

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR KIONA

HAUPTBEDINGUNGEN

1 HINTERGRUND

Kiona ist ein systemunabhängiger Anbieter von Kiona-Lösungen (wie unten definiert) für Gebäude, der Daten von allen technischen Anlagen in Gebäuden erfasst und diese Anlagen überwacht, optimiert und steuert sowie durch Umweltmanagementlösungen dokumentiert.

Die Parteien haben diesen Vertrag zum Zweck der Bereitstellung der Kiona-Lösung (wie unten definiert) von Kiona an den Käufer geschlossen, vorbehaltlich der Bedingungen dieses Vertrages.

Kiona und der Käufer können gemeinsam als die "Parteien" und jede als eine "Partei" bezeichnet werden.

2 DEFINITIONEN

Alle in Großbuchstaben geschriebenen Begriffe, die in der Vereinbarung nicht anders definiert sind, haben die folgende Bedeutung:

- a) **"Vertrag"** bezieht sich auf die Hauptbedingungen, das geltende Angebot sowie die relevanten Anhänge, vgl. Vertragsunterlagen in Ziffer 3 der Hauptbedingungen.
- b) **"Anhänge"** bezieht sich auf die Anhänge zu diesen Hauptbedingungen, die einen integralen Bestandteil des Vertrages bilden.
- c) **"Alarm 24/7 Center Services"** hat die in Klausel 5 der Servicebedingungen festgelegte Bedeutung.
- d) **"Autorisierter Benutzer"** bezieht sich auf alle Benutzer, die zur Nutzung der Softwareprodukte berechtigt sind.
- e) **Der Begriff "Verfügbarkeit"** bezieht sich auf den Zeitpunkt, zu dem die Softwareprodukte für die normale Nutzung zur Verfügung stehen, wie in Anhang 3 näher beschrieben.
- f) **"Geschäftszeiten"** bezieht sich auf die normalen Geschäftszeiten, mindestens jedoch auf die Zeit von 09:00 bis 16:00 Uhr von Montag bis Freitag jeder Woche (außer an Feiertagen);
- g) **"Käufer"** bezieht sich auf den Käufer der Kiona-Lösungen, entweder einen Partner oder einen Endkunden
- h) **"Käuferdaten"** bezieht sich auf alle Daten, Informationen und andere Inhalte jeglicher Art und in jeglichem Format, die vom Käufer entweder in die Softwareprodukte oder als Teil der Dienstleistungen eingefügt, hochgeladen oder übermittelt werden, wie z. B. die Daten, die von den in den Räumlichkeiten des Käufers installierten Hardware Sensoren erfasst werden.
- i) **"Vertrauliche Informationen"** haben die in Klausel 12 der Hauptbedingungen festgelegte Bedeutung.
- j) **"Datenverarbeitungsbedingungen"** bezieht sich auf die in Anhang 4 aufgeführten Datenverarbeitungsbedingungen.

- k) **"Ausfallzeit"** bezieht sich auf die Zeit, in der die Dienste die Verfügbarkeit nicht erfüllen, mit Ausnahme der zulässigen Ausfallzeit;

- l) **Der Begriff "Endkunde"** bezieht sich auf einen Käufer der Kiona-Lösungen, der kein Partner ist.
- m) **"Ereignis höherer Gewalt"** hat die in Klausel 13 der Hauptbedingungen festgelegte Bedeutung.
- n) **"Hardware"** bezieht sich auf Hardware, die als Teil der Lieferung der Softwareprodukte geliefert wird.
- o) **"Implementierungsdienstleistungen"** bezieht sich auf die Einrichtung, den Installationstest, den Inbetriebnahmetest und ähnliche Dienstleistungen im Zusammenhang mit den Softwareprodukten.
- p) **"Vorfall"** bezieht sich auf (i) ein einzelnes Ereignis oder (ii) eine Reihe von Ereignissen, die zu Ausfallzeiten führen;
- q) **Der Begriff "Rechte an geistigem Eigentum"** bezieht sich unter anderem auf Patente, eingetragene Geschmacksmuster, Urheberrechte, Marken, Geschäftsgeheimnisse und sonstige Rechte an geistigem oder gewerblichem Eigentum sowie auf das Recht, die Eintragung eines der genannten Rechte zu beantragen.
- r) **"Kiona"** bezieht sich auf das im Angebot genannte Unternehmen der Kiona-Gruppe, sofern in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen nichts anderes angegeben ist.
- s) **"Kiona Support"** bezieht sich auf die Anlaufstelle für alle Vorfälle und Serviceanfragen;
- t) **"Kiona-Lösung"** bezieht sich auf die Lieferung von Softwareprodukten und/oder Dienstleistungen durch Kiona im Rahmen des Angebots.
- u) **Der Begriff "Hauptbedingungen"** bezieht sich auf diese Hauptbedingungen.
- v) **"On-Premise Software Produkt(e)"** bezieht sich auf Kionas On-Premise Software Produkte, d.h. Software, die beim Kunden installiert ist, und die zugehörige Dokumentation zu diesen Produkten.
- w) **"Betriebsdienste"** bezieht sich auf Hosting, Betrieb und Wartung der SaaS-Produkte.
- x) **"Partner"** bezieht sich auf einen von Kiona zertifizierten Partner.
- y) **"Zulässige Ausfallzeit"** hat die in Klausel 7 der Anlage 3 festgelegte Bedeutung.
- z) **"Problemklassifizierung"** hat die Bedeutung, die in Ziffer 5.1 der Anlage 3 festgelegt ist.
- aa) **"Angebot"** bezieht sich auf das Online- oder physische Angebotsformular oder ein anderes Bestelldokument oder einen Vertrag zwischen Kiona und dem Käufer, in dem die Lieferung von Kiona-Lösungen durch Kiona festgelegt ist.
- bb) **"Vertreter"** hat die in Klausel 5 der Hauptbedingungen festgelegte Bedeutung.
- cc) **"SaaS-Produkt(e)"** bezieht sich auf die Software-As-A-Service-Produkte von Kiona, d.h. in der Regel Software, die über eine Cloud-Lösung bereitgestellt wird.
- dd) **"Geplante Ausfallzeit"** bezieht sich auf einen Zeitraum, in dem Kiona den Käufer im Voraus benachrichtigt, wenn das Netzwerk, die Hardware, die Wartung oder Upgrades ausfallen.

Diese Übersetzung wird nur aus Gründen der Bequemlichkeit bereitgestellt. Es können Fehler aufgrund der automatischen Übersetzung auftreten. Das Originaldokument in englischer Sprache ist das maßgebliche Dokument.

- ee) **"Service-Levels"** bezieht sich auf die in diesen Service-Level-Bedingungen dargelegten Service-Level-Anforderungen, die für die Softwareprodukte gelten, wie in Anhang 3 näher erläutert.

- ff) **"Serviceanfrage"** bezieht sich auf eine Anfrage nach Unterstützung oder Aktivitäten im Zusammenhang mit einem Vorfall oder anderen Support-Angelegenheiten, wie z. B. eine Anfrage nach Unterstützung, Zugang, Information, Datenabfrage oder Audit-Anfrage.
- gg) **"Dienstleistungen"** bezieht sich auf die Bereitstellung des Zugangs zu den Softwareprodukten, einschließlich der Lieferung von Hardware, Implementierungsdienstleistungen und Betriebsdienstleistungen, wie in den Anhängen näher beschrieben.
- hh) **"Softwareprodukte"** bezieht sich auf die Softwareprodukte von Kiona, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Edge, Energinet, IWMAC und Web Port.
- ii) **"Unterauftragnehmer"** bezieht sich auf einen Unterauftragnehmer, der von Kiona zur Erbringung der Dienstleistungen an den Käufer eingesetzt wird, wobei der Unterauftragnehmer entweder ein Partner oder ein anderer Dritter ist.
- jj) **"Abonnementgebühr"** bezieht sich auf die Gebühr für den Zugang zu den Softwareprodukten, wie im Angebot näher beschrieben.
- kk) **"Subskriptionslizenz"** bezieht sich auf die vom Käufer erworbene Subskriptionslizenz für den Zugang und die Nutzung des Softwareprodukts.
- ll) **Der Begriff "Gesamthonorar"** bezieht sich auf das Honorar, das der Käufer gemäß dem Vertrag für die Lieferung der Kiona-Lösungen zu zahlen hat.

3 VERTRAGSUNTERLAGEN UND RANGFOLGE

Die folgenden Vertragsunterlagen gelten zwischen den Parteien und stellen die gesamte Vereinbarung zwischen den Parteien in Bezug auf die Kiona-Lösungen dar:

- 1 Das Zitat
- 2 Allgemeine Geschäftsbedingungen (diese Hauptbedingungen)
- 3 Software-Produktbedingungen, Anhang 1,
- 4 Dienstleistungsbedingungen, Anhang 2,
- 5 Service Level Terms, Anhang 3,
- 6 Begriffe der Datenverarbeitung, Anhang 4.

Im Falle von Unstimmigkeiten oder Konflikten zwischen den Vertragsdokumenten gelten diese in der oben genannten Reihenfolge, mit der Maßgabe, dass die Datenverarbeitungsbedingungen bei Fragen, die die Verarbeitung personenbezogener Daten durch Kiona im Auftrag des Käufers betreffen, Vorrang haben.

Der Vertrag ist die ausschließliche Regelung des Vertragsverhältnisses zwischen den Parteien, unabhängig davon, ob in der Bestellung, der Auftragsbestätigung oder in sonstiger Korrespondenz des Käufers auf andere Bedingungen Bezug genommen wird, es sei denn, dass diese Bedingungen von Kiona ausdrücklich und schriftlich anerkannt wurden.

Der Vertrag gilt nur für die dem Käufer zur Verfügung gestellte aktuelle Version der Kiona-Lösungen. Der Käufer

Diese Übersetzung wird nur aus Gründen der Bequemlichkeit bereitgestellt. Es können Fehler aufgrund der automatischen Übersetzung auftreten. Das Originaldokument in englischer Sprache ist das maßgebliche Dokument.

ist verpflichtet, diese aktuelle Version der Kiona-Lösungen zu nutzen, wenn sie von Kiona zur Verfügung gestellt wird.

4 ANGEBOT, ANNAHME

Durch die Bestellung von Kiona-Lösungen geht der Käufer einen verbindlichen Vertrag mit Kiona ein und akzeptiert die Bedingungen dieses Vertrages.

Ein Angebot ist ein Angebot von Kiona an den Käufer, einen Vertrag über die im Angebot beschriebenen Kiona-Lösungen abzuschließen. Ein Angebot von Kiona ist dreißig (30) Tage ab dem Datum gültig, an dem Kiona das Angebot an den Käufer sendet, sofern im Angebot nicht anders angegeben.

Das Angebot gilt als vom Käufer angenommen, sobald der Käufer es schriftlich durch Unterzeichnung des Angebots oder Ausstellung einer Auftragsbestätigung oder auf andere Weise innerhalb der von Kiona gesetzten Fristen annimmt.

Der Käufer ist nicht berechtigt, einen Kauf zu ändern oder zu stornieren, nachdem er bei Kiona eingegangen ist, es sei denn, Kiona hat einer solchen Änderung oder Stornierung schriftlich zugestimmt, es sei denn, dies geschieht gemäß den Kündigungsbestimmungen in diesem Vertrag.

