

## INHALT

1. **BEGRIFFSBESTIMMUNGEN**
2. **BESCHREIBUNG DER SOFTWARE UND DER BOX**
  - 2.1 Funktionalitäten der Software
  - 2.2 Box
    - 2.2.1 Gerät oder virtuelle Maschine
    - 2.2.2 Installation
    - 2.2.3 Rechtliche Rahmenbedingungen
  - 2.3 Box und Software von Drittanbietern
  - 2.4 Technische Mindestanforderungen
3. **LAUFZEIT DER LIZENZ**
4. **LIEFERUNG**
5. **NUTZUNG DER SOFTWARE**
  - 5.1 Nutzungsrecht
  - 5.2 Rechte und Pflichten
  - 5.3 Verwendung der Informationen durch den Kunden
  - 5.4 Kontrollpunktvorlagen
6. **ZUGEHÖRIGE SOFTWARE-DIENSTLEISTUNGEN**
  - 6.1 Technisch-funktionelle Unterstützung
  - 6.2 Wartung
  - 6.3 Zugang zu Plattform und Software
  - 6.4 Verfügbarkeit
  - 6.5 Kundendaten
7. **RÜCKGABE UND UMKEHRBARKEIT**

\*\*\*

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

### 1. BEGRIFFSBESTIMMUNGEN

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

„**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.

„**Autorisierte Benutzer**“: bezieht sich auf die natürlichen Personen, die dem Kunden oder seiner eigenen Kunden unterstehen, wie z. B. Angestellte, die berechtigt sind, die Software zu benutzen.

„**Box**“: bezeichnet das Gerät oder die virtuelle Maschine zur Überwachung des Informationssystems des Kunden oder seiner Kunden, das mit diesem Informationssystem verbunden ist und in dem bestimmte Programme installiert sind, die einen Teil der Software und gegebenenfalls der Software Dritter darstellen.

„**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. Korrekturen werden in nachfolgende Version(en) integriert.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

„**Plattform**“:

- Wenn das Auftragsformular vorsieht, dass die Lizenz für eine SaaS-Nutzung der Software erteilt wird, bezieht sich dieser Begriff auf die informationstechnische Online-Umgebung, in der der Kunde die von der Box gesammelten und von der Software verarbeiteten Informationen in Dashboards einsehen kann.

- Wenn das Auftragsformular vorsieht, dass die Lizenz für eine Vor-Ort-Nutzung der Software erteilt wird, bezieht sich dieser Begriff auf die IT-Umgebung im Informationssystem des Kunden, in der der Kunde die von der Box erfassten und von der Software verarbeiteten Informationen in Dashboards einsehen kann.

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

„**Behebung**“: bezeichnet eine Lösung für einen Vorfall, 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.

„**Software**“: EV Observe.

„**Update**“: bezeichnet jede geänderte oder neue Funktionalität oder Verbesserung der Leistung 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. Wesentliche Versionen sind durch eine spezielle Bezeichnung gekennzeichnet.

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

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

## 2. BESCHREIBUNG DER SOFTWARE UND DER BOX

### 2.1 FUNKTIONALITÄTEN DER SOFTWARE

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

Diese Informationen werden über eine Box an die Plattform gesendet, auf der 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:

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

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

- Speicherung der Kundendaten auf der Plattform, damit der Kunde diese einsehen kann,

- Versenden von Warnmeldungen über die verschiedenen Kommunikationsmittel, die in den vom Kunden in der Box definierten Benachrichtigungsgrundsätzen angegeben sind, wie z. B. E-Mail, SMS, Benachrichtigungen auf mobilen Geräten.

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 Box

### 2.2.1 Gerät oder virtuelle Maschine

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

### 2.2.2 Installation

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

Der Lieferant kann den Kunden durch ein kostenpflichtiges Dienstleistungsangebot unterstützen, das, wenn es angenommen wird, eine separate Bestellung darstellt und separat abgerechnet wird.

### 2.2.3 Rechtliche Rahmenbedingungen

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 um die Box als virtuelle Maschine in einem anderen Informationssystem zu installieren.

Der Lieferant bleibt alleiniger Inhaber der Rechte des geistigen Eigentums an den Werken und der Schutzrechte an den physischen Bestandteilen der Box.

Der Kunde darf die Box in keiner Weise an Dritte abtreten, sie vermieten, sie diesen zur Verfügung stellen oder an diese verpfänden.

Der Kunde verpflichtet sich, die Box gemäß der vom Lieferanten zur Verfügung gestellten Betriebsanleitung zu benutzen und diese in gutem Zustand und funktionsfähig zu halten.

