

Manage Now GmbH („Manage Now“) Bestellbedingungen (Produkte und produktbezogene Werk- / Dienstleistungen)

1. Allgemeines – Die Manage Now Bestellbedingungen (nachfolgend „Bestellbedingungen“) gelten für alle Bestellungen von Manage Now, sofern der Lieferant keinen anderweitigen Liefervertrag mit Manage Now geschlossen hat, der die Beschaffung von Produkten und produktbezogenen Werk- / Dienstleistungen regelt. Widersprechende oder ergänzende Bedingungen des Lieferanten werden hiermit zurückgewiesen und sind für Manage Now nicht verbindlich. Diese Bestellbedingungen regeln zusammen mit der Bestellung (inklusive ihrer Anlagen) den Einkauf der in der Bestellung aufgeführten Produkte und produktbezogenen Werk- / Dienstleistungen.

2. Definitionen – Die nachfolgenden Begriffe werden gemäß den in dieser Ziffer 2 enthaltenden Definitionen benutzt:

“Vertrauliche Informationen” sind alle Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse sowie alle Informationen über Entwicklungen, Know-how, Mitarbeiter, Kunden, Lieferanten, Spezifikationen, Zeichnungen, Muster und Beschreibungen, operative Informationen und Testergebnisse, technische Informationen und Daten, und alle anderen Informationen vertraulicher Natur, die Manage Now im Rahmen der Geschäftsbeziehung offenlegt.

“Liefertermin” ist der Lieferzeitpunkt für die Produkte oder Leistungen, der in der Bestellung genannt oder schriftlich zwischen den Parteien vereinbart worden ist.

“Dokumentation” beinhaltet alle Materialien, die schriftlich vom Lieferanten für die Nutzung der Produkte oder Leistungen zusätzlich zur Verfügung gestellt werden.

“Manage Now“ meint die Gesellschaft, die die Bestellung aufgibt.

“Schutzrechte” sind alle Patente, Marken, Dienstleistungsmarken, eingetragene Gebrauchsmuster, Anmeldungen für die vorgenannten Rechte, Urheberrechte, Geschmacksmusterrechte, Datenbankrechte, Know-how, vertrauliche Informationen, Firmennamen, Geschäftsbezeichnungen und/oder Domainnamen und alle anderen ähnlich geschützten Rechte (gleichgültig, ob eingetragen oder nicht) in jeglichen Ländern.

“Personenbezogene Daten” sind alle Informationen, die sich auf bestimmte oder bestimmbare natürliche Personen beziehen. Als bestimmte oder bestimmbare natürliche Person wird eine Person angesehen, die direkt oder indirekt, und zwar insbesondere durch Zuordnung zu einer Identifikationsnummer, zu einem oder mehreren spezifischen Elementen, einschließlich Ansichten (gleichgültig ob wahr oder unwahr), die Ausdruck ihrer physischen, physiologischen, psychischen, wirtschaftlichen, kulturellen oder sozialen Identität sind, identifiziert werden kann.

“Preis” ist der Betrag, der von Manage Now für das Produkt bzw. die Leistung gemäß Ziffer 6 zu bezahlen ist.

“Produkt(e)” sind die Produkte, die in der Bestellung definiert und vom Lieferanten gemäß der Bestellung zu liefern sind.

“Bestellung” ist das Bestellformular einschließlich jeglicher Anhänge oder weiterer Unterlagen, auf die in der Bestellung verwiesen wird, unter Ausschluss von sonstigen Allgemeinen Einkaufsbedingungen oder ähnlichen Dokumenten.

“Leistungen” sind alle produktbezogenen Werk- / Dienstleistungen, insbesondere Anfertigungen nach Kundenwunsch, Installationen, Inbetriebnahme, Instandhaltung, Technischer Support, Beratung und Training.

“Lieferant“ ist der Empfänger der Bestellung.

“Supportleistungen” sind Leistungen bezüglich der Produktinstandhaltung, einschließlich der Bereitstellung von Updates, Patches, Korrekturen und Upgrades für Software-Produkte wie sie in der Bestellung näher beschrieben sind.

“Bestellbedingungen” sind diese Manage Now Bestellbedingungen.

“Gewährleistungsfrist” beträgt mindestens 24 Monate oder den zwischen den Parteien vereinbarten Zeitraum und beginnt ab Auftragsbestätigung, Lieferung oder Installation der vereinbarten Produkte und/oder Leistungen, je nachdem was später ist.

3. Annahme der Bestellung – Weicht die Auftragsbestätigung von der Bestellung ab, ist Manage Now an die Bestellung nur dann gebunden, wenn Manage Now der Abweichung schriftlich zustimmt. Die Annahme von Lieferungen oder Leistungen und/oder Zahlungen bedeuten keine Zustimmung seitens Manage Now.

4. Änderungen der Bestellung – Bis zu 5 Werktagen vor dem in der Bestellung vereinbarten Liefertermin, kann Manage Now das Lieferdatum, die Menge oder die Arte der bestellten Produkte bzw. Leistungen durch eine entsprechende schriftliche Mitteilung an den Lieferanten ändern, ohne dass dadurch zusätzliche Kosten oder Verbindlichkeiten entstehen, es sei denn, es ist diesbezüglich etwas anderes in der Bestellung vereinbart.

5. Stornierung der Bestellung – Manage Now behält sich das Recht vor, die Bestellung ohne jegliche Haftung komplett oder teilweise zu stornieren, falls die Bestellung nicht innerhalb von drei Werktagen nach dem Bestelldatum vom Lieferanten bestätigt wird.

6. Preise, Lieferung, Eigentum und Gefahrenübergang – Der Preis ist in der in der Bestellung vereinbarten Währung anzugeben und die Lieferung hat gemäß Incoterm® 2010 Delivery Duty Paid (DDP) am vereinbarten Lieferort zu erfolgen, es sei denn, es ist etwas anderes vereinbart. Der Lieferant hat die Produkte und/oder Leistungen auf eigene Kosten und frei von Mängeln an den vereinbarten Lieferort während den normalen Geschäftszeiten von Manage Now zu liefern, falls Manage Now nicht etwas anderes schriftlich bestimmt hat. Der Lieferant hat sicherzustellen, dass eine Beschreibung der Produkte und/oder Leistungen, ihre Menge, Manage Now’s Bestellnummer und, falls einschlägig, Materialnummern und Änderungsstände bei der Lieferung klar ersichtlich sind. Soweit in der Bestellung nicht anderweitig vereinbart, beinhaltet der Preis jegliche Kosten, Gebühren und Auslagen, die im Rahmen der Bestellabwicklung anfallen, einschließlich Reise- und Übernachtungskosten und Kosten für eine handelsübliche Verpackung. Im Fall von Widersprüchen zwischen diesen Bestellbedingungen und den Incoterm® 2010 Regelungen, gehen diese Bestellbedingungen vor. Falls relevant, hat der Lieferant auf eigene Kosten alle im Rahmen der Bestellung erforderlichen Dokumente und Zeichnungen zu erstellen und Manage Now zur Verfügung zu stellen. . Teillieferungen oder die teilweise Erbringung von Leistungen erfordern die vorherige Zustimmung seitens Manage Now. Das Eigentum an den Produkten geht bei Lieferung auf Manage Now über. Der Lieferant sichert eine weltweite Bestpreisgarantie für Manage Now zu. Falls Produkte und/oder Leistungen nach speziellen Kundenwünschen von Manage Now erstellt werden, bezieht sich die Bestpreisgarantie auf Produkte/Leistungen des Lieferanten, die am ehesten mit diesen vergleichbar sind.

Bei Lieferungen mit Aufstellung oder Montage sowie Leistungen geht die Gefahr mit der Abnahme über. Bei Lieferungen ohne Aufstellung oder Montage geht die Gefahr mit erfolgter Übergabe an der vereinbarten Empfangsstelle über. Jeder Lieferung sind Packzettel oder Lieferscheine mit Angabe des Inhalts sowie der vollständigen Bestellkennzeichen beizufügen. Sofern Lieferungen auf Veranlassung von Manage Now direkt an einen Dritten gesendet werden sollen, ist auf dem Lieferschein deutlich anzugeben, dass die Lieferung im Namen und für Rechnung von Manage Now erfolgt.

