GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

1. BEGRIFFSBESTIMMUNGEN
2. VERTRAGSZWECK
3. ZEITPUNKT DES INKRAFTTRETENS - LAUFZEIT DES VERTRAGES
3.1 Zeitpunkt des Inkrafttretens und Laufzeit des Vertrages
3.2 Zeitpunkt des Inkrafttretens und Dauer der Lizenz - Erneuerung
3.3 Laufzeit der Lizenz und des Vertrages
4. LIEFERUNG DER SOFTWARE
5. RECHT ZUR NUTZUNG DER SOFTWARE
6. ZUGEHÖRIGE SOFTWARE-DIENSTLEISTUNGEN
6.1 Umfang
6.2 Fernwartungsarbeiten
6.3 Arbeit vor Ort
6.4 Ausschlüsse
7. WIRTSCHAFTLICHE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN
8. VERPFLICHTUNGEN UND GARANTIEN DES LIEFERANTEN
8.1 Geistiges Eigentum
8.2 Einhaltung der Gewährleistung
8.3 UNTERVERGABE VON AUFTRÄGEN
9. VERPFLICHTUNGEN UND GARANTIEN DES KUNDEN
9.1 Geistiges Eigentum an Kundendaten
9.2 Nutzung der Software
9.3 ZUSAMMENARBEIT
10. GEWÄHRLEISTUNG DER NICHTVERLETZUNG VON RECHTEN
11. AUDIT
12. PERSONENBEZOGENE DATEN
13. VERTRAULICHKEIT
14. HAFTUNGSBEGRENZUNG
14.1 Ausschlüsse
14.2 Haftungsbeschränkung
14.3 Höhere Gewalt
15. KÜNDIGUNG WEGEN WESENTLICHER VERTRAGSVERLETZUNG
16. SONSTIGES
16.1 Versicherung
16.2 Unternehmerische Sozialverantwortung (Corporate Social Responsibility - CSR)
16.3 Abtretung
16.4 Nicht-Abwerbung von Personal
16.5 Rechtsverzicht
16.6 Salvatorische Klausel
16.7 Überschriften
16.8 Geschäftliche Referenzen
16.9 Fortgeltung von Klauseln
16.10 Vollständige Vereinbarung der Parteien
16.11 Einhaltung der Ausfuhrbestimmungen
16.12 Eingeschränkte Rechte der Regierung
17. MITTEILUNG UND UNTERSCHRIFT
18. RECHTSSTREITIGKEITEN
18.1 Suche nach einer gütlichen Einigung
18.2 Anwendbares Recht;
18.3 Gerichtsstand

***

1. BEGRIFFSBESTIMMUNGEN

„**Zugehörige Software-Dienstleistungen**“: bezeichnet Dienstleistungen, die unmittelbar mit dem Betrieb der Software gemäß den in den Besonderen Geschäftsbedingungen und dem Auftragsformular festgelegten Bedingungen zusammenhängen und können beispielsweise Hosting-, Support-, Wartungs- und/oder Assistenzdienstleistungen umfassen.

„**Berechtigter**“: bezeichnet jedes mit dem Kunden verbundene Unternehmen, das im Rahmen eines einzelnen Vertrages das gleiche, vom Lieferanten gemäß den Bestimmungen des Kommerziellen Angebots und des Auftragsformulars ausdrücklich gewährte Recht zur Nutzung der Software wie der Kunde und der Zugehörigen Software-Dienstleistungen hat.

„**Kunde**“: bezeichnet diejenige juristische Person oder dasjenige Unternehmen, die/das im Auftragsformular als Vertragspartner des Lieferanten im Rahmen des Vertrages angegeben ist.

“**Kundendaten**“: bezeichnet Informationen, die vom Kunden erstellt oder erhoben werden oder von der Software aus den vom Kunden selbst bereitgestellten Informationen abgeleitet und mit der Software verarbeitet werden.

„**Kundensoftware von Dritten**“: bezeichnet Standard- oder spezifische Computerprogramme, die vom Kunden, Berechtigten oder einem Dritten veröffentlicht oder entwickelt wurden.

„**Kommerzielles Angebot**“: bezeichnet ein vom Lieferanten an den Kunden übermitteltes schriftliches Dokument in digitaler Form, in welchem das Angebot des Lieferanten an den Kunden für die Software, die Zugehörigen Software-Dienstleistungen und die Parteien beschrieben sind.

„**Vertrag**“: bezeichnet die Vereinbarung zwischen den Parteien, wie sie in dem folgenden schriftlichen Dokument in digitaler Form in absteigender Reihenfolge aufgeführt ist:
(i) das Auftragsformular und die Liefer-E-Mail der Software oder die Bestätigung des Empfangs der Softwarelieferung,
(ii) das Kommerzielle Angebot,
(iii) die Besonderen Geschäftsbedingungen für die Softwarelizenz und die Zugehörigen Software-Dienstleistungen, die im Auftragsformular aufgeführt sind,
(iv) die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Softwarelizenz und der Zugehörigen Software-Dienstleistungen.

Sämtliche künftigen Änderungen weisen ein Datum auf, das dem Datum des Inkrafttretens der in ihnen enthaltenen Bestimmungen entspricht, ändern jedoch nicht das ursprüngliche Datum des Inkrafttretens des Vertrages.

„**Liefer-E-Mail**“: hat die Bedeutung, die diesem Begriff im Abschnitt „LIEFERUNG DER SOFTWARE“ zugewiesen wird.

„**Dokumentation**“: bezeichnet Beschreibungen der Funktionalität und der Spezifikationen der Software sowie Verfahren zur Installation und Verwendung der Software, die über die in den Besonderen Geschäftsbedingungen genannte Website zugänglich sind.
„**Implementierung**“: bezeichnet die von EasyVista für den Kunden erbrachten, ggfs. in der Leistungsbeschreibung näher beschriebenen Bereitstellungs-, Konfigurations-, Integrations-, Schulungs- und Beratungsdienstleistungen.

„**Lizenz**“: bezeichnet das im Vertrag beschriebene Recht zur Nutzung der Software.

Im Auftragsformular wird angegeben, ob die Software verwendet wird im Rahmen:

- einer „**Gehosteten Lizenz**“, d. h. einer Lizenz, die für die Gehostete Nutzung erteilt wird. „**Gehostet**“: bezeichnet die Nutzung der Software ausschließlich in einer Form und auf eine Art und Weise, die außerhalb des Standorts und der Server des Kunden - und, falls im Auftragsformular angegeben, der Berechtigten - installiert ist, für die der Kunde ausschließlich über Fernzugriff verfügt, und für die die Berechtigten - falls im Vertrag angegeben - über denselben verfügen können. Die Software wird dem Kunden als dedizierte Instanz zur Verfügung gestellt.

oder

- einer „**SaaS-Lizenz**“, d. h. einer Lizenz, die dem Kunden - und, falls im Auftragsformular angegeben, den Berechtigten - für den Technologiedienst „Software as a Service“ (im Folgenden „SaaS“) erteilt wird. „**SaaS**“ bedeutet die Nutzung der Software als Gehostete Lizenz mit der Ausnahme dahingehend, dass die Software auf einer mandantenfähigen Architektur installiert ist.

oder

- einer „**Vor Ort-Lizenz**“, d. h. einer Lizenz, die dem Kunden - und, falls im Auftragsformular angegeben, den Berechtigten - für die Vor Ort-Nutzung erteilt wird. „**Vor Ort**“ bezeichnet die Nutzung der an dem eigenen und kontrollierten Standort und auf den Servern des Kunden bereitgestellten Software.

„**Auftragsformular**“: bezeichnet ein schriftliches Dokument, das der Lieferant in elektronischer Form zur Verfügung stellt und das von beiden Parteien ausgefüllt wird und mit dem der Kunde Nutzungsrechte für eine oder mehrere Software und Zugehörige(n) Software-Dienstleistungen beauftragt. Die Erteilung einer eigenen Bestellung durch den Kunden schließt die Bestimmungen des Auftragsformulars des Lieferanten nicht aus. Jede von beiden Parteien unterzeichnete Leistungsbeschreibung gilt als Teil des Auftragsformulars.

„**Partei**“: bezeichnet entweder den Lieferanten oder den Kunden, und „**Parteien**“ bezeichnet den Lieferanten und den Kunden gemeinsam.

„**Dauerlizenz**“: bezeichnet die Gewährung einer Lizenz für die gesamte Dauer des auf die Software anwendbaren gewerblichen Rechtsschutzes gemäß dem auf diesen Vertrag anwendbaren Recht.

„**Software**“: bezeichnet die Standard-Computerprogramme, die dem Kunden vom Lieferanten zur Verfügung gestellt werden, um seine Bedürfnisse in Übereinstimmung mit der Software-Dokumentation und den im Vertrag festgelegten Bedingungen zu erfüllen. Die dem Vertrag unterliegende Software ist im Auftragsformular aufgeführt.

„Leistungsbeschreibung“: bezeichnet den zwischen den Parteien schriftlich vereinbarten Plan, in dem die Implementierung der Software und die Erbringung der Software-Dienstleistungen durch den Lieferanten für den Kunden und die damit zusammenhängenden Angelegenheiten beschrieben werden.

„**Abonnementlizenz**“: bezeichnet eine zeitlich begrenzte Gewährung der Lizenz für eine in den Besonderen Geschäftsbedingungen festgelegte Dauer.

„**Lieferant**“: bezeichnet die zur EasyVista-Gruppe gehörende juristische Unternehmenseinheit, die im Auftragsformular angegeben ist und die der Vertragspartner des Kunden ist und die die Lizenz vergibt sowie die die Zugehörigen Software-Dienstleistungen erbringt.

„**Update**“: bezeichnet jede geänderte oder neue Funktionalität oder Leistungsverbesserung der Software, die nicht direkt mit einem Vorfall zusammenhängt.

„**Major-Update**“: bezeichnet jedes wesentliche Update der Software, das einen oder mehrere der folgenden Aspekte betrifft: Funktionalitäten, Benutzeroberfläche, technische Architektur oder Leistung.

„**Minor-Update**“: bezeichnet ein Update, das hauptsächlich eine Korrektur enthält.

„**Version**“: bezeichnet im Allgemeinen jedes Minor-Update oder Major-Update der Software.

Alle nicht in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen definierten, aber dort verwendeten Begriffe und Begriffsdefinitionen sind in den Besonderen Geschäftsbedingungen, dem Auftragsformular oder der Dokumentation definiert.

2. VERTRAGSZWECK

Der Zweck eines jeden Vertrages zwischen dem Lieferanten und dem Kunden besteht darin, dass der Lieferant, wie in den Besonderen Geschäftsbedingungen, dem Auftragsformular und der Dokumentation näher beschrieben, gegen eine vom Kunden bezahlte Gebühr (i) dem Kunden die Lizenz gewährt, (ii) dem Kunden die Nutzung der Software und den Zugang zu ihr bereitstellt und überlässt und (iii) für den Kunden die Zugehörigen Software-Dienstleistungen erbringt, und dies alles gemäß den Festlegungen in den Besonderen Geschäftsbedingungen und dem Auftragsformular.

3. ZEITPUNKT DES INKRAFTTRETENS - LAUFZEIT DES VERTRAGES

3.1 ZEITPUNKT DES INKRAFTTRETENS UND LAUFZEIT DES VERTRAGES

Der Vertrag beginnt mit der vollständigen Unterzeichnung des Auftragsformulars durch beide Parteien zu laufen, es sei denn, der Zeitpunkt des Inkrafttretens ist gesetzlich anders geregelt, wie z. B. unter anderem bei Verträgen mit der öffentlichen Hand. Der Vertrag bleibt bis zum Ablauf der Lizenzdauer vollumfänglich in Kraft, es sei denn, er wird per Gesetz oder gemäß den im Vertrag festgelegten Bestimmungen früher beendet.

3.2 ZEITPUNKT DES INKRAFTTRETENS UND DAUER DER LIZENZ - ERNEUERUNG

A. ALLGEMEINE REGELUNGEN

Je nach Auftragsformular kann die Lizenz für eine feste Laufzeit mit einer festen Anzahl von Jahren im Rahmen der Abonnementlizenz (z. B. eine *erneuerbare 3-Jahres-Lizenz*) oder für eine dauerhafte Laufzeit im Rahmen der Dauerlizenz erteilt werden, soweit dies nach geltendem Recht zulässig ist.

Sämtliche Lizenzen gelten ab dem Tag der Lieferung der Software, wie in Abschnitt 4 „LIEFERUNG DER SOFTWARE“ beschrieben. Die Abrechnung für sämtliche Lizenzen beginnt an dem zwischen den Parteien vereinbarten und im Auftragsformular angegebenen Datum (das Startdatum).

B. BESONDERE REGELUNGEN FÜR ABONNEMENTLIZENZEN

Die Abonnementlizenz bleibt bis zum späteren der folgend genannten Zeitpunkte gültig: entweder (i) das Ende der Erstlaufzeit oder (ii) das Ende der Verlängerungslaufzeit der Abonnementlizenz („**Verlängerungslaufzeit**“); dies gilt, sofern sie nicht wie in Abschnitt 3.3 „KÜNDIGUNG DER LIZENZ UND DES VERTRAGES“ beschrieben gekündigt wird.

„**Erstlaufzeit**“ bezeichnet die im Auftragsformular angegebene anfängliche Lizenzdauer, die am Startdatum beginnt.

Am Ende der Erstlaufzeit und am Ende einer Verlängerungslaufzeit verlängert sich die Abonnementlizenz jeweils stillschweigend um die gleiche Dauer.

Mit der Erneuerung der Lizenz werden automatisch auch die Zugehörigen Software-Dienstleistungen erneuert.

C. BESONDERE REGELUNGEN FÜR DAUERLIZENZEN

Vorbehaltlich der Erneuerung der Wartung bleiben Dauerlizenzen für die Dauer des Urheberrechts der Software nach geltendem Recht in Kraft, es sei denn, sie werden durch Gesetz beendet oder wie im Vertrag festgelegt gekündigt.

3.3 LAUFZEIT DER LIZENZ UND DES VERTRAGES

Bei Abonnementlizenzen ist die Laufzeit der Zugehörigen Software-Dienstleistungen untrennbar mit der Gültigkeitsdauer der im Auftragsformular angegebenen Lizenz verbunden. Sie verlängern sich daher automatisch mit der Lizenz und enden gleichzeitig mit dem Ende der Lizenz gemäß den Bestimmungen von Ziffer 3.3 LAUFZEIT DER LIZENZ UND DES VERTRAGES.

Bei einer Dauerlizenz werden die Zugehörigen Software-Dienstleistungen für die zwischen den Parteien im Auftragsformular vereinbarte Laufzeit erbracht und sind stillschweigend verlängerbar, sofern sie nicht mindestens neunzig (90) Kalendertage vor dem Ablaufdatum per Einschreiben mit Rückschein gekündigt werden.

Sofern das Gesetz nicht ausdrücklich etwas anderes vorschreibt, kann der Vertrag gemäß den im Vertrag festgelegten Bestimmungen gekündigt werden, oder innerhalb einer kürzeren Frist, die durch geltendes zwingendes Recht vorgeschrieben ist.

Die Kündigung des Vertrages bedeutet die Kündigung sowohl der Lizenz als auch der Zugehörigen Software-Dienstleistungen.

