

Nutzungsbedingungen Fire System Analyzer (Software as a Service)

Diese Nutzungsbedingungen gelten für die Nutzung des Fire System Analyzers, einer Softwareanwendung der Bosch Sicherheitssysteme GmbH, Robert-Bosch-Ring 5, 85630 Grasbrunn, Deutschland (im Folgenden: „Provider“), durch den Kunden (Kunde und Provider werden im Folgenden „Parteien“ genannt).

1 Definitionen

1.1 „Anwendung“

Bezeichnet die Softwareanwendung Fire System Analyzer, die durch den Provider im Rahmen eines Vertragsverhältnisses zur Verfügung gestellt wird.

1.2 „Benutzerkonto“

Meint die Zugangsberechtigung zu der jeweils ggf. zugangsbeschränkten Anwendung des Providers

1.3 „SingleKeyID“

Bezeichnet die User-ID des Authentifizierungs-Service der Bosch.IO GmbH, der die Nutzung von verschiedenen unabhängigen Diensten der Bosch-Gruppe ermöglicht, wofür die E-Mail-Adresse des Kunden von einem beliebigen E-Mail-Anbieter benötigt wird.

1.4 „Hauptvertrag“

Bezeichnet die vertragliche Abrede zwischen dem Kunden und dem Provider über die Bereitstellung der Anwendung (z.B. ein Angebot oder ein Bestellformular).

1.5 „Kundendaten“

Bezeichnet sämtliche Inhalte des Kunden, die dieser im Zusammenhang mit der Nutzung der Anwendung, des Speicherplatzes und des Benutzerkontos an den Provider übermittelt oder die durch den Kunden manuell mit der Anwendung erzeugt werden. Zu den Kundendaten gehören auch die Zugangsdaten.

1.6 „Rohdaten“

Bezeichnet alle Informationen, die während der Leistungserbringung durch den Provider aus der/ den Brandmeldeanlage(n) des Kunden gewonnen werden können und gewonnen werden, soweit es sich dabei nicht um personenbezogene Daten handelt.

1.7 „Leistungsbeschreibung“

Meint die Beschreibung des technischen Funktionsumfangs der jeweiligen Anwendung.

1.8 „Nutzungsdaten“

Bezeichnet alle automatisiert übermittelte Maschinendaten (Sensor- oder sonstige Maschinendaten) oder automatisiert erzeugten Systemdaten (z.B. Log-Dateien, Informationen zur Auslastung oder Verfügbarkeit der Anwendung).

1.9 „Service Level Agreement“ (SLA)

Definiert die Qualitätsmerkmale einer Anwendung in Bezug auf Verfügbarkeit und Wartung, welche durch den Provider zur Verfügung gestellt werden. Das SLA ist wesentlicher Bestandteil dieser Nutzungsbedingungen.

2. Anwendungsbereich

2.1 Der Provider stellt für den Kunden die Anwendung ausschließlich aufgrund der vorliegenden Nutzungsbedingungen und der jeweiligen Anhänge, wie in diesen Nutzungsbedingungen beschrieben, bereit, die Bestandteil des Hauptvertrages sind.

2.2 Abweichende oder diesen Nutzungsbedingungen entgegenstehende Geschäftsbedingungen des Kunden oder Dritter finden keine Anwendung; dies gilt auch dann, wenn der Provider den Geschäftsbedingungen des Kunden nicht ausdrücklich widerspricht.

2.3 Im Einzelfall getroffene, individuelle Vereinbarungen mit dem Kunden (einschließlich Nebenabreden, Ergänzungen und Änderungen) haben in jedem Fall Vorrang vor diesen Nutzungsbedingungen.

3. Gegenstand der Nutzungsbedingungen

3.1 Gegenstand dieser Nutzungsbedingungen ist die Zurverfügungstellung der Anwendung im Wege eines SaaS Modells zur Nutzung durch den Kunden, der hierfür notwendige Speicherplatz und die Einräumung bzw. Vermittlung von Nutzungsrechten an der Anwendung durch den Provider gegen Zahlung des vereinbarten Entgelts. Die Anwendung ist im Hauptvertrag oder einer Anlage hierzu (z.B. Leistungsbeschreibung) näher erläutert.

- 3.2 Die Realisierung einer Schnittstellenintegration zu der beim Kunden vorhandenen Systemlandschaft ist nicht Gegenstand der Nutzungsbedingungen, sondern bedarf einer gesonderten schriftlichen Vereinbarung zwischen den Parteien.
- 3.3 Der Provider ist berechtigt, die Leistungen durch Dritte (einschließlich verbundene Konzernunternehmen des Providers im Sinne von § 15 AktG) als Unterauftragnehmer zu erbringen.

4. Bereitstellung von Anwendung und Speicherplatz

- 4.1 Der Provider hält ab dem im Hauptvertrag vereinbarten Zeitpunkt auf von ihm oder seinen Unterauftragnehmern zur Verfügung gestellter Server-Infrastruktur (im Folgenden "Server" genannt) die Anwendung in der jeweils aktuellen Version zur Nutzung nach Maßgabe der nachfolgenden Regelungen bereit.
- 4.2 Bei der Anwendung handelt es sich um eine Software zur Visualisierung der Daten aus einer oder mehrerer Bosch Brandmeldeanlage(n) des Kunden. Die im Dashboard angezeigten Informationen spiegeln regelmäßig, jedoch, bedingt durch mögliche Störungen auf dem Übertragungsweg nicht stets, den aktuellen Status der Brandmeldeanlage wider. Wesentliche Entscheidungen in Bezug auf den Betrieb von Brandmeldeanlage und Gebäude sind demzufolge erst nach Überprüfung der Information an der Brandmeldeanlage selbst und nicht allein auf Grund der Anzeige in der Anwendung zu treffen.
- 4.3 Für die Nutzung der Anwendung wird der Provider dem Kunden die notwendigen Zugangsdaten übermitteln, die für den Zugriff auf die Anwendung erforderlich sind, sofern nicht die Registrierung einer SingleKeyID erforderlich ist, die der Kunde selbst vorzunehmen hat.
- 4.4 Sollte für die Nutzung der Anwendung ein Benutzerkonto erforderlich sein, so wird der Provider dieses Benutzerkonto für den Kunden nach Vertragsschluss bereitstellen. Die Erstellung eines Benutzerkontos ist kostenfrei. Das Vertragsverhältnis über das Benutzerkonto und die Zugangsdaten sind nicht übertragbar. Der Kunde haftet für alle unter seinem Benutzerkonto vorgenommenen Handlungen.
- 4.5 Sämtliche Kennwörter sind vom Kunden geheim zu halten. Der Provider ist für die Folgen eines Missbrauchs der Benutzerpasswörter nicht verantwortlich.
- 4.6 Der Provider hält auf dem Server ab dem vereinbarten Zeitpunkt der betriebsfähigen Bereitstellung der Anwendung für die Kunden- und Nutzungsdaten für die Dauer des Vertragsverhältnisses Speicherplatz im vereinbarten Umfang bereit, soweit dies für die bestimmungsgemäße Nutzung der Anwendung erforderlich ist. Weitere Einzelheiten zum Leistungsumfang des Speicherplatzes und zur Speicherung der Kundendaten ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung.
- 4.7 Die Kundendaten werden seitens des Providers nicht regelmäßig gesichert. Es handelt sich bei der Anwendung lediglich um ein Informations- und Visualisierungstool. Inwieweit Daten auf der jeweiligen Brandmeldeanlage selbst gespeichert werden, ergibt sich aus den entsprechenden Verträgen betreffend die Brandmeldeanlage. Für die Einhaltung handels- und steuerrechtlicher Aufbewahrungsfristen des Kunden ist allgemein der Kunde verantwortlich.