7. Steuern – Die vereinbarten Preise sind inklusive sämtlicher Steuern, Zölle, und ähnlicher Abgaben, die von den inländischen und ausländischen Behörden für den Verkauf und Vertrieb von Produkten und/oder Leistungen (mit Ausnahme von Mehrwertsteuer, Umsatzsteuer, Gebrauchssteuer oder ähnlicher Steuern) erhoben werden. Sofern nicht anders vereinbart, hat der Lieferant, abgesehen von der Mehrwertsteuer, alle diese Steuern und Abgaben, die für die Erfüllung der Bestellung erforderlich sind zu tragen.

8. Preisgarantie – Der in der Bestellung angegebene Preis gilt zum Zeitpunkt der Bestellung als vereinbart und darf, sofern in der Bestellung nichts Abweichendes vereinbart ist, nicht verändert werden. Allerdings wird der Lieferant Preissenkungen, die vor der Lieferung erfolgen, insbesondere von Preisen die auf der Standardpreisliste des Lieferanten stehen, an Manage Now weitergeben.

9. Rechnungen – Der Lieferant hat die Rechnung, in der die Preise, die jeweilige Umsatzsteuer sowie der Verweis auf die Bestellung und die Nummern jeder einzelnen Position anzugeben ist, an die in der Bestellung angegebene Rechnungsanschrift oder an die von Manage Now mitgeteilte Adresse zu senden. Rechnungszweitschriften sind als Duplikate zu kennzeichnen. Der Lieferant hat das Recht, Rechnungen zu folgenden Zeitpunkten zu stellen: für Produkte oder Projektleistungen – nach erfolgter Abnahme gemäß Ziffer 12; für laufende Leistungen - rückwirkend für den jeweiligen Monat, sofern nichts anderes in der Bestellung vereinbart ist.

10. Zahlungen – Zahlungen für gelieferte und gemäß Ziffer 12 abgenommene Produkte und/oder Leistungen erfolgen von Manage Now an den Lieferanten innerhalb von dreißig (30) Tagen netto ab Erhalt einer Rechnung, die den Anforderungen unter Ziffer 9 entspricht. Manage Now ist berechtigt, ausstehende Zahlungsverpflichtungen des Lieferanten gegen Zahlungsforderungen des Lieferanten aus der Bestellung aufzurechnen. Manage Now ist berechtigt, drei (3) % Skonto bei Zahlungen innerhalb von vierzehn (14) Tagen abzuziehen. Der Skontoabzug ist auch zulässig, wenn Manage Now aufrechnet oder Zahlungen in angemessener Höhe aufgrund von Mängeln zurückbehält. Die Zahlungsfrist beginnt in diesem Fall nach vollständiger Beseitigung der Mängel. Zahlungen bedeuten keine Anerkennung der Lieferungen oder Leistungen als vertragsgemäß seitens Manage Now.

11. Serienfehler – Der Lieferant haftet für Serienfehler und allen daraus resultierenden Schäden. Falls Manage Now der Auffassung ist, dass bei einem Produkt ein Serienfehler vorliegt, wird der Lieferant unverzüglich Maßnahmen zu dessen Beseitigung ergreifen, insbesondere alle fraglichen Produkte austauschen und/oder den Serienfehler beheben.

Darüber hinaus kann Manage Now nach eigenem Ermessen eigene Maßnahmen zur Abhilfe, insbesondere Produktrückrufe, durchführen. Falls Manage Now sich zur Durchführung eigener Maßnahmen zur Abhilfe entschließt, wird der Lieferant auf Anfrage von Manage Now hin unverzüglich alle notwendigen Maßnahmen ergreifen, um Manage Now zu unterstützen, selbst wenn die Produkte in andere Produkte eingebaut oder mit diesen verbunden wurden. In jedem Fall wird der Lieferant sämtliche Kosten und Aufwendungen, die in Verbindung mit der Beseitigung von Serienfehlern anfallen, tragen.

Der Lieferant wird die Abhilfemaßnahmen für Manage Now kostenfrei durchführen. Des Weiteren verpflichtet sich der Lieferant alle Produkte und nicht nur die Produkte, die gegen die Qualitätsvorgaben verstoßen, nachzubessern. Der Lieferant verpflichtet sich, im Rahmen der Nachbesserung möglicherweise auch defektfreie Produkte auszutauschen. Der Lieferant verpflichtet sich ferner, den Gewährleistungsumfang auf alle Produkte zu erweitern, bei denen ein Serienfehler aufgetreten ist oder voraussichtlich auftreten wird.

In jedem Fall wird der Lieferant Manage Now alle angemessenen anfallenden Kosten für die Nachbesserung der betroffenen Produkte ersetzen, insbesondere die Kosten für den Austausch oder die Reparatur der betroffenen Produkte (z. B. Kosten für Austauschmaterial, Kosten für das Entfernen der mangelhaften und den Einbau oder das Anbringen der nachgebesserten oder gelieferten mangelfreien Sache, Frachtkosten, Reisekosten, Kosten für die Abwicklung). Der Lieferant haftet auch für direkte und indirekte Schäden, die Manage Now in Folge von Serienfehlern entstehen, inklusive mittelbarer Schadenersatzforderungen von Manage Now's Kunden oder Endnutzern.

Ungeachtet von Ziffer 10 (Zahlungen) ist Manage Now, falls Manage Now bei einem Produkt einen Serienfehler feststellt, berechtigt, die Bezahlung einzelner Produkte oder aller Einheiten dieses Produktes zu verweigern, auch wenn eine Abnahme nach Ziffer 12 (Wareneingangsprüfung/Abnahme) erfolgt ist. Die Ansprüche auf Abhilfe und Entschädigung unter dieser Ziffer 11 sind unabhängig von den Gewährleistungsansprüchen gemäß Ziffer 14 (Gewährleistung), und bestehen auch während und nach Ablauf der Gewährleistungsfrist für das betroffene Produkt fort.

Falls Manage Now einen Serienfehler feststellt oder eine Anhäufung der Ausfallrate erkennt, die auf einen Serienfehler schließen lässt, wird Manage Now den Lieferanten so bald wie möglich informieren.

12. Wareneingangsprüfung/Abnahme – Manage Now kann die Produkte und/oder Leistungen einer Wareneingangs- und/oder Abnahmeprüfung unterziehen. Jeder Mangel, der während einer Wareneingangs- und/oder Abnahmeprüfung festgestellt wird, wird ordnungsgemäß dokumentiert und innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Auslieferung der Produkte oder Leistungen dem Lieferanten schriftlich mitgeteilt. Sollte Manage Now innerhalb der festgesetzten Frist keinen Mangel melden, gelten die Produkte und /oder Leistungen als abgenommen. Die Abnahme schließt den Anspruch von Manage Now, nachträglich Produkte abzulehnen, die sich beim ersten Gebrauch als funktionsunfähig herausstellen, nicht aus. Falls ein Mangel nicht bereits während der Wareneingangsprüfung festgestellt wird, soll er innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Feststellung an den Lieferanten gemeldet werden. Falls Manage Now einen Mangel meldet, hat der Lieferant auf eigene Kosten und unverzüglich die mangelhaften oder nicht vertragskonformen Produkte und/oder Leistungen zu ersetzen oder nachzubessern. Manage Now wird nach Austausch oder Nachbesserung der Produkte und/oder die Leistungen innerhalb von zehn (10) Tagen, die Abnahme der ersetzten bzw. nachgebesserten Produkte und/oder Leistungen durchführen. Nach der Bestätigung einer erfolgreichen Abnahme oder im Fall, dass Manage Now die Abnahme nicht innerhalb der vereinbarten Frist durchführt, gelten die Produkte und/oder Leistungen als abgenommen. Falls Manage Now die Abnahme der Produkte und/oder Leistungen verweigert oder der Lieferant Manage Now's Aufforderung die mangelhaften Produkte und/oder Leistungen zu ersetzen oder nachzubessern nicht unverzüglich nachkommt, ist Manage Now berechtigt, eine Minderung des Preises zu verlangen, die Bestellung zu kündigen oder die Produkte und/oder Leistungen anderweitig zu ersetzen oder nachzubessern zu lassen und ist in jedem Fall berechtigt, dem Lieferanten die Kosten oder Schäden, die dadurch entstanden sind, einschließlich aller zufällig entstandener Schäden oder Folgeschäden, in Rechnung zu stellen. Die produktive Nutzung oder die

Bezahlung der Produkte und/oder Leistungen vor der formalen Abnahme stellt keine Abnahmeerklärung durch Manage Now dar.

