



# Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

**INNEO Solutions GmbH**

**Stand: 21.06.2023, gültig für Deutschland**

INNEO Solutions GmbH  
IT-Campus 1  
73479 Ellwangen  
Tel. +49 (0) 7961 890-0  
Fax +49 7961 890-177  
www.inneo.com  
inneo@inneo.com

Handelsregister AG Ulm:  
HRB 510339  
Steuernr.: 50079/35502  
USt-IdNr.: DE169448603  
Geschäftsführer: Helmut Haas

**VR Bank Ellwangen eG**  
BIC GENODES1ELL  
€-IBAN DE31 6149 1010 0219 0000 00  
\$/-IBAN DE52 6149 1010 0219 0001 07

**KSK Ostalb**  
BIC OASPDE6AXXX  
IBAN DE67 6145 0050 1001 1465 46

**Deutsche Bank**  
BIC DEUTDESS613  
IBAN DE50 6137 0086 0085 3010 00



# Gemeinsame Bedingungen für alle Vertragsinhalte

## 1 Allgemeines

Diese Vertragsbedingungen gelten, wenn INNEO Hardware verkauft und liefert oder Software lizenziert und liefert, oder Reparaturen oder Dienstleistungen erbringt. Sie gelten sinngemäß für andere Geschäfte, wenn besondere Bedingungen fehlen. Sie gelten nur gegenüber Kaufleuten für Geschäfte ihres Handelsgewerbes, gegenüber juristischen Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlichrechtlichen Sondervermögens. Es gelten nur die Bedingungen von INNEO, nicht die des Vertragspartners (nachstehend: „Partner“).

## 2 Angebote und Vertragsschluss

Angebote von INNEO sind freibleibend. Ein Vertrag kommt erst zustande, wenn INNEO den Auftrag schriftlich bestätigt oder die Ware liefert. Mündliche Zusagen binden INNEO nur, wenn sie schriftlich ausdrücklich bestätigt werden. Sie stellen keine Zusicherung oder Garantie dar.

## 3 Leistungsinhalt

Sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart, ist Leistungsinhalt von Reparaturaufträgen, das Gerät den gültigen INNEO Standard-Spezifikationen anzupassen. Kann dies nicht erreicht werden, weil der Partner einen Reparaturauftrag sachlich oder vom Aufwand begrenzt hat, kann INNEO darüber hinausgehen, wenn dies dem Partner zumutbar ist und die Funktionsfähigkeit des betroffenen Geräts herstellt. Für Wartungs- und Pflegeleistungen ergibt sich deren Umfang aus der Aufstellung „Leistungsumfang“ des jeweiligen Vertrages (s. „22 Leistungsumfang INNEO Service für Anwendungssoftware“ bzw. „24 Leistungsumfang INNEO Service für Hardware und Betriebssystem“); für sonstige Dienstleistungen aus der Auftragsbestätigung.

## 4 Preise

Sind Preise nicht bezeichnet, gelten die Listenpreise von INNEO zum Zeitpunkt der Auftragsbestätigung zuzüglich Mehrwertsteuer sowie Porto, Fracht, Versicherung, Zustellgebühren, Aufstellung und Inbetriebnahme, Reisekosten und Spesen. INNEO berechnet Zuschläge für Nacharbeiten und für Arbeiten am Wochenende, je nach Tag und Uhrzeit, bis zu 100 % des aktuellen Stundensatzes.

## 5 Zahlungsbedingungen

Software und Hardware werden mit der Bereitstellung bzw. Lieferung berechnet. Dienstleistungen werden nach Ableistung berechnet. Seminare und Schulungen werden nach Beginn der Veranstaltung berechnet. Noch zu erbringende Schulungs- oder Dienstleistungstage werden spätestens 6 Monate nach Auftragserteilung berechnet und als Guthaben geführt. Bei Projektrechnungen werden die Schulungs- oder Dienstleistungstage als Guthaben geführt. Laufend erbrachten Service-, Wartungs- und Pflegeleistungen stellt INNEO am Beginn des Berechnungszeitraums in Rechnung.

Fälligkeit jeweils innerhalb von 10 Tagen, rein netto. Schecks werden nur zahlungshalber angenommen.

## 6 Zahlungsverzug

Der Partner kommt ohne Mahnung in Verzug, wenn er bei Fälligkeit nicht zahlt. INNEO kann Verzugszinsen in Höhe von 6 % p. a. über dem Basissatz fordern. Der Partner hat das Recht nachzuweisen, dass INNEO ein geringerer Schaden entstanden ist. Unberührt bleibt das Recht von INNEO, den gesetzlichen Verzugszins zu verlangen oder einen höheren Schaden nachzuweisen.

## 7 Aufrechnung und Leistungsverweigerung

Der Partner kann gegenüber INNEO nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen. Leistungen darf er nur aus Gründen verweigern, die auf demselben Vertragsverhältnis beruhen. Jeder einzelne Auftrag gilt als gesondertes Vertragsverhältnis.



Gemeinsame Bedingungen für alle Vertragsinhalte

## 8 Preisänderungen durch INNEO

Bei laufend erbrachten Service-, Wartungs-, Subscription- und Pflegeleistungen kann INNEO die Preise mit einer Frist von 2 Monaten zum Ende der Mindestlaufzeit entsprechend einer neuen INNEO-Preisliste durch schriftliche Erklärung erhöhen, wenn der Partner nicht innerhalb von 4 Wochen nach Zugang der Erhöhung schriftlich widerspricht. In diesem Fall darf INNEO den Vertrag zum vorgesehenen Zeitpunkt der Preisänderung kündigen.

