

## Vertrag über Cloudleistungen

zwischen

EXASOL Cloud Computing GmbH

("EXACloud")

Neumeyerstr 22-26

90411 Nürnberg

und

zzz\_test\_admin

("XYZ" oder "Vertragspartner")

|                           |   |
|---------------------------|---|
| Status                    | Entwurf   |
| Vertragsnummer            | 00015197.1  |
| Angebot freibleibend bis: | 06.04.2016  |
| Verantwortlicher          | Gunther Schweer<br>Sales Manager<br>+49 172 8376719<br>gunther.schweer@exasol.com |

## 1 Vorbemerkung

1.1 EXACloud bietet Datenbank-Dienstleistungen auf der Grundlage der Hochleistungsdatenbanklösung EXASolution („Software“) in einer Cloud an („Cloudleistungen“). EXACloud-Kunden nutzen dabei die moderne und sichere Infrastruktur von EXACloud sowie vielfältige komplementäre Dienstleistungen im Zusammenhang mit der Implementierung und dem Betrieb von Data Warehousing, Business Intelligence und Data Mining.

1.2 Contract partner description

1.3 Purpose of contract

## 2 Cloudleistungen

2.1 Service description

2.2 Der Vertragspartner verpflichtet sich, für die Cloudleistungen eine monatliche Gebühr ("Cloudgebühr") entsprechend dem Leistungsschein zu entrichten. Die Cloudgebühr ist jeweils zum Monatsersten fällig.

## 3 Besondere Vereinbarungen

Special Terms

## 4 Allgemeine Vertragsbedingungen

Soweit in dieser Vereinbarung nicht ausdrücklich anderweitig vereinbart, gelten für das vorliegende Vertragsverhältnis die Allgemeinen Vertragsbedingungen (Anlage 1) von EXACloud.

## 5 Referenz

EXACloud ist berechtigt, XYZ entsprechend der Regelung in Ziffer 1.6.1 der Allgemeinen Vertragsbedingungen als Referenzkunde zu nennen.

## 6 Schlussbestimmungen

6.1 Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für die Änderung oder Aufhebung dieser Klausel.

6.2 Sollten einzelne Bestimmungen dieser Vereinbarung ganz oder teilweise unwirksam oder undurchführbar sein, so wird hierdurch die Gültigkeit der Vereinbarung im Übrigen nicht berührt. Diese Bestimmungen sind durch solche zu ersetzen, die den von den Vertragspartnern verfolgten wirtschaftlichen Zielsetzungen am nächsten kommen.

Datum: \_\_\_\_\_ Datum: \_\_\_\_\_

zzz\_test\_admin

EXASOL Cloud Computing GmbH

Unterschrift: \_\_\_\_\_ Unterschrift: \_\_\_\_\_

Name: \_\_\_\_\_ Name: \_\_\_\_\_

## Anlage 1. Allgemeine Vertragsbedingungen der EXASOL Cloud Computing GmbH („EXACloud“)

### 1 Allgemeine Bestimmungen

#### 1.1 Geltung der Vertragsbedingungen

Für die vertraglich vereinbarten Dienst-/Cloudleistungen und für vorvertragliche Schuldverhältnisse gelten ausschließlich diese Allgemeinen Vertragsbedingungen von EXACloud. Vertrags- und Geschäftsbedingungen des Vertragspartners werden, auch wenn diese Angebotsaufforderungen, Bestellungen, Annahmeerklärungen usw. beigefügt sind und diesen nicht widersprochen wird, nicht Vertragsinhalt. Die in diesen Allgemeinen Vertragsbedingungen aufgeführten Leistungen werden nur Bestandteil des Vertrages, wenn die Leistungserbringung zwischen den Vertragsparteien ausdrücklich vereinbart ist.

#### 1.2 Geheimhaltung und Datenschutz

1.2.1 Die Vertragspartner verpflichten sich, alle ihnen vor oder bei der Vertragsdurchführung von dem jeweils anderen Vertragspartner zugehenden oder bekannt werdenden Informationen (z.B. Software, Unterlagen, Präsentationen etc.), die rechtlich geschützt sind oder Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse enthalten oder als vertraulich bezeichnet sind („Vertrauliche Informationen“), auch über das Vertragsende hinaus vertraulich zu behandeln, es sei denn, sie sind ohne Verstoß gegen die Geheimhaltungspflicht öffentlich bekannt. Die Vertragspartner verwahren und sichern die Vertraulichen Informationen so, dass ein Zugang durch Dritte ausgeschlossen ist.

1.2.2 Der Vertragspartner macht die Vertraulichen Informationen nur den Mitarbeitern und sonstigen Dritten zugänglich, die den Zugang zur Ausübung ihrer Dienstaufgaben benötigen. Er belehrt diese Personen über die Geheimhaltungsbedürftigkeit der Vertraulichen Informationen und hat diese Personen durch schriftliche Vereinbarungen zur Geheimhaltung verpflichtet. Dritten kann der Zugang zu Vertraulichen Informationen nur nach ausdrücklicher schriftlicher Zustimmung von EXACloud gewährt werden.

1.2.3 EXACloud verarbeitet die zur Geschäftsabwicklung erforderlichen Daten des Vertragspartners unter Beachtung der datenschutzrechtlichen Vorschriften.

#### 1.3 Anwendbares Recht, Erfüllungsort

Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Erfüllungsort und Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist Nürnberg.

#### 1.4 Vergütung, Zahlungen

1.4.1 Die Vergütung für die Cloudleistungen ist nach Inbetriebnahme und Eingang der Rechnung beim Vertragspartner ohne Abzug fällig und innerhalb von 14 Tagen zahlbar. Befindet sich der Vertragspartner im Annahmeverzug, ist die Vergütung für die Cloudleistungen auch ohne Überlassung der Software fällig. Die Vergütung für die Cloudleistungen ist monatlich im Voraus zu entrichten.

