



Vertragsbedingungen für Softwarelizenzverträge, Appliances und Services der Exasol Europa Vertriebs GmbH („Exasol“)

Für Angebote von Exasol über den Verkauf oder die Vermietung von Software, Appliances und/oder die Erbringung von Dienstleistungen (Services) gelten die nachfolgenden Vertragsbedingungen („VB“) ergänzend zu den Regelungen und Leistungsbeschreibungen im Angebot. Werden im Angebot abweichende Regelungen zu diesen VB getroffen, so gehen diese abweichenden Regelungen den entsprechenden Bestimmungen in den vorliegenden VB vor. Bei Annahme des Angebots („Vertrag“) durch den Vertragspartner sind die nachfolgenden VB Bestandteil des Vertrages.

1 Allgemeine Bestimmungen

1.1 Geltung der Vertragsbedingungen

Für Verträge mit Exasol sowie vorvertragliche Schuldverhältnisse gelten ausschließlich diese VB. 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 VB aufgeführten Leistungen werden nur Bestandteil des Vertrages, wenn die Leistungsbringung 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.

1.2.3 Exasol 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, 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.

1.3.2 Preisangaben von Exasol verstehen sich zzgl. der jeweils gültigen gesetzlichen Umsatzsteuer.

1.3.3 Der Vertragspartner kann nur mit den von Exasol 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 Exasol 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 Exasol bei der Durchführung der Maintenance-, Operations-, Consulting- und Trainingsleistungen als Ansprechpartner zur Verfügung stehen und erforderliche Entscheidungen treffen und Maßnahmen veranlassen können. Hinsichtlich Maintenance und Operations Engineering-Dienstleistungen 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 Vertragspartner 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 Vertragspartner ist verpflichtet, die bei ihm installierte Software zeitnah zu aktualisieren.

1.5 Haftung

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

Änderungen dieser VB 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 Exasol angezeigt hat. Der



Widerruf ist an 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. Exasol 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 Exasol 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 Vertragspartners nicht beeinträchtigen, kann Exasol 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 Exasol ist berechtigt, den Vertragspartner als Referenzkunden 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 Vertragspartner, wird das vorgenannte Material vorab mit dem Vertragspartner abgestimmt.

1.9 Verschiedenes

1.9.1 Exasol ist berechtigt, zum Zwecke der Vertragserfüllung auch Mitarbeiter von gemäß §§ 15ff. AktG verbundenen Unternehmen und bei Trainingsleistungen (Ziffer 6) 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 durch einen sonstigen Subunternehmer (nicht durch ein verbundenes Unternehmen) erbracht, wird der Vertragspartner zuvor unterrichtet.

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

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

1.9.4 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 **Vertragsbedingungen Softwarekauf und Softwaremiete**

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 Exasol bereit gestellte Clients und Treiber (z.B. ODBC, JDBC, ADO.NET) sowie jede Modifizierung, Fehlerbehebung, Patch, Bugfix etc., die Exasol dem Vertragspartner 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 von Exasol bereit gestellten Treiber (z.B. ODBC, JDBC, ADO.NET).

