

## INHALT

1. **BEGRIFFSBESTIMMUNGEN**
2. **BESCHREIBUNG DER SOFTWARE**
  - 2.1 Funktionalitäten der Software
  - 2.2 Technische Mindestanforderungen
3. **LAUFZEIT DER LIZENZ**
4. **LIEFERUNG**
5. **NUTZUNG DER SOFTWARE**
  - 5.1 Nutzungsrecht
  - 5.2 Pre-Release-Softwarelizenz
  - 5.3 Tryout, Produktmuster, NFR-Lizenz
6. **ZUGEHÖRIGE SOFTWARE-DIENSTLEISTUNGEN**
  - 6.1 Technische Funktionsunterstützung Online
  - 6.2 Geplante Wartungsarbeiten
  - 6.3 Software-Hosting
  - 6.4 Verfügbarkeit
  - 6.5 Rückgabe - Umkehrbarkeit

\*\*\*

Diese Besonderen Geschäftsbedingungen bilden einen Teil des Vertrages zwischen dem Kunden und dem Lieferanten über die Erteilung einer Lizenz mit Zugehörigen Software-Dienstleistungen. Der Begriff „Vertrag“ ist in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von EasyVista für Softwarelizenzen und Zugehörige Software-Dienstleistungen definiert und der Vertrag unterliegt diesen.

### 1. BEGRIFFSBESTIMMUNGEN

Die in diesen Besonderen Geschäftsbedingungen verwendeten Begriffe haben die nachstehend aufgeführten Bedeutungen. Alle in diesen Besonderen Geschäftsbedingungen verwendeten Begriffe, die hier nicht definiert sind, werden entweder in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder im Abschnitt „Zugehörige Software-Dienstleistungen“ weiter untenstehend definiert:

„**Software**“: EV Reach.

„**Kundenkonto**“: bezeichnet die kundenspezifische Umgebung, die auf der Website des Lieferanten verfügbar ist, damit der Kunde seine Lizenz und Parallelen Benutzer verwalten kann.

„**Vorankündigungsfrist**“: bezeichnet die Vorankündigungsfrist im Zusammenhang mit Geplanten Wartungsarbeiten. In der Regel schlägt der Lieferant dem Kunden einen Wartungszeitraum vor, zu dem er sich innerhalb von drei (3) Kalendertagen äußern kann. Reagiert der Kunde nicht, so teilt der Lieferant dem Kunden den Zeitraum der Maßnahme sieben (7) Kalendertage im Voraus mit. Die kumulative Dauer der Geplanten Wartungsarbeiten in der Produktionsumgebung darf 2 Stunden pro Monat nicht überschreiten.

„**Weiterentwicklung**“: bezeichnet jede Änderung oder Hinzufügung von Funktionalität, eine Verbesserung der Leistung der Software, die nicht direkt mit einem Vorfall zusammenhängt.

„**Korrektur**“: bezeichnet ein Stück Code oder eine Konfiguration, die für die Software spezifisch ist und für einen oder mehrere Kunden zur Behebung eines Vorfalles erstellt wird. Eine Korrektur wird in die nachfolgende(n) Version(en) integriert.

„**Geschäftszeiten**“: 9.00 - 18.00 Uhr (UTC+1), Montag bis Freitag, außer an den in Deutschland üblichen gesetzlichen Feiertagen.

„**Erweiterte Geschäftszeiten**“: 9.00 - 22.00 Uhr (UTC+1), Montag bis Freitag, außer an in Deutschland üblichen gesetzlichen Feiertagen.

„**Parallele Benutzer**“: bezeichnet autorisierte Benutzer unter der Verantwortung des Kunden, die das Recht haben, die Software gleichzeitig zu nutzen.

„**Vorfall**“: bezeichnet jedes Problem mit dem Betrieb der Software in Bezug auf die Dokumentation, das vom Kunden reproduziert und dokumentiert und von den Parteien ordnungsgemäß festgestellt wird. Ein Vorfall kann Kritisch, Schwerwiegend oder Geringfügig sein.

„**Kritischer Vorfall**“: bezeichnet einen Vorfall, bei dem die Software für alle Autorisierten Benutzer in einer Produktionsumgebung nicht verfügbar ist.

