

## Bedingungen für Maintenance und Support Services

der

**IGEL Technology GmbH  
Hermann-Ritter-Str. 110  
28197 Bremen, Germany**

nachfolgend bezeichnet als „IGEL“.

### Definitionen

Im Rahmen dieser Bedingungen gelten die nachfolgenden Definitionen:

- 1.1 „IGEL-Software“ sind jeweils die Softwareprodukte „IGEL Workspace Edition“ (umfasst „IGEL OS“ und die in der IGEL Workspace inkludierten Funktionen der „Universal Management Suite“ („IGEL UMS“)) sowie das Erweiterungspaket „IGEL Enterprise Management Pack“ („IGEL EMP“), sofern vom Endkunden erworben.
- 1.2 „Fremdsoftware“ ist Software, welche Endkunden von IGEL für oder implementiert in IGEL-Software zur Verfügung gestellt wird, deren Hersteller jedoch nicht IGEL ist. Software, die sich auf der sog. „Custom Partition“ befindet, ist keine Fremdsoftware in diesem Sinne und von den Maintenance und Support Services gem. Ziff. 6.1 ausgeschlossen. „Custom Partition“ ist eine Funktionalität von IGEL OS, die es dem Nutzer ermöglicht, in einer Partition eines Massenspeichers Software von Drittanbietern zu installieren.
- 1.3 „Endkunde“ ist der Kunde des IGEL-Resellers, der über Nutzungsrechte an der IGEL-Software verfügt und zusätzlich Maintenance und Support Services nach Maßgabe dieser Bedingungen beim IGEL-Reseller beauftragt.
- 1.4 „Endgeräte“ sind Rechner oder sonstige Hardware, auf denen die IGEL-Software mit einem entsprechenden Nutzungsrecht installiert ist.
- 1.5 „Geschäftszeiten“ sind für Endkunden mit Sitz in Europa die Zeiten von 08:00 bis 18:00 Uhr (Zeitzone CET) an Arbeitstagen in Deutschland. Für Endkunden mit Sitz außerhalb Europas sind dies die Zeiten von 8:00 bis 20:00 Uhr (Zeitzone EST) an Arbeitstagen in den USA.
- 1.6 „Arbeitstage in Deutschland“ sind alle Tage von Montag bis Freitag mit Ausnahme bundeseinheitlicher Feiertage in Deutschland.
- 1.7 „Arbeitstage in den USA“ sind alle Tage von Montag bis Freitag mit Ausnahme folgender Feiertage in den USA: New Year's Day, President's Day, Memorial Day, Independence Day, Labor Day, Thanksgiving Day, Black Friday, Christmas Eve und Christmas Day.
- 1.8 Ein „Fehler“ liegt vor, wenn die IGEL-Software nicht die vereinbarte Beschaffenheit hat. Soweit die Beschaffenheit nicht vereinbart ist, wenn sie sich nicht für die nach dem Erwerbsvertrag vorausgesetzte Verwendung eignet oder wenn sie sich nicht für die

gewöhnliche Verwendung eignet und keine Beschaffenheit aufweist, die bei Sachen der gleichen Art üblich ist und die der Käufer nach der Art der Sache erwarten kann.

- 1.9 „**Kritische Fehler**“ sind Fehler, durch die wesentliche Funktionen nicht zur Verfügung stehen oder die Geschäftsabläufe des betroffenen Endkunden erheblich einschränken (z.B. drohender Datenverlust, keine Verbindung zur zentralisierten Serverumgebung), sofern es für diese keinen, dem Endkunden zumutbaren Workaround gibt. IGEL und der Endkunde stellen gemeinsam fest, ob ein Kritischer Fehler vorliegt.
- 1.10 Eine „**Major Version**“ der IGEL-Software wird durch die Ziffer vor dem ersten Dezimalpunkt einer Versionsangabe der IGEL-Software gekennzeichnet (z.B. 11.x.x ist die Major Version 11).
- 1.11 „**End of Maintenance**“ ist die IGEL-Software, für die gemäß den Angaben unter <https://kb.igel.com/EOM> keine Maintenance- und Support-Leistungen mehr angeboten werden. Diese Leistungen werden mindestens für die Versionen der IGEL-Software erbracht, die als Major Versionen innerhalb der letzten 3 Jahre den Endkunden von IGEL zur Verfügung gestellt wurden.