1.4.2 Preisangaben von EXACloud verstehen sich zzgl. der jeweils gültigen gesetzlichen Umsatzsteuer.

1.4.3 Der Vertragspartner kann nur mit den von EXACloud unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen. Außer im Bereich des § 354a HGB kann der Vertragspartner Ansprüche aus diesem Vertrag nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung von EXACloud an Dritte abtreten. Ein Zurückbehaltungsrecht oder die Einrede des nicht erfüllten Vertrages stehen dem Vertragspartner nur innerhalb dieser Vertragsverhältnisse zu.

#### 1.5 Mitwirkungspflichten

Der Vertragspartner hat – ggf. je Dienstleistung – geeignete und hinreichend bevollmächtigte Mitarbeiter zu benennen, die EXACloud bei der Durchführung der Cloud-, Consulting- und Schulungsleistungen als Ansprechpartner zur Verfügung stehen, erforderliche Entscheidungen treffen und Maßnahmen veranlassen können.

#### 1.6 Referenz

- 1.6.1 EXASOL und EXACloud sind berechtigt, den Vertragspartner im Rahmen ihrer Geschäftsauftritte als Referenzkunde bzw. –projekt (auch unter Nutzung des Logos des Vertragspartners) zu nennen und dies werblich zu nutzen. Dazu zählen beispielsweise die redaktionelle Darstellung in den Fachmedien, die Erstellung von online- und Printpublikationen, die Erwähnung gegenüber Medienvertretern und Kunden sowie die visuelle und inhaltliche Darstellung als Referenz auf EXASOL-Events und öffentlichen Messen. EXASOL und EXACloud werden diese Darstellungen vor Veröffentlichung mit dem Vertragspartner abstimmen. Der Vertragspartner kann der Nutzung oder Darstellung im Einzelfall aus wichtigem Grund widersprechen.
- 1.6.2 Nimmt der Vertragspartner am EXACloud Startup Programm teil (Service Level „Startup“) verpflichtet er sich, EXASOL zu bewerben, insbesondere
- EXASOL als Partner und Lösung auf der Website vom Vertragspartner zu nennen.
  - Ein Customer Testimonial und einen Use-Case vom Vertragspartner für die Website und die Werbeunterlagen von EXASOL bereitzustellen.
  - Als Ansprechpartner und Referenz für andere Startups, die sich für EXASOL interessieren, zur Verfügung zu stehen.
  - EXASOL in Interviews und bei Partnergesprächen, wenn es um die technische Umsetzung der Lösung des Vertragspartners geht, zu nennen.

## 1.7 Haftung

- 1.7.1 EXACloud leistet Schadenersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen, gleich aus welchem Rechtsgrund (z.B. aus vorvertraglichen, rechtsgeschäftlichen und rechtsgeschäftsähnlichen Schuldverhältnissen, Sach- und Rechtsmängeln, Pflichtverletzung und unerlaubter Handlung), nur in folgendem Umfang:
- a) Die Haftung bei Vorsatz und aus Garantie ist unbeschränkt.
  - b) Bei grober Fahrlässigkeit haftet EXACloud in Höhe des typischen und bei Vertragsabschluss vorhersehbaren Schadens.
  - c) Bei nicht grob fahrlässiger Verletzung einer so wesentlichen Pflicht, dass die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet ist (Kardinalpflicht; insbesondere Verzug), haftet EXACloud in Höhe des typischen und bei Vertragsabschluss vorhersehbaren Schadens, höchstens jedoch in Höhe von 50% der jährlichen vertraglich vereinbarten Vergütung je Schadensfall und in Höhe von 100% der jährlichen vertraglich vereinbarten Vergütung für alle Schadensfälle aus und im Zusammenhang mit dem Vertrag insgesamt.
- 1.7.2 EXACloud bleibt der Einwand des Mitverschuldens offen. Der Vertragspartner hat insbesondere die Pflicht zur Datensicherung und zur Abwehr von Schadsoftware jeweils nach dem aktuellen Stand der Technik.
- 1.7.3 Bei Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit und bei Ansprüchen aus dem Produkthaftungsgesetz gelten die gesetzlichen Regelungen ohne Beschränkungen.

## 2 Vertragsbedingungen Cloudleistungen: Wartung

Während der Dauer des Vertrages über Cloudleistungen vermietet EXACloud Soft- und Hardware im Umfang entsprechend der vertraglichen Vereinbarung und den Angaben im Leistungsschein.

Cloudleistungen werden nach folgenden Service Levels unterschieden:

- EXACloud Startup
- EXACloud Standard
- EXACloud Premium

Die vermietete Hard- und Software wird wie folgt gewartet:

### 2.1 Wartungs- und Supportleistungen

- 2.1.1 EXACloud erbringt außerhalb seiner Mängelhaftungsverpflichtung folgende Wartungs- und Supportleistungen:
- Behebung von Fehlern in der Software
  - Vorhalten einer Hotline zur Fehlermeldung
  - Personalisierter Zugang zu einer kundenspezifischen Supportwebsite für 5 Mitarbeiter (gegen eine zusätzliche Gebühr können auch mehr Zugänge zur Verfügung gestellt werden)
  - Bereitstellung von Bugfixes, soweit erforderlich, um interne Logikfehler zu beheben.
  - Zugang zu aktuellen Software Releases.
- 2.1.2 EXACloud setzt für Wartungs- und Supportleistungen nur qualifizierte Mitarbeiter oder befugte Dritte ein, die mit den Eigenschaften der Software vertraut sind. Dabei erfolgt die Fehlerbeseitigung nach Wahl von EXACloud und bei Softwarefehlern regelmäßig durch die Überlassung von Software, die die vermietete Software ändert und/oder ergänzt.

2.1.3 EXACloud erbringt die Leistungen zur Fehlerbeseitigung im Rahmen der branchenüblichen Sorgfalt und nach Maßgabe der folgenden Regelungen: An der Software auftretenden Fehler sind in die in Ziffer 2.2. aufgeführten Fehlerprioritäten einzuordnen und anschließend nach den entsprechenden Reaktions- (Ziffer 2.3.) und Bearbeitungszeiten (Ziffer 2.4.) abzuarbeiten. Eine Garantie zur Beseitigung des Fehlers überhaupt oder innerhalb einer bestimmten Zeit übernimmt EXACloud nicht. Es besteht auch keine Verpflichtung, eine bestimmte Verfügbarkeit der Software sicherzustellen.