5 REPRÄSENTATIV

Der Käufer ernennt einen Vertreter, der für die Erfüllung der Verpflichtungen der Vertragspartei aus dem Vertrag verantwortlich ist (der "**Vertreter**").

Sofern nicht anders vereinbart, ist der Vertreter befugt, im Namen des Käufers in Bezug auf den Vertrag zu handeln, einschließlich der erforderlichen Befugnis zur Erteilung von Anweisungen, die für die Erfüllung des Vertrags erforderlich sind.

6 UMFANG DER LIEFERUNG

Der Umfang der Kiona-Lösungen ist in dem jeweiligen Angebot angegeben. Kiona ist nicht verpflichtet, dem Käufer die Kiona-Lösungen anders als in dem jeweiligen Angebot angegeben zur Verfügung zu stellen.

Wenn der Käufer ein von Kiona zertifizierter Partner ist, darf der Partner die Kiona-Lösungen an Endkunden vermarkten und verkaufen, sofern von Kiona nichts anderes bestimmt wird. Wenn Kiona Lösungen von einem Partner an einen Endkunden geliefert werden, ist dies ein separater Vertrag zwischen dem Partner und dem Endkunden, und Kiona hat keine vertraglichen Verpflichtungen gegenüber dem Endkunden für die Lieferung dieser Lösungen, es sei denn, Kiona hat schriftlich zugestimmt, solche vertraglichen Verpflichtungen zu haben.

7 VARIATIONEN

Die Parteien können Abweichungen von den Kiona-Lösungen vereinbaren. Solche Abweichungen können Änderungen der Qualität, der Art, der Leistung oder eine Erweiterung des Umfangs der Kiona-Lösungen umfassen. Kiona ist erst dann zur Ausführung der Änderung verpflichtet, wenn die Folgen (z.B. Preis- und Terminauswirkungen) der Änderung zwischen den Parteien schriftlich vereinbart wurden.

Soweit Kiona einer formlosen Aufforderung (schriftlich oder anderweitig) aus dem Vertrag nachgekommen ist, die nach vernünftigem Ermessen von Kiona eine Abweichung darstellt und eine Kosten- und/oder Zeitfolge für Kiona hat, erfolgt die Erfüllung zu den geltenden Preisen und Tarifen des Vertrags.

8 UNTERAUFTRAGNEHMER

Kiona kann alle oder einen Teil seiner Verpflichtungen aus dem Vertrag an einen Unterauftragnehmer weitergeben, sofern der Käufer zuvor schriftlich darüber informiert wurde.

Kiona ist nicht verantwortlich oder haftbar für vom Käufer ausgewählte oder ernannte Unterauftragnehmer, die in jedem Fall der vorherigen schriftlichen Zustimmung von Kiona bedürfen.

9 PREISGESTALTUNG UND ZAHLUNGSBEDINGUNGEN

9.1 Total Gebühren

Der Käufer zahlt die Gebühr für die Kiona-Lösungen wie im Angebot angegeben. Die Gesamtvergütung für die Lieferung von Kiona im Rahmen eines Angebots wird in diesem Vertrag als "**Gesamtvergütung**" bezeichnet.

Sofern im Angebot kein Festpreis für die Leistungen vereinbart ist, richtet sich das Honorar für die Leistungen nach den jeweils gültigen Stundensätzen von Kiona. Serviceleistungen, die außerhalb der normalen Arbeitszeiten erbracht werden, werden als Überstunden zu den von Kiona angegebenen Sätzen berechnet.

Sofern nichts anderes schriftlich vereinbart wurde, gehen alle Reisekosten von Kiona sowie der Zeitaufwand des Personals von Kiona für Reisen und Wartezeiten während der normalen Arbeitszeiten, die nicht von Kiona zu vertreten sind, zu Lasten des Käufers.

Alle Gebühren verstehen sich ausschließlich Verkaufs-, Einfuhr-, Mehrwertsteuer oder ähnlicher Steuern und Abgaben, unabhängig davon, ob sie gegenwärtig oder in Zukunft erhoben werden. Derartige Steuern gehen zu Lasten des Käufers und sind von diesem zu zahlen. Falls eine Mehrwertsteuer erhoben wird, zahlt der Käufer an Kiona (zusätzlich und gleichzeitig mit der Zahlung dieses Betrags oder, falls er in Zukunft erhoben wird, zu diesem zukünftigen Zeitpunkt) einen Betrag in Höhe dieser Mehrwertsteuer und/oder ähnlicher Steuern und Abgaben.

Sofern im Angebot nicht anders angegeben, gelten alle Preise EXW gemäß den bei Vertragsabschluss geltenden INCOTERMS an dem von Kiona angegebenen Ort.

Zahlt der Käufer das vereinbarte Entgelt für die Kiona-Lösung nicht innerhalb von zwei Wochen nach Fälligkeit, ist Kiona berechtigt, den Kaufvertrag zu kündigen. In diesem Fall hat der Käufer Kiona für alle Schäden, Verluste oder Kosten zu entschädigen, die sich aus einer solchen Kündigung ergeben.

9.2 Zahlung

Der Käufer hat die Gesamtgebühr ohne Aufrechnung oder Abzüge zu zahlen.

Die Zahlung erfolgt innerhalb von 30 (dreißig) Tagen nach Rechnungsdatum in der im Angebot angegebenen Währung und nach dem im Angebot angegebenen Zahlungsplan auf das in der Rechnung von Kiona angegebene Bankkonto. Die Rechnungen werden elektronisch versandt.

Der Käufer zahlt Zinsen auf überfällige Zahlungen ab dem Fälligkeitsdatum bis zum tatsächlichen Zahlungsdatum in Übereinstimmung mit dem geltenden Recht. Der Käufer zahlt Kiona alle Kosten im Zusammenhang mit der Eintreibung überfälliger Beträge, einschließlich angemessener Anwaltskosten.

Alle Lieferungen aus dem Vertrag bleiben bis zur vollständigen Bezahlung Eigentum von Kiona. Kiona hat ein Verkaufsdepot für Lieferungen, bis Kiona die vollständige Zahlung erhalten hat.

9.3 Preisanpassungen

Die Preise basieren auf der jeweils gültigen Standardpreisliste, sofern im Angebot nicht anders vereinbart.

Die Standardpreislisten von Kiona werden in regelmäßigen Abständen aktualisiert, im Rahmen der Vereinbarung höchstens zweimal jährlich. Die Grundlage für Preisänderungen sind Änderungen des allgemeinen Kostenniveaus, einschließlich, aber nicht beschränkt auf, Wechselkurse und Einfuhr- und Zollbestimmungen, Preisänderungen für Produkte und Dienstleistungen Dritter, erweiterte Funktionalität und nicht standardmäßige Upgrades der Kiona-Lösungen.

Für den Fall, dass nicht standardisierte Preise vereinbart wurden, behält sich Kiona das Recht vor, Preisanpassungen im Rahmen des Vertrages vorzunehmen. Sofern nicht anders vereinbart, dürfen die Preisänderungen nicht über die Preise in den Standardpreislisten von Kiona hinausgehen. Kiona wird den Käufer über Preisänderungen schriftlich informieren, entweder als Information in der Rechnung oder auf andere Weise im Voraus, sofern dies möglich ist oder gilt.

10 RECHTE AN GEISTIGEM EIGENTUM

Kiona behält alle geistigen Eigentumsrechte an den Kiona-Lösungen. Keine Bestimmung dieser Vereinbarung ist so auszulegen, dass irgendwelche Rechte an geistigem Eigentum von Kiona übertragen werden. Die Softwareprodukte werden gemäß den Bestimmungen und Bedingungen dieses Vertrags lizenziert. Der Käufer ist nicht berechtigt, Zugang zum Quellcode zu haben oder Kopien davon zu erhalten.

Der Käufer darf die Kiona-Lösungen nicht ohne die vorherige schriftliche Zustimmung von Kiona modifizieren, ändern oder weiterentwickeln. Solche Modifikationen, Änderungen und/oder Weiterentwicklungen gelten als geistige Eigentumsrechte gemäß diesem Vertrag und sind Eigentum von Kiona, und der Käufer verpflichtet sich, alle erforderlichen Schritte zu unternehmen, um sicherzustellen, dass alle diese geistigen Eigentumsrechte auf Kiona übertragen werden.

Soweit der Käufer Vorschläge oder Kommentare in Bezug auf die Kiona-Lösung macht, hat Kiona das Recht, diese Vorschläge oder Kommentare zu behalten und in aktuellen oder zukünftigen Produkten oder Dienstleistungen zu verwenden, ohne die Zustimmung des Käufers oder eine Vergütung zu verlangen.

11 HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG, ENTSCHÄDIGUNG

Der Käufer ist dafür verantwortlich, dass sein Personal - oder gleichwertige Dritte - über ausreichende Kompetenz und Kenntnisse für den Betrieb und die Bedienung der Kiona-Lösungen verfügt.

Der Käufer stellt Kiona von allen Verlusten, Verbindlichkeiten und Schäden (einschließlich angemessener Anwaltskosten) frei, die Kiona aufgrund von Ansprüchen entstehen, die sich aus oder im Zusammenhang mit (i) den Daten des Käufers, (ii) der Nutzung der Softwareprodukte durch den Käufer, einschließlich der durch diese Nutzung erzeugten Ergebnisse, und (iii) der Verletzung dieses Vertrags durch den Käufer ergeben. Dies schließt alle Verluste, Verbindlichkeiten und Schäden gegenüber Dritten ein.

Kiona haftet in keinem Fall für indirekte Verluste und Folgeschäden. Indirekte Verluste und Folgeschäden sind unter anderem: Verdienstausschlag, Datenverlust, Gewinnausschlag, Nutzungsausfall, Verlust von Möglichkeiten, Verlust durch Umweltverschmutzung und Produktionsausfall.

In keinem Fall übersteigt die Gesamthaftung von Kiona gegenüber dem Käufer im Rahmen dieser Vereinbarung den Betrag, den der Käufer für die betreffende Kiona-Lösung (unabhängig davon, ob es sich um Softwareprodukte oder Dienstleistungen handelt) an Kiona während des Zeitraums von 12 (zwölf) Monaten unmittelbar vor dem Datum,

Diese Übersetzung wird nur aus Gründen der Bequemlichkeit bereitgestellt. Es können Fehler aufgrund der automatischen Übersetzung auftreten. Das Originaldokument in englischer Sprache ist das maßgebliche Dokument.

an dem der Anspruch festgestellt wurde, gezahlt hat.

12 VERTRAULICHKEIT

Die empfangende Vertragspartei verpflichtet sich, ohne die vorherige schriftliche Zustimmung der offenlegenden Vertragspartei keine Informationen (sei es in mündlicher, schriftlicher, elektronischer oder sonstiger Form) über das Geschäft der offenlegenden Vertragspartei, die als Geschäfts- oder Berufsgeheimnis betrachtet werden können ("**vertrauliche Informationen**"), offenzulegen oder preiszugeben oder solche vertraulichen Informationen für andere Zwecke als für die Erfüllung der Verpflichtungen der empfangenden Vertragspartei aus diesem Vertrag zu verwenden.

Informationen über die Softwareprodukte gelten als vertrauliche Informationen von Kiona.

Die Parteien treffen die erforderlichen Vorkehrungen, um sicherzustellen, dass Unbefugte keinen Zugang zu vertraulichen Informationen erhalten oder davon Kenntnis erlangen.