13. Verzug und pauschalierter Schadenersatz – Die Einhaltung von Fristen, die für die Lieferung, den Versand, die Erfüllung und Fertigstellung in der Bestellung angegeben sind, ist wesentlich für die Vertragserfüllung. Lieferungen gelten als rechtzeitig erfolgt, wenn sie vor oder an dem vereinbarten Lieferdatum am vereinbarten Lieferort ankommen. Lieferungen mit Aufstellung oder Montage sowie Leistungen gelten als rechtzeitig erfolgt, wenn der Abnahmeprozess vor oder an dem vereinbarten Lieferdatum abgeschlossen ist. Der Lieferant wird Manage Now unverzüglich über tatsächliche oder voraussichtliche Verzögerungen unterrichten. Bei Lieferverzug, den Manage Now nicht zu vertreten hat, hat Manage Now nach eigener Wahl das Recht, (i) pauschalierten Schadenersatz zu verlangen oder (ii) vom Vertrag zurückzutreten. Bei Geltendmachung von pauschalierem Schadenersatz kann Manage Now diesen Anspruch gegen die Ansprüche des Lieferanten aus Rechnungen aufrechnen. Der Lieferant wird für jede begonnene Woche der Verzögerung eine Vertragsstrafe in Höhe von fünf Prozent (5%) des Gesamtbestellwerts erstatten. Der Höchstbetrag für pauschalierten Schadenersatz bei Lieferverzug liegt bei fünfundzwanzig Prozent (25%) des Gesamtbestellwerts. Die Zahlung von Vertragsstrafen ist nicht der einzige und exklusive Anspruch für Lieferverzug und Manage Now kann wahlweise Schadenersatzansprüche gemäß dieser Ziffer und/oder weitergehende gesetzliche Schadenersatzansprüche oder Ansprüche gemäß dieser Bestellbedingungen geltend machen.

14. Gewährleistung – Der Lieferant gewährleistet, dass die Produkte bzw. Austauschprodukte neu und frei von jeglichen Pfandrechten, Belastungen, Sicherungsrechten und sonstigen Ansprüchen sind. Der Lieferant gewährleistet, dass die Leistungen fachmännisch, von entsprechend ausgebildetem und erfahrenem Personal und mit hinreichender Sachkenntnis und Sorgfalt, zumindest gemäß Industriestandards, ausgeführt werden. Der Lieferant gewährleistet, dass die Produkte ab Abnahme, Lieferung oder Montage, je nach dem was später ist, (falls nicht anderweitig in der Bestellung vereinbart) und für die Dauer der Gewährleistungsfrist den Anforderungen und sonstigen Spezifikation, wie in der Bestellung bzw. diesen Bestellbedingungen beschrieben, entsprechen, die ausreichende Qualität aufweisen sowie für ihre Verwendung geeignet und bezüglich Material, Verarbeitung und Installation mangelfrei sind.

Der Lieferant erkennt darüber hinaus an, dass die Funktionalität, Kompatibilität und Sicherheit der Produkte ein wesentliches Interesse von Manage Now und seinen Kunden ist. Der Lieferant sichert daher zusätzlich zu und gewährleistet, dass für alle digitalen Produkte sowie für alle digitalen Elemente in den Produkten ihre jeweilige Funktionalität und Kompatibilität mit allen IT-Umgebungen, Plattformen und Schnittstellen, wie in den jeweiligen Produktspezifikationen des Herstellers angegeben, über den gesamten Lebenszyklus des jeweiligen Produkts, wie vom Hersteller von Zeit zu Zeit veröffentlicht, mindestens jedoch über die vereinbarte Gewährleistungsfrist, aufrechterhalten wird. Zu diesem Zweck stellt der Lieferant Manage Now und/oder dem Kunden regelmäßig zeitnah herstellertestifizierte Updates für die Produkte zur Verfügung. Der Lieferant wird Manage Now und/oder den Kunden zudem proaktiv über die Verfügbarkeit solcher Updates informieren, sowie darüber, wie diese Updates heruntergeladen und installiert werden können, wobei die Entscheidung, ob und wann diese heruntergeladen und installiert werden, im alleinigen, angemessenen Ermessen von Manage Now und/oder ihren jeweiligen Kunden liegt.

Darüber hinaus sichert der Lieferant zu und gewährleistet, dass er alle von ihm verkauften digitalen Produkte und digitalen Elemente ständig auf Sicherheitsrisiken überwacht (oder vom Hersteller überwachen lässt) und Manage Now und seinen Kunden über den gesamten Lebenszyklus des Produkts, mindestens jedoch über die vereinbarte Gewährleistungsfrist, zeitnah Sicherheitsupdates zur Verfügung stellt. Der Lieferant wird Manage Now unverzüglich über alle sicherheitsrelevanten oder sonstigen Probleme informieren, die sich negativ auf die digitalen Produkte oder digitalen Elemente auswirken können. Der Lieferant wird dabei auch eine Einschätzung über das sich aus dem konkreten Problem ergebende Risiko für Manage Now und/oder deren Kunden sowie über die realistischere zu erwartenden Auswirkungen, des aufgetretenen Problems auf Manage Now und/oder deren Kunden mitliefern.

Solche Patches und Updates zur Aufrechterhaltung der Funktionalität, Kompatibilität und IT-Sicherheit über den jeweiligen Lebenszyklus des digitalen Produkts und/oder digitalen Elements hinweg sind integraler Bestandteil der vertragsgegenständlichen Produktlieferung und werden während dieses Zeitraums kostenlos zur Verfügung gestellt. Die Bereitstellung ist nicht an die Unterzeichnung eines separaten Hardware- oder Software-Supportvertrags gebunden.

Sofern der Lieferant im Rahmen der Bestellung Standardsoftware (inklusive ggf. zu überlassender neuer Programmstände) oder Hardware (einschließlich ggf. mitgelieferter Treiber, Firmware, etc.) überlässt, wird er diese Manage Now frei von Schaden stiftender Software, wie z.B. Viren, Würmern, Trojanischen Pferden, etc.

überlassen. Dies ist mit aktueller Scan-Software zu einem angemessenen Zeitpunkt vor der Lieferung zu prüfen. Der Lieferant erklärt jeweils, dass die Prüfung keinen Hinweis auf Schaden stiftende Software ergeben hat. Diese Regelung gilt für jede, auch die vorläufige und Vorabüberlassung, z.B. zu Testzwecken. Der Lieferant gewährleistet darüber hinaus, dass die von ihm zu liefernde Standardsoftware bzw. Hardware frei von Funktionen ist, die die Integrität, Vertraulichkeit und Verfügbarkeit der Standardsoftware, anderer Soft- und/oder Hardware oder von Daten gefährden und dadurch den Vertraulichkeits- oder Sicherheitsinteressen von Manage Now zuwiderlaufen. Der Lieferant gewährleistet hierbei insbesondere, dass seine Produkte keine Funktionen zum unerwünschten Absetzen/Ausleiten von Daten, keine Funktionen zur unerwünschten Veränderung/Manipulation von Daten oder der Ablauflogik sowie keine Funktionen zum unerwünschten Einleiten von Daten oder unerwünschte Funktionserweiterungen beinhalten. Unerwünscht ist eine mögliche Aktivität einer Funktion, wenn die Aktivität so weder von Manage Now in seiner Leistungsbeschreibung gefordert, noch vom Lieferant unter konkreter Beschreibung der Aktivität und ihrer Funktionsweise bzw. Auswirkungen angeboten, noch im Einzelfall von Manage Now ausdrücklich autorisiert („opt-in“) wurde.

Falls bei einem Produkt während der Gewährleistungsfrist ein Mangel festgestellt wird, kann Manage Now unbeschadet anderer rechtswirksamer Ansprüche oder Rechtsmittel, den Lieferanten auffordern, unverzüglich und auf seine Kosten nach Wahl von Manage Now, entweder die mangelhaften Produkte nachzubessern oder zu ersetzen, damit die Produkte der Bestellung und den Bestellbedingungen entsprechen. Die Kosten und das Risiko für die Rücksendung der mangelhaften Produkte trägt der Lieferant. Ferner ist der Lieferant verpflichtet, Manage Now die erforderlichen Aufwendungen für das Entfernen der mangelhaften und den Einbau oder das Anbringen der nachgebesserten oder gelieferten mangelfreien Produkte zu ersetzen. Der Lieferant gewährleistet, mit Manage Now, seinen Bevollmächtigten, Unterauftragsnehmern und allen Dritten, die die Leistungen erbringen, im zumutbaren Umfang zu kooperieren und dass die Leistungen der Leistungsbeschreibung in der Bestellung entsprechen sowie die Service Level gemäß der Bestellung erreicht werden. Falls eine Leistung nicht der Bestellung entspricht oder der Lieferant anderweitig nicht in der Lage ist, seine Verpflichtungen gemäß der Bestellung zu erfüllen, kann Manage Now, ohne jegliche Haftung, zu jeder Zeit und unbeschadet anderer Rechte und Ansprüche, den Lieferanten schriftlich auffordern, die Leistungen innerhalb eines angemessenen Zeitraumes kostenlos und ohne Haftung für Manage Now erneut zu erbringen. Falls der Lieferant nicht in der Lage ist oder sich weigert, mangelhafte Produkte oder Leistungen unverzüglich zu ersetzen oder nachzubessern, kann Manage Now eine Preisminderung verlangen, ganz oder teilweise von der Bestellung zurücktreten und/oder den Mangel der Produkte und/oder Leistungen selbst beseitigen bzw. beseitigen lassen, und in jedem Fall vom Lieferanten Ersatz der hierdurch entstandenen Kosten oder Schäden, einschließlich jeglicher Begleit- oder Folgeschäden, verlangen.