### Allgemeines, Vertrags- und Leistungsverhältnisse

- 2.1 IGEL-Reseller haben die Möglichkeit, ihren Endkunden für die IGEL-Software im eigenen Namen und auf eigene Rechnung Maintenance und Support Services anzubieten und zu diesem Zwecke Verträge über die Erbringung solcher Services (nachfolgend bezeichnet als „**M&S-Endkunden-Verträge**“) abzuschließen. Vertragspartner des jeweiligen Endkunden wird hierbei allein der jeweilige IGEL-Reseller.
- 2.2 IGEL bietet IGEL-Resellern, vermittelt über IGEL-Distributoren, zur Unterstützung bei der Erfüllung der vertraglichen Pflichten der IGEL-Reseller aus den M&S-Endkunden-Verträgen gegenüber ihren Endkunden nach Maßgabe dieser Bedingungen die tatsächliche Übernahme bestimmter Maintenance und Support Leistungen (hierin bezeichnet als die „**M&S-Leistungen**“) an, welche der IGEL-Reseller gesondert über einen IGEL-Distributor bei IGEL beauftragen kann (nachfolgend bezeichnet als ein „**M&S-Leistungs-Auftrag**“).
- 2.3 Im Verhältnis zwischen dem jeweiligen IGEL-Reseller und dem Endkunden wird IGEL stets als Erfüllungsgehilfe des IGEL-Resellers tätig. IGEL ist berechtigt, die M&S-Leistungen unmittelbar gegenüber dem jeweiligen Endkunden zu erbringen und der jeweilige Endkunde ist berechtigt, die M&S-Leistungen unmittelbar von IGEL entgegenzunehmen. IGEL-Reseller sind für Maintenance und Support Services nicht zu einer rechtsgeschäftlichen Vertretung der IGEL berechtigt und IGEL schuldet aus der Erteilung eines M&S-Leistungs-Auftrages keine weitergehenden Maintenance und Support Services als mit dem jeweiligen IGEL-Reseller vereinbart.
- 2.4 IGEL-Reseller unterliegen gegenüber IGEL keinen Beschränkungen für den Abschluss von M&S-Endkunden-Verträgen. Dies gilt insbesondere für den Leistungsumfang und das vom Endkunden geschuldete Entgelt.
- 2.5 Abweichend von Ziff. 2.4 sind IGEL-Reseller bei Ersterwerb eines Delivery-Token für die IGEL-Software durch einen Endkunden stets verpflichtet, mit diesem Endkunden

einen M&S-Endkunden-Vertrag zu schließen, der einen Leistungsumfang, entsprechend dem Paket „Maintenance (umfasst Select Support)“ beinhaltet. Dieser „M&S-Basis-Vertrag“ bildet zusammen mit dem jeweilig erworbenen Delivery-Token ein nicht separierbares Paket und ist im Paketpreis bereits berücksichtigt. Der IGEL-Reseller ist dementsprechend nicht berechtigt, für den M&S-Basis-Vertrag, über den Paketpreis hinaus, ein zusätzliches Entgelt vom Endkunden zu verlangen.

- 2.6 Abweichend von Ziff. 10.1 schuldet der IGEL-Reseller dem jeweiligen IGEL-Distributor, über den er die M&S-Leistungen IGELs bezieht, über den Paketpreis hinaus kein zusätzliches Entgelt für den Abschluss eines MS-Basis-Vertrages.

