

Endnutzerbedingungen für Cloud Services der Exasol Cloud Computing GmbH („Exacloud“)

Exacloud bietet die Nutzung der Hochleistungsdatenbank EXASOL Database in der Exacloud Infrastruktur als *Clouddienstleistung* an zusammen mit anderen komplementären *Datenbankdienstleistungen* (Maintenanceservice, Installationservice, Operational Services, Incident Management und Monitoring). Die vorgenannte Clouddienstleistung zusammen mit den vorgenannten Datenbankdienstleistungen werden nachfolgend als Cloud-Services bezeichnet. Bezieht ein Endnutzer die Cloud-Services über ein Partnerunternehmen von Exacloud, einem autorisierten Reseller („Reseller“), so gelten für die Erbringung der Cloud Services sowie sonstiger Dienstleistungen die nachfolgenden Endnutzerbedingungen ergänzend zu den Regelungen und Leistungsbeschreibungen im Angebot bzw. Servicevertrag zwischen Endnutzer und Reseller. Soweit nicht ausdrücklich anderweitig vereinbart, ist Exacloud hinsichtlich der Erbringung der Cloud Services Unterauftragnehmer des Resellers und es besteht keine vertragliche Beziehung zwischen Exacloud und dem Endnutzer. Für das Unterauftragsverhältnis zwischen Reseller und Exacloud gelten die nachfolgenden Bestimmungen entsprechend, soweit nicht ausdrücklich anderweitig vereinbart.

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

Dokumentation ist das Benutzerhandbuch, das beschreibt, wie die Software benutzt wird und das von Exacloud in elektronischer Form in Englisch im EXASOL Nutzerportal (<https://www.exasol.com/portal/display/DOC/>) zur Verfügung gestellt wird.

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, Exacloud 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 Infor<https://www.exasol.com/support/browse/SOL-345>mationen 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 Servicevertrag zwischen Endnutzer und Reseller keine Zahlungsregelung bzw. wird explizit eine direkte Vertragsbeziehung zwischen Endnutzer und Exacloud vereinbart, so gilt Folgendes: Zahlungsverpflichtungen sind 14 Tage nach Eingang der Rechnung beim Endnutzer ohne Abzug fällig. Befindet sich der Endnutzer im Annahmeverzug, ist die Vergütung für die Cloud-Services (Cloud-Gebühr) bzw. sonstige Dienstleistungsgebühren (z.B. Consulting) auch ohne Überlassung der Software bzw. Erbringung der Leistung fällig. Soweit nicht anderweitig vereinbart, ist die Cloud-Gebühr im Voraus der jeweils vereinbarten Leistungsperiode (z.B. monatlich, jährlich, vierteljährlich) zu entrichten. Preisangaben von Exacloud 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 Exacloud bei der Durchführung der Cloud Services, Consulting- und Trainingsleistungen als Ansprechpartner zur Verfügung stehen und erforderliche Entscheidungen treffen und Maßnahmen veranlassen können. Hinsichtlich Cloud Services sind folgende Ansprechpartner zu benennen:

- „MyEXASOL User Manager“ für die Verwaltung von Zugängen zu kundenspezifischen Support-Seiten
- „Decision Maker“, die berechtigt sind, Exacloud Aufträge zu erteilen bzw. Services zu buchen, z.B. Update auf die aktuelle Version, Wiederherstellung eines Backups usw.
- „Incident Manager“, die Exacloud im Falle eines Incidents informieren sollen (bei gebuchtem Monitoring nach Ziffer 4.4), und die EXASOL bei der Incident-Bearbeitung im Sinne von Ziffer 5.3 unterstützen können.

1.4.2 Exacloud 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 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 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; insbesondere Verzug), haftet Reseller in Höhe des typischen und bei Vertragsabschluss vorhersehbaren Schadens, höchstens jedoch in Höhe von 50% der jährlichen vertraglich vereinbarten Vergütung je Schadensfall und in Höhe von 100% der jährlichen vertraglich vereinbarten Vergütung für alle Schadensfälle aus und im Zusammenhang mit dem Vertrag insgesamt.