5. Technische Verfügbarkeit der Anwendung und der Kundendaten

- 5.1 Der Provider schuldet die in einem SLA vereinbarte Verfügbarkeit der Anwendung und der Kundendaten an den Internetknotenpunkten des Rechenzentrums des Providers. Soweit nicht in einem gesonderten SLA abweichend geregelt, gilt eine Verfügbarkeit von 98,5 % jährlich (gerechnet ab Bereitstellung der Anwendung) als vereinbart.
- 5.2 Ist die Anwendung aufgrund von (i) geplanten Wartungsarbeiten (z.B. für Updates und Upgrades), (ii) anderen geplanten Betriebsunterbrechungen, (iii) außerplanmäßigen Wartungsarbeiten aus wichtigem Grund oder aus anderen, vom Provider nicht zu vertretenden Gründen, wie z.B. Störungen im Bereich der Bereitstellung, des Betriebs und des Supports der Kommunikationsverbindung des Kunden (Verbindungsabschnitte außerhalb des Rechenzentrums des Providers), insbesondere wegen eines Ausfalls der Internetverbindung des Kunden, nicht verfügbar, so wird die Anwendung während dieser Zeiten für die Zwecke der Verfügbarkeitsberechnung als verfügbar betrachtet.
- 5.3 Der Provider schuldet die Verfügbarkeit der in der Leistungsbeschreibung beschriebenen Funktionalitäten der Anwendung nur bei Erfüllung der ebenfalls dort geregelten Systemvoraussetzungen durch den Kunden. Der Kunde ist für die Erfüllung der Systemvoraussetzungen allein verantwortlich. Für Änderungen an den

Systemvoraussetzungen oder dem technischen System des Providers gilt die Regelung der Ziffer 15 entsprechend.

- 5.4 Der Provider ist nur für die ordnungsgemäße Funktion seiner Systeme bis zu den Internetknotenpunkten seines Rechenzentrums verantwortlich.
- 5.5 Soweit die Anwendung unentgeltlich zur Verfügung gestellt wird, hat der Kunde abweichend von Ziffer 5.1 keinen Anspruch auf unterbrechungsfreie Verfügbarkeit und/oder fehlerfreie Nutzung der Anwendung. Der Provider übernimmt keine Gewährleistung dafür, dass die Nutzung der Anwendung nicht durch Ausfallzeiten, Wartungsaktivitäten, Weiterentwicklungen, Updates und Upgrades oder Störungen unterbrochen oder beeinträchtigt wird.

6. Support

- 6.1 Klarstellend wird darauf hingewiesen, dass die nachfolgenden Regelungen zum Support lediglich die Anwendung betreffen, nicht jedoch Support/ Wartung der Brandmeldeanlage. Diese ergeben sich, sofern vereinbart, aus den entsprechenden Verträgen.
- 6.2 Der Provider stellt für den Kunden einen First Level Support („FLS“) über ein Support Center für Störungen, die im Rahmen der bereitgestellten Anwendung aufkommen, bereit. Die Support-Verfügbarkeiten sind im SLA geregelt.
- 6.3 Bei Fehlern, die nicht durch den FLS behoben werden können, erfolgt eine Weiterleitung an den Second Level Support („SLS“) des Providers, soweit vorhanden zusammen mit dem Ziel der Einrichtung eines temporären Workarounds. Der SLS wird über den FLS angestoßen und stellt die vereinbarten Reaktionszeiten gemäß SLA sicher.
- 6.4 Der Störungsmelder wird in regelmäßigen Abständen über den Bearbeitungsstand und die Lösung informiert, bis diese implementiert und eine Beseitigung der Störung erfolgt ist. Folgt allerdings aus der Qualifizierung des Fehler-Tickets durch den Provider, dass die Störung in einem Service oder Leistungen des Kunden gemäß Ziffer 13 oder in sonstigen nicht vom Provider zu vertretenden Ursachen begründet ist, dann wird das Fehler-Ticket an den Kunden weitergeleitet. In diesem Fall hat der Kunde eigenverantwortlich das Problem zu lösen. Ist in diesem Falle die Nutzung der Anwendung bis zur Fehlerbehebung eingeschränkt, so ist der Provider für die sich daraus ergebenden Folgen nicht verantwortlich und dies entbindet den Kunden nicht von der Bezahlung der vereinbarten Vergütung.

7. Sonstige Leistungen des Providers

- 7.1 Der Provider stellt dem Kunden während der Vertragslaufzeit eine Dokumentation für die Anwendung in der jeweils aktuellen Fassung in elektronischer Form zur Verfügung.
- 7.2 Weitere Leistungen des Providers, insbesondere Support- und Integrationsdienstleistungen (für Kundensysteme und/oder für Anlagen / technische Einheiten), sowie Beratungsleistungen, bedürfen einer gesonderten schriftlichen Vereinbarung. Der Kunde hat keinen Anspruch auf die Erbringung solcher Leistungen.