2.1.4 Gegenstand der nach diesem Vertrag geschuldeten Wartungsleistungen sind

- die zwei letzten Minor- oder Major-Programmversionen;

- jede Major bzw. Minor-Version für zwei Jahre ab dem Zeitpunkt ihrer Einführung durch EXACloud.

Major Versionen werden durch die Stelle vor dem Punkt gekennzeichnet (z.B. 5.0). Minor Versionen werden jeweils durch die Stelle nach dem ersten Punkt gekennzeichnet (z.B. 4.1). Die Bugfix-Versionen werden durch die Stelle nach dem zweiten Punkt gekennzeichnet (z.B. 4.1.8). Abgesehen von der jeweiligen Vorgängerversion hat der Vertragspartner keinen Anspruch darauf, dass EXACloud gleichzeitig eine ältere und die aktuelle Version bei ihm pflegt. Wünscht der Vertragspartner dies, hat er mit EXACloud hierüber eine gesonderte Vereinbarung zu treffen.

## 2.2 Fehlerprioritäten

2.2.1 Stellt der Vertragspartner fest, dass die vermietete Hard- und Software nicht die gemäß Dokumentation festgelegte oder vertraglich vereinbarte Funktionalität aufweist („Fehler“), wird er EXACloud per E-Mail oder über die dafür eingerichtete Hotline bzw. Supportsysteme informieren und dabei den Fehler in nachvollziehbarer Weise beschreiben („einfache Fehlermeldung“). Ist nichts Abweichendes vereinbart, ergibt sich die gemäß Dokumentation festgelegte Funktionalität aus der EXACloud Leistungsübersicht, einzusehen unter [www.exacloud.de/system.html](http://www.exacloud.de/system.html).

2.2.2 Gemeldete Fehler werden nach folgenden Prioritäten unterschieden:

• Kritisch

Beeinträchtigung geschäftskritischer Prozesse, z.B. Prozesse mit hoher Wichtigkeit und festem Zeitrahmen können nicht fristgerecht durchgeführt werden. Es gibt keine Möglichkeit, die Störung zu umgehen; ein ordnungsgemäßes Arbeiten ist insgesamt nicht möglich.

• Major

Beeinträchtigung wichtiger Funktionen, z.B. Prozesse mit hoher Wichtigkeit sind nur mit aufwendigen Work-Around-Lösungen durchführbar; ein Arbeiten mit der Software ist erheblich eingeschränkt.

• Normal

Einzelne, weniger wichtige Funktionen stehen nicht zur Verfügung oder wichtige Funktionen sind nur durch eine Umgehung des Problems verfügbar; es liegt eine Störung vor, die nur ein Modul oder eine Funktion betrifft, die der Vertragspartner nicht durchgängig und/oder wesentlich benötigt bzw. verwendet. Die Funktion des Systems ist im Übrigen unbeeinträchtigt, jedenfalls nicht wesentlich beschränkt.

• Minor

Es liegt ein Fehler vor, der sich aber nicht gravierend auswirkt. Sonstige Beeinträchtigungen bzw. Anfragen zum Produkt mit geringer Dringlichkeit.

2.2.3 Die Priorität wird zunächst vom Vertragspartner angegeben. Wenn der Vertragspartner keine Angaben zur Priorität macht, wird die Meldung die Priorität „Normal“ erhalten. Im Zuge der Fehlerbearbeitung kann sich die Priorität ändern.

2.2.4 Handelt es sich nicht um einen Fehler iSv. Ziffer 2.2.1 bzw. einen Incident iSv. 3.3.3 und ist die Bearbeitung sonstiger Anfragen nicht vereinbart, kann EXACloud dem Vertragspartner mitteilen, dass die Bearbeitung in Rechnung gestellt wird oder die Frage an die EXASOL Community gestellt werden soll. Liegt kein Fehler vor, kommen zudem die unten definierten Servicezeiten nicht zur Anwendung.

## 2.3 Reaktionszeiten

2.3.1 Je nach Klassifizierung des aufgetretenen Fehlers werden bei dem vereinbarten Service Level „Startup“ folgende Reaktionszeiten innerhalb der Servicezeiten festgelegt:

- Kritisch: innerhalb von 8 Stunden
- Major: innerhalb von 16 Stunden
- Normal: innerhalb von 48 Stunden
- Minor: innerhalb von 96 Stunden.

Ist das Service-Level „Standard“ vereinbart, gelten folgende Reaktionszeiten:

- Kritisch: innerhalb von 4 Stunden
- Major: innerhalb von 8 Stunden
- Normal: innerhalb von 24 Stunden
- Minor: innerhalb von 48 Stunden.

Ist das Service-Level „Premium“ vereinbart, gelten folgende Reaktionszeiten:

- Kritisch: innerhalb von 2 Stunden
- Major: innerhalb von 4 Stunden
- Normal: innerhalb von 12 Stunden
- Minor: innerhalb von 24 Stunden.

Innerhalb der Reaktionszeit erhält der Vertragspartner in jedem Fall eine einfache Rückmeldung. Die Reaktionszeit wird innerhalb der Servicezeiten nach Ziffer 2.6. als Zeitdifferenz zwischen der Fehlermeldung des Vertragspartners und der einfachen Rückmeldung durch EXACloud an den Vertragspartner berechnet.

2.3.2 Wenn mit der einfachen Fehlermeldung noch kein ausführlicher Fehlerbericht bei EXACloud eingegangen ist, ist der Vertragspartner verpflichtet, Zusatzinformationen über den Fehler zur Verfügung zu stellen. EXACloud wird die Zusatzinformationen, wie Logfiles etc., soweit möglich selbständig einholen, um möglichst schnell mit der Anfragebearbeitung zu beginnen.

