

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

der NORRIQ DEUTSCHLAND GMBH

Version: 2.0/ Stand: 23.06.2015

I. Allgemeine Regelungen

1. Anwendungsbereich

1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „AGB“) gelten für alle Verträge, die die NORRIQ Deutschland GmbH (nachfolgend "NORRIQ") mit Unternehmen (nachfolgend „Kunde“) im Zusammenhang mit der Lieferung von Software oder Hardware einschließlich Dokumentationen (nachfolgend insgesamt „Vertragsware“) und im Zusammenhang mit der Erbringung von Beratungs-, Dienst- und sonstige Leistungen (nachfolgend "Dienstleistungen") schließen. Sie gelten insbesondere für

- den Erwerb von NORRIQ Standard Software
- den Erwerb von Software Dritter
- Erwerb von Hardware oder sonstigen Produkten Dritter (nachfolgend "Produkte Dritter")
- Beratungs-, Dienst- und andere Leistungen.

1.2 Die Leistungen gemäß Nr. 1.1 werden nachfolgend auch als "vertragliche Leistungen" bezeichnet.

1.3 Diese AGB gelten auch für alle künftigen Verträge bzw. Bestellungen des Kunden, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist.

2. Leistungsumfang

2.1 Der Umfang der vertraglichen Leistungen ergibt sich aus dem jeweiligen Vertrag und ggf. dessen Anlagen bzw. aus der jeweiligen Bestellung. Soweit darin lediglich Funktionalitäten oder Aufgaben beschrieben werden, steht die konkrete Realisierung und/oder Umsetzung unter Berücksichtigung des allgemeinen Stands der Technik im Ermessen von NORRIQ.

2.2 NORRIQs Vertragsware können u.a. folgende Produkte sein:

- NORRIQ Standard Software einschließlich Dokumentation, sowie
- Microsoft Standard Software einschließlich Dokumentation;
- Standardsoftware sonstiger Dritter einschließlich Dokumentation (nachfolgend gemeinsam "Software");
- Produkte Dritter, wie etwa Ausstattung, Hardware und alle sonstigen Produkte und Materialien Dritter.

2.3 NORRIQs Dienstleistungen können u. a. folgende Leistungen sein:

- Änderungen, Erweiterungen oder Anpassungen von Software (nachfolgend "Individualisierungen");
- Erstellung schriftlicher Berichte, Analysen oder anderer vereinbarter Unterlagen und Dokumentationen;
- Beratung;
- Wartungsleistungen;
- Integrations- und Implementierungsleistungen;
- Entwicklung von Anwendungen;
- Systemanalysen;
- Schulungen.

2.4 Eine bestimmte Performance (Antwortzeiten) sowie die Funktionsfähigkeit von Schnittstellen sind nur dann

Gegenstand der vertraglichen Leistungen, wenn dies ausdrücklich beauftragt wurde.

2.5 Über den vertraglich vereinbarten Leistungsumfang hinausgehende Leistungen (nachfolgend "zusätzliche Leistungen") können vom Kunden beauftragt werden und sind in jedem Fall zusätzlich zu vergüten. Soweit nicht anders vereinbart, berechnet sich diese Vergütung nach Aufwand gemäß der jeweils geltenden Preisliste der NORRIQ Deutschland GmbH. Verlangt der Kunde, dass zusätzliche Leistungen außerhalb der gewöhnlichen Arbeitszeiten durchgeführt werden, wird für diese ein Aufschlag erhoben, der sich ebenfalls aus der jeweils geltenden Preisliste der NORRIQ ergibt. Soweit NORRIQ für den Kunden einen SharePoint Service eingerichtet hat, kann der Kunde zusätzliche Leistungen auch über diesen SharePoint Service bei NORRIQ beauftragen.

2.6 Der Erwerb von zusätzlicher Software (nachfolgend „Nachlizenzierung“) ist nur bei bestehendem Softwarewartungsvertrag möglich. Ferner ist eine Nachlizenzierung nur bezogen auf die jeweils aktuelle Softwareversion möglich.

3. Allgemeine Bestimmungen zur Leistungsdurchführung

3.1 NORRIQ verpflichtet sich, qualifiziertes Personal einzusetzen.

3.2 NORRIQ kann sich zur Erfüllung der vertraglichen Pflichten Sub- oder Nebenunternehmern bedienen.

3.3 Der Kunde wird NORRIQ bei der Erbringung der vertraglichen Leistungen unterstützen. Er wird insbesondere die Anfragen von NORRIQ im Zusammenhang mit der Erbringung der vertraglichen Leistungen unverzüglich beantworten.

3.4 Der Kunde wird NORRIQ den zur Erbringung der vertraglichen Leistungen erforderlichen Zugang zu Gebäuden, Systemen, Netzen und Anlagen gewähren.

3.5 Der Kunde wird die Software nur in ordnungsgemäß funktionierenden Umgebungen einsetzen.

3.6 Der Kunde verpflichtet sich, eine für seine Zwecke ausreichende Anzahl an Softwarelizenzen zu erwerben und durch ein geeignetes Verfahren sicherzustellen, dass die Software nur in der lizenzierten Anzahl entsprechend der lizenzierten Lizenzart genutzt wird.

3.7 Der Kunde wird seine gesetzlichen Verpflichtungen, die ihn im Zusammenhang mit den vertraglichen Leistungen treffen, einschließlich solcher aus Gesetzen über Im- und Export von Software und zugehörigen technischen Daten, erfüllen.

3.8 Sofern der Kunde über die von Microsoft betriebene Plattform Order Central (nachfolgend „Order Central“) die Software ganz oder teilweise (z.B. einzelne Module oder User) deaktiviert, geschieht dies auf eigene Gefahr. Dem Kunden ist bekannt, dass eine Deaktivierung zu schwerwiegenden Funktionsstörungen führen kann. Der Kunde ist verpflichtet, NORRIQ unverzüglich schriftlich über eine solche Deaktivierung zu informieren.

3.9 Sofern der Kunde über Order Central Microsoft Standard Software von einem anderen Microsoft Partner bezieht und

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN DER NORRIQ DEUTSCHLAND GMBH

diese selbst oder durch Dritte installiert, geschieht dies auf eigene Gefahr. Dem Kunden ist bekannt, dass dies zu schwerwiegenden Funktionsstörungen führen kann. Der Kunde ist verpflichtet, NORRIQ unverzüglich schriftlich über einen solchen Bezug und/oder Installation zu informieren.