Der Lieferant sichert zu, nur Produkte auszuliefern, die nach den einschlägigen Sicherheitsvorschriften und Richtlinien gefertigt wurden und die rechtlich erforderlichen Sicherheitszeichen tragen. Der Lieferant gewährleistet, dass die gelieferten Produkte den nationalen und europarechtlichen Umweltschutz- und abfallwirtschaftlichen Bestimmungen entsprechen und dass sämtliche von ihm eingesetzten Transport-, Um- und Verkaufsverpackungen wiederbefüllbar oder stofflich verwertbar im Sinne der anwendbaren gesetzlichen Vorschriften sind. Für Verkaufsverpackungen ist der Nachweis der Verwertbarkeit auf Verlangen nachzuweisen. Bei Produkthaftungsfällen wird der Lieferant Manage Now von jeglichen, durch fehlerhafte Produkte ausgelöste Ansprüche Dritter freistellen. Im Bereich der verschuldensabhängigen Haftung gilt dies nicht, wenn und soweit der Lieferant Manage Now ein Verschulden nachweisen kann.

15. Supportleistungen– Falls Supportleistungen benötigt werden, sollen diese Leistungen in der Bestellung vereinbart werden. Der Lieferant wird Manage Now die Supportleistungen monatlich rückwirkend in Rechnung stellen. Die Service Level, die Verfügbarkeit und entsprechenden Service Level-Gutschriften werden in der Bestellung vereinbart.

16. Einstellung der Lieferung – Der Lieferant gewährleistet, für die Zeit von zwei (2) Jahren nach Vollendung, Ablauf oder Beendigung der Bestellung, für die Erfüllung etwaiger nötiger und angemessener Wartung, Reparaturen, technischen Änderungen oder ähnliches verfügbar zu sein und alle notwendigen Teile für Reparaturen zum gegenwärtigen Satz oder zu wirtschaftlich vernünftigen Kosten (je nachdem was niedriger ist) bereitzustellen. Nach Ablauf dieser zwei (2) Jahre soll der Lieferant (i) mindestens sechs (6) Monate vorher schriftlich anzeigen, falls er die Produkte oder Leistungen einstellen wird, und (ii) Manage Now alle nötigen Informationen und Dokumentationen, egal ob proprietär oder vertraulich oder nicht, zur Verfügung stellen, um es Manage Now zu ermöglichen, die erforderliche Wartung und Reparatur selbst durchzuführen oder durch einen oder mehrere Subunternehmer durchführen zu lassen.

17. Software, Dokumentation und Rechtsmangelfreiheit – Soweit die Produkte Software, Firmware oder Komponenten hiervon beinhalten, und/oder soweit ein Schutzrecht Dritter oder andere Rechte („Rechte Dritter“) im Produkt und/oder in der entsprechenden Dokumentation enthalten sind, gewährleistet der Lieferant hiermit,

(i) dass er für den Eigengebrauch von Manage Now oder den weiteren Vertrieb alle notwendigen Genehmigungen, Rechte, Eigentumsrechte, Zustimmungen, Berechtigungen und Nutzungs- und Verwertungsrechte eingeholt hat, die für den Verkauf, Wiederverkauf oder anderweitige Übertragung der Produkte/Leistungen und/oder Dokumentation erforderlich und für den geplanten Gebrauch gemäß der Bestellung geeignet sind und/oder Dritten erlaubt, die jeweilige Kopie der Software, Firmware oder Komponenten hiervon zu nutzen sowie weitere Kopien, die für den beabsichtigten Gebrauch vernünftigerweise notwendig sind, anzufertigen und (ii) dass weder die Lieferung der Produkte/Leistungen und/oder Dokumentation an Manage Now, noch die Nutzung durch Manage Now oder der weitere Vertrieb der Produkte/Leistungen und/oder Dokumentation gemäß der Bestellung, einschließlich des Vertriebs durch verbundene Unternehmen oder Vertriebspartner, Schutzrechte, Lizenzen, Rechte, Eigentum oder sonstige geschützte Rechte verletzt. Diese vorangegangene Verpflichtung schließt ausdrücklich Open Source Software (z.B. General Public License (GPL) oder gleichwertige Lizenzen) oder andere Software Komponenten Dritter, die im Produkt oder in den Leistungen integriert sind oder mit ihm vertrieben wurden, ein. Soweit der Lieferant Softwarekomponenten von Drittanbietern integriert, die die Weitergabe von Endnutzer-Lizenzbedingungen erfordern, wird der Lieferant der Manage Now die Endnutzer-Lizenzbedingungen in den Produkten zur Verfügung stellen. Der Lieferant gewährleistet weiterhin, dass er alle einschlägigen Verpflichtungen bezüglich der Open Source Software oder Software Komponenten Dritter, die im Produkt oder in der Leistung integriert sind oder mit ihm vertrieben werden, erfüllt hat und weiterhin erfüllt. Der Lieferant wird Manage Now im Falle einer Open Source Software oder Software Dritter, die in den Produkten enthalten ist, schriftlich benachrichtigen. Der Lieferant verpflichtet sich, Manage Now und seinen Kunden alle erforderlichen Lizenzbedingungen zur Verfügung zu stellen. Der Lieferant verpflichtet sich ferner - soweit die jeweiligen Open-Source-Lizenzen dies erfordern -, Manage Now und seinen Kunden alle erforderlichen Quellcodes und Build-Skripte zur Verfügung zu stellen, damit Manage Now und seine Kunden eine ausführbare Version dieser Open-Source-Software erstellen können. Diese Quellcodes und Build-Scripte wird der Lieferant direkt dem Manage Now-Kunden zur Verfügung stellen, sofern die physische Verteilung der Produkte oder Softwareprodukte direkt vom Lieferanten an den Manage Now-Kunden erfolgt. Der Lieferant verpflichtet sich, alle in die Produkte integrierte Open-Source-Software mit Namen und Version aufzulisten und die entsprechenden Lizenztexte integriert in die Produkte wiederzugeben. Darüber hinaus wird der Lieferant Manage Now und seinen Kunden alle Informationen zur Verfügung stellen, die nach den jeweiligen Open-Source-Lizenzverpflichtungen erforderlich sind. Falls der Lieferant die vorstehenden Pflichten nicht erfüllt, wird der Lieferant Manage Now und seine Kunden von sämtlichen Schäden, Verfahren, Verlusten, Kosten und Belastungen, die aus einer solchen Verletzung entstehen, freistellen und schadlos halten. Falls die Produkte für Manage Now entwickelt oder verändert wurden, räumt der Lieferant Manage Now Nutzungsrechte ab Beginn der Entwicklung bis zum Zeitpunkt der vollständigen Übertragung an Manage Now ein (es sei denn, es handelt sich um exklusive Nutzungs- und Verwertungsrechte). Bei der Lieferung von Software, Firmware oder Komponenten davon, wird sich der Lieferant stets nach besten Kräften bemühen sicherzustellen, dass die Software, Firmware oder Komponenten jederzeit frei von allen bekannten Viren ausgeliefert werden und verpflichtet sich, dem neuesten Stand der Technik entsprechende Virens Scanner zu benutzen, um dieser Verpflichtung nachzukommen. Manage Now ist nicht verantwortlich für die wirksame Einbeziehung oder Gültigkeit der einzelnen Bestimmungen einer Endnutzer-Lizenzvereinbarung des Lieferanten.