## 2.4 Bearbeitungszeiten

2.4.1 Nach Erhalt der Fehlermeldung und gegebenenfalls notwendiger Zusatzinformationen („qualifizierter Fehlerbericht“) versucht EXACloud, die Störung zu reproduzieren. Ist das Problem nachvollziehbar, teilt EXACloud dem Vertragspartner innerhalb der Bearbeitungszeit mit, ob es sich um einen Fehler der Software oder Hardware handelt und gibt eine Einschätzung über die notwendigen Schritte und voraussichtliche Dauer der Fehlerbehebung ab („qualifizierte Rückmeldung“). Sofern ein Fehler vorliegt, wird der Vertragspartner regelmäßig über den Fortschritt der Fehlerbehebung unterrichtet.

2.4.2 Je nach Fehlerpriorität werden folgende Bearbeitungszeiten für Software-Störungen, gerechnet ab Zugang des qualifizierten Fehlerberichts und innerhalb EXACLOUDS Servicezeiten, festgelegt:

- Kritisch: innerhalb von 4 Stunden
- Major: innerhalb von 8 Stunden
- Normal: innerhalb von 24 Stunden
- Minor: für den nächsten Release.

2.4.3 Innerhalb der Bearbeitungszeit beginnt EXACloud mit der Fehlerbehebung von Software-Störungen mittels Workaround, Releases etc. Zur Vermeidung von Ausfallzeiten oder Nutzungsbeeinträchtigungen kann zunächst eine temporäre Fehlerbehebung vorgenommen werden. Wenn diese erfolgt ist, wird die Fehlerpriorität entsprechend angepasst. Die endgültige Fehlerbeseitigung kann im Rahmen einer der nächsten Releases vorgenommen werden.

2.4.4 Sind im Rahmen der Fehlerbehebung Maßnahmen notwendig, die nicht im Verantwortungsbereich von EXACloud liegen, wie z.B. Instandsetzung der Hardware oder Wiederherstellung von Backups etc., und kann EXACloud aufgrund dieser Maßnahmen nicht mit der Bearbeitung fortfahren, wird die Zeit für die Durchführung dieser Maßnahmen bei den Bearbeitungs- und Reaktionszeiten nicht mitgerechnet.

## 2.5 Durchführung der Fehlerbehebung von Softwarefehlern

2.5.1 Ist bei der Fehlerdiagnose oder -behebung ein Zugriff auf die Systemtabellen in der Datenbank erforderlich, wird EXACloud diesen durch einen speziellen Datenbanknutzer, der nur Zugriff auf die Systemtabellen und statistische Systemtabellen hat, durchführen. Ein unmittelbarer Zugriff auf Datentabellen der Datenbank ist damit ausgeschlossen.

2.5.2 Der Zugriff berücksichtigt hierbei die Datenschutzbestimmungen, die den Zugriff auf personenbezogene Stammdaten und Nutzungsdaten regeln. Insbesondere der Abzug von solchen Daten zur Analyse eines Fehlers bedarf der ausdrücklichen Zustimmung des Vertragspartners.

2.5.3 Der Vertragspartner gewährt EXACloud die zur Erfüllung vertragsgemäßer Pflichten notwendigen Zugangsdaten auf die Datenbankinstanz. Im Falle von Fehlerbehebungs- und Wartungstätigkeiten beinhaltet dies insbesondere Benutzerkennungen mit für die Durchführung eines Auftrags erforderlichen Privilegien auf Datenbankebene.

## 2.6 Servicezeiten

Die Servicezeiten von EXACloud sind Mo.-Fr. 08:00-18:00 Uhr (GMT+1), jedoch nicht an bundeseinheitlichen Feiertagen. In der Zeit vom 24.12. bis zum 31.12. gelten die Zeiten Mo.-Fr. 09:00-12:00 Uhr (GMT+1). Während der Servicezeiten werden E-Mails an [service@exasol.com](mailto:service@exasol.com) bzw. Fehlermeldungen über die dafür eingerichtete Hotline sowie über das Support-Portal von EXASOL angenommen.

Falls nicht anders vereinbart, gelten die oben angegebenen Reaktions- (Ziffer 2.3.) und Bearbeitungszeiten (Ziffer 2.4.) nur innerhalb der Servicezeiten.

## 2.7 Laufzeit, Kündigung

2.7.1 Der Wartungsvertrag wird auf unbestimmte Zeit, mindestens jedoch für 12 Monate (Mindestlaufzeit), geschlossen und kann von beiden Parteien mit einer Frist von drei Monaten zum Ende eines jeden Kalenderjahres schriftlich gekündigt werden. Die Kündigung nach § 649 BGB ist ausgeschlossen. Die Mindestlaufzeit beginnt zum Zeitpunkt der Inbetriebnahme des Systems.

Nimmt der Vertragspartner am EXACloud Startup Programm (Service Level „Startup“) teil, wird der Vertrag befristet für 12 Monate abgeschlossen und verlängert sich nicht automatisch. Die Laufzeit beginnt zum Zeitpunkt der Inbetriebnahme des Systems.

2.7.2 Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt hiervon unberührt.

2.7.3 Die Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

## 3 Vertragsbedingungen Cloudleistungen: Housing und Operations Engineering

EXACloud bietet dem Vertragspartner die flexible Nutzung des Hochleistungs-Datenbanksystems EXASolution® im Rahmen der EXACloud-Infrastruktur an.

### 3.1 Systembeschaffenheit und -größe

3.1.1 Die vereinbarte Lizenzgröße dient als Grundlage für das Sizing des EXASolution® Systems („System“). Die Lizenzgröße wird im Leistungsschein definiert.

3.1.2 Die Infrastruktur für das System kann neben einem oder mehreren Servern („Knoten“) einen sog. Failover-Server, der beim Ausfall eines Knoten dessen Aufgaben übernimmt, enthalten. Optional können auch Rechen- und Speicherkapazitäten, die typischerweise nicht zum System gehören, zur Verfügung gestellt werden. Wenn nicht spezifische Infrastruktur- und Systemvoraussetzungen für das System vereinbart werden, entscheidet EXACloud nach eigenem Ermessen über Art und Weise, z.B. physikalische oder virtuelle Systeme, sowie Zusammensetzung der Infrastruktur für das Housing. EXACloud ist nach eigenem Ermessen jederzeit berechtigt, Änderungen der Infrastruktur etc. vorzunehmen, wenn der Vertragspartner hierdurch keine wesentlichen Nachteile erleidet.