4. Leistungsfristen, Verzug

- 4.1 Genannte Termine sind grundsätzlich unverbindlich, es sei denn, sie werden ausdrücklich schriftlich als verbindlich gekennzeichnet.
- 4.2 Ereignisse höherer Gewalt berechtigen NORRIQ, die Erfüllung ihrer Verpflichtungen um die Dauer der Behinderung aufzuschieben.
- 4.3 Kommt der Kunde seinen Mitwirkungspflichten, insbesondere gemäß Nr. 3.3 bis 3.9, 6.5 und Nr. 25.2 nicht oder nicht ordnungsgemäß nach, hat NORRIQ die sich daraus ergebenden Leistungsverzögerungen nicht zu vertreten. Soweit verbindliche Leistungstermine vereinbart sind, verlängert sich die Leistungsfrist um die Anzahl an Tagen, die der Kunde seinen Mitwirkungsverpflichtungen nicht oder nicht ordnungsgemäß nachkommt.
- 4.4 Gerät der Kunde mit seinen Zahlungsverpflichtungen in Verzug, behält sich NORRIQ das Recht vor, die vertragliche Leistung bis zur vollständigen Leistung der Zahlungen zu verweigern. Soweit verbindliche Leistungstermine vereinbart sind, verlängert sich die Leistungsfrist um die Anzahl an Tagen, die der Kunde mit seinen Zahlungsverpflichtungen in Verzug ist.

5. Vergütung

- 5.1 Für die Überlassung von Software, einschließlich einer zu liefernden Dokumentation und Hardware zahlt der Kunde die jeweils vereinbarten Vergütungen. NORRIQ wird diese Vergütung in Höhe von 50% als Anzahlung nach Bestellung oder Vertragsunterzeichnung in Rechnung stellen.
- 5.2 Der Kunde vergütet die Dienstleistungen nach Aufwand. Die Vergütung richtet sich nach der jeweils geltenden Preisliste von NORRIQ. NORRIQ stellt die erbrachten Aufwände für die Dienstleistungen nach Erbringung in Rechnung.
- 5.3 Bemessungsgrundlage für die Höhe der Vergütung für die Softwarewartung sind die nicht rabattierten Verkaufspreise der erworbenen Lizenzen für die Software zum Zeitpunkt des Lizenzerwerbs.
 - Die jährliche Vergütung für den Microsoft Business Ready Enhancement Plan und den NORRIQ Product
 - Enhancement basiert auf der jeweils aktuellen Preisliste von Microsoft und/oder NORRIQ.
 - Die jährliche Vergütung für die Wartung der Software Dritter richtet sich nach dem jeweiligen Bestellschein.
- 5.4 NORRIQ stellt die Vergütung für Softwarewartung vor Freischaltung der Lizenzen (entspricht dem Start des Microsoft Business Enhancement Plan) jährlich im Voraus 90 Tage vor Beginn einer Enhancement-Plan-Periode in Rechnung (1 Jahr ab Start des Microsoft Business Enhancement Plan entspricht der ersten Enhancement-Plan-Periode). Die Vergütung für alle Lizenzerweiterungen werden tagesgenau bis zum Ende der laufenden Enhancement Plan Periode im Voraus in Rechnung gestellt; anschließend erfolgt die Rechnungsstellung jährlich im

Voraus gemäß Satz 1. Die jährliche Vergütung für Zusatzpakete wird ggf. jeweils nach Beauftragung im Voraus in Rechnung gestellt und richtet sich nach dem jeweiligen Bestellschein.

- 5.5 NORRIQ ist frühestens zum Ablauf der Mindestlaufzeit von einem Jahr einmal jährlich zur Erhöhung der Vergütung für Softwarewartung berechtigt. NORRIQ wird dem Kunden die Erhöhung spätestens 2 Monate vorher mitteilen.
- 5.6 Werden Leistungen außerhalb der gewöhnlichen Arbeitszeiten durchgeführt, wird für diese ein Aufschlag auf die in der jeweils geltenden Preisliste genannten Stundensätze erhoben.
 - 25% wochentags bis 21:00 Uhr
 - 50% Wochentags nach 21:00 Uhr
 - 100% Samstags, Sonn- und Feiertags
- 5.7 Die in den einzelnen Verträgen angegebenen Aufwandskalkulationen sind unverbindliche Aufwandsschätzungen, soweit nicht in den einzelnen Verträgen etwas anderes schriftlich vereinbart wurde.
- 5.8 Spesen, Übernachtungskosten und Reisekosten hat der Kunde nach Aufwand zu erstatten. Die Vergütung von Reisezeiten richtet sich nach der jeweils geltenden Preisliste von NORRIQ.
- 5.9 Die Vergütungen gemäß Nr. 5 und Nr. 2.5 verstehen sich zuzüglich der jeweils gesetzlich geltenden Umsatzsteuer sowie eventuell weiterer anfallender Steuern.
- 5.10 Die Vergütungen gemäß Nr. 5 und Nr. 2.5 sind mit Rechnungseingang sofort fällig, und innerhalb von 10 Tagen ab Rechnungseingang ohne Abzug auf das in der Rechnung angegebene Konto zu zahlen.
- 5.11 Bei Zahlungsverzug sind die gesetzlichen Verzugszinsen in Höhe von 8 Prozentpunkten über dem Basiszinssatz zu zahlen; weitergehende gesetzliche Ansprüche von NORRIQ bleiben hiervon unberührt.

6. Mängelrechte

- 6.1 Die Mängelrechte des Kunden gegenüber NORRIQ sind zunächst auf den Nacherfüllungsanspruch in der Variante des Nachbesserungsanspruchs beschränkt. Die Nachbesserung erfolgt mit dem nächsten verfügbaren Upgrade, Update, Service Pack oder Hotfix. Wegen eines Mangels sind drei Nachbesserungsversuche hinzunehmen, es sei denn, dies ist für den Kunden unzumutbar. Ein Recht auf Rücktritt bzw. Kündigung oder Minderung steht dem Kunden erst dann zu, wenn die Nachbesserung fehlgeschlagen ist; Ansprüche auf Schadensersatz sind ausgeschlossen, sofern nicht Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit oder Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit vorliegen.
- 6.2 Die Mängelrechte des Kunden verjähren ein Jahr nach Leistungserbringung.
- 6.3 Soweit NORRIQ Spezifikationen für Hard- und Software für den Einsatz der Vertragsware oder sonstiger vertraglicher Leistungen mitgeteilt hat, ist es Voraussetzung der Mängelhaftung, dass die Vertragsware oder die Dienstleistungen ausschließlich mit Hard- und

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN DER NORRIQ DEUTSCHLAND GMBH

Softwarekomponenten eingesetzt werden, die den Spezifikationen entsprechen.