### **M&S-Leistungs-Pakete**

- 3.1 IGEL ist grundsätzlich berechtigt, die Gebiete für die M&S Angebote um weitere Länder zu ergänzen oder zu beschränken und bietet IGEL-Resellern die folgenden „M&S-Leistungs-Pakete“ mit dem jeweiligen Leistungsumfang an:

3.2 „Maintenance (umfasst Select Support)“

- Produkt Updates & Upgrades gemäß Ziff. 4.1.1,
- Web-Based Support gemäß Ziff. 4.1.2,
- Named Contacts gemäß Ziff. 0: 5 Mitarbeiter des Endkunden,
- Reaktionszeiten gemäß den Angaben in den Ziff. 4.1.5,
- Lizenz Portabilität gemäß Ziff. 4.1.6,
- Unbegrenzte Anzahl von Support Fällen.

„Maintenance (umfasst Select Support)“ steht für Endkunden weltweit zur Verfügung.

3.3 „Priority Support“

Steht nur Endkunden mit Sitz in Europa und Nordamerika zur Verfügung. Leistungsumfang wie „Maintenance (umfasst Select Support)“ und zusätzlich/abweichend

- Telefonischer Support gemäß Ziff. 4.1.3,
- Support via Remote Access gemäß Ziff. 4.1.4,
- Named Contacts gemäß Ziff. 0: 10 Mitarbeiter des Endkunden,
- Ein Arbeitstag Reaktionszeit gemäß Ziff. 4.1.5

3.4 „Priority Plus Support“

Steht nur Endkunden mit Sitz in Europa und Nordamerika zur Verfügung. Leistungsumfang wie „Priority Support“ und abweichend davon

- Support via Remote Access auch außerhalb der Geschäftszeiten gemäß Ziff. 4.1.4
- Named Contacts gemäß Ziff. 0: 15 Mitarbeiter des Endkunden.
- Vier Stunden Reaktionszeit gemäß in Ziff. 4.1.5

- 3.5 Die Erteilung eines M&S-Leistungs-Auftrages ist nur mit einem einheitlichen Leistungsumfang, entsprechend einem der M&S-Leistungs-Pakete, für die IGEL-Software und Fremdsoftware möglich.
- 3.6 Die M&S-Leistungs-Pakete „Priority Support“ und „Priority Plus Support“ setzen zum Zeitpunkt der Erteilung eines entsprechenden M&S-Leistungs-Auftrages jeweils voraus, dass zuvor oder zeitgleich ein Auftrag über „Maintenance (umfasst Select Support)“ erteilt wurde, da der „Select Support“ die erforderliche Grundlage für die erweiterten Funktionen dieser Pakete bildet.
- 3.7 Wird ein M&S-Leistungs-Auftrag betreffend die M&S-Leistungs-Pakete „Priority Support“ oder „Priority Plus Support“ erst nach der Erteilung eines Auftrages über „Maintenance (umfasst Select Support)“ erteilt, so bleibt die Laufzeit des letzteren Paketes hiervon unberührt. Dies hat zur Folge, dass nach Ablauf der Laufzeit des Paketes „Maintenance (umfasst Select Support)“ die M&S-Leistungen gem. Ziff. 4.1.1 und 4.1.6 nicht mehr zur Verfügung stehen, unabhängig davon ob gegebenenfalls ein M&S-Leistungs-Auftrag über „Priority Support“ oder „Priority Plus Support“ mit einer längeren Laufzeit erteilt wurde.

