

INHALT

1. **BEGRIFFSBESTIMMUNGEN**
2. **BESCHREIBUNG DER SOFTWARE**
 - 2.1 Funktionalitäten der Software
 - 2.2 Technische Mindestanforderungen
 - 2.3 Lieferung
 - 2.4 Laufzeit der Lizenz
3. **NUTZUNG DER SOFTWARE**
 - 3.1 Nutzungsrecht
 - 3.2 Rechte und Pflichten
4. **ZUGEHÖRIGE SOFTWARE-DIENSTLEISTUNGEN**
 - 4.1 Technisch-funktionelle Unterstützung
 - 4.2 Geplante Wartungsarbeiten
 - 4.3 Hosting oder SaaS- Dienstleistungen
 - 4.4 Zusätzliche Dienstleistungen
 - 4.5 Verfügbarkeit
 - 4.6 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 in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen definiert.

„**Konto**“: bezeichnet die unabhängige Umgebung der kundenspezifischen Ticket-Datenbank. Die Standardversion wird mit drei Konten ausgeliefert: Demo, Sandbox und Produktion. Der Kunde kann im Auftragsformular oder in einem Nachtrag zum Vertrag zusätzliche Konten anfordern.

„**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.

„**Vorfall**“: bezeichnet jedes vom Kunden reproduzierte und dokumentierte und von den Parteien ordnungsgemäß zur Kenntnis genommene Problem mit dem Betrieb der Software, das dazu führt, dass die Software nicht in Übereinstimmung mit der Dokumentation funktioniert. 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.

„**Ungeplante 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.

„**SaaS**“: bezeichnet Software-als-Dienstleistung. Die Software ist auf einem Remote-Server implementiert.

„**Software**“: Service Manager:

„**Plattform**“:

- Wenn das Auftragsformular vorsieht, dass die Lizenz für eine Gehostete oder SaaS-Nutzung der Software erteilt wird, bezieht sich dieser Begriff auf die vom Lieferanten für die Softwarenutzung implementierte technische, Hardware- und Software-Lösung;

- Wenn das Auftragsformular vorsieht, dass die Lizenz für eine vor Ort-(On Premise) Nutzung der Software erteilt wird, bezieht sich dieser Begriff auf die vom Kunden für die Softwarenutzung implementierte technische, Hardware- und Software-Lösung.

„**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, einer Korrektur 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.

„**Autorisierter Benutzer**“: bezeichnet jeden Mitarbeiter, Benutzer, Kunden, Unterauftragnehmer oder Dienstleister des Kunden, dem Zugang gewährt wird.

„**Endbenutzer**“: bezeichnet einen Autorisierten Benutzer mit uneingeschränktem Zugang zum Service Manager Portal mit dem Service Apps-Modul (Meldung von Vorfällen und Einreichung von Anfragen, Fehlerbehebung und Genehmigung von Anfragen und Vorfällen).

„**Verwaltende Benutzer**“: bezeichnet Autorisierte Benutzer mit Zugang zu den Prozessmanagementmodulen der Software (Vorfall, Anfrage, Problem, Asset usw.). Die Höchstzahl der Verwaltenden Benutzer, die sich gleichzeitig anmelden können, ist im Auftragsformular angegeben.

„**VPN**“: Virtual Private Network: bezeichnet den Dienst, der es ermöglicht, auf vertrauliche und sichere Weise im Internet zu navigieren.

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

2. BESCHREIBUNG DER SOFTWARE

2.1 FUNKTIONALITÄTEN DER SOFTWARE

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

[EasyVista Wiki](#)

Die Funktionen entwickeln sich mit den Major-Updates unter den Bedingungen des in diesem Dokument untenstehenden Abschnitts ZUGEHÖRIGE SOFTWARE-DIENSTLEISTUNGEN. 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 kann die Software unter den technischen Mindestbedingungen betrieben werden, die auf der Wiki-Website des Lieferanten beschrieben sind und die sich gemäß dem Abschnitt „ZUGEHÖRIGE SOFTWARE-DIENSTLEISTUNGEN“ durch Major-Updates weiterentwickeln.

2.3 LIEFERUNG

Nach der Softwarepräsentation, bei der sich der Kunde davon überzeugen konnte, dass die Lösung des Lieferanten seinen Anforderungen entspricht, liefert der Lieferant die Software durch Übersendung eines einzigen elektronischen Schlüssels gemäß den Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

2.4 LAUFZEIT DER LIZENZ

Die Softwarelizenz wird entweder (i) für die im Auftragsformular angegebene Anzahl von Jahren oder (ii) wenn das Auftragsformular vorsieht, dass die Lizenz als Dauerlizenz erteilt wird, für die durch die auf die Lizenz anwendbare Gesetzgebung vorgesehene Dauer des Schutzes der Rechte des geistigen Eigentums erteilt.