## 9 Lieferzeit, Leistungsverzug und Haftung

Die Liefer- oder Leistungszeit beginnt ab dem Datum der Auftragsbestätigung. Muss der Partner vorleisten, beginnt sie mit dem Eingang dieser Vorleistung bei INNEO. INNEO darf teilweise liefern oder leisten. Fristen, die in der Auftragsbestätigung von Dienstleistungen und Softwareentwicklungen genannt werden, beruhen auf einer vorläufigen Ermittlung des Arbeitsumfanges und gelten daher nur annähernd, wenn nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist. Hält INNEO einen Liefer- oder Leistungstermin nicht ein und muss dies vertreten, kann der Partner vom Vertrag zurücktreten, wenn eine von ihm schriftlich gesetzte Frist zur Nacherfüllung fruchtlos verstreicht. Hat INNEO nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig oder gegen wesentliche Pflichten gehandelt, sind alle weitergehenden Rechte des Partners aus dem Verzug ausgeschlossen. Kann INNEO wegen höherer Gewalt oder mangelnder Mitwirkung des Partners nicht liefern oder leisten, darf INNEO dies nachholen, nachdem der Hinderungsgrund weggefallen ist, sofern die Hinderung begann, als INNEO noch liefern oder leisten durfte.

## 10 Stillschweigende Vertragsverlängerung

Bei laufend erbrachten Service-, Wartungs- und Pflegeleistungen beginnt der Vertrag mit Annahme der ersten Bestellung des Partners von Software-Wartungsprodukten. Er läuft erstmalig bis zu dem auf der „INNEO Service Produktliste“ genannten Datum „Mindestlaufzeit“ bzw. gemäß den Angaben im Auftrag. Sofern nicht eine der Parteien drei Monate vor dem jeweiligen Ende der Mindestlaufzeit bzw. dem in der letzten Rechnung genannten Vertragsende schriftlich kündigt, verlängert sich der Vertrag stillschweigend.

Bei laufend erbrachten Subscriptionleistungen beginnt der Vertrag mit Annahme der ersten Bestellung des Partners von Software-Subscriptionprodukten. Er läuft erstmalig bis zu dem auf der „INNEO Service Produktliste“ genannten Datum „Mindestlaufzeit“ bzw. gemäß den Angaben im Auftrag. Sofern nicht eine der Parteien zwei Monate vor dem jeweiligen Ende der Mindestlaufzeit bzw. dem in der letzten Rechnung genannten Vertragsende schriftlich kündigt, verlängert sich der Vertrag stillschweigend.

Bei zeitlich unbegrenzten Lizenzen erfolgt die Vertragsverlängerung bis zum 31.12. des laufenden Jahres. Die folgenden Verlängerungszeiträume beginnen dann jeweils am 1.1. und enden am 31.12. eines Jahres. Bei zeitlich begrenzten Lizenzen (z. B. Subscription-Lizenzen) erfolgt die Verlängerung gemäß der Grundlaufzeit (z. B. Verlängerung jeweils um 12 weitere Monate).

Vertragsverlängerung erfolgt zu INNEO-Listenpreisen, wenn nichts anderes vereinbart wurde (s. „8 Preisänderungen durch INNEO“).

## 11 Lieferpflichten und Versand

Für die Lieferungen von Waren gelten die Bedingungen EXW (ab Werk) der Incoterms 2010. Bei der Beanstandung von Transportschäden und deren Ersatz muss der Partner Formen und Fristen gegenüber Frachtführern, Speditionen und Versicherern selbst wahren.



Gemeinsame Bedingungen für alle Vertragsinhalte

**INNEO**<sup>®</sup>

That's IT.

## **12 Gewährleistungsumfang (Sach- und Rechtsmängel)**

INNEO gewährleistet, dass Hardware-Produkte zum Zeitpunkt des Gefahrübergangs frei von Fabrikations- oder Materialmängeln sind, bei Software, dass sie nicht mit Fehlern behaftet ist, die Wert oder Tauglichkeit zum üblichen oder nach dem Vertrag vorausgesetzten Gebrauch aufheben oder erheblich mindern. Für Software, bei der INNEO nicht Urheber ist, übernimmt INNEO keine Gewähr dafür, dass diese unterbrechungs- und fehlerfrei läuft, dass alle Softwarefehler von INNEO beseitigt werden können und dass die in der Software enthaltenen Funktionen in allen vom Partner gewählten Kombinationen ausführbar sind oder seinen Anforderungen entsprechen. Beschaffenheits- und/oder Haltbarkeitsgarantien werden von INNEO nur übernommen, wenn sie ausdrücklich schriftlich im Einzelfall vereinbart werden. Die Gewährleistungsfrist beträgt 1 Jahr.

## **13 Untersuchungs- und Rügepflicht**

Der Partner hat die Lieferung oder Reparatur unverzüglich zu untersuchen und Mängel schriftlich INNEO anzuzeigen. Trotz Untersuchung nicht erkennbare später entdeckte Mängel sind unverzüglich schriftlich anzuzeigen. Kommt der Partner diesen Verpflichtungen nicht nach, hat INNEO für solche Mängel keine Gewährleistungsverpflichtung mehr.

