

Endnutzer Lizenz- und Servicebedingungen für Software der Exasol Europa Vertriebs GmbH

Der Endnutzer erwirbt oder mietet die Software durch einen Lizenzvertrag („Lizenz“) mit einem autorisierten Partnerunternehmen („Reseller“), der Exasol Europa Vertriebs GmbH („Exasol“). Ergänzend zur Lizenz gelten die nachfolgenden Bedingungen, sofern in der Lizenz nicht ausdrücklich anderweitig geregelt. Bezieht der Endnutzer Services von Exasol gelten die nachfolgenden Bestimmungen – ergänzend zum Servicevertrag zwischen Endnutzer und Reseller („Servicevertrag“). Soweit nicht ausdrücklich anderweitig vereinbart, ist Exasol hinsichtlich der Maintenance sowie sonstiger Services Unterauftragnehmer des Resellers und es besteht keine vertragliche Beziehung zwischen Exasol und dem Endnutzer. Für das Unterauftragsverhältnis zwischen Reseller und Exacloud gelten die nachfolgenden Bestimmungen entsprechend, soweit nicht ausdrücklich anderweitig vereinbart.

Die vorliegende Bestimmung finden auch Anwendung beim Verkauf von Appliances, bestehend aus Hardware des Herstellers Dell und Software von Exasol (vgl. insbesondere auch die speziellen Regelungen in Ziffer 2.9 und 3.8).

1 Allgemeine Bestimmungen

1.1 Definition von Software. (vgl. auch Übersicht unter <https://www.exasol.com/support/browse/SOL-345>) „Software“ ist ein Software-Stack bestehend aus Exasuite sowie vom Reseller/Exasol bereit gestellte Clients und Treiber (z.B. ODBC, JDBC, ADO.NET) sowie jede Modifizierung, Fehlerbehebung, Patch, Bugfix etc., die Reseller/Exasol dem Endnutzer in welcher Form auch immer zur Verfügung stellt. „Exasuite“ besteht aus der Exasol Database Software sowie dem darauf abgestimmten Betriebssystem (Exacluster OS). „Clients- und Treiber“ sind der Client Exaplus sowie die vom Reseller/Exasol bereit gestellten Treiber (z.B. ODBC, JDBC, ADO.NET).

1.2 Geheimhaltung und Datenschutz

1.2.1 Die Beteiligten 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. Nicht Dritte im Sinne der Ziffer 1.2 sind jeweils Reseller, Exasol und Endnutzer.

1.2.2 Die Beteiligten 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.

1.2.3 Die zur Geschäftsabwicklung erforderlichen Daten des Endnutzers werden unter Beachtung der datenschutzrechtlichen Vorschriften verarbeitet.

1.3 Vergütung, Zahlungen

Findet sich im Lizenz- bzw. Servicevertrag zwischen Endnutzer und Reseller keine Zahlungsregelung bzw. wird eine direkte Vertragsbeziehung zwischen Endnutzer und Exasol vereinbart, so gilt Folgendes: Zahlungsverpflichtungen sind 14 Tage nach Eingang der Rechnung beim Endnutzer ohne Abzug fällig. Befindet sich der Endnutzer im Annahmeverzug, sind der Kaufpreis, die Miete, die Maintenance- bzw. sonstige Dienstleistungsgebühren (z.B. für operative Aufgaben bzw. Consulting) auch ohne Überlassung der Software bzw. Erbringung der Leistung fällig. Soweit nicht anderweitig vereinbart, sind die Mietgebühren, Maintenancegebühren (im Fall der Softwaremiete

bereits in der Mietgebühr enthalten) bzw. Gebühren für Operations Engineering Leistungen im Voraus der jeweils vereinbarten Leistungsperiode (z.B. jährlich, vierteljährlich) zu entrichten. Preisangaben verstehen sich zzgl. der jeweils gültigen gesetzlichen Umsatzsteuer.

1.4 Mitwirkungspflichten

1.4.1 Der Endnutzer erhält nach Vertragsschluss ein Onboarding Dokument und hat danach geeignete und hinreichend bevollmächtigte Mitarbeiter zu benennen, die Exasol bei der Durchführung der Maintenance-, Operations- und Consultingleistungen als Ansprechpartner zur Verfügung stehen und erforderliche Entscheidungen treffen und Maßnahmen veranlassen können. Hinsichtlich Maintenance und Operations Engineering sind folgende Ansprechpartner zu benennen:

- „MyExasol User Manager“ für die Verwaltung von Zugängen zu kundenspezifischen Support-Seiten
- „Decision Maker“, die berechtigt sind, Exasol Aufträge zu erteilen bzw. Services zu buchen, z.B. Update auf die aktuelle Version, Wiederherstellung eines Backups usw.
- „Incident Manager“, die Exasol im Falle eines Incidents informieren sollen (bei gebuchtem Monitoring nach Ziffer 4.4), und die Exasol bei der Incident-Bearbeitung im Sinne von Ziffer 4.3 unterstützen können.

1.4.2 Der Endnutzer hat dafür Sorge zu tragen, dass er eine regelmäßige Datensicherung durchführt, die der Bedeutung und Relevanz der Daten für seinen Geschäftsbetrieb Rechnung trägt. Es wird empfohlen, mindestens einen Full-Backup wöchentlich zu erstellen und diesen bis zur Erstellung des Nachfolgebackups sicher aufzubewahren, wobei ein inkrementeller Backup täglich erstellt werden sollte. Die Sicherungskopien können im Cluster aufbewahrt werden, sie sind in jedem Fall aber zusätzlich auch außerhalb des Clusters aufzubewahren.

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

1.5 Haftung

1.5.1 Der Reseller 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 der Reseller 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), haftet der Reseller in Höhe des typischen und bei Vertragsabschluss vorhersehbaren Schadens, höchstens jedoch in Höhe von 50% des Lizenzkaufpreises (bei Softwaremiete: 50% der jährlichen Mietgebühr) je Schadensfall und in Höhe von 100% des Lizenzkaufpreises (bei Softwaremiete: 100% der jährlichen Mietgebühr) für alle Schadensfälle aus und im Zusammenhang mit dem Vertrag mit dem Reseller insgesamt.

1.5.2 Dem Reseller bleibt der Einwand des Mitverschuldens offen. Der Endnutzer 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.

1.5.4 Für den Fall, dass eine unmittelbare Haftung von Exasol gegenüber dem Endnutzer in Betracht kommt, gelten die vorgenannten Haftungsregelungen für Exasol entsprechend.

1.6 Änderungen dieser Bedingungen

Änderungen dieser Bestimmungen werden dem Endnutzer spätestens zwei Monate vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt ihres Wirksamwerdens in Textform (z.B. per E-Mail) angeboten. Die Zustimmung des Endnutzers gilt als erteilt, wenn dieser seinen Widerspruch zu den Änderungen nicht vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen gegenüber dem Reseller oder Exasol angezeigt hat. Der Widerruf ist an den Reseller oder die Exasol Europa Vertriebs 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. Der Vertragspartner wird in der Nachricht, mit der die Änderungen angeboten werden, auch noch einmal besonders auf das Ablehnungsrecht und die Frist dafür hingewiesen. Die Anpassungsbefugnis nach dieser Ziffer ist beschränkt auf Regelungen zu Operational Services, Service Levels (z.B. Reaktions- oder Bearbeitungszeiten) und den erwarteten Versionen. Wenn Exasol lediglich eine neue Dienstleistung oder eine neue Funktionalität einführt oder Änderungen macht, die die Rechte oder Pflichten des Endnutzers nicht beeinträchtigen, kann dies mit einer Frist von nur einem Monat angekündigt werden. 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 Exasol ist berechtigt, den Endnutzer als Referenzkunde namentlich sowie mit Darstellung dessen Logos zu nennen und dies werblich zu nutzen.