Beide Parteien können den Vertrag gemäß der folgenden Bestimmungen kündigen:

- **Abonnementlizenz:** jede Partei kann die stillschweigende Verlängerung der Abonnementlizenz vor deren Ablaufdatum kündigen. Die Kündigung ist gegenüber der anderen Partei durch Zusendung eines Einschreibens mit Rückschein mindestens neunzig (90) Kalendertage vor dem Ablaufdatum der Erstlaufzeit oder eines Verlängerungszeitraums der Lizenz zu erklären, oder innerhalb einer kürzeren Frist, die durch geltendes zwingendes Recht vorgeschrieben ist. Die Kündigung wird zum Ablaufdatum wirksam.
- **Dauerlizenz:** der Kunde kann die Dauerlizenz vorzeitig kündigen. Die Mitteilung erfolgt per Einschreiben mit Rückschein. Die Kündigung wird zum Ende der in dem Schreiben angegebenen Kündigungsfrist wirksam, die nicht weniger als neunzig (90) Kalendertage betragen darf, oder innerhalb einer kürzeren Frist, die durch geltendes zwingendes Recht vorgeschrieben ist, oder, falls später, zum Ende der laufenden abonnierten Wartungsperiode.
- Kündigungserklärung wegen Vertragsverletzung, wie in Ziffer 15 „KÜNDIGUNG WEGEN VERTRAGSVERLETZUNG“ festgelegt.

Außerordentliche Kündigungsrechte aus wichtigem Grund bleiben unberührt.

4. LIEFERUNG DER SOFTWARE

Sofern in den Besonderen Geschäftsbedingungen nichts anderes bestimmt ist, gilt die Software als geliefert und als vom Kunden angenommen, wenn der Lieferant einen einmaligen elektronischen Schlüssel oder einen Download-Link an den Kunden sendet („**Liefer-E-Mail**“).

Das Lieferdatum ist das Datum, das automatisch vom Informationssystem des Lieferanten erfasst wird. Dieses dem Kunden per elektronischer Nachricht mitgeteilte Datum gilt als Nachweis der Lieferung.

Die Software wird als Objektcode und nicht als Quellcode geliefert.

5. RECHT ZUR NUTZUNG DER SOFTWARE

Der Lieferant gewährt dem Kunden für seinen unmittelbaren wirtschaftlichen Geschäftszweck ein nicht ausschließliches, nicht abtretbares und nicht übertragbares Recht, die Software für die Verarbeitung von Kundendaten während seiner Tätigkeit weltweit und für die im Vertrag vorgesehene Dauer, Menge und Leistungen zu nutzen.

Der Kunde muss die Software in Übereinstimmung mit der Dokumentation und den im Vertrag festgelegten Bestimmungen nutzen.

Das Recht, die Software zu nutzen, darf nur von Autorisierten Benutzern ausgeübt werden, wie dieser Begriff in den Besonderen Geschäftsbedingungen definiert ist.

Diese Lizenz gilt für alle aufeinanderfolgenden, im Rahmen des Vertrages zur Verfügung gestellten Versionen der Software.

Die Software kann vom Lieferanten lizenzierte Softwarekomponenten von Dritten enthalten, die unter proprietären oder Open-Source-Lizenzen lizenziert sind und zusätzlich zu diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen durch ihre eigenen Lizenzbedingungen geregelt werden. Die Liste der Open-Source-Software und der dazugehörigen Quellcodes, falls vorhanden, kann vom Lieferanten auf Anfrage des Kunden zur Verfügung gestellt werden oder ist in der Dokumentation zu finden.

6. ZUGEHÖRIGE SOFTWARE-DIENSTLEISTUNGEN

6.1 UMFANG

Der Lieferant erbringt die Zugehörigen Software-Dienstleistungen gemäß der in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen, der Besonderen Geschäftsbedingungen und des Auftragsformulars festgelegten Bestimmungen.

Der Lieferant unternimmt alle zumutbaren Anstrengungen, um die Zugehörigen Software-Dienstleistungen in Übereinstimmung mit den einschlägigen bewährten Verfahren zu erbringen.

Die Zugehörigen Software-Dienstleistungen werden für die in der Dokumentation genannte Software in Übereinstimmung mit der in der Dokumentation und in den Besonderen Geschäftsbedingungen dargelegten End-of-Life-Politik des Lieferanten erbracht. Der Kunde muss die in den Besonderen Geschäftsbedingungen festgelegten Updates des Lieferanten beachten. Der Lieferant haftet nicht für das Versäumnis des Kunden, eine neue oder aktualisierte Version der Software zu installieren. Zur Klarstellung: vom Support und der korrektiven Wartung ausgeschlossen sind: (i) Maßnahmen, die durch Patches in Updates vor den letzten beiden Major-Updates unnötig geworden sind, oder (ii) Versionen der Software, die zum Zeitpunkt des Antrags auf Support oder korrektive

Wartung seit mehr als zwei Jahren installiert sind, wobei hiervon Sicherheitspatches, die vom Lieferanten als kritisch angesehen werden, ausgenommen sind.

6.2 FERNWARTUNGSARBEITEN

Damit der Lieferant die Zugehörigen Software-Dienstleistungen mittels Fernwartung erbringen kann, muss der Kunde eine für die Computerkommunikation bestimmte Telefonleitung und eine sichere Internetverbindung gemäß der Dokumentation des Lieferanten installieren.

Dem Kunden obliegt die Verantwortung für die Auswahl des Telekommunikationsbetreibers und der Dienstleister, die die für die Nutzung der Software des Lieferanten erforderlichen Telekommunikationsmittel einrichten, warten und anschließen.

Dem Kunden obliegt die alleinige Verantwortung für die Anschaffung der für die Fernwartung notwendigen Geräte und deren Instandhaltung (Switch, Koppler, etc.). Die Kosten für Telefonate im Zusammenhang mit der Fernwartung sowie generell alle Verbindungskosten gehen zu ausschließlichen Kostenlasten des Kunden.

6.3 ARBEIT VOR ORT

Die Arbeiten vor Ort werden während der dem Lieferanten mitgeteilten Arbeitszeiten des Kunden durchgeführt, es sei denn, die Parteien haben etwas anderes vereinbart. Der Kunde muss die auf seinem Betriebsgelände geltenden Gesundheits- und Sicherheitsvorschriften dem Lieferanten mitteilen und der Lieferant muss diese seinem auf dem Betriebsgelände des Kunden tätigen Personal mitteilen.

6.4 AUSSCHLÜSSE

Zugehörige Software-Dienstleistungen umfassen weder die Assistenz bei der Nutzung der Software von Drittanbietern noch deren Wartung, für die dem Kunden die alleinige Verantwortung obliegt.

Bei einer Vor Ort-Lizenz muss der Kunde die Software so nutzen, dass ein angemessenes Maß an Sicherheit und Schutz für die Nutzung der Dienstleistung und den Zugang zu ihr gewährleistet ist. Bei Vor Ort-Lizenzen ist Folgendes von den Zugehörigen Software-Dienstleistungen ausgeschlossen:

- die Bereitstellung von Software- oder Hardwareressourcen gegen Malware oder cyberkriminelle Eingriffe, für die allein der Kunde verantwortlich ist;

- die Wiederherstellung der gesamten oder eines Teils der Kundendaten, für deren Sicherung allein der Kunde verantwortlich ist. Ungeachtet des Vorstehenden kann die Datenreparatur Gegenstand eines besonderen Auftrags an den Lieferanten sein, der zwischen den Parteien gesondert vereinbart wird.

7. WIRTSCHAFTLICHE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

Die Preise sowie die Bedingungen, Methoden und die Währung der Zahlung sind im Auftragsformular festgelegt. Sofern im Auftragsformular nicht anders festgelegt, gilt standardmäßig die im Land des Lieferanten geltende Währung, und die Zahlungsfrist beträgt 30 Tage ab Rechnungsdatum.

Die Abrechnung beginnt an dem im Auftragsformular angegebenen Startdatum.

Die Preise verstehen sich ohne jeweils anfallende Steuern. Die Preise werden jedes Jahr, auch im Falle einer Vertragsverlängerung, gemäß den nachstehenden Bestimmungen automatisch überprüft und geändert, sofern die Parteien nichts anderes vereinbaren.

Um die steuerlichen und buchhalterischen Vorschriften einzuhalten, muss der Kunde, falls dies für sein Beschaffungsverfahren erforderlich ist, einen Kalendermonat vor jedem Jahrestag des Startdatums der Lizenz, welches im ursprünglichen, von den Parteien unterzeichneten Auftragsformular angegeben ist, ein neues, nicht von den Parteien unterzeichnetes Auftragsformular erteilen.

Der Lieferant sendet die Rechnungen an diejenige Adresse des Kunden, die in dem von den Parteien unterzeichneten ursprünglichen Auftragsformular angegeben ist. Im Falle einer Änderung der Rechnungsanschrift muss der Kunde den Lieferanten mindestens einen Kalendermonat vor dem Jahrestag der Rechnungsstellung schriftlich informieren.

Regelungen für Preiserhöhungen. Die Parteien vereinbaren, dass der Lieferant in jedem Vertragsjahr der Lizenz seine im Auftragsformular angegebenen Standardgebührensätze mit einer Frist von dreißig (30) Tagen nach vorheriger schriftlicher Mitteilung an den Kunden erhöhen kann; dies unter der Voraussetzung, dass:

(a) diese Erhöhungen nicht häufiger als einmal pro Vertragsjahr der Laufzeit erfolgen; und

(b) der Betrag dieser Erhöhung dem größeren der folgend genannten Beträge entspricht:

(i) zehn Prozent (10 %), oder

(ii) die prozentuale Steigerungsrate für den unmittelbar vorangegangenen 12-Monats-Zeitraum des Verbraucherpreisindex, oder, falls ein solcher Index nicht mehr veröffentlicht wird, ein anderer ähnlicher Index, der vom Lieferanten angegeben wird

Für jeden der im Auftragsformular festgelegten Preise gilt die folgende Formel:

P(t) = P(t-1) x Index(t) / Index(t-1) wobei:

- P(t) der Preis nach der Überprüfung bei der jährlichen Fälligkeit ist,

- P(t-1) der im Auftragsformular festgelegte Preis und dann der zum vorherigen jährlichen Fälligkeitstermin in Rechnung gestellte Preis ist,

- Index(t-1) der zuletzt veröffentlichte VPI zum im Auftragsformular angegebenen Zeitpunkt, dann der für die Überprüfung im Vorjahr verwendete VPI ist,
- Index(t) der VPI ist, der dem Überprüfungsdatum ein Jahr später entspricht.

Bei nicht erfolgter oder verspäteter Zahlung durch den Kunden gemäß den Vertragsbedingungen fallen zu finanziellen Kostenlasten des Kunden automatisch auch folgende Posten an: (i) Verzugszinsen, die gemäß den im Auftragsformular angegebenen Bedingungen berechnet werden, und (ii) Inkassokosten für die entstandenen angemessenen Kosten.

Ein Zahlungsverzug kann auch zur Aussetzung der Zugehörigen Software-Dienstleistungen und des Zugangs zur Software führen. Wenn der Kunde eine Vor Ort-Dauerlizenz erworben hat und der Kunde nach schriftlicher Aufforderung nicht bezahlt hat, kann der Lieferant den Vertrag dahingehend ändern, dass die Vor Ort-Dauerlizenz durch eine jährliche Vor Ort-Abonnementlizenz ersetzt wird. Zu diesem Zweck übersendet der Lieferant dem Kunden ein Einschreiben mit Rückschein, in dem er die Ersetzung mitteilt. Diese Änderung tritt 90 Tage nach Absendung des Schreibens in Kraft. Der 91. Tag stellt den Beginn der Vor Ort-Abonnementlizenz und des Abrechnungszyklus dar; die Gebühren unterliegen der Preisliste des Lieferanten.

Für jede verspätete Verlängerung erhebt der Lieferant einen Aufschlag von 20 % der Preisliste des Lieferanten, multipliziert mit der Anzahl der Monate, die zum Zeitpunkt der Reaktivierung nicht bezahlt wurden.

Der Lieferant kann die Lizenz und die Zugehörigen Software-Dienstleistungen auch dann anpassen, wenn der Kunde die Lizenz und/oder die Zugehörigen Software-Dienstleistungen nach Ablauf ihrer Laufzeit nicht verlängert hat.

8. VERPFLICHTUNGEN UND GARANTIEN DES LIEFERANTEN

8.1 Geistiges Eigentum

Der Lieferant sichert dem Kunden zu und gewährleistet, dass er (i) die Rechte des geistigen Eigentums oder das ausreichende Recht und die Lizenz besitzt, die Software unter den Bedingungen des Vertrages zu vertreiben, zu nutzen und dem Kunden Zugang dazu zu gewähren, und (ii) dass die Nutzung der Software durch den Kunden gemäß den Bestimmungen des Vertrages keine Rechte Dritter verletzt oder gegen eine Vereinbarung zwischen dem Lieferanten und einem Dritten verstößt.

8.2 Einhaltung der Gewährleistung

Der Lieferant gewährleistet dem Kunden, dass die Software während der Laufzeit des Vertrages in angemessener Weise den in den Besonderen Geschäftsbedingungen und in der Dokumentation beschriebenen Merkmalen entspricht, und zwar unter der Voraussetzung, dass (i) die Software in angemessenem Umfang von Vorfällen betroffen sein kann, wie dies in den Besonderen Geschäftsbedingungen definiert ist, die in Übereinstimmung mit den Bestimmungen dieser Besonderen Geschäftsbedingungen zu beheben sind, (ii) der Lieferant von Zeit zu Zeit im Rahmen seiner Updates Weiterentwicklungen implementiert, um die Effizienz und Qualität der Software zu verbessern, wie dies in den Besonderen Geschäftsbedingungen und der Dokumentation dargelegt ist.

Dem Kunden obliegt die Verantwortung dafür, sicherzustellen, dass die Funktionalität der Software seinen Bedürfnissen entspricht; der Lieferant übernimmt keine Garantie für die Eignung der Software für einen bestimmten Zweck.

Diese Gewährleistung gilt nicht, wenn die Software vom Kunden oder von einem Dritten geändert wurde, mit Ausnahme derjenigen Änderungen, die zuvor zwischen dem Kunden und dem Lieferanten gemeinsam vereinbart wurden.

Der Kunde nimmt zur Kenntnis und erklärt sich damit einverstanden, dass der Lieferant die Dokumentation entsprechend den an der Software vorgenommenen Korrekturen und Weiterentwicklungen aktualisiert. Dem Kunden obliegt die Verantwortung für die Einhaltung der Bedingungen und Konditionen von Software oder Komponenten Dritter, die er gegebenenfalls in Verbindung mit der Software verwendet.

8.3 Untervergabe Von Aufträgen

Dem Lieferanten obliegt die Verantwortung für die von ihm an einen Unterauftragnehmer vergebenen Zugehörigen Software-Dienstleistungen. Der Lieferant muss alle Rechnungen bezahlen, die der Unterauftragnehmer im Rahmen des zwischen ihm und dem Lieferanten geschlossenen Unterauftragsvertrages erteilt.

9. VERPFLICHTUNGEN UND GARANTIEN DES KUNDEN

9.1 Geistiges Eigentum an Kundendaten

Der Kunde gewährleistet, dass die Kundendaten in seinem alleinigen und ausschließlichen Eigentum stehen bzw. dass er das Recht hat, diese zu erheben und zu verarbeiten.

Dem Kunden obliegt die Verantwortung für die Richtigkeit, Qualität und Rechtmäßigkeit seiner Kundendaten und der Mittel, mit denen er sie erworben hat. Der Kunde gewährt dem Lieferanten eine begrenzte Lizenz zur Nutzung, Vervielfältigung und Anzeige der Kundendaten, soweit dies zur Erfüllung des Vertrages und zur Verbesserung der Software unbedingt erforderlich ist.

9.2 Nutzung der Software

Der Kunde muss die Software unter strenger Einhaltung der Bestimmungen des Vertrages, der Dokumentation und den geltenden Gesetzen und Vorschriften nutzen. Er darf die Urheberrechte an der Software weder unmittelbar

noch mittelbar verletzen und muss alle Eigentumshinweise auf den Komponenten der Software, einschließlich der Dokumentation, die der Lieferant regelmäßig aktualisiert, beibehalten.

Dem Kunden obliegt die Verantwortung für die Autorisierten Benutzer und für deren Einhaltung des Vertrages, wie dies in den Besonderen Geschäftsbedingungen näher definiert ist; der Kunde darf die Software ausschließlich Autorisierten Benutzern zur Verfügung stellen.