## **14 Mängelansprüche**

INNEO darf bei einem Mangel nach eigener Wahl bei INNEO oder dem Partner den Mangel beseitigen oder dem Partner eine mangelfreie Sache liefern (Nacherfüllung). Ist der Mangel nach einem zweiten Versuch nicht nacherfüllt oder versucht INNEO nicht in angemessenem Zeitraum die Nacherfüllung, darf der Partner den Preis mindern oder vom Vertrag zurücktreten. Hat INNEO nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig gehandelt oder wesentliche Pflichten verletzt, sind alle sonstigen Rechte des Partners aus der mangelhaften Lieferung oder Leistung ausgeschlossen.

## **15 Haftungsbeschränkung**

INNEO haftet ungeachtet des Rechtsgrundes in voller Schadenshöhe bei Vorsatz, eigenem grobem Verschulden und dem leitender Angestellter. In anderen Fällen ist die Haftung begrenzt auf Ersatz des typischen vorhersehbaren Schadens bis 500.000 EURO je Schadensereignis. Für leichte Fahrlässigkeit haftet INNEO nicht, es sei denn, wesentliche Vertragspflichten sind verletzt worden. Die Haftung von INNEO für den Verlust von Daten beschränkt sich auf den Aufwand, der bei ordnungsgemäßer Sicherung durch den Partner zur Rekonstruktion der Daten erforderlich ist.

## **16 Inanspruchnahme des Partners durch Dritte**

Erheben Dritte Ansprüche gegen den Partner, weil von INNEO gelieferte Gegenstände oder ihre anleitungsgemäße Benutzung ihre gewerblichen Schutzrechte oder Urheberrechte verletze, wird der Partner INNEO informieren. INNEO wird den Partner bei der Abwehr solcher Ansprüche angemessen unterstützen. Wird der Anspruch innerhalb von 12 Monaten ab Lieferung gegenüber dem Partner behauptet, stellt INNEO den Partner von solchen Ansprüchen frei, jedoch nur dann, wenn

- a) der Partner INNEO ermächtigt, die Ansprüche abzuwehren oder den Streit beizulegen und INNEO hierzu ausreichend informiert und in zumutbarem Umfang unterstützt,
- b) der Partner in die Abwehr nicht eingreift, ohne dies mit INNEO abzustimmen, insbesondere den Anspruch nicht anerkennt,
- c) die behauptete Rechtsverletzung nicht auf einer Änderung des Liefergegenstandes durch den Partner gründet und
- d) der Partner den von INNEO gelieferten Gegenstand nicht zusammen mit anderen Gegenständen rechtsverletzend nutzt, wenn die alleinige Nutzung der von INNEO gelieferten Gegenstände die Rechte des Anspruchstellers nicht verletzt hätte.



Gemeinsame Bedingungen für alle Vertragsinhalte

INNEO darf jederzeit auf eigene Kosten dem Partner das Recht zur Weiterbenutzung der Gegenstände verschaffen, diese austauschen oder so verändern, dass keine Rechtsverletzung mehr vorliegt. Ist dies nicht möglich, muss der Partner auf Verlangen von INNEO die Gegenstände gegen Gutschrift des um die Abschreibung geminderten Preises zurückgeben oder vernichten. Lehnt der Partner dies ab, verliert er seine Rechte aus einer von INNEO gewährten Freistellung oder auf weitere Unterstützung. Weitere Rechte hat der Partner bei Schutzrechtsstreitigkeiten mit Dritten nicht, es sei denn, INNEO fiele Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zur Last.

### **17 Eigentumsvorbehalt**

Gelieferte Gegenstände bleiben Eigentum von INNEO, bis alle Forderungen gegen den Partner aus der Geschäftsbeziehung vollständig bezahlt sind. INNEO muss Sicherheiten freigeben, soweit ihr Wert die Forderungen um mehr als 20 % übersteigt. Der Partner darf Vorbehaltsware im gewöhnlichen Geschäftsverkehr veräußern, jedoch nicht verpfänden oder zur Sicherheit übereignen. Seine künftigen Ansprüche aus Veräußerung tritt der Partner zur Sicherung der Kaufpreisforderung an INNEO ab, sobald mit INNEO ein Liefervertrag zustande kommt. INNEO wird diese Abtretung nur bei Zahlungsverzug offen legen. Wird Vorbehaltsware mit Ware anderer Lieferanten verkauft, beschränkt sich die Abtretung auf den Rechnungswert der Vorbehaltsware. Der Partner darf die Forderung einziehen, wenn INNEO ihm dies nicht untersagt hat. Er wird INNEO bei der Einziehung unterstützen. Greifen Dritte auf die Vorbehaltsware zu, wird der Partner INNEO unverzüglich informieren, den Zugreifenden auf das Eigentum von INNEO hinweisen und die Durchsetzung der Rechte von INNEO unterstützen, insbesondere notwendige rechtswahrende Schritte, auch gerichtlich, auf eigene Kosten veranlassen. Verhält sich der Partner vertragswidrig, gerät er z. B. in Zahlungsverzug, muss er die Vorbehaltsware auf Wunsch von INNEO herausgeben, ohne dass INNEO hierdurch vom Vertrag zurückträte.



