

HILTI PROFIS Engineering

ABONNEMENT-VEREINBARUNG

Präambel

Diese Abonnement-Vereinbarung für die Hilti PROFIS Engineering Software und Dienstleistungen (im Weiteren die „**Vereinbarung**“), tritt mit dem Datum der Bestätigung Ihrer Abonnementbestellung durch den Dienstleister in Kraft („**Datum des Inkrafttretens**“). Diese Vereinbarung wird geschlossen zwischen **Hilti Schweiz AG, Soodstrasse 61 8134 Adliswil, Schweiz** („**Dienstleister**“) und Ihnen („**Kunde**“). Der Dienstleister gewährt das Nutzungsrecht für die Software (einschließlich damit verbundener Updates und Upgrades), die für die Bereitstellung der Lösung, wie in Anlage 2 (Leistungsbeschreibung) ausgeführt, erforderlich ist, und stellt dem Kunden Dienstleistungen, wie in Anlage 2 (Leistungsbeschreibung) und Anlage 3 (Service Level Agreement) ausgeführt, bereit (im Weiteren einzeln und zusammen als „**Dienstleistung**“ oder „**Dienstleistungen**“ bezeichnet). Der Kunde möchte diesen Abonnementdienst in Anspruch nehmen, und diese Geschäftsbeziehung und die Zuweisung von Verantwortlichkeiten sind Gegenstand dieser Vereinbarung. Vor dem Hintergrund der Bestimmungen dieser Präambel vereinbaren die Parteien wie folgt:

Inhaltsverzeichnis:

- **Abonnement-Vereinbarung**
- **Anlage 1: Definitionen**
- **Anlage 2: Leistungsbeschreibung**
- **Anlage 3: Service Level -Vereinbarung** (gilt nur für die Webanwendungen)
- **Anlage 4 Schutz von Daten und Privatsphäre** (gilt nur für die Webanwendungen)

1. Nutzung der Dienstleistung durch den Kunden.

1.1 Verpflichtungen des Dienstleisters. Der Dienstleister stellt dem Kunden die Dienstleistungen gemäß dieser Vereinbarung zur Verfügung, indem er dem Kunden den jeweiligen Lizenzaktivierungsschlüssel regelmäßig innerhalb von circa zwei (2) Arbeitstagen nach dem Datum des Inkrafttretens entsprechend der Abonnementbestellung des Kunden liefert. Die Webanwendungen der Dienstleistungen werden für den Kunden in Form von Software als Dienstleistungslösung bereitgestellt. Die Offline-Anwendungen der Dienstleistungen erfolgen für den Kunden als eine On-Premise-Software, die der Kunde auf seinem jeweiligen IT-Gerät installieren muss. Der vereinbarte Umfang und die vereinbarte Beschaffenheit der Dienstleistungen sind ausschließlich in Anlage 2 (Leistungsbeschreibung) ausgeführt. Öffentlich vom Dienstleister oder seinen Handlungsbevollmächtigten bezüglich der Dienstleistungen abgegebene Äußerungen sind nur in dem Maße Bestandteil der vertraglich vereinbarten Beschaffenheit, wie sie durch den Dienstleister schriftlich bestätigt worden sind. Die in Anlage 2 (Leistungsbeschreibung) und Anlage 3 (Service Level Agreement) enthaltene Informationen und technische Daten sind nicht als Garantie in Bezug auf die Qualität der Dienstleistungen oder als eine sonstige Garantie anzusehen, es sei denn, sie wurden durch den Dienstleister schriftlich und ausdrücklich als Garantie im Rechtssinne bestätigt. Der Dienstleister kann die Dienstleistungen von Zeit zu Zeit aktualisieren und verbessern. Die entsprechenden Aktualisierungen sind Bestandteil dieser Vereinbarung. Über die Bereitstellung von Updates hinaus kann der Dienstleister Upgrades für seine Dienstleistungen anbieten, die nur Bestandteil dieser Vereinbarung sind, wenn sie vom Kunden separat in Auftrag gegeben und bezahlt wurden.

1.2 Systemanforderungen; Hardware. Für den Betrieb oder die Nutzung der Dienstleistungen durch den Kunden werden möglicherweise bestimmte Systemanforderungen (siehe Anlage 2, Leistungsbeschreibung) vorausgesetzt, die der Dienstleister nach eigenem Ermessen ändern kann. Die Sicherstellung bestimmter Systemanforderungen ist nicht Bestandteil der Verpflichtungen des Dienstleisters im Rahmen dieser Vereinbarung. Der Kunde ist allein verantwortlich für die Sicherstellung sämtlicher Systemanforderungen, die für den Betrieb oder die Nutzung der Dienstleistungen erforderlich sind. Für den Betrieb oder die Nutzung der Dienstleistungen durch den Kunden kann bestimmte Hardware erforderlich sein (siehe Anlage 2, Leistungsbeschreibung). Diese ist nicht Bestandteil dieser Vereinbarung und muss vom Kunden separat beim Dienstleister bezogen werden. Der Kunde ist möglicherweise dazu verpflichtet, Updates zu installieren, um Kundensupport (siehe Anlage 2, Leistungsbeschreibung, und Anlage 3, Service Level Agreement) zu erhalten und Mängel zu beheben.

1.3 Berechtigte Benutzer. Der Dienstleister ordnet den bereitgestellten Lizenzaktivierungsschlüssel den berechtigten Nutzern zu, um diesen die Registrierung, den Zugang zu und die Nutzung der Services nach den Bestimmungen dieser Vereinbarung zu ermöglichen, insbesondere gem. Abschnitt 3.3. Der Kunde stellt sicher, dass seine berechtigten Benutzer während des Registrierungsvorgangs vollständige und wahre Angaben über ihr Unternehmen und ihre Person gemacht und vor allem keine Pseudonyme verwendet haben. Zudem garantiert der Kunde zu jedem Zeitpunkt, dass die berechtigten Benutzer die Dienstleistungen unter Beachtung der Bestimmungen dieser Vereinbarung nutzen.

1.4 Verpflichtungen des Kunden. Der Kunde ist verantwortlich für die Nutzung der Dienstleistungen durch sämtliche berechtigten Benutzer und deren Einhaltung dieser Vereinbarung. Dem Kunden obliegt: (i) die alleinige Verantwortung für die Richtigkeit, Qualität und Rechtmäßigkeit aller Kundendaten, wie sie von ihm oder von seinen berechtigten Nutzern oder in deren

Namen ursprünglich für den Dienstleister bereitgestellt wurden (ausschließlich etwaiger den Handlungen und Unterlassungen des Dienstleisters zuzuschreibender Unrichtigkeiten, Fehler oder Verstöße gegen für ihn geltende Gesetze); und (ii) das Erbringen angemessener Anstrengungen, um zu verhindern, dass Mitarbeiter, die nicht als berechtigte Benutzer gelten, oder sonstige Dritte über seine Systeme unbefugten Zugriff auf die Dienstleistungen haben oder diese nutzen, sowie die Pflicht, den Dienstleister umgehend über einen solchen unbefugten Zugriff oder eine unbefugte Verwendung zu informieren.

1.5 Verbotene Aktivitäten. Der Kunde verpflichtet sich, die Dienstleistung ausschließlich zu internen Geschäftszwecken zu nutzen; insbesondere ist ihm nicht erlaubt: (i) die Dienstleistung an Dritte zu lizenzieren, Unterlizenzen zu erteilen, zu verkaufen, weiterzuverkaufen, zu vermieten, zu verleasen, zu übertragen, abzutreten, zu vertreiben, Timesharing zu betreiben, im Rahmen eines Dienstleistungsbüros anzubieten oder auf andere Weise anderen Dritten als den berechtigten Benutzern zugänglich zu machen; (ii) die Dienstleistung unter Verletzung geltender Gesetze zu nutzen; oder (iii) gesetzeswidriges, obszönes, bedrohendes oder auf andere Weise ungesetzliches oder unrechtmäßiges Material, einschließlich Material, das gegen Grundrechte und den Schutz der Privatsphäre verstößt, zu versenden oder zu speichern. Weiterhin ist es dem Kunden nicht erlaubt: (iv) wissentlich einen schädlichen Code zu versenden oder zu speichern; (v) wissentlich den Dienstleistungsbetrieb oder die damit einhergehenden Daten zu stören/zerstören oder zu unterbrechen; oder (vi) zu versuchen, unbefugt auf die Dienstleistung oder auf die damit verbundenen Systeme oder Netzwerke zuzugreifen. Der Dienstleister verpflichtet sich seinerseits dazu: (i) nicht den Dienstleistungsbetrieb oder die damit einhergehenden Daten zu stören/zerstören oder zu unterbrechen, sofern dies in dieser Vereinbarung nicht anderweitig ausdrücklich erlaubt ist; und (ii) nicht zu versuchen, unautorisiert auf Daten des Kunden oder dessen zugehörige Systeme oder Netzwerke zuzugreifen, es sei denn (a) der Kunde hat solche Zugriffe autorisiert; (b) solche Zugriffe sind gemäß den Bedingungen dieser Vereinbarung erlaubt; oder (c) solche Zugriffe sind für die Erbringung der Dienstleistungen erforderlich.

2. Kostenlose Testversion, Studentenversion, Gebühren, Zahlung & Steuern.

2.1 Kostenlose Testversion / Studentenversion. Während der Testlaufzeit der kostenfreien Testversion und der Studentenlaufzeit der Studentenversion stellt der Dienstleister dem Kunden die Testversion bzw. die Studentenversion gem. Abschnitt 3.3(a) kostenfrei zur Verfügung, wobei je ein (1) Lizenzaktivierungsschlüssel pro einem (1) berechtigten Benutzer gestellt wird.

2.2 Gebühren. Mit Ausnahme der Probe- und der Studentenversionen, die im Rahmen ihrer jeweiligen Laufzeit unentgeltlich zur Verfügung gestellt werden, zahlt der Kunde dem Dienstleister als Gegenleistung für dessen Erbringung der Dienstleistungen eine Gebühr, die in der Abonnementbestellung vereinbart wird.