3.1.3 Beim Service-Level "Startup" ist das Rohdatenvolumen (RAW\_OBJECT\_SIZE) wie im Leistungsschein definiert beschränkt. Beim Service-Level "Standard" und "Premium" darf das maximale Datenvolumen (MEM\_OBJECT\_SIZE) in der Datenbank grundsätzlich das 5-fache der vereinbarten Lizenzgröße (DB RAM) nicht überschreiten.

Das zulässige Datenvolumen wird im Leistungsschein definiert. Wenn das zulässige Datenvolumen überschritten wird, muss die Lizenz entsprechend angepasst werden („Erhöhung“).

a) Erhöhung beim Service-Level „Standard“ und „Premium“: Die Größe der Erhöhung wird im Vertrag bzw. im Leistungsschein festgelegt. Sobald EXACloud feststellt, dass in den darauffolgenden zwei Monaten voraussichtlich eine Erhöhung eintritt, wird sich EXACloud mit dem Vertragspartner in Verbindung setzen und den erhöhten Bedarf ankündigen („Ankündigung“). Erfolgt von dem Vertragspartner eine entsprechende Bestätigung der zu erwartenden Erhöhung, wird EXACloud innerhalb von vier Wochen ab Zugang der Bestätigung die für die „Erhöhung“ erforderliche Schritte für die Umsetzung einleiten. Mit der Umsetzung gilt die Erhöhung als eingetreten. Die Cloudgebühr und die Laufzeit erhöht sich entsprechend den Angaben in den Leistungsscheinen.

b) Erhöhung beim Service-Level Startup: Erhöht sich die Rohdatenmenge über die als zulässig vereinbarte Grenze wird EXACloud den Vertragspartner darüber informieren („Ankündigung“). Die Vertragsparteien werden partnerschaftlich eine Vertragsanpassung, insbesondere bezüglich des Service-Levels, verhandeln. Kommt innerhalb von einem Monat nach der Ankündigung durch EXACloud keine Einigung über die Vertragsanpassung zustande, besteht ein außerordentliches Kündigungsrecht von EXACloud.

c) Erfolgt vom Vertragspartner innerhalb von vier Wochen nach der Ankündigung von EXACloud keine entsprechende Bestätigung der zu erwartenden Erhöhung bzw. keine Vertragsanpassung und kommt es gleichwohl in der Folgezeit zu einer Erhöhung, gilt Folgendes:

- Mängel, Fehler, Performanceeinbußen und sonstige Störungen bei Durchführung der Cloudleistungen sind von dem Vertragspartner zu vertreten; EXACloud trifft diesbezüglich keine Gewährleistungspflichten, Wartungs- und sonstige Serviceverpflichtungen.
- Fehlende Datensicherung, die auf die Erhöhung und damit nicht vorhandene Speicherkapazität zurückzuführen sind, sind von dem Vertragspartner zu vertreten
- EXACloud hat das Recht, einen etwaig durch die Erhöhung hervorgerufenen Mehraufwand im Support des Systems (z.B. Bearbeitung von Incident-Fällen wie Backup kann nicht abgeschlossen werden, Datenbank kann nicht gestartet werden etc.) separat in Rechnung zu stellen.

## 3.2 Housing

Das Housing des Systems wird durch EXACloud oder durch einen von EXACloud beauftragten qualifizierten Dritten durchgeführt. Das Housing umfasst insbesondere den Betrieb von Servern inklusive der erforderlichen Stromversorgung, Klimatisierung etc. für die vereinbarte Konfiguration. Für den Zugriff des Vertragspartners stellt EXACloud grds. eine 10Mbit-Verbindung als Uplink bereit.

## 3.3 Operations Engineering

Operative Aufgaben umfassen Installation Service, Operational Service, Incident Management, Monitoring und Datenbank-Administration. In den Service-Level „Startup“, „Standard“ und „Premium“ sind alle der vorgenannten Services mit Ausnahme von Datenbank Administration enthalten. Datenbank-Administration Service kann durch separate Vereinbarung sowie Vergütung gebucht werden. Operation Engineers benötigen in der Regel keinen privilegierten Log-in auf die Datenbanken. Wird ein privilegierter Zugang benötigt (wie z.B. bei einem Major-Update), wird EXACloud den Vertragspartner darüber gesondert unterrichten.

### 3.3.1 Installation Service

Im Rahmen des Installation Service wird das System für den Betrieb von EXASolution vorbereitet. Dabei werden üblicherweise folgende Leistungen unterschieden:

- Vorbereitung des Clusters für den Betrieb
- Einrichtung des gesicherten Netzwerkzugangs für den Kunden
- Starten der Datenbankinstanzen
- Einrichten des Backup-Scheduler
- Übergabe der Zugangsdaten für die Datenbankinstanzen (mit der Übergabe der Zugangsdaten ist die Installation abgeschlossen)

### 3.3.2 Operational Service

a) Der Operational Service umfasst grundsätzlich die allgemeine Pflege des Systems, also geplante Aufgaben, die bei Bedarf oder im Auftrag des Vertragspartners durchgeführt werden. Der Operational Service umfasst insbesondere folgende Leistungen:

- Update Service (Installation von Major und Minor Versionen)
- Knotenmanagement
- Cluster Upgrade
- Management von Datenbankinstanzen
- Neuanlegen / Löschung einer Datenbankinstanz
- Start / Stopp einer Datenbankinstanz
- Einrichtung der systeminternen Datensicherung der Datenbankinstanzen
- Wiederherstellung einer Datenbank bei Bedarf

Externe Datensicherung kann gesondert beauftragt werden. Die systeminterne Datensicherung setzt voraus, dass der Vertragspartner ausreichend Speicherplatz für die Datensicherung im Cluster vorhält.