## Sonderbedingungen für Software-Lieferungen

### 18 Nutzungsbedingungen bei Software-Lieferungen

Der Partner erhält bei Software-Lieferungen ein einfaches, nicht ausschließliches und nicht übertragbares Nutzungsrecht an Software und Dokumentation. Das Nutzungsrecht ist zeitlich unbegrenzt, sofern nichts anderes vereinbart ist. Bei Subscriptionsleistungen ist das Nutzungsrecht auf die Laufzeit der Subscription begrenzt. INNEO gestattet dem Partner, bei jeder Software, diese im Object Code und Anwenderdokumentation („Software“) nur auf einem EDV-System gleichzeitig für die Aufgaben zu nutzen, zu deren Lösung sie bestimmt ist. Soweit nicht gesetzlich zwingend erlaubt, darf der Partner Software nicht dekompileieren oder einem Reverse Engineering unterziehen. Der Partner darf Software vervielfältigen, soweit dies zur erlaubten Nutzung, insbesondere zur Sicherung, erforderlich ist. Er hat bei Lieferung von Software, auch von Updates oder Upgrades, unverzüglich eine Sicherungskopie zu fertigen. INNEO kann das Nutzungsrecht kündigen, wenn der Partner trotz Abmahnung nach einer Frist von 30 Tagen Verletzungen der Nutzungsbedingungen fortsetzt. Erlischt sein Nutzungsrecht, wird der Partner das Original sowie alle Kopien und Teilkopien der Software binnen 30 Tagen an INNEO zurückgeben oder löschen. Eine Löschung muss INNEO unverzüglich plausibel mitgeteilt werden. Nach schriftlicher Zustimmung durch INNEO kann der Partner eine Kopie zu Archivzwecken behalten.

Die entsprechenden Lizenzverträge der einzelnen Hersteller sind vom Partner einzuhalten.

### 19 Nutzungsbedingungen bei Software-Anpassungen

Der Partner erhält ein einfaches, nicht ausschließliches und nicht übertragbares Nutzungsrecht an Software und Dokumentation. Das Nutzungsrecht ist zeitlich unbegrenzt sofern nichts anderes vereinbart ist. Soweit nicht gesetzlich zwingend erlaubt, darf der Partner die Software nicht dekompileieren oder einem Reverse Engineering unterziehen. Der Partner darf Software vervielfältigen, soweit dies zur erlaubten Nutzung, insbesondere zur Sicherung erforderlich ist. Es besteht kein Anspruch auf Herausgabe oder Offenlegung des Quellcodes. Die Herausgabe des Quellcodes bedarf einer ausdrücklichen Vereinbarung.

### 20 Leistungen bei Softwarelieferungen

INNEO installiert Software nur, wenn dies ausdrücklich schriftlich vereinbart ist. INNEO bietet Beratung und Unterstützung bei Fragen zum Einsatz der jeweiligen Softwareprodukte und bei der Lösung dort auftretender Probleme an (s. „22 Leistungsumfang INNEO Service für Anwendungssoftware“, „c) Technischer Support und d) E-Mail Technischer Support“).

### 21 Voraussetzungen für die Lauffähigkeit gelieferter Software

Die Lauffähigkeit der Softwaresysteme kann nur gewährleistet werden, wenn die Hardware- und Betriebssystemkomponenten des Partners den Referenzsystemen des jeweiligen Herstellers entsprechen, freigegeben und zertifiziert sind. Für diese Voraussetzungen hat, soweit im Vertrag nicht anders vereinbart, der Partner selbst zu sorgen.



# Sonderbedingungen für Dienstleistungen, Wartung, Subscription und Pflege

## Anwendungssoftware

### 22 Leistungsumfang INNEO Service für Anwendungssoftware

Soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, umfassen die Leistungen unter der Serviceklasse „SW-Service STANDARD“ und der Serviceklasse „SW-Service E-STANDARD“:

- a) Nutzungsrecht für Software- und Dokumentations-Updates  
Der Partner erhält ein einfaches, nicht ausschließliches und nicht übertragbares Nutzungsrecht an Software- und Dokumentations-Updates. Das Nutzungsrecht ist zeitlich unbegrenzt, sofern nichts anderes vereinbart ist. Bei Subscription ist das Nutzungsrecht auf die Laufzeit der Subscription begrenzt.
- b) Software- und Dokumentations-Updates  
INNEO stellt dem Partner für die unter Vertrag stehende Software die aktuelle Version bereit. Dies erfolgt nach Vorgabe des Software-Herstellers (Lieferung auf geeigneten Datenträgern oder Bereitstellung im Internet oder in anderer marktüblicher Form). Die Dokumentation wird in der vom Software-Hersteller festgelegten Form geliefert. Die Installation von Software-Updates hat der Partner selbst durch fachkundiges Personal vorzunehmen. Gegen gesonderte Vergütung wird diese Installation auch von INNEO vorgenommen. Sollten in der Software kundenspezifische Änderungen durchgeführt worden sein, so trägt der Partner die Kosten für die neuerliche Anpassung an die neue gelieferte Version oder hat diese selbst durchzuführen.
- c) Technischer Support  
(nur bei Serviceklasse „SW-Service STANDARD“)  
INNEO bietet in den Sprachen Deutsch und Englisch Beratung telefonisch oder über E-Mail und Unterstützung bei Fragen zum Einsatz der jeweiligen Softwareprodukte und bei der Lösung auftretender Probleme. Implementierungs- und Konfigurationsleistungen, Ausbildung und Engineeringleistungen sind nicht im Leistungsumfang enthalten und sind über andere Vereinbarungen abzudecken. Diese Leistung erbringt INNEO während folgender Zeiten:

Mo. – Fr.: 08:00 – 18:00 Uhr MEZ  
außer an gesetzlichen Feiertagen  
(= Ansprechzeit)

In der Regel erfolgt spätestens zwei Arbeitsstunden nach Anruf eine qualifizierte Beratung durch INNEO (= Reaktionszeit).