1.5.2 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 Exacloud gegenüber dem Endnutzer in Betracht kommt, gelten die vorgenannten Haftungsregelungen für Exacloud 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 Exacloud angezeigt hat. Der Widerruf ist an den Reseller oder die Exasol Cloud Computing GmbH, Neumeyerstraße 22-26, 90411 Nürnberg bzw. per E-Mail an legal@exasol.com zu richten. Im Falle eines Widerspruchs gelten die alten Vertragsbedingungen fort. 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 gewarteten Versionen. Wenn Exacloud 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 Exacloud und die Exasol Europa Vertriebs GmbH („Exasol“) sind berechtigt, den Endnutzer als Referenzkunde namentlich sowie mit Darstellung dessen Logos zu nennen und dies werblich zu nutzen.

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

1.8.3 Nimmt der Endnutzer am Exacloud Startup Programm teil (Service Level „Startup“) verpflichtet er sich, Exasol zu bewerben, insbesondere

- Exasol als Partner und Lösung auf der Website vom Endnutzer zu nennen.
- Ein Customer Testimonial und einen Use-Case vom Endnutzer für die Website und die Werbeunterlagen von Exasol bereitzustellen.
- Als Ansprechpartner und Referenz für andere Startups, die sich für Exasol interessieren, zur Verfügung zu stehen.
- Exasol in Interviews und bei Partnergesprächen, wenn es um die technische Umsetzung der Lösung des Endnutzers geht, zu nennen.

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

1.9 Vertragslaufzeit und Kündigung der Cloud Services

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

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

1.9.3 Die Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

1.10 Verschiedenes

- 1.10.1 Leistungen von Exacloud werden auch durch Mitarbeiter von gemäß §§ 15ff. AktG verbundenen Unternehmen und bei Trainingsleistungen (vgl. Ziffer 7) auch durch Mitarbeiter von Partnerunternehmen erbracht. Exacloud bleibt jedoch für die vollständige Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen gegenüber dem jeweiligen Vertragspartner verantwortlich. Wird die Leistung mit Ausnahme des Housing (vgl. Ziffer 2.1.3) durch einen sonstigen Subunternehmer (nicht durch ein verbundenes Unternehmen von Exacloud) erbracht, wird der Endnutzer zuvor unterrichtet.
- 1.10.2 Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Gerichtsstand für alle Streitigkeiten mit Exacloud ist Nürnberg.
- 1.10.3 Änderungen und Ergänzungen bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für die Änderung oder Aufhebung dieser Regelung.
- 1.10.4 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 Eigenschaften und Größe des Systems

2.1. System und Housing

- 2.1.1 Reseller / Exacloud bietet dem Endnutzer die Nutzung von Exasuite in der Exacloud Infrastruktur („System“) als Servicedienstleistung an. Klargestellt wird, dass Clients und Treiber sowie sonstige Software, die der Endnutzer in Verbindung mit der EXASOL Database nutzen will (z.B. Cognos, Tableau, etc.), vom Endnutzer außerhalb des Systems betrieben werden.
- 2.1.2 Zusätzlich zu einem oder mehreren Servern („Cluster“), kann das dem Endnutzer zugeordnete System einen sog. Failover-Server, der beim Ausfall eines Knoten dessen Aufgaben übernimmt, enthalten. Optional können auch Rechen- und Speicherkapazitäten, die typischerweise nicht zum System gehören, zur Verfügung gestellt werden. Wenn nicht spezifische Infrastruktur- und Systemvoraussetzungen für das System vereinbart werden, entscheidet Reseller / Exacloud nach eigenem Ermessen über Art und Weise, z.B. physikalische oder virtuelle Systeme, sowie Zusammensetzung der Infrastruktur für das Housing. Reseller / Exacloud ist nach eigenem Ermessen jederzeit berechtigt, Änderungen der Infrastruktur etc. vorzunehmen, wenn der Endnutzer hierdurch keine wesentlichen Nachteile erleidet.
- 2.1.3. Das Housing des Systems wird durch Exacloud oder durch einen von Exacloud beauftragten qualifizierten Dritten durchgeführt. Das Housing umfasst insbesondere den Betrieb von Servern und der erforderlichen Infrastruktur, z.B. Stromversorgung, Klimatisierung etc. für die vereinbarte Konfiguration. Das Rechenzentrum befindet sich in Deutschland. Änderungen hinsichtlich der örtlichen Lage des Rechenzentrums sowie zur Umgebung werden im Voraus mit dem Endnutzer abgestimmt.