Auf monatlicher Basis werden Berichte über die Systemnutzung erstellt. Dafür ist ein Zugang zu statistischen Systemtabellen in EXASolution erforderlich.

b) Im Rahmen der Service-Levels „Startup“ und „Standard“ entsprechen die Operational Service-Zeiten den Servicezeiten in Ziffer 2.6. Soll die Leistung bei vereinbartem Service-Level „Startup“ oder „Standard“ außerhalb der Operational Service-Zeiten durchgeführt werden, können oben aufgeführte Leistungen einzeln (kostenpflichtig) beauftragt werden. Im Rahmen des Service-Level „Premium“ sind die Operational Service-Zeiten durchgängig 24/7.

c) EXACloud führt regelmäßig Wartungsarbeiten durch. Im Rahmen von Wartungsarbeiten werden unter anderem Updates auf die jeweils aktuelle Version durchgeführt. Die Wartungsfenster werden rechtzeitig angekündigt und finden typischerweise außerhalb der normalen Arbeitszeiten statt, um eine Beeinträchtigung für den Vertragspartner zu vermeiden. Die Ankündigungs-Fristen sind wie folgt:

- Installation einer Bugfix-Version oder eines Security-Updates: 4 Wochen
- Arbeiten an der Infrastruktur: 6 Wochen
- Installation einer Minor-Version: 4 Monate
- Installation einer Major-Version: 6 Monate

Die Fristen müssen nicht eingehalten werden, wenn

- ein kritischer Fehler behoben werden muss oder ein Sicherheitsupdate notwendig ist,
- der Vertragspartner ein Update vorziehen möchte.

Die von EXACloud angekündigten Wartungsarbeiten werden bei den Service Levels „Startup“ und „Standard“ regelmäßig außerhalb der vereinbarten Operational Service Zeiten (vgl. 3.3.2 b) durchgeführt, grundsätzlich aber kostenfrei erbracht. Will der Vertragspartner notwendige Wartungsarbeiten zu einem anderen als dem von EXACloud angekündigten Termin durchführen lassen, kann EXACloud die Wartungsarbeiten gesondert in Rechnung stellen.

### 3.3.3 Incident Management

Im Rahmen des Incident Management wird EXACloud bei Vorliegen eines „Incident“ innerhalb der vereinbarten Incident-Management-Zeiten alle notwendigen Tätigkeiten veranlassen, um den standardmäßigen Betrieb des EXASolution-Clusters schnellstmöglich wieder herzustellen.

- Ein „Incident“ ist ein Ereignis, das eine Abweichung zum standardmäßigen Betrieb des EXASolution-Clusters darstellt und das tatsächlich oder potenziell eine Unterbrechung bzw. Störung des Betriebes oder eine Minderung der vereinbarten Qualität der Software verursacht, z.B. eine Datenbank-Instanz nimmt keine Verbindungen an, der Backup kann nicht erstellt werden oder eine oder mehrere Hardware-Komponenten sind defekt etc.

- Erhält EXACloud eine automatisierte „Incident-Meldung“ durch das System Monitoring (vgl. Ziffer 3.3.4), wird EXACloud mit der Incident-Bearbeitung innerhalb der vereinbarten Incident-Management-Zeiten beginnen.

- Stellt der Vertragspartner einen Incident fest, meldet der Vertragspartner diesen EXACloud über die dafür eingerichtete Hotline, das Support-Portal oder per E-Mail an [service@exasol.com](mailto:service@exasol.com). Außerhalb der Service-Zeiten nach Ziffer 2.6 hat die Meldung nur über die Hotline zu erfolgen.

- Im Rahmen des Service-Levels „Startup“ und „Standard“ entsprechen die Incident-Management-Zeiten den Service-Zeiten in Ziffer 2.6. Bei vereinbartem Service Level „Premium“ sind die Incident-Management-Zeiten durchgängig 24/7.

### 3.3.4 Monitoring

Im Rahmen von Monitoring richtet EXACloud eine softwarebasierte Systemüberwachung mit einem automatisierten Incident-Meldesystem ein, das eine zweistufige Eskalationsstrategie vorsieht. Der Umfang des Monitoring orientiert sich dabei an den üblichen Störungsquellen im EXASolution-Cluster- und Datenbankbetrieb.

Die Monitoring-Zeiten entsprechen den Incident-Management-Zeiten.

### 3.3.5 Datenbank Administration

EXACloud übernimmt die Benutzer- und Rollenverwaltung in allen Datenbankinstanzen. Die Arbeiten werden im Auftrag ausgeführt und bedürfen der ausdrücklichen Zustimmung des Vertragspartners. Das Berechtigungskonzept wird von EXACloud gepflegt, jedoch nicht im Rahmen dieses Services erstellt. Die Erstellung des Berechtigungskonzepts kann EXACloud im Rahmen des Consulting-Angebots übernehmen.

Darüber hinaus beobachtet EXACloud die Performancetrends in der Datenbank und teilt die Ergebnisse dem Vertragspartner regelmäßig mit. EXACloud übernimmt zudem die Analyse bei Performance-Problemen im Cluster, die nicht als Fehler im Sinne von Ziffer 2.1 anerkannt werden. Dabei unterbreitet EXACloud dem Vertragspartner Verbesserungsvorschläge. Der Aufwand hierfür ist auf maximal 1 Personentag (PT) pro Monat begrenzt. Weiteren Service kann EXACloud im Rahmen des Consulting-Angebots übernehmen.

EXACloud erhält einen Vollzugriff (sys) auf die Datenbank. EXACloud führt im Auftrag des Vertragspartners weitere Arbeiten in der Datenbank, die einen Vollzugriff erfordern, durch.

## 3.4 Mindestlaufzeit, Kündigung

3.4.1 Ist keine längere Laufzeit vereinbart, wird der Vertrag über die Cloudleistungen für 12 Monate geschlossen (Mindestlaufzeit). Ist nicht ausdrücklich etwas Abweichendes vereinbart, ist für den Beginn der Laufzeit jeweils die Inbetriebnahme des Systems durch EXACloud maßgeblich.