### M&S-Leistungen

- 4.1 Unabhängig von der Wahl eines bestimmten M&S-Leistungs-Pakets (der jeweilige Leistungsumfang ändert sich ggf. jedoch durch die Paketauswahl) gilt für die M&S-Leistungen IGELs folgendes:
- 4.1.1 Produkt Updates & Upgrades:
- IGEL stellt nach freiem Ermessen neue Versionen der IGEL-Software zur Verfügung (sog. Major und Release Versionen). Soweit von IGEL im Rahmen von Roadmaps o.ä. neue Versionen der IGEL-Software in Aussicht gestellt werden, handelt es sich um unverbindliche Ankündigungen. Ferner stellt IGEL für die IGEL-Software, die nicht End of Maintenance ist, sog. Stable-Releases und für betroffene Endkunden sog. Private-Builds zur Verfügung, welche primär der Behebung von Fehlern dienen. Stable-Releases können darüber hinaus neue Funktionen umfassen. Sofern die Hersteller von Fremdsoftware neue Versionen der Fremdsoftware bzw. Patches oder Hotfixes der Allgemeinheit zur Verfügung stellen, wird IGEL dem IGEL-Reseller bzw. Endkunden die Inanspruchnahme dieser neuen Versionen, Patches oder Hotfixes ermöglichen. IGEL ist insbesondere nicht verpflichtet, für Fremdsoftware selbst neue Versionen, Patches oder Hotfixes zur Verfügung zu stellen. Die Installation von neuen Versionen, Stable-Releases, Private-Builds oder Fremdsoftware obliegt dem jeweiligen IGEL-Reseller bzw. Endkunden.
- 4.1.2 Web-Based Support:
- IGEL stellt im Internet nach freiem Ermessen eine Knowledge Base zur IGEL-Software zur Verfügung. Ferner können Support-Tickets online erstellt und eingereicht werden. Web-Based Support steht nur den Named Contacts gem. Ziff. 0 zur Verfügung.

### 4.1.3 Telefonischer Support:

Telefonischer Support erfolgt während der Geschäftszeiten über die von IGEL veröffentlichten Rufnummern. Gegenstand des telefonischen Supports ist die Unterstützung des Endkunden bei der Installation der IGEL-Software und der Fremdsoftware sowie bei dem Versuch der Behebung von Fehlern an der IGEL-Software, ohne dass ein konkreter Erfolg geschuldet wird. Telefonischer Support kann nur von den Named Contacts gem. Ziff. 0 in Anspruch genommen werden.

### 4.1.4 Remote-Zugriff:

Sofern es nach Auffassung von IGEL für die Bearbeitung von Supportfällen sachdienlich ist, erfolgt erst nach der textförmlichen Zustimmung einer bevollmächtigten Person des Endkunden ein Remote Zugriff auf dessen Endgeräte. Der Zugriff erfolgt über eine nach dem Stand der Technik geschützte Verbindung. Um diesen Zugriff zu ermöglichen, muss der Endkunde ggf. einen entsprechenden Zugriff durch seine Sicherheitssysteme (z.B. Firewall) gestatten. Der Zugriff erfolgt während der Geschäftszeiten. Für Kritische Fehler kann im Rahmen von „Priority Plus Support“ ein Remote Zugriff auch außerhalb der Geschäftszeiten erfolgen.

### 4.1.5 Reaktionszeiten:

M&S-Leistungen werden im Rahmen von „Maintenance (umfasst Select Support)“ innerhalb von 3 Arbeitstagen in Deutschland für Endkunden mit Sitz in Europa und für Endkunden mit Sitz außerhalb Europas innerhalb von 3 Arbeitstagen in den USA erbracht. Für „Priority Support“ reduziert sich die Reaktionszeit auf einen Arbeitstag in Deutschland bzw. den USA. Für „Priority Plus Support“ reduziert sich die Reaktionszeit auf 4 Stunden während den Geschäftszeiten.

Für Kritische Fehler beträgt die Reaktionszeit für „Priority Support“ 4 Stunden innerhalb der Geschäftszeiten. Für „Priority Plus Support“ beträgt die Reaktionszeit für Kritische Fehler unabhängig vom Tageszeitpunkt der Meldung 2 Stunden, sofern der Kritische Fehler über den telefonischen Support gemeldet wird.

Die Reaktionszeiten sind gewahrt, wenn IGEL innerhalb der jeweils geltenden Frist mit der Erbringung der insoweit geschuldeten Leistung begonnen hat.

