

## Allgemeine Vertragsbedingungen für Cloud Services der Exasol Cloud Computing GmbH („Exacloud“)

Exacloud bietet die Nutzung der Hochleistungsdatenbank Exasol Database in der Exacloud Infrastruktur als Clouddienstleistung an zusammen mit anderen komplementären Datenbankdienstleistungen (Maintenanceservice, Installationservice, Operational Services, Incident Management und Monitoring). Die vorgenannte Clouddienstleistung zusammen mit den vorgenannten Datenbankdienstleistungen werden nachfolgend als Cloud-Services bezeichnet. Für Angebote von Exacloud über die Erbringung von Cloud Services sowie sonstiger Dienstleistungen gelten die nachfolgenden Allgemeinen Vertragsbedingungen („AVB“) ergänzend zu den Regelungen und Leistungsbeschreibungen im Angebot. Werden im Angebot abweichende Regelungen zu diesen AVB getroffen, so gehen diese abweichenden Regelungen den entsprechenden Bestimmungen in den vorliegenden AVB vor. Bei Annahme des Angebots („Vertrag“) durch den Vertragspartner sind die nachfolgenden AVB Bestandteil des Vertrages.

### **1 Allgemeine Bestimmungen**

#### **1.1 Geltung der Vertragsbedingungen**

Für Verträge mit Exacloud sowie vorvertragliche Schuldverhältnisse gelten ausschließlich diese AVB. 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 AVB 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 Die Vertragspartner machen die Vertraulichen Informationen nur den Mitarbeitern (einschließlich Mitarbeitern von verbundenen Unternehmen) und sonstigen Dritten zugänglich, die den Zugang zur Ausübung ihrer Dienstaufgaben benötigen. Sie belehren diese Personen über die Geheimhaltungsbedürftigkeit der Vertraulichen Informationen und haben diese Personen durch schriftliche Vereinbarungen zur Geheimhaltung verpflichtet. Dritten kann der Zugang zu Vertraulichen Informationen nur nach ausdrücklicher schriftlicher Zustimmung der anderen Partei gewährt werden. Exacloud verarbeitet die zur Geschäftsabwicklung erforderlichen Daten des Vertragspartners unter Beachtung der datenschutzrechtlichen Vorschriften.

#### **1.3 Vergütung, Zahlungen**

- 1.3.1 Soweit im Angebot nicht anderweitig geregelt, sind Zahlungsverpflichtungen 14 Tage nach Eingang der Rechnung beim Vertragspartner ohne Abzug fällig. Befindet sich der Vertragspartner im Annahmeverzug, ist die Vergütung für die Cloud-Services (Cloud-Gebühr) bzw. sonstige Dienstleistungsgebühren (z.B. Consulting) auch ohne Überlassung der Software bzw. Erbringung der Leistung fällig. Soweit nicht anderweitig vereinbart, ist die Cloud-Gebühr im Voraus der jeweils vereinbarten Leistungsperiode (z.B. monatlich, jährlich, vierteljährlich) zu entrichten.
- 1.3.2 Preisangaben von Exacloud verstehen sich zzgl. der jeweils gültigen gesetzlichen Umsatzsteuer.

1.3.3 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.

#### 1.4 Mitwirkungspflichten

1.4.1 Der Vertragspartner erhält nach Vertragsschluss ein Onboarding-Dokument und hat danach geeignete und hinreichend bevollmächtigte Mitarbeiter zu benennen, die Exacloud bei der Durchführung der Cloud Services, Consulting- und Trainingsleistungen als Ansprechpartner zur Verfügung stehen und erforderliche Entscheidungen treffen und Maßnahmen veranlassen können. Hinsichtlich Cloud Services sind folgende Ansprechpartner zu benennen:

- „MyExasol User Manager“ für die Verwaltung von Zugängen zu kundenspezifischen Support-Seiten
- „Decision Maker“, die berechtigt sind, Exacloud Aufträge zu erteilen bzw. Services zu buchen, z.B. Update auf die aktuelle Version, Wiederherstellung eines Backups usw.
- „Incident Manager“, die Exacloud im Falle eines Incidents informieren sollen und die Exacloud bei der Incident-Bearbeitung im Sinne von Ziffer 5.3 unterstützen können.

Exacloud gibt in regelmäßigen Abständen neue Bugfix-Releases frei. Der Vertragspartner ist verpflichtet, die bei ihm installierte Software zeitnah zu aktualisieren.

#### 1.5 Haftung

1.5.1 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.

1.5.2 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.

1.5.3 Bei Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit und bei Ansprüchen aus dem Produkthaftungsgesetz gelten die gesetzlichen Regelungen ohne Beschränkungen.

#### 1.6 Änderungen dieser Allgemeinen Vertragsbedingungen

Änderungen dieser Allgemeinen Vertragsbedingungen werden dem Vertragspartner spätestens zwei Monate vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt ihres Wirksamwerdens in Textform (z.B. per E-Mail) angeboten. Die Zustimmung des Vertragspartners gilt als erteilt, wenn dieser seinen Widerspruch zu den Änderungen nicht vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen gegenüber Exacloud angezeigt hat. Der Widerruf ist an die Exasol Cloud Computing GmbH, Neumeyerstraße 22-26, 90411 Nürnberg bzw. per E-Mail an legal@exasol.com zu richten. Im Falle eines Widerspruchs gelten die alten

Vertragsbedingungen fort. Exacloud weist den Vertragspartner in der Nachricht, mit der die Änderungen angeboten werden, auch noch einmal besonders auf das Ablehnungsrecht und die Frist dafür hin. Die Anpassungsbefugnis von Exacloud nach dieser Ziffer ist beschränkt auf Regelungen zu Operational Services, Service Levels (z.B. Reaktions- oder Bearbeitungszeiten) und den erwarteten Versionen.