- 6.4 Sofern der Kunde selbst eine Änderung der Vertragsware oder eine Änderung an Dienstleistungen - insbesondere eine Änderung des Quellcodes oder eine vollständige oder teilweise Deaktivierung - durchführt oder durch Dritte durchführen lässt, ist die Mängelhaftung ausgeschlossen, es sei denn der Kunde weist nach, dass der Mangel nicht auf der von ihm durchgeführten oder veranlassten Handlung beruht.
- 6.5 Der Kunde ist verpflichtet, sämtliche vertraglichen Leistungen unverzüglich zu untersuchen und hat etwaige Mängel NORRIQ unverzüglich anzuzeigen und die für die Mängelbeseitigung erforderlichen und zweckdienlichen Informationen NORRIQ unverzüglich und umfassend zur Verfügung zu stellen. Erfolgt die Mängelanzeige nicht rechtzeitig, so ist die Mängelhaftung von NORRIQ ausgeschlossen.

7. Haftung

- 7.1 Die vertragliche und außervertragliche Haftung von NORRIQ bleibt in allen Fällen auf den Ersatz des tatsächlichen Schadens beschränkt, der die unmittelbare und direkte Folge vorsätzlichen Verschuldens von NORRIQ ist und bleibt beschränkt auf den niedrigsten der im Folgenden genannten Beträge:
- (i) der in Rechnung gestellte Preis (bei periodisch zahlbaren Preisen die letzten zwölf (12) Monatsbeträge für die Software oder Dienstleistung, die die Ursache des Schadens darstellt, (vermindert um die Beträge, die für Standardsoftware (-lizenzen) oder Pakete von Dritten berechnet wurden; diese wurden auch von NORRIQ an diese Dritten bezahlt) oder
 - (ii) 250.000 Euro
- 7.2 Die Haftung für Tod oder Personenschäden bleibt beschränkt auf 1.250.000 Euro.
- 7.3 NORRIQ haftet unter keinen Umständen für indirekte Schäden oder Folgeschäden, Gewinnausfall, Datenverlust oder Datenkorruption, Verlust von Geschäftsaktivitäten, Einkommen, Goodwill oder Kunden (einschließlich Ruf- oder Imageschäden) oder von erwarteten Einsparungen.
- 7.4 Die Haftungsbeschränkungen in dieser Klausel gelten nicht im Falle von vorsätzlichem Fehlverhalten oder Betrug durch NORRIQ.
- 7.5 Wenn NORRIQ gebeten wird, Dienstleistungen für Software zu erbringen, die nicht von NORRIQ installiert wurde, haftet NORRIQ nicht für Mängel in der Software oder Mängel, die auf die Installation, Programmierung oder auf Dienstleistungen zurückzuführen sind, die zuvor im Zusammenhang mit dieser Software erbracht wurden.
- 7.6 Sämtliche Schadensersatzansprüche – mit Ausnahme solcher, die auf Vorsatz beruhen – verjähren in zwei Jahren. Die Verjährung beginnt mit Ende des Jahres, in dem der Anspruch entstanden ist.
- 7.5 Die gesetzliche Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

8. Referenzkundendatei

NORRIQ ist nach vorheriger schriftlicher Zustimmung des Kunden berechtigt, den Namen des Kunden in Berichten und zu Werbezwecken für NORRIQ zu nutzen. Diese Nutzung beinhaltet die

- Nennung des Kunden im Zusammenhang damit, die Fähigkeiten, Erfahrungen und Referenzen von NORRIQ zu beschreiben und auf der Firmen Webseite, im Marketingmaterial und anderen Dokumenten zu veröffentlichen;
- Name und Logo des Kunden in der Referenzliste von NORRIQ zu verwenden und diese auf der Webseite und in den Marketingmaterialien des Kunden und anderen Dokumenten zu veröffentlichen;
- grundsätzliche Bereitschaft des Kunden, für die Erstellung von Fallstudien oder Presse- und Referenzberichten zur Verfügung zu stehen. Die Veröffentlichung jedweder Art der Fallstudien, Presse- und

Referenzberichte hängt von der schriftlichen Freigabe des Kunden ab.

9. Datenschutz und Geheimhaltung

- 9.1 Die Parteien sind während und auch nach Beendigung der jeweiligen Verträge zur Geheimhaltung aller bei der Durchführung der jeweiligen Verträge erlangten Informationen, Bilder und Unterlagen über die Verhältnisse, betrieblichen Vorgänge und technischen Einrichtungen der jeweils anderen Partei verpflichtet. Keine Partei darf derartige Informationen und Unterlagen ohne vorherige schriftliche Zustimmung der anderen Partei vervielfältigen oder veröffentlichen oder sonst an Dritte weitergeben oder auf sonstige Weise zu Zwecken außerhalb dieses Vertrags verwenden oder verwerten.
- 9.2 Eine Information gilt dann nicht als vertraulich, wenn sie zum Zeitpunkt zu dem die andere Partei davon Kenntnis erhält, der Öffentlichkeit bekannt war oder nach diesem Zeitpunkt ohne Zutun dieser Partei der Öffentlichkeit zur Kenntnis gelangt, oder diese Partei die Information von einer dritten Partei erhalten hat, die keiner Geheimhaltungsverpflichtung unterliegt oder diese Partei sich die Information eigenständig und ohne Verwendung der vertraulichen Informationen der anderen Partei erschlossen hat.
- 9.3 Jede Partei ist von der Geheimhaltungsverpflichtung befreit wenn und soweit von dieser Partei von einer Behörde, einem Gericht oder einer sonstigen staatlichen Stelle Auskunft über Informationen verlangt wird, die der Geheimhaltungspflicht nach Nr. 9.1 unterliegen. Diese Partei ist verpflichtet, die andere Partei unverzüglich davon in Kenntnis zu setzen und die andere Partei darüber zu unterrichten, von welcher Stelle in welchem Umfang Auskunft verlangt wurde. Die auskunftsverpflichtete Partei wird darauf hinwirken, dass der Umfang der preisgebenden Informationen so gering wie möglich gehalten wird, und nach Möglichkeit die Zusicherung der vertraulichen Behandlung der preisgegebenen Informationen zu erwirken. Die auskunftsverpflichtete Partei wird die ihr zumutbaren Anstrengungen unternehmen, der

anderen Partei die Möglichkeit zu eröffnen, sich gegen dieses Auskunftsverlangen zur Wehr zu setzen.

- 9.4 Nach Beendigung des jeweiligen Vertrages sind die Parteien gegenseitig verpflichtet, vorhandene Dokumente, die vertrauliche Informationen enthalten, zurückzugeben oder zu vernichten.
- 9.5 Beide Parteien werden die gesetzlichen Bestimmungen über den Datenschutz, insbesondere gemäß Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) einhalten und deren Einhaltung regelmäßig überwachen.
- 9.6 Beide Parteien werden nur solche Mitarbeiter einsetzen, die schriftlich gemäß § 5 BDSG auf den Datenschutz und zur Geheimhaltung verpflichtet wurden.
- 9.7 Die Daten des Kunden sind ausschließlich nach den Anweisungen und für Zwecke des Kunden zu verarbeiten.