2.3 Jährliche Abonnementgebühr. Soweit nicht ausdrücklich und unter Abbedingung dieser Vereinbarung zwischen Dienstleister und Kunde anders vereinbart, ist die Abonnementgebühr jeweils für ein Vertragsjahr im Voraus zu zahlen..

2.4 Rechnungen. Soweit nicht ausdrücklich und unter Abbedingung dieser Vereinbarung zwischen Dienstleister und Kunde anders vereinbart, sind Rechnungsbeträge sofort ohne Abzug fällig und binnen fünf (5) Kalendertagen zu zahlen.

2.5 Zahlungsverzug. Im Falle des Zahlungsverzugs des Kunden ist dieser pro Jahr zur Zahlung von Verzugszinsen in Höhe von fünf (5) Prozentpunkten über dem Basiszinssatz des ausstehenden Betrages verpflichtet. Unbeschadet hiervon ist der Dienstleister berechtigt, gemäß geltendem Recht einen höheren Verzugschaden geltend zu machen.

2.6 Steuern. In den Gebühren des Dienstleisters sind grundsätzlich keine Steuern enthalten. Der Kunde ist für die Entrichtung sämtlicher Umsatz-, Gebrauchs- und Mehrwertsteuern in Verbindung mit dessen Inanspruchnahme von Dienstleistungen im Rahmen dieser Vereinbarung verantwortlich, nicht jedoch für die Entrichtung von Steuern in Verbindung mit den Bruttoeinnahmen, dem Gewinn und Eigentum des Dienstleisters. Sofern seitens des Dienstleisters die Verpflichtung zur Zahlung oder Einziehung von Steuern besteht, für die im Sinne dieses Abschnitts der Kunde verantwortlich ist, stellt der Dienstleister dem Kunden den entsprechenden Betrag in Rechnung, es sei denn, der Kunde legt dem Dienstleister eine gültige Steuerbefreiungsbescheinigung der zuständigen Steuerbehörde vor.

3. Eigentumsrechte

3.1 © Hilti Aktiengesellschaft 2017. Soweit in dieser Vereinbarung nicht ausdrücklich anders angegeben, behält die Hilti Aktiengesellschaft das exklusive und uneingeschränkte Eigentum und behält sich sämtliche Rechte und Rechtsansprüche sowie alle Rechte geistigen Eigentums an der Software vor (einschließlich damit verbundener Updates und Upgrades). Der Dienstleister ist von der Hilti Aktiengesellschaft ermächtigt, dem Kunden Rechte zur Nutzung der Software (einschließlich Updates und Upgrades) gemäß den Bestimmungen der vorliegenden Vereinbarung zu gewähren.

3.2 Vorbehalt von Rechten. Vorbehaltlich der hier ausdrücklich erteilten eingeschränkten Rechte werden dem Kunden keine weiteren Rechte als die hier ausdrücklich festgelegten gewährt. Der Kunde behält sämtliche Rechte an seinen Daten, sonstiger nicht im Eigentum des Dienstleisters befindlicher Software sowie an sonstigem geistigen Eigentum, auf die der Dienstleister von Zeit zu Zeit im Zuge der Erbringung seiner Dienstleistungen Zugriff erhalten kann.

3.3 Gewährung von Rechten. Dem Kunden werden hiermit die Rechte auf Zugang und Nutzung der Dienstleistung, wie in der Abonnementbestellung vereinbart, gewährt. Die folgenden Module sind verfügbar:

(a) **Einzelnutzer.** Die Bestellung des Einzelnutzer-Modus gewährt dem Kunden ein nicht ausschließliches, nicht übertragbares Recht, bestimmte berechnete Benutzer namentlich zu autorisieren, den Fernzugang zu der Dienstleistung und deren Funktionen gemäß dieser Vereinbarung und während deren Laufzeit zu nutzen. Die Anzahl der benannten berechtigten Benutzer wird in der Abonnementbestellung festgelegt. Nach Mitteilung an den Dienstleister ist es dem Kunden gestattet, einen berechtigten Benutzer durch einen anderen benannten berechtigten Benutzer zu ersetzen.

(b) **Gleichzeitige, berechnete Benutzer** (gilt nur für die Webanwendungen). Bestellt der Kunde das Modul für gleichzeitige Benutzer, wird ihm hiermit das nicht ausschließliche, nicht übertragbare Recht zur Autorisierung des Fernzugriffs auf die Dienstleistung und deren Nutzung gemäß dieser Vereinbarung und innerhalb ihrer Laufzeit bis zur vereinbarten Maximalanzahl aktiver Nutzersitzungen gleichzeitiger Benutzer gewährt. Aktive Nutzersitzungen gleichzeitiger Benutzer bezeichnet den Zugang und/oder die Nutzung der Dienstleistungen durch (i) ein Radiofrequenzgerät, (ii) einen PC, (iii) CRT und ein (iv) Bildschirmgerät, die eingeloggt und mit der Dienstleistung verbunden sind.

3.4 Dokumentation. Der Dienstleister stellt angemessene Benutzerhandbücher und Dokumentation für die Dienstleistung zur Verfügung, die online unter: [PROFIS Engineering Manual](#), [Hilti Installation Advisor](#), [Hilti Quantity Calculator](#) erhältlich sind. Der Dienstleister aktualisiert die Handbücher und Dokumentation zu gegebener Zeit, sofern dies nach einer Änderung der Dienstleistungen erforderlich sein sollte.

3.5 Beschränkungen. Der Kunde ist nicht berechtigt, (i) auf der Dienstleistung basierende abgeleitete Werke zu ändern, zu kopieren oder zu erstellen; (ii) zur Dienstleistung gehörende Inhalte zu „framen“ oder zu „spiegeln“, sofern dies nicht im eigenen Intranet des Kunden und nur zu seinen eigenen internen Geschäftszwecken stattfindet, (iii) die Dienstleistung oder Teile davon zurückzuentwickeln oder zu dekompileieren, wenn dies gesetzlich unzulässig ist; (iv) auf die Dienstleistung in der Absicht zuzugreifen, mit deren Hilfe ein wie auch immer geartetes handelsübliches Produkt oder eine dementsprechende Dienstleistung zu entwickeln; (v) Eigenschaften, Funktionen, Schnittstellen oder Grafiken der Dienstleistung oder von Teilen derselben zu kopieren; oder (vi) die Dienstleistung in einer Art und Weise zu verwenden, die über den im Rahmen dieser Vereinbarung erlaubten Nutzungsumfang hinausgeht.

3.6 Kundendaten. Der Kunde bleibt Eigentümer seiner eigenen Kundendaten und ist für diese Kundendaten (soweit diese Kundendaten personenbezogene Daten umfassen) zugleich die verantwortliche Stelle (Controller) im Sinne der geltenden Datenschutzgesetze. Der Dienstleister ist nur in dem Ausmaß zum Zugriff auf Kundendaten berechtigt, wie dies: (i) erforderlich ist, um auf mit der Dienstleistung in Verbindung stehende Probleme oder sonstige technische Probleme zu reagieren, (ii) erforderlich ist, um diese Kundendaten berechtigten Nutzern bereitzustellen, (iii) erforderlich ist, um seine sonstigen vertraglichen Pflichten zu erfüllen, (iv) erforderlich ist, um seine Dienstleistungen zu erbringen, (v) vom Kunden in schriftlicher Form verlangt worden ist oder (vi) ausdrücklich im Rahmen der Bestimmungen dieser Vereinbarung (einschließlich ihrer Anlagen) oder durch die ausdrückliche Einwilligung des Kunden gestattet ist. Die Vereinbarungsparteien verständigen sich dahingehend, dass der Dienstleister und/oder andere Unternehmen der Hilti Unternehmensgruppe die Kundendaten in anonymisierter Form nutzen dürfen (d. h. in einer Form, die nicht in Bezug gesetzt werden kann zu bestimmten Kunden oder zu einzelnen Mitarbeitern), um die Dienstleistungen und Produkte der Hilti Unternehmensgruppe weiterzuentwickeln, zu unterhalten und zu verbessern, um die Dienstleistungen und Produkte den Anforderungen des Kunden anzupassen und um sie während der Laufzeit dieser Vereinbarung und danach zu Marktforschungszwecken zu verwenden. Der Dienstleister kann in dem Maße, wie dies für die Erbringung der Dienstleistungen und/oder die Bereitstellung von Wartungs- und/oder Support-Dienstleistungen aus der Ferne erforderlich ist, auf die Kundendaten und die damit im Zusammenhang stehenden Systeme oder Netzwerke und Geräte zugreifen wie in Abschnitt der Anlage 3 (Service Level Agreement) näher beschrieben.

3.7 Input vonseiten des Kunden. Der Kunde gewährt der Hilti Aktiengesellschaft eine unentgeltliche, weltweit gültige, übertragbare, unterlizenzierbare, unwiderrufliche und zeitlich unbegrenzte Lizenz zur Nutzung von Kunden-Input bzw. zur Integration von Kunden-Input in die Dienstleistungen. Die Hilti Aktiengesellschaft und/oder der Dienstleister sind in keiner Weise zur Implementierung von Kunden-Input in die Dienstleistungen in Form von Updates, Upgrades oder in sonstiger Form verpflichtet.

4. Geheimhaltung

4.1 Geheimhaltung Keine der Parteien ist berechtigt, vertrauliche Informationen der anderen Partei zu Zwecken weiterzugeben oder zu nutzen, die nicht Gegenstand dieser Vereinbarung sind, es sei denn, die andere Partei hat dem zuvor schriftlich zugestimmt oder ein solches Vorgehen ist von Gesetzes wegen erforderlich und im Rahmen von Abschnitt unten zulässig.

4.2 Informationsschutz. Jede der Parteien verpflichtet sich zum Schutz der vertraulichen Informationen der anderen Partei im selben Umfang, wie sie ihre eigenen vertraulichen Informationen vergleichbarer Art schützt (wobei sie allerdings in keinem Fall weniger als ein zumutbares Maß an Sorgfalt und angemessene technologische Branchenstandards aufwendet).