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

1.8.3 Für den Fall, dass keine direkte Vertragsbeziehung zwischen Endnutzer und Exasol vereinbart ist, gelten die vorstehenden Regelungen in Ziffer 1.8 als Vertrag zugunsten Dritter (Exasol).

1.9 Verschiedenes

1.9.1 Leistungen von Exasol werden auch durch Mitarbeiter von gemäß §§ 15ff. AktG verbundenen Unternehmen und bei Trainingsleistungen (Ziffer 6) auch durch Exasol zertifizierte Partnerunternehmen erbracht. Exasol bleibt jedoch für die vollständige Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen gegenüber dem jeweiligen Vertragspartner verantwortlich. Wird die Leistung durch einen sonstigen Subunternehmer (nicht durch ein verbundenes Unternehmen von Exasol) erbracht, wird der Endnutzer zuvor unterrichtet.

1.9.2 Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Gerichtsstand für alle Streitigkeiten mit Exasol ist Nürnberg.

1.9.3 Änderungen und Ergänzungen bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für die Änderung oder Aufhebung dieser Regelung.

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

2 Lizenzbedingungen Softwarekauf und Softwaremiete

2.1 Nutzungsumfang

- 2.1.1 Vorbehaltlich anderweitiger Bestimmungen in der Lizenz zwischen Endnutzer und Reseller erhält der Endnutzer mit Kaufpreiszahlung ein einfaches, nicht übertragbares sowie zeitlich unbeschränktes (im Fall der Softwaremiete ein zeitlich beschränktes) Nutzungsrecht, Exasuite auf einem oder mehreren dedizierten Servern („Cluster“) zu betreiben und Exasol Clients und Treiber zu nutzen. Dieses Nutzungsrecht ist gemäß der in der Lizenz genannten Parametern beschränkt. Sofern in der Lizenz nicht anderweitig vereinbart, kann die Lizenz produktiv genutzt werden (Produktivlizenz). Wird dem Endnutzer nur eine Entwicklungslizenz bzw. Testlizenz eingeräumt, so ist keine Produktivnutzung gestattet, sondern nur eine Nutzung zu Entwicklungszwecken bzw. Testzwecken.
- 2.1.2 Der Endnutzer teilt Exasol mit, auf welchem System (mit Angaben zu – sofern zutreffend - der jeweiligen Seriennummern bzw. Instanztypen, der Größe des Clusters, RAM-Größen, CPUs, Festplatten- und Netzwerk-Konfiguration inkl. Switches, Cloud Anbieter, Rechenzentrum) Exasuite betrieben wird. Sobald Exasuite auf andere Systeme, als die gegenüber Exasol mitgeteilten, übertragen wird, ist Exasol hiervon unter Angabe der jeweiligen geänderten Daten zu informieren. Wird Exasuite auf Systeme übertragen, die sich außerhalb des Gebietes der EU befinden, behält sich der Reseller ein Widerspruchsrecht vor.
- 2.1.3 Die Software darf nicht weitervermietet, untervermietet oder sonst in körperlicher oder unkörperlicher Form verbreitet werden. Der Gebrauch der Software durch und für Dritte (z.B. durch Outsourcing, Application Service Providing) ist ohne vorherige Zustimmung des Resellers nicht erlaubt.
- 2.1.4 Der Endnutzer ist ohne die Zustimmung des Resellers nicht berechtigt, überlassene Software in irgendeiner Form umzuarbeiten, zu bearbeiten oder zu vervielfältigen, soweit dies nicht im Rahmen der bestimmungsgemäßen Nutzung (§ 69d UrhG) notwendig ist. Eine Dekompilierung ist nur gemäß den Bestimmungen des § 69e UrhG zulässig.
- 2.1.5 Bestimmte Software-Komponenten unterstehen der GNU General Public License sowie vergleichbarer Lizenzbedingungen (kurz „GPL-Komponenten“). Hinsichtlich dieser GPL-Komponenten gelten die jeweils anwendbaren vorgenannten Lizenzbedingungen vorrangig vor diesen Endnutzer Lizenz- und Servicebedingungen. Die vorgenannten Lizenzbedingungen sind in dem jeweils betroffenen Softwareteil von Exasuite (Software + Treiber + Clients etc.) aufgeführt. Auf Verlangen des Endnutzers sendet Exasol diese Aufstellungen dem Endnutzer vor Vertragsschluss in digitaler Form zu. Steht dem Endnutzer ein Testsystem vor Vertragsschluss zur Verfügung, können die Bedingungen direkt in den entsprechenden Softwarepaketen eingesehen werden (z.B. Exaoperation/Exaplus).
- 2.1.6 Im Falle eines Verstoßes des Endnutzers gegen obige Regeln sowie gegen Ziffer 2.2 insofern, als dass die Software unbefugt einem Dritten überlassen wird, schuldet der Endnutzer dem Reseller eine Vertragsstrafe in Höhe der Hälfte des Betrages, den der Dritte nach der dann aktuellen Exasol-Preisliste für die Software beim Reseller hätte zahlen müssen, zumindest in Höhe der Hälfte des vereinbarten Lizenzkaufpreises. Der Ersatz weiteren Schadens bleibt vorbehalten.

2.2 Weitergabe (nur möglich im Falle eines Softwarekaufs)

- 2.2.1 Der Endnutzer darf die Software einem Dritten nur einheitlich und unter vollständiger und endgültiger Aufgabe der eigenen Nutzung der Software überlassen. Die vorübergehende oder teilweise entgeltliche Überlassung der Nutzung an Dritte ist untersagt, gleich ob die Software in körperlicher oder unkörperlicher Form überlassen wurde. Das Gleiche gilt bei unentgeltlicher Überlassung.
- 2.2.2 Die Weitergabe der Software bedarf der schriftlichen Zustimmung des Resellers. Der Reseller erteilt die Zustimmung, wenn (i) der Endnutzer Exasol schriftlich versichert, dass er alle Originalkopien der Software dem Dritten weitergegeben und alle selbst erstellten Kopien gelöscht hat, (ii) der Dritte schriftlich sein

Einverständnis gegenüber dem Reseller mit den hier vereinbarten Nutzungs- und Weitergabebedingungen erklärt und, (iii) wenn keine wichtigen Gründe (z.B. Konkurrenzschutz) der Weitergabe entgegenstehen.

2.3 Überlassung

2.3.1 Die Überlassung der Software erfolgt nach gesonderter Vereinbarung zwischen Reseller und Endnutzer durch die Zusendung eines Lizenzkeys, der zur Nutzung der Software berechtigt, durch die Installation von Exasol beim Endnutzer oder durch Überlassung eines für die Steuerung von Exasuite im Server-Cluster eingesetzten Lizenzservers. Bei Überlassung eines Lizenzservers entrichtet der Endnutzer die dafür in der Lizenz vereinbarte Vergütung. Der Endnutzer verpflichtet sich, keine andere Software als die überlassene im Cluster zu installieren.