INNEO Support:  
Telefon 00800 4200 4300  
oder kostenpflichtig über +49 (0) 7961 890-0  
Fax +49 (0) 7961 890-449  
E-Mail: [support@inneo.com](mailto:support@inneo.com)  
Internet: <http://www.inneo.com/customersupport>





- d) E-Mail Technischer Support  
(nur bei Serviceklasse „SW-Service E-STANDARD“)  
INNEO bietet in den Sprachen Deutsch und Englisch die Beratung und Unterstützung per E-Mail bei Fragen zum Einsatz der jeweiligen Softwareprodukte und bei der Lösung auftretender Probleme. Diese Leistung erbringt INNEO während folgender Zeiten:
- Mo. – Fr.: 08:00 – 18:00 Uhr MEZ  
außer an gesetzlichen Feiertagen  
(= Ansprechzeit).
- In der Regel erfolgt spätestens zwei Arbeitsstunden nach Eingang der E-Mail eine qualifizierte Beratung durch INNEO (= Reaktionszeit).
- INNEO Support:  
E-Mail: [support@inneo.com](mailto:support@inneo.com)  
Internet: <http://www.inneo.com/customersupport>
- e) Software-Fehlermeldungen  
Treten beim Anwender Softwareprobleme auf, zu denen keine Lösungen oder Übergangslösungen von INNEO genannt werden, so kann der Anwender eine schriftliche Fehlermeldung an INNEO richten. Zweck dieser Fehlermeldung ist es, einen Fehler in der Software aufzuzeigen und dem Hersteller die Fehlerbeseitigung zu ermöglichen. INNEO verpflichtet sich auf die Hersteller der Softwareprodukte einzuwirken, Softwarefehler vom Hersteller so rasch als möglich zu beheben.
- Die Wiederherstellung von Daten ist, ungeachtet der Ursache des Datenverlustes, nicht im Leistungsumfang des INNEO Servicevertrag enthalten.
- f) Mit Vertragsschluss für diese Services gemäß diesen AGB schließen die Parteien gemäß Art. 28 Abs. 4 DSGVO einen Vertrag zur Auftragsverarbeitung gemäß der Anlage „Auftragsverarbeitungsvertrag Servicevertrag“.

### **23 Mitwirkungspflichten des Partners**

Voraussetzung ist, dass der Partner die Software rechtmäßig erworben hat und über ein entsprechendes Nutzungsrecht verfügt. Die Software befindet sich im selben Zustand wie bei der Auslieferung. Die Serviceleistungen beziehen sich ausschließlich auf die aktuell freigegebene und gelieferte Softwareversion. Bei Verwendung früherer Softwareversionen wird durch einen einmaligen „Update Service“ gegen gesonderte Vergütung der geforderte Zustand hergestellt. Serviceleistungen werden nicht erbracht für Softwareerweiterungen durch den Partner (z. B. Makros, Programme, Varianten, Benutzeroberfläche, Datenbankanwendungen ...). Die Lauffähigkeit der Softwaresysteme kann nur gewährleistet werden, wenn die Hardware- und Betriebssystemkomponenten des Partners den Referenzsystemen des jeweiligen Herstellers entsprechen, freigegeben und zertifiziert sind. Für diese Voraussetzungen hat, soweit im Vertrag nicht anders vereinbart, der Partner selbst zu sorgen. Falls das Betriebssystem nicht Bestandteil des Servicevertrags ist, muss der Partner für die erforderlichen Versionen des Betriebssystems sorgen (z. B. durch Kauf von Updates), wenn dies für neue Versionen der Anwendungssoftware notwendig ist.





## Hardware und Betriebssysteme

### 24 Leistungsumfang INNEO Service für Hardware und Betriebssystem

Für Hardwareprodukte und Betriebssystem wird Service der Klasse „HW-Service SPEZIAL“ erbracht.

Der Leistungsumfang ist in der Anlage „INNEO Service Produktliste“ bei jedem Produkt im Feld „Spezial Beschreibung“ in Kurzform beschrieben. Der genaue Leistungsumfang ergibt sich aus der beiliegenden Leistungsbeschreibung des INNEO-Servicepartners (z. B. Hewlett-Packard, Fujitsu Siemens, Silicon Graphics, ...).

Zusätzlich gelten folgende Punkte:

a) Technischer Support

INNEO bietet telefonische Beratung und Unterstützung bei Fragen zum Einsatz der jeweiligen Produkte und bei der Lösung auftretender Probleme. Diese Leistung erbringt INNEO während folgender Zeiten:

Mo. – Fr.: 08:00 – 18:00 Uhr MEZ  
außer an gesetzlichen Feiertagen  
(= Ansprechzeit)

Innerhalb der festgelegten Reaktionszeit erfolgt eine qualifizierte Beratung durch INNEO  
(= Reaktionszeit).