4.3 Erzwungene Offenlegung. Sofern eine Partei von Gesetzes wegen zur Offenlegung von vertraulichen Informationen der anderen Partei verpflichtet ist, setzt sie diese unverzüglich vorher über diesen Umstand in Kenntnis, sofern dies rechtlich zulässig ist, und stellt in angemessenem Maß und auf eigene Kosten Hilfe zur Verfügung, wenn die andere Partei eine solche Offenlegung verhindern oder ihr widersprechen möchte.

4.4 Rechtsmittel. Wenn eine der Parteien unter Verletzung von Vertraulichkeitsbestimmungen im Sinne dieser Vereinbarung vertrauliche Informationen der anderen Partei offenlegt oder verwendet (oder mit deren Offenlegung oder Verwendung droht), so ist die andere Partei unbeschadet sämtlicher sonstiger verfügbarer Rechtsmittel berechtigt, ein solches Vorgehen per einstweiliger gerichtlicher Verfügung auf Unterlassung zu unterbinden, wobei von den Parteien anerkannt wird, dass alle übrigen zur Verfügung stehenden Rechtsmittel unzureichend sind.

4.5 Ausschlussbestimmung. Nicht zu den vertraulichen Informationen zählen Informationen, die: (i) in der Öffentlichkeit bereits allgemein bekannt sind oder bekannt werden, ohne dass einer der Parteien ein Verstoß gegen ihre Verpflichtungen anzulasten ist; (ii) einer Partei bereits vor deren Offenlegung durch die andere Partei bekannt waren, ohne dass einer der Parteien ein Verstoß gegen ihre Verpflichtungen anzulasten ist; (iii) von einer Partei in unabhängiger Weise entwickelt worden sind, ohne dass einer der Parteien ein Verstoß gegen ihre Verpflichtungen anzulasten ist; oder die (iv) einer Partei von einem Dritten zur Kenntnis gebracht worden sind, ohne dass einer der Parteien ein Verstoß gegen ihre Verpflichtungen anzulasten ist (vorausgesetzt, diese personenbezogene Daten enthaltenden Kundendaten werden gemäß den Vorgaben dieser Vereinbarung (einschließlich ihrer Anlagen) verarbeitet, selbst dann wenn die gleichen Informationen allgemein bekannt sind, öffentlich zugänglich sind oder dem Dienstleister in sonstiger Weise aus anderen Quellen zugänglich sind).

5. Verfügbarkeit der Dienstleistung; geplante Dienstaussfallzeiten.

5.1 Verfügbarkeit der Dienstleistungen. Der Dienstleister (i) stellt die Dienstleistung für den Kunden, wie in Anlage 2 (Leistungsbeschreibung) ausgeführt, bereit und (ii) wendet alle wirtschaftlich angemessenen Anstrengungen auf, um die Dienstleistung in Übereinstimmung mit den monatlichen Verfügbarkeitszielen gemäß SLA, wie in Anlage 3 (Service Level Agreement) ausgeführt, zur Verfügung zu stellen. Zum Zweck der Bereitstellung der Dienstleistungen wird der Dienstleister durch Hilti Asia IT Services, die Hilti Befestigungstechnik AG und die Hilti Aktiengesellschaft unterstützt. Sämtliche vom Kunden in Verbindung mit dieser Vereinbarung zu entrichtenden Gebühren oder sonstigen Vergütungen sind ausschließlich dem Dienstleister geschuldet.

5.2 Geplante Dienstaussfallzeiten. Zu Zwecken des Supports bzw. der Wartung der Dienstleistung (insbesondere Rollouts von Updates) können geplante Dienstaussfallzeiten erforderlich sein, wie in 1.2 der Anlage 3 (Service Level Agreement) ausgeführt.

6. Wichtige Hinweise zur Nutzung

6.1 Der Kunde ist verpflichtet, den nutzungsbezogenen und funktionalen Einschränkungen sowie sämtlichen zugrundeliegenden Regeln, Normen, Spezifikationen, Richtlinien, Rechts- und Branchenkodizes (soweit anwendbar), die in Abschnitt **Error! Reference source not found.** der Anlage 2 festgelegt sind oder auf die darin Bezug genommen wird, sowie den darin festgehaltenen oder darin genannten Annahmen (im Weiteren einzeln und zusammen als die „Regelungen“ bezeichnet) im höchstmöglichen Maße zu entsprechen und diese bei Nutzung der Dienstleistung berücksichtigen. Der Dienstleister haftet nicht für Schäden, die sich aus einer nicht den Regelungen entsprechenden Nutzung der Dienstleistung durch den Kunden ergeben.

6.2 Geschäftskunden. Die Dienstleistungen sind ausschließlich dazu entworfen und gedacht, von professionellen Geschäftskunden der Bau- und Zuliefererbranchen, bei der Energiesystemerrichtung und Gebäudewartung eingesetzt und nicht in anderen Geschäftsbereichen oder von privaten Endkunden genutzt zu werden („Einsatzbereich“). Der Dienstleister haftet nicht für Schäden, die sich aus der Nutzung der Dienstleistung durch den Kunden außerhalb des Einsatzbereiches ergeben.

7. Freistellung durch den Kunden

7.1 Der Kunde ist verpflichtet, den Dienstleister auf erstes Anfordern hin von und gegen jeden Anspruch Dritter und/oder Geldbußen sowie der Kosten der hierfür erforderlichen Rechtsverteidigung freizustellen, die auf Folgendem basieren: (i) der Nutzung der Dienstleistungen durch den Kunden, soweit dadurch die Regelungen verletzt werden, wie in Abschnitt 6.1 oben dargelegt; (ii) der Verletzung einer geltenden Datenschutzbestimmung durch den Kunden oder (iii) Kundendaten, anderen Informationen oder Unterlagen, die zu den Dienstleistungen hochgeladen oder zusammen damit genutzt wurden, vorausgesetzt, der Kunde wird umgehend von diesem Anspruch oder der Geldstrafe in Kenntnis gesetzt. Das Versäumnis, den Kunden umgehend zu benachrichtigen, entbindet diesen nicht von seinen Pflichten gemäß diesem Abschnitt, soweit der Kunde nicht nachweisen kann, dass er durch dieses Versäumnis wesentlich beeinträchtigt wurde. Der Dienstleister wird bei der Verteidigung gegen einen solchen Anspruch oder eine solchen Geldbuße angemessen kooperieren, falls der Kunde dies verlangt. Der Kunde wird den Dienstleister für seine diesbezüglichen erforderlichen Aufwendungen entschädigen. Sofern der Dienstleister dies wünscht, hat der Kunde die alleinige Befugnis, den Anspruch oder die Geldbuße abzuwehren oder sich zu vergleichen, vorausgesetzt, ein solcher Vergleich umfasst keine Zahlung durch den Dienstleister oder das Eingeständnis eines Fehlverhaltens auf seiner Seite.

8. Gewährleistung und Rechtsbehelfe im Fall von Mängeln.

8.1 Der Dienstleister gewährleistet, dass die Dienstleistungen entsprechend der in Anlage 2 enthaltenen Beschreibung erbracht werden.

8.2 Vorbehaltlich des in Abschnitt 8.1 oben beschriebenen Umfangs übernimmt der Dienstleister keine weitergehende Gewährleistung und keine Garantien oder sonstigen Zusicherungen. Der Dienstleister gewährleistet insbesondere nicht, dass sich die Dienstleistungen für die vom Kunden beabsichtigte Nutzung eignen oder der Kunde die Dienstleistungen immer störungsfrei nutzen kann. Der Dienstleister weist in diesem Zusammenhang darauf hin, dass es beim Transfer von Daten über Netzwerk- oder Telekommunikationsverbindungen des Kunden oder das Internet zu Fehlern, Verzögerungen und Ausfällen kommen kann, deren Ursachen nicht in der Sphäre des Dienstleisters liegen.

8.3 Es obliegt dem Kunden, dem Dienstleister Mängel der Dienstleistung zusammen mit einer Beschreibung des Mangels unverzüglich in Textform (z.B. Schriftform, Fax oder E-Mail) mitzuteilen. Mängel sind durch den Dienstleister innerhalb einer angemessenen Frist zu beheben. Der Dienstleister entscheidet nach eigenem Ermessen, ob er einen Mangel mittels Nachbesserung oder Nachlieferung behebt. Der Dienstleister ist berechtigt, Mängel auch mittels Fernzugriff zu beheben. Zu diesem Zweck ist er berechtigt, aus der Ferne auf die Kundendaten, Systeme und/oder Geräte des Kunden zuzugreifen. Wenn der Dienstleister nicht in der Lage ist, einen Mangel innerhalb einer angemessenen Frist zu beheben, kann der Kunde (i) eine angemessene Minderung der Gebühren für die Dienstleistungen verlangen oder (ii) diese Abonnement-Vereinbarung kündigen, wenn der Dienstleister den betreffenden gleichen Mangel nach zwei Versuchen in Folge nicht innerhalb einer angemessenen Frist behoben hat, und/oder (iii) Schadensersatz gemäß geltendem Recht und gemäß nachfolgendem Abschnitt 9. fordern.

9. Haftungsbeschränkung.

9.1 Haftungsbeschränkung. Die Haftung des Dienstleisters für Schäden, die durch leichte Fahrlässigkeit verursacht wurden, ist unabhängig von ihrem Rechtsgrund wie folgt beschränkt:

(i) Der Dienstleister haftet für Verstöße gegen wesentliche Vereinbarungspflichten bis zur Höhe des vorhersehbaren Schadens, der als typisch für diese Vereinbarung anzusehen ist, höchstens jedoch bis zur Höhe aller unter dieser Vereinbarung durch den Kunden entrichteten Gebühren. Wesentliche Vereinbarungspflichten sind solche Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung der Vereinbarung überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vereinbarungspartner regelmäßig vertraut und vertrauen darf;

(ii) der Dienstleister haftet nicht für Schäden, die auf leicht fahrlässige Verstöße gegen jede Art sonstiger entsprechend geltender Sorgfaltspflichten zurückzuführen sind.