Diese Geheimhaltungsverpflichtung gilt nicht für Informationen, von denen die empfangende Vertragspartei nachweislich auf andere Weise als durch dieses Abkommen Kenntnis erlangt hat oder die öffentlich bekannt sind. Diese Vertraulichkeitsverpflichtung gilt auch nicht, wenn die empfangende Vertragspartei aufgrund eines Gesetzes, einer Verordnung, einer Börsenordnung oder eines Beschlusses einer staatlichen Behörde zur Offenlegung von Informationen verpflichtet ist.

Die Vertraulichkeitsverpflichtung hindert die Vertragsparteien nicht daran, die im Zusammenhang mit der Durchführung des Abkommens gewonnenen allgemeinen Erfahrungen und Kenntnisse zu nutzen.

13 GEWALT MAJEURE

Eine Vertragspartei ist von der Haftung für die Nichterfüllung einer Verpflichtung aus diesem Abkommen aufgrund von Umständen befreit, die sie nicht zu vertreten hat. Umstände, die zu einer solchen Entlastung führen, können Krieg oder Kriegsfolgen, behördliche Beschränkungen, Feuer, Streiks, Blockaden, Verbote, Defekte, Pandemien, Epidemien oder andere ähnliche Ereignisse sein, sofern die betroffene Partei die andere Partei unverzüglich schriftlich von einem solchen Ereignis in Kenntnis setzt ("**Ereignis höherer Gewalt**").

Wird die Erfüllung wesentlicher Teile des Vertrages durch ein Ereignis höherer Gewalt für mehr als drei (3) Monate verhindert, ist die andere Partei berechtigt, den Vertrag mit sofortiger Wirkung zu kündigen. Keine der Vertragsparteien haftet gegenüber der anderen Vertragspartei als Folge der Beendigung des Vertrags aufgrund höherer Gewalt.

14 KORRUPTIONSBEKÄMPFUNG, BESTECHUNGSBEKÄMPFUNG UND HANDELSANKTIONEN

Der Käufer ist verpflichtet, alle Gesetze und Vorschriften zur Bekämpfung von Bestechung, Korruption und Handelsanktionen einzuhalten, die für die Geschäfte des Käufers und von Kiona gelten.

Im Rahmen der Einhaltung dieser Bestimmungen darf der Käufer keine unangemessenen oder unzulässigen Zahlungen, Geschenke oder sonstigen Vorteile einer Person oder eines Regierungsbeamten anbieten, versprechen, gewähren und/oder annehmen, die gegen diese Gesetze und Vorschriften verstoßen. Der Käufer darf im Zusammenhang mit dieser Vereinbarung keine Handlungen mit Unternehmen oder Personen vornehmen, die von Norwegen, der EU, dem Vereinigten Königreich oder den Vereinigten Staaten oder anderen anwendbaren Rechtsordnungen mit Sanktionen belegt wurden.

Der Käufer muss auf Anfrage vor Abschluss des Vertrags ein von Kiona zugesandtes KYC-Formular ausgefüllt haben. Wenn das KYC-Formular vor Abschluss dieses Vertrags nicht ausgefüllt wurde, muss der Käufer auf

Diese Übersetzung wird nur aus Gründen der Bequemlichkeit bereitgestellt. Es können Fehler aufgrund der automatischen Übersetzung auftreten. Das Originaldokument in englischer Sprache ist das maßgebliche Dokument.

Aufforderung von Kiona das Formular unverzüglich ausfüllen.

Der Käufer ist verpflichtet, Kiona unverzüglich zu informieren, wenn er von einem Verstoß gegen diese Klausel Kenntnis erlangt oder wenn er berechtigten Grund zu der Annahme hat, dass ein solcher Verstoß stattgefunden hat. Der Käufer kooperiert nach Treu und Glauben bei allen Untersuchungen, die Kiona einleitet, um festzustellen, ob ein Verstoß stattgefunden hat.

Jeder Verstoß gegen die Verpflichtungen aus dieser Klausel stellt einen wesentlichen Verstoß gegen die Vereinbarung dar und ist ein Grund zur sofortigen Kündigung.

15 CYBER-SICHERHEIT

Der Käufer muss ausreichende technische und organisatorische Sicherheitsmaßnahmen (wie z. B. Firewalls, Authentifizierungsmaßnahmen, Datenverschlüsselung, Antiviren-/Endpunktschutzsoftware usw.) einrichten und aufrechterhalten, um die Kiona-Lösungen, die in Verbindung mit den Systemen und Schnittstellen des Käufers verwendet werden, vor Sicherheitsgefährdungen, Verstößen, unbefugtem Zugriff, Eingriffen, Anweisungen, Korruption, Zerstörung, Datenlecks und/oder Diebstahl von Daten oder Informationen zu schützen. Der Käufer ist verpflichtet, Kiona unverzüglich über Sicherheitsverletzungen, Verstöße, unbefugten Zugriff, Eingriffe, Anweisungen, Korruption, Zerstörung, Datenlecks und/oder Diebstahl von Daten oder Informationen zu informieren.

Der Käufer ist für die Durchführung notwendiger Upgrades und die Sicherung seiner eigenen technischen Plattform verantwortlich, wenn dies für die vereinbarungsgemäße Funktion der Kiona-Lösungen erforderlich ist. Der Käufer ist für die Implementierung sowie die Aufrechterhaltung und das sichere Routing des Netzwerkverkehrs im lokalen Netzwerk und der Verbindung zum zentralen Server von Kiona verantwortlich.

16 PRIVATSPHÄRE UND DATENSCHUTZ

Um die Kiona-Lösung bereitstellen zu können, kann Kiona bestimmte personenbezogene Daten über den Käufer und dessen Personal erheben und verwenden. Weitere Informationen darüber, wie Kiona personenbezogene Daten verarbeitet, finden Sie in unserer Datenschutzrichtlinie, die unter [kiona.com "Trust Center"](https://kiona.com/TrustCenter) verfügbar ist.

Falls Kiona im Rahmen des Vertrags personenbezogene Daten im Auftrag des Käufers verarbeitet, muss Kiona seine Verpflichtungen als Datenverarbeiter gemäß den geltenden Datenschutzgesetzen und Anhang 4 (Datenverarbeitungsvertrag) des Vertrags einhalten.

17 EIGENTUMS- UND NUTZUNGSRECHTE AN KÄUFERDATEN

Der Käufer ist Eigentümer der Käuferdaten, die in die Kiona-Lösungen hochgeladen werden. Alle Daten, die keine Käuferdaten sind, gehören in jedem Fall Kiona.

Wenn möglich, wird Kiona auf Anfrage des Käufers bei der Übertragung der Daten des Käufers an einen Drittdienst behilflich sein. Diese Unterstützung wird als zusätzliche Dienstleistung erbracht und auf Stundenbasis in Rechnung gestellt, sofern die Parteien nichts anderes schriftlich vereinbart haben.

Kiona hat das Recht, anonymisierte Käuferdaten, die von Sensoren, Instrumenten, Datensammlern oder anderen Geräten, die die Kiona-Lösungen bilden, gesammelt wurden, für ihre eigenen Zwecke zu verwenden, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Unterstützung, Entwicklung, Vermarktung und den Verkauf ihrer Produkte und Dienstleistungen. Kiona ist Eigentümer aller Anreicherungen, Berichte oder abgeleiteten Arbeiten, die von Kiona aus solchen anonymisierten Käuferdaten entwickelt oder abgeleitet werden. Kiona verpflichtet sich, ohne die Zustimmung des Käufers keine vom Käufer abgeleiteten Informationen in nicht anonymisierter Form an Dritte

Diese Übersetzung wird nur aus Gründen der Bequemlichkeit bereitgestellt. Es können Fehler aufgrund der automatischen Übersetzung auftreten. Das Originaldokument in englischer Sprache ist das maßgebliche Dokument.

weiterzugeben.

Im Falle einer Übertragung des Dienstes von Kiona hat Kiona das Recht, die Informationen von einem Erwerber übernehmen zu lassen.

Das Recht von Kiona, die Daten des Käufers gemäß dieser Klausel zu verwenden, bleibt auch nach Beendigung oder Ablauf des Vertrags bestehen. Kiona ist nicht verpflichtet, Käuferdaten, die über die Kiona-Lösungen erhoben wurden, aufzubewahren, und diese Daten werden nach Beendigung des Vertrags unwiederbringlich gelöscht.

18 AUDIT

Während der Laufzeit des Vertrags und für einen Zeitraum von drei (3) Jahren danach hat Kiona oder sein ordnungsgemäß bevollmächtigter Vertreter das Recht, die Aufzeichnungen, Bücher und Konten des Käufers in Bezug auf alle Klauseln dieses Vertrags, aus denen sich Verpflichtungen des Käufers ergeben und die durch eine Prüfung verifiziert werden können, einschließlich der Sicherheitsanforderungen, zu kontrollieren und zu überprüfen.

Der Käufer ist verpflichtet, mit den Prüfern uneingeschränkt zusammenzuarbeiten. Kiona wird jede Prüfung in einer Weise durchführen, die die Unannehmlichkeiten für den Käufer auf ein vernünftiges Minimum beschränkt.

19 KÄUFERSCHUTZ

Kiona hat das Recht, die Erfüllung des Vertrags auszusetzen, wenn sich aus den Umständen ergibt, dass der Käufer nicht in der Lage sein wird, seinen vertraglichen Verpflichtungen nachzukommen, insbesondere, aber nicht ausschließlich, wenn der Gesamtbetrag nicht bezahlt wurde. Kiona wird den Käufer im Voraus über eine solche Aussetzung informieren.

20 LAUFZEIT UND KÜNDIGUNG

20.1 Laufzeit und Beendigung

Sofern nichts anderes schriftlich vereinbart wird, tritt das Abkommen am Tag seiner Unterzeichnung durch die Parteien in Kraft und bleibt in Kraft, bis es von einer Partei gemäß dieser Klausel gekündigt wird.

Die Laufzeit des Vertrags, einschließlich der Abonnementlizenz, beträgt mindestens 12 (zwölf) Monate, gerechnet ab dem Lieferdatum der Kiona-Lösung, sofern in diesem Vertrag nichts anderes festgelegt ist.

Nach der anfänglichen Vertragsdauer verlängert sich der Vertrag automatisch um 12 (zwölf) Monate oder, falls vereinbart, länger, es sei denn, er wird mit einer Frist von 3 (drei) Monaten schriftlich gekündigt, gerechnet ab dem 1 (ersten) Tag des auf die Kündigung folgenden Monats.

Umfasst der Vertrag Dienstleistungen, so können diese nur dann gekündigt werden, wenn Kiona eine wesentliche Vertragsverletzung gemäß lit. b) begangen hat.

Dieses Abkommen kann von einer Vertragspartei aus wichtigem Grund mit sofortiger Wirkung gekündigt werden, wenn die folgenden Umstände eintreten:

- a) Jede Vertragspartei kann dieses Abkommen mit einer Frist von dreißig (30) Tagen durch schriftliche Mitteilung an die andere Vertragspartei kündigen, wenn eines der folgenden Ereignisse eintritt: (i) ein Konkursverwalter wird für eine der Vertragsparteien oder ihr Eigentum eingesetzt; (ii) eine der Vertragsparteien nimmt eine Generalabtretung zugunsten ihrer Gläubiger vor; (iii) eine der Vertragsparteien leitet ein Verfahren nach einem Konkurs-, Insolvenz- oder Schuldnerbefreiungsgesetz ein oder hat ein solches Verfahren gegen sich eingeleitet, das nicht innerhalb von sechzig (60) Tagen eingestellt wird; oder (iv) eine der Vertragsparteien wird liquidiert oder ohne Nachfolger aufgelöst.