8. Nutzungsrechte

- 8.1 Der Provider räumt dem Kunden für die Laufzeit des Vertragsverhältnisses das einfache, nicht unterlizenzierbare und nicht übertragbare Recht zur Nutzung der Anwendung im Rahmen der Funktionalitäten und der vorgesehenen Nutzung der Anwendung gemäß Leistungsbeschreibung und Dokumentation ein. Der Kunde ist in diesem Rahmen berechtigt,
 - a) das Benutzerkonto und die Anwendung Dritten zugänglich zu machen, welche die Anwendung ausschließlich im Auftrag und für den Kunden nutzen;
 - b) die zur Verfügung gestellte Dokumentation unter Aufrechterhaltung vorhandener Schutzrechtsvermerke zu speichern, auszudrucken und für Zwecke des Vertrages in angemessener Anzahl zu vervielfältigen.
- 8.2 Die in der Anwendung des Providers zum Einsatz kommenden Open Source Software Komponenten werden in der Leistungsbeschreibung oder der Anwendung selbst dargestellt, wenn eine notwendige Verpflichtung durch Bedingungen der Open Source Software besteht.
- 8.3 Der Provider stellt die Anwendung im SaaS (Software as a Service) per Fernzugriff zur Verfügung. Diese wird dem Kunden weder zur eigenen dauerhaften Speicherung überlassen noch ist der Kunde zur eigenen Zugänglichmachung oder zum Rechenzentrumsbetrieb berechtigt.
- 8.4 Sofern der Provider während der Laufzeit neue Versionen, Updates, Upgrades, Modifikationen oder Erweiterungen der Anwendung bereitstellt oder sonstige Änderungen im Hinblick auf die

- Anwendung vornimmt, gelten die Regelungen der Ziffer 8 auch für diese, auch wenn die Modifikationen oder Erweiterungen vom Kunden beauftragt und separat vergütet wurden.
- 8.5** Rechte, die nach diesen Nutzungsbedingungen dem Kunden nicht ausdrücklich eingeräumt werden, stehen dem Kunden nicht zu. Der Kunde ist insbesondere nicht berechtigt,
- a)** das Benutzerkonto und/oder die Anwendung über den in diesen Nutzungsbedingungen vereinbarten Nutzungsumfang hinaus zu nutzen oder von Dritten nutzen zu lassen;
 - b)** vorbehaltlich Ziffer 8.1a) das Benutzerkonto und die Anwendung Dritten zugänglich zu machen;
 - c)** das Benutzerkonto und/oder die Anwendung zu vervielfältigen oder zeitlich begrenzt zu überlassen, insbesondere nicht zu vermieten oder zu verleihen. Der Kunde ist verpflichtet, die Einhaltung der Regelungen dieser Nutzungsbedingungen sicherzustellen.
- 8.6** Verletzt der Kunde die Regelungen der Ziffer 8, kann der Provider nach vorheriger schriftlicher Benachrichtigung des Kunden den Zugriff des Kunden auf die Anwendung sperren, wenn die Verletzung hierdurch abgestellt werden kann. Die Sperre ist aufzuheben, sobald der Grund für die Sperre nicht mehr besteht. Verletzt der Kunde trotz entsprechender schriftlicher Abmahnung des Providers weiterhin oder wiederholt die Regelungen der Ziffer 8, kann der Provider das Vertragsverhältnis ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist außerordentlich kündigen, es sei denn, der Kunde hat diese Verletzungen nicht zu vertreten. Das Recht des Providers zur Geltendmachung von Schadensersatz bleibt unberührt.
- 8.7** Der Provider ist Alleinberechtigter an den Nutzungsdaten und darf diese in anonymisierter Form für beliebige Zwecke in Übereinstimmung mit den anwendbaren gesetzlichen Vorschriften verwenden und verwerten. Der Kunde sichert zu, dass er keine Vereinbarungen mit Dritten getroffen hat, die der Nutzung entgegenstehen.

9. Geistiges Eigentum

Vorbehaltlich der Kundendaten stehen sämtliche Inhalte der Anwendung, wie Text, Grafiken, Logos, Schaltflächensymbole, Bilder und Audioclips im Eigentum des Providers oder dessen Lizenzgeber und sind urheberrechtlich oder durch andere Rechte des geistigen Eigentums geschützt.

10. Kundendaten

- 10.1** Der Kunde räumt dem Provider hiermit das Recht ein, die Kundendaten zum Zwecke der Durchführung des Vertrages zu nutzen, insbesondere sie hierzu zu vervielfältigen (z.B. für Datensicherungen), zu modifizieren sowie zum Zwecke des Zugriffs durch den Kunden bereitzustellen.
- 10.2** Der Kunde gewährleistet, dass
- a)** er und /oder seine Lizenzgeber alle Rechte an den Kundendaten besitzt, die für die Einräumung von Rechten nach diesen Nutzungsbedingungen erforderlich sind;
 - b)** die Kundendaten nicht gegen diese Nutzungsbedingungen, anwendbares Recht oder das geistige Eigentum eines Dritten verstoßen.
- 10.3** Der Kunde verantwortet den Schutz seiner Daten. Soweit nicht im Hauptvertrag abweichend geregelt, ist der Kunde verpflichtet, seine Kundendaten regelmäßig zu sichern. Jede Datensicherung durch den Kunden ist so vorzunehmen, dass die Wiederherstellung der Kundendaten jederzeit möglich ist.
- 10.4** Der Provider ist zur sofortigen Sperre der Nutzung der Anwendung und des Speicherplatzes berechtigt, wenn der begründete Verdacht besteht, dass die gespeicherten Kundendaten rechtswidrig sind und/oder Rechte Dritter verletzen. Ein begründeter Verdacht für eine Rechtswidrigkeit und/oder eine Rechtsverletzung liegt insbesondere dann vor, wenn Gerichte, Behörden und/oder sonstige Dritte den Provider davon in Kenntnis setzen. Der Provider wird den Kunden über die Sperre und den Grund hierfür benachrichtigen. Die Sperre ist aufzuheben, sobald der Verdacht entkräftet ist.

11. Mängelansprüche

- 11.1** Mängel an der Anwendung einschließlich der Dokumentation werden vom Provider nach entsprechender Mitteilung des Mangels durch den Kunden innerhalb der im SLA festgelegten Reaktionszeiten bearbeitet. Mangels Festlegung im SLA gelten angemessene Reaktionszeiten. Gleiches gilt für sonstige Störungen der Möglichkeit zur Nutzung der Anwendung, die durch den Provider zu vertreten sind. Etwaige Ansprüche auf Schadensersatz wegen vom Provider

zu vertretender Störungen der Anwendung richten sich nach Ziffer 17 dieser Nutzungsbedingungen.