„**Schwerwiegender Vorfall**“: bezeichnet einen Vorfall, bei dem eine oder mehrere der Hauptfunktionen der Software nicht funktionieren und die normale Nutzung der Software erheblich beeinträchtigt ist.

„**Geringfügiger Vorfall**“: bezeichnet jeden Vorfall, der geringfügig ist und keine wesentlichen Auswirkungen auf den Betrieb der Software hat.

„**Geplante Wartungsarbeiten**“: bezeichnet eine Maßnahme, die eine Unterbrechung des Dienstes gemäß der zwischen den Parteien vereinbarten Vorankündigungsfrist erfordert. Geplante Wartungsarbeiten finden während der Erweiterten Geschäftszeiten statt, es sei denn, der Kunde hat sich für bestimmte abrechenbare geplante Wartungsarbeiten an arbeitsfreien Tagen angemeldet.

„**Ung geplante Wartungsarbeiten**“: bezeichnet eine Maßnahme, die notwendig ist, um einen Kritischen Vorfall zu beheben oder zu verhindern.

„**Zielpunkt für die Wiederherstellung (Recovery Point Objective - RPO)**“: bezeichnet die maximale Zeitspanne für das Erfassen von Daten, die infolge eines Kritischen Vorfalls verloren gegangen sind.

„**Wiederherstellungsfrist (Recovery Time Objective-(RTO)**“: bezeichnet die maximale Zeitspanne, die der Dienst im Falle eines Kritischen Vorfalls ausfällt.

„**Antwort**“: bezeichnet die Bestätigung, dass ein Vorfall gemeldet wurde und dass Untersuchungen eingeleitet wurden.

„**Behebung**“: bezeichnet eine Lösung eines Vorfalls, die vom Lieferanten durch die Freigabe einer neuen Version, eines Workarounds, eines Patch oder eines anderen vom Lieferanten vorgeschlagenen Mittels bereitgestellt wird.

„**Verfügbarkeitsrate des Dienstes**“: bezeichnet die Betriebszeit des Dienstes über einen Zeitraum von einem Quartal ohne den Zeitraum von Geplanten Wartungsarbeiten.

„**Workaround**“: bezeichnet eine vom Lieferanten bei Auftreten eines Vorfalls bereitgestellte vorübergehende Lösung.

## 2. BESCHREIBUNG DER SOFTWARE

### 2.1 FUNKTIONALITÄTEN DER SOFTWARE

Die Software ist ein Tool zur Überwachung, Verwaltung und Fernsteuerung von Computeranlagen, das eine Unterstützung aus der Ferne und die Automatisierung von Computerprozessen ermöglicht.

Wenn ein Paralleler Benutzer der Software die Kontrolle über den Computer einer anderen Person übernimmt, öffnet sich ein Fenster auf dem Bildschirm, um diese Person darüber zu informieren, dass (i) eine Fernsteuerung im Gange ist und (ii) sie diese beenden kann.

Die Dokumentation der Software ist auf der Website des Lieferanten verfügbar.

[EasyVista Wiki](#)

Die Funktionen entwickeln sich mit den Major-Updates unter den Bedingungen des vorliegenden Dokuments weiter. Der Kunde wird gebeten, die Merkmale und Funktionen, die mit jedem Major-Update verbunden sind, in der Dokumentation zu überprüfen.

### 2.2 TECHNISCHE MINDESTANFORDERUNGEN

In Übereinstimmung mit der Dokumentation funktioniert die Software mit den technischen Mindestanforderungen, die auf der Wiki-Website des Lieferanten beschrieben sind und die sich gemäß den Major-Updates weiterentwickeln.

## 3. LAUFZEIT DER LIZENZ

Die Softwarelizenz wird für die im Auftragsformular angegebene Anzahl von Jahren erteilt.

## 4. LIEFERUNG

Nach der Software-Demonstration, bei der sich der Kunde davon überzeugen konnte, dass die Lösung des Lieferanten seinen Anforderungen entspricht, bestellt der Kunde die Software, und der Lieferant liefert die Software durch Zusendung eines Download-Links.

Während des Herunterladens der Software erklärt der Kunde online die Annahme der Allgemeinen und Besonderen Geschäftsbedingungen.

## 5. NUTZUNG DER SOFTWARE

### 5.1 NUTZUNGSRECHT

**Zweck:** Der Kunde wird die Software für seinen internen Bedarf, d. h. zur Überwachung, Verwaltung und Fernsteuerung von Computeranlagen verwenden.