Wenn die Berechtigten ebenfalls über das Recht verfügen, die Software gemäß dem Kommerziellen Angebot zu nutzen, obliegt dem Kunden die Verantwortung dafür, dass die Berechtigten die Bedingungen für die Nutzung der Software und den Vertrag einhalten.

Der Kunde muss jede unbefugte Nutzung der Software oder jede Nutzung der Software auf eine Art und Weise, die ein wesentliches Risiko für die Sicherheit des Lieferanten darstellt, verhindern und den Lieferanten unverzüglich über jede ihm bekannte nicht vertragskonforme Nutzung der Software sowie über die von ihm getroffenen Maßnahmen zur Beendigung und zukünftigen Verhinderung einer solchen Nichteinhaltung informieren.

Es ist dem Kunden nicht gestattet, die Software anzupassen, zu arrangieren, zu übersetzen, zurückzuentwickeln oder anderweitig zu verändern, insbesondere nicht zum Zwecke der Erstellung, Verbreitung oder Vermarktung abgeleiteter oder ähnlicher Software. Der Kunde darf das Recht auf Zugang zur Software weder unentgeltlich noch entgeltlich vermieten oder übertragen.

Der Kunde darf die Integrität der Software nicht beeinträchtigen und darf nicht versuchen, sich unbefugten Zugang zur Software oder zur Plattform zu verschaffen, von der aus er die Software im gehosteten Modus nutzen kann.

Ausschließlich zum Zweck der Schulung Autorisierter Benutzer darf der Kunde Kopien der Dokumentation in einer dem Schulungszweck angemessenen Menge anfertigen, vorausgesetzt, er tut dies, ohne den Inhalt zu ändern oder die Hinweise auf das geistige Eigentum des Lieferanten zu verändern.

Es ist dem Kunden untersagt, die Software ganz oder teilweise durch irgendein Verfahren und aus irgendeinem Grund zu vervielfältigen, mit Ausnahme einer einzigen Sicherungskopie.

Die Sicherungskopie verbleibt im Eigentum des Lieferanten. Sie muss vor Diebstahl und Computerbetrug geschützt werden. Der Kunde muss sicherstellen, dass niemand eine weitere Kopie der Software aufbewahrt oder weitergibt.

Es ist verboten, die Software zu disassemblieren oder zu dekompilieren, insbesondere als Teil eines Versuches, die Quellprogramme zu erhalten. Die Informationen, die für die Interoperabilität der Software mit anderer Software erforderlich sind, sind in Übereinstimmung mit der geltenden Gesetzgebung beim Lieferanten erhältlich.

Bei Überschreitung des im Auftragsformular vorgesehenen Umfangs (d. h. Anzahl der Autorisierten Benutzer, der Maschinen oder der Standorte) hat der Kunde innerhalb eines (1) Monats ab dem Datum der Benachrichtigung durch den Lieferanten eine zusätzliche Gebühr zu entrichten, die, unbeschadet des Rechts des Lieferanten, ein Vertragsverletzungsverfahren einzuleiten, und zusätzlich zu allen anderen gesetzlichen, vertraglichen oder deliktischen Rechtsbehelfen des Lieferanten, auf der Grundlage der im Auftragsformular angegebenen Preise unter Anwendung eines Koeffizienten von 1,2 als feste Vertragsstrafe berechnet wird.

Dem Kunden obliegt die Verantwortung dafür, notwendige Lizenzverträge für die Nutzung von Kundensoftware Dritter direkt mit deren Herausgeber oder Vertreiber abzuschließen und zu kündigen.

9.3 ZUSAMMENARBEIT

Der Lieferant muss die vom Kunden angegebenen technischen Ansprechpartner beraten. Falls eine Ersetzung erforderlich ist, wird der Name des neuen Ansprechpartners des Kunden dem Lieferanten per E-Mail mitgeteilt.

Der Kunde und der Lieferant können einmal jährlich auf Initiative des Kunden in einem strategischen Lenkungsausschuss zusammentreten, in dessen Rahmen ihre Entscheidungsträger und wichtigsten Ansprechpartner zusammenkommen, um die Erfüllung und Ausführung des Vertrages zu besprechen. In einem gemeinsamen Ausschussbericht, der den Vertretern der Parteien übermittelt wird, können Empfehlungen formuliert werden, und die Parteien sind verpflichtet, diese an ihre jeweiligen Teams weiterzuleiten.

Die technischen Ansprechpartner des Kunden stehen zur Beantwortung aller Fragen zur Verfügung, um die Erbringung der Zugehörige Software-Dienstleistungen und die Lieferung der Software zu erleichtern.

Der Kunde muss die technischen Mindestnutzungsbedingungen des Lieferanten einhalten, die über den in den Besonderen Geschäftsbedingungen angegebenen Hyperlink zugänglich sind.

Der Kunde muss sicherstellen, dass sein Personal für die Nutzung der Software ausreichend qualifiziert ist.

Dem Kunden obliegt die Verantwortung für die Kundendaten, die in Verbindung mit der Software erstellt oder verwendet werden und er hat deren Aufbewahrung sicherzustellen.

Der Kunde muss den Technikern des Lieferanten Zugang zu seinem Informationssystem gewähren, damit der Lieferant die Zugehörigen Software-Dienstleistungen erbringen kann, und er darf keine Handlungen vornehmen, die direkt oder indirekt die Lieferung der Software oder die Erbringung der Dienstleistungen des Lieferanten behindern oder verzögern.

10. GEWÄHRLEISTUNG DER NICHTVERLETZUNG VON RECHTEN

Der Lieferant hat den Kunden hinsichtlich aller Ansprüche freizustellen, die ein Dritter gegen den Kunden erhebt, der behauptet, dass die vertragsgemäße Nutzung der Software die Rechte des geistigen Eigentums dieses Dritten verletzt.

Der Kunde hat den Lieferanten hinsichtlich aller Ansprüche freizustellen und schadlos zu halten, die ein Dritter gegen den Lieferanten erhebt, der behauptet, dass die mit der Software verarbeiteten Kundendaten oder die Kundensoftware von Dritten die Rechte des geistigen Eigentums dieses Dritten verletzen.

Wird eine der Parteien durch eine rechtskräftige gerichtliche Entscheidung für haftbar befunden, so hat die andere Partei (die „Garantierende Partei“) die Partei, die verpflichtet ist, der Entscheidung Folge zu leisten, hinsichtlich aller Schäden, die diese Partei zu ersetzen hat, sowie hinsichtlich der ihr entstandenen angemessenen Anwaltskosten freizustellen, sofern die Garantierende Partei von der Partei, die verpflichtet ist, der Entscheidung Folge zu leisten, einen Nachweis über den Anspruch des Dritten auf Zahlung der in Rechnung gestellten und bezahlten Schäden und Anwaltskosten erhält.

Die Garantierende Partei ist an diese Regelung nun dann gebunden, wenn (i) die Beklagte Partei die Garantierende Partei unverzüglich benachrichtigt, (ii) die Beklagte Partei der Garantierenden Partei die Strategie der Verteidigung ihrer eigenen Interessen im Rahmen des Rechtsstreits sowie die Ausarbeitung und Übermittlung von Entgegnungen auf die Klage überträgt und (iii) die Beklagte Partei in jedweder angemessenen Weise mit der Garantierenden Partei zusammenarbeitet.

Falls infolge einer Verletzungsklage ein Verbot der Nutzung der Software verhängt wird oder sich ein solches aus einem Vergleich ergibt, den der Lieferant mit dem Kläger der Verletzungsklage abgeschlossen hat, kann der Lieferant nach seiner Wahl und auf eigene Kosten entweder:

- dem Kunden das Recht verschaffen, die Nutzung fortzusetzen,

- das betreffende Element durch ein gleichwertiges Element ersetzen, das nicht Gegenstand einer Verletzungsklage ist, oder dieses so verändern, dass die genannte Verletzung vermieden wird;

- den Vertrag kündigen und die Lizenzgebühr nur anteilig für den Zeitraum erstatten, in dem der Kunde die Software seit dem Datum des Auftragsformulars oder der Verlängerung aufgrund der Verletzungshandlung nicht nutzen konnte. Wenn die Lizenz unbefristet ist, gilt die anteilige für einen Zeitraum von fünf (5) Jahren.

11. AUDIT

Der Lieferant ist berechtigt, die Durchführung eines Audit beim Kunden zu beantragen und dieses durchzuführen, um die Einhaltung des Vertrages, insbesondere die Einhaltung der Nutzungsbedingungen der Software und aller anwendbaren gesetzlichen Bestimmungen zu überprüfen.

Der Kunde kann ein Audit in den Räumlichkeiten des Lieferanten verlangen, um die Übereinstimmung der Zugehörige Software-Dienstleistungen mit dem Vertrag zu überprüfen.

Das Audit kann von der Partei selbst oder von einem Beauftragten durchgeführt werden, der eine Vertraulichkeitsvereinbarung unterzeichnet hat.

Die Partei, die ein Audit durchzuführen beabsichtigt, muss dies der anderen Partei per Einschreiben mit Rückschein mitteilen. Die Parteien werden einen Termin für das Audit vereinbaren, der zwischen fünfzehn (15) und dreißig (30) Kalendertagen nach Eingang des Schreibens liegt.

Die Prüfer werden ihre Arbeit während der Geschäftszeiten der Partei, bei der das Audit durchgeführt wird, durchführen, sofern die Parteien nichts anderes vereinbaren. Muss das Personal der geprüften Partei mehr als einen Personentag arbeiten, so hat die geprüfte Partei die andere Partei angemessenerweise über die Notwendigkeit zu informieren, die über diesen Tag hinausgehende Zeit in Rechnung zu stellen. Das Audit wird ausgesetzt, bis eine Einigung erzielt wird.

Jede Partei kann ihr Recht auf Durchführung eines Audit nur einmal (1) in einem Zeitraum von zwölf (12) Monaten ausüben. Abweichend hiervon bedarf jedes Sicherheitsaudit der vorherigen Zustimmung des Lieferanten.

Die Ergebnisse des Audits werden der anderen Partei in Form einer angemessen ausführlichen Erklärung gemäß den Branchenstandards mitgeteilt. Wenn die Überprüfung ergibt, dass der Kunde die Software oder die Zugehörigen Software-Dienstleistungen in einer Weise nutzt oder einsetzt, die nicht mit dem Vertrag übereinstimmt und/oder die vereinbarte Menge übersteigt, hat der Kunde dem Lieferanten innerhalb von dreißig Tagen nach Rechnungsdatum die zusätzlichen fälligen Gebühren zusammen mit der in Abschnitt 9.2 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen vorgesehenen Vertragsstrafe zu bezahlen.

12. PERSONENBEZOGENE DATEN

Vorbehaltlich separater Datenschutz- und Verarbeitungsvereinbarungen zwischen den Parteien in Verbindung mit der Software und den Software-Dienstleistungen im Rahmen dieses Vertrages garantiert jede der Parteien der anderen Partei im Hinblick auf den Schutz personenbezogener Daten, insbesondere im Hinblick auf die Einhaltung (i) der europäischen Verordnung zum Schutz personenbezogener Daten (DSGVO), (ii) der auf diese anwendbaren nationalen Gesetzgebung und (iii) der Bestimmungen der zwischen den Parteien vereinbarten Vereinbarung zum Schutz personenbezogener Daten (im Folgenden die „Rechtlichen Bestimmungen zum Datenschutz“), dass: der Kunde als Verantwortlicher für die personenbezogenen Daten die auf ihn anwendbaren Rechtlichen Bestimmungen zum Datenschutz einhalten muss: Erhebung der personenbezogenen Kundendaten entsprechend ihrer Art, gegebenenfalls Einwilligung der betroffenen Personen, Recht auf Auskunft, Berichtigung, Löschung, Einschränkung der Verarbeitung, Widerspruchsmöglichkeit, Übertragbarkeit, Rechtmäßigkeit und Zweck der Verarbeitung, Verhältnismäßigkeit der erhobenen Kundendaten im Hinblick auf den Zweck der Verarbeitung, Angemessenheit der Erhebung und Verarbeitung der Kundendaten, Speicherfrist der Kundendaten, Unterauftragsverarbeitung durch Dritte, Befolgung von Mitteilungen oder Anordnungen einer Aufsichtsbehörde und Befolgung von Sanktionen, die von einer solchen Behörde verhängt werden können.

Der Kunde wird, wenn er die Software oder die Zugehörigen Software-Dienstleistungen nutzt oder von dieser profitiert, keine sensiblen personenbezogenen Daten verarbeiten, speichern oder dem Lieferanten zur Verfügung stellen. Der Lieferant als Auftragsverarbeiter sich an die für ihn geltenden Rechtlichen Bestimmungen zum Datenschutz halten muss: er verarbeitet die Kundendaten auf dokumentierte Anweisung des Verantwortlichen im

Rahmen der organisatorischen und technischen Maßnahmen, die dazu bestimmt sind, jegliche Verletzung der personenbezogenen Kundendaten, zu denen er Zugang hat, zu vermeiden.

Jede der Parteien verpflichtet sich, Nachweise für die Erfüllung ihrer Verpflichtungen im Bereich des Schutzes personenbezogener Daten zu erstellen und aufzubewahren.

Der Kunde hat den Lieferanten in Bezug auf Ansprüche einer betroffenen Person, die von den beim Lieferanten gespeicherten personenbezogenen Kundendaten betroffen ist, freizustellen und schadlos zu halten.

Wenn der Lieferant die Ströme von Kundendaten mit Hilfe von Werkzeugen der künstlichen Intelligenz analysiert, muss er die Kundendaten anonymisieren, wenn diese personenbezogen sind, d. h. jede Verbindung zwischen den Kundendaten und einer bestimmten natürlichen Person unwiderruflich entfernen.

13. VERTRAULICHKEIT

Die Parteien erkennen an, dass jede Partei von der anderen Partei oder von Dritten Informationen erhalten kann, die vertraulich sind und nicht gegenüber Dritten offengelegt werden sollen.

A. DEFINITION DES BEGRIFFS „VERTRAULICHE INFORMATIONEN“

(a) Für die Zwecke des Vertrages bezeichnet der Begriff „Vertrauliche Informationen“ (i) die Softwareprogramme einschließlich der Sicherungskopie und der Dokumentation und (ii) alle mündlichen und schriftlichen Daten und in Dokumenten in Papierform oder elektronischen Dateien enthaltenen Informationen, die der anderen Partei im Rahmen des Vertrages zur Verfügung gestellt werden und die zum Zeitpunkt der Offenlegung in der folgenden Weise als solche gekennzeichnet sind, oder die ihrer Natur nach vertraulich sind oder von denen die empfangende Partei wissen sollte, dass sie für die Zwecke dieses Vertrages vertraulich sind.

(b) Ausnahmen: der Begriff „Vertrauliche Informationen“ umfasst nicht: (i) Informationen, die sich bereits im Besitz des Empfängers befinden, ohne dass eine Vertraulichkeitsverpflichtung verletzt wurde; (ii) Informationen, die von einer anderen Quelle als der anderen Partei stammen; (iii) Informationen, die zum Zeitpunkt des Erhalts durch den Empfänger der Öffentlichkeit bekannt waren oder zu einem späteren Zeitpunkt durch eine autorisierte Offenlegung öffentlich zugänglich gemacht wurden; (iv) Informationen, die auf Anordnung einer Justiz- oder Zollbehörde oder einer Steuer- oder Sozialversicherungsbehörde oder einer anderen autorisierten Behörde offengelegt wurden. Der Empfänger muss das Vorliegen der Voraussetzungen einer Ausnahme, die er geltend macht, nachweisen.