- 11.2 Das Kündigungsrecht des Kunden wegen Nichtgewährung des Gebrauchs nach § 543 Abs. 2 Satz 1 Nr. 1 BGB ist ausgeschlossen, sofern nicht die Herstellung des vertragsgemäßen Gebrauchs als fehlgeschlagen anzusehen ist. Eine Herstellung des vertragsgemäßen Gebrauchs gilt frühestens nach dem erfolglosen zweiten Versuch als fehlgeschlagen.
- 11.3 Soweit die Anwendung unentgeltlich zur Verfügung gestellt wird, übernimmt der Provider keine Gewährleistung für Sach- und Rechtsmängel, außer in Fällen, in denen der Provider den jeweiligen Sach- oder Rechtsmangel arglistig verschwiegen hat.

12. Vergütung, Steuerung, Preisänderung

- 12.1 Die Höhe der Vergütung ergibt sich aus dem Hauptvertrag oder einer Anlage hierzu (z.B. Preisliste). Inkludiert ist die Leistung für eine bis zu vier Brandmeldeanlagen eines Kunden, die in Deutschland angeschlossen sein müssen.
- 12.2 Alle Preise verstehen sich in Euro zuzüglich Umsatzsteuer oder Steuer gleicher Art unter einer anderen Rechtsordnung in der jeweils anfallenden gesetzlichen Höhe.
- 12.3 Die Abrechnung erfolgt quartalsweise. Soweit nicht abweichend im Hauptvertrag vereinbart, wird die Vergütung mit Datum der jeweiligen Rechnung fällig und ist innerhalb von 30 Kalendertagen auf das in der Rechnung angegebene Konto zu zahlen.
- 12.4 Sonstige, nicht von der im Hauptvertrag vereinbarten Vergütung umfasste, Leistungen werden vom Provider nach Aufwand zu den jeweils zum Zeitpunkt der Beauftragung geltenden allgemeinen Listenpreisen des Providers erbracht.
- 12.5 Jede Partei ist verantwortlich, wie unter anwendbarem Gesetz erforderlich, alle Steuern und sonstigen staatlichen Abgaben (sowie Strafen, Zinsen und sonstige Zuschläge dazu) zu identifizieren und zu zahlen, welche dieser Partei bezüglich der Transaktionen und Zahlungen aufgrund dieses Vertrages auferlegt werden.
- 12.6 Alle Zahlungen des Kunden an den Provider aufgrund dieses Vertrages werden ohne Abzüge oder Einbehalte erfolgen. Im Falle, dass ein solcher Abzug oder Einbehalt (einschließlich jedoch nicht beschränkt auf grenzüberschreitende Quellensteuern) auf eine Zahlung gesetzlich verlangt ist, wird der Kunde zusätzliche Beträge in der Form zahlen, dass der Nettobetrag, den der Provider erhält, welcher dem aufgrund dieses Vertrages fälligen Betrag entspricht. Der Provider wird dem Kunden die Steuerformulare zur Verfügung stellen, die in angemessener Weise erforderlich sind, um eine Reduzierung oder Befreiung von einem Steuereinbehalt oder –abzug bezüglich aufgrund dieses Vertrages geleisteter Zahlungen zu ermöglichen.
- 12.7 Der Provider ist berechtigt, die Vergütung gemäß Hauptvertrag erstmals nach Ablauf von zwölf Monaten nach Vertragsschluss mit einer schriftlichen Ankündigung von drei Monaten zum Monatsende zu erhöhen, maximal jedoch bis zur Höhe der zum Zeitpunkt der Ankündigung allgemein gültigen Listenpreise des Providers für vergleichbare Leistungen. Weitere Erhöhungen der jeweils angepassten Vergütungspositionen können frühestens zum Ablauf von 12 Monaten nach der letzten Preisanpassung verlangt werden. Der Kunde hat bei einer Anpassung der Vergütung das Recht, das Vertragsverhältnis innerhalb einer Frist von sechs Wochen zum Wirksamwerden der Preisanpassung zu kündigen, sofern die Erhöhung 10% der zuletzt gültigen Preise überschreitet.

13. Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

- 13.1 Der Kunde wird alle zur Abwicklung des Vertragsverhältnisses auf Kundenseite erforderlichen Mitwirkungshandlungen vornehmen. Er ist insbesondere verpflichtet:
 - a) Sämtliche vom Provider sowie der Bosch.IO GmbH zugeteilten Kennwörter unverzüglich in nur ihm bekannte Kennwörter zu ändern, die ihm zugeordneten Nutzungs- und Zugangsberechtigungen geheim zu halten, vor dem Zugriff durch Dritte zu schützen und nicht an unberechtigte Nutzer weiterzugeben. Diese Daten sind durch geeignete, wirksame Maßnahmen zu schützen. Der Kunde wird den Provider unverzüglich unterrichten, wenn der Verdacht besteht, dass die Zugangsdaten und/oder Kennwörter nicht berechtigten Personen bekannt geworden sein könnten;
 - b) die in der Leistungsbeschreibung beschriebenen Systemvoraussetzungen zu schaffen;
 - c) die Beschränkungen/Verpflichtungen im Hinblick auf die Nutzungsrechte nach Ziffer 8 einzuhalten sowie Verstöße gegen diese Verpflichtungen effektiv und mit dem Ziel der Verhinderung weiterer Verstöße zu verfolgen;

- d)** eine erforderliche Einwilligung des jeweils Betroffenen einzuholen, soweit bei Nutzung der Anwendung personenbezogene Daten erhoben, verarbeitet oder genutzt werden und kein gesetzlicher oder sonstiger Erlaubnistatbestand eingreift;
- e)** vor der Versendung von Daten und Informationen an den Provider diese auf Viren oder sonstige Schadsoftware zu prüfen und dem Stand der Technik entsprechende Virenschutzprogramme einzusetzen; und
- f)** Mängel an Vertragsleistungen dem Provider unmittelbar (spätestens am Folgearbeitstag) nach Kenntnisnahme per E-Mail anzuzeigen.