INNEO Support:

Tel: 00800 4200 4300  
(oder kostenpflichtig über +49 (0) 7961 890-0)  
Fax: +49 (0) 7961 890-449  
E-Mail: [support@inneo.com](mailto:support@inneo.com)  
Internet: <http://www.inneo.com/customersupport>

Sind Ansprechzeiten festgelegt, die außerhalb der INNEO-Ansprechzeit liegen, so richtet der Partner die Anfragen außerhalb der INNEO-Ansprechzeit direkt an den INNEO-Servicepartner (z. B. Hewlett-Packard, Fujitsu Siemens, Silicon Graphics, ...).

b) Reaktionszeit bei Hardwarestörungen

Innerhalb der Reaktionszeit wird von INNEO die Störbehebung eingeleitet. Als Einleitung der Störbehebung gilt das Eintreffen des Kundendienstes vor Ort oder der Beginn der Ferndiagnose, wenn dies zur Störbehebung notwendig erscheint. Die Reaktionszeit ist in der beiliegenden Leistungsbeschreibung des INNEO-Servicepartners (z. B. Hewlett-Packard, Fujitsu Siemens, Silicon Graphics, ...) festgelegt.

### 25 Nicht eingeschlossene Leistungen

Soweit nicht anders vereinbart, sind folgende Leistungen nicht enthalten:

- a) Arbeiten aufgrund von Interface-Problemen zwischen INNEO-Geräten und solchen anderer Hersteller und Lieferanten.
- b) Kundendienstleistungen, die darauf zurückzuführen sind, dass ein Produkt die Fehlerursache war, welches nicht Gegenstand dieser Kundendienstvereinbarung ist.
- c) Kundendienstleistungen, die dadurch notwendig geworden sind, dass Geräte unter Bedingungen (z. B. Verschmutzungen, Abweichungen von der empfohlenen Raumtemperatur oder Luftfeuchtigkeit) oder unter Verwendung von Zubehör oder (gerätespezifischen) Verbrauchsmaterialien (z. B. Fremdplatten, Plattenstapeln, Kassetten, Druckerpapier etc.) betrieben werden, die nicht den Hersteller-Spezifikationen entsprechen.
- d) Austausch von (gerätespezifischen) Verbrauchsmaterialien, wie z. B. Druckköpfe aller Art ...
- e) Datensicherung
- f) Kalibrierarbeiten, die nicht in Zusammenhang mit einer Reparatur stehen.



## 26 Wiederherstellen von Daten / Programmen

Die Wiederherstellung von Daten und Programmen nach Reparatur oder Austausch einer defekten Festplatte beschränkt sich auf das Starten des Kopierprogramms (Restor), mit dem die letzte Komplettdatensicherung zurückgelesen wird.

## 27 Mitwirkungspflichten des Partners

### a) für Hardwareservice

Die Hardware wurde rechtmäßig erworben und ordnungsgemäß am Kundenstandort installiert. Die betroffene Hardware entspricht der aktuellen Revision und befindet sich bei Einbeziehung in den Vertrag in einem einwandfreien Zustand. Diese Voraussetzung ist direkt nach Ablauf der Gewährleistung aus dem Kaufvertrag gegeben. Wird die Hardware zu einem späteren Zeitpunkt in den Vertrag einbezogen, so muss dieser Zustand erst durch eine kostenpflichtige Übernahmeinspektion und Durchführen der erforderlichen Instandsetzungsarbeiten von INNEO hergestellt und bestätigt werden.

### b) für Betriebssystemservice

Der Partner hat die Software rechtmäßig erworben und verfügt über ein entsprechendes Nutzungsrecht. Die Software befindet sich im selben Zustand wie bei der Auslieferung. Die Serviceleistungen beziehen sich ausschließlich auf die aktuell freigegebene Softwareversion. Bei Verwendung früherer Softwareversionen wird durch einen einmaligen „Update Service“ gegen gesonderte Vergütung der geforderte Zustand hergestellt. Serviceleistungen werden nicht erbracht für Softwareerweiterungen durch den Partner (z. B. Makros, Programme, Varianten, Benutzeroberfläche, Datenbankanwendungen ...).



Übergreifende Regeln

## Übergreifende Regeln

### 28 Preise und kostenpflichtige Sonderleistungen

Die Preise sind Marktpreise gemäß den Preislisten der Lieferanten. Durch die Vergütung sind alle Kosten für die unter „22 Leistungsumfang INNEO Service für Anwendungssoftware“ bzw. „24 Leistungsumfang INNEO Service für Hardware und Betriebssystem“ spezifizierten Leistungen abgegolten. Ausgenommen von dieser Regelung sind grundsätzlich folgende Punkte, die nach aktueller Preisliste gesondert berechnet werden:

- a) Leistungen, die auf Wunsch des Partners außerhalb der üblichen Geschäftszeiten (Montag bis Donnerstag von 7:00 bis 18:00 Uhr und Freitag von 7:00 bis 15:00 Uhr) erbracht werden.
- b) Leistungen zur Behebung von Störungen, die durch den Partner oder nicht von INNEO beauftragte Dritte infolge unsachgemäßer Behandlung, ungeeigneter Betriebsmittel, unbefugte Eingriffe, Manipulation von Software, Nichtbeachten der Betriebsbedingungen oder sonst wie fahrlässig verursacht wurden.
- c) Leistungen, die durch falsche Handhabung wie übermäßige Erschütterungen, chemische Einflüsse, übermäßigen Staubanfall oder Nichteinhaltung der in der Gerätespezifikation angegebenen Größen verursacht wurden.
- d) Unangemessene Wartezeiten und Verzögerungen beim Kundendienst, die durch den Partner verursacht werden.
- e) Instandsetzung / Wiederbeschaffung von Geräten und die Behebung von Störungen, die auf höhere Gewalt oder auf Vorsatz des Partners (nicht seiner Erfüllungsgehilfen) zurückzuführen sind.
- f) Installation von Programmanpassungen oder neuen Release-Ständen auf den IT-Einrichtungen des Partners.
- g) Schulung von neuen Mitarbeitern und etwaige Nachschulungen bereits ausgebildeter Mitarbeiter des Partners.
- h) Aufwand für das Einpflegen, Testen, Korrigieren und Dokumentieren von Objekten, die der Partner mit eigenen Designwerkzeugen entwickelt oder modifiziert hat.