B. ZUR KENNTNISNAHME VERTRAULICHER INFORMATIONEN BERECHTIGTE PERSONEN

Die folgenden Personen dürfen Zugang zu Vertraulichen Informationen haben:

- Personal einer der Parteien oder eines Berechtigten, das an der Erfüllung des Vertrages beteiligt ist,
- Verbundene Unternehmen des Lieferanten („Verbundene Unternehmen des Lieferanten“),
- Personal von Unterauftragnehmern, Partnern oder Lieferanten des Lieferanten, des Kunden oder eines Berechtigten, vorausgesetzt, dass:
  - dieses Personal direkt an der Erfüllung des Vertrages beteiligt ist und,
  - diese Organisationen sich bereit erklärt haben, eine Vertraulichkeitserklärung zu unterzeichnen, die der vorliegenden Verpflichtung entspricht.

C. VERTRAULICHKEITSVERPFLICHTUNG

Jede Partei verpflichtet sich:

- Vertrauliche Informationen nur für die Zwecke des Vertrages zu verwenden;

- die Vertraulichen Informationen der anderen Partei oder Dritter streng vertraulich zu behandeln und zu deren Schutz mindestens die gleiche angemessene Sorgfalt walten zu lassen, die sie aufwendet, um die Offenlegung ihrer eigenen Vertraulichen Informationen zu verhindern.

Die Parteien dürfen die in den folgenden Medien enthaltenen Vertraulichen Informationen nicht ohne die vorherige schriftliche Zustimmung der anderen Partei ganz oder teilweise, direkt oder indirekt über einen Intermediär, in irgendeiner Form (ob schriftlich, mündlich, durch vollständige oder teilweise Vervielfältigung in einem anderen Dokument oder in einem anderen Computerprogramm) und mit beliebigen Mitteln offenlegen, wobei diese Aufzählung nicht erschöpfend ist:

- Vertragsunterlagen, insbesondere das Kommerzielle Angebot und das Auftragsformular;

- Dokumente zur Durchführung des Vertrags wie Berichte, Protokolle, Arbeitspläne, Qualitätspläne, Rechnungen;

- Schriftwechsel per Post oder elektronischem Netzwerk in jedem Format;

- Versammlungen von Menschen wie Seminare, Foren, Konferenzen, Interviews oder andere persönliche oder Fern- und Online-Versammlungen;

Der Kunde stimmt zu, dass der Lieferant für den Bedarf, die Überwachung und die Verbesserung der Software und für statistische Zwecke unter Einhaltung der Vertraulichkeitsverpflichtungen Zugang zu den Kundendaten nehmen und diese verarbeiten darf. Zu diesem Zweck ist der Lieferant berechtigt, anonymisierte Telemetriedaten zur Nutzung der Software zu erheben und zu verarbeiten. Solche Telemetriedaten können Informationen über die Anwendungsleistung, die Funktionsnutzung und das Systemverhalten umfassen. Es werden keine personenbezogenen Daten von Agenten oder Endbenutzern erhoben. Die Telemetrie wird ausschließlich zur Verbesserung der Stabilität, Leistung und Benutzererfahrung der Software verwendet

D. ZUSAMMENARBEIT, UM DIE OFFENLEGUNG VERTRAULICHER INFORMATIONEN ZU VERHINDERN

Jede Partei bemüht sich nach besten Kräften, die andere Partei bei der Ermittlung und Verhinderung der unbefugten Verwendung oder Offenlegung von Vertraulichen Informationen zu unterstützen.

Jede Partei wird die andere so schnell wie möglich benachrichtigen, wenn sie erfährt oder Grund zu der Annahme hat, dass eine Person mit Zugang zu Vertraulichen Informationen gegen diese Vertragsbestimmung verstoßen hat oder dies beabsichtigt.

Jede Partei ist verpflichtet, mit der anderen Partei zusammenzuarbeiten, um die daraus resultierende Störung zu verhindern oder zu beenden.

Der Kunde wird die Einhaltung dieser Vertraulichkeitsbestimmung auf die Berechtigten übertragen.

E. RÜCKGABE ODER VERNICHTUNG VON VERTRAULICHEN INFORMATIONEN

Jede Partei kann die andere Partei auffordern, die Vertraulichen Informationen ganz oder teilweise zu vernichten oder zurückzugeben. Die Vernichtung durch Löschung oder auf andere Weise ist in der gleichen Weise wie eine Rückgabe zu dokumentieren.

Die Rückgabe oder Vernichtung muss innerhalb von acht (8) Kalendertagen erfolgen, es sei denn, die Parteien vereinbaren etwas anderes, insbesondere im Falle der Durchführung eines Rollback.

In jedem Fall hat jede Partei sicherzustellen, dass sie, ihr Vertreter oder Personen, die Zugang zu den Vertraulichen Informationen hatten, keine vollständige oder teilweise Kopie aufbewahren , es sei denn, eine Partei ist an eine zwingende rechtliche Verpflichtung zur Aufbewahrung der Informationen gebunden; in diesem Fall ist die andere Partei davon zu unterrichten.

F. LAUFZEIT DER VERTRAULICHKEITSVERPFLICHTUNG

Diese Vertraulichkeitsbestimmung tritt am Tag des Inkrafttretens des Vertrages oder, falls die Parteien dies vereinbaren, rückwirkend an dem Tag in Kraft, an dem die Parteien begonnen haben, Informationen hinsichtlich des Gegenstands des Vertrages auszutauschen.

Diese Klausel gilt für die Dauer des Vertragsverhältnisses zwischen den Parteien zuzüglich von fünf (5) Jahren nach Beendigung ihres Vertragsverhältnisses, sei es durch Ablauf oder Kündigung.

14. HAFTUNGSBEGRENZUNG

Soweit nach geltendem Recht zulässig, vereinbaren die Parteien die folgenden Ausschlüsse und Beschränkungen, wobei diese Bestimmungen keine Anwendung finden auf jegliche Haftung, die gesetzlich nicht beschränkt oder ausgeschlossen werden kann, einschließlich der Haftung für grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz, für die Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit oder auf die Haftung aufgrund zwingender gesetzlicher Bestimmungen (insbesondere nach dem Produkthaftungsgesetz)..

Der Kunde ist verpflichtet, diese Klausel gegenüber den Berechtigten durchsetzbar zu machen, wobei die Berechtigten gesamtschuldnerisch mit dem Kunden für die Erfüllung des Vertrages haften.

14.1 AUSSCHLÜSSE

Die Parteien vereinbaren, dass jede Klage im Zusammenhang mit einer angeblichen Verletzung dieses Vertrages innerhalb von zwei Jahren nach dem Datum der Verletzung eingeleitet werden muss, ungeachtet des Datums, an dem die Verletzung entdeckt wird. Diese Bestimmung gilt nicht für die Haftung, die gemäß Abschnitt 14 von der Haftungsbeschränkung ausgenommen ist.

Die Software wird unter der Leitung, Kontrolle und Verantwortung des Kunden verwendet. Dementsprechend haftet der Lieferant nicht für Schäden aufgrund (i) einer nicht vertragsgemäßen Nutzung der Software, einschließlich der Dokumentation oder der Empfehlungen des Lieferanten, (ii) Konfigurations- und Einstellungsfehlern seitens des Kunden oder einen Dritten oder (iii) von ungenauen Informationen, Verarbeitungsfehlern oder Fehlern bei der Handhabung von Kundendaten durch den Kunden oder einen Dritten.

Der Lieferant haftet nicht für Schäden, die sich direkt oder indirekt aus der Software eines Dritten ergeben.

Der Lieferant ist von jeglicher Haftung für Störungen oder Schäden befreit, die durch elektronische Kommunikationsnetze, insbesondere das Internet, entstehen.

In keinem Fall haften der Lieferant und die Verbundenen Unternehmen des Lieferanten für den Verlust von Daten oder Inhalten, einschließlich des Verlusts von Kundendaten, des entgangenen Gewinns, von Geschäftsunterbrechungen oder für indirekte, zufällige, besondere oder unvorhersehbare Folgeschäden, die sich aus oder im Zusammenhang mit der Software, den Zugehörigen Software-Dienstleistungen oder der vom Lieferanten bereitgestellten Lizenz ergeben, selbst wenn der Lieferant auf die Möglichkeit derartiger Schäden hingewiesen wurde, und ungeachtet der Nichtanwendbarkeit eines beschränkten Rechtsbehelfs.

14.2 HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG

Die Software, die Lizenz und die Zugehörigen Software-Dienstleistungen werden „wie besehen“ zur Verfügung gestellt.

Abgesehen von den in diesem Vertrag ausdrücklich enthaltenen Zusicherungen und Gewährleistungen übernimmt der Lieferant keinerlei Gewährleistungen, weder ausdrücklich noch stillschweigend, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Gewährleistungen der Marktgängigkeit oder der Eignung für einen bestimmten Zweck oder nach bestem Wissen des Lieferanten für die Einhaltung von auf die Software und die Zugehörigen Software-Dienstleistungen anwendbaren Gesetze oder behördlichen Regeln oder Vorschriften.

Die Haftung jeder Partei für unmittelbare Schäden, die infolge von Verstößen bei der Erfüllung des Vertrages entstehen, ist auf den Betrag begrenzt, den der Kunde oder der Berechtigte dem Lieferanten in den zwölf (12) Monaten vor dem Ereignis, das die Haftung der verstoßenden Partei begründet, geschuldet hat.

Die Partei, die sich auf einen Verstoß beruft, hat den Nachweis für diesen zu erbringen.

Dieser Schadenersatz wird zu den Rechnungen, die für die Lizenz und die Zugehörigen Software-Dienstleistungen ausgestellt werden und die vom Kunden oder vom Berechtigten an den Lieferanten zu bezahlen sind, hinzugerechnet oder von diesen abgezogen.

14.3 Höhere Gewalt

Eine Partei hat nicht gegen ihre vertragliche Verpflichtung (mit Ausnahme von Zahlungsverpflichtungen) verstoßen, wenn deren Erfüllung durch ein Ereignis höherer Gewalt, d. h. durch ein Ereignis, das außerhalb des Einflussbereichs dieser Partei liegt, dessen Zeitpunkt zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses unter Anlegung vernünftiger Maßstäbe nicht vorhersehbar war und dessen Auswirkungen durch angemessene Maßnahmen nicht vermieden werden können, verzögert, behindert oder verhindert wird. Bei diesen Ereignissen handelt es sich, ohne dass diese Aufzählung erschöpfend ist, um: Handlungen Dritter im Rahmen des Vertrages, Epidemien, Pandemien, Naturkatastrophen, Unterbrechung des Zugangs zu elektronischen Kommunikationsnetzen auf Anordnung einer politischen, administrativen oder gerichtlichen Behörde oder ein von solchen Behörden verhängtes Verbot, böswillige Handlungen der Cyberkriminalität, für elektronische Kommunikationsnetze spezifische Schwierigkeiten wie zufällige Unterbrechungen des ordnungsgemäßen technischen Betriebs, Bandbreitenschwankungen.

Erweist sich das Hindernis als vorübergehend, so konsultieren die Parteien einander, um zu entscheiden, ob die Erfüllung der Verpflichtung ausgesetzt werden soll oder ob das durch das Ereignis höherer Gewalt verursachte Hindernis die Beendigung des Vertrags rechtfertigt. Wird das Hindernis von beiden Parteien als endgültig angesehen, findet das anwendbare Recht Anwendung.

Dauert das Ereignis Höherer Gewalt länger als zwei (2) Monate an, kann die Partei, die von dem Ereignis Höherer Gewalt nicht betroffen ist, den Vertrag aus wichtigem Grund fristlos kündigen, wenn ihr die Einhaltung des Vertragsverhältnisses nicht länger zuzumuten ist.

15. KÜNDIGUNG WEGEN WESENTLICHER VERTRAGSVERLETZUNG

Im Falle einer wesentlichen Vertragsverletzung durch eine der Parteien kann die andere Partei den Vertrag dreißig (30) Kalendertage nach Absendung eines Einschreibens mit Rückschein, in dem sie auf die Vertragsverletzung(en) hinweist, das fruchtlos bleibt, kündigen.

Die Kündigung darf nur erklärt werden, wenn der Versuch einer gütlichen Einigung gemäß Abschnitt 18.1 „Suche nach einer gütlichen Einigung“ unternommen worden ist.

Im Falle einer Kündigung aufgrund eines wesentlichen Verstoßes des Kunden ist der Kunde verpflichtet, alle bis zum Ende der Laufzeit der aktuellen Lizenz und der Zugehörigen Software-Dienstleistungen fälligen Beträge zu bezahlen, unbeschadet aller Rechtsbehelfe, die dem Lieferanten aufgrund von Vertrag, Gesetz oder unerlaubter Handlung zustehen, sowie unbeschadet von Schadensersatzansprüchen.

Im Falle einer Kündigung aufgrund eines wesentlichen Verstoßes des Lieferanten ist der Kunde verpflichtet, alle noch fälligen Beträge bis zum Ende der Laufzeit der aktuellen Lizenz und der Zugehörigen Software-Dienstleistungen zu bezahlen, sofern diese Beträge nicht durch die Nichterfüllung des Lieferanten beeinträchtigt werden, unbeschadet aller Rechtsbehelfe, die dem Kunden aufgrund von Vertrag, Gesetzen oder unerlaubten Handlungen zustehen, und unbeschadet von Schadensersatzansprüchen innerhalb der im Abschnitt „HAFTUNG“ vorgesehenen Beschränkung.

Jede vorzeitige Beendigung aufgrund anwendbarer gesetzlicher Bestimmungen unterliegt der sofortigen Zahlung der vom Kunden für den verbleibenden Teil der laufenden Vertragslaufzeit geschuldeten Gebühren, berechnet auf Pro-rata-temporis-Basis, als finanzielle Entschädigung an EasyVista.

16. SONSTIGES

16.1 Versicherung

Der Lieferant erklärt hiermit, dass er bei einer solventen Versicherungsgesellschaft gegen die schädlichen Folgen von Handlungen versichert ist, für die er im Rahmen des Vertrages haftbar gemacht werden kann, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Fehler und Unterlassungen, Vermögensschäden, Cyberverletzungen, Körperverletzungen, Datenverlust und Tod, und zwar mit einer Deckungssumme, die nicht niedriger ist als die im Abschnitt unter der Überschrift „Haftungsbeschränkung ” genannte Höchstsumme.

Jede Partei erklärt hiermit, dass sie alle erforderlichen Versicherungen für ihre Räumlichkeiten, ihre Ausrüstung und ihr Personal abgeschlossen hat, die Personenschäden sowie materielle und immaterielle Schäden abdecken, die sie erleiden oder verursachen könnte.

Der Kunde erklärt hiermit, dass er hinsichtlich von Cybersecurity und Betriebsschäden versichert ist.

16.2 Unternehmerische Sozialverantwortung (Corporate Social Responsibility - CSR)

Der Lieferant wird sich in Bezug auf ethische Standards und verantwortungsbewusstes Verhalten an geltendes Recht halten, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Bereiche Menschenrechte, Arbeitsrecht, Umweltschutz und Korruptionsbekämpfung, und auch von seinen Mitarbeitern und Unterauftragnehmern verlangen, dass sie sich an diese Grundsätze halten.

Jede Partei sichert hiermit zu und garantiert, dass sie ordnungsgemäß eingetragen und zur Ausübung ihrer Tätigkeit befugt ist, dass der Abschluss dieses Vertrages keine anderen Vereinbarungen oder Rechte Dritter verletzt und dass weder gegen sie selbst noch gegen eine ihrer Tochtergesellschaften oder einen Berechtigten von einer Regierungs- oder Justizbehörde wegen Verstoßes gegen Gesetze über Korruption und Geldwäsche ermittelt wird.

Jede Partei verpflichtet sich, während der Laufzeit des Vertrages die für sie geltenden Rechtsvorschriften einzuhalten und weder direkt noch indirekt Geldzahlungen oder die Lieferung von Wertgegenständen an Personen zu leisten, zu versprechen oder zu genehmigen, um diese zu einer Entscheidung oder zur Erbringung oder Beibehaltung einer mit dem Vertrag verbundenen Tätigkeit zu bewegen.