13.2 Der Kunde ist nicht berechtigt:

- a)** sich Zugriff auf nicht öffentliche Bereiche der Anwendung oder die ihr zugrundeliegenden technische Systeme zu verschaffen;
- b)** Robots, Spider, Scraper oder andere vergleichbare Tools zur Datensammlung oder Extraktion, Programme, Algorithmen oder Methoden zur Suche, zum Zugriff, zum Erwerb, zum Kopieren oder zum Kontrollieren der Anwendung außerhalb der dokumentierten API Endpunkte zu nutzen;
- c)** wissentlich Kundendaten mit Viren oder Würmern, Trojanern oder anderen verseuchten oder schädlichen Bestandteilen zu übermitteln oder anderweitig in die ordentliche Funktionsweise der Anwendung einzugreifen;
- d)** den Source Code der Anwendung, jegliche Software oder genutzte proprietären Algorithmen zu dechiffrieren, zu dekompilieren, zu zerlegen, zu rekonstruieren oder anderweitig versuchen dies herauszufinden, soweit dies nicht aufgrund zwingender nicht unabdingbarer Vorschriften gestattet ist;
- e)** die Anfälligkeit der Anwendung zu testen, zu scannen oder zu untersuchen; oder
- f)** absichtlich Geräte, Software oder Routinen zu nutzen die sich störend auf die Applikationen, Funktionen oder die Nutzbarkeit der Anwendung auswirken oder sonstige Daten, Systeme und Kommunikation vorsätzlich zerstören, übermäßige Last generieren, schädlich eingreifen, betrügerisch abfangen oder übernehmen.

14. Datenschutz

- 14.1** Die Parteien werden die jeweils anwendbaren datenschutzrechtlichen Bestimmungen beachten und ihre im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis und dessen Durchführung eingesetzten Beschäftigten zum Datenschutz verpflichten, soweit diese nicht bereits allgemein entsprechend verpflichtet sind.
- 14.2** Verarbeitet der Kunde personenbezogene Daten, so steht er dafür ein, dass er dazu nach den jeweils anwendbaren datenschutzrechtlichen Bestimmungen berechtigt ist und stellt im Falle eines Verstoßes den Provider von Ansprüchen Dritter frei.
- 14.3** Der Provider wird Kundendaten nur in dem Umfang verarbeiten, wie es die Durchführung des Hauptvertrages erfordert. Der Kunde stimmt der Verarbeitung solcher Daten in diesem Umfang zu.
- 14.4** Soweit es sich bei den vom Provider zu verarbeitenden Kundendaten um personenbezogene Daten handelt, liegt eine Auftragsverarbeitung vor. Der Provider wird die gesetzlichen Erfordernisse der Auftragsverarbeitung und Weisungen des Kunden (z.B. zur Einhaltung von Lösungs- und Sperrungspflichten) beachten. Die Parteien werden im Falle der Auftragsverarbeitung einen Auftragsverarbeitungsvertrag schließen, um die Einzelheiten der Datenverarbeitung zu regeln.
- 14.5** Die Verpflichtungen nach den Ziffern 14.1 bis 14.4 bestehen, so lange Kundendaten im Einflussbereich des Providers liegen, auch über das Vertragsende hinaus.

15. Änderungen des Vertragsverhältnisses

- 15.1** Der Provider behält sich das Recht vor, unentgeltlich bereitgestellte Anwendungen zu ändern, unentgeltlich oder entgeltlich verfügbar zu machen und die Bereitstellung unentgeltlicher Anwendungen einzustellen. Der Provider wird hierbei auf die berechtigten Interessen des Kunden Rücksicht nehmen.
- 15.2** Der Provider behält sich vor, diese Nutzungsbedingungen, das SLA sowie kostenpflichtige Anwendungen, jederzeit mit Wirksamkeit auch innerhalb der bestehenden Vertragsverhältnisse an geänderte rechtliche oder technische Bedingungen, API-Kompatibilität oder im Hinblick auf Weiterentwicklungen der Anwendung oder des technischen Fortschritts anzupassen, wobei die Grund-Funktionalität der Anwendung erhalten bleibt.

- 15.3** Über derartige Änderungen wird der Kunde mindestens 30 Kalendertage vor dem geplanten Inkrafttreten der Änderungen per E-Mail in Kenntnis gesetzt, sofern mit der Anpassung eine Beschränkung in der Verwendbarkeit bisher erzeugter Daten oder sonstige nicht nur unerhebliche Nachteile (z.B. Anpassungsaufwand) einhergehen. Sofern der Kunde nicht innerhalb von 30 Tagen ab Zugang der Mitteilung widerspricht oder die Inanspruchnahme der Anwendung auch nach Ablauf der Widerspruchsfrist fortsetzt, so gelten die Änderungen ab Fristablauf als wirksam vereinbart. Im Falle eines Widerspruchs wird das Vertragsverhältnis zu den bisherigen Bedingungen fortgesetzt. Der Provider ist berechtigt, im Falle eines Widerspruchs das Vertragsverhältnis unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 1 Monat zu kündigen. In der Änderungsmitteilung wird der Kunde auf sein Widerspruchsrecht und auf die Folgen hingewiesen.
- 16. Geheimhaltung**
- 16.1** Die Parteien werden über alle vertraulich zu behandelnden Informationen, die ihnen im Rahmen dieses Vertragsverhältnisses zur Kenntnis gelangt sind, Stillschweigen bewahren bzw. diese nur im vorher schriftlich hergestellten Einvernehmen der jeweils anderen Partei Dritten gegenüber – gleich zu welchem Zweck – verwenden. Zu den als vertraulich zu behandelnden Informationen zählen die von der informationsgebenden Partei ausdrücklich als vertraulich bezeichneten Informationen und solche Informationen, deren Vertraulichkeit sich aus den Umständen der Überlassung ergibt.
- 16.2** Die Verpflichtungen nach Ziffer 16.1 entfallen für solche Informationen oder Teile davon, für die die empfangende Partei nachweist, dass sie
- a)** ihr vor dem Empfangsdatum bekannt oder allgemein zugänglich waren oder nach dem Empfangsdatum von einem Dritten rechtmäßig und ohne Verpflichtung zur Vertraulichkeit bekannt werden; oder
 - b)** der Öffentlichkeit vor dem Empfangsdatum bekannt oder allgemein zugänglich waren; oder
 - c)** der Öffentlichkeit nach dem Empfangsdatum bekannt oder allgemein zugänglich wurden, ohne dass die informationsempfangende Partei hierfür verantwortlich ist; oder
 - d)** hinsichtlich derer die mitteilende Partei durch eine schriftliche Erklärung gegenüber der empfangenden Partei auf die vertrauliche Behandlung verzichtet hat.
- 16.3** Öffentliche Erklärungen der Parteien über eine Zusammenarbeit werden nur in vorherigem gegenseitigem Einvernehmen abgegeben. Der Kunde ist nicht berechtigt, als Vertreter oder Handelspartner des Providers aufzutreten. Der Kunde ist ohne vorherige Zustimmung des Providers nicht berechtigt, Informationen über eine beabsichtigte oder bestehende vertragliche Zusammenarbeit zu Referenz- oder Marketingzwecken zu verwenden.
- 16.4** Die Verpflichtungen nach Ziffer 16.1 bestehen auch über das Vertragsende hinaus auf unbestimmte Zeit, und zwar so lange, wie ein Ausnahmetatbestand nach Ziffer 16.2 nicht nachgewiesen ist.
- 17. Haftung**
- 17.1** Der Provider haftet gemäß den gesetzlichen Bestimmungen
- a)** bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit,
 - b)** nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes
 - c)** im Umfang einer vom Provider übernommenen Garantie, sowie
 - d)** bei der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit einer Person.
- 17.2** Bei in sonstiger Weise fahrlässig verursachten Sach- und Vermögensschäden haften der Provider und seine Erfüllungsgehilfen nur bei der Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht, jedoch der Höhe nach beschränkt auf die bei Vertragsschluss vorhersehbaren und vertragstypischen Schäden; wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung den Vertrag prägt und auf die der Kunde vertrauen darf (im Folgenden "Kardinalspflicht" genannt).
- 17.3** Unbeschadet der Regelung in Ziffer 17.1, ist die Haftung des Providers bei einer fahrlässigen, durch den Kunden nachgewiesenen Verletzung einer Kardinalspflicht für alle in dasselbe Vertragsjahr fallenden Schadensereignisse nach der folgenden Maßgabe betragsmäßig beschränkt:
- a)** Die maximale Haftungssumme pro Vertragsjahr beträgt 100% der im Jahr des Schadenereignisses durch den Kunden gezahlten Vergütung, maximal jedoch 100.000,00 Euro.

