinbarung in vollem Umfang in Kraft bleibt.

15.8.2 Diese Vereinbarung bildet zusammen mit allen unterzeichneten Kaufdokumenten oder Click-Wrap-Bedingungen die gesamte Vereinbarung zwischen den Parteien bezüglich der Software und/oder der Dienstleistungen und ersetzt alle früheren und gleichzeitigen Vereinbarungen, Angebote oder Zusicherungen, unabhängig davon, ob diese schriftlich oder mündlich erfolgt sind. Keine während der Verhandlungen gemachte Erklärung oder Zusicherung, die nicht ausdrücklich in dieser Vereinbarung festgelegt ist, ist für eine der Parteien bindend oder begründet einen Rechtsanspruch.

15.8.3 Durch diese Vereinbarung entsteht kein Vertretungsverhältnis, keine Personengesellschaft, kein Joint Venture und kein Arbeitsverhältnis, und der Kunde ist in keiner Weise befugt, insightsoftware zu verpflichten.

15.8.4 Keine Bestellung, keine Eingabe über das Lieferantenportal und kein anderes vom Kunden ausgestelltes Dokument darf die Bestimmungen dieser Vereinbarung ändern oder ergänzen; derartige Bestimmungen werden hiermit abgelehnt. Das Versäumnis einer der Parteien, eine Bestimmung dieser Vereinbarung durchzusetzen, stellt keinen Verzicht auf diese oder eine andere Bestimmung dar. Ein Verzicht ist nur wirksam, wenn er in Textform von einem bevollmächtigten Vertreter der verzichtenden Partei erklärt wird. Individuell ausgehandelte Vereinbarungen bleiben unberührt.

15.8.5 Soweit diese Vereinbarung eine schriftliche Mitteilung, Erklärung, Zustimmung, Anzeige, Dokumentation oder sonstige schriftliche Kommunikation verlangt, genügt hierfür die Textform gemäß Ziffer 15.4, sofern nicht ausdrücklich eine strengere Form vorgeschrieben ist.

ANHANG 1

SOFTWARE-LIZENZBEDINGUNGEN, AI-BEDINGUNGEN, BEDINGUNGEN FÜR PROFESSIONELLE DIENSTLEISTUNGEN

SOFTWARE-LIZENZBEDINGUNGEN

1.1 Cloud-Software.

1.1.1 insightsoftware gewährt dem Kunden ein beschränktes, befristetes, weltweites, nicht exklusives, nicht unterlizenzierbares und nicht übertragbares Recht auf Zugriff und Nutzung der Cloud-Software ausschließlich für die internen Geschäftszwecke des Kunden und ausschließlich zur Ausführung der in der Dokumentation beschriebenen Funktionen. Alle im Rahmen dieses Abschnitts gewährten Rechte erlöschen sofort mit Ablauf oder Kündigung der jeweiligen Abonnementlaufzeit.

1.1.2 insightsoftware wird wirtschaftlich angemessene Anstrengungen unternehmen, um die in der Support-Richtlinie beschriebenen Verfügbarkeitsziele zu erreichen.

1.1.3 insightsoftware gewährleistet, dass die Cloud-Software im Wesentlichen in Übereinstimmung mit der Dokumentation funktioniert. Bei Mängeln gelten die Gewährleistungsregelungen gemäß Ziffer 12.2 dieser Vereinbarung. Soweit die Cloud-Software während der Laufzeit nicht vertragsgemäß bereitgestellt werden kann und die Nacherfüllung fehlschlägt, bleiben die gesetzlichen Rechte des Kunden, soweit in dieser Vereinbarung nicht wirksam abweichend geregelt, unberührt.

1.1.4 insightsoftware kann während der Laufzeit des Abonnements von Zeit zu Zeit Upgrades der Cloud-Software ohne zusätzliche Kosten bereitstellen, sofern dadurch die vereinbarte Funktionalität der Cloud-Software nicht wesentlich beeinträchtigt wird. Unwesentliche Beeinträchtigungen bleiben außer Betracht.

1.2 On-Premises-Software.

1.2.1 insightsoftware gewährt dem Kunden eine beschränkte, befristete, weltweite, nicht ausschließliche, nicht unterlizenzierbare und nicht übertragbare Lizenz zur Installation und Nutzung der On-Premises-Software ausschließlich für die internen Geschäftszwecke des Kunden und ausschließlich zur Ausführung der in der Dokumentation beschriebenen Funktionen. Alle im Rahmen dieses Abschnitts gewährten Rechte erlöschen sofort mit Ablauf oder Beendigung der jeweiligen Lizenzlaufzeit.