### 29 Sicherung von Kundendaten

Der Partner ist verpflichtet, sich unverzüglich nach der Lieferung von Softwareprodukten eine Sicherungskopie (Datensicherung) anzufertigen. Diese Verpflichtung besteht auch jeweils nach der Installation von Software-Updates.

Der Partner muss vor Beginn der Serviceleistung sämtliche gespeicherten Daten so gesichert haben, dass sie im Falle der Löschung mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können.

### 30 Änderung des Aufstellungs- / Einsatzortes

Bei dauernd erbrachten Wartungs- und Pflegeleistungen hat der Partner INNEO unverzüglich über eine Änderung der Aufstellungs- und Einsatzorte zu informieren. Erhöht sich durch die Änderung INNEOs Aufwand, darf INNEO die Preise dem geänderten Aufwand anpassen und den Vertrag dann außerordentlich kündigen, wenn der neue Ort außerhalb der Bundesrepublik Deutschland liegt.



Übergreifende Regeln

### **31 Sonstige Leistungsbedingungen und Mitwirkungspflichten**

INNEO kann Dienstleistungen durch beauftragte Dritte erbringen. Der Partner kann Ansprüche auf Dienstleistungen nur mit schriftlicher Zustimmung von INNEO an Dritte abtreten. Werden defekte Teile oder Geräte durch INNEO ausgetauscht, so gehen sie in das Eigentum von INNEO über. Erweiterungen der unter Wartung stehenden Produkte können mit Einvernehmen des Partners in diesen Vertrag aufgenommen werden. INNEO wird dem Partner auf Anfrage eine entsprechende Vertragserweiterung anbieten, sofern Wartung für das Produkt verfügbar ist.

Hat INNEO Dienstleistungen zu erbringen, muss der Partner INNEO rechtzeitig und zutreffend mit den dazu nötigen Informationen seiner Sphäre versorgen. Der Partner hat für die zu wartende Hard- und Software einen entscheidungsbefugten und qualifizierten Ansprechpartner und einen Stellvertreter zu benennen. Diese Ansprechpartner haben an den erforderlichen Seminaren bei INNEO teilgenommen oder verfügen über vergleichbare Kenntnisse. Sie stehen den INNEO-Technikern vor Ort bzw. der INNEO-Hotline im Rahmen der betrieblichen Abläufe des Partners im erforderlichen Umfang zur Verfügung.

Betriebs- und Hilfsmittel gehören nicht zum Leistungsumfang und sind vom Partner in Systemnähe zur Verfügung zu stellen, etwa Dokumentationen, Anwendungsprogramme, Daten, Telefonverbindungen zur Übertragung von Sprache und Daten. Diese Verpflichtung besteht während der kundenspezifischen Arbeitszeit, sowie nach gemeinsamer Abstimmung auch darüber hinaus. Der Partner stellt INNEO darüber hinaus Rechenzeiten und Verbrauchsmaterialien in erforderlichem Umfang zur Verfügung.

### **32 Kündigungsrecht**

Ist aufgrund der Einführung einer neuen Programmversion eine Anpassung der Hardwarekonfiguration des Partners erforderlich, teilt INNEO dies dem Partner mit. Nimmt der Partner die Anpassungen nicht innerhalb von zwei Monaten nach der Mitteilung vor, ist INNEO berechtigt, den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist aus wichtigem Grund zu kündigen.

### **33 Fest bestellte Dienstleistungstage**

Werden Dienstleistungstage zum Abruf innerhalb eines definierten Zeitraums bestellt, handelt es sich um bindende Bestellungen. Die Dienstleistungen werden zur Zahlung fällig, nachdem sie erbracht wurden, spätestens aber zum Ende des definierten Zeitraums. Fest bestellte Dienstleistungstage, die innerhalb eines definierten Zeitraums abzurufen sind, können noch bis zu drei Monate nach diesem Zeitraum abgerufen werden. Danach verfallen sie. Der Anspruch auf die Vergütung bleibt hiervon unberührt.



## Sonderbedingungen für Seminare und Schulungen

### 34 Allgemeines

Allen Leistungen im Rahmen dieser Veranstaltungsprogramme liegen diese „Sonderbedingungen für Seminare und Schulungen“ zugrunde. Die Auftragsabwicklung erfolgt mit Hilfe von EDV. INNEO behält sich das Recht auf Aktualisierung der Kursinhalte / -längen vor.

### 35 Anmeldung

Anmeldungen können telefonisch, schriftlich oder per Fax und elektronisch über die INNEO Homepage vorgenommen werden. Die Teilnehmerzahl ist aus räumlichen und didaktischen Gründen begrenzt. Anmeldungen werden entsprechend der Reihenfolge ihres Eingangs berücksichtigt. Schulungstermine gelten erst mit der Anmeldebestätigung durch die INNEO Schulungsabteilung als verbindlich!