b) Wenn die Haftungshöchstgrenze in einem Vertragsjahr nicht ausgeschöpft wird, erhöht dies nicht die Haftungshöchstgrenze für das folgende Vertragsjahr. Vertragsjahr im vorstehenden Sinne sind jeweils die ersten zwölf Monate ab dem Bereitstellungszeitpunkt gemäß Vertrag sowie jeder nachfolgende Zwölf-Monats-Zeitraum.

- 17.4 Die verschuldensunabhängige Schadensersatzhaftung für Mängel, die bereits bei Vertragsschluss vorhanden waren, ist ausgeschlossen.
- 17.5 Vorbehaltlich der Regelungen in Ziffer 17.1 haftet der Provider nicht für den Verlust von Kundendaten, wenn der Schaden darauf beruht, dass es der Kunde unterlassen hat, Datensicherungen gemäß Ziffer 10.3 durchzuführen und dadurch sicherzustellen, dass verloren gegangene Kundendaten mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können.
- 17.6 Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten auch im Falle des Verschuldens eines Erfüllungsgehilfen des Providers sowie für die persönliche Haftung der Mitarbeiter, Vertreter und Organe des Providers.
- 17.7 Für Telekommunikationsleistungen bleiben die Haftungsbeschränkungen gemäß § 44a TKG unberührt.
- 17.8 Soweit die Anwendung unentgeltlich zur Verfügung gestellt wird, übernimmt der Provider keine Haftung für Schäden, die aus der Nutzung der Anwendung resultieren, es sei denn, es handelt sich um grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz. Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt hiervon unberührt

18. Laufzeit, Kündigung

- 18.1 Soweit nicht abweichend vereinbart, wird der Vertrag für einen Zeitraum von einem Jahr geschlossen und verlängert sich jeweils um ein Jahr, wenn nicht von einer Partei mit einer Frist von drei Monaten zum Ende der Vertragslaufzeit gekündigt wird. Soweit nichts Abweichendes vereinbart ist, tritt der Vertrag in Kraft, sobald er von den Parteien unterzeichnet ist.
- 18.2 Eine Kündigung des Vertragsverhältnisses beinhaltet zugleich eine Kündigung des Benutzerkontos und ggf. aller für Endkunden des Kunden bereitgestellten Benutzer-IDs zum nächstmöglichen Zeitpunkt. Eine Kündigung dieses Vertragsverhältnisses berührt nicht die Nutzung der Bosch-ID.
- 18.3 Das Recht der Parteien zur Kündigung aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist bleibt unberührt.
- 18.4 Ein wichtiger Grund, der den Provider zur fristlosen Kündigung berechtigt, liegt dann vor, wenn der Kunde für zwei aufeinander folgende Monate mit der Entrichtung der Vergütung oder eines nicht unerheblichen Teils der Vergütung gemäß Ziffer 12 in Verzug ist, oder in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei Monate erstreckt, mit der Entrichtung der Vergütung in Höhe eines Betrags in Verzug ist, der die Vergütung für die letzten zwei Monate vor Ausspruch der Kündigung erreicht. Der Provider kann im Falle einer durch den Kunden verursachten außerordentlichen Kündigung einen sofort in einer Summe fälligen pauschalierten Schadensersatz in Höhe von 50% der bis zum Ablauf der regulären Vertragslaufzeit restlichen monatlichen Grundgebühr verlangen. Dem Kunden bleibt der Nachweis eines geringeren Schadens, dem Provider der Nachweis eines höheren Schadens, vorbehalten. Mit Beendigung des Vertrages enden zugleich automatisch alle Berechtigungen und Registrierungen des Kunden nach diesem Vertrag, mit Ausnahme der Berechtigungen für die Bosch-ID. Hierzu bedarf es der Kündigung, entsprechend der dem Nutzungsverhältnis der Bosch-ID zugrundeliegenden Vertragsbedingungen.
- 18.5 Der Kunde erhält außerdem ein Recht zur fristlosen Kündigung, wenn er keine Brandmeldeanlage entsprechend den Anforderungen der Leistungsbeschreibung mehr betreibt.

19. Pflichten bei und nach Beendigung des Hauptvertrages

- 19.1 Der Provider wird die Kundendaten einen Monat nach Beendigung des Vertrages von allen Systemen des Providers löschen, soweit nicht gesetzliche Aufbewahrungsfristen entgegenstehen. Der Kunde ist verpflichtet, die Kundendaten rechtzeitig vor Beendigung des Vertrages, bzw. Ablaufes der vorgenannten Frist, eigenverantwortlich zu exportieren und zu sichern. Auf Wunsch des Kunden wird der Provider den Kunden gegen Vergütung hierbei unterstützen.