18. Freistellung für die Verletzung von Schutzrechten Dritter - Der Lieferant gewährleistet, dass er die notwendigen Schutzrechte an den Produkten, Leistungen und Dokumentationen, die für deren Vertrieb bzw. den Gebrauch und Vertrieb durch Manage Now nötig sind, frei von jeglichen Belastungen besitzt und die notwendigen Zustimmungen bezüglich Schutzrechten Dritter oder sonstigen notwendigen Rechte beschafft hat. Der Lieferant wird Manage Now, seine verbundenen Unternehmen und Kunden(nachfolgend in dieser Ziffer als „Manage Now Entschädigungsberechtigte“ zusammengefasst) auf eigene Kosten von jeglichen Ansprüchen, Kosten, Ausgaben, Schäden, Vertragsstrafen und sonstigen Verbindlichkeiten, einschließlich Gerichtskosten und angemessener Rechtsanwaltskosten, die aus oder in Verbindung mit vermeintlichen oder tatsächlichen Ansprüchen wegen der Verletzung von Patenten, Marken, Urheberrechte oder sonstigen Schutzrechten oder aufgrund von widerrechtlicher Verwendung von Betriebsgeheimnissen oder sonstiger geschützten Rechte im Zusammenhang mit der Herstellung, Nutzung, Übertragung, Vertrieb oder sonstigen Verbreitung der Produkte, Leistungen oder der Dokumentation (egal ob allein oder in Kombination mit anderen Produkten) entstehen, freistellen und schadlos halten sowie dagegen verteidigen. Der Lieferant wird Manage Now unverzüglich informieren, sobald er über mögliche, vermeintliche oder tatsächliche Verletzungen von Schutzrechten Dritter Kenntnis erlangt. Falls die Herstellung, Nutzung, Übertragung, der Vertrieb oder die sonstige Verbreitung der Produkte, Leistungen und Dokumentationen durch einen Manage Now Entschädigungsberechtigten eine Verletzung oder widerrechtliche Verwendung begründet oder gerichtlich untersagt wird, wird der Lieferant auf eigene Kosten und nach eigener Wahl (i) allen Manage Now Entschädigungsberechtigten das Recht auf weitere Nutzung, Übertragung, Vertrieb oder sonstiger Verbreitung der Produkte, Leistungen und Dokumentationen

verschaffen, (ii) die Produkte, Leistungen oder Dokumentationen ohne nachteilige Veränderung der Qualität oder Leistungsfähigkeit so abändern, dass sie keine Verletzung mehr verursachen oder (iii) die Produkte, Leistungen oder Dokumentationen durch Produkte, Leistungen und Dokumentationen, die der jeweiligen Leistungsbeschreibung entsprechen und die keine Rechte Dritter verletzen, ersetzen. Falls der Lieferant dazu nicht in der Lage ist, verpflichtet er sich, auf eigene Kosten und nach eigener Wahl, Manage Now die bereits geleisteten Zahlungen für die Produkte, Leistungen oder Dokumentationen vollumfänglich zu erstatten und Manage Now auf Anfrage alle zusätzlichen Verluste, Kosten und Ausgaben, die Manage Now im Rahmen der Beschaffung von Ersatzprodukten, Ersatzleistungen und Ersatzdokumentationen entstanden sind, zu ersetzen. Sonstige oder gesetzliche Ansprüche bleiben hiervon unberührt. Die Haftung bezüglich Schutzrechte Dritter unterliegt der gesetzlichen Verjährungsfrist.

19. Ethische Verhaltensregeln –Der Lieferant (einschließlich aller seiner Organe, Führungskräfte und Mitarbeiter) ist verpflichtet, die einschlägigen Gesetze und Rechtsvorschriften einzuhalten und auf Grundlage von unternehmensinternen Regelungen zu arbeiten, die zumindest diesen entsprechen. Im Übrigen gilt:

- Der Lieferant beachtet insbesondere alle in dieser Ziffer 19 enthaltenen Vorgaben und Prinzipien und ergreift geeignete Maßnahmen zur Sicherstellung deren Einhaltung.
- Der Lieferant fordert die Einhaltung dieser ethischen Verhaltensregeln auch bei seinen Zulieferern ein und fördert sie bestmöglich. Keinesfalls wird der Lieferant seine Zulieferer anweisen, es tolerieren oder ihnen erlauben, die in dieser Ziffer 19 enthaltenen Vorgaben und Prinzipien im Namen des Lieferanten oder der Manage Now zu verletzen.
- Der Lieferant wird Manage Now auf Anforderung über alle Maßnahmen informieren, die er getroffen hat, um die Einhaltung dieser Vorgaben und Prinzipien zu gewährleisten.
- Der Lieferant wird Manage Now im Fall eines Verstoßes gegen eine Verpflichtung aus dieser Ziffer 19 hierüber unverzüglich schriftlich informieren.

Der Lieferant wird insbesondere – aber nicht ausschließlich – folgende für Manage Now besonders wichtigen Gesetze und Rechtsvorschriften einhalten:

- Der Lieferant wird die Vorgaben des Foreign Corrupt Practices Act der USA von 1977, des Bribery Act von Großbritannien von 2010 sowie alle anderen anwendbaren Gesetze und Rechtsvorschriften zur Verhinderung von Korruption und Bestechung einhalten, einschließlich der einschlägigen Gesetze und Rechtsvorschriften des Landes, in dem der Lieferant seinen Sitz hat oder in dem auf Grundlage dieses Vertrages oder anderer Vereinbarungen geschäftliche Transaktionen unter Einbeziehung der Parteien durchgeführt werden.

Der Lieferant sichert insbesondere zu, dass er bei seinen Aktivitäten im Rahmen der Vertragsdurchführung weder aktiv noch passiv, direkt oder indirekt, einem Dritten, einschließlich Amtsträgern, einen Geldwert oder sonstigen Vorteil anbietet / angeboten hat oder gewährt / gewährt hat, verspricht / versprochen hat oder ein solches Vorgehen autorisiert / autorisiert hat, um eine Handlung oder Unterlassung zu beeinflussen, veranlassen oder zu honorieren und einen unzulässigen Vorteil zu sichern oder in unzulässiger Weise ein Geschäft zu sichern oder zu erhalten.

Der Lieferant erklärt ausdrücklich, dass keiner seiner Organe, Führungskräfte, mit der Abwicklung betraute Mitarbeiter oder beherrschende Gesellschafter ein Amtsträger ist und kein Amtsträger zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses eine Mehrheitsbeteiligung am Lieferanten hält. Der Lieferant informiert Manage Now unverzüglich in Schriftform, sobald sich dies ändert.

- Der Lieferant wird sich weder aktiv noch passiv, direkt oder indirekt an irgendeiner Form von Erpressung, der Verletzung der Grundrechte seiner Mitarbeiter oder der Kinderarbeit beteiligen. Der Lieferant wird im übrigen Verantwortung für die Gesundheit und Sicherheit seiner Mitarbeiter am Arbeitsplatz übernehmen.
- Der Lieferant wird bei seinen Aktivitäten im Rahmen der Vertragsdurchführung die einschlägigen Umweltgesetze beachten.

- Der Lieferant wird bei seinen Aktivitäten im Rahmen der Vertragsdurchführung alle anwendbaren Außenhandelsgesetze und Exportkontrollvorschriften sowie die entsprechenden Sanktionslisten und Gesetze und Vorschriften zur Bekämpfung der Geldwäsche einzuhalten.
- Der Lieferant wird bei seinen Aktivitäten im Rahmen der Vertragsdurchführung die einschlägigen Gesetze und Regelungen zum Kartell- und Wettbewerbsrecht beachten,

Der Lieferant wird ordnungsgemäß seine Bücher führen, Abschlüsse aufstellen und Aufzeichnungen, Verträge, Rechnungen, E-Mails und andere elektronische Dateien und sonstige Dokumente mit Bezug zur Durchführung dieses Vertrages und zu sonstigen Beziehungen zwischen den Parteien aufbewahren („Dokumente“).

Manage Now hat das Recht, jederzeit nach Mitteilung an den Lieferanten selbst oder durch einen von Manage Now beauftragten Prüfer die Dokumente zu prüfen. Der Lieferant muss Manage Now in diesem Zusammenhang bestmöglich unterstützen.