10. Änderungen vertraglicher Leistungen

- 10.1 Sofern eine Partei beabsichtigt, die vertraglichen Leistungen zu verändern (z. B. Erhöhung oder Reduktion des Leistungsumfanges, zusätzliche Leistungen, Sonderaufträge oder sonstige Veränderungen der vertraglichen Leistungen), ist dies der anderen Partei als Change-Request-Antrag unverzüglich schriftlich zu melden unter Angabe von
- Vorhaben (Projekt-Name),
 - eindeutiger Change-Request-Nummer,
 - alter Leistungsdefinition,
 - neuer Leistungsdefinition,
 - gewünschtem Leistungstermin,
 - Veränderungsgrund,
 - Entgeltregelung aus Sicht der meldenden Partei.
- 10.2 Die andere Partei wird innerhalb von 10 Werktagen bzw. innerhalb einer von NORRIQ zu setzenden angemessenen Frist schriftlich eine Gegenmeldung als Change-Request Antwort abgeben. Darin teilt sie ihre eigene Einschätzung der sich aus der Veränderung ergebenden Konsequenzen, insbesondere im Hinblick auf Vergütung und Termine, mit.
- 10.3 Sind sich die Parteien darüber einig, dass die jeweilige Veränderung ohne zusätzliche Vergütung in der weiteren Bearbeitung realisiert werden kann, so werden Change-Request-Antrag und -Antwort als Nachtrag zusammengefasst, mit einer laufenden Nummer versehen und dem Vertrag bzw. Bestellschein beigelegt.
- 10.4 Ist der Change-Request gegen zusätzliche Vergütung in der weiteren Bearbeitung realisierbar, so werden die Parteien im Rahmen einer mit laufender Nummer versehenen Nachtragsvereinbarung zu dem Vertrag bzw. Bestellschein die veränderte Leistung sowie die entsprechende Vergütung vereinbaren. Die Durchführung dieser Leistungen unterliegt, soweit nichts anderes vereinbart wurde, den Bedingungen dieses Vertrages.
- 10.5 Sofern nichts anderes vereinbart wurde, wird NORRIQ bis zur wirksamen Vereinbarung einer Leistungsänderung die Leistungserbringung vertragsgemäß fortsetzen.

II. Besondere Regelungen für Vertragswaren

11. Gefahrübergang

- 11.1 Der Leistungsort für die Lieferung von Vertragsware ist in den jeweiligen Verträgen festzulegen. Wird der Leistungsort nicht bestimmt, gilt die in dem jeweiligen Vertrag genannte Adresse des Kunden als Leistungsort.
- 11.2 Mit der Übergabe der Vertragsware am Leistungsort gehen die Gefahr des zufälligen Untergangs und der zufälligen Verschlechterung auf den Kunden über.
- 11.3 Kommt der Kunde in Annahmeverzug oder verletzt er sonstige Mitwirkungspflichten, geht die Gefahr eines zufälligen Untergangs oder einer zufälligen Verschlechterung der Vertragsware in dem Zeitpunkt auf den Kunden über, in dem dieser in Annahmeverzug gerät oder sonstige Mitwirkungspflichten verletzt

12. Eigentumsvorbehalt

- 12.1 Alle Lieferungen von Vertragsware von NORRIQ erfolgen unter Eigentumsvorbehalt (nachfolgend "Vorbehaltsware"). Das Eigentum an den Vorbehaltswaren geht erst mit vollständiger Bezahlung aller aus einem Vertrag entstehenden Forderungen über.
- 12.2 Der Kunde ist nicht berechtigt, in irgendeiner Weise über die Vorbehaltsware zu verfügen, es sei denn, das NORRIQ zuvor schriftlich dieser Verfügung zugestimmt hat. Dies betrifft auch Verfügungen über das Anwartschaftsrecht.
- 12.3 Der Kunde verpflichtet sich, die Vorbehaltsware pfleglich und entsprechend der Vorgaben der jeweiligen Dokumentation zu behandeln. Er muss sie auf seine Kosten gegen Wasser und Diebstahlschäden zum Neuwert versichern.

13. Nutzungsrechte an Vertragswaren

- 13.1 Die dem Kunden einzuräumenden Nutzungsrechte an der Software von NORRIQ ergeben sich aus den Endnutzerlizenzbedingungen der NORRIQ.
- 13.2 Ist die Lieferung von Microsoft Software oder sonstiger Software Dritter Vertragsgegenstand, verschafft NORRIQ dem Kunden die Nutzungsrechte nach Maßgabe der Lizenzbedingungen von Microsoft bzw. des jeweiligen Herstellers.
- 13.3 NORRIQ behält sich sämtliche Nutzungsrechte bis zur vollständigen Zahlung der hierfür jeweils zu leistenden Vergütung vor; bis dahin ist der Kunde jedoch widerruflich zur vorläufigen Nutzung berechtigt.
- 13.4 Sofern der Kunde über die von Microsoft betriebene Plattform Order Central die Software ganz oder teilweise (z.B. einzelne Module oder User) deaktiviert, endet das Nutzungsrecht insoweit mit sofortiger Wirkung.

III. Besondere Regelungen für Dienstleistungen

14. Mitwirkungspflichten des Kunden

14.1 Die Parteien benennen einander unverzüglich nach dem jeweiligen Vertragsschluss schriftlich jeweils eine Ansprechstelle für verbindliche Auskünfte zu allen sich im Rahmen der Ausführung der vertraglichen Leistungen ergebenden Fragen. Die Ansprechstellen stehen während der gewöhnlichen Geschäftszeiten zur Verfügung und werden Auskünfte unverzüglich erteilen sowie etwa notwendige Entscheidungen zur Vertragsausführung unverzüglich treffen. Entscheidungen der Ansprechstellen sind nur verbindlich, wenn sie schriftlich vorgenommen werden. Zu Abänderungen der Bestimmungen der AGB sind die Ansprechstellen nicht befugt. Die Person der von dem Kunden benannten Ansprechstelle muss sowohl hinsichtlich der fachlichen Qualifikation und Erfahrung als auch persönlich hinreichende Gewähr und Zuverlässigkeit für eine qualitativ hochwertige und sorgfältige Ausführung der Aufgaben der Ansprechstelle bieten. Fällt eine Ansprechstelle weg, so ist die jeweilige Partei zur unverzüglichen schriftlichen

Neubenennung, spätestens binnen 10 Werktagen, verpflichtet.