- b) Jede Vertragspartei kann dieses Abkommen im Falle eines wesentlichen Verstoßes kündigen, sofern die kündigende Vertragspartei der anderen Vertragspartei eine Frist von dreißig (30) Tagen zur Behebung des Verstoßes eingeräumt hat, sofern eine solche Behebung möglich ist.

20.2 Folgen des Auslaufens des Abkommens

Durch die Kündigung werden die Verpflichtungen der Vertragsparteien aus einer Klausel dieses Abkommens, die ihrer Natur nach über die Kündigung hinausgeht, nicht geändert oder beendet. Die Vertragsparteien kommen überein, nach Treu und Glauben zusammenzuarbeiten, um die negativen Auswirkungen für beide Vertragsparteien möglichst gering zu halten.

Nach Beendigung des Vertrages enden alle dem Käufer gewährten Lizenzen für Softwareprodukte automatisch, und der Käufer muss jede weitere Nutzung der Softwareprodukte einstellen. Die vom Käufer gemietete oder anderweitig geliehene Hardware ist unverzüglich an Kiona zurückzugeben.

Eine Vertragspartei gibt auf Verlangen der anderen Vertragspartei unverzüglich alle Gegenstände und Materialien, die vertrauliche Informationen der anderen Vertragspartei enthalten, zurück oder vernichtet sie.

Bei Beendigung des Vertrages, gleich aus welchem Grund, ist der Käufer verpflichtet, alle ausstehenden, nicht bezahlten Gebühren von Kiona, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Abonnementgebühren, unverzüglich an Kiona zu zahlen.

21 VERSCHIEDENES

21.1 Keine Mithaftung

Die Parteien bleiben unabhängige Unternehmen und sind für ihre eigenen Mitarbeiter verantwortlich. Nichts in dieser Vereinbarung ist so zu verstehen, dass es ein Gemeinschaftsunternehmen, ein Vertreterverhältnis oder eine andere Rechtspersönlichkeit jeglicher Art begründet, schafft, bewirkt oder anderweitig anerkennt.

Keine der Vertragsparteien ist befugt, in irgendeiner Angelegenheit im Namen der anderen Vertragspartei zu handeln, es sei denn, es wurde schriftlich etwas anderes vereinbart.

21.2 Informationen zum Produkt

Alle in allgemeinen Produktunterlagen, wie z.B. in Präsentationen, Broschüren oder Webseiten, und Preislisten enthaltenen Informationen und Angaben sind nur insoweit verbindlich, als sie durch schriftliche Bezugnahme ausdrücklich in den Vertrag einbezogen sind.

21.3 Referenz des Käufers

Kiona ist berechtigt, den Namen des Bestellers und andere öffentliche Angaben über den Besteller als Referenz im Zusammenhang mit der Vermarktung und dem Verkauf der Softwareprodukte und Infrastrukturleistungen zu verwenden.

21.4 Verzicht und Änderung

Verzichtet eine der Parteien auf die Durchsetzung einer Bestimmung dieses Abkommens, so gilt dies nicht als Verzicht auf die künftige Durchsetzung dieser oder einer anderen Bestimmung. Ein Verzicht, eine Ergänzung oder eine sonstige Änderung einer Bestimmung dieses Abkommens ist nur wirksam, wenn sie schriftlich erfolgt und von den Parteien unterzeichnet ist.

21.5 Trennbarkeit

Diese Übersetzung wird nur aus Gründen der Bequemlichkeit bereitgestellt. Es können Fehler aufgrund der automatischen Übersetzung auftreten. Das Originaldokument in englischer Sprache ist das maßgebliche Dokument.

Sollte ein zuständiges Gericht aus irgendeinem Grund feststellen, dass eine Bestimmung dieser Vereinbarung nicht durchsetzbar ist, wird diese Bestimmung der Vereinbarung so weit wie möglich durchgesetzt, um die Absicht der Parteien zu beeinträchtigen, und der Rest dieser Vereinbarung bleibt in vollem Umfang in Kraft und wirksam.

21.6 Zuweisung

Der Käufer darf ohne die vorherige schriftliche Zustimmung von Kiona keinen Teil seiner Rechte und Pflichten aus dem Vertrag abtreten oder übertragen.

Kiona ist berechtigt, einen Teil seiner Rechte und Pflichten aus dem Vertrag abzutreten oder zu übertragen.

21.7 Gesamte Vereinbarung, Änderungen

Dieses Abkommen ersetzt alle früheren Abkommen zwischen den Vertragsparteien zu diesem Thema und stellt das gesamte Abkommen zwischen den Vertragsparteien dar. Ergänzungen oder Änderungen dieses Abkommens sind nur gültig, wenn sie schriftlich erfolgen und von den Vertragsparteien unterzeichnet werden.

21.8 Geltendes Recht

Diese Vereinbarung unterliegt ausschließlich dem norwegischen Recht, ohne Berücksichtigung der Grundsätze des Kollisionsrechts.

Für alle Streitigkeiten, die sich aus dem Abkommen ergeben und die nicht durch Verhandlungen zwischen den Parteien beigelegt werden können, sind ausschließlich die Gerichte in Trondheim, Norwegen, zuständig.

Die Parteien können alternativ vereinbaren, dass die Streitigkeit durch ein Schiedsverfahren endgültig beigelegt wird.

Anhang 1: Begriffe für Softwareprodukte

1 EINFÜHRUNG

Dieser Anhang 1 enthält die besonderen Bedingungen, die für die Lieferung von Softwareprodukten durch Kiona gelten (die "Softwareproduktbedingungen"). Die Softwareproduktbedingungen gelten für die Lieferung von Softwareprodukten zusätzlich zu den Hauptbedingungen.

2 ZUGANG UND NUTZUNG DER SOFTWAREPRODUKTE

2.1 Die Abonnementlizenz

Als Gegenleistung für die Abonnementgebühr gewährt Kiona dem Käufer eine nicht ausschließliche, nicht übertragbare, vollständig widerrufbare und begrenzte Lizenz, die es den autorisierten Benutzern erlaubt, auf die Softwareprodukte zuzugreifen und sie wie im jeweiligen Angebot angegeben zu nutzen.

Wenn das/die Vor-Ort-Softwareprodukt(e) Teil der Softwareprodukte ist/sind, gewährt Kiona dem Käufer ein nicht ausschließliches, nicht übertragbares, vollständig widerrufbares und beschränktes Recht, dem Käufer die Installation einer einzigen Instanz des Vor-Ort-Softwareprodukts auf einem Computer zu gestatten. Wird das Vor-Ort-Softwareprodukt auf einer von Kiona gelieferten Hardware installiert, so darf das Vor-Ort-Softwareprodukt nur auf dieser Hardware verwendet werden, es sei denn, Kiona hat schriftlich etwas anderes vereinbart.

2.2 Dokumentation

Die Subskriptionslizenz umfasst die Standard-Produktdokumentation für die Softwareprodukte.

Alle Benutzerhandbücher werden in elektronischer Form zum Herunterladen oder per E-Mail an den Käufer zur Verfügung gestellt. Der Käufer ist dafür verantwortlich, die Benutzerhandbücher entsprechend der aktuellen Version der von Kiona bereitgestellten Softwareprodukte zu aktualisieren.

2.3 Unterlizenz

Der Käufer darf seine Rechte und Pflichten im Rahmen dieser Softwareproduktbedingungen nicht ohne die schriftliche Zustimmung von Kiona unterlizenzieren, mit der Ausnahme, dass die Partner das Recht haben, die Softwareprodukte an ihre Endkunden unterzulizenzieren, sofern nicht schriftlich etwas anderes festgelegt wurde.

Im Falle einer Unterlizenzierung muss der Käufer in jedem Fall sicherstellen, dass ein Vertrag mit einem Endkunden geschlossen wird, der ebenso streng ist wie diese Softwareproduktbedingungen. Kiona muss den Inhalt des Endkunden-Lizenzvertrags akzeptiert haben, bevor ein solcher Vertrag zwischen dem Käufer und seinem Endkunden geschlossen wird.

2.4 Beschränkungen

Der Käufer darf Dritten (insbesondere autorisierten Benutzern) weder direkt noch indirekt gestatten oder sie dazu ermächtigen, (a) die Softwareprodukte für einen anderen als den in diesen Softwareproduktbedingungen genannten Zweck zu nutzen; (b) die Softwareprodukte über den Umfang der erworbenen Abonnementlizenz und/oder Kapazität hinaus zu nutzen; (c) die Softwareprodukte zu verändern, zu modifizieren, zu übersetzen, zu kopieren, zu vervielfältigen oder abgeleitete Werke davon zu erstellen oder vorzubereiten oder dies zu versuchen; (d) die Softwareprodukte zu dekompileieren, zu disassemblieren, zu übersetzen oder anderweitig zurückzuentwickeln; (e) anderen als autorisierten Benutzern den Zugriff auf die Softwareprodukte oder deren

Diese Übersetzung wird nur aus Gründen der Bequemlichkeit bereitgestellt. Es können Fehler aufgrund der automatischen Übersetzung auftreten. Das Originaldokument in englischer Sprache ist das maßgebliche Dokument.

Nutzung zu gestatten, es sei denn

(f) die Softwareprodukte ohne die schriftliche Zustimmung von Kiona an eine andere natürliche oder juristische Person zu übertragen, weiterzuverkaufen, eine Unterlizenz zu vergeben oder das Recht zur Nutzung der Softwareprodukte abzutreten; (g) zu versuchen, sich durch Hacking, Passwort-Mining oder andere unzulässige Mittel unbefugten Zugang zu einem Teil oder einer Funktion der Softwareprodukte oder zu anderen mit den Softwareprodukten verbundenen Systemen oder Netzwerken zu verschaffen; (h) die Softwareprodukte oder Teile davon ohne vorherige schriftliche Zustimmung von Kiona auf einen anderen Server oder ein anderes Gerät zu "framen" oder zu "spiegeln", (i) die Softwareprodukte zur Speicherung oder Übertragung von verletzendem, verleumderischem oder anderweitig ungesetzlichem oder unerlaubtem Material zu verwenden; (j) die Softwareprodukte in einer Weise zu nutzen, die gegen lokales, nationales, ausländisches oder internationales Recht verstößt, oder die Softwareprodukte zu stören oder zu unterbrechen; und (k) im Zusammenhang mit der Nutzung oder dem Zugriff auf die Softwareprodukte gegen geltende Gesetze oder Vorschriften oder die Rechte Dritter zu verstoßen.

Der Käufer darf die Softwareprodukte weder direkt noch indirekt für die Planung, den Bau, die Wartung oder den Betrieb von Nuklearanlagen, Flugnavigation, Flugzeugkontrolle, Flugsicherung und bodengestützter Ausrüstung, Raketentechnik und Anlagen für Massenvernichtungswaffen verwenden.