Der Kunde hat alle erforderlichen Maßnahmen zu ergreifen, um den Schutz und die Sicherheit der physischen Box sicherzustellen. Der Kunde trägt sämtliche Risiken des Verlusts oder der Beschädigung der Box und ist für alle Schäden an der Box verantwortlich, die durch einen Unfall oder durch eine unsachgemäße Verwendung der Box im Hinblick auf die Betriebsanleitung entstehen.

Ausschließlich der Lieferant hat die Wartung der Box gemäß den Bestimmungen der ZUGEHÖRIGEN SOFTWARE-DIENSTLEISTUNGEN sicherstellen.

## 2.3 BOX UND SOFTWARE VON DRITTANBIETERN

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

Um die Interoperabilität mit der Software zu gewährleisten, muss der Kunde den Lieferanten darüber informieren, wenn er eine Software eines Drittanbieters auf der Box installieren möchte. Wenn dies für die Interoperabilität erforderlich ist, muss der Lieferant dem Kunden einen Vorschlag für eine kostenpflichtige Dienstleistung unterbreiten, die im Falle der Annahme eine separate Bestellung darstellt, die separat in Rechnung gestellt wird.

Der Kunde muss sicherstellen, dass die Installation einer Software eines Drittanbieters nicht zu einer Änderung, Neuprogrammierung oder Anpassung der Box, insbesondere ihres Betriebssystems, oder der Software des Lieferanten führt, die allesamt Eigentum des Lieferanten bleiben.

Der Kunde muss besonders darauf achten, dass diese Installation keine Auswirkungen auf die ordnungsgemäße Funktionsweise der Software und der Box hat und nicht die Ursache für Vorfälle darstellt. In diesem Fall behält sich der Lieferant das Recht vor, die Software von Drittanbietern nach Rücksprache mit dem Kunden zu deinstallieren oder diesem die Deinstallation aufzuerlegen oder die notwendigen technischen Maßnahmen zur Beseitigung von Vorfällen oder zumindest der Minimierung von deren Auswirkungen zu ergreifen. Hierbei handelt es sich um eine kostenpflichtige Maßnahme, die nicht im Umfang der Zugehörigen Software-Dienstleistungen enthalten ist und daher eine separate Bestellung darstellt und separat in Rechnung gestellt wird.

## 2.4 TECHNISCHE MINDESTANFORDERUNGEN

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

## 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. LIEFERUNG

Der Lieferant liefert die Box und die Software nach der Softwarepräsentation, bei der sich der Kunde davon überzeugen konnte, dass die Lösung des Lieferanten seinen Anforderungen entspricht

Die Software wird in Form eines Links geliefert, der dem Kunden den Zugang zur Plattform ermöglicht.

Die Laufzeit der Lizenz beginnt mit dem Datum der Auslieferung der Software.

Die Box wird auf eine der folgenden Arten geliefert:

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

#### 5. NUTZUNG DER SOFTWARE

##### 5.1 NUTZUNGSRECHT

**Zweck:** Der Kunde muss die Software für seine internen Bedürfnisse oder für die seiner Kunden nutzen, d. h. um den Betrieb seines Informationssystems oder das seiner Kunden sicherzustellen.

**Nutzung:** Die Software darf nur zusammen mit der Box genutzt werden.

Wenn das Auftragsformular vorsieht, dass die Lizenz für die Nutzung der Software im SaaS-Modus erteilt wird, kann die Software nur mit der vertragsgemäß installierten Box und auf der Plattform des Anbieters genutzt werden.

Wenn das Auftragsformular vorsieht, dass die Lizenz zur Vor-Ort-Nutzung der Software erteilt wird, kann die Software nur zusammen mit der vertragsgemäß installierten Box und auf der Plattform an dem/den im Kommerziellen Angebot oder im Bestellformular angegebenen Standort(en) genutzt werden.

**Umfang:** Das Nutzungsrecht ist auf die im Auftragsformular genannten Module der Software beschränkt. Die Software darf nur für die im Auftragsformular angegebene Anzahl von (i) Servern, (ii) Geräten und (iii) Kontrollpunkten verwendet werden. Die Nutzung der Software vor Ort ist mit einem Abonnement für EV Infra bereitgestellt, wie auf dem Auftragsformular angegeben.

##### 5.2 RECHTE UND PFLICHTEN

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

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

##### 5.3 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 seiner allgemeinen Sorgfaltspflicht als Gewerbetreibender ist der Kunde dafür verantwortlich, die Konsistenz und Richtigkeit der Informationen vor jeder Nutzung zu überprüfen und sicherzustellen.

##### 5.4 KONTROLLPUNKTVORLAGEN

Der Kunde erkennt an, dass die vom Kunden während der Installation der Box angepassten Kontrollpunktvorlagen nicht durch Rechte des geistigen Eigentums geschützt sind. So kann der Lieferant sie als benutzerdefinierte Vorlagen in die Software aufnehmen.