2.2 Initiales Sizing – Abhängigkeit der Performance

Hat Reseller / Exacloud hinsichtlich des initialen Sizings der Lizenz und der Hardware eine Empfehlung ausgesprochen, so erfolgte diese nach bestem Wissen und auf Grundlage des zum Zeitpunkt der abgegebenen Empfehlung bekannten Bedingungen und Einflussfaktoren. Allerdings handelt es sich bei der Software um eine komplexe Datenbank, deren Performance Werte von den unterschiedlichsten Faktoren abhängen (z.B. Hardwareumgebung, sonstige Umgebungsbedingungen, Datenmodell und Abfragestruktur, Datenmenge). Jede Änderung eines solchen Faktors kann Auswirkungen auf die Performance-Werte haben, so dass Reseller / Exacloud 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 Exacloud die Service-Leistung Datenbankadministration bzw. individuelle Consultingdienstleistungen an.

2.3 Lizenzgröße und Updates

- 2.3.1. Die vereinbarte Lizenzgröße wird im Servicevertrag / Angebot definiert und legt das maximal Datenvolumen und/oder RAM fest, das dem System des Endnutzers zur Verfügung steht.

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

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

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

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

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

3 Allgemeine Vertragsbedingungen für alle Datenbankdienstleistungen

3.1 Datenbankdienstleistungen und Service Levels

3.1.1 Zusätzlich zur Bereitstellung der Software und des Systems erbringt Reseller / Exacloud im Hinblick auf die Software wie in Ziffer 1.1 definiert die folgenden Datenbankdienstleistungen

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

Zusätzlicher Service wie Performance Service (Ziffer 5.5), Consulting (Ziffer 6) oder Training (Ziffer 7) muss separat beauftragt werden.

Der Umfang der jeweiligen Datenbankdienstleistungen wird bestimmt durch das vereinbarte Service-Level, das im Servicevertrag / Angebot angegeben ist: Exacloud Startup, Exacloud Standard oder Exacloud Premium.

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

3.2 Incident und Fehler

3.2.1 Ein „Incident“ ist ein Ereignis, das eine Abweichung zum standardmäßigen Betrieb des Systems darstellt und das zu einer Unterbrechung bzw. Störung des standardmäßigen Betriebes führt, z.B.

eine Datenbank-Instanz nimmt keine Verbindungen an, der Backup kann nicht erstellt werden oder eine oder mehrere Hardware-Komponenten sind defekt etc.

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

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

3.2.4 Wenn der Endnutzer es nichts anderweitig über das Support Portal oder per E-Mail an service@exasol.com angibt, werden Meldungen anfänglich grundsätzlich als Incident behandelt.

3.3 Fehlerprioritäten

3.3.1 Gemeldete Incidents oder Fehler werden nach folgenden Prioritäten unterschieden:

- Kritisch

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

- Major

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

- Normal

Einzelne, weniger wichtige Funktionen stehen nicht zur Verfügung oder wichtige Funktionen sind nur durch eine Umgehung des Problems verfügbar; es liegt eine Störung vor, die nur ein Modul oder eine Funktion betrifft, die der 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.

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

3.3.3 Handelt es sich nicht um einen Fehler bzw. einen Incident und ist die Bearbeitung sonstiger Anfragen nicht vereinbart, kann Exacloud dem Endnutzer mitteilen, dass die Bearbeitung in Rechnung gestellt wird oder die Frage an die Exasol Community gestellt werden soll. Liegt kein Fehler oder Incident vor, kommen zudem die unten definierten Reaktions-, Bearbeitungs- und Lösungszeit nicht zur Anwendung.