2.5 Upgrades

Die Bedingungen für Softwareprodukte gelten für Änderungen und Aktualisierungen der ursprünglichen, von Kiona bereitgestellten Softwareprodukte. Wenn der Käufer ein Upgrade der Softwareprodukte vorgenommen hat, erkennt der Käufer an, dass er die Softwareprodukte, die die Grundlage für die Upgrade-Berechtigung bildeten, nicht mehr verwenden darf.

Kiona behält sich das Recht vor, die Systemanforderungen und die Softwarespezifikation für zukünftige Versionen der Softwareprodukte mit angemessener Vorankündigung zu modifizieren und zu ändern. Kiona übernimmt keine Garantie für die zukünftige Kompatibilität der Softwareprodukte mit Betriebssystemen, die vom Anbieter der Betriebssystemsoftware nicht mehr gepflegt werden.

3 ALLGEMEINE VERPFLICHTUNGEN DER PARTEIEN

3.1 Rechte und Pflichten des Käufers

Der Käufer übernimmt und befolgt seine Verpflichtungen gemäß diesen Softwareproduktbedingungen in Verbindung mit dem Erwerb von Abonnementlizenzen von Kiona. Sofern die Parteien nichts anderes schriftlich vereinbart haben, ist der Käufer allein für die Nutzung der Softwareprodukte verantwortlich.

Der Käufer darf die Softwareprodukte nur zu legalen Zwecken verwenden. Der Käufer ist verpflichtet, die Anweisungen von Kiona für die Nutzung der Softwareprodukte zu befolgen.

Der Käufer stellt sicher, dass die Daten des Käufers das vereinbarte Format haben, virenfrei sind und keine Malware enthalten und auch sonst nicht geeignet sind, das Softwareprodukt zu beschädigen oder negativ zu beeinflussen.

Der Käufer ist für seine eigenen Analysen und Maßnahmen in Bezug auf die Käuferdaten verantwortlich. Der Käufer trägt die alleinige Verantwortung für die Richtigkeit, Qualität, Integrität, Rechtmäßigkeit, Zuverlässigkeit, Angemessenheit, Verfügbarkeit, Vertraulichkeit und das Eigentum an allen Käuferdaten.

Der Käufer ist für den Schutz seiner Kontopasswörter verantwortlich, d. h. er muss die Konten und die Authentifizierungsdaten, die den Zugang ermöglichen, sicher und vertraulich aufbewahren.

Diese Übersetzung wird nur aus Gründen der Bequemlichkeit bereitgestellt. Es können Fehler aufgrund der automatischen Übersetzung auftreten. Das Originaldokument in englischer Sprache ist das maßgebliche Dokument.

Der Käufer ist verpflichtet, Kiona unverzüglich über jeden Missbrauch seiner Konten oder Authentifizierungsdaten oder über jeden Sicherheitsvorfall, von dem er Kenntnis erlangt, zu informieren.

3.2 Die Rechte und Pflichten von Kiona

Kiona verschafft dem Käufer Zugang zu den Softwareprodukten in Übereinstimmung mit diesen Softwareproduktbedingungen.

Kiona behält sich das Recht vor, die Softwareprodukte ohne Haftung gegenüber dem Käufer zu ändern, wenn dies aufgrund geltender gesetzlicher oder behördlicher Vorschriften erforderlich ist.

Kiona wird dem Käufer Standard-Upgrades zur Verfügung stellen, sofern der Käufer eine Abonnementlizenz oder einen Upgrade-Vertrag für eine installierte Software hat. Dies beinhaltet keine Änderungen von Konfigurationen, Anpassungen und/oder Integrationen für den Käufer als Ergebnis von Standard-Upgrades. Andere Upgrades sowie andere Dienstleistungen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Zusatzmodule/Funktionalität und Alarm-Center-Dienste, sind Gegenstand einer Vereinbarung zwischen den Parteien.

Wenn das Softwareprodukt als einmaliger Lizenzbetrag und ohne eine spezifische Upgrade-Vereinbarung erworben wird, wird Kiona keine Upgrades für solche Käufe anbieten.

Die Anforderungen an den Support sind in den Service Level Terms in Anhang 3 geregelt.

3.3 Ausnahmen

Die Verpflichtungen von Kiona umfassen nicht die folgenden Punkte, sofern im Angebot nicht anders angegeben:

- Anpassung an andere Software, die dem Käufer zur Verfügung steht.
- Schulung von Nutzern von Drittsoftware (Nutzung, Funktionalität, Bedienung, einschließlich Unterstützung bei der Automatisierung), die nicht von Kiona bereitgestellt wird.
- Anwesenheit am Standort des Käufers zur Reparatur oder Wartung des Webserverns oder der Software.
- Mit Ausnahme des Edge-Produkts wird der Service am Standort (Werk) selbst erbracht.
- Konfigurationen, Änderungen von Übersichten oder Anpassungen, die nachträglich vom Käufer gewünscht werden und die nicht im ursprünglichen Vertrag enthalten sind. Kiona kann dies auf Anfrage anbieten.

4 ZAHLUNG

Der Zugang zu den Softwareprodukten unterliegt der rechtzeitigen Zahlung der Abonnementgebühr durch den Käufer.

Sofern im Angebot nicht anders angegeben, wird die Abonnementgebühr in Form einer jährlichen Abonnementgebühr im Voraus erhoben.

5 GARANTIE UND HAFTUNGSAUSSCHLÜSSE

MIT AUSNAHME DER OBIGEN AUSDRÜCKLICHEN ANGABEN LEHNT KIONA HIERMIT ALLE AUSDRÜCKLICHEN ODER STILLSCHWEIGENDEN ZUSICHERUNGEN, GEWÄHRLEISTUNGEN, GARANTIE UND BEDINGUNGEN JEGLICHER ART AB, DIE GESETZLICH ODER ANDERWEITIG IN BEZUG AUF KIONA ENTSTEHEN, EINSCHLIESSLICH, ABER NICHT BESCHRÄNKT AUF ZUSICHERUNGEN, GEWÄHRLEISTUNGEN, GARANTIE UND BEDINGUNGEN DER MARKTGÄNGIGKEIT, DER EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK, DES EIGENTUMS, DER NICHTVERLETZUNG UND DER DIENSTQUALITÄT.

Diese Übersetzung wird nur aus Gründen der Bequemlichkeit bereitgestellt. Es können Fehler aufgrund der automatischen Übersetzung auftreten. Das Originaldokument in englischer Sprache ist das maßgebliche Dokument.

KIONA GIBT KEINE ZUSICHERUNGEN ODER GARANTIE IN BEZUG AUF DEN INHALT, DIE WIRKSAMKEIT, DEN NUTZEN, DIE ZUVERLÄSSIGKEIT, DIE VERFÜGBARKEIT, DIE AKTUALITÄT, DIE QUALITÄT, DIE EIGNUNG, DIE GENAUIGKEIT ODER DIE VOLLSTÄNDIGKEIT DER SOFTWAREPRODUKTE ODER DIE ERGEBNISSE, DIE DER KÄUFER DURCH DIE VERWENDUNG DER SOFTWAREPRODUKTE ERZIELEN KANN, ODER DASS DIE SOFTWAREPRODUKTE UNUNTERBROCHEN ODER FEHLERFREI SIND ODER DASS SIE VOLLSTÄNDIG SICHER SIND.

KIONA IST NICHT VERANTWORTLICH FÜR VERZÖGERUNGEN, LIEFERAUSFÄLLE ODER ANDERE SCHÄDEN, DIE AUS SOLCHEN PROBLEMEN RESULTIEREN. SOFERN NICHT AUSDRÜCKLICH ANDERS VON KIONA ANGEZEIGT, WERDEN DIE SOFTWAREPRODUKTE DEM KÄUFER AUF EINER "AS IS"-BASIS ZUR VERFÜGUNG GESTELLT.

IN KEINEM FALL HAFTET KIONA GEGENÜBER DEM KÄUFER ODER EINEM DRITTEN FÜR DIREKTE, INDIREKTE, ZUFÄLLIGE, BESONDERE SCHÄDEN, SCHADENSERSATZ ODER FOLGESCHÄDEN ODER FÜR SCHÄDEN AUS ENTGANGENEM GEWINN, FIRMENWERT, GESCHÄFTSMÖGLICHKEITEN, EINNAHMEN, DATEN ODER DATENVERWENDUNG, DIE DEM KÄUFER ODER EINEM DRITTEN DURCH DIE NUTZUNG DER SOFTWAREPRODUKTE ODER DARAUS ABGELEITETER DATEN ENTSTEHEN ODER DAMIT VERBUNDEN SIND.

Anhang 2: Begriffe für Dienstleistungen

1 EINFÜHRUNG

Dieser Anhang 2 enthält die besonderen Bedingungen für die Erbringung von Dienstleistungen durch Kiona (die "**Dienstleistungsbedingungen**"). Die Dienstleistungsbedingungen gelten für die Erbringung von Dienstleistungen zusätzlich zu den Hauptbedingungen.

In diesem Anhang sind die besonderen Bedingungen für die Erbringung der Dienstleistungen durch Kiona festgelegt.

2 EISENWARE

2.1 Leistung und Lieferung

Kiona liefert die Hardware in Übereinstimmung mit den im Vertrag festgelegten Anforderungen. Die Qualität und Quantität der Hardware entspricht den im Vertrag festgelegten Anforderungen.

Im Angebot wird angegeben, ob die Hardware (i) als Dienstleistung ("Hardware als Dienstleistung") geliefert wird und Eigentum von Kiona ist, oder (ii) an den Käufer verkauft wird und Eigentum des Käufers ist.

Die Mietdauer wird im Angebot angegeben, wenn die Hardware als Dienstleistung geliefert wird.

Kiona behält sich das Recht vor, jederzeit Konstruktions- oder Materialänderungen an der Hardware vorzunehmen, wenn diese Änderungen entweder erforderlich sind, um sicherzustellen, dass die Hardware den geltenden Sicherheits- oder sonstigen gesetzlichen Anforderungen entspricht, oder wenn diese Änderungen ihre Qualität oder Leistung nicht wesentlich beeinträchtigen.

Die Lieferung der Hardware erfolgt wie zwischen den Vertragsparteien vereinbart. Sofern im Angebot nicht anders angegeben, erfolgt die Lieferung EXW an dem von Kiona benannten Ort gemäß den bei Vertragsschluss geltenden INCOTERMS.

Der Käufer ist verpflichtet, die Hardware so schnell wie möglich bei der Ankunft zu prüfen. Es wird davon ausgegangen, dass der Käufer die Hardware als vertragsgemäß akzeptiert hat, es sei denn, der Käufer hat Kiona innerhalb von 7 (sieben) Tagen nach Lieferung der Hardware einen Mangel angezeigt.

Geringfügige Mängel, die die Funktionsfähigkeit der Hardware nicht beeinträchtigen, stehen der Abnahme der Hardware nicht entgegen.

2.2 Kionas Aufgaben

2.2.1 Hardware-as-a-Service-Bereitstellung

Kiona gewährleistet, dass die Hardware für die Dauer der Mietzeit frei von Material- und Verarbeitungsfehlern ist und den vereinbarten Spezifikationen entspricht.

Kiona übernimmt die Wartung und Instandhaltung der Hardware in Übereinstimmung mit den Richtlinien von Kiona.

Kiona wird alle während der Mietzeit auftretenden Mängel an der Hardware, für die Kiona verantwortlich ist, nach eigenem Ermessen reparieren oder ersetzen. Die Reparatur oder der Austausch erfolgt innerhalb einer angemessenen Frist.