Jeder Verstoß gegen diese Ethischen Verhaltensregeln stellt eine Verletzung wesentlicher Vertragspflichten durch den Lieferanten dar. Manage Now ist berechtigt, fristlos zu kündigen und nach schriftlicher Mitteilung Zahlungen an den Lieferanten zurückzuhalten oder zu verweigern, sofern begründete Anhaltspunkte für Manage Now vorliegen, dass der Lieferant gegen diese Ziffer 19 selbst verstoßen hat oder einen Verstoß verursacht hat. Manage Now haftet nicht für etwaige Forderungen Dritter gegen den Lieferanten, dessen Einbußen und sonstige Schäden, die dadurch entstanden sind oder in sonstiger Art und Weise in Zusammenhang damit stehen, dass der Lieferant gegen die Verpflichtung aus Ziffer 19 verstoßen hat und / oder Manage Now nach dieser Ziffer 19 kündigt. Der Lieferant erstattet Manage Now aber alle hierdurch bedingten Schäden und stellt Manage Now insbesondere von sämtlichen Ansprüchen Dritter in diesem Zusammenhang frei, die durch eine Nichteinhaltung der Bestimmungen dieser Ziffer 19 durch den Lieferanten verursacht wurden.

19.a Mindestlohngesetz – Der Lieferant ist verpflichtet, die gesetzlichen Anforderungen des Gesetzes zur Regelung eines allgemeinen Mindestlohns (Mindestlohngesetz – MiLoG) einzuhalten. Der Lieferant hat ferner sicherzustellen, dass von ihm beauftragte Nachunternehmer das Mindestlohngesetz ebenfalls einhalten und dass diese entsprechende Verpflichtungen ihrerseits bei Beauftragung weiterer Nachunternehmer vereinbaren. Weiterhin stellt der Lieferant die Manage Now bzw. andere Manage Now Konzerngesellschaften, die ggf. unter dem Vertrag Leistungen beziehen, für jeden Fall eines Verstoßes gegen das vorgenannte Gesetz durch den Lieferant oder dessen Nachunternehmer oder weiteren Nachunternehmern von Ersatzansprüchen Dritter oder von der Zahlung von Beiträgen an eine gemeinsame Einrichtung der Tarifvertragsparteien nach §13 MiLoG i. V. m. § 14 AEntG vollständig und rechtsverbindlich frei.

Kommt der Lieferant seiner Verpflichtung zur Zahlung des Mindestlohnes an seine Arbeitnehmer oder zur Zahlung von Beiträgen an eine gemeinsame Einrichtung der Tarifvertragsparteien, für die Manage Now als Auftraggeber nach § 13 MiLoG, § 14 AEntG wie ein Bürge haftet, schuldhaft nicht nach oder wirkt er gegenüber seinen Nachunternehmern nicht auf die Erfüllung dieser Verpflichtungen hin, hat er Manage Now den daraus entstehenden Schaden zu ersetzen.

Der Lieferant ist verpflichtet, Manage Now die ordnungsgemäße Zahlung von Mindestlohn auf Verlangen von Manage Now durch Vorlage der entsprechenden Unterlagen (Dokumente nach § 17 MiLoG insbesondere vollständige Lohn- und Arbeitszeitznachweise - auch über Lohnanteile, die im Ausland bezahlt werden - für die vom Lieferant beschäftigten Mitarbeiter) nachzuweisen. Der Lieferant ist verpflichtet, entsprechende Kontrollen bei seinen Nachunternehmern durchzuführen.

20. Außenwirtschaftsrecht – Der Export oder Reexport, einschließlich die nicht-gegenständliche Übertragung von Produkten bzw. Softwareprodukten sowie die technische Unterstützung, die entsprechende Dokumentation und alle anderen Materialien, die unter der Bestellung geliefert werden, kann den Exportkontrollgesetzen und – Vorschriften der Vereinigten Staaten von Amerika (USA), der Bundesrepublik Deutschland, der Europäischen Union (EU), Japan oder dem Recht irgend eines anderen Landes unterliegen. Der Lieferant ist verpflichtet, auf seine Kosten alle Lizenzen, Zustimmungen und Genehmigungen einzuholen, die nach diesen Gesetzen und Vorschriften, einschließlich der US Export Administration Regulations, für den Export erforderlich sind. Der Lieferant wird Manage Now auf Anfrage eine Kopie dieser Lizenzen, Zustimmungen und Genehmigungen sowie auch jegliche Exportkontrollklassifikationsnummern, Zolltarifnummern, Ursprungslandinformationen, Präferenzklärungen und andere Informationen, die Manage Now vernünftigerweise in Verbindung mit dem Import und nachfolgenden Export der Produkte, Leistungen und Dokumentationen verlangen kann, zur Verfügung stellen. Der Lieferant wird Manage Now und seine verbundenen Unternehmen sowie seine Kunden und Bevollmächtigten (zusammenfassend in dieser Ziffer „Manage Now“ genannt) von allen Maßnahmen,

Ansprüchen und Forderungen, Schäden und Kosten (einschließlich Rechtsanwaltskosten und andere Kosten im Rahmen der Verteidigung und Beilegung aller Maßnahmen, Ansprüche oder Forderungen), die gegen Manage Now aufgrund einer Verletzung dieser Ziffer durch den Lieferanten oder aufgrund von Fahrlässigkeit seitens des Lieferanten, seiner Bevollmächtigten, Mitarbeiter oder Erfüllungsgehilfen erhoben werden, freistellen und schadlos halten sowie dagegen verteidigen. Manage Now ist nicht verpflichtet, Verpflichtungen aus diesem Vertrag zu erfüllen, wenn und soweit Manage Now an der Erfüllung aufgrund von Import- oder Exportvorschriften (insbesondere derjenigen der Bundesrepublik Deutschland, der Europäischen Union, der USA oder Japan) gehindert ist.

Der Lieferant wird insbesondere und, sofern anwendbar, die folgenden Exportgrunddaten zur Verfügung stellen, und zwar schnellstmöglich oder spätestens zum Zeitpunkt der Vertragsunterzeichnung: (i) U.S. Export Control Classification Nummern (ECCN) gemäß Commerce Control List (CCL) und alle anwendbaren License Exceptions (z.B. ENC), (ii) die Verschlüsselungsregistrierungsnummer (ERN), (iii) die europäische Ausfuhrlistennummern (AL) (nur für Lieferanten in der EU), (iv) kombinierte Nomenklatur/ Zolltarifnummern, (v) Ursprungsland, (vi) Bruttogewicht, und (vii) Nettogewicht.

21. Notwendige Versicherung – Um den Verpflichtungen im Rahmen der Bestellung (und für sieben Jahre nach Beendigung) nachkommen zu können, wird der Lieferant entsprechende Versicherungen abschließen und aufrechterhalten, die mindestens (i) die gesetzliche Arbeitslosenunfallversicherung, (ii) die Haftpflichtversicherung mit einer Deckung von 10 Millionen EUR pro Schadensfall, (iii) die Produkthaftpflichtversicherung mit einer Deckung von 10 Millionen EUR pro Schadensfall und Versicherungsjahr, (iv) die Berufshaftpflichtversicherung oder Vermögensschäden mit einer Deckung von 10 Millionen EUR pro Schadensfall, (v) sonstige gesetzlich vorgeschriebene Versicherungen abdecken. Der Lieferant wird auf Verlangen von Manage Now den Nachweis durch Vorlage der Versicherungsbestätigung und der Deckungssumme erbringen. Falls der Lieferant nicht in der Lage ist, dieser Ziffer zu entsprechen, darf Manage Now einen entsprechenden Versicherungsschutz auf Kosten des Lieferanten regeln.

22. Datenschutz und personenbezogene Daten – Der Lieferant verpflichtet sich, die im Zusammenhang mit der Bestellung erhaltenen personenbezogenen Daten nur zum Zweck der Erfüllung seiner Verpflichtungen aus der Bestellung und gemäß den dokumentierten Weisungen von Manage Now zu verarbeiten, sofern er nicht durch das Recht der Union oder der Mitgliedstaaten, dem der Lieferant unterliegt, hierzu verpflichtet ist. In letzterem Fall teilt der Lieferant Manage Now diese rechtlichen Anforderungen vor der Verarbeitung mit, sofern das betreffende Recht eine solche Mitteilung nicht wegen eines wichtigen öffentlichen Interesses verbietet. Sofern der Lieferant personenbezogene Daten im Auftrag von Manage Now verarbeitet und damit als Auftragsverarbeiter für Manage Now als Verantwortlichen tätig wird, ist der Lieferant verpflichtet, mit Manage Now eine Vereinbarung über die Auftragsverarbeitung abzuschließen, die den Anforderungen nach Artikel 28 Abs. 3 DSGVO genügt.