1.2.2 Der Kunde ist für die Installation und den Betrieb der On-Premises Software verantwortlich; Unterstützung bei der Installation kann, soweit der Kunde Anspruch auf technischen Support hat, im Rahmen des standardmäßigen standardmäßigen technischen Support von insightsoftware bereitgestellt werden. Der Kunde darf die On-Premises-Software auf jeder Hardware, jedem Betriebssystem oder in jeder Infrastrukturumgebung (einschließlich physischer Geräte, virtueller Maschinen, containerisierter Umgebungen sowie Remote-Desktop- oder gehosteter Infrastruktur) installieren und betreiben, die die in der Dokumentation genannten Mindestvoraussetzungen erfüllt. Jede Lizenz für einen autorisierten Nutzer erlaubt die Installation auf bis zu zwei (2) Geräten, vorausgesetzt, die On-Premises-Software wird nicht gleichzeitig auf mehr als einem Gerät pro autorisierte Nutzer genutzt. Der Kunde ist dafür verantwortlich, ausreichende Zugriffskontrollen aufrechtzuerhalten, um sicherzustellen, dass die Nutzung die Anzahl der lizenzierten Nutzer nicht überschreitet oder anderweitig gegen die hierin enthaltenen Lizenzbeschränkungen verstößt.

1.2.3 insightsoftware liefert die On-Premises-Software per elektronischem Download oder auf andere festgelegte Weise, und die Lieferung gilt als abgeschlossen, sobald die Software zum Download

bereitgestellt und die Zugangsdaten übermittelt wurden. insightsoftware stellt alle für die Aktivierung erforderlichen Lizenzschlüssel zur Verfügung. Der Kunde erkennt an, dass die On-Premises-Software technische Kontrollmechanismen (einschließlich Timeout- oder Zählermechanismen) enthalten kann, die dazu dienen, den lizenzierten Umfang durchzusetzen.

1.2.4 Der Kunde darf eine angemessene Anzahl von Kopien der On-Premises-Software ausschließlich zu Archivierungs- und Notfallwiederherstellungszwecken anfertigen. Alle Kopien unterliegen denselben Beschränkungen wie das Original und müssen alle Eigentumsvermerke enthalten.

1.2.5 insightsoftware gewährleistet, dass die On-Premises-Software im Wesentlichen in Übereinstimmung mit der Dokumentation funktioniert. Im Übrigen gelten die Gewährleistungsregelungen gemäß Ziffer 12.2 dieser Vereinbarung.

1.3 Dauerhafte Software ausschließlich für Bestandskunden.

1.3.1 insightsoftware gewährt dem Kunden eine dauerhafte, unwiderrufliche (sofern in Ziffer 7 dieser Vereinbarung oder in einem Kaufdokument nichts anderes vorgesehen ist), weltweite, nicht ausschließliche, nicht unterlizenzierbare und nicht übertragbare Lizenz zur Installation und Nutzung der dauerhaften On-Premises-Software ausschließlich für die internen Geschäftszwecke des Kunden und ausschließlich zur Ausführung der in der Dokumentation beschriebenen Funktionen. Zur Klarstellung: Der dauerhafte Charakter der Lizenzgewährung gilt nur für die Version der dauerhaften On-Premises-Software, die dem Kunden zum Zeitpunkt des Inkrafttretens des jeweiligen Kaufdokuments geliefert wurde, und berechtigt den Kunden nicht zu Support, Wartung, Aktualisierungen, Upgrades oder neuen Versionen, es sei denn, der Kunde unterhält ein aktives Support-Abonnement. Das Übertragungsverbot gilt nur soweit nicht zwingendes anwendbares Recht, insbesondere der Grundsatz der Erschöpfung, eine Übertragung zulässt. In diesem Fall hat der Kunde die bei ihm vorhandenen Versionen jedoch dauerhaft zu löschen und die Löschung gegenüber insightsoftware in Textform gemäß Ziffer 15.4 anzuzeigen.

Die vorstehenden Ziffern 1.2.2 bis 1.2.5 dieses Anhangs 1 gelten für dauerhafte On-Premises-Software.