1.6.2 Wenn Exacloud lediglich eine neue Dienstleistung oder eine neue Funktionalität einführt oder Änderungen macht, die die Rechte oder Pflichten des Vertragspartners nicht beeinträchtigen, kann Exacloud dies mit einer Frist von nur einem Monat ankündigen. Die Widerspruchsfrist beträgt dann drei Wochen.

## 1.7 Geschäftszeiten

Geschäftszeiten sind Mo.-Fr. 08:00-18:00 Uhr (Europe/Berlin), 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 (Europe/Berlin).

## 1.8 Referenz

1.8.1 Exacloud und die Exasol Europa Vertriebs GmbH („Exasol“) sind berechtigt, den Vertragspartner als Referenzkunde namentlich sowie mit Darstellung dessen Logos zu nennen und dies werblich zu nutzen.

1.8.2 Plant Exacloud bzw. Exasol die Veröffentlichung von Pressemeldungen, Success Stories, Video-Kundenstatements, schriftlichen Kundenzitaten oder einseitigen Präsentationsfolien über den Vertragspartner, wird das vorgenannte Material vorab mit dem Vertragspartner abgestimmt.

1.8.3 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.

## 1.9 Vertragslaufzeit und Kündigung der Cloud Services

1.9.1 Die Laufzeit (unbestimmt, bestimmt) und Leistungsperiode (z.B. jährlich, vierteljährlich etc.) für die Cloud Services ergibt sich aus dem Angebot. Ist nicht ausdrücklich etwas Abweichendes vereinbart, ist für den Beginn der Laufzeit der Zeitpunkt der Überlassung des Zugangs zum Cloudsystem maßgeblich. Wurde keine feste Laufzeit vereinbart, verlängert sich der Vertrag über die Cloud-Services jeweils um die im Angebot festgelegte Leistungsperiode, sofern der Vertrag nicht mit einer Frist von drei Monaten zum Ende einer Leistungsperiode schriftlich gekündigt wurde. Ist eine Mindestlaufzeit vereinbart, kann die Kündigung frühestens zum Ablauf der Mindestlaufzeit erfolgen. Die Kündigung nach § 649 BGB ist ausgeschlossen.

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

1.9.3 Die Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

## 1.10 Verschiedenes

1.10.1 Exacloud ist berechtigt, zum Zwecke der Vertragserfüllung auch Mitarbeiter von gemäß §§ 15ff. AktG verbundenen Unternehmen und bei Trainingsleistungen (Ziffer 7) auch von Exasol zertifizierten Partnerunternehmen einzuschalten, bleibt jedoch in jedem Fall gegenüber dem Vertragspartner für die vollständige Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen verantwortlich. Wird die Leistung mit Ausnahme des

Housing (vgl. Ziffer 2.1.3) durch einen sonstigen Subunternehmer (nicht durch ein verbundenes Unternehmen) erbracht, wird der Vertragspartner zuvor unterrichtet.

- 1.10.2 Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UM-Kaufrechts. Erfüllungsort und Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist Nürnberg.
- 1.10.3 Änderungen und Ergänzungen des Vertrages bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für die Änderung oder Aufhebung dieser Regelung.
- 1.10.4 Sollten einzelne Bestimmungen des Vertrages ganz oder teilweise unwirksam oder undurchführbar sein, so wird hierdurch die Gültigkeit des Vertrages im Übrigen nicht berührt. Diese Bestimmungen sind durch solche zu ersetzen, die den von den Vertragspartnern verfolgten wirtschaftlichen Zielsetzungen am nächsten kommen.

## **2 Eigenschaften und Größe des Systems**

### **2.1. System und Housing**

- 2.1.1 Exacloud bietet dem Vertragspartner die Nutzung von Exasuite in der Exacloud Infrastruktur („System“) als Servicedienstleistung an. Klargestellt wird, dass Clients und Treiber sowie sonstige Software, die der Vertragspartner in Verbindung mit der Exasol Database nutzen will (z.B. Cognos, Tableau, etc.), vom Vertragspartner außerhalb des Systems betrieben werden.
- 2.1.2 Zusätzlich zu einem oder mehreren Servern („Cluster“), kann das dem Vertragspartner zugeordnete System 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.
- 2.1.3 Das Housing des Systems wird durch Exacloud oder durch einen von Exacloud beauftragten qualifizierten Dritten durchgeführt. Das Housing umfasst insbesondere den Betrieb von Servern und der erforderlichen Infrastruktur, z.B. Stromversorgung, Klimatisierung etc. für die vereinbarte Konfiguration. Das Rechenzentrum befindet sich in Deutschland. Änderungen hinsichtlich der örtlichen Lage des Rechenzentrums sowie zur Umgebung werden im Voraus mit dem Vertragspartner abgestimmt.

### **2.2 Software und Dokumentation**

- 2.2.1 Definition von Software (vgl. auch Übersicht unter <https://www.exasol.com/support/browse/SOL-345>): „Software“ ist ein Software-Stack bestehend aus Exasuite sowie von Exacloud bereit gestellte Clients und Treiber (z.B. ODBC, JDBC, ADO.NET) sowie jede Modifizierung, Fehlerbehebung, Patch, Bugfix etc., die Exacloud dem Vertragspartner in welcher Form auch immer zur Verfügung stellt.
- 2.2.2 „Exasuite“ besteht aus der Exasol Database Software sowie dem darauf abgestimmten Betriebssystem (Exacluster OS).
- 2.2.3 „Clients- und Treiber“ sind der Client Exaplus sowie die von Exacloud bereit gestellten Treiber (z.B. ODBC, JDBC, ADO.NET).
- 2.2.4 Dokumentation ist das Benutzerhandbuch, das beschreibt, wie die Software benutzt wird und das von Exacloud in elektronischer Form in Englisch im Exasol Nutzerportal (<https://www.exasol.com/portal/display/DOC/>) zur Verfügung gestellt wird.