3. NUTZUNG DER SOFTWARE

3.1 NUTZUNGSRECHT

Zweck: Der Kunde darf die Software für seine internen Bedürfnisse oder die seiner Kunden, d. h. für das Information Technology Service Management (ITSM) oder das Enterprise Service Management (ESM) nutzen.

Nutzung:

Der Kunde wird die Software gemäß den Bestimmungen des Auftragsformulars ausschließlich in der folgenden Weise nutzen:

- wenn das Auftragsformular vorsieht, dass die Lizenz für eine Gehostete Nutzung der Software erteilt wird, für die auf der Plattform aus der Ferne verfügbaren Domains,
- wenn das Auftragsformular vorsieht, dass die Lizenz für eine SaaS-Nutzung der Software erteilt wird, auf der per Fernzugriff verfügbaren SaaS-Plattform,
- wenn das Auftragsformular vorsieht, dass die Lizenz für eine vor Ort-Nutzung der Software erteilt wird, für die Domains, die auf der vor Ort-Plattform verfügbar sind.

Umfang: Das Nutzungsrecht ist auf die im Auftragsformular genannten Module der Software beschränkt. Die Software darf nur von der im Auftragsformular angegebenen Anzahl gleichzeitiger Verwaltender Benutzer genutzt werden. Die Nutzung der Software vor Ort ist mit einem Abonnement für EV Infra bereitgestellt, wie auf dem Auftragsformular angegeben.

3.2 RECHTE UND PFLICHTEN

Die Nutzung der Software und der Zugang zur Plattform darf ausschließlich durch Autorisierte Benutzer erfolgen.

Der Kunde weist jedem Autorisierten Benutzer einen Benutzernamen und ein Passwort zu und ist dafür verantwortlich, den Schutz vor Sicherheitsverletzungen sicherzustellen. Einzelne Arbeitsplätze, die für den Zugang zur Software genutzt werden, sind gegen unbefugte Nutzung zu sichern. Dem Kunden obliegt die Verantwortung für die Art und Weise, in der die Software von allen internen und externen Autorisierten Benutzern genutzt wird.

4. 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.

4.1 TECHNISCH-FUNKTIONELLE UNTERSTÜTZUNG

• **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.

BESONDERE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR SOFTWARELIZENZEN UND DIE ZUGEHÖRIGEN SOFTWARE-DIENSTLEISTUNGEN

SOFTWARE: Service Manager

| 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.

4.2 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.

4.3 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%,
- 1 Produktionskonto in einer virtualisierten Umgebung, 1 Vorproduktionskonto und 1 Test- und Schulungskonto (Speicherung von Dokumenten bis zu 10 GB)
- Bereitstellung und Implementierung von Patches und Updates.
- Kontinuität des Dienstes im Falle eines Kritischen Vorfalles:
 - 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.

4.4 ZUSÄTZLICHE DIENSTLEISTUNGEN

Die folgenden Dienstleistungen werden erbracht, wenn sie ausdrücklich im Auftragsformular oder in einem Nachtrag zum Vertrag aufgeführt sind:

| ZUSÄTZLICHE DIENSTLEISTUNGEN | ANZAHL DER EINHEITEN | JÄHRLICHER PREIS |
|---|---------------------------|--|
| Antrag auf Wiederherstellung (nicht im Zusammenhang mit einer von EasyVista zu verantwortenden Nichtverfügbarkeit) | | 270 EUR |
| Erweiterte Datenspeicherung (über 7 Tage hinaus) | | Nach Angebot und Bestellung |
| Zusätzliches Konto für eine bestehende Plattform. Nicht für die Produktion bestimmt. | Ein Konto | 6.000 EUR exkl. Steuern |
| Zusätzliche Standardplattform (nicht für die Produktion bestimmt): Single Line, Backup-Management identisch mit der Produktionsplattform, keine Verfügbarkeitszusage. | Eine Plattform | 12.500 EUR exkl. Steuern |
| Zusätzliche Erweiterte Plattform (nicht für die Produktion bestimmt): Multi-Line identisch mit der Produktionsplattform, Backup-Management identisch mit der Produktionsplattform, keine Verfügbarkeitszusage. | Eine Plattform | 25.000 EUR exkl. Steuern |
| Zusätzliche Festplattenkapazität - Zusätzliche Festplattenkapazität in der Produktionsumgebung für die Speicherung von Dokumenten | Pro zusätzlichem GB-Paket | 2.400 EUR exkl. Steuern (für 10 GB) 6.000 EUR exkl. Steuern (für 50 GB) |

| | | |
|---|--------------------|-----------------------------|
| Verbesserte Konnektivität - zusätzliches VPN | Feste Jahresgebühr | 2.000 USD exkl. Steuern |
| Maßnahme für Geplante Wartungsarbeiten (arbeitsfreie Tage) | | Nach Angebot und Bestellung |

4.5 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:

$$\text{SAR} = (A-U) * 100 / A$$

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.

4.6 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.

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.

**