19.2 Der Provider wird sich im Falle der Beendigung des Vertrages bemühen, den Kunden auf Wunsch bestmöglich gegen Vergütung bei der Umstellung auf einen anderen Dienstleister zu unterstützen. Details vereinbaren die Parteien in einer gesonderten Migrationsvereinbarung.

20. Exportkontrolle

20.1 Dem Kunden ist bewusst, dass die Nutzung der Anwendung Export- und Einfuhrbeschränkungen unterliegen kann. Insbesondere können Genehmigungspflichten bestehen bzw. kann die Nutzung der Anwendung oder damit verbundener Technologien im Ausland Beschränkungen unterliegen.

20.2 Der Kunde wird die jeweils anwendbaren nationalen und international Export- und Importkontrollvorschriften, sowie alle anderen einschlägigen Vorschriften einhalten.

20.3 Die Vertragserfüllung des Providers steht unter dem Vorbehalt, dass der Erfüllung keine Hindernisse aufgrund von nationalen und internationalen Vorschriften des Export- und Importrechts sowie keine sonstigen gesetzlichen Vorschriften entgegenstehen.

20.4 Verzögerungen aufgrund von Exportprüfungen oder Genehmigungsverfahren setzen Fristen und Lieferzeiten außer Kraft. Werden erforderliche Genehmigungen nicht erteilt, gilt der Vertrag bezüglich der betroffenen Teile als nicht geschlossen.

20.5 Der Provider ist berechtigt, den Vertrag fristlos zu kündigen, wenn die Kündigung zur Einhaltung nationaler oder internationaler Rechtsvorschriften für den Provider erforderlich ist. Im Fall einer Kündigung ist die Geltendmachung eines Schadens oder die Geltendmachung anderer Rechte durch den Kunden aufgrund der Kündigung ausgeschlossen.

20.6 Die Anwendung darf nicht für militärische oder nuklear-technische Zwecke verwendet werden.

21. Schlussbestimmungen

21.1 Auf das Vertragsverhältnis findet das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts Anwendung.

21.2 Diese Nutzungsbedingungen gelten vorrangig vor den Regelungen des Hauptvertrages einschließlich seiner Anlagen, soweit im Hauptvertrag nicht ausdrücklich von diesen Nutzungsbedingungen abgewichen wurde. Im Falle von Widersprüchen zwischen dem Hauptvertrag und seinen Anlagen, gehen die Regelungen des Hauptvertrages denen der Anlagen (mit Ausnahme dieser Nutzungsbedingungen) vor.

21.3 Rechtserhebliche Erklärungen und Anzeigen, die nach Vertragsschluss vom Kunden dem Provider gegenüber abzugeben sind (z.B. Fristsetzungen, Mängelanzeigen, Erklärung von Rücktritt oder Minderung), bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Textform.

21.4 Sollten eine oder mehrere Bestimmungen dieser Nutzungsbedingungen unwirksam sein oder werden, so wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon nicht berührt.

21.5 Ausschließlicher Gerichtsstand ist Stuttgart, Deutschland.

Stand: 28.04.2023

Service Level Agreement (SLA) Fire System Analyzer

Dieses Service Level Agreement (“SLA”), auf welches in Ziffer 5 der Nutzungsbedingungen für Fire System Analyzer verwiesen wird, legt die für den Fire System Analyzer geltenden Service Levels fest.

1. Allgemeine Bestimmungen

- 1.1. Dieses SLA regelt die vereinbarte Verfügbarkeit und bestimmte mit dem Service verbundene Aspekte.
- 1.2. Dieses SLA ist nur in Verbindung mit einem Vertrag gültig. Es gilt nur für Services, die dem Kunden (Auftraggeber = AG) zur produktiven Nutzung zur Verfügung gestellt werden. Es gilt nicht für nicht-produktive, kostenlose, Beta- oder Testversionen eines Service.
- 1.3. Die Verpflichtungen von Bosch BT als Anbieter (Auftragnehmer = AN) unter diesem SLA gelten nur für den Service, wie er dem AG am Übergabepunkt zur Verfügung gestellt wird. Der AN ist nicht verantwortlich für die Datenübertragung vom Übergabepunkt zum AG für die IT-Systeme des AG.

2. Verfügbarkeit und Service Credits

- 2.1. Während der Systemlaufzeit ist Bosch verpflichtet, den Service an den Internetknotenpunkten des Rechenzentrums des Providers, mit einer Verfügbarkeit von 98,5% monatlich zur Verfügung zu stellen. Die Systemlaufzeit beträgt 24 Stunden pro Tag an jedem Tag des Jahres.
- 2.2. Der AN ist nicht verpflichtet, den Service im Falle von geplanten Wartungsarbeiten gemäß Ziffer 5 zur Nutzung bereitzustellen. Wenn der Service während geplanter Wartungsarbeiten gemäß Ziffer 5 verfügbar ist, erfolgt die Nutzung des Services auf eigenes Risiko des AG. Der AG akzeptiert, dass während geplanter Wartungsarbeiten die Funktionalitäten oder die Leistung des Service beeinträchtigt oder anderweitig eingeschränkt sein können und dass der Service vom AN möglicherweise ohne Vorankündigung abgeschaltet oder neu gestartet werden muss. In solchen Fällen hat der AG keinen Anspruch auf eine Entschädigung.
- 2.3. Die Verfügbarkeit des Service wird anhand der nachfolgenden Formel als prozentualer Anteil der Zeit im Verlauf eines Monats während der Systemlaufzeit berechnet.

$$\text{Verfügbarkeit in Prozent} = \frac{\text{Systemlaufzeit (Minuten)} - \text{Ausfallzeit (Minuten)}}{\text{Systemlaufzeit (Minuten)}} \times 100$$