2.2.2 Verkauf von Hardware

Kiona garantiert, dass die Hardware während der Garantiezeit frei von Material- und Verarbeitungsfehlern ist und mit den vereinbarten Spezifikationen übereinstimmt.

Die Gewährleistungsfrist für die Hardware beginnt mit dem vereinbarten Lieferdatum und endet 1 (ein) Jahr ab dem Lieferdatum.

Kiona repariert oder ersetzt nach eigenem Ermessen alle Defekte an der Hardware, für die Kiona verantwortlich ist und die während der Gewährleistungsfrist auftreten. Die Reparatur oder der Austausch erfolgt innerhalb einer angemessenen Frist.

Ersetzte Hardware ist auf Verlangen von Kiona auf deren Kosten an Kiona zurückzusenden. Ersetzte Hardware ist das Eigentum von Kiona.

2.2.3 Sonstiges

Kiona ist nicht verantwortlich für die normale Abnutzung der Hardware oder die Reparatur oder den Ersatz eines Defekts oder Fehlers, der auf (a) externe Faktoren zurückzuführen ist, z.B. Unfall, Strom- oder Klimaschwankungen, Sturm-, Feuer- oder Wasserschäden; (b) Missbrauch der Hardware oder Fahrlässigkeit oder Nichteinhaltung der Gebrauchs-, Wartungs- oder Reinigungsanweisungen für die Hardware; (c) Installationen, Änderungen, Integrationen oder Reparaturen durch den Käufer oder einen Dritten; (d) Nichteinhaltung der Spezifikationen für die Hardware; (e) Schäden, die während der Lieferung auf andere Weise als durch Kiona verursacht wurden; (f) Verwendung der Hardware außerhalb des angegebenen Verwendungszwecks oder infolge der Verwendung von Software, die nicht von Kiona stammt; (g) Mängel, die darauf zurückzuführen sind, dass abgelaufene, veraltete Hardware nicht auf der Grundlage der Empfehlung von Kiona ersetzt wurde, und (h) Versäumnisse des Käufers in Bezug auf seine Pflichten. Kiona haftet nicht für Mängel, die durch vom Käufer erhaltenes Material oder durch vom Käufer vorgegebene Spezifikationen verursacht werden.

Alle Beanstandungen sind unverzüglich, spätestens jedoch 7 (sieben) Tage nachdem der Käufer den Mangel entdeckt hat oder hätte entdecken müssen, schriftlich geltend zu machen. Mängel an der Hardware oder ein Mangel an der Anzahl der Hardware sind unverzüglich nach Ankunft der Ware beim Spediteur zu melden. Der Käufer hat unverzüglich Maßnahmen zu ergreifen, um zu verhindern, dass sich ein Mangel verschlimmert. Unterlässt der Käufer die Anzeige innerhalb der in dieser Klausel genannten Fristen, so verliert er das Recht auf Reklamation des Mangels oder der Unzulänglichkeit der Hardware.

Kiona trägt die Kosten für das Personal, das die Hardware repariert, sowie die Kosten für die Ersatzhardware. Der Käufer trägt die Kosten für das Personal von Kiona in Bezug auf Transport, Reise, Verpflegung, Reisezeit, Unterkunft und andere ähnliche Kosten, wenn die Reparatur nicht in den Räumlichkeiten von Kiona erfolgt. Der Käufer verschafft Kiona Zugang zur Durchführung der Nachbesserungsarbeiten und veranlasst alle Eingriffe an anderen Geräten als der Hardware, an der die Nachbesserung vorgenommen werden soll.

2.3 Die Verantwortung des Käufers

Der Käufer ist verpflichtet, die Hardware in guter und verantwortungsvoller Weise und in Übereinstimmung mit den von Kiona erteilten Anweisungen zu sichern und zu verwenden. Dazu gehört, dass er die Hardware in der von Kiona angegebenen Umgebung aufstellt, oder, falls keine solchen Angaben gemacht werden, in einer normalen Umgebung für ähnliche Hardware, d.h. in einer vibrationsfreien Umgebung mit gemäßigter Temperatur und Staubmenge. Der Käufer hat die Hardware regelmäßig zu überwachen.

Diese Übersetzung wird nur aus Gründen der Bequemlichkeit bereitgestellt. Es können Fehler aufgrund der automatischen Übersetzung auftreten. Das Originaldokument in englischer Sprache ist das maßgebliche Dokument.

Außer den Softwareprodukten dürfen keine anderen Produkte auf der Hardware installiert oder mit ihr verwendet werden.

Sofern nichts anderes schriftlich vereinbart wurde, ist der Käufer für die Durchführung der notwendigen Upgrades und die Sicherung seiner eigenen technischen Plattform verantwortlich, wenn dies erforderlich ist, damit die Kiona-Lösungen wie vereinbart funktionieren.

Der Käufer ist verantwortlich für die Implementierung sowie die Aufrechterhaltung und das Routing des Netzwerkverkehrs in einer sicheren Weise im lokalen Netzwerk und der Verbindung zum zentralen Server von Kiona.

Der Käufer ist dafür verantwortlich, dass sein Personal - oder gleichwertige Dritte - über ausreichende Kompetenz und Kenntnisse für die Bedienung der Hardware verfügt.

Der Käufer gewährt Kiona den notwendigen Zugang zur Hardware, um Reparatur- und/oder Austauscharbeiten durchzuführen.

Wenn die Hardware vom Käufer geleast wird, ist der Käufer nicht berechtigt, zu irgendeinem Zeitpunkt Dinge zu tun, die mit den Rechten und Interessen von Kiona als Eigentümerin kollidieren oder diese anderweitig gefährden könnten.

Wenn die Hardware vom Käufer geleast wird, muss der Käufer die Hardware bei Beendigung des Vertrages auf eigene Kosten entfernen und an Kiona zurückgeben.

3 IMPLEMENTIERUNGSDIENSTE

3.1 Leistung und Lieferung

Kiona erbringt keine Implementierungsleistungen, es sei denn, dies ist im jeweiligen Angebot anders angegeben. Dies gilt auch für den Aufwand und die Kosten für VPN oder andere kundenspezifische Netzwerklösungen für die Einrichtung.

Sofern im Angebot angegeben, erbringt Kiona die vereinbarten Implementierungsleistungen gemäß den im Vertrag festgelegten Anforderungen. Kiona wird die Leistungen fachgerecht und mit qualifiziertem Personal in Übereinstimmung mit den von Kiona festgelegten Richtlinien und Verfahren erbringen. Alle Dienstleistungen werden von zugelassenem Personal erbracht.

Alle von Kiona angegebenen Termine oder Fristen für die Fertigstellung gelten nur als Schätzung, und es gibt keine ausdrückliche oder stillschweigende Frist für die Fertigstellung von Implementierungsleistungen, sofern nicht schriftlich etwas anderes vereinbart wurde.

Die Implementierungsleistungen werden, sofern nicht anders vereinbart, per Fernzugriff in den Räumlichkeiten von Kiona erbracht. Der Käufer verschafft Kiona Zugang zu seinen Einrichtungen, wenn die Umsetzungsleistungen vor Ort beim Käufer erbracht werden sollen. Stehen die für die Umsetzungsleistungen erforderlichen Einrichtungen zum vereinbarten Zeitpunkt nicht zur Verfügung, ohne dass dies von Kiona zu vertreten ist, kann Kiona (i) eine Verschiebung des Fertigstellungstermins und (ii) eine Entschädigung für die dadurch entstandenen Kosten und Verluste verlangen. Der Käufer wird Kiona über alle wichtigen Angelegenheiten informieren, die sich auf die bestehenden Systeme und sonstigen Bedingungen vor Ort beziehen.

Der Käufer kann die Infrastruktur Dritter (z.B. Sensoren), die von Kiona als Teil der Gesamtlösung genehmigt wurde, zur Verbindung mit den Softwareprodukten nutzen. In diesem Fall ist der Käufer dafür verantwortlich, Kiona die für die Verbindung mit der Hardware erforderlichen Informationen zur Verfügung zu stellen und den vollständigen Zugang zu einer API-Schnittstelle eines Dritten zu ermöglichen. Kiona haftet nicht für Drittlieferungen im Rahmen des Vertrags oder für die Integration mit Geräten Dritter, sofern im Angebot nicht

Diese Übersetzung wird nur aus Gründen der Bequemlichkeit bereitgestellt. Es können Fehler aufgrund der automatischen Übersetzung auftreten. Das Originaldokument in englischer Sprache ist das maßgebliche Dokument.

anders angegeben. Kiona ändert/konfiguriert keine Funktionen oder geregelten Werte auf Drittsystemen, es sei denn, dies wurde schriftlich vereinbart. Jegliche Unterstützung oder Arbeit, die von Kiona außerhalb des Vertragsumfangs durchgeführt wird, wird als zusätzliche Arbeit in Übereinstimmung mit den zu diesem Zeitpunkt gültigen Standardtarifen von Kiona und mit diesem Vertrag berechnet. Jede derartige Unterstützung oder Arbeit unterliegt der schriftlichen Annahme durch Kiona.

Es wird davon ausgegangen, dass der Käufer die Umsetzungsdienstleistungen als vertragsgemäß akzeptiert hat, es sei denn, der Käufer hat Kiona innerhalb von 7 (sieben) Tagen nach Fertigstellung der Umsetzungsdienstleistungen einen Mangel mitgeteilt.

Geringfügige Mängel, die die Leistungsfähigkeit der Leistungen nicht beeinträchtigen, stehen der Abnahme der Leistungen nicht entgegen.

3.2 Garantie

Kiona gewährleistet, dass die Implementierungsleistungen während der Gewährleistungsfrist frei von Material- und Verarbeitungsfehlern sind und den vereinbarten Spezifikationen im Vertrag entsprechen. Die Gewährleistungsfrist für die Umsetzungsleistungen beginnt mit dem letzten Tag, an dem die Umsetzungsleistungen erbracht wurden, und dauert 6 (sechs) Monate.

Kiona haftet nicht für Mängel, die auf einem Umstand beruhen, der nach dem Gefahrübergang eingetreten ist, z.B. Mängel aufgrund fehlerhafter oder nicht der Wartungsanleitung von Kiona entsprechender Wartung, fehlerhafter Montage oder fehlerhafter Reparatur durch den Käufer oder aufgrund von Änderungen, die ohne Zustimmung von Kiona vorgenommen wurden. Kiona haftet weder für normale Abnutzung noch für Verschlechterung. Kiona haftet nicht für Mängel, die durch vom Käufer erhaltenes Material oder durch vom Käufer vorgegebene Spezifikationen oder durch Arbeiten Dritter verursacht werden.

Alle Gewährleistungsansprüche sind während der Gewährleistungsfrist unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von 7 (sieben) Tagen, nachdem der Käufer den Mangel entdeckt hat oder hätte entdecken müssen, schriftlich geltend zu machen. Der Käufer hat unverzüglich Maßnahmen zu ergreifen, um zu verhindern, dass ein Mangel schwerwiegender wird. Unterlässt der Käufer die Mitteilung innerhalb der in dieser Klausel genannten Fristen, so verliert er das Recht, den Mangel oder die Unzulänglichkeit der Dienstleistungen geltend zu machen.