### 4.1.6 Lizenz Portabilität:

Der Endkunde ist berechtigt, sein grundsätzlich an ein Endgerät gebundenes Nutzungsrecht auf ein anderes Endgerät zu übertragen, wenn die Nutzung der freigeschalteten IGEL-Software auf dem ursprünglich gebundenen Endgerät eingestellt wird (z.B. Deinstallation der IGEL-Software).

### 4.1.7 Support Sprache:

Alle angebotenen M&S-Leistungen erfolgen grundsätzlich in englischer Sprache. Andere Sprachen stehen im Einzelfall gegebenenfalls zur Verfügung, sind jedoch nicht vom Leistungsumfang der jeweiligen M&S-Leistungen umfasst.

## Named Contacts

- 5.1 Der Endkunde benennt für die Zwecke der Erbringung von M&S-Leistungen eine, je nach Auswahl des M&S-Leistungs-Pakets variierende, maximale Anzahl von Ansprechpartnern gegenüber IGEL (sog. „Named Contacts“).
- 5.2 Der Endkunde hat auf der IGEL Webseite im Bereich „Maintenance und Support“ für die von ihm benannten Named Contacts Useraccounts anzulegen, damit diese M&S-Leistungen in Anspruch nehmen können. Ein Austausch der Named Contacts ist dem Endkunden jederzeit möglich, sofern nicht die jeweils zulässige Höchstzahl überschritten wird.
- 5.3 IGEL ist verpflichtet, nur gegenüber solchen Named Contacts M&S-Leistungen zu erbringen, die für den Einsatz und die Betreuung von IGEL-Software hinreichend qualifiziert sind. Sollte dies nicht der Fall sein, wird IGEL den IGEL-Reseller und den jeweiligen Named Contact hierüber unverzüglich informieren.

## Ausnahmen von den M&S-Leistungen

- 6.1 M&S-Leistungen werden nur für die IGEL-Software und Fremdsoftware angeboten. Ferner sind solche Versionen der IGEL-Software von M&S-Leistungen ausgeschlossen, an denen der Endkunde ohne ausdrückliche Zustimmung von IGEL Anpassungen, Ergänzungen, Änderungen oder Modifikationen (insb. am Quellcode) vorgenommen hat, sofern der Endkunde diese nicht wieder so rückgängig macht, so dass vernünftigerweise nicht davon ausgegangen werden kann, dass diese noch Ursache eines Fehlers sind oder sonst die Erbringung von M&S-Leistungen beeinträchtigen.
- 6.2 Nicht Gegenstand der M&S-Leistungen sind zudem
  - Fehler, die auf äußere Einflüsse, wie z.B. Stromausfälle, äußere Einwirkungen oder Akte höherer Gewalt, zurückzuführen sind, oder
  - Fehler, die darauf beruhen, dass der Endkunde die IGEL-Software oder die Fremdsoftware außerhalb der für diese geltenden Spezifikationen einsetzt, oder
  - der Einsatz von IGEL-Software auf Endgeräten, die nicht den Anforderungen entsprechen, welche zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses zwischen IGEL-Reseller und IGEL auf der Webseite von IGEL veröffentlicht waren, oder
  - Ansprüche des Endkunden, die Gegenstand der IGEL Hardware Garantie sind.

## Mitwirkungspflichten des Endkunden

- 7.1 IGEL schuldet M&S-Leistungen nur, wenn der Endkunde und der IGEL-Reseller alle in ihrer Sphäre liegenden Mitwirkungshandlungen erbringen, die für die Erbringung der M&S-Leistungen erforderlich sind.
- 7.2 Sofern M&S-Leistungen unabhängig vom Tageszeitpunkt zu erbringen sind, ist dies nur möglich, wenn der Endkunde während der jeweiligen Durchführung der M&S-Leistungen fortlaufend und dauerhaft erreichbare Named Contacts zur Verfügung stellt, die im erforderlichen Umfang Unterstützungsleistungen erbringen können.