14.2 Der Kunde wird NORRIQ unverzüglich und umfassend, mit den zur Durchführung der Dienstleistungen erforderlichen Informationen und Unterlagen versorgen.

14.3 Der Kunde verpflichtet sich, eigenes mit seinen Anforderungen an die vertraglichen Leistungen vertrautes und qualifiziertes Personal NORRIQ zur Seite zu stellen, um die Erbringung der vertraglichen Leistungen durch NORRIQ zu ermöglichen.

14.4 Der Kunde wird NORRIQ die zur Erbringung der vertraglichen Leistungen erforderlichen technischen Einrichtungen, Anschlüsse, die Versorgung mit Betriebsstoffen (z.B. Strom), Telekommunikationseinrichtungen und sonstige erforderliche Ausstattung zur Verfügung stellen.

14.5 Der Kunde wird von den von der Erbringung der Dienstleistungen betroffenen Systemen regelmäßig backup Kopien erstellen.

15. Nutzungsrechte an Individualisierungen

15.1 NORRIQ räumt dem Kunden mit der vollständigen Bezahlung ein einfaches, räumlich und zeitlich unbegrenztes, nicht übertragbares Recht an den kundenindividuellen Anpassungen, Dokumentation und ggf. Schulungsunterlagen zur unternehmensinternen Nutzung ein. Der Kunde ist nicht berechtigt, diese entgeltlich oder unentgeltlich in irgendeiner Weise ganz oder in Teilen an Dritte weiterzugeben. Er ist insbesondere nicht berechtigt, an den Individualisierungen oder Teilen hiervon Unterlizenzen zu gewähren, sie zu verbreiten, zu vermieten oder zu verleasen. Sofern es sich bei den Individualisierungen um NORRIQ Software handelt, finden zusätzlich die Endnutzerlizenzbedingungen für NORRIQ Produkte Anwendung.

15.2 Dem Kunden steht das Recht zur Erstellung einer Sicherheitskopie nur gemäß den Endnutzerlizenzbedingungen für NORRIQ Produkte bzw. gemäß § 69d Abs. 2 UrhG und das Recht zur Dekompilierung nur gemäß den Endnutzerlizenzbedingungen für NORRIQ Produkte bzw. gemäß § 69e UrhG zu.

15.3 Die Lieferung des Quellcodes oder Einräumung von Nutzungsrechten hieran ist nur dann Gegenstand der von NORRIQ geschuldeten vertraglichen Leistungen, wenn dies ausdrücklich vereinbart wurde.

15.4 Nummer 13.4 gilt entsprechend für Nutzungsrechte an Individualisierungen.

16. Abwerbverbot

Es ist dem Kunden untersagt, Angestellte oder freie Mitarbeiter von NORRIQ während der Laufzeit eines Vertrages oder in einem Zeitraum von 12 Monaten nach Beendigung dieses Vertrages anzustellen oder als freie Mitarbeiter zu beschäftigen; es sei denn, der Angestellte oder freie Mitarbeiter hat sich auf eine ausgeschriebene Stelle des Kunden beworben.

17. Zusätzliche Leistungen

17.1 Folgende Leistungen können als zusätzliche Leistungen beauftragt werden und sind, soweit nichts anderes schriftlich vereinbart wurde, nach Aufwand zu vergüten:

17.2 Nach Absprache und entsprechender Vorlaufzeit Bereitstellung von telefonischem Notfalldienst und Anwenderbetreuung außerhalb der Servicezeit;

17.3 Verwendung und Nutzung einer nicht NORRIQ standardkonformen Fernwartungsinfrastruktur nach erfolgter Machbarkeitsprüfung durch NORRIQ.

17.4 Erstellung individueller Updates für den Kunden;

17.5 Installationen, Schulungen, Beratung, Datenmigration oder Migrationen von Individualanpassungen sowie Leistungen zur Störungsbeseitigung an Individualanpassungen;

17.6 Leistungen zur Störungsbeseitigung, die nicht im Wege der Fernwartung oder der Beratung über die telefonische Hotline erbracht werden, insbesondere solche, die die Erbringung von Dienstleistungen vor Ort erforderlich machen;

17.7 Leistungen zur Beseitigung von Störungen, die durch den Kunden oder durch Dritte verursacht wurden;

17.8 Performanceanalyse der aktuell installierten Anwendung;

17.9 Erstellung von Dokumentationen;

18. Nutzungsrechte

Soweit im Rahmen der Softwarewartung Upgrades, Updates, Service Packs, Hotfixes zum Download zur Verfügung gestellt werden, richtet sich die Einräumung der Nutzungsrechte hieran nach Nr. 13.

19. Mitwirkungspflichten des Kunden

- 19.1 Es obliegt dem Kunden, die jeweils aktuellen Upgrades, Updates, Service Packs und Hotfixes aus dem Internet herunterzuladen und zu installieren.
- 19.2 Der Kunde ist verpflichtet, Störungen der Softwareprodukte unverzüglich an NORRIQ zu melden und die für die Störungsbeseitigung erforderlichen und zweckdienlichen Informationen NORRIQ unverzüglich und umfassend zur Verfügung zu stellen.
- 19.3 Der Kunde wird NORRIQ, soweit möglich, die gemeldete Störung dokumentieren und diese Dokumentation NORRIQ zur Verfügung stellen.
- 19.4 Der Kunde ist dafür verantwortlich, seine Daten regelmäßig (mindestens einmal täglich, in mehreren für mehrere Tage auf separaten Medien vorgehaltenen Sicherungen) so zu sichern, dass im Falle eines Problems eine vollständige Wiederherstellung unverzüglich möglich ist.
- 19.5 Sofern der Kunde über Order Central die Software ganz oder teilweise (z.B. einzelne Module oder User) deaktiviert, geschieht dies auf eigene Gefahr. Dem Kunden ist bekannt, dass eine Deaktivierung zu schwerwiegenden Funktionsstörungen führen kann. Der Kunde ist verpflichtet, NORRIQ unverzüglich schriftlich über eine solche Deaktivierung zu informieren.
- 19.6 Sofern der Kunde über Order Central Microsoft Standard Software von einem anderen Microsoft Partner bezieht und diese selbst oder durch Dritte installiert, geschieht dies auf eigene Gefahr. Dem Kunden ist bekannt, dass dies zu schwerwiegenden Funktionsstörungen führen kann. Der Kunde ist verpflichtet, NORRIQ unverzüglich schriftlich über einen solchen Bezug und/oder Installation zu informieren.