2.2 Nutzungsumfang

- 2.2.1 Mit Kaufpreiszahlung bzw. Zahlung der Mietgebühr erhält der Vertragspartner ein einfaches, nicht übertragbares sowie zeitlich unbeschränktes bzw. 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 den im Angebot genannten Parametern beschränkt. Sofern im Angebot nicht anderweitig geregelt, kann die Lizenz produktiv genutzt werden (Produktivlizenz). Wird dem Vertragspartner nur eine Entwicklungslizenz bzw. Testlizenz eingeräumt, so ist keine Produktivnutzung gestattet, sondern nur eine Nutzung zu Entwicklungszwecken bzw. Testzwecken.
- 2.2.2 Der Vertragspartner 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 Exasol ein Widerspruchsrecht vor.
- 2.2.3 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 von Exasol nicht erlaubt.
- 2.2.4 Der Vertragspartner ist ohne die Zustimmung von Exasol 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.
- 2.2.5 Bestimmte Software-Komponenten unterstehen der GNU General Public License sowie vergleichbaren Lizenzbedingungen (kurz „GPL-Komponenten“). Hinsichtlich dieser GPL-Komponenten gelten die jeweils anwendbaren vorgenannten Lizenzbedingungen vorrangig vor diesen Allgemeinen Vertragsbedingungen. Die vorgenannten Lizenzbedingungen sind in dem jeweils betroffenen Softwareteil von Exasuite (Software + Treiber + Clients etc.) aufgeführt. Auf Verlangen des Vertragspartners sendet Exasol diese Aufstellungen dem Vertragspartner vor Vertragsschluss in digitaler Form zu. Steht dem Vertragspartner ein Testsystem vor Vertragsschluss zur Verfügung, können die Bedingungen direkt in den entsprechenden Softwarepaketen eingesehen werden (z.B. Exaoperation/Exaplus).
- 2.2.6 Im Falle eines Verstoßes des Vertragspartners gegen obige Regeln sowie gegen Ziffer 2.3 insofern, als dass die Software unbefugt einem Dritten überlassen wird, schuldet der Vertragspartner Exasol eine Vertragsstrafe in Höhe der Hälfte des Betrages, den der Dritte nach der dann aktuellen Preisliste für die Software bei Exasol hätte zahlen müssen, zumindest in Höhe der Hälfte des vereinbarten Kaufpreises/der vereinbarten jährlichen Mietgebühr. Der Ersatz weiteren Schadens bleibt vorbehalten.
- ## 2.3 Weitergabe (nur möglich im Falle eines Softwarekaufs)
- 2.3.1 Der Vertragspartner 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.
- 2.3.2 Die Weitergabe der Software bedarf der schriftlichen Zustimmung von Exasol. Exasol erteilt die Zustimmung, wenn (i) der Vertragspartner 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 Exasol mit den hier vereinbarten Nutzungs- und Weitergabebedingungen erklärt und, (iii) wenn keine wichtigen Gründe (z.B. Konkurrenzschutz) der Weitergabe entgegenstehen.

2.4 Überlassung

- 2.4.1 Die Überlassung der Software erfolgt nach gesonderter Vereinbarung der Parteien durch die Zusendung eines Lizenzkeys, der zur Nutzung der Software berechtigt, durch die Installation von Exasol beim Vertragspartner oder durch Überlassung eines für die Steuerung von Exasuite im Server-Cluster eingesetzten Lizenzservers. Bei Überlassung eines Lizenzservers entrichtet der Vertragspartner die dafür im Angebot angegebene Vergütung. Der Vertragspartner verpflichtet sich, keine andere Software als die überlassene im Cluster zu installieren.
- 2.4.2 Die Software wird nur im Maschinencode (Binärlizenz) und nicht im Quellcode überlassen.
- 2.4.3 Die Benutzerdokumentation zur Software steht dem Vertragspartner auf der Homepage von Exasol zum Download in deutscher und englischer Sprache bereit.