2.3.2 Die Software wird nur im Maschinencode (Binärlizenz) und nicht im Quellcode überlassen.

2.3.2 Die Benutzerdokumentation zur Software steht dem Endnutzer auf der Homepage von Exasol zum Download in deutscher und englischer Sprache bereit.

2.4 Sachmängel

2.4.1 Die Beschaffenheit und Funktionalität der Software ergibt sich abschließend aus der Benutzerdokumentation sowie der Lizenz. Die darin enthaltenen Angaben sind als Leistungsbeschreibungen zu verstehen und nicht als Garantien. Eine Garantie wird nur gewährt, wenn sie als solche ausdrücklich bezeichnet worden ist und durch die Geschäftsleitung des Resellers schriftlich erklärt wird.

2.4.2 Die Software hat die vereinbarte Beschaffenheit und eignet sich für die vertraglich vorausgesetzte, bei fehlender Vereinbarung für die gewöhnliche Verwendung. Sie genügt dem Kriterium praktischer Tauglichkeit und hat die bei Software dieser Art übliche Qualität; sie ist jedoch nicht fehlerfrei. Eine Funktionsbeeinträchtigung des Programms, die aus Hardwaremängeln, Umgebungsbedingungen, Fehlbedienung o.ä. resultiert, ist kein Mangel. Eine unerhebliche Minderung der Qualität bleibt unberücksichtigt.

2.4.3 Der Endnutzer hat Mängel unverzüglich unter Angabe der ihm bekannten und für deren Erkennung zweckdienlichen Informationen zu melden. Bei Sachmängeln kann der Reseller zunächst nacherfüllen. Die Nacherfüllung erfolgt nach Wahl des Resellers durch Beseitigung des Mangels, durch Lieferung von Software, die den Mangel nicht hat, oder dadurch, dass der Reseller/Exasol Möglichkeiten aufzeigt, die Auswirkungen des Mangels zu vermeiden. Wegen eines Mangels sind zumindest drei Nachbesserungsversuche hinzunehmen. Eine gleichwertige neue Programmversion oder die gleichwertige vorhergehende Programmversion ohne den Fehler ist vom Endnutzer zu übernehmen, wenn dies für ihn zumutbar ist. Bei Überlassung einer neuen Fassung der Software ist die jeweils ausgetauschte Fassung zu vernichten oder auf Verlangen an den Reseller/Exasol herauszugeben.

2.4.4 Der Endnutzer unterstützt den Reseller/Exasol bei der Fehleranalyse und Mängelbeseitigung, indem er insbesondere auftretende Probleme konkret beschreibt, den Reseller/Exasol umfassend informiert und die für die Mängelbeseitigung erforderliche Zeit und Gelegenheit gewährt. Der Reseller/Exasol kann die Mängelbeseitigung nach eigener Wahl vor Ort oder in den eigenen Geschäftsräumen durchführen. Der Reseller/Exasol kann Leistungen auch durch Fernwartung erbringen. Der Endnutzer hat auf eigene Kosten für die erforderlichen technischen Voraussetzungen zu sorgen und dem Reseller/Exasol nach entsprechender vorheriger Ankündigung elektronischen Zugang zur Software zu gewähren.

2.4.5 Schließt der Reseller/Exasol bei einem Softwarekauf die Mängelbehebung nicht innerhalb angemessener Frist erfolgreich ab, kann der Endnutzer eine Nachfrist (üblicherweise zumindest zwei Wochen) mit Ablehnungsandrohung setzen. Nach Ablauf der Nachfrist kann der Endnutzer innerhalb einer Ausübungsfrist von zwei Wochen eine angemessene Herabsetzung der Vergütung verlangen oder den Überlassungsvertrag

in Bezug auf die betroffene Software kündigen. In den gesetzlich angeordneten Fällen (vgl. § 323 Abs. 2 BGB) kann die Fristsetzung entfallen. Ansprüche auf Schadensersatz oder Aufwendungsersatz richten sich nach Ziffer 1.5.

- 2.4.6 Im Fall der Softwaremiete umfasst die gesetzliche Pflicht zur Instandhaltung der Software nicht die Anpassung der Software an veränderte Einsatzbedingungen und technische und funktionale Entwicklungen, wie Veränderungen der IT-Umgebung, insbesondere Änderung der Hardware oder des Betriebssystems, Anpassung an den Funktionsumfang konkurrierender Produkte oder Herstellung der Kompatibilität zu neuen Datenformaten. Bei einer Softwaremiete ist die verschuldensunabhängige Schadensersatzhaftung für Mängel, die bereits bei Vertragsschluss vorhanden waren, ausgeschlossen.
- 2.4.7 Für überlassene Sachen (Hard- und Software, nicht anwendbar auf Hardware der Appliance) Dritter wird der Reseller dem Endnutzer diejenigen Ansprüche aus Sachmängeln gegen Exasol-Lieferanten und sonstige Reseller im weitest möglichen Umfang weiterreichen, die der Reseller selbst erhalten hat. Im Übrigen ist die Mängelhaftung des Resellers bezüglich mangelhafter Drittsachen auf die Herabsetzung der Vergütung bzw. Rückabwicklung beschränkt. Ziffer 1.5. bleibt hiervon unberührt.
- 2.4.8 Mit Ausnahme von Schadensersatzansprüchen verjähren Gewährleistungsansprüche in einem Jahr, es sei denn, der Mangel wurde arglistig verschwiegen. Die Verjährung beginnt im Falle des Überlassens eines Lizenzservers bzw. der Installation durch Exasol mit Ablieferung, im Fall des Downloads aus dem Internet nach Freischaltung der Zugangsdaten für den Downloadbereich.

2.5 Rechtsmängel

Der Reseller stellt den Endnutzer von berechtigten Ansprüchen Dritter frei, die im Zusammenhang mit einer vertragsgemäßen Nutzung der Software gegen den Endnutzer erhoben werden sollten. Der Endnutzer wird den Reseller/Exasol unverzüglich von vorzunehmenden Maßnahmen der Rechtsverfolgung und Rechtsverteidigung informieren und dem Reseller/Exasol die Möglichkeit geben, das Verfahren gegen den bzw. die Dritten selbst zu führen. Des Weiteren wird der Reseller dem Endnutzer die Nutzungsrechte verschaffen oder eine Ersatzlieferung vornehmen oder die Software so verändern, dass Rechte Dritter nicht mehr berührt werden.

2.6 Initiales Sizing – Abhängigkeit der Performance

Hat der Reseller/Exasol 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 der Reseller keine Gewähr für eine bestimmte Performance der Software abgeben kann, insbesondere, wenn entsprechende Faktoren nachträglich geändert werden. Wünscht der Endnutzer eine Performance-Beratung anhand aktueller Bedingungen, bietet der Reseller die Service-Leistung Datenbankadministration (vgl. Ziffer 4.5) bzw. individuelle Beratung (vgl. Ziffer 5) durch Exasol als Unterauftragnehmer an.