- 7.3 Der Endkunde ist vom IGEL-Reseller darauf hinzuweisen und zu verpflichten, von den Daten im IT-Umfeld des Endkunden, auf die im Rahmen des Remote Access zugegriffen werden soll, vorab eine Datensicherung anzulegen, da es im Rahmen des Zugriffs zu Datenverlusten kommen kann. Eine Haftung für derartigen Datenverlust übernimmt IGEL weder gegenüber dem IGEL-Reseller noch gegenüber dem Endkunden.

### **Änderung des Angebots an M&S-Leistungen durch IGEL**

- 8.1 IGEL ist berechtigt aber nicht verpflichtet, die M&S-Leistungen um weitere Angebote (z.B. einen sog. „Technical Relationship Manager“) zu ergänzen.
- 8.2 IGEL ist im Übrigen zu einer Änderung der M&S-Leistungen und dieser Bedingungen mit einer Ankündigungsfrist von 6 Monaten berechtigt. Entsprechende Ankündigungen erfolgen auf der Webseite von IGEL. IGEL-Reseller haben diese Änderungen im Rahmen neuer M&S-Endkunden-Verträge zu beachten, die er 1 Monat nach dem Tag der Veröffentlichung der Änderung mit Endkunden abschließt.

### **Bestellung**

IGEL-Reseller beauftragen IGEL-Distributoren und diese wiederum IGEL mit der Erbringung von M&S-Leistungen gegenüber dem jeweiligen Endkunden auf Basis dieser Bedingungen durch einen gesonderten M&S-Leistungs-Auftrag. Diese Bedingungen stellen kein Angebot im Rechtssinne dar. Der M&S-Leistungs-Auftrag kommt erst mit der Annahme eines von einem IGEL-Reseller erklärten Angebotes durch IGEL zustande. Die Annahme kann ausdrücklich erklärt werden oder durch Beginn der entsprechenden Leistungserfüllung, ohne dass in diesem Fall die Annahmeerklärung dem IGEL-Reseller zugehen muss.

### **Entgelt**

- 10.1 Der IGEL-Reseller schuldet je M&S-Leistungs-Auftrag dem jeweiligen IGEL-Distributor, über den der Reseller die M&S-Leistungen IGELs bezieht, das mit diesem hierfür vereinbarte Entgelt. Der IGEL-Distributor schuldet wiederum IGEL je M&S-Leistungsauftrag das mit IGEL vereinbarte Entgelt.
- 10.2 IGEL rechnet die IGEL zustehenden Entgelte in der Regel zu Beginn eines M&S-Leistungsauftrages mittels Rechnung in elektronischer Form ab. IGEL bleibt vorbehalten einen abweichenden Abrechnungsmodus zu wählen. Der IGEL-Distributor ist in der Wahl seiner Abrechnungsmodalitäten frei.

### **Laufzeit der M&S-Leistungsaufträge, Kündigung, Upgrade**

- 11.1 M&S-Leistungsaufträge werden zwischen den jeweiligen Parteien (IGEL-Reseller und IGEL-Distributoren sowie IGEL-Distributoren und IGEL) mit einer festen Laufzeit von 1, 3 oder 5 Jahren, je nach Wahl des jeweiligen IGEL-Resellers, abgeschlossen. Das Kündigungsrecht nach § 648 BGB ist ausgeschlossen. Die Laufzeit eines M&S-Leistungsauftrages verlängert sich nicht automatisch, sondern es bedarf einer neuen Vereinbarung.