2.5 Sachmängel

- 2.5.1 Die Beschaffenheit und Funktionalität der Software ergibt sich abschließend aus der Benutzerdokumentation sowie dem Angebot. 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 von Exasol schriftlich erklärt wird.
- 2.5.2 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.
- 2.5.3 Der Vertragspartner hat Mängel unverzüglich unter Angabe der ihm bekannten und für deren Erkennung zweckdienlichen Informationen zu melden. Bei Sachmängeln kann Exasol zunächst nacherfüllen. Die Nacherfüllung erfolgt nach Wahl von Exasol durch Beseitigung des Mangels, durch Lieferung von Software, die den Mangel nicht hat, oder dadurch, dass 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 Vertragspartner 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 Exasol herauszugeben.
- 2.5.4 Der Vertragspartner unterstützt Exasol bei der Fehleranalyse und Mängelbeseitigung, indem er insbesondere auftretende Probleme konkret beschreibt, Exasol umfassend informiert und ihr die für die Mangelbeseitigung erforderliche Zeit und Gelegenheit gewährt. Exasol kann die Mangelbeseitigung nach ihrer Wahl vor Ort oder in ihren Geschäftsräumen durchführen. Exasol kann Leistungen auch durch Fernwartung erbringen. Der Vertragspartner hat auf eigene Kosten für die erforderlichen technischen Voraussetzungen zu sorgen und Exasol nach entsprechender vorheriger Ankündigung elektronischen Zugang zur Software zu gewähren.
- 2.5.5 Schließt Exasol die Mängelbehebung bei einem Softwarekauf nicht innerhalb angemessener Frist erfolgreich ab, kann ihr der Vertragspartner eine Nachfrist (üblicherweise zumindest zwei Wochen) mit Ablehnungsandrohung setzen. Nach Ablauf der Nachfrist kann der Vertragspartner 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.

- 2.5.6 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.
- 2.5.7 Für überlassene Sachen (Hard- und Software; nicht anwendbar auf Hardware der Appliance) Dritter wird Exasol dem Vertragspartner diejenigen Ansprüche aus Sachmängeln gegen Exasol-Lieferanten und Lizenzgeber im weitest möglichen Umfang weiterreichen, die Exasol selbst erhalten hat. Im Übrigen ist die Mängelhaftung von Exasol bezüglich mangelhafter Drittsachen auf die Herabsetzung der Vergütung bzw. Rückabwicklung beschränkt. Ziffer 1.5. bleibt hiervon unberührt.
- 2.5.8 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.

2.6 Rechtsmängel

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

2.7 Initiales Sizing – Abhängigkeit der Performance

Hat Exasol hinsichtlich des initialen Sizings der Lizenz und der Hardware eine Empfehlung ausgesprochen, so erfolgte diese nach bestem Wissen und auf Grundlage der 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 Exasol 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 Exasol die Service-Leistung Datenbankadministration (vgl. Ziffer 4.5) bzw. individuelle Beratung (vgl. Ziffer 5) an.

2.8 Softwaremiete: Laufzeit, Kündigung

- 2.8.1 Die Laufzeit (unbestimmt, bestimmt) und Leistungsperiode (z.B. jährlich, vierteljährlich etc.) für die Überlassung der Software ergibt sich aus dem Angebot. 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 Mietvertrag 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.
- 2.8.2 Die Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- 2.8.3 Die Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

- 2.8.4 Nach Beendigung des Vertrages hat der Vertragspartner 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 Lizenzgebers/Exasol hat der Vertragspartner die Erfüllung der vorgenannten Pflichten schriftlich zu bestätigen.
- 2.9 Spezielle Lizenzbedingungen für die Tableau Turbo Enterprise Lizenz
- 2.9.1 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.
- 2.9.2 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.
- 2.9.3 Hinsichtlich der Tableau Turbo Appliance gelten zusätzlich die Regelungen zur Appliance (vgl. Ziffer 2.10 bzw. für die Maintenance die Ziffer 3.8).
- 2.10 Spezielle Bedingungen für den Kauf von Appliances
- 2.10.1 Definition: Eine Appliance ist ein konfiguriertes System bestehend aus der Software installiert auf einem Server-Cluster des Herstellers Dell inklusive vorkonfiguriertem Lizenzserver („Hardware“).
- 2.10.2 Mitteilungspflicht: Die Mitteilungspflicht gemäß Ziffer 2.2.2 gilt nur, wenn die Software der Appliance auf ein anderes System übertragen wird.
- 2.10.3 Überlassung: Hinsichtlich der Überlassung gilt anstatt Ziffer 2.4.1 die folgende Regelung: Die Überlassung der Appliance erfolgt nach gesonderter Vereinbarung der Parteien. Sobald Exasol ein mögliches Lieferdatum des Hardwareherstellers bekannt ist, wird sie sich mit dem Vertragspartner in Verbindung setzen.
- 2.10.4 Versendung und Eigentumsvorbehalt: Sofern im Angebot nicht abweichend aufgeführt, wird die Hardware bzw. Appliance auf Kosten des Vertragspartners versandt. Die Gefahr geht auf den Vertragspartner 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.
- 2.10.5 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 Vertragspartner ab. Soweit der Vertragspartner Ansprüche gegen den liefernden Hersteller/Lieferanten oder einen Dritten aus eigenem Recht hat (z.B. aufgrund eines Beratungsfehlers des Herstellers/Lieferanten), ist der Vertragspartner verpflichtet, vorrangig seine Ansprüche aus eigenem Recht durchzusetzen. Im Übrigen stehen dem Vertragspartner keine Ansprüche und Rechte gegen Exasol wegen Mängeln an der Hardware zu, es sei denn
- Exasol hat den Mangel arglistig verschwiegen,
 - Exasol, ihre gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen haben grob fahrlässig oder vorsätzlich ihre Pflichten verletzt,
 - bei Verletzung von Leben, Körper, Gesundheit.