**Umfang:** Das Nutzungsrecht ist auf die im Auftragsformular genannten Module der Software beschränkt. Die Software darf nur unter den in der Dokumentation angegebenen Bedingungen und von der Anzahl Paralleler Benutzer verwendet werden, die (i) in der Lizenz vorgesehen sind und im Kundenkonto angegeben sind und (ii) sich im Land des Kunden befinden, wie dies in der Kundenadresse auf dem entsprechenden Auftragsformular angegeben ist. Wenn die Software gemeinsam mit Service Manager genutzt wird, sollten die Metriken für den Unternehmensumfang und den Standort mit denen übereinstimmen, die für das Service Manager-Abonnement des Kunden vereinbart wurden.

**Ordnungsgemäße Überwachung der Nutzung:** Die Software verfügt über eine Funktion, die eine Fernkommunikation mit den Servern des Lieferanten hinsichtlich der Einhaltung der Lizenzbestimmungen ermöglicht. Der Kunde erklärt sich mit dem Betrieb dieser Fernfunktion einverstanden. Wenn die Software aus irgendeinem Grund für den Fernzugriff auf die Server des Lieferanten gesperrt ist, wird die Software innerhalb von sieben (7) Tagen außer Betrieb gesetzt, es sei denn, die Funktion kann in Absprache zwischen dem Kunden und dem Support-Team des Lieferanten wiederhergestellt werden.

### 5.2 PRE-RELEASE-SOFTWARELIZENZ

Handelt es sich bei der zur Verfügung gestellten Software um Pre-Commercial-Release- oder Beta-Software („Pre-Release-Software“), so gelten die nachfolgenden Bestimmungen zusätzlich zu den Bestimmungen über den Nutzungsumfang der Software.

Bei der Pre-Release-Software handelt es sich nicht die endgültige Software; sie kann daher Bugs, Fehler und andere Probleme enthalten, die zu System- oder anderen Fehlern oder Datenverlust führen können.

Die Bereitstellung von Pre-Release-Software stellt in keiner Weise eine kommerzielle Freigabe dar, die dazu führen würde, dass der Lieferant gesetzlichen Verpflichtungen unterliegt. DEMENTSPRECHEND ERFOLGT DIE VERWENDUNG VON PRE-RELEASE-SOFTWARE AUF EIGENES RISIKO DES KUNDEN. PRE-RELEASE-SOFTWARE UND IHRE DOKUMENTATION WERDEN IN IHREM AKTUELLEN ZUSTAND UNTER AUSSCHLUSS JEGLICHER GESETZLICHEN UND VERTRAGLICHEN GEWÄHRLEISTUNG ZUR VERFÜGUNG GESTELLT.

Eine Lizenz für Pre-Release-Software kann jederzeit gekündigt werden, (i) indem der Lieferant den Kunden auf beliebige Weise hierüber benachrichtigt, einschließlich, aber nicht beschränkt auf, E-Mail oder elektronische Kommunikation über das Online-Konto des Kunden, oder (ii) wenn der Lieferant die Software kommerziell freigibt.

Der Lieferant ist nicht verpflichtet, funktionalen oder technischen Support für die Pre-Release-Software zu erbringen.

### 5.3 TRYOUT, PRODUKTMUSTER, NFR-LIZENZ

Handelt es sich bei der zur Verfügung gestellten Software um Tryout-, Starter-, Software-Sampler- oder Not-For-Resale-Software (Tryout-Software), so gelten die folgenden Bestimmungen zusätzlich zu den Bestimmungen über den Nutzungsumfang der Software.

Die Tryout-Software kann eine eingeschränkte Funktionalität enthalten und darf nur zu Demonstrations- und Evaluierungszwecken und nicht für Produktionszwecke verwendet werden. DA ES SICH UM EINE TESTSOFTWARE HANDELT, WIRD SIE VOM KUNDEN AUF EIGENES RISIKO GENUTZT. TRYOUT-SOFTWARE UND IHRE DOKUMENTATION WERDEN IN IHREM AKTUELLEN ZUSTAND UNTER AUSSCHLUSS JEGLICHER GESETZLICHEN UND VERTRAGLICHEN GEWÄHRLEISTUNG ZUR VERFÜGUNG GESTELLT.