Kiona wird nach eigenem Ermessen alle mangelhaften Leistungen, die während der Gewährleistungsfrist auftreten, reparieren oder neu erbringen. Die Nachbesserung oder Ersatzlieferung erfolgt innerhalb angemessener Zeit. Der Käufer hat Kiona Zugang zu gewähren, um Nachbesserungsarbeiten durchzuführen und Eingriffe in andere Geräte als die Kiona-Lösung zu veranlassen.

Kiona trägt die Kosten für ihr Servicepersonal, das die Umsetzungsleistungen oder Teile davon erneut erbringt. Der Käufer trägt die Kosten für das Personal von Kiona in Bezug auf Transport, Reise, Verpflegung, Reisezeit, Unterkunft und andere ähnliche Kosten, wenn die Nacherfüllung nicht in den Räumlichkeiten von Kiona stattfindet.

Ersetzt Kiona mangelhafte Umsetzungsleistungen nicht innerhalb einer angemessenen Frist, kann der Käufer eine Minderung des Kaufpreises für die mangelhafte Umsetzungsleistung verlangen, höchstens jedoch 15 (fünfzehn) Prozent des vereinbarten Preises für die Umsetzungsleistung.

3.3 Die Verantwortung des Käufers

Der Käufer stellt rechtzeitig die Lieferungen, Leistungen, Unterlagen, Daten und sonstigen Arbeiten zur Verfügung, die Kiona für die Erbringung der Umsetzungsleistungen benötigt.

Werden solche Lieferungen, Leistungen, Dokumentationen, Daten und sonstige Arbeiten nicht zum vereinbarten Zeitpunkt erstellt/funktional oder zur Verfügung gestellt, ohne dass dies auf Umstände zurückzuführen ist, die Kiona zu vertreten hat, kann Kiona Ersatz der dadurch entstandenen Kosten und Schäden verlangen.

Der Käufer informiert Kiona über wichtige Angelegenheiten, die sich auf bestehende Systeme und andere Bedingungen am Standort beziehen, die für die Erbringung der Implementierungsleistungen von Bedeutung sind. Der Käufer ist für die Sicherheit des Personals von Kiona am Standort des Käufers verantwortlich.

4 BETRIEBSDIENSTLEISTUNGEN

Kiona betreibt die SaaS-Produkte als gehosteten Service, sofern im Angebot nicht anders angegeben.

Die SaaS-Produkte werden entweder von Kiona oder von einem Cloud-Infrastrukturanbieter nach Wahl von Kiona gehostet. Auf Anfrage des Käufers wird Kiona mitteilen, wie die SaaS-Produkte gehostet werden.

Die Hosting-Dienste umfassen, sofern nicht schriftlich etwas anderes vereinbart wurde, Folgendes:

- a) Verwaltung der Cloud-basierten Hosting-Umgebung für SaaS-Produkte;
- b) die Hosting-Umgebung zu betreiben, um die Verfügbarkeit gemäß dem Vertrag zu gewährleisten;
- c) die Überwachung der SaaS-Produktumgebung auf unbefugte Angriffe und die Ergreifung der erforderlichen Vorkehrungen zur Verhinderung solcher Angriffe;
- d) die Speicherung und sichere Sicherung von Strukturen und Daten zu gewährleisten. Daten, die älter als 3 Jahre sind, können gelöscht werden, es sei denn, es wird eine gesonderte Vereinbarung zur Datenspeicherung getroffen.

Ist ein automatischer Alarmservice Teil der Kiona-Lösung, ist der Käufer für die Verwaltung der Alarmempfänger verantwortlich. In der Regel werden die Alarmempfänger als diensthabendes Personal über ein Schichtlistenschema definiert, zusätzlich zu allen anderen vom Käufer ausgewählten Empfängern. Kiona haftet nicht für Handlungen oder Unterlassungen, die aufgrund eines Alarms erfolgen, und auch nicht für Leistungsausfälle der Internet-, Telekommunikations- oder Stromanbieter.

Die Wartungsdienste umfassen Folgendes, sofern nicht schriftlich etwas anderes vereinbart wurde:

- a) Fehlersuche und -behebung bei den SaaS-Produkten;
- b) Beibehaltung aller vereinbarten käuferspezifischen Konfigurationen usw. (falls vorhanden);
- c) vorbeugende Wartung und sonstige Unterstützung

Kiona wird angemessene organisatorische und technische Maßnahmen ergreifen und aufrechterhalten, um die Sicherheit der SaaS-Produkte zu gewährleisten.

Sofern im Angebot nicht anders angegeben, erbringt Kiona die folgenden zusätzlichen Leistungen gemäß den Richtlinien von Kiona:

- Zugang zur webbasierten Schnittstelle
- Fernzugriff auf mehrere Objekte/Einheiten, sofern zutreffend
- Überwachung von Anwendungen
- Anleitung zur Erstellung und Pflege von Passwörtern und Benutzern
- Fehlersuche in Datenbeständen oder Software, z. B. nach Ausfällen
- Sicherheitsupdates und Fehlerbehebungen

- SSL-Zertifikat / HTTPS
- Optionen aus dem Produktportfolio von Kiona

Kiona bietet Unterstützung gemäß den Service Level Terms in Anhang 3.

Der Käufer trägt die alleinige Verantwortung für den Inhalt und die Daten des Käufers, die in die SaaS-Produkte hochgeladen werden.

5 SONSTIGE DIENSTLEISTUNGEN

5.1 Daten-Abonnement

Wenn im Angebot angegeben, liefert Kiona ein mobiles Datenabonnement als Teil der Kiona-Lösung. Der Vertrag enthält dann die vereinbarten monatlichen Kosten für das Datenabonnement. Wesentliche Kosten, die über die in der Vereinbarung beschriebenen hinausgehen, werden nachberechnet.

Das Datenabonnement darf nur für die von Kiona bereitgestellte Kiona-Lösung verwendet werden. Die von Kiona bereitgestellte Hardware wird mit Maßnahmen geliefert, die einen Missbrauch des Datenabonnements verhindern.

Die Nutzung des Datenabonnements für andere Lösungen als die vereinbarten Kiona-Lösungen gilt als Verstoß des Käufers. Der Käufer ist für alle mit einem solchen Verstoß verbundenen Kosten verantwortlich.

Kiona ist dafür verantwortlich, dass die Dienstleistung gemäß dem aktuellen Service Level des Mobilfunkbetreibers erbracht wird.

5.2 Offene API/Datenaustausch

Der Vertrag umfasst nicht das Modul für die gemeinsame Datennutzung/offene API, es sei denn, dies ist im Angebot angegeben. Das Modul ermöglicht dem Käufer den Zugriff auf die vereinbarte Menge oder Häufigkeit von Daten.

Kiona haftet gegenüber Dritten nicht für die Nutzung von Daten, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Interpretation von Daten und die Nutzung von Daten in Zusatzdiensten, die von diesem Empfänger angeboten werden.

Das Modul umfasst nicht die Überwachung, Unterstützung und Wartung einer solchen Datenerfassung, es sei denn, dies ist im Angebot angegeben.

5.3 24/7 Alarmzentrale

5.3.1 Inhalt und Umfang der Dienstleistungen

Die benannten Alarm Center 24/7 Services sind nur anwendbar, wenn sie ausdrücklich bestellt und bezahlt werden. Die Alarmzentrale 24/7 Services beinhalten die Verpflichtung von Kiona, einen Überwachungsdienst rund um die Uhr zu erbringen und ausgelösten Alarmen entsprechend dem vereinbarten Umfang nachzugehen. Soweit nicht anders vereinbart, umfasst dies die Ermittlung der Alarmursache, die Beurteilung von Maßnahmen und ggf. die Kontaktaufnahme mit dem Käufer bzw. dessen Servicepersonal gemäß der Dienstliste. Kiona beurteilt, ob es sich um einen kritischen Alarm handelt und empfiehlt Maßnahmen oder ob eine Maßnahme bis zum nächsten Arbeitstag warten kann.

Diese Übersetzung wird nur aus Gründen der Bequemlichkeit bereitgestellt. Es können Fehler aufgrund der automatischen Übersetzung auftreten. Das Originaldokument in englischer Sprache ist das maßgebliche Dokument.

Kiona verpflichtet sich, die Dienstleistungen der Alarmzentrale 24/7 professionell mit qualifizierten und kompetenten Mitarbeitern durchzuführen.

Diese Übersetzung wird nur aus Gründen der Bequemlichkeit bereitgestellt. Es können Fehler aufgrund der automatischen Übersetzung auftreten. Das Originaldokument in englischer Sprache ist das maßgebliche Dokument.

Unverhältnismäßig ausgelöste Alarmer, Komponenten, die Folgefehler verursachen oder andere technische Fehler, die behoben werden müssen, können von Kiona deaktiviert werden, bis die Situation vom Käufer behoben wurde. Der Käufer wird von solchen Umständen unverzüglich in Kenntnis gesetzt.

5.3.2 *Beschränkungen*

Kiona kann nicht dafür verantwortlich gemacht werden, wenn die Alarmempfänger des Käufers/Dienstes bei Bedarf nicht verfügbar sind.

Kiona haftet nicht, wenn die Systeme durch Strom-, Telekommunikations-, Internetprovider oder ähnliches außer Betrieb sind.

5.3.3 *Verantwortung des Käufers*

Der Käufer verpflichtet sich, die Liste der Diensthabenden auf dem neuesten Stand zu halten.

Der Käufer ist verpflichtet, Kiona über alle laufenden oder durchgeführten Änderungen/Arbeiten/Dienstleistungen an der betreffenden Anlage zu informieren, die Auswirkungen auf die Erbringung der Alarmzentrale 24/7-Leistungen durch Kiona haben oder haben können. Dazu gehört auch die Benachrichtigung von Kiona über blockierte Alarmer, wenn die Ursache behoben wurde.

Anhang 3: Service Level Terms

1 EINFÜHRUNG

Vorbehaltlich der Zahlung der Abonnementgebühr durch den Käufer und sofern nicht anders angegeben, legen diese Service Level Bedingungen die Service Levels für die Softwareprodukte fest, die Kiona dem Käufer zur Verfügung stellt (die "**Service Level Bedingungen**").

Der Käufer ist dafür verantwortlich, dass die Verpflichtungen des Käufers als Lizenznehmer im Rahmen dieses Vertrags entweder selbst oder durch einen Kiona-Partner erfüllt werden.

2 KIONA UNTERSTÜTZUNG

2.1 Support-Schreibtisch

Der Kiona-Support steht dem Personal des Käufers für alle Serviceanfragen zur Verfügung.

Der Kiona Support ist über ein Web-Kontaktformular und/oder per E-Mail verfügbar und wird per Telefon, E-Mail und Bildschirmfreigabe bereitgestellt. Besuche vor Ort beim Käufer sind nicht inbegriffen.

Der Kiona-Support steht während der Geschäftszeiten zur Verfügung, mit Ausnahme des IWMAC-Produkts, bei dem der Kiona-Support rund um die Uhr verfügbar ist, sofern im Angebot nicht anders angegeben.

3 DIE VERPFLICHTUNGEN DER PARTEIEN

3.1 Die Verpflichtungen des Käufers

Der Käufer sendet Serviceanfragen wie in Abschnitt 2.1 beschrieben.