3.4 Reaktionszeit

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

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

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

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

4 Maintenance Service (Wartung)

4.1 Gegenstand des Maintenance Service (Wartung)

4.1.1 Reseller / Exacloud erbringt außerhalb seiner Mängelhaftungsverpflichtung Leistungen zur Fehlerbeseitigung („Maintenance Service“) im Rahmen der branchenüblichen Sorgfalt und nach Maßgabe der folgenden Regelungen. Dabei erfolgt die Fehlerbeseitigung nach Wahl von Exacloud und bei Softwarefehlern regelmäßig durch die Überlassung von Software, die die vermietete Software ändert und/oder ergänzt.

4.1.2 An der Software auftretenden Fehler sind in die in Ziffer 2.2.7 aufgeführten Fehlerprioritäten einzuordnen und anschließend nach den entsprechenden Reaktions-, Bearbeitungs- und Lösungszeiten abzarbeiten. Eine Garantie zur Beseitigung des Fehlers überhaupt oder innerhalb einer bestimmten Zeit übernimmt Reseller / Exacloud nicht. Es besteht auch keine Verpflichtung, eine bestimmte Verfügbarkeit der Software sicherzustellen.

4.2 Softwareversionen, die Gegenstand des Maintenance Service sind

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

<https://www.exasol.com/portal/display/DOWNLOAD/EXASol+Life+Cycle> zu finden. Der Endnutzer hat keinen Anspruch darauf, dass Reseller / Exacloud eine ältere Version pflegt. Wünscht der Endnutzer dies, hat er mit Reseller / Exacloud hierüber eine gesonderte Vereinbarung zu treffen.

4.3 Bearbeitungs- und Lösungszeiten

- 4.3.1 Stellt der Endnutzer fest, dass das Exacloud System einen Fehler aufweist, wird er Exacloud per E-Mail an service@exasol.com, über das Supportportal oder – während der Geschäftszeiten – über die von Exacloud dafür eingerichtete Hotline informieren und dabei den Fehler so detailliert wie möglich beschreiben.
- 4.3.2 Nach Erhalt der Fehlermeldung und gegebenenfalls notwendiger Zusatzinformationen („qualifizierter Fehlerbericht“) versucht Exacloud, die Störung zu reproduzieren („Fehlerdiagnose“). Ist das Problem nachvollziehbar, teilt Exacloud dem Endnutzer innerhalb der Bearbeitungszeit mit, ob es sich um einen Fehler der Software handelt und gibt eine Einschätzung über die voraussichtliche Dauer der Fehlerbehebung ab („qualifizierte Rückmeldung“). Sofern ein Fehler vorliegt, wird der Endnutzer regelmäßig über den Fortschritt der Fehlerbehebung unterrichtet.
- 4.3.3 Je nach Fehlerpriorität gelten folgende Bearbeitungszeiten, gerechnet ab Zugang des qualifizierten Fehlerberichts bis zum Versand der qualifizierten Rückmeldung und innerhalb Exaclouds Maintenance Zeiten:
- Kritisch: innerhalb von 4 Stunden
 - Major: innerhalb von 8 Stunden
 - Normal: innerhalb von 24 Stunden
 - Minor: für den nächsten Release.
- 4.3.4 Sofern notwendig, wird Exacloud anschließend die nächsten Schritte mit dem Endnutzer besprechen und beginnen, an einer Lösung (Beginn der „Lösungszeit“) zu arbeiten. Zur Vermeidung von Ausfallzeiten oder Nutzungsbeeinträchtigungen kann zunächst eine temporäre Fehlerbehebung („Work-around“) vorgenommen werden. Akzeptiert der Endnutzer den vorgeschlagenen Workaround (z.B. Update zu einer aktuelleren Version, Durchführung bestimmter Befehle in der Datenbank etc.), wird die Fehlerpriorität entsprechend angepasst und die Lösungszeit endet. Der Endnutzer kann einen Workaround nur aus wichtigem Grund ablehnen. Als wichtiger Grund gilt u.a., wenn der Workaround nicht praktikabel ist oder zu einem unverhältnismäßigem Aufwand beim Endnutzer führen würde. Die endgültige Fehlerbeseitigung kann im Rahmen einer der nächsten Releases vorgenommen werden.
- 4.3.5 Sind im Rahmen der Fehlerdiagnose oder Fehlerbehebung Maßnahmen notwendig, die nicht im Verantwortungsbereich von Exacloud liegen, wie z.B. Bereitstellung von Zusatzinformationen für einen qualifizierten Fehlerbericht (z.B. Logfiles), Änderungen in der Hardware des Endnutzers oder Wiederherstellung von Backups etc., und kann Exacloud aufgrund dieser Maßnahmen nicht mit der Bearbeitung fortfahren, wird die Zeit für die Durchführung dieser Maßnahmen bei den Bearbeitungs-, Reaktions- und Lösungszeiten nicht mitgerechnet.

4.4 Durchführung der Fehlerbehebung von Softwarefehlern

- 4.4.1 Ist bei der Fehlerdiagnose oder –behebung ein Zugriff auf die Systemtabellen in der Datenbank erforderlich, wird Exacloud diesen durch ein spezielles Datenbanknutzerkonto, das autorisierten Zugriff auf Systemtabellen hat, durchführen. Somit ist sichergestellt, dass Exacloud keinen unmittelbaren Zugriff auf Datentabellen hat.
- 4.4.2 Exacloud wird seinen Pflichten in Übereinstimmung mit den Datenschutzbestimmungen, insbesondere im Hinblick auf personenbezogenen Daten, erfüllen. Das bedeutet insbesondere, dass der Abzug von Daten zur Analyse eines Fehlers der ausdrücklichen Zustimmung des Endnutzers bedarf

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

4.5 Maintenance Zeiten

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

5 **Operations Engineering**

Operative Aufgaben umfassen Installation Service, Operational Service, Incident Management, Monitoring und Performance Service. In den Service-Level „Startup“, „Standard“ und „Premium“ sind alle der vorgenannten Services mit Ausnahme von Performance Service enthalten. Performance Service kann durch separate Vereinbarung sowie Vergütung gebucht werden. Operation Engineers benötigen in der Regel keinen privilegierten Log-in auf die Datenbanken. Wird ein privilegierter Zugang benötigt (wie z.B. bei einem Major-Update), wird Exacloud den Endnutzer darüber gesondert unterrichten. Sofern nicht anderweitig vereinbart, sind operative Aufgaben auf Aktivitäten am Exasuite Cluster beschränkt. Der Endnutzer ist dafür verantwortlich, die entsprechend erforderliche Infrastruktur um sowie außerhalb des Clusters zur Verfügung zu stellen und zu warten (z.B. staging server, client-Verwaltung etc.).

5.1 Installation Service

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

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

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

5.2 Operational Service

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

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

5.2.2 Der Endnutzer ist dazu verpflichtet, für die Datensicherung ausreichend Speicherplatz im Cluster oder auf einem externen Speichermedium vorzuhalten. Externe Datensicherung kann gesondert beauftragt werden. Die dann zugeordnete Speicherkapazität wird im entsprechenden Servicevertrag / Angebot definiert.

5.2.3 Damit Exacloud die Berichte zur Systemnutzung erstellen kann, wird der Endnutzer Exacloud Zugang zu den statistischen Systemtabellen in Exasuite gewähren.

5.2.4 Im Rahmen der Service-Levels „Startup“ und „Standard“ entsprechen die Operational Service Zeiten den Geschäftszeiten in Ziffer 1.7. Soll die Leistung bei vereinbartem Service-Level „Startup“ oder „Standard“ außerhalb der Operational Service Zeiten durchgeführt werden, können oben aufgeführte Leistungen einzeln (kostenpflichtig) beauftragt werden. Im Rahmen des Service-Level „Premium“ sind die Operational Service Zeiten durchgängig 24/7.

5.2.5 Exacloud führt regelmäßig Wartungsarbeiten durch. Im Rahmen von Wartungsarbeiten werden unter anderem Updates auf die jeweils aktuelle Version durchgeführt. Die Wartungsfenster werden rechtzeitig angekündigt. Die Ankündigungsfristen sind wie folgt:

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

Die Fristen müssen nicht eingehalten werden, wenn

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

5.2.6 Die von Exacloud angekündigten Wartungsarbeiten werden während der vereinbarten Operational Service Zeiten (vgl. Ziffer 5.2.4) durchgeführt. Will der Endnutzer notwendige Wartungsarbeiten außerhalb der Operational Service Zeiten oder zu einem anderen als dem von Exacloud angekündigten Termin durchführen lassen, kann dies mit Reseller / Exacloud zu gesonderten Kosten vereinbart werden.

5.3 Incident Management

5.3.1 Im Rahmen des Incident Management wird Exacloud bei Vorliegen eines „Incident“ innerhalb der vereinbarten Incident-Management-Zeiten (vgl. Ziffer 5.3.5) alle notwendigen Tätigkeiten veranlassen, um den standardmäßigen Betrieb des EXASolution-Clusters schnellstmöglich wiederherzustellen.

5.3.2 Sobald die erforderlichen Informationen über den Incident verfügbar sind (vgl. Ziffer 3.4.3), wird Exacloud umgehend versuchen, den standardmäßigen Betrieb wiederherzustellen. Sind keine ausreichenden Informationen verfügbar, kann Exacloud erst mit der Wiederherstellung beginnen, wenn die notwendigen Zusatzinformationen („Qualifizierter Fehlerbericht“) verfügbar sind.

5.3.3 Ist die Ursache eines Incident ein Softwarefehler wie unter Ziffer 3.2.2 definiert, wird ein qualifizierter Fehlerbericht zur Verfügung gestellt. Die Fehlerbehebung selbst ist aber nicht Gegenstand des Incident Management sondern des Maintenance Service (vgl. Ziffer 4) oder der Gewährleistungsvorschriften. Um einen qualifizierten Fehlerbericht zu erhalten, kann der Endnutzer unter bestimmten Umständen dazu aufgefordert werden, Unterstützung zu leisten (z.B. client logs zur Verfügung zu stellen). Liegen Maßnahmen zur Incident-Behebung außerhalb Exaclouds Einflussbereichs, kann die Incidentbehebung damit abgeschlossen werden, dass entsprechende Handlungsempfehlungen gegeben werden (z.B. Buchen von ausreichend Speicherplatz für back-ups, Ausführung bestimmter SQL-Befehle in der Datenbank als Teil einer

work-around Lösung etc.).

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

5.4 Monitoring

5.4.1 Im Rahmen des Monitoring stellt Exacloud eine softwarebasierte Systemüberwachung im Exasuite-Cluster zur Verfügung, die über ein automatisiertes Incident-Meldesystem verfügt, inklusive eines mehrstufigen Eskalationsprozesses. Der Umfang des Monitoring orientiert sich dabei an den üblichen Störungsquellen im Exasuite Cluster.

5.4.2 Sollten bestimmte Störungsmeldungen regelmäßig erscheinen, die auf die unsachgemäße Nutzung der Software oder eine ungeeignete Infrastruktur zurückzuführen sind, behält sich Exacloud das Recht vor, Incidentmeldungen auszusetzen, bis die Ursache vom Endnutzer beseitigt wurde.

5.4.3 Monitoring-Zeiten sind durchgehend. Incident-Behebung wird durchgeführt, entsprechend der vereinbarten Incident-Management-Zeiten.

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

5.5.1 Performance Service beinhaltet die Beobachtung von Performance-Trends in der Datenbank sowie die regelmäßige (monatliche) Mitteilung der Ergebnisse an den Endnutzer. Exacloud analysiert zudem aktuelle oder potentielle Performance-Probleme im Cluster, die nicht als Fehler im Sinne von Ziffer 3.2.2. gelten. Dabei unterbreitet Exacloud dem Endnutzer Verbesserungsvorschläge. Der zeitliche Aufwand für Performance Service ist auf maximal 1 Personentag (PT) pro Monat begrenzt. Weiteren Service kann Reseller / Exacloud im Rahmen des Consulting-Angebots übernehmen.

5.5.2 Exacloud benötigt einen Zugang zu den System Tabellen in der Datenbank durch ein spezielles Datenbanknutzerkonto mit autorisiertem Zugriff. Dieser Nutzer soll nur Zugriff zu den Systemtabellen und den statistischen Systemtabellen erhalten. Ein direkter Zugang zu den Datentabellen in der Datenbank ist damit ausgeschlossen.

5.5.3 Die Performance Service Zeiten entsprechen den Geschäftszeiten in Ziffer 1.7.

6 **Vertragsbedingungen Consulting**

Der Endnutzer hat Anspruch auf eine bestimmte Menge an Beratungs- bzw. Unterstützungsleistungen im Zusammenhang mit der kundenspezifischen Einrichtung des Systems. Bei vereinbartem Service-Level „Standard“ können 1 Beratertag (8 h) und beim Service-Level „Premium“ 3 Beratertage innerhalb der ersten 6 Monate nach Inbetriebnahme des Systems in Absprache mit Exacloud nach den folgenden Bedingungen in Anspruch genommen werden. Zusätzlicher Consulting-Service kann jederzeit gegen zusätzliche Vergütung beauftragt werden. Werden Consultingdienstleistungen vom Reseller bei Exacloud zur Erbringung gegenüber dem Endnutzer in Auftrag gegeben – im Rahmen oder unabhängig von Cloud-Services – so gelten die nachfolgenden Regelungen mit der Maßgabe entsprechend, dass Exacloud der Unterauftragnehmer des Resellers gegenüber dem Endnutzer ist.

6.1 Leistungsinhalt

6.1.1 Im Rahmen von Consulting-Leistungen schuldet Exacloud die Unterstützung des Endnutzers nach Maßgabe des im Angebot beschriebenen Gegenstands und Umfangs. Für die im Zusammenhang mit dem Cloud-Services beim Servicelevel Standard und Premium automatisch enthaltenen Consultingdienstleistungen wird der Leistungsinhalt nach Vertragsschluss formlos zwischen den Vertragsparteien vereinbart.

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

6.1.3 Consulting-Leistungen, die keine lokale Präsenz beim Endnutzer erfordern, können remote erbracht werden.

6.2 Leistungszeit

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

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

6.3 Zahlungsbedingungen

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

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

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

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

6.4 Mitwirkungspflichten

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

6.5 Arbeitsergebnisse

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

6.5.2 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.

6.6 Aufbewahrung und Rückgabe von Unterlagen

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

7 Vertragsbedingungen Training

Werden Trainings vom Reseller bei Exacloud zur Erbringung gegenüber dem Endnutzer in Auftrag gegeben – so gelten die nachfolgenden Regelungen mit der Maßgabe entsprechend, dass Exacloud der Unterauftragnehmer des Resellers gegenüber dem Endnutzer ist.

7.1 Trainingsinhalt, -bedingungen

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

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

7.2 Trainingspaket

7.2.1 Bucht der Endnutzer kein einzelnes Training sondern ein Trainingspaket, wird ihm das Recht eingeräumt, eine im Angebot definierte Anzahl von Personen während einer im Angebot bestimmten Leistungsperiode durch Besuch bestimmter bzw. sämtlicher (sofern Flatrate im Angebot angegeben) Trainingsmodule ausbilden zu lassen. Die Termine für die einzelnen Trainingsmodule werden auf der Webseite bekannt gegeben. Die Trainingsteilnehmer müssen zu Beginn der Leistungsperiode namentlich benannt werden. Eine Änderung der vorgenannten Trainingsteilnehmer ist dann möglich, wenn der ausscheidende Teilnehmer noch kein Training besucht hat.

7.2.2 Die Laufzeit für die Inanspruchnahme des Trainingspaketes („Leistungsperiode“) ist bestimmt und ergibt sich aus dem Angebot / Vertrag. Finden während der Leistungsperiode zu einem im Trainingspaket enthaltenem Trainingsmodul weniger als drei Termine statt, so verlängert sich die Laufzeit der Leistungsperiode automatisch bis zum Stattfinden des dritten Termins des entsprechenden Trainingsmoduls. Spätestens dann endet die Laufzeit des 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 1.9.2 und 1.9.3 entsprechend.

7.3 Trainingsort, -zeit

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

7.3.2 Bei gesonderter Vereinbarung können Inhouse-Trainings am Ort des 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 Exacloud vorab mitzuteilen. Die Kosten für Reisetätigkeiten, Übernachtungen und sonstige Auslagen des oder der Referenten werden gesondert nach den tatsächlich entstandenen Kosten unter Nachweis entsprechender Belege abgerechnet.