16.3 Abtretung

Der Vertrag darf von keiner Partei ohne die vorherige schriftliche Zustimmung der anderen Partei ganz oder teilweise entgeltlich oder unentgeltlich abgetreten, eingebracht oder übertragen werden. Ausnahmsweise kann der Lieferant diesen Vertrag ganz oder teilweise abtreten, wenn die Abtretung (i) an eines seiner Verbundenen Unternehmen oder im Zusammenhang mit einem Kontrollwechsel oder einer Übernahme von EasyVista oder deren Vermögenswerten oder (ii) an ein Finanzinstitut zum Zwecke des Forderungseinzugs erfolgt.

Die Partei, deren Vertrag abgetreten wird, darf die Abtretung nicht ablehnen, wenn der Abtretungsempfänger kein direkter Wettbewerber der Partei ist, deren Vertrag abgetreten wird, und wenn kein Interessenkonflikt besteht.

16.4 Nicht-Abwerbung von Personal

Keine der Parteien darf ohne die vorherige schriftliche Zustimmung der anderen Partei Personal der anderen Partei im Zusammenhang mit dem Vertrag abwerben oder einstellen, und zwar für die gesamte Dauer des Vertrages und für ein (1) Jahr nach dessen Beendigung, sei es durch Auslaufen der Lizenz oder durch Kündigung. Dieser Abschnitt gilt nicht für die Abwerbung oder Einstellung eines Arbeitnehmers, die sich aus einer öffentlich zugänglichen Anzeige ergibt, ohne dass der fragliche Arbeitnehmer zuvor von der anderen Partei zu diesem Zweck direkt umworben oder kontaktiert wurde.

Die Partei, die dieser Verpflichtung nicht nachkommt, hat der anderen Partei einen pauschalen Schadenersatz in Höhe eines sechs (6) monatigen Nettogehalts, das der abgeworbene oder eingestellte Arbeitnehmer in den letzten zwölf (12) Monaten vor der Abwerbung oder Einstellung erhalten hat, zu zahlen.

Der Kunde haftet für diese Vertragsstrafe auch dann, wenn die Abwerbung oder Einstellung durch einen Berechtigten verursacht wurde.

16.5 Rechtsverzicht

Die Tatsache, dass eine Partei in einer bestimmten Situation nicht die Erfüllung einer vertraglichen Verpflichtung durch die andere Partei verlangt, berührt in keiner Weise das Recht der genannten Partei, die Erfüllung dieser Verpflichtung zu einem späteren Zeitpunkt zu verlangen, und ist daher nicht gleichbedeutend mit einem Verzicht auf ihre Rechte.

Ein Verzicht ist nur wirksam, wenn er schriftlich erklärt und von der verzichtenden Partei unterzeichnet wird.

16.6 Salvatorische Klausel

Sollten eine oder mehrere Bestimmungen des Vertrags aufgrund eines Gesetzes, einer Verordnung oder einer rechtskräftigen Entscheidung eines zuständigen Gerichts für ungültig erklärt werden, so behalten die übrigen Bestimmungen ihre volle Gültigkeit und ihren vollen Anwendungsbereich, es sei denn, die ungültige Bestimmung bezieht sich auf ein entscheidendes Element der Verpflichtung der Parteien oder einer von ihnen, und die betreffenden Bestimmungen werden, soweit dies nach dem anwendbaren Recht zulässig ist, im größtmöglichen Umfang aufrechterhalten, den das anwendbare Recht erlaubt.

16.7 Überschriften

Sollte die Überschrift eines Abschnitts im Widerspruch zum Inhalt des Abschnitts stehen, so hat der Inhalt Vorrang vor der Überschrift.

16.8 Geschäftliche Referenzen

Sofern im Auftragsformular nichts anderes festgelegt ist, darf der Lieferant den Kunden in allen Unterlagen auf Papier oder in elektronischer Form oder in anderen Medien wie Websites, Broschüren und Kommerziellen Angeboten als Referenzkunden angeben. Der Kunde behält sich das Recht vor, der Nutzung seines Namens und Logos als Referenz jederzeit zu widersprechen oder diese Genehmigung zu widerrufen.

Der Kunde ermächtigt den Lieferanten, einen Erfahrungsbericht oder einen Kundenerlebnisbericht zu veröffentlichen, dessen Inhalt zuvor vom Kunden genehmigt werden muss. Die Zustimmung des Kunden kann rechtsgültig per E-Mail erteilt werden.

16.9 Fortgeltung von Klauseln

Die Abschnitte dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die sich auf Zusicherungen und Gewährleistungen, Rechte des geistigen Eigentums sowie auf Vertraulichkeit, Haftung, Abwerbeverbot und geschäftliche Referenzen beziehen, gelten auch nach Ablauf oder Kündigung des Vertrages fort. Das Gleiche gilt für die in den Besonderen Geschäftsbedingungen enthaltenen Bestimmungen über einen Rollback.

16.10 VOLLSTÄNDIGE VEREINBARUNG DER PARTEIEN

Der Vertrag stellt die gesamte zwischen den Parteien geschlossene Vereinbarung dar und ersetzt alle Erklärungen oder Vereinbarungen, die vor Inkrafttreten des Vertrages zwischen dem Kunden und dem Lieferanten in Bezug auf den Gegenstand und die Erfüllung des Vertrages ausgetauscht wurden.

EINHALTUNG DER AUSFUHRBESTIMMUNGEN

Der Kunde muss alle anwendbaren Exportkontrollgesetze der Vereinigten Staaten, ausländischer Rechtsordnungen und andere anwendbare Gesetze und Vorschriften einhalten.

EINGESCHRÄNKTE RECHTE DER REGIERUNG

Wenn es sich beim Kunden um eine Regierungsbehörde der Vereinigten Staaten handelt oder dieser die Lizenz für die Software im Rahmen eines Regierungsvertrages oder mit Regierungsmitteln erworben hat, handelt es sich bei der gesamten Software, die in Verbindung mit diesem Vertrag bereitgestellt wird, gemäß der in FAR §2.101, DFAR §252.227-7014(a)(1) und DFAR §252.227-7014(a)(5) oder anderweitig aufgestellten Definition um „kommerzielle Artikel“, „kommerzielle Computersoftware“ oder „kommerzielle Computersoftwaredokumentation“. In Übereinstimmung mit DFAR §227.7202 und FAR §12.212 unterliegt jede Nutzung, Änderung, Vervielfältigung, Freigabe, Vorführung, Anzeige, Offenlegung oder Verteilung durch oder für die Regierung der Vereinigten Staaten ausschließlich den Bedingungen dieser Vereinbarung und ist nur in dem Umfang zulässig, wie es die Bedingungen dieser Vereinbarung erlauben.

17. MITTEILUNG UND UNTERSCHRIFT

Alle Mitteilungen im Rahmen dieses Vertrages müssen an die im Auftragsformular angegebene Adresse oder an die eingetragene Adresse des Kunden gerichtet werden, es sei denn, eine weitere Änderung der Adresse wurde per Einschreiben mit Rückschein mitgeteilt.

Unbeschadet des nach den Ziffern 3.3 und 15 erforderlichen Einschreibens mit Rückschein ist jede an den Anbieter per E-Mail gerichtete Kündigung, einschließlich der Kündigung zur Verhinderung der stillschweigenden Verlängerung, an folgende E-Mail-Adresse zu senden: termination@easyvista.com.

Die Parteien vereinbaren, dass die von den Informationssystemen des Lieferanten gelieferten Informationen zwischen den Parteien als authentisch gelten, bis das Gegenteil bewiesen ist.

Dieser Vertrag kann in elektronischer oder handschriftlicher Form in einer oder mehreren Ausfertigungen unterzeichnet werden, von denen jede unabhängig davon, ob sie in Papierform oder elektronisch vorliegt, ein Original darstellt.

Die Parteien erkennen an, dass eine digitale Unterschrift den gleichen rechtlichen Wert hat wie eine handschriftliche Unterschrift.

18. RECHTSSTREITIGKEITEN

18.1 SUCHE NACH EINER GÜTLICHEN EINIGUNG

Bei Streitigkeiten über die Gültigkeit, die Aushandlung, die Auslegung, die Erfüllung oder die Verletzung des Vertrages werden sich die Parteien um eine gütliche Einigung bemühen, bevor sie ein Gerichtsverfahren anstrengen.

In diesem Zusammenhang muss jede Partei, die die Suche nach einer gütlichen Einleitung einleiten möchte, die andere Partei per Einschreiben mit Rückschein von ihrer Absicht in Kenntnis setzen.

Jede Partei hat innerhalb eines Monats nach der im vorstehenden Absatz beschriebenen Mitteilung den Mitarbeiter zu benennen, der mit der Erzielung einer Einigung beauftragt wird. Diese Personen müssen befugt sein, einen verbindlichen Vergleich abzuschließen. Die Parteien versuchen, ihre Streitigkeiten allein oder mit Hilfe ihrer Anwälte und erforderlichenfalls mit Hilfe eines Vermittlers oder Schlichters zu lösen.

Die Bemühungen um eine gütliche Einigung werden einen Monat dauern, sofern dieser Zeitraum nicht wie nachstehend beschrieben verlängert wird. Dieser Zeitraum kann stillschweigend um jeweils einen Monat verlängert werden, bis eine der Parteien per Einschreiben mit Rückschein ihren Beschluss mitteilt, die Suche nach einer gütlichen Einigung einzustellen.

Die VERTRAULICHKEIT nach Abschnitt 13 findet automatisch zu Beginn der Suche nach einer gütlichen Einigung Anwendung.

18.2 ANWENDBARES RECHT; GERICHTSSTAND

Der Vertrag unterliegt dem Recht des Landes, in dem die vertragsschließende Entität des Lieferanten rechtlich registriert ist, unter Ausschluss des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf und ist nach diesem auszulegen. Diese Bestimmung gilt sowohl für die formellen als auch für die materiellen Anforderungen ohne Anwendung der Grundsätze des Kollisionsrechts. Die Parteien unterwerfen sich der ausschließlichen Gerichtsbarkeit der zuständigen Gerichte des Landes der vertragsschließenden Entität des Lieferanten, jedoch mit der Maßgabe, dass der Lieferant das Recht hat, Ansprüche gegen den Kunden weltweit in jeder anderen zuständigen Gerichtsbarkeit geltend zu machen, um seine Rechte aus diesem Vertrag durchzusetzen.

***

ANLAGE – SUPPORT-, WARTUNGS- UND SERVICELEVEL-VEREINBARUNG

1. DEFINITIONEN
2. BESCHREIBUNG DER SOFTWARE
2.1 Funktionalitäten der Software
2.2 Mindesttechnische Voraussetzungen
2.3 Lieferung
2.4 Rechte und Pflichten
3. ZUGEHÖRIGE SOFTWARE-DIENSTLEISTUNGEN
3.1 Technischer Support für Funktionen
3.2 Geplante Wartung
3.3 Software-Hosting
4. VERFÜGBARKEIT
5. RÜCKGABE UND RÜCKWIRKUNG

***

Dieser Anhang zu Support, Wartung und SLA ist Teil des Vertrags zwischen dem Kunden und dem Lieferanten über die Bereitstellung einer Lizenz mit zugehörigen Software-Dienstleistungen durch den Lieferanten. Der Vertrag ist in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Lieferanten für Softwarelizenzen und zugehörige Software-Dienstleistungen definiert und unterliegt diesen.

Für jede abonnierte Software können zusätzliche Bedingungen und Kennzahlen gelten, die diesem Anhang beigefügt sind. Im Falle von Unstimmigkeiten haben die spezifischen Bedingungen für jede dieser Softwareprodukte Vorrang.

Kunden können Standard-, Professional- oder Enterprise-Angebote abonnieren, wie im Bestellformular definiert.

Diese Support-, Wartungs- und SLA-Anlage findet keine Anwendung auf die OTRS-Lösung, mit der einzigen Ausnahme der Verfügbarkeitsrate von 99,9% gemäß Artikel 4 dieser Anlage. Die OTRS-Lösung unterliegt ausschließlich den in Abschnitt 9 der produktspezifischen Bedingungen definierten besonderen Regelungen und Kennzahlen.

1. DEFINITIONEN

In diesen Besonderen Geschäftsbedingungen haben die folgenden Begriffe die unten angegebene Bedeutung. Alle in diesen Besonderen Geschäftsbedingungen verwendeten Begriffe, die hier nicht definiert sind, sind in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen definiert.

„**Konto**“: die unabhängige Umgebung der kundenspezifischen Ticketdatenbank. Die Standardversion wird mit drei Konten ausgeliefert: Demo, Sandbox und Produktion. Der Kunde kann zusätzliche Konten im Bestellformular oder in einer Vertragsänderung anfordern.

„**Vorankündigungsfrist**“ bezeichnet die Vorankündigungsfrist im Zusammenhang mit geplanten Wartungsarbeiten. In der Regel schlägt der Lieferant dem Kunden einen Wartungszeitraum vor, zu dem dieser innerhalb von drei (3) Kalendertagen Stellung nehmen kann. Wenn der Kunde nicht antwortet, teilt der Lieferant dem Kunden den Zeitraum der Intervention sieben (7) Kalendertage im Voraus mit. Die kumulierte Dauer der geplanten Wartungsarbeiten an der Produktionsumgebung darf 2 Stunden pro Monat nicht überschreiten.

„**Weiterentwicklung**“: bezeichnet jede Änderung oder Ergänzung der Funktionalität, jede Verbesserung der Leistung der Software, die nicht in direktem Zusammenhang mit einem Vorfall steht.

„**Fix**“: Ein für die Software spezifischer Code oder eine Konfiguration, die für einen oder mehrere Kunden erstellt wurde, um einen Vorfall zu beheben. Ein Fix wird in nachfolgende Versionen integriert.

„**Geschäftszeiten**“: Montag bis Freitag von 9:00 bis 18:00 Uhr MESZ, außer an allgemein anerkannten Feiertagen.

„**Vorfall**“: jedes Problem beim Betrieb der Software, aufgrund dessen die Software nicht gemäß der Dokumentation funktioniert, das vom Kunden reproduziert und dokumentiert und von den Parteien ordnungsgemäß zur Kenntnis genommen wird. Ein Vorfall kann kritisch, schwerwiegend oder geringfügig sein.

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

„**Schwerwiegender Vorfall**“: Jeder Vorfall, bei dem eine oder mehrere der wichtigsten Funktionen der Software nicht ordnungsgemäß funktionieren und die normale Nutzung der Software erheblich beeinträchtigen.

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

„**Geplante Wartung**“: bezeichnet einen Eingriff, der eine Unterbrechung des Dienstes erfordert, gemäß der zwischen den Parteien vereinbarten Vorankündigungsfrist. Geplante Wartungsarbeiten finden während der verlängerten Arbeitszeiten statt, es sei denn, der Kunde hat einen speziellen kostenpflichtigen Wartungsdienst für Nicht-Arbeitstage abonniert.

„**Ungeplante Wartung**“: bezeichnet einen Eingriff, der zur Behebung oder Verhinderung eines kritischen Vorfalls erforderlich ist.

„**Recovery Point Objective (RPO**)”: bezeichnet die maximale Zeit für die Aufzeichnung von Daten, die infolge eines kritischen Vorfalls verloren gegangen sind.

„**Recovery Time Objective (RTO**)”: bezeichnet die maximale Zeit, während der der Dienst im Falle eines kritischen Vorfalls ausfällt.

„**Plattform**“:

- Wenn im Bestellformular festgelegt ist, dass die Lizenz für die gehostete oder SaaS-Nutzung der Software gewährt wird, bezieht sich dieser Begriff auf die vom Lieferanten für die Nutzung der Software implementierte technische, Hardware- und Softwarelösung.

- Wenn im Bestellformular festgelegt ist, dass die Lizenz für die lokale Nutzung der Software gewährt wird, bezieht sich dieser Begriff auf die vom Kunden für die Nutzung der Software implementierte technische, Hardware- und Softwarelösung.

„**Antwort**“: Bestätigung, dass ein Vorfall gemeldet wurde und die Untersuchungen begonnen haben.

„**Lösung**“: Eine vom Lieferanten bereitgestellte Lösung für einen Vorfall durch die Veröffentlichung einer neuen Version, einer Umgehungslösung, einer Korrektur oder durch andere vom Lieferanten vorgeschlagene Mittel.

„**Serviceverfügbarkeitsrate**“: Bezeichnet die Betriebszeit des Dienstes über einen Zeitraum von einem Quartal ohne geplante Wartungszeiten.

„**Autorisierter Benutzer**“: Jeder Mitarbeiter, Benutzer, Kunde, Subunternehmer oder Dienstleister des Kunden, dem Zugriff gewährt wird.

„**Endbenutzer**“: Dies ist ein autorisierter Benutzer mit uneingeschränktem Zugriff auf das Service Manager-Portal mit dem Service Apps-Modul (Meldung von Vorfällen und Einreichen von Anfragen, Fehlerbehebung sowie Genehmigung von Anfragen und Vorfällen).

„**Systemadministrator**“: Dies sind autorisierte Benutzer mit Zugriff auf die Prozessmanagement-Module der Software (Vorfälle, Anfragen, Probleme, Assets usw.). Die Begrenzung der Anzahl der Systemadministratoren, die sich gleichzeitig anmelden können, ist im Bestellformular angegeben.

„**VPN**“: Virtual Private Network: Dienst, der es ermöglicht, vertraulich und sicher im Internet zu surfen.

„**Workaround**“: Bezeichnet eine vom Lieferanten im Falle eines Vorfalls bereitgestellte vorübergehende Lösung.

2. BESCHREIBUNG DER SOFTWARE

2.1 FUNKTIONEN DER SOFTWARE

Die Dokumentation der Software ist auf der Dokumentationswebsite des Lieferanten verfügbar:

Welcome to the EasyVista Documentation Website

Die Funktionen werden mit den Hauptupdates unter den Bedingungen des Artikels „VERBUNDENE SOFTWARE-DIENSTLEISTUNGEN” im Folgenden dieses Dokuments weiterentwickelt. Der Kunde wird gebeten, die mit jedem Hauptupdate verbundenen Funktionen und Merkmale in der Dokumentation zu überprüfen.

2.2 MINDESTANFORDERUNGEN

Gemäß der Dokumentation funktioniert die Software unter den auf der Wiki-Website des Lieferanten beschriebenen technischen Mindestanforderungen, die sich mit jedem größeren Update weiterentwickeln.

2.3 LIEFERUNG

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

2.4 Rechte Und Pflichten

Umfang: Das Nutzungsrecht beschränkt sich auf die im Bestellformular genannten Module der Software. Die Software darf nur von der im Bestellformular angegebenen Anzahl gleichzeitiger Verwaltungsbenutzer genutzt werden. Die Nutzung der Software vor Ort ist an das Abonnement der professionellen Dienstleistungen von EV Infra gebunden, wie im Bestellformular angegeben.

Nur autorisierte Benutzer dürfen die Software nutzen und auf die Plattform zugreifen.

Der Kunde weist jedem autorisierten Benutzer einen Benutzernamen und ein Passwort zu und ist für den Schutz vor Sicherheitsverletzungen verantwortlich. Die einzelnen Arbeitsplätze, die für den Zugriff auf die Software verwendet werden, müssen gegen unbefugte Nutzung gesichert werden. Der Kunde ist für die Art und Weise verantwortlich, wie die Software von allen autorisierten Benutzern, sowohl intern als auch extern, genutzt wird.

Wenn es sich bei der zur Verfügung gestellten Software um eine Testversion, eine Starterversion, eine Software-Sampler-Version oder eine nicht zum Weiterverkauf bestimmte Software (Testsoftware) handelt, gelten zusätzlich zu den Bestimmungen zum Umfang der Softwarenutzung die folgenden Bestimmungen.

Testsoftware kann eingeschränkte Funktionen enthalten und darf nur zu Demonstrations- und Evaluierungszwecken und nicht für Produktionszwecke verwendet werden. WEGEN IHRER BESONDEREN BESCHAFFENHEIT WIRD EINE TESTSOFTWARE VOM KUNDEN AUF EIGENE GEFAHR VERWENDET. DIE TESTSOFTWARE UND IHRE DOKUMENTATION WERDEN IM AKTUELLEN ZUSTAND OHNE JEGLICHE GEWÄHRLEISTUNG, WEDER RECHTLICH NOCH VERTRAGLICH, BEREITGESTELLT. Eine Testsoftware-Lizenz kann jederzeit durch Mitteilung des Lieferanten in beliebiger Form, einschließlich, aber nicht beschränkt auf E-Mail oder elektronische Kommunikation über das Online-Konto des Kunden, gekündigt werden.

Der Lieferant ist nicht verpflichtet, funktionalen oder technischen Support für Test-, Produktproben- oder NFR-Softwarelizenzen zu leisten.

3. VERBUNDENE SOFTWARE-DIENSTLEISTUNGEN

DER LIEFERANT BIETET GEMÄSS DEN FOLGENDEN BESTIMMUNGEN, DIE SICH ENTSPRECHEND DEM STAND DER TECHNIK WEITERENTWICKELN KÖNNEN, FOLGENDES AN: (I) TECHNISCHER FUNKTIONALER SUPPORT UND (II) KORREKTIVE UND UPGRADE-WARTUNG.

3.1 Technischer Funktionaler Support

- **Kontaktkanäle des Service Desks:**

Der Support-Service ist rund um die Uhr an sieben Tagen in der Woche für routinemäßige Supportanfragen über die Support-Website des Lieferanten verfügbar, indem ein Ticket ausgestellt oder eine E-Mail an die auf der Support-Website des Lieferanten angegebene E-Mail-Adresse gesendet wird.

Der Lieferant kann den Kunden gelegentlich bitten, ihm zu Diagnosezwecken Fernzugriff auf seine Systeme zu gewähren. Jeder solche Fernzugriff erfolgt unter der Aufsicht des Kunden.

Der Lieferant behält sich das Recht vor, keine Supportanfragen zu beantworten, die sich aus einer unsachgemäßen Verwendung der Software in Bezug auf die Dokumentation oder Schulung ergeben.

Die Wirksamkeit der zugehörigen Software-Services setzt voraus, dass der Kunde Software-Updates durchführt. Wenn ein Update eine Problemumgehung oder eine Fehlerbehebung enthält, kann der Lieferant den Kunden auffordern, die Software auf die entsprechende Version zu aktualisieren, um den Vorfall zu beheben.

Kategorie	Zielzeit für die erste Antwort	Zielzeit für die Lösung
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 vorhanden

Die angegebenen Zeiten beginnen, sobald der Lieferant eine Meldung über den Vorfall einschließlich einer vollständigen detaillierten Beschreibung des aufgetretenen Problems erhält.

3.2 GEPLANTE WARTUNG

Die geplante Wartung findet während der verlängerten Arbeitszeiten statt, es sei denn, der Kunde hat einen speziellen kostenpflichtigen Wartungsservice für Nicht-Arbeitstage abonniert.

3.3 SOFTWARE-HOSTING

Wenn das Bestellformular das Hosting der Software vorsieht, kommt der Kunde in den Genuss der folgenden Dienstleistungen:

- Fernzugriff auf die Software durch Verbindung mit der vom Lieferanten bereitgestellten Internetadresse mit einer Mindestverfügbarkeit von 99,9 %,

- Die Anzahl der Instanzen, Konten und das Speichervolumen, auf die der Kunde Anspruch hat, werden durch das abonnierte Angebot (Standard, Professional oder Enterprise) bestimmt.

- Bereitstellung und Implementierung von Patches und Updates.

- Kontinuität des Dienstes im Falle eines kritischen Vorfalls:

o RTO: 4 Stunden rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr

o RPO: 2 Stunden rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr

- Datenstandort: Sofern nicht anders vereinbart, wird die Software vollständig vom Lieferanten in Rechenzentren mit Sitz im Vereinigten Königreich für Kunden aus dem Vereinigten Königreich oder in der EU für Kunden aus der EU gehostet. - Sicherung der Daten im Land des Hostings für 7 Kalendertage.

4. VERFÜGBARKEIT

Der Kunde kann sieben Tage die Woche rund um die Uhr auf die Plattform und die Software zugreifen.

Der Lieferant verpflichtet sich, eine Serviceverfügbarkeitsrate (SAR) von 99,9 % pro Quartal zu gewährleisten. Die Serviceverfügbarkeitsrate („SAR“) wird wie folgt berechnet:

SAR = (A-U) * 100 / A

Dabei gilt:

A = Gesamtzahl der Stunden im Quartal – Anzahl der Wartungsstunden

(die Berechnung der Serviceverfügbarkeitsrate beginnt am im Bestellformular angegebenen Startdatum und endet am Enddatum des aktuellen Kalenderquartals und wird dann für jedes Kalenderquartal berechnet);

U = Anzahl der nicht verfügbaren Stunden im Quartal

(die Berechnung beginnt am im Bestellformular angegebenen Startdatum und endet am Enddatum des aktuellen Kalenderquartals und wird dann für jedes Kalenderquartal berechnet);

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

Der Dienst gilt als nicht verfügbar, wenn die Plattform des Lieferanten keine native Authentifizierungsverbindung akzeptieren kann. Andere Gründe für die Nichtverfügbarkeit (z. B. VPN, SSO, LDAP, ACL-Änderung durch den Kunden, Verwendung einer veralteten Lieferantenversion in der Produktion) werden bei der Berechnung der SAR nicht berücksichtigt. Die Überwachungsdaten des Lieferanten sind die einzige maßgebliche Quelle für die Berechnung der SAR.

Die Nichtverfügbarkeit des Dienstes entspricht einem kritischen Vorfall. Geplante Wartungsarbeiten werden nicht als Ausfallzeit berechnet.

Der Anbieter und der Kunde vereinbaren hiermit, auf Wunsch des Kunden höchstens einmal pro Quartal zusammenzukommen, um die Leistung der Softwareverfügbarkeit zu überprüfen. Dieses Treffen kann per Webkonferenz, E-Mail oder Telefonkonferenz stattfinden.

Da die Verfügbarkeitsverpflichtung auf den vom Kunden dem Lieferanten angegebenen Datenvolumina basiert, die dann zur Festlegung der technischen Konfiguration des Hosting-Dienstes verwendet werden, haftet der Lieferant nicht für die Nichteinhaltung der Dienstverfügbarkeitsrate, die auf ungenauen Datenvolumina beruht.

5. RÜCKGABE – REVERSIBILITÄT

Bei Ablauf oder Kündigung des Vertrags, aus welchem Grund auch immer, stellt der Lieferant dem Kunden und/oder dem vom Kunden benannten Dienstleister (im Folgenden „Nachfolger”) ohne zusätzliche Kosten einen vollständigen Export der Kundendaten in einem lesbaren Format sowie ein Archiv mit den Dokumenten zu den Kundentickets zur Verfügung.

Auf schriftliche Anfrage des Kunden leistet der Lieferant dem Kunden und/oder dem Nachfolger Unterstützung gemäß den von beiden Parteien vereinbarten Prozessen und finanziellen Bedingungen. Diese Dienstleistung kann Folgendes umfassen:

- Erstellung eines Plans für die Übertragung an den Kunden oder Nachfolger,

- Bereitstellung von Supportleistungen für die Mitarbeiter des Kunden oder Nachfolgers.

Wenn die Reversibilitätsfrist über die Laufzeit des Vertrags hinausgeht, gelten die Bestimmungen des Vertrags auch nach dessen Ablauf oder Kündigung für die Zwecke der Dienstleistung weiter, und die im Bestellformular angegebenen Gebühren werden anteilig in Rechnung gestellt.

Die Reversibilitätsunterstützung wird auf der Grundlage der aktuell geltenden Preise des Lieferanten in Rechnung gestellt.

***

PRODUKTSPEZIFISCHE BEDINGUNGEN

1. SERVICE MANAGER, SERVICE APPS UND EV INSIGHTS
1.1 Definitionen
1.2 API-Aufrufe
1.2 Optionale Dienste
2. SELF HELP
2.1 Definitionen
2.2 Beschreibung der Software
2.3 Nutzung der Software
3. EV REACH
3.1 Definitionen
3.2 Beschreibung der Software
3.3 Nutzung der Software
4. EV OBSERVE
4.1 Definitionen
4.2 Beschreibung der Software und der Box
4.3 Lieferung
4.4 Nutzung der Software
4.5 Zugehörige Software-Dienstleistungen
4.6 Wiederherstellung und Umkehrbarkeit
5. EV DEM
6. EV DISCOVERY
7. EV ORCHESTRATE
8. EV ACCELERATE
9. OTRS
9.1 Definitionen
9.2 Beschreibung Der Software
9.3 Softwarenutzung
9.4 OTRS-Pakete
9.5 OTRS Premium
9.6 OTRS KI-Credits

***

1. SERVICE MANAGER, SERVICE APPS AND EV INSIGHTS (IT SERVICE MANAGEMENT)

1.1 DEFINITIONEN

Zweck: Der Kunde nutzt die Software für seine internen Zwecke oder für die seiner Kunden, nämlich für das Information Technology Service Management (ITSM) oder das Enterprise Service Management (ESM).

Nutzung:

Gemäß den Bestimmungen im Bestellformular nutzt der Kunde die Software ausschließlich:

- für die auf der Plattform remote verfügbaren Domänen, wenn im Bestellformular festgelegt ist, dass die Lizenz für die gehostete Nutzung der Software gewährt wird,

- auf der remote verfügbaren SaaS-Plattform, wenn im Bestellformular festgelegt ist, dass die Lizenz für die SaaS-Nutzung der Software gewährt wird,

- für die auf der lokalen Plattform verfügbaren Domänen, wenn im Bestellformular festgelegt ist, dass die Lizenz für die lokale Nutzung der Software gewährt wird.

Die On-Premise-Nutzung der Software ist an das Abonnement für professionelle Dienstleistungen von EV Infra gebunden, wie im Bestellformular angegeben.

Service-Apps: Das Recht zur Nutzung von Mini-Apps in Service-Apps ist auf zwei (2) Mini-Apps pro Vertragsjahr beschränkt.

EV Insight: Je nach dem vom Kunden im Bestellformular abonnierten Angebot kann EV Insight Berichte, Standard-Dashboards oder Premium-Dashboards umfassen.

1.2 API-AUFRUFE

Für die Angebote Standard, Professional und Enterprise ist die Anzahl der pro gleichzeitig verbundenem Nutzer (Concurrent Connected User, „CCU“) und Monat enthaltenen API-Aufrufe im jeweiligen Angebot festgelegt. Jeder darüber hinausgehende Verbrauch wird nach vorheriger Erstellung eines Kostenvoranschlags zusätzlich in Rechnung gestellt.

1.3 OPTIONALE DIENSTLEISTUNGEN

Die folgenden Dienstleistungen werden nach vorheriger Angebotserstellung bereitgestellt, sofern sie ausdrücklich im Bestellformular oder in einer Vertragsänderung abonniert wurden..

OPTIONALE DIENSTLEISTUNGEN	ANZAHL DER EINHEITEN
Wiederherstellungsanforderung (nicht im Zusammenhang mit einer Nichtverfügbarkeit, für die der Lieferant verantwortlich ist)	
Verlängerte Datenaufbewahrung (über 7 Tage hinaus)	
Zusätzliches Konto für eine bestehende Plattform. Nicht für die Produktion vorgesehen.	Ein Kontont
Zusätzliche Standardplattform (nicht für die Produktion vorgesehen): Einzelne Leitung, Backup-Verwaltung identisch mit der Produktionsplattform, keine Verfügbarkeitsverpflichtung.	Eine Plattform
Zusätzliche erweiterte Plattform (nicht für die Produktion vorgesehen): Mehrere Leitungen identisch mit der Produktionsplattform, Backup-Management identisch mit der Produktionsplattform, keine Verfügbarkeitszusage.	Eine Plattform
Zusätzliche BI-Plattform (erforderlich für BI-Lösungen von Drittanbietern)	Eine Plattform
Zusätzlicher Speicherplatz – Zusätzlicher Speicherplatz in der Produktionsumgebung für die Speicherung von Dokumenten	Pro zusätzlichem GB-Paket
Verbesserte Konnektivität – zusätzliches VPN	Feste Jahresgebühr
Geplante Wartungsarbeiten (außerhalb der Werktage)	Im EV Accelerate-Abonnement enthalten

2. SELF HELP (IT SERVICE MANAGEMENT)

2.1 DEFINITIONEN

„Domäne“: Kundenspezifische unabhängige Umgebung für die Softwarenutzung. Das Standardangebot des Lieferanten umfasst zwei Domänen: Sandbox und Produktion. Der Kunde kann zusätzliche Domänen im Bestellformular oder in einer Vertragsänderung abonnieren**.**

„Frage“ ist der vom autorisierten Benutzer in der Self-Help-Software initiierte Prozess bis zu seinem Abschluss oder nach einer Unterbrechung der Aktivität des autorisierten Benutzers. Der Self-Help-Prozess wird in der Dokumentation beschrieben.

„Endbenutzer“: Dies ist ein autorisierter Benutzer mit uneingeschränktem Zugriff auf entweder:

- dem Self-Help-Portal: Zugriff auf die Wissensdatenbank und den vom Kunden erstellten Selbsthilfe-Prozess, innerhalb der im Bestellformular festgelegten Anzahl der abonnierten Fragen (Selbsthilfe-Nutzung),

- den Virtual Agents Service Bots: für die Bereitstellung von Wissen im Dialog mit unserer integrierten Natural Language Processing (NLP)-Engine und die Ausführung des Self-Help-Prozesses, innerhalb der Anzahl der abonnierten Fragen.

„Systemadministrator “: Dies sind autorisierte Benutzer mit Zugriff auf entweder:

- das Self-Help -Wissensportal: Zugriff auf die Wissensdatenbank und den vom Kunden verfassten Selbsthilfe-Prozess innerhalb der im Bestellformular festgelegten Anzahl abonnierter Fragen.

- das Self-Help Studio: zum Verfassen und Validieren des Selbsthilfe-Prozesses und zum Betreiben der Software innerhalb der im Bestellformular festgelegten Anzahl von Systemadministratoren, die sich anmelden können.

2.2 BESCHREIBUNG DER SOFTWARE

SELF HELP STUDIO: Umfangreicher Content-Editor mit vordefinierten, für das Web optimierten Vorlagen, der die Gestaltung und Veröffentlichung intelligenter Wissensprozesse und Workflows ermöglicht. Das Studio wird von Administratoren, Autoren und Validierungsbeauftragten genutzt
SELF HELP PORTAL: Webschnittstelle, über die Endbenutzer Selbsthilfe-Verfahren suchen und ausführen können. Die Komponente kann als Portal oder integriert in eine Website oder eine Geschäftsanwendung genutzt werden..
SERVICE BOTS: Editor für virtuelle Agenten-Service-Bots, um automatische Antworten und Lösungen bereitzustellen. Der virtuelle Agent führt Selbsthilfe-Verfahren aus. Er ist in das Selbsthilfe-Portal und das Service-Apps-Portal integriert und kann in Websites und MS Teams (Microsoft) integriert werden.

2.3 NUTZUNG DER SOFTWARE

Bestimmungsort: Der Kunde nutzt die Software für seine internen Zwecke oder für die seiner Kunden, nämlich für die Verwaltung einer Wissensdatenbank.

Nutzung: Gemäß den Bestimmungen im Bestellformular nutzt der Kunde die Software ausschließlich:

- für die auf der Plattform remote verfügbaren Domains, wenn im Bestellformular festgelegt ist, dass die Lizenz für die gehostete Nutzung der Software gewährt wird,

- auf der remote verfügbaren SaaS-Plattform, wenn im Bestellformular festgelegt ist, dass die Lizenz für die SaaS-Nutzung der Software gewährt wird,

- für die auf der lokalen Plattform verfügbaren Domains, wenn im Bestellformular festgelegt ist, dass die Lizenz für die lokale Nutzung der Software gewährt wird.

Umfang: Das Nutzungsrecht ist auf die im Bestellformular genannten Module der Software beschränkt. Die Software darf nur von den im Bestellformular angegebenen Endnutzern und nur von der im Bestellformular angegebenen Anzahl von Systemadministratoren genutzt werden. Die Nutzung der Software vor Ort ist an das Abonnement der professionellen Dienstleistungen von EV Infra gebunden, wie im Bestellformular angegeben.

Optionale Dienstleistungen

Die folgenden Dienstleistungen werden erbracht, wenn sie ausdrücklich im Bestellformular oder in einer Änderung der Vereinbarung angegeben sind:

OPTIONALE DIENSTLEISTUNGEN	ANZAHL DER EINHEITEN
Zusätzliche Standardplattform (nicht für die Produktion vorgesehen): Einzelleitung, Backup-Management identisch mit der Produktionsplattform, keine Verfügbarkeitszusag .	Eine Plattform
Zusätzliche erweiterte Plattform (nicht für die Produktion vorgesehen): Mehrfachleitung identisch mit der Produktionsplattform, Backup-Management identisch mit der Produktionsplattform, keine Verfügbarkeitszusage	Eine Plattform
Verbesserte Konnektivität – Permanente VPN-Konfiguration (mit Lesezugriff auf Produktionsdaten), SSO, LDAP/AD-Integration usw., verfügbar für die Domänen in dedizierter Umgebung.	Feste Jahresgebühr

3. EV REACH (IT REMOTE SUPPORT)

3.1 DEFINITIONEN

„Kundenkonto: die kundenspezifische Umgebung auf der Website des Lieferanten, über die der Kunde seine Lizenz und die gleichzeitigen Nutzer verwalten kann**.**

„Gleichzeitige Nutzer“: autorisierte Nutzer unter der Verantwortung des Kunden, die das Recht haben, die Software gleichzeitig zu nutzen.

3.2 BESCHREIBUNG DER SOFTWARE

FUNKTIONEN DER SOFTWARE

Die Software ist ein Tool zur Überwachung, Verwaltung und Fernsteuerung von Computerausrüstung, das Fernunterstützung und die Automatisierung von Computerprozessen ermöglicht.

Wenn ein gleichzeitiger Nutzer der Software die Kontrolle über den Computer einer Person übernimmt, öffnet sich ein Fenster auf dem Bildschirm, um diese Person darüber zu informieren, dass (i) eine Fernsteuerung stattfindet und (ii) der Endnutzer diese beenden kann.

3.3 NUTZUNG DER SOFTWARE

NUTZUNGSRECHT

Zweck: Der Kunde darf die Software für seine internen Zwecke nutzen, nämlich zur Überwachung, Verwaltung und Fernsteuerung von Computerausrüstung.

Umfang: Das Recht zur Nutzung der Software ist auf die im Bestellformular genannten Module beschränkt. Die Software darf nur unter den in der Dokumentation angegebenen Bedingungen und durch die Anzahl der gleichzeitigen Benutzer genutzt werden, die (i) in der Lizenz vorgesehen und im Kundenkonto festgelegt sind und (ii) sich im Land des Kunden befinden, wie in der Kundenadresse auf dem entsprechenden Bestellformular angegeben. Wenn die Software gemeinsam mit Service Manager genutzt wird, sollten der Unternehmensumfang und die Standortkennzahlen mit denen übereinstimmen, die für das Client Service Manager-Abonnement vereinbart wurden.

Überwachung der ordnungsgemäßen Nutzung: Die Software verfügt über eine Funktion, die es ihr ermöglicht, hinsichtlich der Einhaltung der Lizenzbedingungen aus der Ferne mit den Servern des Lieferanten zu kommunizieren. Der Kunde stimmt dem Betrieb dieser Fernfunktion zu. Wenn die Software aus irgendeinem Grund daran gehindert wird, die Server des Lieferanten aus der Ferne anzurufen, wird die Software innerhalb von sieben (7) Tagen den Betrieb einstellen, es sei denn, die Funktion kann in Absprache zwischen dem Kunden und dem Support-Team des Lieferanten wiederhergestellt werden.

4. EV OBSERVE (IT INFRASTRUCTURE MONITORING)

4.1 DEFINITIONEN

„Box“: Gerät oder virtuelle Maschine, die zur Überwachung des Informationssystems des Kunden oder seiner Kunden verwendet wird und mit diesem Informationssystem verbunden ist, auf dem bestimmte Programme der Software und gegebenenfalls Software von Drittanbietern installiert sind.

4.2 BESCHREIBUNG DER SOFTWARE UND DER BOX

- **FUNKTIONEN DER SOFTWARE**

Die Software sammelt Echtzeitinformationen in Form von Metriken unter Verwendung von Kontrollpunkten, die im Informationssystem des Kunden implementiert sind.

Diese Informationen werden von einer Box an die Plattform gesendet, wo der Kunde eine visuelle Softwarekarte einsehen kann, die in einem vom Kunden angepassten Dashboard dargestellt wird.

Die Software ermöglicht die Verarbeitung von Kundendaten auf folgende Weise:

- Sammeln technischer Daten unter Verwendung von Kontrollpunkten, die in der Box ausgeführt werden. Die Aktionen der Box können durch virtuelle Agenten ergänzt werden, wie in der Dokumentation beschrieben. Kundendaten liefern Informationen über die Verfügbarkeit, den Zustand und die Leistung der überwachten Geräte sowie über die Hardware- und Softwarekomponenten in den überwachten Geräten.

- Bereitstellung einer Reihe von Kontrollpunktvorlagen, die der Kunde anpassen kann.

- Speicherung der Kundendaten auf der Plattform, sodass der Kunde sie einsehen kann.

- Versand von Warnmeldungen über die verschiedenen Kommunikationsmittel, die in der vom Kunden in der Box definierten Benachrichtigungsrichtlinie angegeben sind, z. B. E-Mail, SMS, Benachrichtigungen auf Mobilgeräten.

- **BOX**

4.2.1 GERÄT ODER VIRTUELLE MASCHINE

Je nach der vom Kunden gewählten Option stellt der Anbieter die Box in Form eines physischen Geräts (gilt nur für das französische Festland und Korsika) oder einer virtuellen Maschine zur Verfügung, die vom Kunden heruntergeladen werden kann.

4.2.2 INSTALLATION

Der Kunde ist dafür verantwortlich, die Grundfunktionen der Box (Kommunikation, Versand von E-Mails, sichere Verbindung zur Plattform) zu konfigurieren, bevor er die Konfigurationsdaten entsprechend seinen Zielen anpasst (die Konfigurationsdaten).

Der Lieferant kann dem Kunden Unterstützung in Form eines kostenpflichtigen Serviceangebots anbieten, das, wenn es angenommen wird, einer separaten Bestellung und Rechnung unterliegt.

4.2.3 RECHTLICHER RAHMEN

Nach Abschluss der Installation muss der Kunde die vorherige schriftliche Genehmigung des Lieferanten einholen, um die Box physisch an einem anderen Standort zu installieren oder die Box als virtuelle Maschine in einem anderen Informationssystem zu installieren.

Der Lieferant bleibt alleiniger Inhaber der geistigen Eigentumsrechte an den Werken und der Vermögensrechte an den physischen Komponenten der Box.

Der Kunde darf die Box in keiner Weise an Dritte übertragen, vermieten, zur Verfügung stellen oder verpfänden.

Der Kunde verpflichtet sich, die Box gemäß den vom Lieferanten bereitgestellten Betriebsanweisungen zu verwenden und dafür zu sorgen, dass sie in gutem Zustand und funktionsfähig bleibt..

- **BOX UND SOFTWARE VON DRITTANBIETERN**

Der Kunde ist berechtigt, eine oder mehrere Softwareprogramme von Drittanbietern auf der Box zu installieren.

Um die Interoperabilität mit der Software sicherzustellen, muss der Kunde den Lieferanten informieren, wenn er Software von Drittanbietern auf der Box installieren möchte. Falls dies für die Interoperabilität erforderlich ist, sendet der Lieferant dem Kunden ein kostenpflichtiges Serviceangebot, das, wenn es angenommen wird, einer separaten Bestellung und Rechnung unterliegt.

Der Kunde hat sicherzustellen, dass die Installation einer Software von Drittanbietern nicht zu einer Änderung, Neuprogrammierung oder Anpassung der Box, insbesondere ihres Betriebssystems, oder der Software des Lieferanten führt, die alle Eigentum des Lieferanten bleiben.

Der Kunde hat besonders darauf zu achten, dass diese Installation keinen Einfluss auf den ordnungsgemäßen Betriebszustand der Software und der Box hat und nicht zu Störungen führt. Sollte dies der Fall sein, behält sich der Lieferant nach Rücksprache mit dem Kunden das Recht vor, die Software von Drittanbietern zu deinstallieren oder deren Deinstallation zu verlangen oder die technischen Maßnahmen zu ergreifen, die zur Beseitigung von Störungen oder zumindest zur Minimierung ihrer Auswirkungen erforderlich sind. Dies ist ein kostenpflichtiger Eingriff, der nicht zum Umfang der zugehörigen Software-Dienstleistungen gehört und daher einer separaten Bestellung und Rechnung unterliegt.

4.3 LIEFERUNG

Die Box wird auf eine der folgenden Arten geliefert:

- Die Box kann physisch an die vom Kunden bei Unterzeichnung des Lieferauftrags angegebene Adresse geliefert werden, oder
- Die Box kann vom Kunden in Form einer virtuellen Maschine heruntergeladen werden.

4.4 SOFTWARENUTZUNG

- **NUTZUNGRECHTE**

Nutzung: Die Software darf nur mit der Box verwendet werden.

Wenn im Bestellformular festgelegt ist, dass die Lizenz für die Nutzung der Software im SaaS-Modus gewährt wird, darf die Software nur mit der gemäß dem Vertrag installierten Box und auf der Plattform des Lieferanten genutzt werden.

Wenn im Bestellformular festgelegt ist, dass die Lizenz für die Nutzung der Software vor Ort gewährt wird, darf die Software nur mit der gemäß der Vereinbarung installierten Box und auf der Plattform genutzt werden, die sich an dem/den im kommerziellen Angebot oder im Bestellformular angegebenen Standort(en) befindet.

Umfang: Das Nutzungsrecht ist auf die im Bestellformular genannten Module der Software beschränkt. Die Software darf nur für (i) die Anzahl der Server oder (ii) die Anzahl der Geräte oder (iii) die Anzahl der Kontrollpunkte verwendet werden, die im Bestellformular angegeben sind. Die Nutzung der Software vor Ort ist an das Abonnement für professionelle Dienstleistungen von EV Infra gebunden, wie im Bestellformular angegeben.

- **RECHTE UND PFLICHTEN**

Nur autorisierte Benutzer dürfen die Software nutzen und auf die Überwachungsplattform zugreifen.

Der Kunde weist jedem autorisierten Benutzer einen Benutzernamen und ein Passwort zu und ist für den Schutz vor Sicherheitsverletzungen verantwortlich. Die einzelnen Arbeitsplätze, die für den Zugriff auf die Software verwendet werden, müssen gegen unbefugte Nutzung gesichert werden. Der Kunde ist für die Art und Weise verantwortlich, in der die Software von allen autorisierten Benutzern, sowohl intern als auch extern, genutzt wird.

- **VERWENDUNG DER INFORMATIONEN DURCH DEN KUNDEN**

Die Verwendung der aus den Kundendaten resultierenden Informationen unterliegt der Kontrolle und alleinigen Verantwortung des Kunden. Im Einklang mit seiner allgemeinen Sorgfaltspflicht als Fachmann ist der Kunde dafür verantwortlich, die Konsistenz und Richtigkeit der Informationen vor jeder Verwendung zu überprüfen und sicherzustellen.