2.7 Softwaremiete: Laufzeit, Kündigung

- 2.7.1 Die Laufzeit (unbestimmt, bestimmt) und Leistungsperiode (z.B. jährlich, vierteljährlich etc.) für die Überlassung der Software ergibt sich aus dem Lizenzvertrag bzw. Angebot. Ist nicht ausdrücklich etwas Abweichendes vereinbart, ist für den Beginn der Laufzeit der Zeitpunkt der Überlassung der Software durch den Reseller maßgeblich. Wurde keine feste Laufzeit vereinbart, verlängert sich der Mietvertrag jeweils um die im Lizenzvertrag/Angebot festgelegte Leistungsperiode, sofern der Vertrag nicht mit einer Frist von drei Monaten zum Ende einer Leistungsperiode schriftlich gekündigt wurde. Ist eine monatliche Leistungsperiode vereinbart, kann der Vertrag mit einer Frist von einem Monat zum Ende der monatlichen Leistungsperiode

gekündigt werden. Ist eine Mindestlaufzeit vereinbart, kann die Kündigung frühestens zum Ablauf der Mindestlaufzeit erfolgen.

- 2.7.2 Die Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- 2.7.3 Die Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.
- 2.7.4 Nach Beendigung des Vertrages hat der Endnutzer einen etwaig erhaltenen Lizenzserver, sonstige Datenträger und erstellte Sicherungskopien herauszugeben, die Software zu deinstallieren und etwaig verbleibende Softwarereste aus dem IT-System unumkehrbar zu löschen. Auf Wunsch des Resellers/Exasol hat der Endnutzer die Erfüllung der vorgenannten Pflichten schriftlich zu bestätigen.
- 2.8 Spezielle Lizenzbedingungen für die Tableau Turbo Enterprise Lizenz
- 2.8.1 Die Tableau Turbo Enterprise Lizenz darf nur mit Tableau Servern und/ oder Tableau Desktop von der Tableau Software, Inc. verwendet werden. Die Nutzung der Tableau Turbo Enterprise Lizenz mit BI- oder Front-Ends von anderen Anbietern ist nicht gestattet.
- 2.8.2 Tableau Software, Server, Desktop sowie sonstige von Tableau Software, Inc. vertriebene Produkte und Services sind nicht Bestandteil der Tableau Turbo Enterprise Lizenz und müssen separat bei Tableau Software, Inc. erworben werden.
- 2.8.3 Hinsichtlich der Tableau Turbo Appliance gelten zusätzlich die Regelungen zur Appliance (vgl. Ziffer bzw. für die Maintenance die Ziffer 3.8).
- 2.9 Spezielle Bedingungen für den Kauf von Appliances
- 2.9.1 Definition: Eine Appliance ist ein konfigurierbares System bestehend aus der Software installiert auf einem Server-Cluster des Herstellers Dell inklusive vorkonfiguriertem Lizenzserver („Hardware“).
- 2.9.2 Mitteilungspflicht: Die Mitteilungspflicht gemäß Ziffer 2.1.2 gilt nur, wenn die Software der Appliance auf ein anderes System übertragen wird.
- 2.9.3 Überlassung: Hinsichtlich der Überlassung gilt anstatt Ziffer 2.3.1 die folgende Regelung: Die Überlassung der Appliance erfolgt nach gesonderter Vereinbarung zwischen Endnutzer und Reseller. Sobald Exasol ein mögliches Lieferdatum des Hardwareherstellers bekannt ist, wird es das Datum an den Endnutzer/Reseller weitergeben.
- 2.9.4 Versendung und Eigentumsvorbehalt: Sofern im Lizenzvertrag/Angebot nicht abweichend aufgeführt, wird die Hardware bzw. Appliance auf Kosten des Endnutzers versandt. Die Gefahr geht auf den Endnutzer über, wenn die Hardware bzw. Appliance an die den Transport ausführende Person übergeben wurde. Exasol behält sich das Eigentum an der gelieferten Hardware bis zur vollständigen Bezahlung der vereinbarten Vergütung vor.
- 2.9.5 Sachmängel Hardware: Exasol tritt sämtliche Ansprüche und Rechte bei Mängeln (§ 437 BGB) des Kaufvertrags über die Hardware sowie etwaige zusätzliche Garantieansprüche gegen den liefernden Hersteller/Lieferanten an den Reseller und dieser an den Endnutzer ab. Soweit der Endnutzer Ansprüche gegen den liefernden Hersteller/Lieferanten oder einen Dritten aus eigenem Recht hat (z.B. aufgrund eines Beratungsfehlers des Herstellers/Lieferanten), ist der Endnutzer verpflichtet, vorrangig seine Ansprüche aus eigenem Recht durchzusetzen. Im Übrigen stehen dem Endnutzer keine Ansprüche und Rechte gegen den Reseller bzw. Exasol wegen Mängeln an der Hardware zu, es sei denn
- Reseller/Exasol haben den Mangel arglistig verschwiegen,
 - Reseller/Exasol, ihre gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen haben grob fahrlässig oder
 - vorsätzlich ihre Pflichten verletzt haben,

- bei Verletzung von Leben, Körper, Gesundheit.

3 Vertragsbedingungen Maintenance

3.1 Maintenance- und Supportleistungen

3.1.1 Der Reseller erbringt außerhalb seiner Mängelhaftungsverpflichtung folgende Maintenance- und Supportleistungen durch den Unterauftragnehmer Exasol:

- Behebung von Fehlern in der Software durch Überlassung von Software, die in Ziffer 1.1 bezeichnete Software ändert und/oder ergänzt
- Vorhalten einer Hotline zur Fehlermeldung
- Personalisierter Zugang zu einer kundenspezifischen Supportwebsite
- Zugang zu aktuellen Software Versionen

3.1.2 Der Reseller/Exasol 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 3.2 aufgeführten Fehlerprioritäten einzuordnen und anschließend nach den entsprechenden Reaktions- und Bearbeitungszeiten (Ziffer 3.3) abzuarbeiten. Eine Garantie zur Beseitigung des Fehlers überhaupt oder innerhalb einer bestimmten Zeit übernimmt der Reseller/Exasol nicht. Es besteht auch keine Verpflichtung, eine bestimmte Verfügbarkeit der Software sicherzustellen.

3.1.3 Gegenstand der nach diesem Vertrag geschuldeten Maintenance-Leistungen ist jede Major bzw. Minor-Version für zwei Jahre ab dem Zeitpunkt ihrer Einführung durch Exasol. 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 Endnutzer hat keinen Anspruch darauf, dass der Reseller/Exasol eine ältere Version pflegt. Wünscht der Endnutzer dies, hat er mit dem Reseller hierüber eine gesonderte Vereinbarung zu treffen.

3.2 Fehlerprioritäten

3.2.1 Stellt der Endnutzer fest, dass die Software nicht die gemäß Dokumentation festgelegte oder vertraglich vereinbarte Funktionalität aufweist („Fehler“), wird er Exasol per E-Mail bzw. über das Support-Portal informieren und dabei den Fehler in nachvollziehbarer Weise beschreiben.

3.2.2 Gemeldete Fehler werden nachfolgenden 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 Endnutzer 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.

- 3.2.3 Die Priorität wird zunächst vom Endnutzer angegeben. Wenn der Endnutzer keine Angaben zur Priorität macht, wird die Meldung die Priorität „Normal“ erhalten. Im Zuge der Fehlerbearbeitung kann sich die Priorität ändern.
- 3.2.4 Handelt es sich nicht um einen Fehler iSv. Ziffer 3.2.1 und ist die Bearbeitung sonstiger Anfragen nicht vereinbart, kann der Reseller/Exasol die Bearbeitung in Rechnung stellen. Liegt kein Fehler vor, kommen zudem die unten definierten Reaktions-, Bearbeitungs- und Lösungszeiten nicht zur Anwendung. Ein Fehler liegt insbesondere dann nicht vor, wenn die Störung auf das unbefugte Installieren von Software im Cluster zurückzuführen ist bzw. auf das Betreiben der Software in einer nicht zertifizierten Umgebung.