### 2.3 Initiales Sizing – Abhängigkeit der Performance

Hat Exacloud hinsichtlich des initialen Sizings der Lizenz und der Hardware eine Empfehlung ausgesprochen, so erfolgte diese nach bestem Wissen und auf Grundlage des zum Zeitpunkt der abgegebenen Empfehlung bekannten Bedingungen und Einflussfaktoren. Allerdings handelt es sich bei der Software um eine komplexe Datenbank, deren Performance Werte von den unterschiedlichsten Faktoren abhängen (z.B. Hardwareumgebung, sonstige Umgebungsbedingungen, Datenmodell und Abfragestruktur, Datenmenge). Jede Änderung eines solchen Faktors kann Auswirkungen auf die Performance-Werte haben, so dass Exacloud keine Gewähr für eine bestimmte Performance der Software abgeben kann, insbesondere, wenn entsprechende Faktoren nachträglich geändert werden. Wünscht der Vertragspartner eine Performance-Beratung anhand aktueller Bedingungen, bietet Exacloud die Service-Leistung Datenbankadministration bzw. individuelle Consultingdienstleistungen an.

### 2.4 Lizenzgröße und Updates

2.4.1 Die vereinbarte Lizenzgröße wird im Angebot definiert und legt das maximale Datenvolumen und oder RAM fest, das dem System des Vertragspartners zur Verfügung steht.

2.4.2 Wird das zulässige maximale Datenvolumen überschritten („Erhöhung“), muss die vereinbarte Lizenzgröße angepasst werden und die Cluster Hardware erweitert werden. Sobald der Vertragspartner bemerkt, dass in den darauffolgenden zwei Monaten die vereinbarte Lizenzgröße voraussichtlich überschritten wird, wird der Vertragspartner Exacloud den voraussichtlichen zusätzlichen Bedarf unverzüglich anzeigen.

2.4.3 Vertragsanpassung/Lizenerweiterung beim Service-Level „Standard“ und „Premium“: Exacloud wird dem Vertragspartner eine Lizenerweiterung entsprechend des zusätzlichen Bedarfs vorschlagen („Angebot zur Vertragsanpassung“). Wenn der Vertragspartner dem Angebot zur Vertragsanpassung (Lizenerweiterung) zustimmt, wird Exacloud die erforderliche Leistungs- und Vertragsanpassung innerhalb von vier Wochen nach der Zustimmung des Vertragspartners veranlassen. Die Vertragsanpassung/Lizenerweiterung wird zum Zeitpunkt der Verfügungstellung der erweiterten Kapazitäten wirksam.

2.4.4 Vertragsanpassung/Lizenerweiterung beim Service-Level Startup: Wird das maximale Datenvolumen (voraussichtlich) überschritten, werden die Vertragsparteien partnerschaftlich eine Vertragsanpassung, insbesondere bezüglich des Service-Levels, verhandeln. Kommt innerhalb von einem Monat nach dem Angebot zur Vertragsanpassung kein angepasster Vertrag zustande, kann Exacloud den Vertrag außerordentlich mit sofortiger Wirkung kündigen.

2.4.5 Erfolgt vom Vertragspartner innerhalb von vier Wochen nach dem Angebot von Exacloud zur Vertragsanpassung keine Annahme und kommt es gleichwohl in der Folgezeit zu einer Erhöhung, gilt Folgendes:

- Mängel, Fehler, Performanceeinbußen und sonstige Störungen bei Durchführung der Cloud Services 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 **Allgemeine Vertragsbedingungen für alle Datenbankdienstleistungen**

### 3.1 Datenbankdienstleistungen und Service Levels

3.1.1 Zusätzlich zur Bereitstellung der Software und des Systems erbringt Exacloud im Hinblick auf die Software wie in Ziffer 2.2.1 definiert die folgenden Datenbankdienstleistungen

- Maintenance Service (Ziffer 4)
- Installation Service (Ziffer 5.1)
- Operational Service (Ziffer 5.2)
- Incident Management (Ziffer 5.3)
- Monitoring (Ziffer 5.4)

Zusätzlicher Service wie Performance Service (Ziffer 5.5), Consulting (Ziffer 6) oder Training (Ziffer 7) muss separat beauftragt werden. Der Umfang der jeweiligen Datenbankdienstleistungen wird bestimmt durch das vereinbarte Service-Level, das im Angebot angegeben ist: Exacloud Startup, Exacloud Standard oder Exacloud Premium.

3.1.2 Die vorliegenden Bedingungen für Datenbankdienstleistungen gelten auch dann, wenn der Vertragspartner eine zuvor von Exasol erworbene Lizenz in das Cloudangebot einbringt.

### 3.2 Incident und Fehler

3.2.1 Ein „Incident“ ist ein Ereignis, das eine Abweichung zum standardmäßigen Betrieb des Systems darstellt und das zu einer Unterbrechung bzw. Störung des standardmäßigen Betriebes führt, z.B. eine Datenbank-Instanz nimmt keine Verbindungen an, der Backup kann nicht erstellt werden oder eine oder mehrere Hardware-Komponenten sind defekt etc.

3.2.2 Ein „Fehler“ wird angenommen, wenn die Software nicht die gemäß Dokumentation festgelegte oder vertraglich vereinbarte Funktionalität aufweist.