#### 6. ZUGEHÖRIGE SOFTWARE-DIENSTLEISTUNGEN

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

##### 6.1 TECHNISCH-FUNKTIONELLE UNTERSTÜTZUNG

###### • Kontaktkanäle des Service Desk:

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

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

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

Die Effektivität der Zugehörigen Software-Dienstleistungen setzt voraus, dass der Kunde die Software-Updates befolgt. Wenn ein Update einen Workaround oder eine Korrektur enthält, kann der Lieferant vom Kunden 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.

## **6.2 WARTUNG**

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

### **• Installation und Verfahren bei Maßnahmen**

- Wenn das Auftragsformular eine SaaS-Nutzung der Software vorsieht, werden Korrekturen und neue Versionen vom Lieferanten direkt auf der Plattform des Kunden installiert, ohne dass der Kunde darüber informiert werden muss. Diese sind für den Kunden transparent. Sollte es jedoch aus technischen Gründen notwendig sein, wird der Kunde darüber informiert, dass die Installation einer Korrektur oder die Bereitstellung einer neuen Version eine Änderung seiner individuellen Konfiguration der Box erfordert.

- Wenn das Auftragsformular eine vor Ort-(On Premise) Nutzung der Software vorsieht, installiert der Lieferant Korrekturen und neue Versionen zum mit dem Kunden vereinbarten Zeitpunkt direkt auf der Plattform des Kunden.

## **6.3 ZUGANG ZU PLATTFORM UND SOFTWARE**

Wenn die Lizenz zur SaaS-Nutzung der Software erteilt wird, kann der Kunde per Fernzugriff auf die Software zugreifen, indem er sich bei der Web-URL anmeldet, die der Lieferant dem zum Zeitpunkt des Lizenzbeginns bekannten technischen Ansprechpartner des Kunden per E-Mail mitgeteilt hat.

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

- Bereitstellung und Implementierung von Patches und Updates.

- Kontinuität des Dienstes im Falle eines Kritischen Vorfalles:

o RTO (Wiederherstellungsfrist): 4 Stunden 24/7/365

o RPO (Zielpunkt für die Wiederherstellung): 2 Stunden 24/7/365

- Datenstandort: sofern nicht anders vereinbart, wird die Software vom Lieferanten vollständig in Datenzentren in Europäische Union gehostet; dies gilt auch für das Hosting des Backup-Zentrums im Rahmen eines Notfallwiederherstellungsplans, des Disaster Recovery Plans (DRP).

- Sicherung der Daten im Land des Hostings für 7 Kalendertage.

## **6.4 VERFÜGBARKEIT**

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

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

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

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

wobei:

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

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

U = die Anzahl der nicht verfügbaren Stunden im Quartal bezeichnet

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

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

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

Die Nichtverfügbarkeit eines Dienstes entspricht einem Kritischen Vorfall. Geplante Wartungsarbeiten werden nicht als Ausfallzeit berechnet, sondern haben die Priorität P1. Siehe Tabelle 1: Priorität des Vorfalls wie in der Klausel TECHNISCHE FUNKTIONELLE UNTERSTÜTZUNG angegeben.

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

## 6.5. Kundendaten

Während des Betriebs der Zugehörigen Software-Dienstleistungen muss der Anbieter möglicherweise auf die von der Box erhobenen Kundendaten zugreifen, diese aus der Box extrahieren und sie in einer IT-Umgebung reproduzieren, die nicht dem Kunden gehört.

Der Lieferant wird vor der Entnahme und Verarbeitung dieser Daten die Zustimmung des Kunden einholen. Diese Vereinbarung unterliegt gegebenenfalls den in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen festgelegten gesetzlichen Bestimmungen zum Schutz personenbezogener Daten.

Jedenfalls gilt die in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen enthaltene VERTRAULICHKEITSKLAUSEL.

Diese Verarbeitung darf ausschließlich durch vom Lieferanten autorisiertes Personal, einschließlich Support- oder F&E-Personal, und die in der Kundenvereinbarung angegebenen Personen erfolgen.

Nach der Benachrichtigung über die Maßnahme hat der Kunde eine Sicherung seiner Kundendaten durchzuführen und sicherzustellen, dass der Sicherungsvorgang erfolgreich abgeschlossen wird.

## 7. RÜCKGABE UND UMKEHRBARKEIT

Bei Beendigung des Vertrags kann der Kunde und/oder der vom Kunden benannte Dritte (im Folgenden „Nachfolger“ genannt) die Kundendaten über die Software-API abrufen.

Der Kunde muss die Box in Form von Hardware an den Lieferanten zurückgeben oder die Box als virtuelle Maschine löschen.

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.

\*\*\*