3.3 Reaktions-, Bearbeitungs- und Lösungszeiten

3.3.1 Je nach Klassifizierung des aufgetretenen Fehlers werden folgende Reaktionszeiten festgelegt:

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

Innerhalb der Reaktionszeit erhält der Endnutzer eine Bestätigung über den Eingang des Fehlerberichts („einfache Rückmeldung“). Die Reaktionszeit wird innerhalb der Maintenance-Zeiten nach Ziffer 3.5 als Zeitdifferenz zwischen der Fehlermeldung des Endnutzers und der einfachen Rückmeldung durch Exasol an den Endnutzer berechnet.

3.3.2 Wenn mit der Fehlermeldung noch kein qualifizierter Fehlerbericht bei Exasol eingegangen ist, ist der Endnutzer verpflichtet, Zusatzinformationen über den Fehler zur Verfügung zu stellen. Steht Exasol eine VPN-Verbindung bereits zur Verfügung, wird Exasol Zusatzinformationen, wie Logfiles etc., selbständig einholen, um möglichst schnell mit der Anfragebearbeitung zu beginnen.

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

3.3.4 Je nach Fehlerpriorität werden folgende Bearbeitungszeiten, gerechnet ab Zugang des qualifizierten Fehlerberichts bis Versand einer qualifizierten Rückmeldung und innerhalb der Maintenance-Zeiten nach Ziffer 3.5, festgelegt:

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

3.3.5 Wenn erforderlich, stimmt Exasol anschließend die nächsten Schritte mit dem Endnutzer ab und beginnt mit der Ausarbeitung einer Lösung (Beginn der „Lösungszeit“). Zur Vermeidung von Ausfallzeiten oder Nutzungsbeeinträchtigungen kann dem Endnutzer zunächst eine temporäre Lösung (Workaround) vorgeschlagen werden. Nimmt der Endnutzer die vorgeschlagene Lösung (z.B. Update auf eine aktuelle Softwareversion, Ausführung bestimmter Befehle in der Datenbank, usw.) an, wird die Fehlerpriorität

entsprechend angepasst und die Lösungszeit endet. Der Endnutzer kann die Annahme eines Workarounds nur aus einem wichtigen Grund verweigern. Ein solcher wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn die Lösung nicht umsetzbar ist oder mit einem unverhältnismäßigen Aufwand verbunden ist. Die endgültige Fehlerbeseitigung kann im Rahmen einer der nächsten Releases vorgenommen werden.

3.3.6 Sind im Rahmen der Fehlerdiagnose oder bei der Ausarbeitung einer Lösung Maßnahmen notwendig, die nicht im Verantwortungsbereich des Resellers/Exasol liegen, wie z.B. Bereitstellung von relevanten Zusatzinformation für einen „qualifizierten Fehlerbericht“ (z.B. Logfiles), Instandsetzung der Hardware oder Wiederherstellung von Backups etc., und kann Exasol aufgrund dieser Maßnahmen nicht mit der Bearbeitung fortfahren, wird die Zeit für die Durchführung dieser Maßnahmen bei den oben definierten Zeiten nicht mitgerechnet.

3.4 Durchführung der Maintenance- und Supportleistungen

3.4.1 Ist bei der Fehlerdiagnose oder bei der Ausarbeitung einer Lösung ein Zugriff auf Systemtabellen in der Datenbank erforderlich, wird Exasol diesen durch einen speziellen Datenbanknutzer, der nur Zugriff auf die Systemtabellen hat, durchführen. Ein unmittelbarer Zugriff auf Datentabellen der Datenbank ist damit ausgeschlossen.

3.4.2 Die Leistungen erfolgen unter Berücksichtigung von Bestimmungen für den Schutz personenbezogener Daten. Insbesondere bedarf der Abzug von solchen Daten zur Analyse eines Fehlers der ausdrücklichen Zustimmung des Endnutzers.

3.4.3 Der Endnutzer gewährt Exasol die zur Erfüllung vertragsgemäßer Pflichten notwendigen Zugangsdaten auf den Cluster. Im Falle von Fehlerbehebungs- und Maintenance-Tätigkeiten beinhaltet dies insbesondere Benutzerkennungen mit für die Durchführung eines Auftrags erforderlichen Privilegien auf Betriebssystem- und Datenbankebene. Wird Exasol kein Zugriff auf das betroffene System gewährt, ist der Endnutzer für die Bereitstellung der für die Fehlerdiagnose und die Ausarbeitung einer Lösung notwendigen Informationen zuständig.

3.5 Maintenance Zeiten / Fehlermeldesystem

Maintenance Zeiten entsprechen den Geschäftszeiten nach Ziffer 1.7. Während der Maintenance Zeiten werden Fehlermeldungen über service@exasol.com bzw. über die dafür eingerichtete Hotline sowie über das Support-Portal von Exasol angenommen.

Falls nicht anders vereinbart, gelten die oben angegebenen Reaktions-, Bearbeitungs- und Lösungszeiten (Ziffer 3.3.) nur innerhalb der Maintenance Zeiten.

3.6 Zertifizierte Hardware und IT-Umgebung

3.6.1 Der Cluster, auf dem Software nativ betrieben wird, besteht typischerweise aus leistungsfähigen, in 19-Zoll-Racks montierten Intel-Servern, wie sie standardmäßig von allen großen Hardware-Herstellern angeboten werden. Mindestanforderungen an Hardware und Netzwerk sind unter <https://www.exasol.com/support/browse/SOL-132> aufgeführt. Im Rahmen von Zertifizierungen werden Server bzw. IT-Umgebungen auf ihre Funktionalität und Leistungsfähigkeit im Zusammenspiel mit Exasuite getestet. Am Ende des Zertifizierungsprozesses gibt der Reseller/Exasol eine Stellungnahme zur Art und Umfang des möglichen Supports für die getestete Umgebung ab. Details zum Zertifizierungsprozess sind der Exasol Web-Seite unter <https://www.exasol.com/support/browse/SOL-197> zu entnehmen. Die aktuelle Auflistung der bereits zertifizierten Hardware und IT-Umgebungen ist unter www.exasol.com/hardware.html zu finden. Bei Einsatz von nicht zertifizierter bzw. nur eingeschränkt zertifizierter Hardware und IT-Umgebungen können vereinzelt Ablaufschwierigkeiten auftreten, weshalb vom Endnutzer bereits

zertifizierte Hardware bzw. IT-Umgebung eingesetzt oder vorab eine Zertifizierung auf Kosten des Endnutzers durchgeführt werden muss.

3.6.2 Betreibt der Endnutzer die Software auf nicht zertifizierter Hardware bzw. in nicht-zertifizierter IT-Umgebung (insbesondere in öffentlichen Clouds bzw. Virtualisierungen), wird keine Gewähr für auftretende Mängel und Fehler übernommen. Die Reaktions-, Bearbeitungs- und Lösungszeiten (Ziffer 3.3) kommen nicht zur Anwendung und eine etwaige Störungsbehebung wird nach Mitteilung gesondert in Rechnung gestellt. In diesem Fall besteht auch keine Gewähr für Leistungen entsprechend dem Abschnitt 4. Operations Engineering. Bei einer eingeschränkten Zertifizierung richtet sich der Umfang der Maintenance und Operations Engineering Leistungen nach der Stellungnahme des Resellers/Exasol, vgl. Ziffer 3.6.1.