### 36 Anmeldebestätigung

Die INNEO Schulungsabteilung bestätigt in der Regel 10 bis 14 Tage vor Kursbeginn die Anmeldungen. Der Anmeldebestätigung liegen auch Anreisebeschreibungen und Hotelempfehlungen für das jeweilige Schulungszentrum bei.

### 37 Verantwortung

Die Auswahl des Kurses liegt im Verantwortungsbereich des Teilnehmers. Für die Verwertung erworbener Kurskenntnisse übernimmt INNEO keine Haftung.

### 38 Terminabsage / Umbuchung durch Teilnehmer

Terminabsage / Umbuchung von bestellten Schulungsterminen durch Teilnehmer sind kostenfrei, wenn sie spätestens 10 Werktage vor Kursbeginn schriftlich eingehen. Für Terminabsage / Umbuchung weniger als 10 Werktage vor Kursbeginn werden Stornogebühren von 50 % des Kurspreises fällig. Die ausgelöste Schulungsbestellung bleibt bestehen, bis ein entsprechender Ersatztermin genutzt wurde. Selbstverständlich sind Ersatzteilnehmer mit den entsprechenden Vorkenntnissen gestattet. Werden mehr als drei Ersatzterminvorschläge nicht in Anspruch genommen, wird die bestellte Schulung in Rechnung gestellt und kann vom Partner nicht mehr in Anspruch genommen werden.

### 39 Terminabsage / Umbuchung durch den Veranstalter

Der Veranstalter behält sich vor, Veranstaltungen bis spätestens 5 Werktage vor Kursbeginn abzusagen. Muss eine Veranstaltung aus unvorhergesehenen Gründen kurzfristiger abgesagt werden, erfolgt eine sofortige telefonische Benachrichtigung. Der Veranstalter ist bemüht eine Ersatzveranstaltung durchzuführen. Eine bestehende Anmeldung wird dann auf einen anderen Kurstermin / -ort übertragen. In beiden Fällen erwachsen dem Teilnehmer hieraus keine Ansprüche.



Sonderbedingungen für Seminare und Schulungen

#### **40 Gebühren**

Es gelten die Preise der jeweils zum Zeitpunkt der Veranstaltungsdurchführung gültigen Preisliste. Die Preise für Schulungen in INNEO Solutions Schulungszentren schließen folgende Leistungen ein:

- Anleitung durch Trainer
- Schreibmaterialien
- Systembenutzung
- Pausengetränke
- Mittagessen

Ansonsten sind in jedem Fall Fahrt-, Verpflegungs- und Übernachtungskosten vom Teilnehmer zu tragen.

#### **41 Kursunterlagen**

INNEO behält sich alle Rechte, auch die der Übersetzung, des Nachdrucks und der Vervielfältigung der INNEO Trainingsunterlagen vor. Ohne Genehmigung von INNEO darf keine Weitergabe an Dritte erfolgen.

#### **42 Kurszeiten**

Die Schulungszeiten sind in den Kursbeschreibungen auf der INNEO-Homepage unter <http://training.inneo.de> zu ersehen. Der Beginn des ersten Veranstaltungstages sollte immer der schriftlichen Anmeldebestätigung entnommen werden. Nach Absprache zwischen Kursleiter und Teilnehmern können die Zeiten der restlichen Kurstage geändert werden.



## Schlussbestimmungen

### 43 Elektronischer Geschäftsverkehr

Schaltet INNEO zu Zwecken des Vertragsabschlusses mit dem Partner Tele- oder Mediendienste ein, so ist INNEO nicht verpflichtet, gesetzliche Kundeninformationspflichten einzuhalten. INNEO wird dem Partner jedoch die Möglichkeit verschaffen, die Vertragsbestimmungen inklusive dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen bei Vertragsabschluss abrufen und in wiedergabefähiger Form speichern zu können.

### 44 Exportkontrollbestimmungen

Der Partner wird alle in Frage kommenden Außenwirtschaftsbestimmungen beachten. Andernfalls darf INNEO bei einem berechtigten Interesse hieran die Geschäftsbeziehung zum Partner beenden, auch bereits bestätigte Lieferungen nicht mehr ausführen, Nutzungsrechte kündigen, die Lieferung von Ersatzteilen oder Pflegemaßnahmen verweigern.

### 45 Abwerbungsverbot

Der Partner wird für den Zeitraum, in dem er zu INNEO in vertraglichen Beziehungen steht und für ein Jahr nach deren Ende, nicht ohne Zustimmung von INNEO Mitarbeiter von INNEO weder in einem Arbeitsverhältnis noch als freie Mitarbeiter beschäftigen.

### 46 Gerichtsstand

Gerichtsstand ist nach Wahl der klagenden Partei Ellwangen oder der allgemeine Gerichtsstand der jeweiligen Beklagten.

### 47 Datenschutz und Sonstiges

INNEO und der Partner verpflichten sich, alle Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse des Partners und von INNEO, die aus der Geschäftsbeziehung bekannt werden vertraulich zu behandeln und Dritten nicht zu offenbaren.

INNEO beachtet die gesetzlichen Datenschutzbestimmungen. Weitere Informationen sind in der Datenschutzerklärung (<https://www.inneo.de/de/datenschutz.html>) enthalten.

Zwischen den Parteien findet für alle Geschäfte ausschließlich deutsches Recht Anwendung, jedoch nicht das Übereinkommen der Vereinten Nationen über den internationalen Warenkauf vom 11.4.1980 (CISG). Eine etwaige Unwirksamkeit einer oder mehrerer Bestimmungen dieser AGB berührt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht.