

## INHALT

1. **BEGRIFFSBESTIMMUNGEN**
2. **BESCHREIBUNG DER SOFTWARE**
  - 2.1 Funktionalitäten der Software
  - 2.2 Technische Mindestanforderungen
- 2.3. Lieferung
3. **LAUFZEIT DER LIZENZ**
4. **NUTZUNG DER SOFTWARE**
  - 4.1 Nutzungsrecht
  - 4.2 Rechte und Pflichten
  - 4.3 Verwendung der Informationen durch den Kunden
5. **ZUGEHÖRIGE SOFTWARE-DIENSTLEISTUNGEN**
  - 5.1 Technisch-funktionelle Unterstützung
  - 5.2 Geplante Wartungsarbeiten
  - 5.3 Software-Hosting
  - 5.4 Zusätzliche Dienstleistungen
  - 5.5 Verfügbarkeit
  - 5.6 Rückgabe - Umkehrbarkeit

\*\*\*

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

### 1. BEGRIFFSBESTIMMUNGEN

Die in diesen Besonderen Geschäftsbedingungen verwendeten Begriffe haben die nachstehend aufgeführten Bedeutungen. Alle in diesen Besonderen Geschäftsbedingungen verwendeten Begriffe, die hier nicht definiert sind, werden in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen definiert.

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

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

„**Domain**“: bezeichnet die Softwarenutzung / kundenspezifische unabhängige Umgebung. Das Standardangebot des Lieferanten umfasst zwei Domains: Sandbox und Produktion. Der Kunde kann im Auftragsformular oder in einem Nachtrag zum Vertrag zusätzliche Domains abonnieren.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

„**Plattform**“:

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

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

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

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

„**Frage**“: bezeichnet den von einem Autorisierten Benutzer auf der Self-Help-Software eingeleiteten oder nach einer Unterbrechung der Aktivität des Autorisierten Benutzer eingeleiteten Prozess bis zu dessen Schließung. Der Self-Help-Prozess wird in der Dokumentation beschrieben.

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

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

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

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

„**Software**“: Self Help.

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

„**Endbenutzer**“: bezeichnet einen Autorisierten Benutzer mit unbegrenztem Zugang zu einem der beiden Bereiche:

- das Self Help-Portal: Zugang zur Wissensdatenbank und zum Self Help Prozess, der vom Kunden geschrieben wurde, im Rahmen der Anzahl der abonnierten Fragen (selbstständige Nutzung), wie im Auftragsformular angegeben,
- die Virtuellen Service Bots: für die konversationelle Wissensvermittlung mit unserer eingebauten Natural Language Processing (NLP)-Engine und die Ausführung von Self Help-Prozessen, im Rahmen der Anzahl der abonnierten Fragen.

„**Verwaltende Benutzer**“: Autorisierte Benutzer, die Zugriff auf die folgenden Tools haben:

- das Self Help-Wissensportal: Zugang zur Wissensdatenbank und zum Self Help-Prozess, der vom Kunden geschrieben wurde, im Rahmen der Anzahl der abonnierten Fragen, wie im Auftragsformular angegeben,
- Das Self Help-Studio: um Self Help-Prozess zu schreiben und zu validieren und um die Software, unter Beachtung der im Auftragsformular festgelegten Anzahl von Verwaltenden Benutzern, die sich anmelden können, zu betreiben.

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

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

## 2. BESCHREIBUNG DER SOFTWARE

### 2.1 FUNKTIONALITÄTEN DER SOFTWARE

**SELF HELP-STUDIO**: bezeichnet einen reichhaltiger Content-Editor mit vordefinierten, webfähigen Vorlagen, die die Gestaltung und Veröffentlichung intelligenter Wissensprozesse und Arbeitsabläufe ermöglichen. Das Studio wird von Administratoren, Redakteuren und den für die Validierung zuständigen Personen genutzt.

**SELF HELP-PORTAL**: bezeichnet die Webschnittstelle, über die Endbenutzer Self Help-Verfahren suchen und bedienen können. Diese Komponente kann als Portal oder integriert in eine Website oder eine geschäftliche Anwendung verwendet werden.

**SERVICE BOTS**: bezeichnet einen Editor für Virtuelle Service Bots, der automatische Antworten und Lösungen liefert. Die Self Help-Verfahren werden durch den virtuellen Agenten bedient. Es ist in das Self Help-Portal, das Service App-Portal integriert und kann in die Websites und in MS Teams (Microsoft) integriert werden.

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

[EasyVista Wiki](#)

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

## 2.2 TECHNISCHE MINDESTANFORDERUNGEN

In Übereinstimmung mit der Dokumentation funktioniert die Software unter den technischen Mindestbedingungen, die auf der Wiki-Website des Lieferanten beschrieben sind und die sich gemäß dem Abschnitt „ZUGEHÖRIGE SOFTWARE-DIENSTLEISTUNGEN“ durch Major-Updates weiterentwickeln.

## 2.3 LIEFERUNG

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

## 3. LAUFZEIT DER LIZENZ

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

## 4. NUTZUNG DER SOFTWARE

### 4.1 NUTZUNGSRECHT

**Ziel:** Der Kunde wird die Software für seinen internen Bedarf oder für den seiner Kunden, d. h. zur Verwaltung einer Wissensdatenbank nutzen.

**Nutzung:**

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

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

**Umfang:** das Nutzungsrecht ist auf die im Auftragsformular genannten Module der Software beschränkt. Die Software darf nur von den im Auftragsformular angegebenen Endbenutzern und nur von der im Auftragsformular angegebenen Anzahl von Verwaltenden Benutzern verwendet werden. Die Nutzung der Software vor Ort ist mit einem Abonnement für EV Infra bereitgestellt, wie auf dem Auftragsformular angegeben.

### 4.2 RECHTE UND PFLICHTEN

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

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

### 4.3 VERWENDUNG DER INFORMATIONEN DURCH DEN KUNDEN

Die Nutzung der aus den Kundendaten resultierenden Informationen steht unter der Kontrolle und in der alleinigen Verantwortung des Kunden. Im Rahmen der allgemeinen Sorgfaltspflicht als Gewerbetreibender ist der Kunde dafür verantwortlich, die Konsistenz und Richtigkeit der Informationen vor jeder Nutzung zu überprüfen.

## 5. ZUGEHÖRIGE SOFTWARE-DIENSTLEISTUNGEN

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

### 5.1 TECHNISCH-FUNKTIONELLE UNTERSTÜTZUNG

• **Kontaktkanäle des Service Desk:**

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

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

**BESONDERE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR SOFTWARELIZENZEN UND DIE ZUGEHÖRIGEN SOFTWARE-DIENSTLEISTUNGEN**

**SOFTWARE: Self Help**

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

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

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

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

**5.2 GEPLANTE WARTUNGSARBEITEN**

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

**5.3 SOFTWARE-HOSTING**

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

- Fernzugriff auf die Software durch Verbindung mit der vom Lieferanten zur Verfügung gestellten Internetadresse mit einer Mindestverfügbarkeit von 99,9%,
- 1 Produktionskonto in einer virtualisierten Umgebung, 1 Vorproduktionskonto und 1 Test- und Schulungskonto (Speicherung von Dokumenten bis zu 10 GB).
- Bereitstellung und Implementierung von Patches und Updates.
- Kontinuität des Dienstes im Falle eines Kritischen Vorfalles:
  - o RTO: 4 Stunden 24/7/365
  - o RPO (Zielpunkt für die Wiederherstellung): 2 Stunden 24/7/365
- Datenstandort: sofern nicht anders vereinbart, wird die Software vom Lieferanten vollständig in Datenzentren in E.U. gehostet; dies gilt auch für das Hosting des Backup-Zentrums im Rahmen eines Notfallwiederherstellungsplans, des Disaster Recovery Plans (DRP).
- Sicherung der Daten im Land des Hostings für 7 Kalendertage.

**5.4 ZUSÄTZLICHE DIENSTLEISTUNGEN**

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

ZUSÄTZLICHE DIENSTLEISTUNGEN	ANZAHL DER EINHEITEN	JÄHRLICHER PREIS
<b>Zusätzliche Standardplattform (nicht für die Produktion bestimmt):</b> Single Line, Backup-Management identisch mit der Produktionsplattform, keine Verfügbarkeitszusage.	Eine Plattform	12.500 EUR exkl. Steuern
<b>Zusätzliche Erweiterte Plattform (nicht für die Produktion bestimmt):</b> Multi-Line identisch mit der Produktionsplattform, Backup-Management identisch mit der Produktionsplattform, keine Verfügbarkeitszusage.	Eine Plattform	25.000 EUR exkl. Steuern
<b>Erweiterte Konnektivität</b> - Permanente VPN-Konfiguration (mit Nur-Lese-Zugang auf Produktionsdaten), SSO, LDAP/AD-Integration usw., verfügbar für die Domains in einer dafür vorgesehenen Umgebung.	Feste Jahresgebühr	2.000 EUR exkl. Steuern

## 5.5 VERFÜGBARKEIT

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

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

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

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

wobei:

A = die Gesamtzahl der Stunden im Quartal - Anzahl der Wartungsstunden bezeichnet

(Die Berechnung der Verfügbarkeitsrate des Dienstes beginnt mit dem im Antragsformular angegebenen Anfangsdatum und endet mit dem Enddatum des laufenden Kalenderquartals und wird dann für jedes darauffolgende Kalenderquartal berechnet);

U = die Anzahl der nicht verfügbaren Stunden im Quartal bezeichnet

(Die Berechnung beginnt mit dem im Antragsformular angegebenen Anfangsdatum und endet mit dem Enddatum des laufenden Kalenderquartals und wird dann für jedes darauffolgende Kalenderquartal berechnet);

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

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

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

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

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

## 5.6 RÜCKGABE - UMKEHRBARKEIT

Bei Ablauf oder Kündigung des Vertrages, gleich aus welchem Grund, wird der Lieferant dem Kunden und/oder einem vom Kunden benannten Dienstleister (im Folgenden „Nachfolger“) -ohne dass dadurch zusätzliche Kosten entstehen- einen vollständigen Export der Kundendaten in einem zwischen den Parteien zu vereinbarenden Format zur Verfügung stellen.

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

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

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

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

\*\*\*