20. Laufzeit, Kündigung, Sonderkündigungsrechte

- 20.1 Der Softwarewartungsvertrag hat zunächst eine Mindestlaufzeit von einem Jahr bzw. soweit vereinbart von 3 Jahren, beginnend mit der Freischaltung der Initiallizenzen (Start des Microsoft Business Enhancement Plan – erste Enhancement-Plan-Periode). Anschließend verlängert sich der Vertrag jeweils um ein weiteres Jahr, wenn er nicht vorher von einer Partei unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 3 Monaten gekündigt wird.
- 20.2 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt hiervon unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere dann vor, wenn über das Vermögen des Kunden ein Insolvenzverfahren eröffnet oder die Eröffnung eines Insolvenzverfahrens mangels Masse abgelehnt wird.
- 20.3 Sofern der Kunde Microsoft Standard Software über Order Central von einem anderen Microsoft Partner bezieht und/oder diese selbst oder durch diesen Microsoft Partner oder durch andere Dritte installiert und/oder die Software ganz oder teilweise deaktiviert, kann die ordnungsgemäße Softwarewartung durch NORRIQ nicht mehr gewährleistet werden. NORRIQ ist daher in diesem Fall berechtigt, diesen Softwarewartungsvertrag mit sofortiger Wirkung zu kündigen

(Sonderkündigungsrecht); eine Rückerstattung gezahlter Vergütung für die Softwarewartung findet nicht statt. Sofern der Kunde in Verzug mit der Bezahlung einer Rechnung gerät und die Rechnung trotz einer von NORRIQ gesetzten Nachfrist nicht innerhalb der Nachfrist bezahlt, kann NORRIQ diesen Vertrag mit sofortiger Wirkung kündigen (Sonderkündigungsrecht).

- 20.4 Sofern der Kunde zu einem anderen Microsoft Partner wechselt, ist der Kunde berechtigt, diesen Softwarewartungsvertrag mit sofortiger Wirkung zu kündigen (Sonderkündigungsrecht); es erfolgt keine Rückvergütung der laufenden Vertragsperiode. Erfolgt der Partnerwechsel nach dem Termin für eine fristgerechte Kündigung, verpflichtet sich der Kunde 30% der bis zum Ende der regulären Vertragslaufzeit gemäß Nr. 12.1 geschuldeten Vergütung zu bezahlen.

IV. Schlussbestimmungen

21. Gerichtsstand, Anwendbares Recht

- 21.1 Gerichtsstand für alle Rechtsstreitigkeiten zwischen den Parteien aus und im Zusammenhang mit diesen AGB und den jeweiligen Verträgen ist Düsseldorf.
- 21.2 Die vertraglichen Beziehungen unterliegen deutschem Recht unter Ausschluss des Wiener UN-Kaufrechts (CISG).

22. Sonstiges

- 22.1 Die AGB des Kunden finden keine Anwendung.
- 22.2 Rechte aus diesen AGB bzw. aus den jeweiligen Verträgen kann der Kunde nur mit schriftlicher Zustimmung von NORRIQ abtreten.
- 22.3 Alle Änderungen und Ergänzungen bedürfen der Schriftform. Kündigungen und Rücktrittserklärungen bedürfen zu Ihrer Wirksamkeit ebenfalls der Schriftform. Dies gilt auch für die Aufhebung dieses Schriftformerfordernisses.
- 22.4 Sollte eine Bestimmung dieser AGB bzw. des jeweiligen Vertrages unwirksam sein, wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen dadurch nicht berührt. Die Parteien werden die unwirksame Bestimmung unverzüglich durch eine solche wirksame ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt.
- 22.5 NORRIQ darf unter Ausübung pflichtgemäßen Ermessens eine Prüfung der Kreditwürdigkeit des Kunden durchführen. Hierzu wird der Kunde Finanzinstitute und andere mit ihm in Geschäftskontakt stehende Dritte anweisen und ermächtigen, NORRIQ Auskunft zu erteilen.
- 22.6 Der Kunde darf nicht mit Gegenforderungen aufrechnen, wenn diese nicht rechtskräftig durch Urteil oder Gerichtsbeschluss festgestellt oder von NORRIQ anerkannt wurden.
- 22.7 Sollten sich aus und im Zusammenhang mit diesen AGB bzw. den jeweiligen Verträgen Streitigkeiten ergeben, verpflichten sich die Parteien, zunächst ihnen zumutbare Anstrengungen zu unternehmen, eine einvernehmliche Lösung zu finden.

Anlage 1: NAV-SLA 2.0

A. Vertraglich überlassene Software: Microsoft Dynamics NAV

B. Die Supportgebühr ist eine Vergütung, die pro gleichzeitigem Benutzer (Anzahl gemäß Lizenzvertrages) erhoben wird. Die Supportgebühr beträgt derzeit 8 % vom Bruttolistenpreis der Lizenzen. Die Vergütung pro Benutzer und Jahr richtet sich nach dem Lizenzumfang. Eine Änderung des Lizenzumfangs kann eine Änderung der Vergütung zur Folge haben. Die Bezahlung der Supportgebühr berechtigt zur Inanspruchnahme einer Anzahl von Supportstunden. Die Anzahl der Supportstunden pro Monat berechnet sich nach folgender Formel:

$$\Sigma \text{Supportstunden/Monat} = 0,25 \times \text{Anzahl User}$$

Wird die Anzahl der Stunden, auf die der Kunde einen Anspruch hat, um mehr als 10 % überschritten, stellt NORRIQ den Mehrverbrauch monatlich auf der Grundlage der geltenden Beratungstarife in Rechnung. Die im Zusammenhang mit Software Incidents (siehe Punkt F) aufgewendeten Stunden werden nicht von der Anzahl der Stunden subtrahiert, auf die der Kunde Anspruch hat. Die Supportgebühr ist so berechnet, dass sie zur Deckung des Supportbedarfs für eine durchschnittliche Umgebung ausreicht. Die Erfahrung zeigt aber, dass das Vorhandensein eines fähigen Key-Users, sowie gut ausgebildeter Mitarbeiter einen positiven Einfluss auf den Verbrauch von Supportstunden haben kann. Komplexe und schnell wachsende Umgebungen beanspruchen anfangs mehr Supportleistungen.

C. Es wird (per E-Mail) eine Übersicht der Meldungen pro Kategorie und die aufgewendeten Supportstunden versandt, sobald etwa 50 % bzw. 80 % des Kontingents an Supportstunden aufgebraucht sind, auf die der Kunde einen Anspruch hat. Wenn NORRIQ innerhalb von fünf Werktagen nach Empfang dieses Berichts keine Reaktion erhält, gilt dies als Zustimmung.

D. Meldung: Wenn sich ein Benutzer an den Helpdesk wendet, nennt er seinen Namen und den Firmennamen des Kunden und gibt die Kategorie an, in die seine Frage fällt. Wenn der Helpdesk der Ansicht ist, dass diese Frage in eine andere Kategorie fällt, passt er diese an und informiert den Kunden.