11.2 Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Die jeweiligen Parteien sind insbesondere berechtigt, einen M&S-Leistungs-Auftrag aus wichtigen Grund fristlos zu kündigen, wenn

- der jeweilige IGEL-Reseller oder IGEL-Distributor mit dem Ausgleich der für diesen Auftrag geschuldeten Vergütung trotz Mahnung und Fristsetzung, über einen Zeitraum von mehr als 30 Tagen in Verzug ist,
- über das Vermögen des jeweiligen IGEL-Resellers oder IGEL-Distributors ein Insolvenz- oder ein vergleichbares Verfahren eröffnet wurde oder die Eröffnung eines solchen Verfahrens mangels Masse abgewiesen wurde,
- der jeweilige IGEL-Reseller oder IGEL-Distributor seine geschäftlichen Aktivitäten vollständig oder teilweise und erheblich für eine voraussichtliche Dauer von mehr als 8 Wochen einstellt, oder
- das zwischen dem jeweiligen IGEL-Reseller und einem IGEL-Distributor bestehende Vertragsverhältnis, das dem IGEL-Reseller den Status als zugelassener IGEL-Reseller verschafft, endet – gleich aus welchem Grunde.

11.3 Jede Kündigung bedarf der Schriftform, wobei eine Übersendung per Telefax ausreichend ist, wenn und soweit die Kündigung im Original nicht später als eine Woche nach Erhalt per Telefax zugestellt wird. Im Falle einer erfolglosen Zustellung per Einschreiben gilt die Kündigung als 3 Werktage nach erfolgter Benachrichtigung des Empfängers über den Zustellversuch zugegangen.

11.4 Der jeweilige IGEL-Reseller oder IGEL-Distributor ist berechtigt, mit einer Frist von 1 Monat zum Anfang eines Kalendermonats für einen M&S-Leistungs-Auftrag ein Upgrade auf einen höheres M&S-Leistungs-Paket zu vereinbaren, wenn der neue M&S-Leistungs-Auftrag eine Laufzeit hat, welche mindestens der restlichen Laufzeit des bestehenden M&S-Leistungs-Auftrages entspricht. Ein Downgrade eines laufenden M&S-Leistungs-Auftrages ist nicht zulässig.

### **Datenschutz**

Der jeweilige IGEL-Reseller ist bei Abschluss eines M&S-Endkunden-Vertrages, der von IGEL zu erbringende M&S-Leistungen via Remote Access umfasst, verpflichtet, als Stellvertreter für IGEL einen Auftragsverarbeitungsvertrag gem. Art. 28 DSGVO auf Basis eines von dem jeweiligen IGEL-Distributor, über den der Reseller die M&S-Leistungen IGELs bezieht oder von IGEL zur Verfügung zu stellenden Mustervertrages mit dem jeweiligen Endkunden abzuschließen.

### **Haftung**

13.1 Für Schäden irgendwelcher Art haftet IGEL – bei Vorliegen der sonstigen Anspruchsvoraussetzungen – nur bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit.

13.2 Für einfache Fahrlässigkeit haftet IGEL nur bei Verletzung einer Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der IGEL-Reseller regelmäßig vertrauen darf (Kardinalpflicht).



- 13.3 Im Übrigen ist eine Schadensersatzhaftung für Schäden aller Art, gleich aufgrund welcher Anspruchsgrundlage, einschließlich der Haftung für Verschulden bei Vertragsschluss, ausgeschlossen.
- 13.4 Sofern IGEL gemäß Ziff. 13.2 für fahrlässiges Verhalten haftet, ist die Haftung auf den Schaden begrenzt, mit dessen Entstehen IGEL nach den bei Vertragsschluss bekannten Umständen typischerweise rechnen musste.
- 13.5 Die Haftungsbeschränkungen der Ziff. 13.1 bis 13.4 gelten nicht, wenn IGEL eine Garantie übernommen hat, bei Arglist, für Schäden, die nach dem Produkthaftungsgesetz zu ersetzen sind, sowie für Schäden an Leben, Körper oder Gesundheit.
- 13.6 Soweit durch diese Bestimmung die Haftung von IGEL ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung der Angestellten oder freien Mitarbeiter von IGEL.
- 13.7 Der jeweilige IGEL-Reseller ist verpflichtet, IGEL auf Verlangen eine Untersuchung von Schäden, für die er IGEL haftbar machen will zu ermöglichen.