3 Vertragsbedingungen Maintenance

3.1 Maintenance- und Supportleistungen

- 3.1.1 Exasol erbringt außerhalb seiner Mängelhaftungsverpflichtung folgende Maintenance- und Supportleistungen:

- Behebung von Fehlern in der Software durch Überlassung von Software, die die in Ziffer 2.1 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 Exasol erbringt die Leistungen zur Fehlerbeseitigung im Rahmen der branchenüblichen Sorgfalt und nach Maßgabe der folgenden Regelungen: An der Software auftretende 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 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 Vertragspartner hat keinen Anspruch darauf, dass Exasol eine ältere Version pflegt. Wünscht der Vertragspartner dies, hat er mit Exasol hierüber eine gesonderte Vereinbarung zu treffen.

3.2 Fehlerprioritäten

3.2.1 Stellt der Vertragspartner 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 in nachfolgende 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.

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

3.2.4 Handelt es sich nicht um einen Fehler iSv. Ziffer 3.2.1 und ist die Bearbeitung sonstiger Anfragen nicht vereinbart, kann 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.

Kommentiert [KK1]: Hier Tabelle wie bei 3.1.1. (d.h. ohne Leerzeile zwischen den einzelnen Punkten) oder so?

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 Vertragspartner 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 Vertragspartners und der einfachen Rückmeldung durch Exasol an den Vertragspartner berechnet.

3.3.2 Wenn mit der Fehlermeldung noch kein qualifizierter Fehlerbericht bei Exasol eingegangen ist, ist der Vertragspartner 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 Vertragspartner 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 Vertragspartner 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 Exasols Maintenance-Zeiten, 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 Vertragspartner ab und beginnt mit der Ausarbeitung einer Lösung (Beginn der „Lösungszeit“). Zur Vermeidung von Ausfallzeiten oder Nutzungsbeeinträchtigungen kann dem Vertragspartner zunächst eine temporäre Lösung („Workaround“) vorgeschlagen werden. Nimmt der Vertragspartner 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 Vertragspartner 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 von 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 Vertragspartners.
- 3.4.3 Der Vertragspartner 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 Vertragspartner 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 Exasol eine Stellungnahme zu Art und Umfang des möglichen Supports für die getestete Umgebung ab. Details zum Zertifizierungsprozess sind der Exasol Webseite unter <https://www.exasol.com/support/browse/SOL-197> zu entnehmen. Die aktuelle Auflistung der bereits zertifizierten Hardware und IT-Umgebungen ist unter <https://www.exasol.com/portal/display/SOL/Hardware> zu finden. Bei Einsatz von nicht zertifizierter bzw. nur eingeschränkt zertifizierter Hardware und IT-Umgebung können vereinzelt Ablaufschwierigkeiten auftreten, weshalb vom Vertragspartner bereits zertifizierte Hardware bzw. IT-Umgebung eingesetzt oder vorab eine Zertifizierung auf Kosten des Vertragspartners durchgeführt werden muss.
- 3.6.2 Betreibt der Vertragspartner die Software auf nicht zertifizierter Hardware bzw. in nichtzertifizierter 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. Vertragsbedingungen Operations Engineering. Bei einer eingeschränkten Zertifizierung richtet sich der Umfang der Maintenance und Operations Engineering Leistungen nach der Stellungnahme von 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 im Angebot aufgeführt und vom Vertragspartner bestellt wurde (Maintenance-Vertrag).