1.4 Ende der Lebensdauer. insightsoftware kann Produktversionen oder Produktlinien mit einer Frist von mindestens 180 Tagen in Textform gemäß Ziffer 15.4 zum End-of-Life erklären. Bei dauerhafter On-Premises-Software beendet ein EOL ausschließlich die Verpflichtung zur Bereitstellung von Support, Wartung, Aktualisierungen und Upgrades; ein dauerhaft eingeräumtes Nutzungsrecht bleibt unberührt.

Bei laufzeitgebundener Cloud- oder On-Premises-Software darf ein EOL während einer bereits laufenden festen Laufzeit nicht zu einer wesentlichen Einschränkung oder Beendigung der vertragsgemäßen Nutzung führen, es sei denn, insightsoftware stellt ohne zusätzliche Kosten eine im Wesentlichen gleichwertige Ersatzleistung bereit oder die Parteien vereinbaren eine vorzeitige Beendigung.

AI-BEDINGUNGEN

2.1 Begriffsbestimmungen. „**AI-Technologie**“ bezeichnet jegliche Technologien des maschinellen Lernens, des Deep Learning und anderer Formen künstlicher Intelligenz, einschließlich statistischer Lernalgorithmen, Modelle (einschließlich großer Sprachmodelle), neuronaler Netze und anderer Werkzeuge oder Methoden der künstlichen Intelligenz, alle Software-Implementierungen der vorgenannten Technologien sowie zugehörige Hardware oder Geräte, die in der Lage sind, verschiedene Arten von Inhalten (einschließlich Text, Bilder, Video, Audio oder Computercode) auf der Grundlage von benutzerdefinierten Eingaben zu generieren. Dazu gehören AI-gestützte Kundensupport-Systeme, die Kundenkommunikation verarbeiten, Antworten generieren, Tickets

weiterleiten und Analysen bereitstellen. „**AI-Funktionen**“ bezeichnet alle Merkmale, Funktionen oder Komponenten der Software, die AI-Technologie enthalten, nutzen, davon abhängen oder diese einsetzen.

2.2 Eigentumsrechte an der AI-Technologie. Mit Ausnahme der in dieser Vereinbarung ausdrücklich gewährten Lizenzen liegen alle Rechte, Titel und Ansprüche an (a) der AI-Technologie sowie allen abgeleiteten Werken, Modifikationen und Verbesserungen der AI-Technologie, sowie (b) die Know-how-Informationen (mit Ausnahme von AI-Kundeneingaben, AI-Kundenausgaben, Kundendaten und vertraulichen Informationen des Kunden sowie daraus abgeleiteten Informationen, soweit deren Nutzung nicht nach dieser Vereinbarung ausdrücklich zulässig ist), unabhängig davon, ob diese (i) von insightsoftware oder seinen verbundenen Unternehmen durch die Verarbeitung oder Analyse der Nutzung der AI-Technologie durch den Kunden und/oder der AI-Kunden -Eingaben entwickelt wurden oder (ii) durch die Bereitstellung oder den Support der AI-Technologie erzeugt oder abgeleitet wurden, verbleiben bei insightsoftware oder seinen Lizenzgebern, und die Vereinbarung gewährt dem Kunden keinerlei Rechte an geistigem Eigentum an der AI-Technologie. Im Sinne dieser Vereinbarung ist die AI-Technologie in den geistigen Eigentumsrechten von insightsoftware enthalten und bildet einen Teil davon.

2.3 Kundeneingaben. Die Nutzung der Software durch den Kunden umfasst das Recht, auf die Software zuzugreifen und sie zur Übermittlung von AI-Kundeneingaben zu nutzen. **„AI-Kundeneingaben“** bezeichnet Informationen, Daten, Materialien, Texte, Eingabeaufforderungen, Bilder oder andere Inhalte, die (a) vom Kunden oder einem autorisierten Nutzer oder in dessen Auftrag zur Verarbeitung durch oder mittels einer AI-Funktion eingegeben, veröffentlicht, hochgeladen, übermittelt, übertragen oder auf andere Weise bereitgestellt oder zur Verfügung gestellt werden, oder (b) von einer AI-Funktion für oder im Namen des Kunden oder eines autorisierten Nutzers gesammelt, heruntergeladen oder anderweitig empfangen werden, einschließlich in den Fällen (a) und (b) zum Zwecke der Feinabstimmung, der Verankerung oder der anderweitigen Änderung, Verfeinerung, Anpassung oder Individualisierung einer AI-Funktion durch, für oder im Namen des Kunden.