- 2.4. Bei der Berechnung der Verfügbarkeit werden Ausfallzeiten, die der AN nicht zu vertreten hat, nicht berücksichtigt und für die Berechnung der Verfügbarkeit gilt der Service während dieser Zeiten als verfügbar. Zu solchen Ausfallzeiten gehören die Folgenden:
 - a) Ausfallzeiten aufgrund von geplanten Wartungsarbeiten gemäß Ziffer 5;
 - b) Ausfallzeiten aufgrund von Wartungsarbeiten, die mit dem AG im Voraus vereinbart wurden;
 - c) Ausfallzeiten aufgrund von Viren- oder Hackerangriffen, es sei denn, der AN hat keine angemessenen Schutzmaßnahmen getroffen;
 - d) Vom AG verursachte Ausfallzeiten;
 - e) Ausfallzeiten aufgrund von Incidents in den IT-Systemen des AG, insbesondere in peripheren Anwendungen;
 - f) Ausfallzeiten, die durch Dritte verursacht werden, mit Ausnahme von Subunternehmern des AN.
- 2.5. Der AG hat dem AN jede Beeinträchtigung der Verfügbarkeit des Service unverzüglich und in Übereinstimmung mit Ziffer 4 zu melden.
- 2.6. Service Credits
 - a) Hat der AN die Nichteinhaltung der vereinbarten Verfügbarkeit gemäß Ziffer 2.1 zu vertreten, kann der AG Service Credits in den nachfolgend beschriebenen Höhen geltend machen:

Abweichung der Verfügbarkeit in Prozentpunkten unter der Zielverfügbarkeit von 98,5%	Service-Gutschrift in % der gesamten monatlichen Nutzungsgebühr
18,5 – 48,5	50
>48,5	100

- b) Um Service-Gutschriften gemäß diesem Abschnitt 2.6 in Anspruch zu nehmen, muss der AG dem AN innerhalb von zehn (10) Werktagen nach dem Ende des Kalendermonats, in dem der AN die Verfügbarkeit nicht erfüllt hat, eine schriftliche Mitteilung zukommen lassen. Unterlässt der AG eine solche schriftliche Mitteilung wie oben vorgesehen, gilt der Anspruch als verjährt und der AN hat keine Verpflichtungen.

3. Support

- 3.1. Der Support des AN ist 24/7, 365 Tage im Jahr verfügbar.
 3.2. Der Support des AN ist verantwortlich für die Behebung von Vorfällen, die vom AG gemäß Abschnitt 4 gemeldet werden.
 3.3. Der Support umfasst Folgendes:
 a) Eine Service-Hotline zur Annahme und Dokumentation von Anrufen des AG;
 b) Einen Service-Desk zum Empfangen von Incident-Meldungen des AG, Priorisierung dieser gemäß ihrer Dringlichkeit sowie Analysieren, Isolieren und Lösen des Incidents;
 c) Überprüfung der Lösung des Incidents sowie die Übermittlung dieser an den AG.
 3.4. Alle Zeiten basieren auf der in Deutschland gültigen Mitteleuropäischen Zeit (MEZ) bzw. Mitteleuropäischen Sommerzeit (MESZ).

4. Incident Management

- 4.1. Incident Management umfasst alle Aktivitäten zwischen AN und AG im Zusammenhang mit der Benachrichtigung und Verwaltung von Incidents bis hin zur Lösung.
 4.2. Incident Klassifizierung
 a) Alle Incidents werden gemäß folgender Tabelle klassifiziert:

Incident Priorität	Beschreibung
1 Blocker	Ein Fehler der Kategorie 1 liegt vor, wenn der Service oder wesentliche Teile davon nicht verfügbar oder stark eingeschränkt ist und eine Nutzung dadurch nicht mehr möglich ist.
2 Critical	Ein Fehler der Kategorie 2 liegt vor, wenn die Nutzung des Service oder Teile hiervon keine oder falsche Arbeitsergebnisse liefert und eine Nutzung schwerwiegend eingeschränkt ist.
3 Major	Ein Fehler der Kategorie 3 liegt vor, wenn die Nutzung des Services beispielsweise aufgrund von Störungen eingeschränkt ist, die Nutzungseinschränkungen aber geringfügig sind.
4 Minor	Ein Fehler der Kategorie 4 liegt vor, wenn die Nutzung beispielsweise aufgrund von Störungen eingeschränkt ist, die Nutzungseinschränkungen aber sehr geringfügig sind.

4.3. Prozess

- a) Der AG hat den AN unverzüglich nach Kenntniserlangung über die Incidents zu informieren.
 b) Der AG muss sicherstellen, dass eine Incident-Meldung die folgenden Informationen enthält:
 (1) Name des AG;
 (2) Detaillierte Beschreibung des Incidents;
 (3) Funktionalität des betroffenen Services;
 (4) AG-IT-Systeme/Umgebung

- (5) Datum und Uhrzeit, zu welcher der Incident aufgetreten ist;
 - (6) Gewünschte Incident-Priorität;
 - (7) Die Maßnahmen, die der AG bereits zur Behebung des Incidents ergriffen hat, und deren Ergebnisse.
- c) Sobald der AG alle erforderlichen Informationen zur Verfügung gestellt hat, muss der Lösungsprozess unverzüglich beginnen und der AN hat dem AG eine qualifizierte Rückmeldung zu geben. Qualifizierte Rückmeldungen des AN müssen Folgendes enthalten:
- Vorläufige Analyse der Umstände des Incident;
 - Vorläufige Einschätzung der Auswirkungen des Incident auf den Service;
 - Geschätzter Zeitrahmen für die Behebung.
- d) Der AN benachrichtigt den AG nach Beendigung eines Incidents.
- e) Die Bearbeitung von Incidents erfolgt während der in der in Ziffer 3.1 definierten Support-Betriebszeiten.

5. Wartungsarbeiten

- 5.1. Der AN kann die Bereitstellung des Dienstes für Wartungsarbeiten unterbrechen.
- 5.2. Der AN plant Wartungsarbeiten, sodass die Unterbrechung der Nutzung des Services durch den AG so gering wie möglich gehalten wird.
- 5.3. Der AN kündigt die Wartungsarbeiten zehn (10) Kalendertage im Voraus an.
- 5.4. Der AN ist auch berechtigt, außerplanmäßige Wartungsarbeiten am Service aus wichtigen Gründen durchzuführen, z.B. wenn der Betrieb des Services gefährdet ist. Dies umfasst unter anderem Notfalländerungen, z.B. die Implementierung von Security-Patches, welche zur Sicherung und Aufrechterhaltung des Betriebs erforderlich sind und eine sofortige Implementierung erfordern. Der AG ist hierüber unverzüglich zu informieren und die außerplanmäßigen Wartungsarbeiten sind so durchzuführen, dass Störungen im Betriebsablauf so gering wie möglich gehalten werden.

Stand: 28.04.2023