3.2.3 Um Incidents oder Fehler zu melden oder spezifische Services zu buchen, stellt Exacloud einen personalisierten Zugang zum Kunden Support Portal bereit und unterhält eine Kundenhotline zur Übermittlung von Incidents oder Fehlern.

3.2.4 Wenn der Vertragspartner es nicht anderweitig über das Support Portal oder per E-Mail an [service@exasol.com](mailto:service@exasol.com) angibt, werden Meldungen anfänglich grundsätzlich als Incident behandelt.

### 3.3 Fehlerprioritäten

3.3.1 Gemeldete Incidents oder 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.

3.3.2 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 Incident- bzw. Fehlerbearbeitung kann sich die Priorität ändern.

3.3.3 Handelt es sich nicht um einen Fehler bzw. einen Incident 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 oder Incident vor, kommen zudem die unten definierten Reaktions-, Bearbeitungs- und Lösungszeit nicht zur Anwendung.

### 3.4 Reaktionszeit

3.4.1 Je nach Priorität des aufgetretenen Incidents bzw. Fehlers werden die folgende Reaktionszeiten festgelegt:

	Service level		
	Start-up	Standard	Premium
Kritisch	innerhalb von 8 Stunden	innerhalb von 4 Stunden	innerhalb von 2 Stunden
Major	innerhalb von 16 Stunden	innerhalb von 8 Stunden	innerhalb von 4 Stunden
Normal	innerhalb von 48 Stunden	innerhalb von 24 Stunden	innerhalb von 12 Stunden
Minor	innerhalb von 96 Stunden	innerhalb von 48 Stunden	innerhalb von 24 Stunden

3.4.2 Innerhalb der Reaktionszeit erhält der Vertragspartner eine Bestätigung über den Erhalt der Incident- bzw. Fehlermeldung („einfache Rückmeldung“). Die Reaktionszeit wird innerhalb der Incident Management Zeiten wie in Ziffer 5.3.5 definiert berechnet als Zeitdifferenz zwischen dem Erhalt der Meldung des Vertragspartners und der einfachen Rückmeldung durch Exacloud an den Vertragspartner.

3.4.3 Wenn mit der einfachen Meldung durch den Vertragspartner noch kein ausführlicher Fehler- bzw. Incidentbericht bei Exacloud eingegangen ist, ist der Vertragspartner verpflichtet, Zusatzinformationen über den Fehler bzw. Incident zur Verfügung zu stellen. Exacloud wird die Zusatzinformationen, wie Logfiles etc., soweit möglich selbständig und proaktiv einholen, um möglichst schnell mit der Anfragebearbeitung zu beginnen.

## 4 **Maintenance Service (Wartung)**

### 4.1 Gegenstand des Maintenance Service (Wartung)

4.1.1 Exacloud erbringt außerhalb seiner Mängelhaftungsverpflichtung Leistungen zur Fehlerbeseitigung („Maintenance Service“) im Rahmen der branchenüblichen Sorgfalt und nach Maßgabe der folgenden Regelungen. 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.

4.1.2 An der Software auftretenden Fehler sind in die in Ziffer 2.2.7 aufgeführten Fehlerprioritäten einzuordnen und anschließend nach den entsprechenden Reaktions-, Bearbeitungs- und Lösungszeiten 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.

### 4.2 Softwareversionen, die Gegenstand des Maintenance Service sind

Gegenstand der nach diesem Vertrag geschuldeten Maintenance-Leistungen ist jede Major bzw. Minor-Version für zwei Jahre ab dem Zeitpunkt ihrer Einführung durch Exacloud. Diese Zeitspanne wird verlängert bis zum Release der zweiten Nachfolgeversion (Minor oder Major). Für die Versionskennzeichnung wird das nachfolgende Format genutzt: Major.Minor.Bugfix (z.B. 4.2.6, wobei „4“ - die Major, „2“ - die Minor und „6“ die Bugfix-Version darstellt). Aktuelle Informationen zu dem Life-Cycle sind unter <https://www.exasol.com/portal/display/DOWNLOAD/EXASol+Life+Cycle> zu finden. Der Vertragspartner hat

keinen Anspruch darauf, dass Exacloud eine ältere Version pflegt. Wünscht der Vertragspartner dies, hat er mit Exacloud hierüber eine gesonderte Vereinbarung zu treffen.

#### 4.3 Bearbeitungs- und Lösungszeiten

4.3.1 Stellt der Vertragspartner fest, dass das Exacloud System einen Fehler aufweist, wird er Exacloud per E-Mail an [service@exasol.com](mailto:service@exasol.com), über das Supportportal oder – während der Geschäftszeiten – über die von Exacloud dafür eingerichtete Hotline informieren und dabei den Fehler so detailliert wie möglich beschreiben.

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

4.3.3 Je nach Fehlerpriorität gelten folgende Bearbeitungszeiten, gerechnet ab Zugang des qualifizierten Fehlerberichts bis zum Versand der qualifizierten Rückmeldung und innerhalb Exaclouds Maintenance Zeiten:

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

4.3.4 Sofern notwendig, wird Exacloud anschließend die nächsten Schritte mit dem Vertragspartner besprechen und beginnen, an einer Lösung (Beginn der „Lösungszeit“) zu arbeiten. Zur Vermeidung von Ausfallzeiten oder Nutzungsbeeinträchtigungen kann zunächst eine temporäre Fehlerbehebung („Work-around“) vorgenommen werden. Akzeptiert der Vertragspartner der vorgeschlagenen Work-around (z.B. Update zu einer aktuelleren Version, Durchführung bestimmter Befehle in der Datenbank etc.), wird die Fehlerpriorität entsprechend angepasst und die Lösungszeit endet. Der Vertragspartner kann einen Work-around nur aus wichtigem Grund ablehnen. Als wichtiger Grund gilt u.a., wenn der Work-around nicht praktikabel ist oder zu einem unverhältnismäßigem Aufwand beim Vertragspartner führen würde. Die endgültige Fehlerbeseitigung kann im Rahmen einer der nächsten Releases vorgenommen werden.