Kategorien:

- „Support“: allgemeine Bitte um Informationen
 - „Incident“: Eine Funktionalität der Software zeigt nicht mehr die gewohnten Leistungseigenschaften; diese Kategorie ist weiter gegliedert in die Unterkategorien „Software Incident“ und „User Incident“. Die jeweilige Einordnung hängt davon ab, ob der Sachverhalt oder das Problem mit der Software zusammenhängen oder nicht. Beim Melden eines Incidents liefert der Kunde eine detaillierte Dokumentation des Problems, damit das Helpdesk das Problem nachvollziehen und beheben kann.
 - „Request for Change“: Anforderung zusätzlicher / neuer Funktionalitäten
- E. Priorisierung: Im Falle eines Incidents weisen die Vertragsparteien in gegenseitigem Einverständnis eine Prioritätsstufe zu, die von der jeweiligen Auswirkung auf die betriebliche Organisation des Kunden abhängt. Auf der

Grundlage dieser Prioritätsstufe ergreift NORRIQ Maßnahmen, die innerhalb der nachstehend beschriebenen Fristen beginnen. Support und Request for Change werden immer mit Priorität 3 behandelt.

- „Red“ oder Priorität 1 („Business Standstill“: Die Software oder eine der folgenden Anwendungen der Software sind überhaupt nicht mehr funktionsfähig, was eine kritische Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb des Kunden zur Folge hat: das Erstellen von Rechnungen oder das Erstellen gesetzlich vorgeschriebener Dokumente): Innerhalb von 4 Arbeitsstunden nach Meldung beginnt NORRIQ mit der Analyse des Problems.
 - „Orange“ oder Priorität 2 („Business Impacted“: Die Software ist teilweise nicht mehr funktionsfähig, was eine Beeinträchtigung der täglichen Arbeit der Benutzer zur Folge hat): Innerhalb eines Arbeitstages nach Meldung beginnt NORRIQ mit der Analyse des Problems.
 - „Green“ oder Priorität 3 („Non-Critical“: Die Software kann noch verwendet werden, aber einige Funktionalitäten sind gestört, ohne dass dies eine kritische Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb des Kunden zur Folge hat): Innerhalb einer in gegenseitigem Einverständnis festgelegten Frist, in jedem Fall aber innerhalb von 16 Arbeitsstunden nach Meldung, beginnt NORRIQ mit der Analyse des Problems.
- F. Anbieten von Lösungen: NORRIQ fordert vom Kunden die benötigten Informationen an, stellt zielgerichtete Fragen, um die gemeldeten Probleme identifizieren und analysieren zu können. Der Kunde versorgt NORRIQ mit den von NORRIQ angeforderten Informationen. NORRIQ wird tätig, um die folgende Lösung anbieten zu können:
- „Support“: Das Helpdesk liefert dem Kunden eine Antwort auf seine Frage;
 - „User Incident“: Das Helpdesk identifiziert das Betriebsproblem und schlägt eine Lösung vor;
 - „Software Incident“: Das Helpdesk identifiziert das technische Problem und schlägt eventuell einen „Workaround“ vor, um das Problem vorläufig zu lösen.
- G. Bei einem Standard Microsoft oder Third Party Software Incident:
- a. Das Helpdesk wendet sich mit dem Problem an Microsoft oder die Third Party.
 - b. Sobald eine Lösung von Microsoft oder der Third Party vorliegt (Private Fix, Hot Fix, Service Pack), wird der Software Incident an das Operational Department weitergeleitet, wo ein Angebot für die Implementierung dieser Lösung beim Kunden erstellt wird.
4. Bei einem Incident mit maßgeschneiderter NORRIQ-Software:
- a. Der Software Incident wird an die Consulting Abteilung weitergeleitet.
 - b. Wenn der Software Incident innerhalb von 30 Tagen nach Auslieferung gemeldet wird, erfolgt die Reparatur kostenlos. Andernfalls wird ein Angebot für die Reparatur erstellt.
- „Request for Change“: Das Helpdesk übermittelt die Anfrage an das Operational Department, wo der Projektleiter ein

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN DER NORRIQ DEUTSCHLAND GMBH

Angebot für die angeforderten Änderungen erstellt, die beim Kunden implementiert werden sollen.

- H. Leistungen, die nicht unter das NAV-SLA fallen:
 - a. Supportleistungen vor Ort beim Kunden;
 - b. Wartung und Reorganisation von Datenträgern, Dateien oder Datenbanken, Einrichten von Sicherungen;
 - c. Installation von Microsoft Dynamics NAV auf dem Client oder auf dem Server;
 - d. Installation, Implementierung und / oder Schulung im Zusammenhang mit „Hot Fixes“, „Service Packs“ und „New Releases“;
 - e. Supportleistungen im Zusammenhang mit Betriebsproblemen oder technischen Problemen, die durch die Hardware, unsachgemäße Wartung, fehlerhafte Bedienung oder Veränderung der Software durch den Kunden oder durch Dritte, missbräuchliche Verwendung, Unfall, Verwendung in einer ungeeigneten physischen oder betrieblichen Umgebung oder in einer anderen als der vorgesehenen Arbeitsumgebung oder durch einen Fehler verursacht werden, der auf schadhafte Software oder Produkte zurückzuführen ist, für die NORRIQ nicht verantwortlich ist.
 - f. Supportleistungen für nicht unterstützte Versionen der Software (die Liste der Versionen, die noch unterstützt werden, findet sich unter www.norriq.be) oder für andere Produkte als Microsoft Dynamics NAV-Software oder maßgeschneiderte NORRIQ-Software.
 - g. SQL-Maintenance und -Wartung (dazu kann ein separates SQL-SLA abgeschlossen werden);
 - h. Anforderungen von Ergänzungen für und Änderungen an korrekt funktionierender Software, Beratung, Sucharbeiten, Projektmanagement, Integration und Migration, Rollout, Abnahmetests, Batch Scheduling, Reporting, Schulung und allgemein alle Leistungen, die nicht unmittelbar mit der Lösung von Betriebsproblemen oder technischen Problemen im Zusammenhang stehen.