### **Sach- und Rechtsmängel**

Die Verantwortung des jeweiligen IGEL-Resellers für Sach- und Rechtsmängel der von ihm an Endkunden vertriebenen IGEL-Software (verkörpert durch den jeweiligen Delivery-Token) wird durch diese Bedingungen nicht berührt. Insbesondere bleibt er als Vertragspartner des Endkunden verpflichtet, dessen Mängelgewährleistungsrechte zu erfüllen, soweit deren Voraussetzungen vorliegen.

### **Geheimhaltung und Vertraulichkeit**

- 15.1 Der jeweilige IGEL-Reseller hat Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse IGELs, die ihm vor oder während der Laufzeit eines M&S-Leistungs-Vertrages von IGEL anvertraut oder bekannt geworden sind, auch nach Beendigung des Vertrages geheim zu halten. Hierzu zählen insbesondere finanzielle, technische, wirtschaftliche, rechtliche, steuerliche, die Geschäftstätigkeit, die Mitarbeiter oder die Geschäftsführung betreffende oder sonstige Informationen (einschließlich Daten, Aufzeichnungen und Know-how), welche sich auf IGEL oder ein mit IGEL verbundenes Unternehmen beziehen, wenn diese Informationen zum Zeitpunkt der Kenntniserlangung durch den IGEL-Reseller nicht bereits öffentlich bekannt waren oder danach ohne einen Verstoß gegen diese Vereinbarung öffentlich bekannt wurden.
- 15.2 Unterlagen die Betriebs- oder Geschäftsgeheimnisse IGELs betreffen und die dem jeweiligen IGEL-Reseller anvertraut wurden, hat er unverzüglich nach deren auftragsgemäßen Benutzung, soweit sie nicht weiter zur Erreichung des Vertragszweckes erforderlich sind, spätestens jedoch bei Beendigung eines M&S-Leistungs-Vertrages, an IGEL zurückzugeben.
- 15.3 Der jeweilige IGEL-Reseller ist verpflichtet, den Inhalt dieser Bedingungen sowie der M&S-Leistungs-Verträge einschließlich deren Anlagen vertraulich zu behandeln. Ausgenommen hiervon ist die Bekanntgabe an Personen, die einer gesetzlichen Verschwiegenheitsverpflichtung unterliegen.

15.4 Der jeweilige IGEL-Reseller ist verpflichtet, die aus dieser Ziff. 0 resultierenden Geheimhaltungsverpflichtungen auch seinen Angestellten und sonstigen Hilfspersonen aufzuerlegen.

### **Schlussbestimmungen**

- 16.1 Diese Bedingungen ersetzen alle eventuell zuvor bestehenden Bedingungen, Abreden oder Verträge bezogen auf den Vertragsgegenstand. Zum Zeitpunkt des Inkrafttretens bestehen keine von den vorliegenden Regelungen abweichenden Bedingungen oder Abreden, egal welcher Form.
- 16.2 Sollte eine Bestimmung dieser Bedingungen ganz oder teilweise nichtig, unwirksam oder nicht durchsetzbar sein oder werden, oder sollte eine an sich notwendige Regelung nicht enthalten sein, werden die Wirksamkeit und die Durchsetzbarkeit aller übrigen Bestimmungen dieser Bedingungen nicht berührt.
- 16.3 Diese Bedingungen unterliegen allein dem Recht der Bundesrepublik Deutschland. Das internationale Privatrecht findet keine Anwendung, soweit es abdingbar ist.
- 16.4 Alleiniger Gerichtsstand für alle Streitigkeiten im Zusammenhang mit diesen Bedingungen ist Bremen, Deutschland. IGEL ist berechtigt, den jeweiligen IGEL-Reseller auch an einem seiner gesetzlichen Gerichtsstände in Anspruch zu nehmen.

**Bremen, April 2021**

IGEL Technology GmbH