3.4.2 Das Vertragsverhältnis kann nach Ablauf der Mindestlaufzeit jederzeit mit einer Frist von 3 Monaten zum Monatsende gekündigt werden. Nimmt der Vertragspartner am EXACloud Startup Programm (Service Level „Startup“) teil, endet der Vertrag nach der Mindestlaufzeit und verlängert sich nicht automatisch.

3.4.3 Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt hiervon unberührt.

3.4.4 Jede Kündigung bedarf zur ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

## 4 Vertragsbedingungen Consulting

Der Vertragspartner hat Anspruch auf eine bestimmte Menge an Beratungs- bzw. Unterstützungsleistungen im Zusammenhang mit der kundenspezifischen Einrichtung des Systems. Bei vereinbartem Service-Level „Standard“ können 1 Beratertag (8 h) und beim Service-Level „Premium“ 3 Beratertage innerhalb der ersten 6 Monate nach Inbetriebnahme des Systems in Absprache mit EXACloud nach den folgenden Bedingungen in Anspruch genommen werden. Zusätzlicher Consulting-Service kann jederzeit gegen zusätzliche Vergütung beauftragt werden.

### 4.1 Leistungsinhalt

4.1.1 Im Rahmen von Consulting-Leistungen schuldet EXACloud die Unterstützung des Vertragspartners nach Maßgabe des in dem Leistungsschein beschriebenen Gegenstands und Umfangs.

4.1.2 Ist nicht ausdrücklich etwas Abweichendes vereinbart, schuldet EXACloud im Rahmen des Consultings kein bestimmtes Ergebnis und übernimmt keine Verpflichtung bzgl. der Erreichung der vom Vertragspartner ggf. verfolgten Ziele.

4.1.3 EXACloud ist berechtigt, zum Zwecke der Vertragserfüllung Erfüllungsgehilfen einzuschalten, sofern der Vertragspartner zuvor unterrichtet wurde.

### 4.2 Leistungszeit

4.2.1 Der Vertragspartner vereinbart mit EXACloud einen Termin, zu dem die Consulting-Leistung abgerufen wird. Diese Terminvereinbarung muss spätestens vier Wochen vor dem geplanten Abruf der Leistung erfolgen. Bis zum entsprechenden Zeitpunkt müssen auch Änderungen des Termins mitgeteilt werden. Wird kein Termin vereinbart, besteht kein Anspruch auf das Erbringen der Leistung.

4.2.2 Ruft der Vertragspartner die Leistung zum vereinbarten Termin nicht ab, erlischt der Anspruch auf Durchführung der Consulting-Leistung. Bei separater Beauftragung werden in diesem Fall 80% des vereinbarten Preises in Rechnung gestellt.

#### 4.3 Mitwirkungspflichten

Der Vertragspartner wird EXACloud sämtliche erforderlichen Informationen, Unterlagen und Daten – soweit gewünscht in schriftlicher Form – überlassen und Auskünfte erteilen. Soweit erforderlich, ist EXACloud Zugang zu den Geschäfts- und Betriebsräumen des Vertragspartners zu gewähren.

#### 4.4 Arbeitsergebnisse

4.4.1 Ist nichts Abweichendes vereinbart, erhält der Vertragspartner an den Arbeitsergebnissen ein einfaches, nicht ausschließliches und nicht übertragbares Nutzungsrecht.

4.4.2 Vorbehaltlich abweichender Vereinbarungen ist der Vertragspartner nicht berechtigt, die Arbeitsergebnisse über den internen Gebrauch hinaus zu verwenden oder – soweit dies nicht innerhalb der bestimmungsgemäßen Nutzung liegt – Dritten zugänglich zu machen.

#### 4.5 Aufbewahrung und Rückgabe von Unterlagen

EXACloud wird alle ihr im Rahmen der Consulting-Leistungen zur Verfügung gestellten Unterlagen ordnungsgemäß aufbewahren und insbesondere dafür Sorge tragen, dass Dritte in diese nicht Einsicht nehmen können. Die zur Verfügung gestellten Unterlagen sind jederzeit auf Anforderung des Vertragspartners zurückzugeben.

#### 4.6 Vergütung

Erfolgte eine Beauftragung zu Consulting-Leistungen zusätzlich zu den in den jeweiligen Service-Levels preislich bereits enthaltenen Beratertagen, ist die Vergütungen für Consulting-Leistungen zzgl. angefallener Reisekosten nach Durchführung der Leistung bzw. Erlöschen des Anspruchs nach Ziffer 5.2.2 und Eingang der Rechnung ohne Abzug fällig und innerhalb von 14 Tagen zahlbar.

### 5 Vertragsbedingungen über die Durchführung von Schulungen

Die EXASOL Europa Vertriebs GmbH („EXASOL“) erbringt Schulungs- und Trainingsleistungen („Schulungen“) gemäß den nachfolgenden Bestimmungen.

#### 5.1 Schulungen und Trainings

5.1.1 Gegenstand, Inhalt, Dauer und Preis von Standardschulungen sind unter <http://www.exasol.com/services/trainings.html> zu finden bzw. werden in entsprechenden Leistungsbeschreibungen definiert.

5.1.2 Sofern abweichend vom standardisierten Schulungsangebot kundenspezifische oder besondere Themen behandelt werden sollen, werden die Vertragspartner Inhalt, Dauer, Teilnehmerzahl und Preis gesondert schriftlich bzw. in Textform vorab vereinbaren. Die Festlegung des individuellen Schulungsprogramms muss spätestens zwei Wochen vor Durchführung der Schulung abgeschlossen sein.

#### 5.2 Schulungsort, -zeit

5.2.1 Die Schulungen werden üblicherweise in den Schulungsräumen von EXASOL abgehalten. EXASOL behält sich eine kurzfristige Änderung des Schulungsortes vor, soweit sie den Teilnehmern zumutbar ist.