4.3.5 Sind im Rahmen der Fehlerdiagnose oder Fehlerbehebung Maßnahmen notwendig, die nicht im Verantwortungsbereich von Exacloud liegen, wie z.B. Bereitstellung von Zusatzinformationen für einen qualifizierten Fehlerbericht (z.B. Logfiles), Änderungen in der Hardware des Vertragspartners 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-, Reaktions- und Lösungszeiten nicht mitgerechnet.

#### 4.4 Durchführung der Fehlerbehebung von Softwarefehlern

4.4.1 Ist bei der Fehlerdiagnose oder –behebung ein Zugriff auf die Systemtabellen in der Datenbank erforderlich, wird Exacloud diesen durch ein spezielles Datenbanknutzerkonto, das autorisierten Zugriff auf Systemtabellen hat, durchführen. Somit ist sichergestellt, dass Exacloud keinen unmittelbaren Zugriff auf Datentabellen hat.

4.4.2 Exacloud wird seinen Pflichten in Übereinstimmung mit den Datenschutzbestimmungen, insbesondere im Hinblick auf personenbezogenen Daten, erfüllen. Das bedeutet insbesondere, dass der Abzug von Daten zur Analyse eines Fehlers der ausdrücklichen Zustimmung des Vertragspartners bedarf.



4.4.3 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.

#### 4.5 Maintenance Zeiten

Die Maintenance Zeiten entsprechend des Geschäftszeiten in Ziffer 1.7. Falls nicht anders vereinbart, gelten die oben angegebenen Reaktions-, Bearbeitungs- und Lösungszeiten nur innerhalb der Maintenance Zeiten.

### 5 **Operations Engineering**

Operative Aufgaben umfassen Installation Service, Operational Service, Incident Management, Monitoring und Performance Service. In den Service-Level „Startup“, „Standard“ und „Premium“ sind alle der vorgenannten Services mit Ausnahme von Performance Service enthalten. Performance 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. Sofern nicht anderweitig vereinbart, sind operative Aufgaben auf Aktivitäten am Exasuite Cluster beschränkt. Der Vertragspartner ist dafür verantwortlich, die entsprechend erforderliche Infrastruktur um sowie außerhalb des Clusters zur Verfügung zu stellen und zu warten (z.B. staging server, client-Verwaltung etc.).

#### 5.1 Installation Service

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

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

Bei allen Service Levels ist die anfängliche Installation mit im Service enthalten.

#### 5.2 Operational Service

5.2.1 Der Operational Service umfasst Leistungen im Zusammenhang mit geplanten Wartungsarbeiten am System und beinhaltet insbesondere die folgenden Services:

- Update Service (Installation von Major und Minor Versionen)
- Knotenmanagement
- Einrichten und Installation von Knoten
- Hinzufügen und Entfernen von Reserveknoten für die Datenbankinstanz
- Cluster Upgrade
- Management von Datenbankinstanzen
- Neuanlegen / Löschung einer Datenbankinstanz
- Start / Stopp einer Datenbankinstanz
- Einrichten eines back-ups für die Datenbankinstanz
- Wiederherstellung einer Datenbank bei Bedarf
- Monatliche Berichte über die Systemnutzung (abrufbar über das Support Portal)

- 5.2.2 Der Vertragspartner ist dazu verpflichtet, für die Datensicherung ausreichend Speicherplatz im Cluster oder auf einem externen Speichermedium vorzuhalten. Externe Datensicherung kann gesondert beauftragt werden. Die dann zugeordnete Speicherkapazität wird im entsprechenden Angebot definiert.
- 5.2.3 Damit Exacloud die Berichte zur Systemnutzung erstellen kann, wird der Vertragspartner Exacloud Zugang zu den statistischen Systemtabellen in Exasuite gewähren.
- 5.2.4 Im Rahmen der Service-Levels „Startup“ und „Standard“ entsprechen die Operational Service Zeiten den Geschäftszeiten in Ziffer 1.7. 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.
- 5.2.5 Exacloud führt regelmäßig Wartungsarbeiten durch. Im Rahmen von Wartungsarbeiten werden unter anderem Updates auf die jeweils aktuelle Version durchgeführt. Die Wartungsfenster werden rechtzeitig angekündigt. Die Ankündigungsfristen 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.
- 5.2.6 Die von Exacloud angekündigten Wartungsarbeiten werden während der vereinbarten Operational Service Zeiten (vgl. Ziffer 5.2.4) durchgeführt. Will der Vertragspartner notwendige Wartungsarbeiten außerhalb der Operational Service Zeiten oder zu einem anderen als dem von Exacloud angekündigten Termin durchführen lassen, kann dies mit Exacloud zu gesonderten Kosten vereinbart werden.
- 5.3 Incident Management
- 5.3.1 Im Rahmen des Incident Management wird Exacloud bei Vorliegen eines „Incident“ innerhalb der vereinbarten Incident-Management-Zeiten (vgl. Ziffer 5.3.5) alle notwendigen Tätigkeiten veranlassen, um den standardmäßigen Betrieb des EXASolution-Clusters schnellstmöglich wiederherzustellen.
- 5.3.2 Sobald die erforderlichen Informationen über den Incident verfügbar sind (vgl. Ziffer 3.4.3), wird Exacloud umgehend versuchen, den standardmäßigen Betrieb wiederherzustellen. Sind keine ausreichenden Informationen verfügbar, kann Exacloud erst mit der Wiederherstellung beginnen, wenn die notwendigen Zusatzinformationen („Qualifizierter Fehlerbericht“) verfügbar sind.
- 5.3.3 Ist die Ursache eines Incident ein Softwarefehler wie unter Ziffer 3.2.2 definiert, wird ein qualifizierter Fehlerbericht zur Verfügung gestellt. Die Fehlerbehebung selbst ist aber nicht Gegenstand des Incident Management sondern des Maintenance Service (vgl. Ziffer 4) oder der Gewährleistungsvorschriften. Um einen qualifizierten Fehlerbericht zu erhalten, kann der Vertragspartner unter bestimmten Umständen dazu aufgefordert werden, Unterstützung zu leisten (z.B. client logs zur Verfügung zu stellen). Liegen Maßnahmen zur Incident-Behebung außerhalb Exaclouds Einflussbereichs, kann die Incidentbehebung damit abgeschlossen werden, dass entsprechende Handlungsempfehlungen gegeben werden (z.B. Buchen von ausreichend Speicherplatz für back-ups, Ausführung bestimmter SQL-Befehle in der Datenbank als Teil einer work-around Lösung etc.).