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

7.4 Teilnehmergebühren

7.4.1 Die Teilnehmergebühren sind der aktuellen Preisliste zu entnehmen oder werden gesondert schriftlich vereinbart. Angegebene Preise sind bis zu einer Bestätigung durch Exacloud stets freibleibend. Die Teilnehmergebühren verstehen sich pro Kursteilnehmer.

7.4.2 In den Teilnehmergebühren sind Trainingsunterlagen, Zertifizierungsgebühren, nach bestandener Prüfung eine Zertifizierungsurkunde von Exacloud und die Verpflegung in den Kaffeepausen enthalten. Alle weiteren Kosten, die dem Kursteilnehmer im Zusammenhang mit der Kursteilnahme entstehen, wie beispielsweise Verpflegungs- und Übernachtungskosten, hat er oder sie selbst zu tragen.

7.5 Anmeldung

7.5.1 Anmeldungen zu einem Training sind schriftlich per Telefax, E-Mail oder über das Internet an Exacloud unter folgender Adresse zu richten: Exasol Europa Vertriebs GmbH, Neumeyerstraße 22-26, D-90411 Nürnberg E-Mail: training@exasol.com; Telefax: +49 (0) 911 23991-241

7.5.2 Die Anmeldung zu einem Training hat spätestens 3 Wochen vor Trainingsbeginn zu erfolgen. Die Anmeldungen werden von Exacloud bestätigt. Die Teilnahmebestätigung durch Exacloud steht unter dem Vorbehalt, dass die vorgesehene Mindestteilnehmerzahl von 3 Kursteilnehmern erreicht. Die Anmeldungen werden in der Reihenfolge ihres Eingangs berücksichtigt. Voraussetzung für eine erfolgreiche Kursteilnahme sind die in der Trainingsbeschreibung angegebenen Vorkenntnisse.

7.6 Stornierung und Umbuchung

7.6.1 Eine Stornierung oder Umbuchung eines Trainings ist Exacloud schriftlich mitzuteilen. Sollte ein Kursteilnehmer verhindert sein, ist die Teilnahme einer Ersatzperson möglich. Nimmt ein Teilnehmer nicht an dem gesamten Training teil, fällt gleichwohl die gesamte Teilnehmergebühr an. Bei Stornierungen oder Umbuchung durch den 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.

7.6.2 Exacloud behält sich vor, in zumutbarem Umfang ein Training abzusagen, wenn die Mindestteilnehmerzahl von 3 Teilnehmern nicht erreicht wird oder organisatorische oder technische Gründe vorliegen, insbesondere bei Ausfall eines Referenten oder bei sonstigen Fällen von höherer Gewalt. Exacloud wird den Endnutzer hierüber informieren. Ist eine Verschiebung des Termins nicht möglich, erstattet Exacloud die bereits gezahlten Gebühren. Weitergehende Ansprüche sind ausgeschlossen, es sei denn, diese beruhen auf vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Verhalten der Exacloud oder ihrer Erfüllungsgehilfen. Exacloud kann Ersatzdozenten einsetzen, den Inhalt des Trainings modifizieren und weiterentwickeln und nach rechtzeitiger Vorankündigung den Trainingstermin und Trainingsort verschieben.

7.7 Haftung

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

7.8 Schutzrechte

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

7.9 Zugang zu Exacademy

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

7.9.1 Die Inhalte (Videos und sonstiges Trainingsmaterial), die im Portal „Exacademy“ abrufbar sind, sind urheberrechtlich geschützt. Dem Endnutzer ist es gestattet, den Zugang zur Nutzung der Inhalte zum Zwecke des Trainings eigener Mitarbeiter zu verwenden.

7.9.2 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).

7.9.3 Im Falle einer öffentlichen Zugänglichmachung der Inhalte (auch nur in Teilen), hat der Endnutzer eine Strafe in Höhe von EUR 100.000 zu zahlen.

7.10 Datenschutz

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

7.10.2 Für die Vertiefung der Schulungsinhalte wird eine Schulungsdatenbank zur Verfügung gestellt. Der 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 von Exacloud noch vom Reseller nach der Schulung weiterverarbeitet.