- **KONTROLLPUNKTVORLAGEN**

Der Kunde erkennt an, dass die vom Kunden während der Installation der Box angepassten Kontrollpunktvorlagen nicht durch geistige Eigentumsrechte geschützt sind. Daher kann der Lieferant sie als benutzerdefinierte Vorlagen in die Software aufnehmen.

4.5 VERBUNDENE SOFTWARE-DIENSTLEISTUNGEN

- **INSTALLATION UND INTERVENTIONSPROZESS**

- Wenn das Bestellformular die Nutzung der Software als SaaS vorsieht, werden Korrekturen und neue Versionen vom Lieferanten direkt auf der Plattform des Kunden installiert, ohne dass der Kunde darüber informiert werden muss, und sind für den Kunden transparent. Bei technischer Notwendigkeit wird der Kunde jedoch darüber informiert, dass die Installation eines Fixes oder die Bereitstellung einer neuen Version erforderlich ist, um seine angepasste Konfiguration der Box zu ändern.

- Wenn das Bestellformular die Nutzung der Software vor Ort vorsieht, installiert der Lieferant Fixes und neue Versionen direkt auf der Plattform des Kunden, wie mit dem Kunden vereinbart.

- **KUNDENDATEN**

Während des Betriebs der zugehörigen Softwaredienste muss der Lieferant möglicherweise auf die von der Box gesammelten Kundendaten zugreifen, diese aus der Box extrahieren und in einer Nicht-Kunden-IT-Umgebung reproduzieren.

Der Lieferant holt vor der Extraktion und Verarbeitung dieser Daten die Zustimmung des Kunden ein. Diese Zustimmung unterliegt gegebenenfalls den in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen festgelegten gesetzlichen Bestimmungen zum Schutz personenbezogener Daten.

In jedem Fall gilt die Geheimhaltungsklausel in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Nur vom Lieferanten autorisiertes Personal, einschließlich Support- oder F&E-Mitarbeiter und die in der Vereinbarung des Kunden angegebenen Personen, dürfen diese Verarbeitung durchführen.

Nach Benachrichtigung über den Eingriff muss der Kunde eine Sicherungskopie seiner Kundendaten erstellen und sicherstellen, dass die Sicherung erfolgreich durchgeführt wurde.

4.6 RÜCKGABE UND RÜCKVERWANDELBARKEIT

Bei Beendigung des Vertrages kann der Kunde und/oder der vom Kunden benannte Dritte (im Folgenden als „Nachfolger" bezeichnet) die Kundendaten über die Software-API abrufen.

Der Kunde hat die Box in Form von Hardware an den Lieferanten zurückzugeben oder die Box als virtuelle Maschine zu löschen.

5. EV DEM (DIGITAL EXPERIENCE MONITORING)

Software bezeichnet EV DEM und/oder dessen Submodule, EV Real User Monitoring (RUM) oder EV Synthetic Transaction Monitoring (STM). EV RUM wird über eine Webkonsole angeboten, und EV STM wird über die lokale Konsole des Kunden verbunden. Ein abonnierter Token berechtigt zur Bereitstellung des STM- oder RUM-Agenten auf einem Rechner.

Die Software Digital Experience Monitoring (DEM) konzentriert sich auf die Optimierung der Endbenutzererfahrung über digitale Kanäle hinweg, indem sie die Interaktionen der Benutzer mit Anwendungen, Websites und digitalen Diensten analysiert.

STM: Bei dieser Methode werden die Interaktionen der Benutzer mit digitalen Assets wie Websites oder Anwendungen mithilfe vordefinierter Skripte oder Szenarien simuliert. Synthetische Überwachungstools replizieren in regelmäßigen Abständen Benutzererfahrungen und Transaktionen von verschiedenen Standorten aus und liefern Einblicke in Leistung, Verfügbarkeit und Funktionalität.

RUM: Erfasst Daten aus tatsächlichen Benutzerinteraktionen mit digitalen Assets in Echtzeit. Dabei wird das Benutzerverhalten, wie Seitenaufrufe, Klicks und Transaktionspfade, durch in den Anwendungscode eingebettete Instrumente oder über clientseitige Skripte überwacht. RUM bietet detaillierte Einblicke in die Endbenutzererfahrung.

6. EV DISCOVERY (DISCOVERY AND INVENTORY)

„**Entdecktes Element**" oder „**DI**" bezieht sich auf jedes einzelne entdeckte Element, das im Archiv des EV Discovery-Moduls in der Produktionsumgebung dargestellt wird.

Das EV Discovery-Modul wird pauschal pro Konto berechnet. Für Managed Services kann ein zusätzliches Abrechnungsmodell pro Konto gelten.

7. EV ORCHESTRATE (ORCHESTRATION AND AUTOMATION)

„**Workflow**" bezieht sich auf jede Sammlung von Aktionen und Integrationen, die durch einen veröffentlichten Workflow-Datensatz von Anfang bis Ende miteinander verbunden sind.

Das EV Orchestrate-Modul wird pro Workflow berechnet.

8. EV ACCELERATE

Das Abonnement für professionelle Dienstleistungen von EV Accelerate wird in drei Modulen angeboten: „Launch", „Use" und „Expand", um Kunden mit Beratungs-, Design-, Schulungs- oder Implementierungsdienstleistungen beim Erreichen ihrer strategischen Ziele zu unterstützen.

Der Lieferant wird Ressourcen mit umfassender Erfahrung für die Erbringung dieser professionellen Dienstleistungen bereitstellen. Die zugewiesenen Ressourcen können sich je nach den erforderlichen Fähigkeiten, dem geografischen Standort und der Verfügbarkeit von Ressourcen auf der Grundlage einer vorherigen Bewertung durch den Lieferanten ändern.

Der Kunde benennt einen einzigen Ansprechpartner für die Erbringung der Dienstleistungen. Der technische Ansprechpartner des Kunden muss technische Anfragen des Lieferanten innerhalb eines (1) Werktags beantworten. Der Lieferant wird EV Accelerate-Anfragen des Kunden spätestens am nächsten Werktag beantworten.

Der Lieferant überwacht das Volumen der Anfragen des Kunden und kann den Zugang auf der Grundlage der Anzahl der Anfragen in einem Monat beschränken, wenn die Nutzung im Verhältnis zum abonnierten Paket als erheblich über das angemessene Volumen hinausgehend angesehen wird.

Professionelle Dienstleistungen werden auf professionelle und fachmännische Weise erbracht. Jeder Verstoß gegen diese Garantie muss vom Kunden innerhalb von 30 Tagen nach Erbringung dieser professionellen Dienstleistungen gemeldet werden. Die einzige Haftung des Lieferanten im Rahmen oder im Zusammenhang mit dieser Garantie besteht in der erneuten Erbringung der entsprechenden professionellen Dienstleistungen, soweit dies nach geltendem Recht zulässig ist.

9. OTRS

9.1 DEFINITIONEN

„OTRS-Lösung" bezeichnet die lizenzierte OTRS-Softwarelösung, die in verschiedenen Konfigurationen (Solutions und Feature Levels) gemäß dem jeweils geltenden Bestellformular verfügbar ist.

„Solution“ bezeichnet den vom Kunden gewählten geschäftlichen Anwendungsbereich (z. B. IT-Service-Management, Customer Service, HR, Office Management oder Security/STORM).
„Feature Level“ bezeichnet den im Bestellformular definierten Funktionsumfang der OTRS-Lösung (Starter, Advanced, Pro).
„Concurrent Agent (CA)“ bezeichnet einen vom Kunden autorisierten Benutzer, der berechtigt ist, die Software gleichzeitig zu nutzen.
“**Eligible Users**“ bezeichnet vom Kunden benannte Benutzer, die berechtigt sind, den OTRS Service Desk zu kontaktieren. Der Kunde ist für die Pflege dieser Benutzerliste verantwortlich. Endanwender oder ungeschulte Mitarbeiter sind nicht berechtigt, Tickets direkt einzureichen.**„Incident**“ bezeichnet ein Problem beim Betrieb der Software, infolge dessen die Software nicht ordnungsgemäß funktioniert, das vom Kunden reproduziert und dokumentiert wurde und von den Parteien anerkannt ist. Ein Incident kann eine geringe, mittlere oder kritische Schwere haben.
„Information Request“ bezeichnet eine Anfrage nach Informationen und/oder Wissen.
„Service Request“ bezeichnet eine formale Anfrage des Kunden nach der Bereitstellung neuer Leistungen innerhalb der Standardkonfiguration und des unterstützten Funktionsumfangs der Software.
„Consulting Request“ bezeichnet eine Anfrage nach Beratungsleistungen zur Optimierung von Prozessen, Setups oder der Nutzung von OTRS zur Erreichung bestimmter Geschäftsziele.
„Training Request“ bezeichnet eine Anfrage nach Schulungen oder Workshops, um Kundenteams die effektive Nutzung, Administration oder Konfiguration von OTRS zu ermöglichen.
„Low Severity“ bezeichnet ein Incident mit geringer Auswirkung, der zu einem teilweisen oder eingeschränkten Verlust nicht-kritischer Funktionen führt.
„Medium Severity“ bezeichnet ein Incident mit mittlerer Auswirkung, bei dem Prozesse ernsthaft beeinträchtigt sind, der Betrieb jedoch fortgesetzt werden kann.
„Critical Severity“ bezeichnet einen kritischen Incident, der zu einem vollständigen Verlust der Kernfunktionen der Software führt, selbst nach einem Neustart oder bei abgestürzten Produktionssystemen. Kein praktikabler Workaround ist verfügbar, und/oder autorisierte Benutzer können wesentliche Arbeitsprozesse nicht fortsetzen.

9.2 Beschreibung Der Software

OTRS ist eine modulare Plattform für Service Management und Workflow-Automatisierung, die ITSM- und ESM-Anwendungsfälle unterstützt. Abhängig von der abonnierten Solution und dem Feature Level kann die Software Ticket-Management, Prozessautomatisierung, Wissensmanagement, Kollaborationsfunktionen, Reporting und Analysen, Integrationen sowie KI-gestützte Funktionen enthalten.

Die Software kann Komponenten enthalten, die als Open-Source-Software (OSS) unter separaten Open-Source-Lizenzbedingungen lizenziert sind. Diese Lizenzen gewähren Rechte direkt vom Lizenzgeber an den Kunden. Der Lieferant stellt sicher, dass die Einbindung solcher Komponenten die vertraglichen Nutzungsrechte des Kunden nicht einschränkt. Die Nutzungsrechte des Kunden in Bezug auf diese OSS-Komponenten richten sich ausschließlich nach den jeweiligen OSS-Lizenzbedingungen.

Soweit die Bestimmungen dieses Vertrags Beschränkungen enthalten, die mit den anwendbaren OSS-Lizenzen in Widerspruch stehen (z. B. in Bezug auf Vervielfältigung, Dekompilierung oder Modifikation), gehen die OSS-Lizenzbedingungen für diese Komponenten vor. Die Standardlizenzbedingungen dieses Vertrags gelten nur für proprietäre, nicht-OSS-Komponenten der Software.

Der Funktionsumfang jedes Feature Levels ist in der Dokumentation des Lieferanten beschrieben und im Bestellformular wiedergegeben.

9.3 Softwarenutzung

Umfang**:** Das Nutzungsrecht ist auf die im Bestellformular genannten Solutions und Feature Levels sowie auf die dort angegebene Anzahl gleichzeitiger Benutzer (Concurrent Agents) beschränkt.
Nutzung:

- Die SaaS-Nutzung erfolgt über die vom Lieferanten verwaltete Hosting-Umgebung. Eine On-Premise-Nutzung ist nur zulässig, wenn dies im Bestellformular ausdrücklich angegeben ist, und erfordert zusätzliche Dienstleistungen für Einrichtung und Wartung.
- Fair Use: Bestimmte Funktionen (z. B. Anzahl der Lizenzen, KI-Credits, Asset-Bundles) unterliegen quantitativen Grenzen, die im Bestellformular definiert sind. Eine Nutzung darüber hinaus erfordert den Erwerb zusätzlicher Add-ons.

Softwarepflege: Der Lieferant behebt Softwarefehler mit der gebotenen Sorgfalt und entsprechend deren Schweregrad und geschäftlicher Auswirkung. Kritische Fehler, die die Systemstabilität oder Datenintegrität betreffen, werden mit höchster Priorität gemäß dem jeweils geltenden OTRS-Paket behoben.

9.4 OTRS-Pakete

Jedes OTRS-Paket umfasst Supportleistungen für Incidents und Information Requests im Rahmen der SLA. Der Umfang unterscheidet sich je nach Paket wie folgt:

Starter

- Unbegrenzte Incidents und Information Requests
- Servicezeiten: Montag–Freitag, 9:00–17:00 Uhr
- Erstreaktionszeiten:
    - Low Severity: 1 Arbeitstag
    - Medium Severity: 4 Stunden
    - Critical Severity: 2 Stunden

- Basis-Monitoring, Patch-Management, wöchentliche Backups

Advanced

- Unbegrenzte Incidents und Information Requests
- Servicezeiten: Montag–Freitag, 8:00–20:00 Uhr
- Erstreaktionszeiten:
  - Low Severity: 1 Arbeitstag
  - Medium Severity: 4 Stunden
  - Critical Severity: 2 Stunden
- Tägliche Backups, schnellere Fehlerbehebung (8 Stunden bei Infrastrukturproblemen)

Pro

- Unbegrenzte Incidents und Information Requests Servicezeiten: 24/7
- Erstreaktionszeiten:
  - Low Severity: 1 Arbeitstag
  - Medium Severity: 4 Stunden
  - Critical Severity: 2 Stunden
- Erweiterte Infrastrukturabdeckung (Fehlerbehebung bei kritischen Infrastrukturproblemen innerhalb von 4 Stunden), erweiterter Speicher, Hochverfügbarkeit

Das OTRS-Paket umfasst ausschließlich Incidents und Information Requests. Andere Anfragen (Service-, Consulting- und Training Requests) werden nur im Rahmen eines aktiven OTRS Premium-Abonnements bearbeitet. Der Lieferant kann Wartung oder Fehlerbehebung für veraltete On-Premise-Versionen ablehnen.

9.5 OTRS PREMIUM

OTRS Premium ist ein professionelles Service-Abonnement, das in drei Modulen (“Launch“, “Use“ und “Expand“) angeboten wird und Beratungs-, Design-, Schulungs- und Implementierungsleistungen umfasst.

Der Kunde benennt einen zentralen Ansprechpartner. Der technische Ansprechpartner antwortet auf Rückfragen des Lieferanten innerhalb von zwei (2) Arbeitstagen. Der Lieferant bestätigt den Eingang von OTRS-Premium-Anfragen spätestens am folgenden Arbeitstag und plant die Leistungserbringung in Abstimmung mit dem Kunden. Überschreitet das Anfragevolumen das im Bestellformular vereinbarte Kontingent, kann der Lieferant den Zugriff einschränken oder zusätzliche Leistungen berechnen.

Alle Leistungen werden fachgerecht erbracht. Etwaige Mängel sind innerhalb von 30 Tagen nach Erbringung schriftlich zu rügen. Die SLA-Reaktionszeiten für Incidents oder Information Requests gelten nicht für diese Leistungen.

Vor-Ort-Leistungen (z. B. Consulting oder Training) werden gesondert nach den veröffentlichten Reisekostensätzen abgerechnet: https://portal.otrs.com/external/c/travel-expenses-and-allowances

9.6 OTRS KI-CREDITS

KI-Credits sind eine flexible Nutzungseinheit für OTRS-KI-Dienste (z. B. Ticketklassifizierung, Beschreibungserstellung oder Ticketzusammenfassung) Credits werden jährlich zugeteilt und sind für die Dauer des Vertragsjahres gültig. Nicht genutzte Credits verfallen automatisch am Ende des Vertragsjahres. Zusätzliche Credit-Pakete können jederzeit erworben werden.