Der Käufer muss im Zusammenhang mit der Übermittlung von Serviceanfragen Folgendes tun:

- Isolieren Sie die Ursache des Vorfalls (falls möglich)
- Symptome des Vorfalls dokumentieren/mitteilen
- Reproduzieren Sie die Schritte (wenn möglich)
- Vorschlag zur Problemklassifizierung (z. B. Dringlichkeit des Vorfalls)
- Beschreiben Sie den Vorfall und wie er die Funktionalität der Softwareprodukte beeinträchtigt
- Beschreiben Sie die Plattform des Lizenzierungssystems, die Produktversion und die Konfiguration (bei Software)
- Testen Sie die vorgeschlagene Lösung und geben Sie Kiona Feedback dazu

3.2 Kiona's Verpflichtungen

Kiona wird im Zusammenhang mit der Entgegennahme von Serviceanfragen Folgendes tun:

- Registrierung des Problems
- Einstufung des Problems

- Entwicklung eines Aktivitätsplans
- Entwicklung von alternativen Ansätzen
- Vorschlag zur Problemlösung
- Verteilung der Incident-Lösung an den Käufer
- Erforderliche Folgemaßnahmen

Kiona unternimmt wirtschaftlich angemessene Anstrengungen, um die in diesen Service-Level-Bedingungen festgelegten Service-Levels zu erreichen. Kiona gibt keine weiteren Garantien oder Zusicherungen in Bezug auf die Service Levels für die Softwareprodukte.

Der Käufer ist sich bewusst, dass Kiona nur begrenzte Möglichkeiten hat, Support in einer externen Umgebung auf dem Server des Käufers zu leisten. Die Supportzeiten und das Verständnis dafür, wie der Käufer andere Softwarefunktionen ohne die Beteiligung von Kiona installiert und hinzugefügt hat, können den Support einschränken, ebenso wie die Möglichkeit, sich aus der Ferne zu verbinden, zum Beispiel über VPN.

4 PROBLEMSTUFEN

4.1 Problem-Klassifizierung

Serviceanfragen werden in die in dieser Klausel genannten Problemstufen eingeteilt:

Der Zweck der Klassifizierung besteht darin, die Support-Organisation in die Lage zu versetzen, Prioritäten zu setzen und die Ressourcen für eingehende Probleme entsprechend zuzuweisen. Dies ist wichtig, da Probleme mit höherer Priorität vor anderen Problemen mit niedrigerer Priorität bearbeitet werden, was sich auf die Geschwindigkeit der Fallbearbeitung auswirkt.

4.2 Reaktionszeit/Bestätigung

Die Reaktionszeit oder Bestätigungszeit ist definiert als die Zeit zwischen der Übermittlung eines vollständigen Berichts über eine Serviceanfrage durch den Käufer und der Bestätigung des Empfangs durch Kiona und der Einleitung der Bearbeitung gemäß diesem Service Level Agreement.

Kiona kann zusätzliche Informationen anfordern, wenn die Informationen in einer Serviceanfrage unvollständig sind und Kiona daran hindern, die Angelegenheit zu lösen. Die Bestätigungszeit wird an die Zeit angepasst, die für die Bereitstellung zusätzlicher Informationen benötigt wird.

4.3 Definitionen von Problemstufen und Lösungen

Die Probleme werden in vier Stufen mit entsprechenden Prioritäten eingeteilt.

Priorität	Beschreibung
Dringend	Ein kritisches Problem, das wesentliche Funktionalitäten für mehrere Kunden erheblich beeinträchtigt. Dringende Probleme werden von Kiona umgehend bearbeitet und erhalten bei der Lösung des gemeldeten Problems höchste Priorität.

Diese Übersetzung wird nur aus Gründen der Bequemlichkeit bereitgestellt. Es können Fehler aufgrund der automatischen Übersetzung auftreten. Das Originaldokument in englischer Sprache ist das maßgebliche Dokument.

Hoch	Ein kritisches Problem, das wesentliche Funktionalitäten erheblich beeinträchtigt, aber auf einzelne Kunden beschränkt ist. Die Lösung solcher Probleme muss in den aktuellen oder kommenden Sprint aufgenommen werden.
Mittel	Geringfügige Probleme oder Fehlfunktionen, die nur selten auftreten oder umgangen werden können. Diese können zurückgestellt und während der priorisierten Planung zukünftiger Entwicklungssprints behandelt werden.
Niedrig	Geringfügige ästhetische Probleme, Probleme mit verfügbaren Umgehungslösungen oder Vorschläge, die sich auf subjektive Vorlieben beziehen.

Nach der ersten Kategorisierung kann das Problem während der Bearbeitung neu kategorisiert werden.

Die Reaktionszeit richtet sich nach den Geschäftszeiten. Zielzeiten für die Lösung der oben genannten Prioritäten:

Priorität	Reaktion szeit	Auflösung Zielzeit
Dringend	1 Stunde	8 Stunden
Hoch	4 Stunden	14 Tage
Mittel	8 Stunden	2 Monate
Niedrig	32 Stunden	6 Monate

5 ABWEICHUNGSKOMMUNIKATION

Von Zeit zu Zeit kann Kiona von bestimmten Abweichungen Kenntnis erlangen, die sich auf die

Softwareprodukte auswirken können. Der Käufer wird je nach Art der von Kiona festgestellten Abweichung

Umfang	Kommunikation
Kritisch, kann Ausfallzeiten beinhalten	Unsere Kontaktperson(en) beim Käufer wird/werden direkt kontaktiert und/oder die Benachrichtigung der Benutzer erfolgt direkt im Softwareprodukt.
Bekannte Probleme	Wird auf Kiona's Support-Seiten veröffentlicht
Neue Funktionen, die sich auf die Nutzung der Software auswirken können	Wird auf der Website und im Newsletter von Kiona veröffentlicht
Neue Funktionen, die die Nutzung der Software nicht beeinträchtigen und als intuitiv gelten	Nicht immer kommuniziert

6 VERFÜGBARKEIT DER SOFTWARELÖSUNGEN

6.1 Verfügbarkeit

Kiona garantiert eine Betriebszeit von 99,5% für seine gehosteten Softwareprodukte.

6.2 Messung der Verfügbarkeit

Kiona überwacht die erreichte Verfügbarkeit der Softwareprodukte jeden Kalendermonat (jeweils ein "**Zeitraum**") auf der Grundlage von Daten, die aus der Hosting-Umgebung des Softwareprodukts stammen. Die erreichte Verfügbarkeit ist der Prozentsatz der Verfügbarkeitszeit während jedes Zeitraums, in dem die Softwarelösungen verfügbar sind, und wird wie folgt berechnet:

$$\text{Verfügbarkeit} = \frac{\text{Gesamtminuten der Bereitschaftszeit während des Zeitraums} - (\text{Ausfallzeit} - \text{Erlaubte Ausfallzeit})}{\text{Gesamtminuten der Verfügbarkeitszeit während des Zeitraums}} * 100$$

6.3 Verfügbarkeit Standard

Wenn die erreichte Verfügbarkeit während eines Zeitraums unter der Zielverfügbarkeit liegt, wird Kiona wirtschaftlich angemessene Anstrengungen unternehmen, um die Zielverfügbarkeit so schnell wie möglich wiederherzustellen und aufrechtzuerhalten.

Wenn die Softwareprodukte die angestrebte Verfügbarkeit nicht erreichen, wird Kiona auf schriftlichen Antrag des Käufers die in der nachstehenden Tabelle aufgeführte Entschädigung von der nächsten Rechnung an den Käufer abziehen:

Verfügbarkeit	Abzug der monatlichen Abonnementgebühren für die Softwareprodukte
95,00% bis 99,49%	5%
90,00% bis 94,99%	10%
Weniger als 90,00%	15%

Die Verpflichtungen von Kiona gemäß dieser Klausel stellen das einzige Rechtsmittel des Käufers in Bezug auf die Nichteinhaltung dieser Service Level Terms dar.

6.4 Messung

Kiona behält sich das Recht vor, alle Mess- und Überwachungsinstrumente und -verfahren zu nutzen und zu implementieren, die nach vernünftigem Ermessen erforderlich sind, um Kionas Leistung der Softwarelösungen in Bezug auf die geltenden Service Levels ordnungsgemäß zu messen.

7 ZULÄSSIGE AUSFALLZEIT

Die folgenden Umstände stellen zulässige Ausfallzeiten dar, die Kiona bei der Messung der Verfügbarkeit von der Ausfallzeit ausschließen kann:

- Ausfallzeiten aufgrund von Faktoren, die außerhalb des Einflussbereichs von Kiona liegen (z. B. Naturkatastrophen, Krieg, Terroranschläge, Unruhen, Cyberangriffe, staatliche Maßnahmen, Netzwerk- oder Verbindungsstörungen oder ein Netzwerk- oder Geräteausfall außerhalb unserer Rechenzentren);

- b) Ausfallzeit in Verbindung mit geplanter Ausfallzeit;

- c) Ausfallzeiten, die dadurch entstehen, dass der Käufer (i) Dienstleistungen, Hardware oder Software nutzt, die nicht von Kiona im Rahmen dieses Vertrags zur Verfügung gestellt werden, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Probleme, die sich aus einer unzureichenden Bandbreite oder anderen Dienstleistungen Dritter ergeben; (ii) Modifikationen oder Änderungen an den Softwareprodukten, es sei denn, sie werden mit vorheriger schriftlicher Zustimmung von Kiona durchgeführt; (iii) die Nichteinhaltung von erforderlichen Konfigurationen, die Nichtbeachtung von Richtlinien für die akzeptable Nutzung oder von angemessenen Sicherheitspraktiken oder die Nutzung der Softwareprodukte in einer Weise, die mit den Merkmalen und der Funktionalität der Softwareprodukte nicht vereinbar ist (z. B. Versuche, Vorgänge auszuführen, die nicht unterstützt werden) oder die nicht mit den von Kiona veröffentlichten Anleitungen übereinstimmt, sowie die unbefugte Handlung oder das Unterlassen von Handlungen, wenn dies erforderlich ist, und (iv) Nutzung von Funktionen der Softwareprodukte, die nicht mehr unterstützt werden (d.h. die von Kiona nicht mehr als Teil der Softwareprodukte gepflegt werden).

8 UPGRADES

Falls im Angebot angegeben, wird Kiona dem Käufer alle Upgrades des Softwareprodukts zur Verfügung stellen, sobald Upgrades/Versionen auf dem Markt verfügbar sind.

9 OWNERSHIP

Die gesamte Software, die dem Käufer im Rahmen dieser Vereinbarung zur Verfügung gestellt wird, einschließlich und ohne Einschränkung aller Software-Upgrades, Patches und Ähnlichem, gilt als "Softwarelösung" im Sinne der Vereinbarung und unterliegt den darin festgelegten Bedingungen.

Anhang 4: Kiona Datenverarbeitungsbedingungen

1 EINFÜHRUNG

Diese Datenverarbeitungsbedingungen (die "Datenverarbeitungsbedingungen") legen die Bedingungen fest, die für die Verarbeitung personenbezogener Daten durch Kiona im Namen des Käufers im Rahmen des Vertrags gelten.

Die Datenverarbeitungsbedingungen haben Vorrang vor dem Vertrag, einschließlich seiner Anhänge und der darin enthaltenen Bestimmungen für Angelegenheiten, die die Verarbeitung personenbezogener Daten durch Kiona im Auftrag des Käufers betreffen.

Die Bedingungen der Datenverarbeitung sind in der Datenverarbeitungsvereinbarung definiert, die unter kiona.com "Trust Centre" verfügbar ist.