3.7 Maintenance-Vertrag: Laufzeit, Kündigung (Softwarekauf)

3.7.1 Bei einem Softwarekauf gelten die Bedingungen der Ziffer 3 (Vertragsbedingungen Maintenance) nur, wenn ein solcher Service beim Reseller oder direkt bei Exasol bestellt wurde (Maintenance-Vertrag). Klargestellt wird, dass bei einer Softwaremiete Maintenance-Dienstleistungen (Ziffer 3) grundsätzlich Teil des Softwaremietvertrages sind und kein separater Maintenance-Vertrag abgeschlossen wird. Die Laufzeit und Kündigung des Softwaremietvertrages richtet sich nach Ziffer 2.7 oben.

3.7.2 Die Laufzeit (unbestimmt, bestimmt) und Leistungsperiode (z.B. jährlich, vierteljährlich etc.) für den Maintenance-Vertrag ergibt sich aus dem Service-Vertrag. Ist nicht ausdrücklich etwas Abweichendes vereinbart, ist für den Beginn der Laufzeit der Zeitpunkt der Überlassung der Software maßgeblich. Wurde keine feste Laufzeit vereinbart, verlängert sich der Servicevertrag 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 monatliche Leistungsperiode vereinbart, kann der Vertrag mit einer Frist von einem Monat zum Ende der monatlichen Leistungsperiode gekündigt werden. Ist eine Mindestlaufzeit vereinbart, kann die Kündigung frühestens zum Ablauf der Mindestlaufzeit erfolgen. Die Kündigung nach § 649 BGB ist ausgeschlossen.

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

3.7.4 Die Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

3.8 Spezielle Maintenance-Bedingungen für Appliances – Hardware Support Service

3.8.1 Fehlermeldungen/Reaktionszeiten: Das dem Endnutzer zur Verfügung stehende Fehlermeldesystem (Ziffer 3.5) gilt auch für die Meldung von Hardwarefehlern. Auch gelten für Hardwarefehler die Reaktionszeiten in Ziffer 3.3.

3.8.2 Dell-Leistungsbeschreibung: Für die Behebung von Hardwarefehlern gelten die länderspezifischen Dell Leistungsbeschreibungen entsprechend dem gewählten Support-Level (nach den Angaben im Lizenzvertrag/Angebot), abrufbar unter <http://www.dell.com/learn/us/en/uscorp1/campaigns/global-commercial-service%20contracts?c=us&l=en&s=corp&cs=uscorp1>. (Beispiel für Support-Level „ProSupport Next Business Day“ für einen deutschen Endkunden: Auswahl Germany, Support Service, Dell ProSupport für Kunden und Unternehmen (Dell ProSupport for Client and Enterprise))

3.8.3 Laufzeit: Anstatt Ziffer 3.7.2 gilt hinsichtlich der Laufzeit des Maintenance-Vertrages, dass dieser (mit Ausnahme der Switches) für 36 Monate (Laufzeit) fest abgeschlossen wird, es sei denn es findet sich hierzu eine abweichende Vereinbarung im Servicevertrag/Angebot. Die Laufzeit beginnt zum Zeitpunkt der Bereitstellung der Appliance. Der Wartungsvertrag für die Switches hat eine feste Laufzeit von 33 Monaten ab dem Zeitpunkt der Bereitstellung. Bietet der Hersteller Dell nach dem Ablauf der Laufzeit eine Wartungsverlängerung – dann voraussichtlich einmalig für zwei Jahre – an, können die Vertragsparteien

einvernehmlich über eine entsprechend Verlängerung des Wartungsvertrages verhandeln. Die Kündigung nach § 649 BGB ist ausgeschlossen.

4 Servicebedingungen Operations Engineering

Exasol bietet als Unterauftragnehmer des Resellers eine Reihe von Service-Leistungen an, die den reibungslosen Betrieb des Systems gewährleisten. Der genaue Umfang dieser operativen Services ergibt sich aus dem Servicevertrag. Operative Aufgaben umfassen Installation Service, Operational Service, Incident Management, Monitoring und Datenbank-Administration. 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 Exasol den Endnutzer darüber gesondert unterrichten. In geteilten bzw. virtuellen Umgebungen können bestimmte Leistungen insbesondere in Bezug auf Knotenmanagement nicht erbracht werden. Sofern nicht anders vereinbart, beschränken sich die Tätigkeiten im Rahmen von Operations Engineering auf das Exasuite-Cluster. Für die Bereitstellung und Pflege einer geeigneten Infrastruktur außerhalb der Cluster (z.B. für externe Datensicherung, Staging Server, Administration von Clients) ist der Endnutzer verantwortlich. Ist nichts gesondert geregelt, werden die Leistungen remote erbracht. Ein Zugang zum Cluster über VPN wird vorausgesetzt.

4.1 Installation Service

Installation Service beginnt grundsätzlich mit einer umfassenden Beratung hinsichtlich der Cluster-Konfiguration und der Integration der Software in die spezifische Zielumgebung. Danach wird das Cluster für den Betrieb von Exasuite vorbereitet. Dabei werden üblicherweise folgende Leistungen unterschieden:

- Anlegen von Knoten im Cluster
- Installation der Knoten
- Erstellung von Nutzern im EXAoperation für Administrations- und Monitoringzwecken
- Erstellung von Datenbankinstanzen
- Konfiguration der Netzwerkeinstellungen der Clusterknoten
- Integration der Knoten in den Cluster
- Starten der Datenbankinstanzen
- Einrichten vom Backup-Scheduler
- Übergabe der Zugangsdaten für die Datenbankinstanzen

Mit der Übergabe der Zugangsdaten und einer kurzen Einführung in die wichtigsten Funktionen von EXAoperation wird die Installation abgeschlossen.

4.2 Operational Service

4.2.1 Umfang

Operational Service umfasst grundsätzlich Aufgaben zur planmäßigen Pflege des Systems und beinhaltet insbesondere folgende Leistungen:

- Update Service für Major und Minor Versionen
- Knotenmanagement
- Anlegen und Installation eines Knotens
- Hinzufügen / Entfernen eines Reserveknotens zu einer Datenbankinstanz

- Cluster Upgrade
- Management von Datenbankinstanzen
- Neuanlegen / Löschen einer Datenbankinstanz
- Start / Stopp einer Datenbankinstanz
- Einrichtung einer systeminternen Datensicherung der Datenbankinstanzen
- Unterstützung bei der Einrichtung einer externen Datensicherung der Datenbankinstanzen
- Wiederherstellung einer Datenbankinstanz bei Bedarf
- Monatliche Berichte über die Systemnutzung (verfügbar über das Support-Portal)

Es wird vorausgesetzt, dass der Endnutzer ausreichend Speicherplatz für die Datensicherung im Cluster bzw. auf den externen Speichermedien vorhält. Für die Erstellung der Systemnutzungsberichte gewährt der Endnutzer Exasol Zugang zu statistischen Systemtabellen in Exasuite.

4.2.2 Abruf der Leistungen

Der Endnutzer stimmt mit Exasol den Umfang der Arbeiten sowie einen Termin, zu dem die Operational Service Leistungen abgerufen werden, ab. Diese Terminvereinbarung muss mindestens 3 Arbeitstage vor dem geplanten Abruf der Leistung erfolgen.