Klargestellt wird, dass bei einer Softwaremiete Maintenance-Dienstleistungen (Ziffer 3) als Instandhaltung grundsätzlich Teil des Softwaremietvertrages sind und kein separater Maintenance-Vertrag abgeschlossen wird. Die Laufzeit und Kündigung des Softwaremietvertrages richtet sich nach Ziffer 2.8 oben.

- 3.7.2 Die Laufzeit (unbestimmt, bestimmt) und Leistungsperiode (z.B. jährlich, vierteljährlich etc.) für den Maintenance-Vertrag ergibt sich aus dem Angebot. 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.
- 3.7.3 Die Kündigung aus wichtigem Grund bleibt 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 Vertragspartner 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 Angebot), abrufbar unter <http://www.dell.com/learn/us/en/uscorp1/campaigns/global-commercial-service-contracts?c=us&l=en&s=corp&cs=uscorp1>. (Beispiel für Support-Level „ProSupport Next Business Day“ für einen deutschen Kunden: 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 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 entsprechende Verlängerung des Wartungsvertrages verhandeln.

4 **Vertragsbedingungen Operations Engineering**

Exasol bietet eine Reihe von Service-Leistungen an, die den reibungslosen Betrieb des Systems gewährleisten. Der genaue Umfang dieser operativen Services ergibt sich aus dem Angebot. 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 Vertragspartner 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 Vertragspartner 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 Monitoringzwecke
- 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/Stop 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 Vertragspartner ausreichend Speicherplatz für die Datensicherung im Cluster bzw. auf den externen Speichermedien vorhält. Für die Erstellung der Systemnutzungsberichte gewährt der Vertragspartner Exasol Zugang zu statistischen Systemtabellen in Exasuite.

4.2.2 Abruf der Leistungen

Der Vertragspartner 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 in Auftrag gegeben werden.

4.3 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 wiederherzustellen.

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 Vertragspartner eine einfache Rückmeldung. Die Reaktionszeit wird innerhalb der Incident Management Zeiten nach Ziffer 4.3.3 als Zeitdifferenz zwischen der Incidentmeldung des Vertragspartners und der einfachen Rückmeldung durch Exasol an den Vertragspartner 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 Vertragspartners (z.B. Bereitstellung von Client-Logs, Nennung von Session-IDs, usw.). Liegen die Maßnahmen zur Incident Beseitigung außerhalb des Verantwortungsbereichs von 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 Vertragspartner hält nicht ausreichend Speicherplatz für die Datensicherung im Cluster vor, eine angenommene Lösung wird nicht umgesetzt), behält 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 24/7 vereinbart, sind die Incident Management Zeiten durchgängig. Ist kein Incident Management vereinbart oder will der Vertragspartner Incident Management außerhalb der vereinbarten Incident Management Zeiten in Anspruch nehmen, wird die Incident Bearbeitung bzw. die Rufbereitschaft in Rechnung gestellt. Exasol behält sich das Recht vor, eine Incident Management Pauschale für den Monat in Rechnung zu stellen, in dem die Incident-Bearbeitung stattfand.

4.3.4 Incident Meldung

Der Vertragspartner 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 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 Exasol die Performancetrends in der Datenbank und teilt die Ergebnisse dem Vertragspartner 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 Exasol dem Vertragspartner Verbesserungsvorschläge. Der Aufwand hierfür ist auf maximal 1 Personentag (PT) pro Monat begrenzt. Weiteren Service kann 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.