Der Lieferant ist verpflichtet, stets alle notwendigen technischen und organisatorischen Maßnahmen bereitzuhalten, um personenbezogene Daten gegen unbeabsichtigte oder unrechtmäßige Vernichtung, Verlust, Veränderung oder unbefugte Offenlegung oder unbefugten Zugang zu schützen. Diese Maßnahmen müssen angemessen sein im Hinblick auf die unterschiedlichen Risiken - je nach Eintrittswahrscheinlichkeit und Schwere - für die Rechte und Freiheiten natürlicher Personen, die aufgrund der Verarbeitung der personenbezogenen Daten eintreten können, wobei der jeweilige Stand der Technik, die Implementierungskosten sowie Art, Umfang, Umstände und Zwecke der Verarbeitung zu berücksichtigen sind. Nur autorisierte Mitarbeiter des Lieferanten, die für die Themen Datenschutz und Sicherheit sowie personenbezogene Daten zuständig sind und mit der Bestellung befasst sind, erhalten Zugriff auf personenbezogene Daten („Need-To-Know-Prinzip“). Der Lieferant stellt sicher, dass alle Personen, einschließlich der zur Verarbeitung ermächtigten Arbeitnehmer, die Zugang zu den personenbezogenen Daten haben, sich angemessen zur Vertraulichkeit verpflichtet haben.

Der Lieferant unterstützt Manage Now im Rahmen des angemessenerweise Möglichen dabei, ihrer Pflicht zur Beantwortung von Anträgen auf Wahrnehmung der in Kapitel III der DSGVO genannten Rechte der betroffenen Person nachzukommen sowie die in den Artikeln 32 bis 36 DSGVO genannten Pflichten einzuhalten. Der Lieferant teilt Manage Now unverzüglich und unter Angabe der erforderlichen Details mit, wenn der Lieferant Kenntnis davon erlangt, dass eine Verletzung des Schutzes der im Auftrag von Manage Now oder (eines Kunden von Manage Now) verarbeiteten personenbezogener Daten eingetreten ist, die sich im Besitz oder unter Kontrolle des Lieferanten befinden. Der Lieferant unternimmt in Bezug auf derartige sicherheitsrelevante Vorfälle angemessene Schritte zur Ermittlung und Behebung der dem sicherheitsrelevanten Vorfall zugrundeliegenden Ursache, um so das Risiko einer Wiederholung und das Auftreten ähnlicher sicherheitsrelevanter Vorfälle einzudämmen bzw. zu beseitigen. Der Lieferant wird die im Rahmen der Leistungserbringung für Manage Now oder (einen Kunden von Manage Now) verarbeiteten personenbezogenen

Daten nach Abschluss der Leistung unverzüglich an Manage Now herausgeben oder auf Verlangen von Manage Now löschen, soweit nichts anderes mit Manage Now vereinbart wird oder der Lieferant nicht gesetzlich zur Speicherung der Daten verpflichtet ist.

Sofern nicht anderweitig vertraglich zwischen dem Lieferanten und Manage Now vereinbart, ist es dem Lieferanten untersagt, Dritte mit der Verarbeitung der personenbezogenen Daten als (Unter-) Auftragsverarbeiter des Lieferanten zu beauftragen, es sei denn, Manage Now hat hierzu zuvor ausdrücklich eine schriftliche Zustimmung erteilt. Der Lieferant stellt sicher, dass jeder von ihm eingesetzte (Unter-)Auftragsverarbeiter Partei eines schriftlichen Vertrages ist, der ihm Pflichten auferlegt, die (mindestens) den Pflichten entsprechen, die dem Lieferanten durch diese Ziffer 22 und ggf. die weitere Vereinbarung über die Auftragsverarbeitung auferlegt werden. Der Lieferant wird Manage Now auf Verlangen eine Kopie der entsprechenden Verträge zur Verfügung stellen; dabei dürfen Informationen, an denen der Lieferant ein berechtigtes Vertraulichkeitsinteresse hat, geschwärzt werden. Der Lieferant haftet gegenüber Manage Now für die Einhaltung der anwendbaren Datenschutzbestimmungen, der Pflichten aus dieser Ziffer 22 und ggf. der weiteren Vereinbarung über die Auftragsverarbeitung durch jeden (Unter-)Auftragsverarbeiter des Lieferanten.

Der Lieferant wird personenbezogene Daten, die im Zusammenhang mit der Bestellung verarbeitet werden, nicht in ein Land oder Hoheitsgebiet außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums übermitteln oder Dritten eine solche Übermittlung gestatten, es sei denn, Manage Now hat hierzu zuvor ausdrücklich schriftlich zugestimmt.

Der Lieferant gestattet und unterstützt alle angemessenen Überprüfungen, wie insbesondere die von Manage Now oder einem dritten Verantwortlichen oder in deren Auftrag durchgeführten Inspektionen, die vernünftigerweise erforderlich sind, um die Einhaltung der Pflichten aus dieser Ziffer 22 sowie der gesetzlichen Pflichten durch den Lieferanten zu überprüfen. Manage Now wird dem Lieferanten Inspektionen mit angemessenem Vorlauf anzeigen.

Sofern der Lieferant von Manage Now mit der Lieferung von Produkten (einschließlich Hard- und Software) beauftragt wird, mittels derer personenbezogene Daten verarbeitet werden, hat er dafür Sorge zu tragen, dass diese Produkte datenschutzkonform ausgestaltet sind.

23. Audit – Der Lieferant wird alle Unterlagen und unterstützende Dokumentationen über finanzielle und nicht-finanzielle Geschäftsvorfälle im Rahmen der Bestellung und gemäß den Verpflichtungen unter Ziffer 19 und 20 dieser Bestellbedingungen für mindesten sieben (7) Jahre oder länger, falls gesetzlich vorgeschrieben, aufbewahren, die erforderlich sind, um ein Audit entsprechend dieser Ziffer durchführen zu können. Auf Verlangen von Manage Now und ohne zusätzliche Kosten für Manage Now zu verursachen, wird der Lieferant Manage Now und seinen internen und externen Auditoren, Prüfern, Aufsichtsbehörden und sonstigen Agenten und Vertretern – zu vertretbaren Zeiten und nach angemessener Ankündigung - Zutritt zu den Räumlichkeiten des Lieferanten (einschließlich Systemen und Netzwerken) und, falls erforderlich, seiner Subunternehmer sowie Zugriff auf die Mitarbeiter des Lieferanten und allen Unterlagen bezogen auf die Bestellung gewähren und Manage Now ferner Informationen über seine Betrieb und seine finanzielle Lage zur Verfügung stellen. Manage Now hat das umfassende und ungehinderte Recht zu Inspektionen und Audits, einschließlich des Rechts, Kopien der relevanten Dokumente zu erstellen. Manage Now hat ferner das Recht, Zugang zu allen Unterlagen sowie zu Datenspeichermedien und Systemen des Lieferanten erhalten, sofern dies die Produkte und Leistungen betrifft. Personen, die interne Audits für den Lieferanten oder gesetzlich vorgeschriebene externe Audits durchführen, haben keine Verschwiegenheitsverpflichtung gegenüber Manage Now und seinen Auditoren.

24. Rechte am Vertragsgegenstand – Abgesehen von bereits bestehenden Rechten oder Open Source Software, gehen die Rechte an jeglichem Material, das im Zusammenhang mit der Erfüllung der Verpflichtungen aus der Bestellung entwickelt wurde, unverzüglich mit dessen Entstehung auf Manage Now über oder wird hiermit auf Manage Now übertragen. Soweit die Rechte daran (z.B. Urheberrechte) nicht übertragbar sind, räumt der Lieferant Manage Now, das ausschließliche, zeitlich und örtlich unbegrenzte, unwiderrufliche, kostenlose, beliebig übertragbare Recht zur uneingeschränkten Nutzung, Herstellung, Vertrieb, Änderung und Verwertung, auch für unbekannt Nutzungsarten, ein. Der Lieferant wird Manage Now in jedem Fall unverzüglich über Erfindungen, die während der Ausführung der Verpflichtungen unter der Bestellung erzeugt wurden, informieren. Der Lieferant wird Manage Now auf Anfrage im angemessenen Umfang bei der Patentanmeldung und bei der Anmeldung von sonstigen Rechten an den Erfindungen, einschließlich deren Eintragung und Verteidigung, unterstützen.