- 5.3.4 Wurde ein Incident durch eine nicht sachgemäße Nutzung bzw. Betrieb des Systems hervorgerufen (z.B. das zulässige Datenvolumen wurde überschritten, eine empfohlene work-around Lösung wurde nicht durchgeführt etc.) hat Exacloud das Recht, den Kunden die dafür notwendige zusätzliche Arbeit in Rechnung zu stellen.
- 5.3.5 Incident-Management-Zeiten für das Service-Level „Start-up“ und „Standard“ entsprechen den Geschäftszeiten (vgl. Ziffer 1.7). Beim Service-Level „Premium“ sind die Incident-Management-Zeiten durchgängig 24/7. Wenn der Vertragspartner bei gewähltem Service-Level „Start-up“ oder „Standard“ Incident-Management außerhalb der Geschäftszeiten wünscht, kann er dies gegen extra Kosten beauftragen. Exacloud hat dann das Recht, die monatliche Gebühr für das Service-Level „Premium“ in Rechnung zu stellen, in der eine solche Incident Behebung außerhalb der Geschäftszeiten durchgeführt wurde.
- 5.3.6 Incidents können über das Support Portal sowie per E-Mail an [service@exasol.com](mailto:service@exasol.com) gemeldet werden. Außerhalb der Geschäftszeiten müssen Incidentmeldungen zusätzlich über die von Exacloud dafür eingerichtete Hotline erfolgen.

#### 5.4 Monitoring

- 5.4.1 Im Rahmen des Monitoring stellt Exacloud eine softwarebasierte Systemüberwachung im Exasuite-Cluster zur Verfügung, die über ein automatisiertes Incident-Meldesystem verfügt, inklusive eines mehrstufigen Eskalationsprozesses. Der Umfang des Monitoring orientiert sich dabei an den üblichen Störungsquellen im Exasuite Cluster.
- 5.4.2 Sollten bestimmte Störungsmeldungen regelmäßig erscheinen, die auf die unsachgemäße Nutzung der Software oder eine ungeeignete Infrastruktur zurückzuführen sind, behält sich Exacloud das Recht vor, Incidentmeldungen auszusetzen, bis die Ursache vom Vertragspartner beseitigt wurde.
- 5.4.3 Monitoring-Zeiten sind durchgehend. Incident-Behebung wird durchgeführt entsprechend der vereinbarten Incident-Management-Zeiten.

#### 5.5 Performance Service (Bitte beachten: Dieser Service ist nicht Bestandteil der Clouddatenbankdienstleistungen, vgl. Ziffer 5, Einleitung)

- 5.5.1 Performance Service beinhaltet die Beobachtung von Performance-Trends in der Datenbank sowie die regelmäßige (monatliche) Mitteilung der Ergebnisse an den Vertragspartner. Exacloud analysiert zudem aktuelle oder potentielle Performance-Probleme im Cluster, die nicht als Fehler im Sinne von Ziffer 3.2.2. gelten. Dabei unterbreitet Exacloud dem Vertragspartner Verbesserungsvorschläge. Der zeitliche Aufwand für Performance Service ist auf maximal 1 Personentag (PT) pro Monat begrenzt. Weiteren Service kann Exacloud im Rahmen des Consulting-Angebots übernehmen.
- 5.5.2 Exacloud benötigt einen Zugang zu den System Tabellen in der Datenbank durch ein spezielles Datenbanknutzerkonto mit autorisiertem Zugriff. Dieser Nutzer soll nur Zugriff zu den Systemtabellen und den statistischen Systemtabellen erhalten. Ein direkter Zugang zu den Datentabellen in der Datenbank ist damit ausgeschlossen.
- 5.5.3 Die Performance Service Zeiten entsprechend den Geschäftszeiten in Ziffer 1.7.

## 6 **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.

## 6.1 Leistungsinhalt

- 6.1.1 Im Rahmen von Consulting-Leistungen schuldet Exacloud die Unterstützung des Vertragspartners nach Maßgabe des im Angebot beschriebenen Gegenstands und Umfangs. Für die im Zusammenhang mit dem Cloud-Services beim Servicelevel Standard und Premium automatisch enthaltenen Consultingdienstleistungen wird der Leistungsinhalt nach Vertragsschluss formlos zwischen den Vertragsparteien vereinbart.
- 6.1.2 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.
- 6.1.3 Consulting-Leistungen, die keine lokale Präsenz beim Kunden erfordern, können remote erbracht werden.