9.2 Ausnahmen. Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen aus Abschnitt 9.1 gelten nicht für die gesetzlich zwingend vorgeschriebene Haftung, vor allem im Hinblick auf die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz und die Haftung für schuldhaft verursachte Verletzungen von Leben, Körper oder Gesundheit. Darüber hinaus gelten solche Beschränkungen der Haftung nicht bzw. nicht in dem Maß, wenn/wie der Dienstleister Garantien übernommen hat.

9.3 Vergebliche Aufwendungen. In Bezug auf die Haftung des Dienstleisters für vergebliche Aufwendungen finden die Abschnitte 9.1 bis 9.2 entsprechend Anwendung.

9.4 Pflicht des Kunden zur Abwendung und Minderung von Schäden. Der Dienstleister erstellt täglich Sicherungskopien des gesamten Systems, auf dem die Kundendaten gespeichert werden, um eine Wiederherstellung dieser Systemdaten im Falle eines Datenverlusts zu ermöglichen. Dem Dienstleister ist es jedoch nicht möglich, Kundendaten von einzelnen Kunden wieder herzustellen, wie beispielsweise im Falle eines vom Kunden verursachten unbeabsichtigten Datenverlusts. Daher ist der Kunde verpflichtet, angemessene Maßnahmen zu ergreifen, um Schäden aufgrund von Datenverlust abzuwenden und zu mindern.

10. Laufzeit und Kündigung.

10.1 Laufzeit. Diese Vereinbarung wird mit dem Datum ihres Inkrafttretens wirksam und wird (i) in Bezug auf die kostenlose Testversion für einen Testzeitraum von einem (1) Monat geschlossen, der automatisch endet, ohne dass es der Kündigung durch eine der Parteien bedarf, und (ii) in Bezug auf die Studentenversion für den vom Dienstleister festgelegten Zeitraum („Studentenlaufzeit“), der automatisch am Ende der Studentenlaufzeit endet, ohne dass es der Kündigung durch eine der Parteien bedarf, und (iii) wird in allen anderen Fällen auf unbestimmte Zeit geschlossen.

10.2 Ordentliche Kündigung. Mit Ausnahme der kostenlosen Testversion kann jede der Parteien diese gesamte Vereinbarung unter Einhaltung einer Frist von zwei Kalendermonaten zum Ende eines jeden Vertragsjahres ordentlich kündigen.

10.3 Kündigung aus wichtigem Grund. Darüber hinaus kann jede Vereinbarungspartei diese Vereinbarung unter Beachtung der geltenden gesetzlichen Bestimmungen aus wichtigem Grund kündigen.

10.4 Form der Kündigung. Kündigungen bedürfen zu ihrer Rechtswirksamkeit der Textform (z.B. Schriftform, Fax oder E-Mail).

10.5 Folgen der Beendigung dieser Vereinbarung. Im Falle der Beendigung dieser Vereinbarung ist der Kunde verpflichtet, die Nutzung der Dienstleistung unverzüglich einzustellen und nicht mehr darauf zuzugreifen (außer wie unten aufgeführt). Eine Kündigung entbindet den Kunden nicht von seiner Verpflichtung zur Zahlung von bis zum Zeitpunkt der Beendigung dieser Vereinbarung aufgelaufenen Gebühren (vorbehaltlich der gesetzlichen Rechte des Kunden zur Zurückbehaltung von in gutem Glauben strittigen Zahlungen).

10.6 Rückgabe von Kundendaten. Während der Laufzeit der Vereinbarung, und für die Dauer von sechzig (60) Tagen danach ist der Kunde berechtigt, unter Nutzung der Standard-Funktionen des Dienstleisters seine Kundendaten zu sichern. Nach Ablauf dieses Zeitraums von sechzig (60) Tagen wird der Dienstleister die Kundendaten – vorbehaltlich seines Rechts, die Kundendaten in anonymisierter Form zu nutzen, wie in Abschnitt 3.6 vorgesehen – löschen oder gegebenenfalls sperren, soweit der Dienstleister gesetzlich zur weiteren Speicherung verpflichtet oder befugt ist.

10.7 Fortgeltende Bestimmungen. Sämtliche Bestimmungen dieser Vereinbarung, die ihrem Sinngehalt nach weiterbestehen sollen, überdauern die Beendigung dieser Vereinbarung.

11. Änderungen an der Vereinbarung und/oder den Gebühren.

11.1 Änderungen der Vereinbarung. Der Dienstleister behält sich das Recht vor, die Vereinbarung und/oder die Gebühren zu ändern („**Änderung**“). Der Dienstleister informiert den Kunden mindestens vier (4) Wochen im Voraus über eine anstehende Änderung („**Änderungsmitteilung**“). Der Kunde kann einer solchen Änderung bis zwei (2) Wochen vor deren Inkrafttreten („**Datum des Inkrafttretens der Änderung**“) widersprechen. Sofern der Kunde nicht rechtzeitig widerspricht, gilt dies als Zustimmung zur Änderung, und die Änderung wird zum Datum des Inkrafttretens der Änderung wirksam. Sofern der Kunde fristgerecht widerspricht, kann der Dienstleister die Vereinbarung mit dem Kunden entweder im Rahmen der bestehenden Bedingungen dieser Vereinbarung fortführen, ohne die Änderung anzuwenden, oder er kann die Vereinbarung zum Datum des Inkrafttretens der Änderung kündigen. Der Dienstleister setzt den Kunden explizit in Kenntnis über das Kündigungsrecht des Dienstleisters, die Einspruchsfrist für den Widerspruch des Kunden, das Datum des Inkrafttretens der Änderung und die Folgen des nicht Widersprechens der Änderungsmitteilung.

11.2 Änderungen der Gebühren. Die in der entsprechenden Abonnementbestellung vereinbarten Gebühren bleiben für einen Zeitraum von zwölf (12) Monaten nach dem Datum des Inkrafttretens dieser Vereinbarung unverändert, und der Dienstleister darf die Gebühren innerhalb dieser zwölf (12) Monate nicht erhöhen. Nach Ablauf der ersten zwölf (12) Monate der Laufzeit der Vereinbarung kann der Dienstleister die Gebühren einseitig um nicht mehr als drei Prozent (3 %) pro Jahr anheben, ohne das in obigem Abschnitt dargestellte Änderungsverfahren einhalten zu müssen und ohne dass der Kunde ein Widerspruchsrecht besitzt.

12. Testversion, Studentenversion

12.1 Spezifische Bestimmungen. Für die Testversion und die Studentenversion gelten zusätzlich die folgenden spezifischen Bedingungen, die im Fall eines Widerspruchs zu anderen Bestimmungen dieser Vereinbarung Vorrang haben:

12.2 Gewährleistung. Abweichend von Abschnitt 8.1 oben gewährleistet der Dienstleister für die Testversion und die Studentenversion nicht, dass die Dienstleistungen entsprechend der in Anlage 2 enthaltenen Beschreibung erbracht werden.

12.3 Haftungsbeschränkung. Die Haftung des Dienstleisters für Schäden, die durch leichte Fahrlässigkeit verursacht wurden, ist unabhängig von ihrem Rechtsgrund ausgeschlossen. Die vorstehende Haftungsbeschränkung gilt nicht für eine gesetzlich zwingend vorgeschriebene Haftung, insbesondere die Haftung nach dem schweizerischen Produkthaftpflichtgesetz und die Haftung für schuldhaft verursachte Verletzungen von Leben, Körper oder Gesundheit oder soweit der Dienstleister Mängel arglistig verschwiegen hat. Darüber hinaus gelten solche Beschränkungen der Haftung nicht bzw. nicht in dem Maß, wenn/wie der Dienstleister besondere Garantien übernommen hat. Dieser Abschnitt gilt entsprechend für die Haftung des Dienstleisters für vergebliche Aufwendungen.

12.4 Rückgabe von Kundendaten. Abschnitt 10.6 der Vereinbarung ist nicht auf die Testversion oder die Studentenversion anwendbar. Bei Beendigung der Laufzeit der Test- beziehungsweise der Studentenversion werden sämtliche Kundendaten unwiederbringlich von den Systemen des Dienstleisters gelöscht.

13. Allgemeine Bestimmungen.

13.1 Beziehung der Parteien. Die Parteien sind voneinander unabhängig. Diese Vereinbarung begründet keinerlei Partnerschaft, Franchise-Beziehung, Joint Venture, Agentur- oder Treuhandbeziehung und auch kein Arbeitsverhältnis zwischen den Vereinbarungsparteien und wird auch nicht in der entsprechenden Absicht abgeschlossen.

13.2 Mitteilungen. Sämtliche Mitteilungen im Rahmen dieser Vereinbarung müssen zumindest in Textform (z.B. Schriftform, Fax oder E-Mail) übermittelt werden, es sei denn, Bestimmungen dieser Vereinbarung fordern ausdrücklich eine andere Form. Die Mitteilungen des Dienstleisters erfolgen per E-Mail an die Adress(en) und Kontaktperson(en), die der Kunde bei der Einrichtung seines Kundenkontos für die Dienstleistung beim Dienstleister angegeben hat. Die Mitteilungen des Kunden erfolgen per E-Mail an die Adresse des jeweiligen Dienstleisters ([Link](#)). Zudem können die gegenseitigen Mitteilungen der Parteien an (eine) andere Adresse(n) erfolgen, die sich die Parteien gegenseitig bereitgestellt haben. Der vorstehende Satz gilt entsprechend für den Fall, dass die Mitteilungen schriftlich erfolgen. Die Parteien sind verpflichtet, sich unverzüglich gegenseitig über Änderungen der Kontaktdaten zu informieren, die sie sich jeweils bereitgestellt haben. Wenn der Kunde seine Kontaktdaten nicht regelmäßig aktualisiert, erhält er möglicherweise keine Updates, Upgrades oder wichtigen Informationen zu den Dienstleistungen.