Anlage 2: CRM-SLA

- A. Vertraglich überlassene Software: Microsoft CRM
- B. Die Support Fee ist eine Vergütung, die zur Inanspruchnahme einer Anzahl von Supportstunden berechtigt, die im Antragsdokument festgelegt ist, jedoch mindestens 4 Stunden beträgt und auf der Grundlage der gültigen Beratungstarife mit einem Nachlass von 10 % berechnet wird. Wird die Anzahl der Stunden, auf die der Kunde Anspruch hat, während der Bearbeitung einer Supportanfrage überschritten, stellt NORRIQ den Mehrverbrauch auf der Grundlage der gültigen Standardberatungstarife (ohne den Nachlass von 10 %) in Rechnung. Wenn der Kunde neue Supportanfragen stellen möchte, muss er ein neues Paket von mindestens 4 Stunden erwerben. Die Erfahrung zeigt aber, dass das Vorhandensein eines fähigen Key-Users sowie gut ausgebildeter Mitarbeiter einen positiven Einfluss auf den Verbrauch von Supportstunden haben kann. Komplexe und schnell wachsende Umgebungen beanspruchen anfangs mehr Supportleistungen.
- C. Wenn die Anzahl der Stunden, auf die der Kunde aufgrund Support Gebühr einen Anspruch hat, im laufenden Kalenderjahr nicht vollständig aufgebraucht wird, kann der Saldo einmalig und unter der Voraussetzung, dass er mindestens 8 Stunden beträgt, auf das folgende Kalenderjahr übertragen werden. Die Mindestanzahl von 8 Stunden wird vom übertragenen Saldo subtrahiert und kann auf Abruf durch den Kunden nur für einen Business Improvement Day aufgewendet werden (für den Zeitraum eines Tages wird ein Senior Functional Consultant von NORRIQ zur Verfügung gestellt, der prüft, welche Dinge in der MS-CRM-Umgebung des Kunden noch optimiert werden können). Wenn die übertragenen Stunden (einschließlich der Mindestanzahl von 8 Stunden) im folgenden Kalenderjahr nicht aufgebraucht werden, verfallen diese.
- D. Meldung: Wenn sich ein Benutzer an den Helpdesk wendet, nennt er seinen Namen und den Firmennamen des Kunden und gibt die Kategorie an, in die seine Frage fällt. Wenn das Helpdesk der Ansicht ist, dass die Frage in eine andere Kategorie fällt, passt er dies an und informiert den Kunden darüber. Der Kunde erhält eine Meldungsnummer. Diese muss er bei späteren Kontaktaufnahmen immer angeben.

Kategorien:

- „Support“: allgemeine Bitte um Informationen
- „Incident“: Eine Funktionalität der Software zeigt nicht mehr die gewohnten Leistungseigenschaften; diese Kategorie ist weiter gegliedert in die Unterkategorien „Software Incident“ und „User Incident“. Die jeweilige Einordnung hängt davon ab, ob der Sachverhalt oder das Problem mit der Software zusammenhängen oder nicht. Beim Melden eines Incidents liefert der Kunde eine spezielle Diagnose des Problems, damit das Helpdesk das Problem nachvollziehen und beheben kann.
- „Request for Change“: Anforderung zusätzlicher/neuer Funktionalitäten
- E. Priorisierung: Im Falle eines Incidents weisen die Vertragsparteien in gegenseitigem Einverständnis eine Prioritätsstufe zu, die von der jeweiligen Auswirkung auf die

betriebliche Organisation des Kunden abhängt. Auf der Grundlage dieser Prioritätsstufe ergreift NORRIQ Maßnahmen, die innerhalb der nachstehend beschriebenen Fristen beginnen. Support und Request for Change werden immer mit Priorität 2 behandelt.

- „Red“ oder Priorität 1 („Business Halted“: Die Software kann überhaupt nicht mehr verwendet werden, was eine kritische Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb des Kunden zur Folge hat): Innerhalb von 8 Arbeitsstunden nach Meldung beginnt NORRIQ mit der Analyse des Problems.
- „Green“ oder Priorität 2 („Non-Critical“: Die Software kann noch verwendet werden, aber einige Funktionalitäten sind gestört, ohne dass dies eine kritische Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb des Kunden zur Folge hat): Innerhalb einer in gegenseitigem Einverständnis festgelegten Frist, in jedem Fall aber innerhalb von 16 Arbeitsstunden nach Meldung, beginnt NORRIQ mit der Analyse des Problems.
- F. Anbieten von Lösungen: NORRIQ fordert die benötigten Informationen vom Kunden an, stellt zielgerichtete Fragen, um die gemeldeten Probleme identifizieren und analysieren zu können. Der Kunde versorgt NORRIQ mit den von NORRIQ angeforderten Informationen. NORRIQ wird tätig, um die folgende Lösung anbieten zu können, und zwar sowohl funktionell als auch technisch:
 - „Support“: Das Helpdesk liefert dem Kunden eine Antwort auf seine Frage;
 - „User Incident“: Das Helpdesk identifiziert das Betriebsproblem und schlägt eine Lösung vor;
 - „Software Incident“: Das Helpdesk identifiziert das technische Problem und schlägt eventuell einen „Workaround“ vor, um das Problem vorläufig zu lösen.
- G. Bei einem Standard Microsoft oder Third Party Software Incident:
 - a. Das Helpdesk wendet sich mit dem Problem an Microsoft oder die Third Party.
 - b. Sobald eine Lösung von Microsoft oder der Third Party vorliegt (Private Fix, Hot Fix, Service Pack) wird der Software Incident an das Operational Department weitergeleitet.
- 6. Bei einem Incident mit maßgeschneiderter NORRIQ-Software:
 - a. Der Software Incident wird an das Operational Department weitergeleitet.
 - b. Wenn der Software Incident innerhalb des Garantiezeitraums (siehe § 8) gemeldet wird, erfolgt die Reparatur kostenlos.
- „Request for Change“: Das Helpdesk übermittelt die Anfrage an das Operational Department, wo der Projektleiter ein Angebot für die angeforderten Änderungen erstellt, die beim Kunden implementiert werden sollen.
- H. Leistungen, die nicht unter das CRM-SLA fallen:
 - a. Wartung und Reorganisation von Datenträgern, Dateien oder Datenbanken, Einrichten von Sicherungen;

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN DER NORRIQ DEUTSCHLAND GMBH

- b. Supportleistungen für nicht unterstützte Versionen der Software (die Liste der Versionen, die noch unterstützt werden, findet sich unter www.norriq.be) oder für andere Produkte als Microsoft CRM-Software oder maßgeschneiderte NORRIQ-Software;
- c. SQL-Maintenance und -Monitoring (dazu kann ein separates SQL-SLA abgeschlossen werden);
- d. Anforderungen von Ergänzungen für und Änderungen an korrekt funktionierender Software, Beratung, Sucharbeiten, Projektmanagement, Integration und Migration, Rollout, Abnahmetests, Batch Scheduling, Reporting, Schulung und allgemein alle Leistungen, die nicht unmittelbar mit der Lösung betriebsbedingter oder technischer Probleme im Zusammenhang mit der vertraglich überlassenen Software in Verbindung stehen.