## 6.2 Leistungszeit

- 6.2.1 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.
- 6.2.2 Ruft der Vertragspartner die Leistung zum vereinbarten Termin nicht ab, erlischt der Anspruch auf Durchführung der Consulting-Leistung. In diesem Fall behält Exacloud sich das Recht vor, 80% des vereinbarten Preises in Rechnung zu stellen.

## 6.3 Zahlungsbedingungen

- 6.3.1 Soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, verstehen sich die Preisangaben im Angebot zu den Consulting-Leistungen zzgl. anfallender Reisekosten und zzgl. der jeweils gültigen gesetzlichen Umsatzsteuer.
- 6.3.2 Ein Personentag umfasst durchschnittlich acht Stunden. Personentage, die in geringerem oder höherem Umfang erbracht werden, werden anteilig auf Stunden- bzw. Minutenbasis abgerechnet.
- 6.3.3 Soweit nicht ausdrücklich anderweitig vereinbart, stellen die Angaben im Angebot zum Zeitaufwand nur eine unverbindliche Aufwandsschätzung dar. Die Vergütung wird nach tatsächlich aufgewendeten Personentagen bzw. Beratungsstunden zu den im Angebot angegebenen Sätzen abgerechnet. Sollte Exacloud im Laufe der Leistungsdurchführung feststellen, dass die geschätzten Aufwände vermutlich überschritten werden, wird der Vertragspartner darüber unterrichtet. Der Vertragspartner wird unverzüglich über das weitere Vorgehen entscheiden und Exacloud darüber schriftlich informieren.
- 6.3.4 Ist Zahlung nach Leistungserbringung vereinbart, kann nach einer Leistungserbringung von 2 oder mehr Personentagen eine Teilrechnung gestellt werden.

## 6.4 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.

## 6.5 Arbeitsergebnisse

- 6.5.1 Ist nichts Abweichendes vereinbart, erhält der Vertragspartner an den Arbeitsergebnissen ein einfaches, nicht ausschließliches und nicht übertragbares Nutzungsrecht.
- 6.5.2 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.

#### 6.6 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.

### 7 **Vertragsbedingungen über die Durchführung von Trainings**

Exacloud erbringt Trainingsleistungen durch den Unterauftragnehmer Exasol gemäß den nachfolgenden Bestimmungen.

#### 7.1 Trainingsinhalt, -bedingungen

- 7.1.1 Gegenstand, Inhalt, Dauer und Preis von Standardtrainings, Trainingspaketen sowie Zertifizierungen sind unter <https://www.exasol.com/portal/display/TRAINING> zu finden bzw. werden in entsprechenden Leistungsbeschreibungen definiert.
- 7.1.2 Sofern abweichend vom standardisierten Trainingsangebot 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 Trainingsprogramms muss spätestens zwei Wochen vor Durchführung des Trainings abgeschlossen sein.

#### 7.2 Trainingspaket

- 7.2.1 Bucht der Vertragspartner kein einzelnes Training sondern ein Trainingspaket, wird ihm das Recht eingeräumt, eine im Angebot definierte Anzahl von Personen während einer im Angebot bestimmten Leistungsperiode durch Besuch bestimmter bzw. sämtlicher (sofern Flatrate im Angebot angegeben) Trainingsmodule ausbilden zu lassen. Die Termine für die einzelnen Trainingsmodule werden auf der Webseite bekannt gegeben. Die Trainingsteilnehmer müssen zu Beginn der Leistungsperiode namentlich benannt werden. Eine Änderung der vorgenannten Trainingsteilnehmer ist dann möglich, wenn der ausscheidende Teilnehmer noch kein Training besucht hat.
- 7.2.2 Die Laufzeit für die Inanspruchnahme des Trainingspaketes („Leistungsperiode“) ist bestimmt und ergibt sich aus dem Angebot / Vertrag. Finden während der Leistungsperiode zu einem im Trainingspaket enthaltenem Trainingsmodul weniger als drei Termine statt, so verlängert sich die Laufzeit der Leistungsperiode automatisch bis zum Stattfinden des dritten Termins des entsprechenden Trainingsmoduls. Spätestens dann endet die Laufzeit des Trainingspakets (keine automatische Verlängerung). Ist nicht ausdrücklich etwas Abweichendes vereinbart, ist für den Beginn der Laufzeit die Vertragsunterschrift maßgeblich. Hinsichtlich der Kündigung gelten die Regelungen in den Ziffern 1.9.2 und 1.9.3 entsprechend.

#### 7.3 Trainingsort, -zeit

- 7.3.1 Die Trainings werden üblicherweise in den Trainingsräumen von Exacloud abgehalten. Exacloud behält sich eine kurzfristige Änderung des Trainingsortes vor, soweit sie den Teilnehmern zumutbar ist.