13.3 Verzicht und kumulative Rechtsmittel. Jede Nichtausübung oder Verzögerung in der Ausübung von Rechten, die sich aus dieser Vereinbarung begründen, durch eine der Vereinbarungsparteien ist in keiner Weise als Verzicht auf diese Rechte auszulegen. Sofern in dieser Vereinbarung nicht ausdrücklich anders festgelegt, verstehen sich die darin ausgeführten Rechtsmittel als zusätzlich zu etwaigen sonstigen Rechtsmitteln einer Partei und nicht ausschließlich solcher Rechtsmittel.

13.4 Subunternehmer. Der Dienstleister kann Subunternehmer mit der Erbringung der Dienstleistungen beauftragen. Sofern die Erbringung von an einen Subunternehmer vergebenen Dienstleistungen die Verarbeitung personenbezogener Daten erfordert, gelten die Anforderungen und Verpflichtungen gemäß Abschnitt 14.1 und 14.2.

13.5 Abtretung von Rechten oder Pflichten. Keine der Parteien ist berechtigt, sich aus dieser Vereinbarung ergebende Rechte oder Pflichten, sei es in Anwendung gesetzlicher Bestimmungen oder in anderer Weise, ohne die vorherige schriftliche Zustimmung der anderen Partei (die Zustimmung darf nicht ohne guten Grund vorenthalten werden) an Dritte abzutreten.

13.6 Anwendbares Recht und Gerichtsstand. Diese Vereinbarung unterliegt ausschließlich dem schweizerischen Recht, unter Ausschluss des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf. Der Gerichtsstand für Streitigkeiten im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist das zuständige Gericht am eingetragenen Sitz des Dienstleisters. Der Dienstleister hat jedoch das Recht, vor einem Gericht zu klagen, das für den Geschäftssitz des Kunden zuständig ist. Alle Parteien erkennen die gerichtliche Zuständigkeit dieser Gerichte an und verzichten auf Einsprüche gegen den Gerichtsstand.

13.7 Weitere Bestimmungen. Diese Vereinbarung einschließlich aller Anlagen stellt die gesamte Vereinbarung zwischen den Parteien in Bezug auf den Vertragsgegenstand dar. Außer den in dieser Vereinbarung ausgeführten Bestimmungen existieren keine sonstigen vertraglichen Vereinbarungen, Absprachen, Gewährleistungen, Zusagen, Zusicherungen, Verpflichtungen oder Vorhaben. Diese Vereinbarung ersetzt alle früheren schriftlich oder mündlich abgegebenen vertragsgegenständlichen Vereinbarungen, Angebote oder Erklärungen. Keine Änderung, Ergänzung oder Verzichtserklärung betreffend Bestimmungen dieser Vereinbarung wird rechtsgültig, sofern sie nicht in Textform (z.B. Schriftform, Fax oder E-Mail) von der Partei genehmigt wird, gegenüber der die betreffende Änderung, Ergänzung oder Verzichtserklärung geltend gemacht wird. Im Falle eines Konflikts zwischen dieser Vereinbarung und einer oder mehreren beigefügten Anlagen oder Dokumenten, auf die hier Bezug genommen wird, sind diese Unterlagen, soweit vernünftigerweise durchführbar, einheitlich auszulegen. Im Fall von Unklarheiten jedoch sind diese Unterlagen in der folgenden Rangfolge auszulegen: (1) diese Vereinbarung, (2) die zugehörigen Anlagen und (3) die Abonnementbestellung. Ungeachtet aller etwaigen gegenteilig lautenden Erklärungen in Verbindung mit dieser Vereinbarung ist eine Aufnahme von in einem Kundenauftrag enthaltenen bzw. in sonstigen Dokumentationen von Kundenaufträgen enthaltenen Bestimmungen oder Bedingungen in diese Vereinbarung im Sinne eines Bestandteils derselben unzulässig und sämtliche derartige Bestimmungen oder Bedingungen sind null und nichtig.

14. Datenschutz, Subunternehmer und Datensicherheit.

14.1 Datenschutz. In Bezug auf die Verarbeitung von Kundendaten zum Zweck dieser Vereinbarung schließt der Kunde mit dem Dienstleister, der Hilti Aktiengesellschaft und Hilti Asia IT Services (die Hilti Aktiengesellschaft, Hilti Befestigungstechnik AG, Hilti Asia IT Services und der Dienstleister werden gemeinsam als „**Datenverarbeiter**“ bezeichnet) eine „**Vereinbarung zur Datenverarbeitung**“ (Data Processing Agreement, „DPA“) gemäß Anlage 4 (Schutz von Daten und Privatsphäre) ab. Sämtliche vom Kunden in Verbindung mit dieser Vereinbarung zu entrichtenden Gebühren oder sonstigen Vergütungen sind ausschließlich dem Dienstleister geschuldet.

14.2 Subunternehmer. Die Datenverarbeiter können ihre Verpflichtungen im Rahmen der Vereinbarung zur Datenverarbeitung in Übereinstimmung mit den Bestimmungen dieser Vereinbarung zur Datenverarbeitung an mit den Datenverarbeitern verbundene Unternehmen und/oder an Dritte weitergeben („**Subunternehmer**“). Eine Liste der von den Datenverarbeitern zum Datum des

Inkrafttretens unter Vereinbarung genommenen Subunternehmer kann über [\[Link\]](#) bezogen werden. Der Kunde stimmt hiermit der Beauftragung dieser Subunternehmer zu. Während der Laufzeit der Vereinbarung unterrichten die Datenverarbeiter den Kunden mindestens vier (4) Wochen im Voraus, bevor sie einem neuen Subunternehmer („**Mitteilung über einen Subunternehmerwechsel**“) Zugriff auf die Kundendaten gewähren („**Datum des Inkrafttretens des Subunternehmerwechsels**“). Sofern der Kunde mit der Beauftragung des neuen Subunternehmers nicht einverstanden ist, kann er die Vereinbarung bis zwei (2) Wochen vor dem Datum des Inkrafttretens des Subunternehmerwechsels kündigen, wobei er eine Begründung beifügt, in der er seine nachvollziehbaren Gründe für seine Ablehnung des Subunternehmers darlegt. Sofern der Kunde der Mitteilung über einen Subunternehmerwechsel entsprechend dem obigen Vorgehen nicht widerspricht, ist dies als Einverständniserklärung zu dem neuen Subunternehmer zu werten. Den Datenverarbeitern obliegt weiterhin die Verantwortung für die Einhaltung der Verpflichtungen ihrer Subunternehmer im Rahmen der Vereinbarung zur Datenverarbeitung.

14.3 Erklärung. Der Kunde erklärt, dass seine Nutzung der Dienstleistung nicht im Widerspruch steht zu von ihm zu beachtenden Gesetzen und Vorschriften. Der Kunde erkennt an, dass er eine unabhängige Pflicht zur Einhaltung aller für ihn geltenden Gesetze hat.

Definitionen. Die Bedeutung der Begriffe ist in der Vereinbarung in Klammern („...“) und in Anlage 1 (Definitionen) festgelegt.

ANLAGE 1 Definitionen

Definitionen

„**Lizenzaktivierungsschlüssel**“ hat die in Abschnitt 1.1 der Vereinbarung ausgeführte Bedeutung.

„**Vereinbarung**“ bezeichnet die vorliegende Abonnement-Vereinbarung sowie sämtliche zugehörigen Anlagen bzw. Anhänge.

„**Berechtigte Benutzer**“ bezeichnet Mitarbeiter des Kunden, die durch den Kunden zur Nutzung der Dienstleistungen gemäß den Bestimmungen dieser Vereinbarung autorisiert sind.

„**Änderung**“, „**Datum des Inkrafttretens der Änderung**“ und „**Änderungsmitteilung**“ haben die in Abschnitt 11 der Vereinbarung festgelegte Bedeutung.

„**Vertrauliche Informationen**“ bezeichnet (a) die Software, die Teil der Dienstleistungen ist, sowie den entsprechenden Quellcode; (b) die Kundendaten; und (c) die geschäftlichen bzw. technischen Informationen der Parteien, einschließlich, aber nicht beschränkt auf sämtliche Informationen in Bezug auf Softwarepläne, Designs, Kosten, Preise und Namen sowie Finanzen, Marketingpläne, Geschäftsmöglichkeiten, Personal, Forschung, Entwicklung und Know-how.

„**Vertraglich vereinbarte Beschaffenheit**“ hat die in Abschnitt 1.1 der Vereinbarung festgelegte Bedeutung.

„**Kunde**“ hat die in der Einleitung festgelegte Bedeutung.

„**Kundendaten**“ bezeichnet die Daten oder Informationen, die vom Kunden, einschließlich seiner Mitarbeiter, im Zusammenhang mit den Dienstleistungen bereitgestellt werden.

„**Kunden-Input**“ bezeichnet Anregungen, Verbesserungswünsche, Empfehlungen oder anderes Feedback vom Kunden oder den berechtigten Benutzern im Zusammenhang mit dem Betrieb oder der Funktionalität der Dienstleistung.

„**Kundensupport**“ hat die in Anlage 2 (Leistungsbeschreibung) festgelegte Bedeutung.

„**Vereinbarung zur Datenverarbeitung**“ und „**Datenverarbeiter**“ haben die in Abschnitt 14.1 der Vereinbarung festgelegte Bedeutung.

„**Dokumentation**“ hat die in Abschnitt 3.4 der Vereinbarung festgelegte Bedeutung.

„**Mangel**“ bezeichnet eine Abweichung der Dienstleistung von der vertraglich vereinbarten Beschaffenheit gemäß Abschnitt 1.1 der Vereinbarung.

„**Datum des Inkrafttretens**“ hat die in der Einleitung festgelegte Bedeutung.

„**Mitarbeiter**“ bezeichnet Mitarbeiter, die mit dem Kunden in einem gültigen Arbeitsverhältnis stehen.

„**Gebühren**“ bezeichnet alle Kosten, die der Kunde für die Leistungen an den Dienstleister zu zahlen hat.

„**Einsatzbereich**“ hat die in Abschnitt 6.2 der Vereinbarung festgelegte Bedeutung.