2.4 Kundenausgabe. Die Nutzung der Software durch den Kunden umfasst auch das Recht, auf die Software zuzugreifen und sie zu nutzen, um AI-Kundenausgaben zu erhalten. **„AI-Kundenausgabe“** bezeichnet alle Texte, Bilder, Töne, Videos, Softwarecodes, Vorhersagen, Empfehlungen, Entscheidungen oder sonstige Materialien, Informationen oder Inhalte, die durch AI-Technologie generiert werden.

2.5 Eigentumsrechte an AI-Eingaben und AI-Ergebnissen. insightsoftware erhebt keinen Anspruch auf das Eigentum an AI-Kundeneingaben oder AI-Kundenausgaben; soweit an AI-Kundenergebnissen Rechte entstehen oder übertragbar sind, stehen diese im Verhältnis zwischen den Parteien dem Kunden zu. insightsoftware behält jedoch alle Rechte an der Software und den Diensten, die AI-Technologie enthalten, nutzen, davon abhängen oder diese einsetzen. Der Kunde ist allein dafür verantwortlich, sicherzustellen, dass AI-Kundenausgaben vor ihrer Nutzung durch den Kunden überprüft und validiert werden, dass sie für den Zweck des Kunden geeignet sind und dass sie den geltenden Gesetzen entsprechen. Aufgrund der Natur der künstlichen Intelligenz sind AI-Kundenausgaben möglicherweise nicht für jeden Nutzer einzigartig, und die AI-Technologie kann dieselben oder ähnliche AI-Kundenausgaben für andere Kunden, insightsoftware oder Dritte generieren oder zurückgeben.

2.6 Nutzung von AI-Eingaben und AI-Ergebnissen durch insightsoftware. insightsoftware speichert, gibt nicht weiter und nutzt AI-Kundeneingaben oder AI-Kundenausgaben nicht über das Maß hinaus, das zur Bereitstellung der AI-Technologie und zur Generierung der angeforderten Ergebnisse sowie zur Gewährleistung von Sicherheit, Missbrauchsprävention und zur Erfüllung gesetzlicher Verpflichtungen erforderlich ist. Vorbehaltlich des vorstehenden werden diese Daten nach Abschluss der Verarbeitung nicht aufbewahrt oder für Schulungs-, Verbesserungs- oder sonstige Zwecke verwendet. insightsoftware gibt AI-Kundeneingaben oder AI-Kundenausgaben nicht an Dritte weiter, außer an Unterauftragnehmer und Dienstleister, soweit dies zur

Bereitstellung der AI-Technologie erforderlich und nach dieser Vereinbarung sowie der anwendbaren Datenverarbeitungsvereinbarung zulässig ist.

2.7 Einschränkungen. Der Kunde darf die Software oder die Dienste nicht nutzen, um: (a) automatisierte Entscheidungen zu treffen, die sich ohne angemessene menschliche Aufsicht nachteilig auf individuelle Rechte auswirken könnten; (b) während der Laufzeit konkurrierende Systeme, Produkte, Dienste oder Angebote im Bereich der künstlichen Intelligenz mit derselben oder einer ähnlichen Funktionalität wie die AI-Technologie zu kopieren, zu erstellen, anzubieten, zu trainieren oder zu verkaufen; (c) die Technologie oder AI-Kundenausgaben zur Erstellung von Inhalten zu nutzen, die Gewalt, Hassrede oder Belästigung darstellen oder fördern; oder eine Person beleidigen oder herabwürdigen; oder gegen behördliche Sicherheitsrichtlinien verstoßen; (d) Personen irrezuführen, dass die AI-Technologie oder AI-Kundenausgaben ausschließlich von Menschen erstellt wurden; (e) die AI-Technologie in einer Weise zu nutzen, die gegen anwendbare Vorschriften über künstliche Intelligenz, insbesondere verbotene KI-Praktiken, verstößt.