4.6 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 **Vertragsbedingungen Consulting**

5.1 Leistungsinhalt

5.1.1 Im Rahmen von Consulting-Leistungen schuldet Exasol die Unterstützung des Vertragspartners nach Maßgabe des im Angebot beschriebenen Gegenstands und Umfangs.

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

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

5.2 Leistungszeit

- 5.2.1 Der Vertragspartner vereinbart mit 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 Vertragspartner die Leistung zum vereinbarten Termin nicht ab, erlischt der Anspruch auf Durchführung der Consulting-Leistung. In diesem Fall behält Exasol sich 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 Angebot 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 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 Exasol 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 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 Vertragspartner wird Exasol sämtliche erforderlichen Informationen, Unterlagen und Daten – soweit gewünscht in schriftlicher Form – überlassen und Auskünfte erteilen. Soweit erforderlich, ist Exasol Zugang zu den Geschäfts- und Betriebsräumen des Vertragspartners zu gewähren.

5.5 Arbeitsergebnisse

- 5.5.1 Ist nichts Abweichendes vereinbart, erhält der Vertragspartner an den Arbeitsergebnissen ein einfaches, nicht ausschließliches und nicht übertragbares Nutzungsrecht.
- 5.5.2 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.

5.6 Aufbewahrung und Rückgabe von Unterlagen

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 Vertragspartners zurückzugeben.

6 **Vertragsbedingungen über die Durchführung von Trainings**

Exasol erbringt Trainingsleistungen gemäß den nachfolgenden Bestimmungen.

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 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.
- 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 Trainingspaketes (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 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 Vertragspartners durchgeführt werden. Der Vertragspartner stellt hierfür kostenlos geeignete Räumlichkeiten zur Verfügung, insbesondere einen separaten Raum mit Projektionsfläche für einen Beamer. Ist kein Beamer vorhanden, ist dies Exasol vorab mitzuteilen. Die Kosten für Reisetätigkeiten, Übernachtungen und sonstige Auslagen des oder der Referenten werden gesondert nach den tatsächlich entstandenen Kosten unter Nachweis entsprechender Belege abgerechnet.
- 6.3.3 Die Trainingszeiten betragen maximal 8 Stunden pro Tag. Die Trainings beginnen, soweit nichts anderes 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 bestätigt. Eine solche Bestätigung durch Exasol steht unter dem Vorbehalt, dass die vorgesehene Mindestteilnehmerzahl von 3 Kursteilnehmern erreicht wird. 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 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.
- 6.6.2 Exasol 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 Vertragspartner hierüber informieren. Ist eine Verschiebung des Termins nicht möglich, erstattet Exasol die bereits gezahlten Gebühren. Weitergehende Ansprüche sind ausgeschlossen, es sei denn, diese beruhen auf vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Verhalten der Exasol oder ihrer Erfüllungsgehilfen. Exasol kann Ersatzdozenten einsetzen, den Inhalt des Trainings modifizieren und weiterentwickeln und nach rechtzeitiger Vorankündigung den Trainingstermin und Trainingsort verschieben.

6.7 Haftung

Exasol 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 oder ihrer Erfüllungsgehilfen zurückzuführen. In den Trainingspausen sind keine Wertgegenstände oder wichtigen 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 Vertragspartner bzw. durch Trainingssteilnehmer sind nicht gestattet. Die Kopie der Trainingsunterlagen, die im Rahmen des Trainings überlassen werden, 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 zu Exacademy

Erhält der Vertragspartner 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 Vertragspartner ist es gestattet, den Zugang zur Nutzung der Inhalte zum Zwecke des Trainings eigener Mitarbeiter zu verwenden.
- 6.9.2 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).
- 6.9.3 Im Falle einer öffentlichen Zugänglichmachung der Inhalte (auch nur in Teilen), hat der Vertragspartner eine Vertragsstrafe in Höhe von EUR 100.000 zu zahlen.
- 6.10 Datenschutz
- 6.10.1 Exasol 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 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 von Exasol nach der Schulung nicht weiterverarbeitet.