„**Schädlicher Code**“ bezeichnet Viren, Würmer, Zeitbomben, Trojaner und sonstige schädliche Codes, Dateien, Skripte, Agenten oder Programme.

„**Hilti Aktiengesellschaft**“ bezeichnet die Hilti Aktiengesellschaft, Feldkircherstrasse 100, 9494 Schaan, Liechtenstein.

„**Hilti Asia IT Services**“ bezeichnet Hilti Asia IT Services Sdn. Bhd, Unit 7-01, Level 7, Symphony House, Pusat Dagangan Dana 1, Jln PJU 1A/46, 47301 Petaling Jaya, Selangor, Malaysia.

„**Hilti Befestigungstechnik AG**“ bezeichnet die Hilti Befestigungstechnik AG, Grünaustrasse 1A, 9470 Buchs, Schweiz.

„**Geistige Eigentumsrechte**“ bezeichnet sämtliches umfassendes Gewohnheitsrecht, alle gesetzlichen und sonstigen gewerblichen Eigentumsrechte sowie geistigen Eigentumsrechte, einschließlich Urheberrechte, Markenschutzrechte, Betriebsgeheimnisse, Patente

und andere Eigentumsrechte, die im Rahmen geltender Gesetze in beliebigen Rechtsräumen weltweit und sämtlicher damit einhergehender moralischer Rechte zu beachten oder durchsetzbar sind.

„**Recht**“ bezeichnet sämtliche lokalen, bundesstaatlichen, nationalen und/oder ausländischen Gesetze, Verträge und/oder Vorschriften, die auf die jeweilige Partei anwendbar sind.

„**Mobile Anwendungen**“ bezeichnet solche Anwendungen der Dienstleistungen, die der Dienstleister dem Kunden als On-Premise-Software zur Verfügung stellt und die dann vom Kunden auf seinem jeweiligen Mobiltelefon oder Tablet zu installieren sind. Die mobilen Anwendungen, die der Kunde abonniert, stellt der Dienstleister für den Kunden im Wege des Downloads über die jeweilige Android- und Apple-Plattformen (Google Play o.ä.) bereit. Anlage 3 und Anlage 4 dieser Vereinbarung gelten nicht für mobile Anwendungen. Durch die Installation der mobilen Anwendungen muss der Kunde möglicherweise zusätzliche Geschäftsbedingungen akzeptieren, die Vorrang vor den Bestimmungen dieser Vereinbarung und ihrer Anlagen haben. Die mobilen Anwendungen werden ausdrücklich als solche in Anlage 2 (Leistungsbeschreibung) erwähnt.

„**Offline-Anwendungen**“ bezeichnet solche Anwendungen der Dienstleistungen, die der Dienstleister dem Kunden als On-Premise Software zur Verfügung stellt und die dann vom Kunden auf seinem jeweiligen IT-Gerät zu installieren sind. Die Offline-Anwendungen, die der Kunde abonniert, stellt der Dienstleister für den Kunden im Wege des Downloads über die jeweilige Android- und Apple-Plattformen (Google Play o.ä.) bereit. Anlage 3 und Anlage 4 dieser Vereinbarung gelten nicht für Offline-Anwendungen. Die Offline-Anwendungen werden ausdrücklich als solche in Anlage 2 (Leistungsbeschreibung) erwähnt.

„**Geplante Dienstausschfälle**“ hat die in Abschnitt 1.2 der Anlage 3 (Service Level Agreement) festgelegte Bedeutung.

„**Fernwartungstool**“ bezeichnet alle Tools, die eingesetzt werden, um eine Serviceanfrage mittels Fernzugriff auf das System des Kunden zu lösen.

„**Dienstleistung**“ oder „**Dienstleistungen**“ hat die Bedeutung im Sinne der Präambel.

„**Servicezeiten**“ hat die in Abschnitt 2.3 der Anlage 3 (Service Level Agreement) festgelegte Bedeutung.

„**Schweregrad**“ hat die in Abschnitt 2.1 der Anlage 3 (Service Level Agreement) festgelegte Bedeutung.

„**Service Level Agreement**“ bezeichnet die Güte der erbrachten Dienstleistung, wie beispielsweise bezüglich der jährlichen Zielverfügbarkeit und der Reaktionszeiten auf Serviceanfragen.

„**Dienstleister**“ hat die in der Präambel festgelegte Bedeutung.

„**Software**“ hat die in Abschnitt 3 der Anlage 2 (Leistungsbeschreibung) festgelegte Bedeutung.

„**Studentenlaufzeit**“ hat die Bedeutung gemäß Abschnitt **Error! Reference source not found.** der Vereinbarung.

„**Studentenversion**“ bezeichnet die Dienstleistungen mit eingeschränkten Funktionen, wie vom Dienstleister jeweils festgelegt, für Kunden, die an einer Universität beziehungsweise einer ähnlichen oder vergleichbaren Einrichtung eingeschrieben sind.

„**Subunternehmer**“, „**Mitteilung über einen Subunternehmerwechsel**“ und „**Datum des Inkrafttretens des Subunternehmerwechsels**“ haben die in Abschnitt 14.2 der Vereinbarung festgelegte Bedeutung.

„**Abonnementgebühr**“ bezeichnet die vom Kunden für den Erhalt der Dienstleistungen zu zahlende Gebühr, d. h. diejenigen Pakete, die von der Liste in Abschnitt 1.3 der Anlage 2 bestellt wurden. Die Abonnementgebühr wird in der Abonnementbestellung vereinbart.

„**Abonnementbestellung**“ bezeichnet die Bestellung des Kunden (z. B. über Hilti Online oder einen anderen Verkaufskanal von Hilti) über den Erhalt der Dienstleistungen. Für eine solche Abonnementbestellung gelten die Bestimmungen dieser Vereinbarung.

„**Support-Anfrage**“ ist eine Anfrage des Kunden an den Dienstleister, um Mängel zu beheben oder allgemeine Fragen zur Dienstleistung zu beantworten.

„**Systemanforderungen**“ bezeichnet die technischen Anforderungen wie in Anlage 2 (Leistungsbeschreibung) ausgeführt und vom Dienstleister von Zeit zu Zeit aktualisiert, die die Systeme und Geräte des Kunden erfüllen müssen, damit der Kunde die Dienstleistungen in Anspruch nehmen bzw. betreiben kann.

„**Monatliche Verfügbarkeitsziele gemäß SLA**“ hat die in Abschnitt 1.1 der Anlage 3 (Service Level Agreement) festgelegte Bedeutung.

„**Laufzeit der Testversion**“ hat die Bedeutung gemäß Abschnitt **Error! Reference source not found.** der Vereinbarung.

„**Testversion**“ bezeichnet die Dienstleistungen mit eingeschränkten Funktionen, wie vom Dienstleister jeweils festgelegt, die für den Kunden innerhalb der Laufzeit der Testversion zur Verfügung gestellt werden.

„**Ungeplante Dienstaussfallzeiten**“ bezeichnet eine Nichtverfügbarkeit der Dienstleistung, bei der geplante Dienstaussfallzeiten als Ursache ausgeschlossen werden können.

„**Updates**“ bezeichnet Software, die Mängel an den Dienstleistungen beseitigt und/oder kleinere Verbesserungen der bisherigen Software umfasst, wie in Abschnitt 4 der Anlage 2 (Leistungsbeschreibung) ausgeführt.

„**Upgrades**“ bedeutet neue Fähigkeiten, Funktionen oder Funktionalitäten der Dienstleistungen. Der Dienstleister kann Upgrades für die Software anbieten. Diese Upgrades beinhalten die Einführung neuer Funktionen. Upgrades werden als getrennte Dienstleistungsmodule gegen eine zusätzliche Gebühr (oder nicht, nach alleinigem Ermessen des Dienstleisters) angeboten, die über eine Abonnementbestellung zu bestellen sind, aber dieser Vereinbarung unterliegen. Der Kunde ist nicht verpflichtet, die Upgrades für die Dienstleistungen zu beziehen.

„**Webanwendungen**“ bezeichnet solche Anwendungen der Dienstleistungen, die der Dienstleister für den Kunden in Form einer Software als Servicelösung bereitstellt. Ungeachtet anderer Bestimmungen dieser Vereinbarung gelten Anlage 3 und Anlage 4 dieser Vereinbarung ausschließlich für die Webanwendungen. Die Webanwendungen werden ausdrücklich als solche in Anlage 2 (Leistungsbeschreibung) erwähnt.

ANLAGE 2

Leistungsbeschreibung

1. Leistungsbeschreibung

1.1 Die Dienstleistungen, die dem Kunden vom Dienstleister gemäß dieser Vereinbarung zur Verfügung gestellt werden, umfassen „Hilti PROFIS 3“, eine Lösung zur Berechnung, Bestellung und Installation von verschiedenen Konstruktionselementen (wie in Abschnitt 1.2 unten definiert) gemäß dem/den abonnierten Paket(en) (wie nachstehend unter 1.3 beschrieben). Die Dienstleistung besteht aus (i) der Software und (ii) dem Kundensupport gemäß Anlage 3 (Service Level Agreement).

1.2 „Konstruktionselemente“, wie in dieser Anlage 2 verwendet, bezieht sich auf Folgendes:

- (a) Hilti Dübel
- (b) vor Ort gegossene Verankerungsbolzen
- (c) stählerne Grundplatte
- (d) Schweißnähte
- (e) Aussteifung
- (f) Handläufe
- (g) Weitere Elemente, die der Dienstleister möglicherweise zur Verfügung stellt.

Die Berechnung aller in diesem Abschnitt 1.2 enthaltenen Elemente wird unterstützt.

Die Bestellung und Installation von Element (a) in diesem Abschnitt 1.2 wird unterstützt.