4.2.3 Operational Service Zeiten

Operational Service Zeiten entsprechen der Geschäftszeiten nach Ziffer 1.7. Ist Operational Service 24/7 gebucht, sind Operational Service Zeiten durchgängig. Wird kein Operational Service gebucht oder soll die Leistung außerhalb der vereinbarten Operational Service Zeiten durchgeführt werden, können oben aufgeführte Leistungen einzeln beauftragt werden.

4.2.4 Incident Management

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

4.3.1 Ein „Incident“ ist ein Ereignis, das eine Abweichung zum standardmäßigen Betrieb des Exasuite Clusters darstellt und eine Unterbrechung bzw. Störung des Betriebes 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.

4.3.2 Incidentprioritäten, Reaktionszeiten, Bearbeitung: Auftretende Incidents werden nach in Ziffer 3.2.2 definierten Prioritäten unterschieden. Je nach Klassifizierung des Incidents werden folgende Reaktionszeiten festgelegt:

- Kritisch: innerhalb von 1 Stunde
- Major: innerhalb von 2 Stunden
- Normal: innerhalb von 4 Stunden
- Minor: innerhalb von 8 Stunden

Innerhalb der Reaktionszeit erhält der Endnutzer eine einfache Rückmeldung. Die Reaktionszeit wird innerhalb der Incident Management Zeiten nach Ziffer 4.3.3 als Zeitdifferenz zwischen der Incidentmeldung des Endnutzers und der einfachen Rückmeldung durch Exasol an den Endnutzer berechnet. Liegen alle notwendigen Informationen über den Incident vor und besteht eine VPN-Verbindung zum System, beginnt Exasol unverzüglich

mit den Arbeiten zur Entstörung. Anderenfalls können die Arbeiten erst ab Bereitstellung des Zugangs zum System bzw. ab Bereitstellung von erforderlichen Zusatzinformationen („qualifizierter Fehlerbericht“) aufgenommen werden.

Ist die Ursache der Störung ein Softwarefehler iSv. Ziffer 3.2.1, wird im Rahmen des Incident Managements ein qualifizierter Fehlerbericht erstellt, allerdings ist die Software-Fehlerbeseitigung nicht Gegenstand des Incident-Managements sondern der Maintenance- bzw. der Gewährleistungsvereinbarung. Die Erstellung eines qualifizierten Fehlerberichts erfordert unter bestimmten Umständen Mitwirkung des Endnutzers (z.B. Bereitstellung von Client-Logs, Nennung von Session-IDs, usw.). Liegen die Maßnahmen zur Incident Beseitigung außerhalb des Verantwortungsbereichs des Resellers/Exasol, wird die Incident Bearbeitung mit einer Handlungsempfehlung abgeschlossen (z.B. Bereitstellung von ausreichendem Speicherplatz für die Backups, Instandsetzung der Hardware, Ausführung von SQL-Befehlen in der Datenbank im Rahmen eines Workarounds etc.).

Sind auftretende Störungen auf unsachgemäße Nutzung der Software oder auf Einsatz einer ungeeigneten Infrastruktur zurückzuführen (z.B. der Endnutzer hält nicht ausreichend Speicherplatz für die Datensicherung im Cluster vor, eine angenommene Lösung wird nicht umgesetzt), behält der Reseller/Exasol sich das Recht vor, den entstandenen Mehraufwand in Rechnung zu stellen.

4.3.3 Incident Management Zeiten: Incident Management Zeiten entsprechen den Geschäftszeiten nach Ziffer 1.7. Ist Incident Management „24x7“ vereinbart, sind die Incident Management Zeiten durchgängig. Ist kein Incident Management vereinbart oder will der Endnutzer Incident Management außerhalb der vereinbarten Incident Management Zeiten in Anspruch nehmen, wird die Incident Bearbeitung bzw. die Rufbereitschaft in Rechnung gestellt. Der Reseller/Exasol behält sich das Recht vor, eine Incident Management Pauschale für den Monat in Rechnung zu stellen, in dem Incident-Bearbeitung stattfand.

4.3.4 Incident Meldung: Der Endnutzer meldet Incidents an Exasol grundsätzlich über das Support-Portal oder per E-Mail an service@exasol.com. Außerhalb der Geschäftszeiten nach Ziffer 1.7 hat die Meldung zusätzlich über die Hotline zu erfolgen.

Ist zusätzlich zu Incident Management auch Monitoring (Ziffer 4.4) vereinbart und erhält Exasol eine automatisierte „Incident Meldung“, wird Exasol innerhalb der Incident Management Zeiten mit der Incident Bearbeitung beginnen.

4.4 Monitoring

4.4.1 Exasol setzt im Exasuite-Cluster ein softwarebasiertes Health Monitoring ein, welches über ein automatisiertes Incident Meldesystem inklusive einer mehrstufigen Eskalationsstrategie verfügt. Der Umfang des Monitorings orientiert sich dabei an den üblichen Störungsquellen im Exasuite Cluster.

4.4.2 Das Buchen des Monitorings setzt immer das gleichzeitige Buchen des Incident Managements voraus.

4.4.3 Treten wiederkehrend Störungen auf, die auf die unsachgemäße Nutzung der Software oder auf Einsatz einer ungeeigneten Infrastruktur zurückzuführen sind (vgl. Ziffer 4.3.2 a.E.), behält sich der Reseller/Exasol das Recht vor, entsprechende Incident Meldungen bis zur Ursachenbeseitigung abzustellen und nicht als Störungen an Incident Management weiter zu leiten.

4.4.4 Die Monitoring Zeiten sind durchgängig. Incident Bearbeitung erfolgt im Rahmen des vereinbarten Incident Managements.

4.5 Datenbank Administration

4.5.1 Im Rahmen der Datenbank-Administration beobachtet der Exasol die Performancetrends in der Datenbank und teilt die Ergebnisse dem Endnutzer regelmäßig (z.B. monatlich) mit. Exasol übernimmt zudem die Analyse von Performance-Problemen im Cluster, die nicht als Fehler im Sinne von Ziffer 3.2.1 anerkannt

werden. Dabei unterbreitet der Exasol dem Endnutzer Verbesserungsvorschläge. Der Aufwand hierfür ist auf maximal 1 Personentag (PT) pro Monat begrenzt. Weiteren Service kann der Reseller/Exasol im Rahmen des Consulting-Angebots übernehmen.

4.5.2 Exasol erhält durch einen speziellen Datenbanknutzer einen Zugriff auf Systemtabellen in der Datenbank. Dieser Nutzer hat nur Zugriff auf die Systemtabellen und statistischen Systemtabellen. Ein unmittelbarer Zugriff auf Datentabellen der Datenbank ist damit ausgeschlossen.

4.5.3 Datenbankadministrationszeiten entsprechen den Geschäftszeiten nach Ziffer 1.7.

Mindestlaufzeit, Kündigung bei dauerhaften Serviceleistungen

Hinsichtlich Laufzeit/Leistungsperiode und Kündigung gelten bei dauerhaften Serviceleistungen die Regelungen in Ziffer 3.7.2-3.7.4 entsprechend.

5 Servicebedingungen Consulting

5.1 Leistungsinhalt

5.1.1 Im Rahmen von Consulting-Leistungen schuldet der Reseller die Beratung und Unterstützung des Endnutzers nach Maßgabe des im Servicevertrag / Angebot beschriebenen Gegenstands und Umfangs.