5.2.2 Bei gesonderter Vereinbarung können Inhouse-Schulungen am Ort des Vertragspartners durchgeführt werden. Der Vertragspartner stellt hierfür kostenlos geeignete Räumlichkeiten zur Verfügung, insbesondere einen separaten Raum mit Projektionsfläche für einen Beamer. Ist kein Beamer vorhanden, ist dies EXASOL vorab mitzuteilen. Die Kosten für Reisetätigkeiten, Übernachtungen und sonstige Auslagen des oder der Referenten werden gesondert nach den tatsächlich entstandenen Kosten unter Nachweis entsprechender Belege abgerechnet.

5.2.3 Die Schulungszeiten betragen maximal 8 Stunden pro Tag. Die Schulungen beginnen, soweit nichts anders vereinbart, um 9.00 Uhr und enden um 17.00 Uhr. Mittagspausen werden nach Vereinbarung abgehalten.

### 5.3 Teilnehmergebühren

- 5.3.1 Die Teilnehmergebühren sind der aktuellen Preisliste zu entnehmen oder werden gesondert schriftlich vereinbart. Angegebene Preise sind bis zu einer Bestätigung durch EXASOL stets freibleibend. Die Teilnehmergebühren verstehen sich pro Kursteilnehmer.
- 5.3.2 Die Teilnehmergebühren werden mit Rechnungsstellung fällig und sind innerhalb von 14 Tagen ohne Abzüge zu zahlen.
- 5.3.3 In den Teilnehmergebühren sind Schulungsunterlagen, Zertifizierungsgebühren, nach bestandener Prüfung eine Zertifizierungsurkunde von EXASOL und die Verpflegung in den Kaffeepausen enthalten. Alle weiteren Kosten, die dem Kursteilnehmer im Zusammenhang mit der Kursteilnahme entstehen, wie beispielsweise Verpflegungs- und Übernachtungskosten, hat er oder sie selbst zu tragen. Um einen möglichst effektiven Know-how-Transfer zu gewährleisten, ist die Teilnehmerzahl einer Schulung grundsätzlich auf 5 Personen begrenzt.

### 5.4 Anmeldung

- 5.4.1 Anmeldungen zu Schulungen sind schriftlich per E-Mail oder über das Internet an EXASOL unter folgender Adresse zu richten:  
EXASOL Europa Vertriebs GmbH, Neumeyerstraße 22-26, D-90411 Nürnberg
- 5.4.2 Die Anmeldung zur Schulung hat spätestens 3 Wochen vor Schulungsbeginn zu erfolgen. Die Anmeldungen werden von EXASOL bestätigt. Die Teilnahmebestätigung durch EXASOL steht unter dem Vorbehalt, dass die vorgesehene Mindestteilnehmerzahl von 3 Kursteilnehmern erreicht und die Maximalteilnehmerzahl von 5 Kursteilnehmern nicht überschritten wird. Die Anmeldungen werden in der Reihenfolge ihres Eingangs berücksichtigt. Voraussetzung für eine erfolgreiche Kursteilnahme sind die in der Schulungsbeschreibung angegebenen Vorkenntnisse.

### 5.5 Stornierung und Umbuchung

- 5.5.1 Eine Stornierung oder Umbuchung der Schulung ist EXASOL schriftlich mitzuteilen. Sollte ein Kursteilnehmer verhindert sein, ist die Teilnahme einer Ersatzperson möglich. Nimmt ein Teilnehmer nicht an der gesamten Schulung teil, fällt gleichwohl die gesamte Teilnehmergebühr an. Bei Stornierungen oder Umbuchung durch den Vertragspartner werden nachstehende Gebühren erhoben:
- bis 21 Kalendertage vor Schulungsbeginn wird keine Gebühr erhoben.
  - bis 14 Kalendertage vor Schulungsbeginn fällt eine Gebühr in Höhe von 50 % der gesamten Teilnehmergebühr an.
  - weniger als 14 Kalendertage vor Schulungsbeginn wird die gesamte Teilnehmergebühr erhoben. Eine Anrechnung auf eine später durchgeführte Schulung erfolgt nicht.
- 5.5.2 EXASOL behält sich vor, in zumutbarem Umfang eine Schulung abzusagen, wenn die Mindestteilnehmerzahl von 3 Teilnehmern nicht erreicht wird oder organisatorische oder technische Gründe vorliegen, insbesondere bei Ausfall eines Referenten. Ist eine Verschiebung des Termins nicht möglich, erstattet EXASOL die bereits gezahlten Gebühren. Weitergehende Ansprüche sind ausgeschlossen, es sei denn, diese beruhen auf vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Verhalten der EXASOL oder ihrer Erfüllungsgehilfen. EXASOL kann Ersatzdozenten einsetzen, den Inhalt der Schulung modifizieren und weiterentwickeln sowie nach rechtzeitiger Vorankündigung den Schulungstermin und Schulungsort verschieben.

### 5.6 Haftung

EXASOL haftet nicht für Verluste oder Beschädigungen mitgebrachter Gegenstände auf Schulungen, ausgenommen der Verlust oder die Beschädigung ist auf vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten von EXASOL oder ihrer Erfüllungsgehilfen zurückzuführen. In den Schulungspausen sind keine Wertgegenstände oder wichtige Materialien in den Schulungsräumen zurückzulassen. Die Hausordnung ist zu beachten. Im Übrigen gelten die Regelungen zur Haftung in Ziffer 1.7.

### 5.7 Schutzrechte

Schulungsunterlagen und Präsentationen von EXASOL sind urheberrechtlich geschützt. Bild- und Tonaufnahmen während der Schulung durch den Vertragspartner bzw. durch Schulungsteilnehmer sind nicht gestattet. Die Kopie der Schulungsunterlagen, die im Rahmen der Schulung überlassen wird, geht in das Eigentum des Kursteilnehmers über. Sie darf ohne schriftliche Zustimmung von EXASOL weder vervielfältigt, noch verarbeitet oder weitergegeben werden. Alle Rechte bleiben im Übrigen EXASOL vorbehalten.

## 5.8 Datenschutz

EXASOL weist darauf hin, dass Teilnehmerdaten zur Vertragserfüllung und zur Pflege der Kundenbeziehung unter Einhaltung des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) gespeichert und verarbeitet werden.

Stand 21.08.2015