Eine Tryout-Softwarelizenz kann jederzeit durch eine Erklärung des Lieferanten auf beliebige Weise gekündigt werden, einschließlich, aber nicht beschränkt auf, E-Mail oder elektronische Kommunikation über das Online-Konto des Kunden.

Der Lieferant ist nicht verpflichtet, funktionalen oder technischen Support für die Tryout, Product Sampler oder NFR-Software zu erbringen.

## 6. ZUGEHÖRIGE SOFTWARE-DIENSTLEISTUNGEN

DER LIEFERANT ERBRINGT NACH MASSGABE DER FOLGENDEN BESTIMMUNGEN, DIE SICH NACH DEM STAND DER TECHNIK WEITERENTWICKELN KÖNNEN, DIE FOLGENDEN DIENSTLEISTUNGEN: (I) TECHNISCHE FUNKTIONSUNTERSTÜTZUNG UND (II) KORRIGIERENDE UND AKTUALISIERENDE WARTUNGSARBEITEN.

### 6.1 TECHNISCHE FUNKTIONSUNTERSTÜTZUNG ONLINE

#### Kontaktkanäle des Service Desk:

Der Support-Service ist 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche für routinemäßige Support-Bedürfnisse über die Support-Website des Lieferanten erreichbar, indem ein Ticket ausgestellt oder eine E-Mail an die auf der Support-Website des Lieferanten angegebene elektronische Adresse gesendet wird.

Der Lieferant kann den Kunden gegebenenfalls bitten, ihm zu Diagnosezwecken den Fernzugriff auf seine Systeme zu gestatten. Ein solcher Fernzugriff erfolgt unter Aufsicht des Kunden.

Der Lieferant behält sich das Recht vor, Support-Ersuchen, die sich aus der unsachgemäßen Nutzung der Software ergeben, in Bezug auf die Dokumentation oder die Schulung nicht zu beantworten.

Die Effektivität der Zugehörigen Software-Dienstleistungen setzt voraus, dass der Kunde die Software-Updates befolgt. Wenn ein Update einen Workaround oder eine Korrektur enthält, kann der Lieferant vom Kunden verlangen, die Software zur Behebung des Vorfalls auf die entsprechende Version zu aktualisieren.

Kategorie	Erste Antwortfrist	Behebungsfrist (Ziel)
1 - Kritischer Vorfall	2 Stunden (24/7/365)	4 Stunden (24/7/365)
2 - Schwerwiegender Vorfall	4 Stunden (Geschäftszeiten)	8 Stunden (Geschäftszeiten)
3 - Geringfügiger Vorfall	1 Tag (Geschäftszeiten)	Nicht anwendbar

Die angegebenen Fristen beginnen zu laufen, sobald der Lieferant eine Mitteilung über den Vorfall erhält, die eine vollständige und detaillierte Beschreibung des aufgetretenen Problems enthält.

**6.2 GEPLANTE WARTUNGSARBEITEN**

Geplante Wartungsarbeiten finden während der Erweiterten Geschäftszeiten statt, es sei denn, der Kunde hat sich für bestimmte abrechenbare geplante Wartungsarbeiten an arbeitsfreien Tagen angemeldet.

**6.3 SOFTWARE-HOSTING**

Wenn im Auftragsformular das Hosting der Software vorgesehen ist, kann der Kunde die folgenden Dienstleistungen in Anspruch nehmen:

- Fernzugriff auf die Software durch Verbindung mit der vom Lieferanten zur Verfügung gestellten Internetadresse mit einer Mindestverfügbarkeit von 99,9%,
- Bereitstellung und Implementierung von Patches und Updates.
- Kontinuität des Dienstes im Falle eines Kritischen Vorfalls:
  - o RTO (Wiederherstellungsfrist): 4 Stunden 24/7/365
  - o RPO (Zielpunkt für die Wiederherstellung): 2 Stunden 24/7/365
- Datenstandort: sofern nicht anders vereinbart, wird die Software vom Lieferanten vollständig in Datenzentren in Europäische Union gehostet; dies gilt auch für das Hosting des Backup-Zentrums im Rahmen eines Notfallwiederherstellungsplans, des Disaster Recovery Plans (DRP).
- Sicherung der Daten im Land des Hostings für 7 Kalendertage.