2.8 Beschränkungen. Für Software, Dienste oder Produkte von Drittanbietern, die der Kunde eigenständig nutzt und die nicht Bestandteil der von insightsoftware geschuldeten Leistungen sind, übernimmt insightsoftware keine Verantwortung oder Haftung. Aufgrund der Natur der künstlichen Intelligenz sind AI-Kundenausgaben möglicherweise nicht einzigartig und können Ähnlichkeiten oder Übereinstimmungen mit Ausgaben aufweisen, die für andere Kunden, insightsoftware oder Dritte generiert wurden. Der Kunde erkennt an, dass allein die Tatsache, dass AI-Kundenausgaben Ähnlichkeiten mit für andere Nutzer generierten Ausgaben aufweisen, für sich genommen keinen Verstoß gegen Vertraulichkeits- oder geistige Eigentumsrechte darstellt. insightsoftware übernimmt keine Gewähr für die Exklusivität oder Originalität der AI-Kundenausgabe. Der Betrieb und die Leistung der AI-Technologie sind jedoch in den vertraulichen Informationen von insightsoftware enthalten und bilden einen Teil davon.

2.9 Gewährleistung. Die Gewährleistungsregelungen in Ziffer 12.2 gelten auch für die AI-Technologie einschließlich aller AI-Kundenergebnisse. Der Kunde erkennt an, dass AI-Kundenergebnisse Fehler, Auslassungen oder Ungenauigkeiten enthalten können. Der Kunde darf sich auf tatsächliche Aussagen in AI-Kundenergebnissen nicht ohne unabhängige Überprüfung verlassen und hat Entwürfe, Arbeitsabläufe, Prozesse oder Arbeitsanweisungen vor ihrer Nutzung auf ihre Funktionalität und Eignung für seine Zwecke zu überprüfen. Keine Informationen, Vorschläge oder AI-Kundenergebnisse begründen eine Garantie, soweit eine solche nicht ausdrücklich in dieser Vereinbarung übernommen wurde. insightsoftware übernimmt keine Gewähr für die Richtigkeit, Vollständigkeit oder Eignung AI-generierter Inhalte, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist. Der Kunde ist für die angemessene Prüfung und Validierung AI-generierter Inhalte vor deren Nutzung oder Weitergabe an Endnutzer verantwortlich.

BEDINGUNGEN FÜR PROFESSIONELLE DIENSTLEISTUNGEN

3.1 Allgemeines. Auf Anfrage erbringt insightsoftware Dienstleistungen. In jedem Kaufdokument werden der Umfang, die Leistungen, der Zeitplan und die anfallenden Gebühren für die Dienstleistungen festgelegt.

3.2 Änderungen. Jede Änderung des Umfangs, des Zeitplans oder der Gebühren für Dienstleistungen muss vor der Umsetzung in Textform von beiden Parteien vereinbart werden („**Änderungsauftrag**“). insightsoftware ist nicht verpflichtet, Arbeiten außerhalb des vereinbarten Umfangs auszuführen, solange kein entsprechender Änderungsauftrag vorliegt. Wenn der Kunde Änderungen verlangt, die den Zeitplan oder die für die Erbringung der Dienstleistungen erforderlichen Ressourcen wesentlich beeinflussen würden, behält sich insightsoftware das Recht vor, die Gebühren und Zeitpläne im entsprechenden Änderungsauftrag entsprechend anzupassen.

3.3 Zusammenarbeit. Der Kunde erkennt an, dass die Fähigkeit von insightsoftware zur Erbringung der Dienstleistungen von der rechtzeitigen Zusammenarbeit des Kunden abhängt, einschließlich der Gewährung des

Zugangs zu relevanten Systemen, Daten, Personal und Einrichtungen, soweit dies von insightsoftware in angemessener Weise verlangt wird. Der Kunde benennt einen Projektansprechpartner, der befugt ist, Entscheidungen im Namen des Kunden zu treffen. Verursacht die mangelnde Zusammenarbeit des Kunden Verzögerungen oder zusätzliche Kosten, kann insightsoftware den Projektzeitplan und die Gebühren um die hierdurch verursachten zusätzliche Kosten angemessen anpassen, und eine solche Verzögerung stellt keinen Vertragsbruch seitens insightsoftware dar.