1.3 Das „Paket“ bzw. die „Pakete“, wie in dieser Anlage 2 verwendet, bezieht sich auf Nachfolgendes, das der Kunde über die Abonnementbestellung abonnieren kann:

- (a) Einstiegspaket für Ingenieure (PROFIS Engineering Suite für Bauingenieure)
Dieses Paket besteht aus den folgenden Anwendungen:
 - i. PROFIS Engineering Web
 - ii. PROFIS Engineering Desktop (nur mit namentlichen Nutzerlizenzen)
- (b) Einstiegspaket für durchführende Firmen/Auftragnehmer (PROFIS Engineering Suite für Auftragnehmer)
Dieses Paket besteht aus den folgenden Anwendungen:
 - i. PROFIS Engineering Web
 - ii. PROFIS Engineering Desktop (nur mit namentlichen Nutzerlizenzen)
 - iii. Hilti Quantity Calculator
 - iv. Hilti Installation Advisor
- (c) Add-on für erweiterte Handlaufgestaltung (Hilti Handlauf Modul)
- (d) Geländerpaket (PROFIS Engineering Suite für Auftragnehmer mit Handlauf Modul)
 - i. PROFIS Engineering Web
 - ii. PROFIS Engineering Desktop (nur mit namentlichen Nutzerlizenzen)
 - iii. Hilti Quantity Calculator
 - iv. Hilti Installation Advisor
 - v. Erweiterte Handlaufgestaltung
- (e) Testversion
Dieses Paket ist für jede der folgenden Anwendungen erhältlich:
 - PROFIS Engineering Web
 - Hilti Quantity Calculator
 - Hilti Installation Advisor
- (f) Studentenversion
Dieses Paket besteht aus den folgenden Anwendungen:
 - i. PROFIS Engineering Web

Der Kunde kann jedes Paket individuell abonnieren, mit Ausnahme von (c).

(c) kann nur in Verbindung mit (a) oder (b) abonniert werden.

2. Systemanforderungen

Damit der Kunde die Dienstleistungen implementieren, nutzen und betreiben kann, muss er sicherstellen und ist darüber hinaus gemäß Abschnitt 1.2 der Vereinbarung allein dafür verantwortlich, dass seine Systeme, Netzwerke und/oder Geräte die unter diesem [Link](#) angegebenen Systemanforderungen erfüllen:

Alle Systemanforderungen können nach Ermessen des Dienstleisters aufgrund von Änderungen des Aufbaus, der Gestaltung und der Funktionalität des Systems angepasst werden. Die aktualisierten Systemanforderungen sind ebenfalls unter dem obigen Link abrufbar.

3. Software

Die Software, die als Teil der Dienstleistungen angeboten wird, besteht aus zwei Webanwendungen, einer Offline-Anwendung und einer mobilen Anwendung, die dem Kunden die Berechnung, Bestellung und Installation der verschiedenen Konstruktionselemente, die der Kunden abonniert hat, ermöglichen.

3.1 PROFIS Engineering Webanwendung

Die Webanwendung bietet die folgenden Hauptfunktionen:

- Berechnung
 - Erstellen/Sichern/Editieren von Berechnungsdateien
 - Berechnung von „Konstruktionselementen“, wie in Abschnitt 1.2 dieser Anlage definiert
- Output-Erzeugung
 - Erstellung eines PDF-Berichts
 - Erstellung von BIM-/CAD-Modellen der berechneten Verbindungselemente
- Online-Bearbeitung der Berechnungsdatei
 - Erstellen/Archivieren/Löschen der Projektordnerstruktur
 - Import von Berechnungsdateien
 - Erstellen/Sichern/Editieren von Berechnungsdateien
 - Erstellen/Sichern/Editieren von Berechnungsvorlagen
 - Erstellen/Sichern/Editieren von Berichtsvorlagen
- File-Sharing
 - Teilen von Projektordnern mit verschiedenen Beteiligten
- Schnittstellen zu anderer Software mittels API-Sharing

3.2 PROFIS Engineering Desktop-Anwendung

Die Offline-Anwendung bietet die folgenden Hauptfunktionen:

- Berechnung
 - Erstellen/Sichern/Editieren von Berechnungsdateien
 - Berechnung von „Konstruktionselementen“, wie in Abschnitt 1.2 dieser Anlage definiert
- Output-Erzeugung
 - Erstellung eines PDF-Berichts
 - Erstellung von BIM-/CAD-Modellen der berechneten Verbindungselemente
- Schnittstellen zu anderer Software mittels API-Sharing

3.3 Hilti Quantity Calculator Webanwendung

Die Webanwendung bietet die folgenden Hauptfunktionen:

- Artikelnummer-Identifizierung
 - Auswahl von Artikelnummern von Hilti Produkten in ausgewählten Regionen
 - Erhalten von Benachrichtigungen für Artikel, die nicht von Hilti sind
- Berechnung des Mörtelvolumens
- Stückliste
 - Zusammenstellen der Stückliste
 - Export der Stückliste im .xlsx-Format direkt in den Warenkorb bei Hilti Online
- Online-Bearbeitung der Berechnungsdatei
 - Erstellen/Archivieren/Löschen der Projektordnerstruktur
 - Import von Berechnungsdateien

- File-Sharing
 - Teilen von Projektordnern mit verschiedenen Beteiligten

3.4 *Hilti Installation Advisor Anwendung*

Die mobile Anwendung bietet die folgenden Hauptfunktionen:

- Online-Bearbeitung der Berechnungsdatei
 - Erstellen/Archivieren/Löschen der Projektordnerstruktur
 - Import von Berechnungsdateien
- File-Sharing
 - Sync-Shared Projektordner
- Bild des Ankerlayouts
- Gebrauchsanweisungen

4. Updates

Der Dienstleister ist berechtigt, aber nicht verpflichtet, die Dienstleistungen durch die Bereitstellung von Software-Updates in Form von Wartungsreleases zu verbessern. Die Updates beinhalten (1) Änderungen bezüglich der bestehenden Funktionalität und (2) Änderungen von technischen Komponenten, die sich nicht direkt auf die Funktionalität für den Benutzer auswirken. Für (1) stellt der Dienstleister sofern erforderlich und in beliebiger Form zugehörige Dokumentation für den Kunden bereit, die der Dienstleister für angemessen hält. Für (2) wird keine solche Dokumentation bereitgestellt. Alle Updates sind in der Abonnementgebühr enthalten.

Die Einführung einer neuen Funktion gilt als Upgrade, das dieser Vereinbarung nur untersteht, wenn es vom Kunden über eine getrennte Abonnementbestellung und gegen eine zusätzliche Gebühr geordert wurde, es sei denn, es wurde vom Dienstleister kostenlos zur Verfügung gestellt. Der Dienstleister ist nicht verpflichtet, Updates bereitzustellen.

5. Wichtige Hinweise zur Nutzung und zum Leistungsumfang der Dienstleistungen

Bei Nutzung der Dienstleistungen muss der Kunde gemäß Abschnitt **Error! Reference source not found.** dieser Vereinbarung die folgenden Regelungen strikt beachten und ist allein dafür verantwortlich, notwendige Minderungsmaßnahmen umzusetzen, wobei er sich nach besten Kräften bemüht, mögliche unsachgemäße Verwendung zu verhindern.

- **Generell gilt für alle Dienstleistungen:** Jegliche in der Software enthaltenen Informationen und Daten betreffen ausschließlich die Nutzung von Hilti Produkten und basieren auf den Grundsätzen, Formeln und Sicherheitsbestimmungen gemäß den technischen Richtlinien von Hilti, den Anweisungen zu Betrieb und Montage sowie den Montageanleitungen o. ä., die strikt einzuhalten sind. Das Produktportfolio von Hilti, das in Verbindung mit der Software zu verwenden ist, hängt vom jeweiligen Land ab. Alle in den Dienstleistungen enthaltenen Zahlen sind Durchschnittswerte. Daher sind vor der Verwendung des entsprechenden Hilti Produktes anwendungsspezifische Versuche durchzuführen. Die Ergebnisse der mithilfe der Dienstleistungen durchgeführten Berechnungen basieren im Wesentlichen auf den von dem Kunden erfassten Daten. Daher trägt der Kunde die alleinige Verantwortung für die Fehlerfreiheit, die Vollständigkeit und die Relevanz der von ihm eingegebenen Daten. Ferner trägt der Kunde die alleinige Verantwortung dafür, dass die Ergebnisse von einem Sachverständigen überprüft und freigegeben werden, insbesondere im Hinblick auf die Einhaltung geltender Normen und Zulassungen, bevor er sie für seine spezifische Anlage/Einrichtung verwendet. Die Software dient nur als Hilfe zur Interpretation von Normen und Zulassungen, ohne jegliche Garantie für die Fehlerfreiheit, die Richtigkeit und die Relevanz der Ergebnisse oder die Eignung für eine bestimmte Anwendung. Der Kunde muss alle erforderlichen und angemessenen Maßnahmen ergreifen, um Schäden durch die Dienstleistungen zu verhindern oder zu begrenzen. Alle Berechnungsergebnisse und Konstruktionsentwürfe sind Empfehlungen und müssen von einem professionellen Konstrukteur und/oder Statiker bestätigt werden, damit sichergestellt ist, dass die Berechnungsergebnisse und Entwürfe für die spezifischen Rechts- und Projektanforderungen des Kunden geeignet und angemessen sind. Darüber hinaus ist der Abschnitt „WARNUNGEN“, der in jedem Bericht der Dienstleistungen erstellt wird, wesentlicher Bestandteil der Berechnungsannahmen. Der Kunde muss diese strikt befolgen und sicherstellen, dass sie vor der Nutzung von einem geeigneten Experten überprüft werden.
- **PROFIS Engineering Webanwendung**
 - **Betonmodul:**
 - Umverteilungen der Belastung auf die Dübel aufgrund der elastischen Verformungen werden nicht berücksichtigt. Es wird davon ausgegangen, dass die Ankerplatte ausreichend standfest ist, um nicht verformt