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

5.1.3 Consulting-Leistungen, die keine lokale Präsenz beim Kunden erfordern, können remote erbracht werden. Leistungszeit

5.2.1 Der Endnutzer vereinbart mit dem Reseller/Exasol 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.

5.2.2 Ruft der Endnutzer die Leistung zum vereinbarten Termin nicht ab, erlischt der Anspruch auf Durchführung der Consulting- Leistung. In diesem Fall behält sich der Reseller/Exasol das Recht vor, 80% des vereinbarten Preises in Rechnung zu stellen.

5.3 Zahlungsbedingungen

5.3.1 Soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, verstehen sich die Preisangaben im Servicevertrag zu den Consulting-Leistungen zzgl. anfallender Reisekosten und zzgl. der jeweils gültigen gesetzlichen Umsatzsteuer.

5.3.2 Ein Personentag umfasst durchschnittlich acht Stunden. Personentage, die in geringerem oder höherem Umfang erbracht werden, werden anteilig auf Stunden- bzw. Minutenbasis abgerechnet.

5.3.3 Soweit nicht ausdrücklich anderweitig vereinbart, stellen die Angaben im Servicevertrag zum Zeitaufwand nur eine unverbindliche Aufwandsschätzung dar. Die Vergütung wird nach tatsächlich aufgewendeten Personentagen bzw. Beratungsstunden zu den im Servicevertrag angegebenen Sätzen abgerechnet. Sollte der Reseller/Exasol im Laufe der Leistungsdurchführung feststellen, dass die geschätzten Aufwände vermutlich überschritten werden, wird der Endnutzer darüber unterrichtet. Der Endnutzer wird unverzüglich über das weitere Vorgehen entscheiden und den Reseller/Exasol darüber schriftlich informieren.

5.3.4 Ist Zahlung nach Leistungserbringung vereinbart, kann nach einer Leistungserbringung von 2 oder mehr Personentagen eine Teilrechnung gestellt werden.

5.4 Mitwirkungspflichten

Der Endnutzer wird dem Reseller/Exasol sämtliche erforderlichen Informationen, Unterlagen und Daten – soweit gewünscht in schriftlicher Form – überlassen und Auskünfte erteilen. Soweit erforderlich, ist dem Reseller/Exasol Zugang zu den Geschäfts- und Betriebsräumen des Endnutzers zu gewähren.

5.5 Arbeitsergebnisse

- 5.5.1 Ist nichts Abweichendes vereinbart, erhält der Endnutzer an den Arbeitsergebnissen ein einfaches, nicht ausschließliches und nicht übertragbares Nutzungsrecht.
- 5.5.2 Vorbehaltlich abweichender Vereinbarungen ist der Endnutzer nicht berechtigt, die Arbeitsergebnisse über den internen Gebrauch hinaus zu verwenden oder – soweit dies nicht innerhalb der bestimmungsgemäßen Nutzung liegt – Dritten zugänglich zu machen.

5.6 Aufbewahrung und Rückgabe von Unterlagen

Der Reseller/Exasol 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 Endnutzers zurückzugeben.

6 **Vertragsbedingungen über die Durchführung von Trainings**

6.1 Trainingsinhalt, -bedingungen

- 6.1.1 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.
- 6.1.2 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.

6.2 Trainingspaket

- 6.2.1 Bucht der Endnutzer kein einzelnes Training sondern ein Trainingspaket, wird ihm das Recht eingeräumt, eine im Vertrag / Angebot definierte Anzahl von Personen während einer im Vertrag / Angebot bestimmten Leistungsperiode durch Besuch bestimmter Trainingsmodule (sofern im Angebot oder Vertrag spezifiziert) oder durch den Besuch aller von Exasol in der Leistungsperiode angebotenen Trainings (im Vertrag / Angebot als „Flatrate“ angegeben) 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.
- 6.2.2 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 3.7.3 und 3.7.4 entsprechend.

6.3 Trainingsort, -zeit

6.3.1 Die Trainings werden üblicherweise in den Trainingsräumen von Exasol abgehalten. Exasol bzw. der Reseller behält sich eine kurzfristige Änderung des Trainingsortes vor, soweit sie den Teilnehmern zumutbar ist.

6.3.2 Bei gesonderter Vereinbarung können Inhouse-Trainings am Ort des Endnutzers durchgeführt werden. Der Endnutzer 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.

6.3.3 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.

6.4 Teilnehmergebühren

6.4.1 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.

6.4.2 In den Teilnehmergebühren sind Trainingsunterlagen, 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.

6.5 Anmeldung

6.5.1 Anmeldungen zu einem Training sind schriftlich per Telefax, E-Mail oder über das Internet an Exasol 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

6.5.2 Die Anmeldung zu einem Training hat spätestens 3 Wochen vor Trainingsbeginn zu erfolgen. Die Anmeldungen werden von Exasol bzw. dem Reseller bestätigt. Die Teilnahmebestätigung durch Exasol/Reseller 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.

6.6 Stornierung und Umbuchung

6.6.1 Eine Stornierung oder Umbuchung eines Trainings ist Exasol 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 Endnutzer 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.

6.6.2 Exasol bzw. der Reseller 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. Exasol

wird den Endnutzer hierüber informieren. Ist eine Verschiebung des Termins nicht möglich, erstattet der Reseller die bereits gezahlten Gebühren. Weitergehende Ansprüche sind ausgeschlossen, es sei denn, diese beruhen auf vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Verhalten des Resellers bzw. Exasols oder deren Erfüllungsgehilfen. Exasol kann Ersatzdozenten einsetzen, den Inhalt des Trainings modifizieren und weiterentwickeln und nach rechtzeitiger Vorankündigung den Trainingstermin und Trainingsort verschieben.

6.7 Haftung

Exasol bzw. der Reseller 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 Exasol bzw. des Resellers oder deren 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.

6.8 Schutzrechte

Trainingsunterlagen und Präsentationen von Exasol sind urheberrechtlich geschützt. Bild- und Tonaufnahmen während eines Trainings durch den Endnutzer 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 Exasol weder vervielfältigt, noch verarbeitet oder weitergegeben werden. Alle Rechte bleiben im Übrigen Exasol vorbehalten.

6.9 Zugang zur Exacademy

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

- 6.9.1 Die Inhalte (Videos und sonstiges Trainingsmaterial), die im Portal „Exacademy“ abrufbar sind, sind urheberrechtlich geschützt. Dem Endnutzer ist es gestattet, den Zugang zur Nutzung der Inhalte zum Zwecke des Trainings eigener Mitarbeiter zu verwenden.
- 6.9.2 Es ist dem Endnutzer 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).
- 6.9.3 Im Falle einer öffentlichen Zugänglichmachung der Inhalte (auch nur in Teilen), hat der Endbenutzer eine Strafe in Höhe von EUR 100.000 zu zahlen

6.10 Datenschutz

- 6.10.1 Exasol bzw. der Reseller weist darauf hin, dass Teilnehmerdaten zur Vertragserfüllung und zur Pflege der Kundenbeziehung unter Einhaltung des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) gespeichert und verarbeitet werden.
- 6.10.2 Für die Vertiefung der Schulungsinhalte wird eine Schulungsdatenbank zur Verfügung gestellt. Der Endnutzer 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 Exasol noch vom Reseller nach