25. Schadenersatz – Der Lieferant wird Manage Now von allen Ansprüchen, Verlusten, Kosten, Schäden, Aufwendungen (einschließlich Gerichts- und angemessener Anwaltskosten) freistellen und entschädigen, die Manage Now entstehen oder für die Manage Now in Anspruch genommen wird in Zusammenhang mit (i)

mangelhaften Produkten und/oder Leistungen, insbesondere für mangelhafte Ausführung/Erfüllung bzw. mangelhafte Konstruktionen oder Leistungen, die der Lieferant beschafft oder erbracht hat; (ii) bei Verlust oder Beschädigung von Eigentum; (iii) bei Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit; (iv) bei jeglichen Ansprüchen von Dritten; oder (v) bei jeglichen Rechtsverstößen, die durch eine Handlung oder Unterlassung des Lieferanten, seiner Angestellten und Mitarbeitern, Subunternehmer oder Vertretern verursacht wurden oder an denen sie beigetragen haben.

26. Haftungsbeschränkung – Die gesamte Haftung gegenüber der anderen Partei für alle Ansprüche, die im Rahmen dieser Bestellung aufgrund von Vertragsverletzungen, Garantieverletzungen oder Verletzung von Rechtspflichten und Sorgfaltspflichten (oder sonstiger unerlaubter Handlung) entstehen, ist begrenzt auf zehn (10) Millionen EUR. Diese Haftungsbeschränkung gilt nicht für die Freistellungsverpflichtungen des Lieferanten unter diesen Bestellbedingungen, Verstöße gegen Geheimhaltungspflichten, Verstöße gegen Datenschutzverpflichtungen, oder für Verletzungen von Körper oder Leben oder für Schäden aus arglistiger Täuschung, Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit. Ungeachtet der vorangegangenen Bestimmung in dieser Ziffer, und ungeachtet dessen, dass der Lieferant auf einen möglichen Verlust oder Schaden hingewiesen wurde, haften die Parteien nicht für Produktionsausfälle, entgangenen Gewinn, ausgebliebene Einsparungen, Verlust des Firmenwerts oder sonstigen indirekten, zufälligen, speziellen oder mittelbaren Schäden, soweit diese nicht aus Schäden resultieren, die Manage Now durch Verstöße des Lieferanten gegen seine Freistellungsverpflichtungen aus diesen Bestellbedingungen oder seine Geheimhaltungspflichten oder Datenschutzverpflichtungen, oder aufgrund von Verletzungen von Körper oder Leben oder aufgrund von arglistiger Täuschung, Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit entstanden sind.

27. Anwendbares Recht - Es gilt das materielle Recht der Bundesrepublik Deutschland. Die Anwendung des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den Internationalen Warenkauf vom 11.04.1980 (CISG) ist ausgeschlossen.

28. Gerichtsstand - Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit dieser Bestellung ist München, Deutschland.

29. Gesamte Vereinbarung – Soweit der Lieferant gem. Ziffer 1 dieser Bestellbedingungen keinen anderweitigen Vertrag mit Manage Now für die Bestellung abgeschlossen hat, regeln die Bestimmungen in der Bestellung und in diesen Bestellbedingungen die gesamte Vereinbarung zwischen den Parteien bezüglich des Bestellgegenstandes und ersetzen alle vorherigen Verpflichtungen, Vereinbarungen, Erklärungen und Garantien. Jede Partei bestätigt, dass allein diese Bedingungen Anwendung finden und jegliche Erklärungen, Zusicherungen oder sonstigen Bestimmungen keine Anwendung finden, es sei denn, sie sind in der Bestellung ausdrücklich geregelt.

30. Teilnichtigkeit – Sollten einzelne Bestimmungen dieser Bestellung oder der Bestellbedingungen (oder Teile einzelner Bestimmungen) von einem Gericht oder anderweitigen zuständigen Stelle als unwirksam, gesetzeswidrig oder nicht durchsetzbar angesehen werden, so ist diese nicht mehr Teil der Bestellung und berührt nicht die Wirksamkeit oder Durchsetzbarkeit der übrigen Bestimmungen.

31. Änderungen – Änderungen oder Ergänzungen der Bestellung oder der Bestellbedingungen sind nicht verbindlich, es sei denn, diese werden schriftlich und durch bevollmächtigte Vertreter vereinbart.

32. Subunternehmer – Der Lieferant darf nur nach vorheriger schriftliche Zustimmung von Manage Now Zulieferer und/oder Subunternehmer einsetzen. Der Lieferant muss die Zulieferer und/oder Subunternehmer dazu verpflichten, sich an die Standards und Anforderungen, die in der Bestellung und in den Bestellbedingungen enthalten sind, zu halten und ist für deren Nicht-Einhaltung unbeschränkt haftbar.

33. Vertraulichkeit; Offenlegung - Alle Vertraulichen Informationen, die eine Partei (die „Offenlegende Partei“) der anderen Partei im Zusammenhang mit den Produkten oder Leistungen unter der Bestellung offenlegt oder offenlegen wird und die ausdrücklich oder im Zusammenhang mit der Offenlegung als vertraulich gekennzeichnet werden, sind als vertraulich oder schutzwürdig anzusehen und sind nur denjenigen Mitarbeitern, Beratern oder Subunternehmer offenzulegen, die die Informationen zur Erledigung ihrer Aufgaben benötigen und unter einer Verschwiegenheitspflicht stehen. Im Übrigen dürfen diese Vertraulichen Informationen nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung der Offenlegenden Partei an Dritte weitergegeben werden. Der Lieferant darf nicht ohne vorherige Zustimmung von Manage Now bekanntgeben oder offenlegen, dass die bestellten Produkte oder Leistungen für Manage Now bestimmt sind oder an Manage Now geliefert werden.

34. Abtretung – Eine Übertragung oder Abtretung von Rechten und Pflichten aus der Bestellung durch den Lieferanten bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung von Manage Now. Manage Now ist berechtigt, ihre Rechte und Pflichten aus der Bestellung ganz oder teilweise an gem. §§ 15 ff. AktG verbundene Unternehmen zu übertragen oder abzutreten. Der Lieferant gibt hiermit im Vorhinein sein Einverständnis zur Abtretung von Ansprüchen bzw. zur Übertragung der Bestellung.

35. Höhere Gewalt – Falls eine Partei (“Betroffener”) aufgrund von Ereignissen, die der Betroffene nicht in zumutbarer Weise beeinflussen kann, insbesondere bei Streiks von Mitarbeitern Dritter, Feuer, Krieg, Naturkatastrophen, behördlichen Anordnungen, („Höhere Gewalt“) nicht in der Lage ist, seine Verpflichtungen zu erfüllen, dann wird er die andere Partei unverzüglich darüber informieren und die Art und den Umfang der Höheren Gewalt bekanntgeben. Ist dies erfolgt, werden die Verpflichtungen des Betroffenen, die von der Höheren Gewalt betroffen sind, so lang wie die höhere Gewalt anhält, ausgesetzt. Im Übrigen wird der Betroffene seinen Verpflichtungen aus der Bestellung und diesen Bestellbedingungen im vollen Umfang nachkommen. Hält die Störung durch Höhere Gewalt länger als sechzig (60) Tage an, steht es Manage Now frei, durch schriftliche Benachrichtigung des Lieferanten und ohne jegliche Haftung gegenüber dem Lieferanten, die Bestellung abzuändern oder zu kündigen.

36. Beendigung – Manage Now kann die Bestellung schriftlich mit sofortiger Wirkung kündigen, falls der Lieferant eine wesentliche Vertragsverletzung begeht oder falls der Lieferant Gegenstand eines Konkurs- oder Insolvenzverfahren wird oder die Gefahr oder das Risiko besteht, dass der Lieferant Gegenstand eines solchen wird.

37. Fortbestand – Ungeachtet anderweitiger Regelungen in diesen Bestellbedingungen wird die Beendigung oder Kündigung der Bestellung den Fortbestand der Regelungen dieser Bestellbedingungen, deren Weitergeltung ausdrücklich oder stillschweigend vorgesehen ist, weder beeinflussen noch beeinträchtigen. Dies gilt insbesondere für den Datenschutz und den Schutz vertraulicher Informationen gemäß Ziffer 22 und 33.

38. Sicherheitserklärung - Der Lieferant verpflichtet sich, alle Güter, die im Auftrag von Manage Now gelagert, befördert, geliefert oder betrieben werden, (i) an sicheren Betriebsstätten und an sicheren Umschlagsorten zu lagern und zu verladen und (ii) während der Lagerung, Verladung und Beförderung diese Orte und Güter vor unbefugten Zugriffen zu schützen. Ferner sichert der Lieferant zu, dass das für Produktion, Lagerung, Verladung, Beförderung und Übernahme derartiger Waren eingesetzte Personal zuverlässig ist.