3.4 Abnahme. Sofern im jeweiligen Kaufdokument nichts anderes festgelegt ist, gelten die Leistungen als abgenommen, sobald der frühere der folgenden Zeitpunkte eintritt: (i) die schriftliche Genehmigung durch den Kunden, (ii) die produktive Nutzung der Leistung entsprechend ihrem vorgesehenen Zweck durch den Kunden, sofern diese Nutzung nicht lediglich zu Test-, Prüfungs- oder Abnahmezwecken erfolgt, oder (iii) zehn (10) Werktage nach der Lieferung, sofern der Kunde insightsoftware innerhalb dieses Zeitraums keine wesentliche Nichtkonformität in Textform mitteilt und die Gründe hierfür angemessen detailliert beschreibt. insightsoftware wird wirtschaftlich angemessene Anstrengungen unternehmen, um rechtzeitig gemeldete Mängel zu beheben; danach wiederholt sich der Abnahmeprozess. Liefergegenstände, die nach der Behebung den Spezifikationen entsprechen, gelten als abgenommen.

3.5 Eigentumsrechte an den Liefergegenständen. Im Verhältnis zwischen den Parteien besitzt insightsoftware alle Rechte, Titel und Ansprüche an allen im Zusammenhang mit den Dienstleistungen entwickelten Liefergegenständen, einschließlich aller darin enthaltenen geistigen Eigentumsrechte, mit Ausnahme von Kundendaten, vertraulichen Informationen des Kunden und sonstigen vom Kunden bereitgestellten Materialien. insightsoftware gewährt dem Kunden eine beschränkte, nicht ausschließliche, nicht unterlizenzierbare und nicht übertragbare Lizenz zur Nutzung dieser Leistungen ausschließlich für die internen Geschäftszwecke des Kunden im Zusammenhang mit der autorisierten Nutzung der betreffenden Software durch den Kunden, solange der Kunde ein aktives Abonnement für diese Software unterhält bzw. über ein wirksames Nutzungsrecht an der Software verfügt. Bei Ablauf oder Kündigung des betreffenden Abonnements bzw. Nutzungsrechts an der Software erlischt die Lizenz des Kunden an den Leistungen automatisch, und der Kunde hat alle in seinem Besitz befindlichen Kopien unverzüglich zu vernichten oder zurückzugeben. Für die Software konfigurierte oder in diese integrierte Leistungen dürfen ohne vorherige in Textform Zustimmung von insightsoftware nicht mit Software oder Plattformen von Drittanbietern verwendet werden.

3.6 Gewährleistung für Dienstleistungen. insightsoftware erbringt die Dienstleistungen auf professionelle Weise und in Übereinstimmung mit den allgemein anerkannten Branchenstandards. Bei Mängeln gelten die Gewährleistungsregelungen gemäß Ziffer 12.2 dieser Vereinbarung.

3.7 Kosten. Sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart, erstattet der Kunde insightsoftware angemessene, vorab genehmigte Reise- und Auslagenkosten, die im Zusammenhang mit Vor-Ort-Dienstleistungen anfallen, vorausgesetzt, insightsoftware legt Belege für diese Kosten mit angemessener Genauigkeit vor. Reise- und Auslagenkosten werden zum Selbstkostenpreis ohne Aufschlag in Rechnung gestellt.

3.8 Aussetzung. insightsoftware kann die Erbringung der Dienstleistungen nach schriftlicher Mitteilung in Textform gemäß Ziffer 15.4 aussetzen, wenn der Kunde unbestrittene Zahlungen nicht fristgerecht leistet, die erforderliche Mitwirkung oder den erforderlichen Zugang nicht gewährt oder anderweitig einen wesentlichen Verstoß gegen diese Vereinbarung begeht und dieser Verstoß oder diese Nichterfüllung innerhalb von zehn (10) Werktagen nach der schriftlichen Mitteilung nicht behoben wird. Jede Aussetzung gemäß diesem Abschnitt unterbricht die geltenden Projektfristen für die Dauer der Aussetzungsfrist.

3.9 Abwerbeverbot. Während der Laufzeit dieser Vereinbarung und für zwölf (12) Monate danach darf keine Partei Mitarbeiter oder Auftragnehmer der anderen Partei, mit denen sie im Zusammenhang mit dieser Vereinbarung in direktem Kontakt stand, gezielt und aktiv zum Wechsel zu ihr abwerben. Dies gilt nicht für allgemeine, nicht gezielt an solche Personen gerichtete Stellenanzeigen oder für Bewerbungen, die ohne vorherige gezielte Ansprache durch die einstellende Partei erfolgen.