**6.4 Verfügbarkeit**

Der Kunde kann 24 Stunden am Tag und sieben Tage die Woche auf die Plattform und die Software zugreifen.

Der Lieferant verpflichtet sich, in jedem Quartal eine Verfügbarkeitsrate des Dienstes (Service Availability Rate - SAR) von 99,9 % zu erreichen.

Die Verfügbarkeitsrate des Dienstes („SAR“) wird wie folgt berechnet:

$$SAR = (A-U) * 100 / A$$

wobei:

A = die Gesamtzahl der Stunden im Quartal - Anzahl der Wartungsstunden bezeichnet  
 (Die Berechnung der Verfügbarkeitsrate des Dienstes beginnt mit dem im Antragsformular angegebenen Anfangsdatum und endet mit dem Enddatum des laufenden Kalenderquartals und wird dann für jedes darauffolgende Kalenderquartal berechnet);

U = die Anzahl der nicht verfügbaren Stunden im Quartal bezeichnet  
 (Die Berechnung beginnt mit dem im Antragsformular angegebenen Anfangsdatum und endet mit dem Enddatum des laufenden Kalenderquartals und wird dann für jedes darauffolgende Kalenderquartal berechnet);

Die Anzahl der Stunden wird mittels der mit der Software gelieferten Überwachungstools gemessen.

Der Dienst gilt als nicht verfügbar, wenn die Plattform des Lieferanten nicht in der Lage ist, eine native Authentifizierungsverbindung entgegenzunehmen. Alle anderen Gründe für eine Nichtverfügbarkeit (z. B. VPN, SSO, LDAP, ACL-Änderung durch den Kunden, veraltete Lieferantenversion in der Produktion) werden bei der Berechnung der SAR nicht berücksichtigt. Die allein maßgebliche Quelle für die Berechnung der SAR sind die Überwachungsdaten des Lieferanten.

Die Nichtverfügbarkeit eines Dienstes entspricht einem Kritischen Vorfall. Geplante Wartungsarbeiten werden nicht als Ausfallzeit berechnet.

Der Lieferant und der Kunde vereinbaren hiermit, sich auf Wunsch des Kunden - höchstens einmal im Quartal - zu treffen, um die Leistung der Softwareverfügbarkeit zu überprüfen. Dieses Treffen kann als Webkonferenz, per E-Mail-Austausch oder Telefonkonferenzen abgehalten werden.

Da die Verfügbarkeitszusage auf der durch den Kunden gegenüber dem Lieferanten angegebenen Datenmenge basiert, die zur Bestimmung der technischen Konfiguration des Hosting-Dienstes herangezogen wird, haftet der Lieferant nicht für die Nichteinhaltung der Verfügbarkeitsrate des Dienstes, die auf eine ungenaue Angabe der Datenmenge zurückzuführen ist.

### 6.5 Rückgabe - Umkehrbarkeit

Bei Ablauf oder Kündigung des Vertrags, gleich aus welchem Grund, wird der Lieferant dem Kunden und/oder dem vom Kunden benannten Dienstleister (im Folgenden „**Nachfolger**“) ohne zusätzliche Kosten einen vollständigen Export der Kundendaten im SQL- oder MS SQL-Datenbank-Backup-Format sowie ein Archiv mit den Dokumenten zu den Kundentickets zur Verfügung stellen, falls der Kunde dies wünscht.

Auf schriftliches Ersuchen des Kunden wird der Lieferant dem Kunden und/oder dem Nachfolger gemäß den von beiden Parteien vereinbarten Verfahren und finanziellen Bedingungen Unterstützung leisten. Diese Dienstleistung kann folgende Punkte umfassen:

- Ausarbeitung eines Plans für die Übergabe an den Kunden oder den Nachfolger,
- Erbringung von Unterstützungsleistungen für die Mitarbeiter des Kunden oder des Nachfolgers.

Erstreckt sich die Rückgabephase über die Laufzeit des Vertrages hinaus, so gelten die Bestimmungen des Vertrages für die Zwecke dieser Dienstleistung auch nach dessen Ablauf oder seiner Kündigung, und die im Auftragsformular angegebenen Gebühren werden anteilig in Rechnung gestellt.

Die Dienstleistung der Unterstützung bei der Rückgabe wird auf der Grundlage des jeweils gültigen Tarifs des Lieferanten in Rechnung gestellt.

\*\*\*