- 7.3.2 Bei gesonderter Vereinbarung können Inhouse-Trainings 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 Exacloud 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.
- 7.3.3 Die Trainingszeiten betragen maximal 8 Stunden pro Tag. Die Trainings beginnen, soweit nichts anders vereinbart, um 9.00 Uhr und enden um 17.00 Uhr. Mittagspausen werden nach Vereinbarung abgehalten.
- 7.4 Teilnehmergebühren
- 7.4.1 Die Teilnehmergebühren sind der aktuellen Preisliste zu entnehmen oder werden gesondert schriftlich vereinbart. Angegebene Preise sind bis zu einer Bestätigung durch Exacloud stets freibleibend. Die Teilnehmergebühren verstehen sich pro Kursteilnehmer.
- 7.4.2 In den Teilnehmergebühren sind Trainingsunterlagen, Zertifizierungsgebühren, nach bestandener Prüfung eine Zertifizierungsurkunde von Exacloud 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.
- 7.5 Anmeldung
- 7.5.1 Anmeldungen zu einem Training sind schriftlich per Telefax, E-Mail oder über das Internet an Exacloud unter folgender Adresse zu richten: Exasol Europa Vertriebs GmbH, Neumeyerstraße 22-26, D-90411 Nürnberg E-Mail: training@exasol.com; Telefax: +49 (0) 911 23991-241
- 7.5.2 Die Anmeldung zu einem Training hat spätestens 3 Wochen vor Trainingsbeginn zu erfolgen. Die Anmeldungen werden von Exacloud bestätigt. Die Teilnahmebestätigung durch Exacloud steht unter dem Vorbehalt, dass die vorgesehene Mindestteilnehmerzahl von 3 Kursteilnehmern erreicht. Die Anmeldungen werden in der Reihenfolge ihres Eingangs berücksichtigt. Voraussetzung für eine erfolgreiche Kursteilnahme sind die in der Trainingsbeschreibung angegebenen Vorkenntnisse.
- 7.6 Stornierung und Umbuchung
- 7.6.1 Eine Stornierung oder Umbuchung eines Trainings ist Exacloud schriftlich mitzuteilen. Sollte ein Kursteilnehmer verhindert sein, ist die Teilnahme einer Ersatzperson möglich. Nimmt ein Teilnehmer nicht an dem gesamten Training teil, fällt gleichwohl die gesamte Teilnehmergebühr an. Bei Stornierungen oder Umbuchung durch den Vertragspartner werden nachstehende Gebühren erhoben:
- bis 21 Kalendertage vor Trainingsbeginn wird keine Gebühr erhoben.
  - bis 14 Kalendertage vor Trainingsbeginn fällt eine Gebühr in Höhe von 50 % der gesamten Teilnehmergebühr an.
  - weniger als 14 Kalendertage vor Trainingsbeginn wird die gesamte Teilnehmergebühr erhoben. Eine Anrechnung auf ein später durchgeführtes Training erfolgt nicht.
- 7.6.2 Exacloud behält sich vor, in zumutbarem Umfang ein Training abzusagen, wenn die Mindestteilnehmerzahl von 3 Teilnehmern nicht erreicht wird oder organisatorische oder technische Gründe vorliegen, insbesondere bei Ausfall eines Referenten oder bei sonstigen Fällen von höherer Gewalt. Exacloud wird den Vertragspartner hierüber informieren. Ist eine Verschiebung des Termins nicht möglich, erstattet Exacloud die bereits gezahlten Gebühren. Weitergehende Ansprüche sind ausgeschlossen, es sei denn, diese beruhen auf vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Verhalten der Exacloud oder ihrer Erfüllungsgehilfen. Exacloud

kann Ersatzdozenten einsetzen, den Inhalt des Trainings modifizieren und weiterentwickeln und nach rechtzeitiger Vorankündigung den Trainingstermin und Trainingsort verschieben.

#### 7.7 Haftung

Exacloud haftet nicht für Verluste oder Beschädigungen mitgebrachter Gegenstände auf einem Training, ausgenommen der Verlust oder die Beschädigung ist auf vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten von Exacloud oder ihrer Erfüllungsgehilfen zurückzuführen. In den Trainingspausen sind keine Wertgegenstände oder wichtige Materialien in den Trainingsräumen zurückzulassen. Die Hausordnung ist zu beachten. Im Übrigen gelten die Regelungen zur Haftung in Ziffer 1.5.

#### 7.8 Schutzrechte

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

#### 7.9 Zugang zu Exacademy

Erhält der Vertragspartner Zugang zur Exacademy über das Kundenportal von Exasol, gelten u.a. die folgenden Nutzungsbedingungen

- 7.9.1 Die Inhalte (Videos und sonstiges Trainingsmaterial), die im Portal „Exacademy“ abrufbar sind, sind urheberrechtlich geschützt. Dem Vertragspartner ist es gestattet, den Zugang zur Nutzung der Inhalte zum Zwecke des Trainings eigener Mitarbeiter zu verwenden.
- 7.9.2 Es ist dem Vertragspartner und dem jeweiligen Nutzer des Zugangs untersagt, die abrufbaren Inhalte – sei es vollständig oder auch nur in Teilen - zu kopieren (z.B. auch durch das Abfilmen der Inhalte oder Herstellen von vergleichbaren Trainingsmaterialien etc.), zu vervielfältigen, zu speichern, zu bearbeiten, weiterzugeben oder in irgendeiner Form öffentlich zugänglich zu machen (z.B. auch durch die öffentliche Verbreitung von Links, die zu den Inhalten führen).
- 7.9.3 Im Falle einer öffentlichen Zugänglichmachung der Inhalte (auch nur in Teilen), hat der Vertragspartner eine Strafe in Höhe von EUR 100.000 zu zahlen.
- 7.10 Datenschutz
  - 7.10.1 Exacloud weist darauf hin, dass Teilnehmerdaten zur Vertragserfüllung und zur Pflege der Kundenbeziehung unter Einhaltung des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) gespeichert und verarbeitet werden.
  - 7.10.2 Für die Vertiefung der Schulungsinhalte wird eine Schulungsdatenbank zur Verfügung gestellt. Der Vertragspartner nimmt zur Kenntnis und klärt seine teilnehmenden Mitarbeiter darüber auf, dass Operationen von Teilnehmern auf der Schulungsdatenbank - zum alleinigen Zwecke der Schulung - aufgezeichnet werden (Auditing). Diese aufgezeichneten Daten sind allen Teilnehmern zugänglich und dürfen neben den anderen Daten auf der Schulungsdatenbank von den Schulungsteilnehmern nicht abgezogen werden. Die vorgenannten Daten werden weder von Exacloud noch von Exasol nach der Schulung weiterverarbeitet.