- zu werden, wenn sie der Last ausgesetzt wird. Eingabedaten und -ergebnisse müssen darauf geprüft werden, ob sie den bestehenden Bedingungen entsprechen und plausibel sind.
- Im Allgemeinen werden die in ETAG 001, Anhang C, Abschnitt 4.2.2.1 und 4.2.2.3 b) vorgegebenen Bedingungen nicht erfüllt, da der Durchmesser des Durchgangslochs des Anbauteils gem. Anhang C, Tabelle 3 größer ist als der in Anhang C, Tabelle 4.1 für den entsprechenden Durchmesser des Dübels vorgegebene Wert. Daher beschränkt sich der Bemessungswiderstand für Dübelgruppen auf das Doppelte des Stahlwiderstandes im Einklang mit der Zulassung.
 - Die Überprüfung von Belastungsübertragungen auf den Befestigungsgrund ist gem. ETAG 001, Anhang C(2010) Abschnitt 7 erforderlich. Die Software berücksichtigt, dass der Mörtel unter der Grundplatte angebracht ist, ohne Luftporen zu erzeugen und bevor die Belastung erfolgt.
 - Die Konstruktion ist nur zulässig, wenn das Durchgangsloch im Anbauteil nicht größer als der in Tabelle 4.1 der EATG 001, Anhang C vorgegebene Wert ist. Bei größeren Durchmessern des Durchgangslochs siehe Kapitel 1.1 der ETAG 001. Anhang C.
 - Die Zubehörliste in diesem Bericht dient nur zur Information des Benutzers. In jedem Fall muss die mit dem Produkt gelieferte Gebrauchsanweisung beachtet werden, um eine ordnungsgemäße Installation sicherzustellen.
- **Mauerwerkmodul**
- Umverteilungen der Belastung auf die Dübel aufgrund der elastischen Verformungen werden nicht berücksichtigt. Es wird davon ausgegangen, dass die Ankerplatte ausreichend standfest ist, um nicht verformt zu werden, wenn sie der Last ausgesetzt wird. Eingabedaten und -ergebnisse müssen darauf geprüft werden, ob sie den bestehenden Bedingungen entsprechen und plausibel sind.
 - Es wird nur die örtliche Belastungsübertragung von dem/den Dübel(n) auf die Wand berücksichtigt, eine weitere Belastungsübertragung auf die Wand wird von PROFIS nicht abgedeckt.
 - Es wird davon ausgegangen, dass die Wand perfekt senkrecht ist. Überprüfung notwendig! Wird dies nicht beachtet, kann es zu einer stark abweichenden Kraftverteilung und höheren Zugkräften als den von PROFIS berechneten kommen. Wände aus Mauerwerk dürfen keine Schäden aufweisen (weder sichtbar noch unsichtbar). Bei der Installation muss die Position der Dübel entsprechend ihrer Lage in der Konstruktionsphase beibehalten werden, d. h., relativ zum Ziegel oder relativ zu den Mörtelfugen.
 - Die Wirkung der Fugen auf die Verteilung der Druckspannung auf die Platte / Ziegel wurde nicht berücksichtigt.
 - Ist beim Bohren des gesamten Loches kein deutlicher Widerstand zu spüren (z. B. in ungefüllten Stoßfugen), sollte der Dübel nicht an dieser Stelle angebracht oder der Bereich begutachtet und verstärkt werden. Hilti empfiehlt die Verankerung im Mauerwerk immer mit einer Siebhülse. Dübel ohne Siebhülse können nur in Vollziegeln angebracht werden, wenn sicher ist, dass diese kein Loch und keinen Hohlraum aufweisen.
 - Das Zubehör und die Installationshinweise in diesem Bericht dienen nur zur Information des Benutzers. In jedem Fall muss die mit dem Produkt gelieferte Gebrauchsanweisung beachtet werden, um eine ordnungsgemäße Installation sicherzustellen.
 - Der Benutzer ist für die Einhaltung der aktuellen Normen (z. B. ETAG 029) verantwortlich.
 - Die Bohrmethode (Hammer-, Drehbohren) muss der Zulassung entsprechen!
 - Mauerwerk muss auf die übliche Weise im Einklang mit den aktuellsten Richtlinien errichtet werden!
 - Beachten Sie bitte, dass bei ETA-zugelassenem Mauerwerk der Widerstand und die Parameter gem. ETAG 029 nur für diesen bestimmten Ziegelstein (hohl/fest) oder für Ziegelsteine mit größeren Abmessungen und größerer Druckfestigkeit (fest) gelten.
- **Handlaufmodul**
- Die Höhe des Handlaufs muss vom Kunden mit den für den konkreten Fall anwendbaren Vorschriften abgeglichen werden.
 - Die Gestaltung bezieht sich auf EN 1991-1-4 Windlasten und Eurocode 1, Grundlagen für die Planung von Tragwerk laut lokaler Vorschriften wie der deutschen Richtlinie für Stahlfirmen (Bundesverband Metall), ETB Richtlinie für sichere Errichtung und Fallschutz und EC 3 für die Auslegung des Handlaufteils.
 - Die Berechnung erfolgt für den Mittelpfosten eines Mehrfeldsystems.
 - Der Anwender ist für die Kontrolle des Bauergebnisses, einschließlich der Lastkombinationen, verantwortlich.
 - Gemäß DIN 1055-4 7.1 (3) braucht, sofern es keinen Notausgang oder keinen Fluchtweg gibt, keine Kombination von Wind- und Horizontallasten berücksichtigt zu werden.
 - Spannungsverschiebungen sind mit der Hälfte des erforderlichen Installationsdrehmoments für ungerissenen Beton zulässig! Querschiebungen sind ohne Reibung zwischen Beton und Grundplatte zulässig! Die Lücke aufgrund des Bohrloches und die Durchgangslochabweichungen sind in dieser Berechnung nicht enthalten.
 - Die annehmbaren Dübelverschiebungen sind von der befestigten Konstruktion abhängig und müssen vom Konstrukteur festgelegt werden.

- Die Dübelkonstruktionsmethoden in PROFIS Dübel erfordern starre Ankerplatten laut aktuellen Vorschriften (ETAG 001/Anhang C, EOTA TR029 o. ä.). Das bedeutet, Lastumverteilungen an den Dübeln durch elastische Verformungen der Ankerplatte werden nicht berücksichtigt; es wird davon ausgegangen, dass die Ankerplatte ausreichend standfest ist, um nicht verformt zu werden, wenn sie der Konstruktionslast ausgesetzt wird. PROFIS Dübel berechnet die erforderliche Mindestdicke der Ankerplatte mit FEM, um die Belastung der Ankerplatte auf Grundlage der oben dargelegten Annahmen einzuschränken. Der Nachweis, ob die Annahme zur Grundplatte zulässig ist, wird von PROFIS Dübel nicht vorgenommen. Eingabedaten und -ergebnisse müssen darauf geprüft werden, ob sie den bestehenden Bedingungen entsprechen und plausibel sind.
- Im Allgemeinen werden die in ETAG 001, Anhang C, Abschnitt 4.2.2.1 und 4.2.2.3 b) vorgegebenen Bedingungen nicht erfüllt, da der Durchmesser des Durchgangslochs des Anbauteils gem. Anhang C, Tabelle 3 größer ist als der in Anhang C, Tabelle 4.1 für den entsprechenden Durchmesser des Dübels vorgegebene Wert. Daher beschränkt sich der Bemessungswiderstand für Dübelgruppen auf das Doppelte des Stahlwiderstandes im Einklang mit der Zulassung.
- Die Überprüfung von Belastungsübertragungen auf den Befestigungsgrund ist gem. ETAG 001, Anhang C(2010) Abschnitt 7 erforderlich! Die Software berücksichtigt, dass der Mörtel unter der Grundplatte angebracht ist, ohne Luftporen zu erzeugen und bevor die Belastung erfolgt.
- Die Konstruktion ist nur zulässig, wenn das Durchgangsloch im Anbauteil nicht größer als der in Tabelle 4.1 der EATG 001, Anhang C vorgegebene Wert ist! Bei größeren Durchmessern des Durchgangslochs siehe Kapitel 1.1 der ETAG 001. Anhang C!
- Die Zubehörliste in diesem Bericht dient nur zur Information des Benutzers. In jedem Fall muss die mit dem Produkt gelieferte Gebrauchsanweisung beachtet werden, um eine ordnungsgemäße Installation sicherzustellen.
- Für die Benutzereingaben und Handlauflastkombinationen wird ein Grundplatten-Belastungstest durchgeführt (auf Grundlage der Ergebnisse einer FE-Berechnung). Dieser Belastungstest umfasst normale Belastungen infolge von Biegemomenten in zwei Richtungen. Der Benutzer ist verantwortlich dafür, eine Grundplattendicke zu wählen, die den Anforderungen der Richtlinie an eine starre Grundplatte entspricht (zur Sicherstellung, dass die angenommene Lastverteilung korrekt ist). Eine detaillierte Beschreibung findet sich in Mallée, R.; Riemann, H. (1990): Ankerplattenbefestigungen mit Hinterschnittdübeln
- Vereinfachte Schweißkonstruktion gem. EN 1993-1-8: 2010-12 Abschnitt 4.5.3.3. Standardstahldesign gem. EN 1993-1-1, vereinfachte „von Mises“-Belastung. Annahme: Die Spannung der Verschweißung entspricht der maximalen „von Mises-Belastung“, die das Profil tragen kann. Da die Scherspannung nach „von Mises“ im Vergleich zur vereinfachten Schweißkonstruktion verdreifacht wird, ist dieser Ansatz sicherer.
- Bei geschlossenem Profil wird nur eine einseitige Kehlnaht verwendet. Bei offenem Profil kann die Nahtdicke um den Faktor 2 verringert werden (da sie sich auf beiden Seiten befindet).
- **PROFIS Engineering Desktop-Anwendung**
 - **Betonmodul:**
 - Umverteilungen der Belastung auf die Dübel aufgrund der elastischen Verformungen werden nicht berücksichtigt. Es wird davon ausgegangen, dass die Ankerplatte ausreichend standfest ist, um nicht verformt zu werden, wenn sie der Last ausgesetzt wird. Eingabedaten und -ergebnisse müssen darauf geprüft werden, ob sie den bestehenden Bedingungen entsprechen und plausibel sind.
 - Im Allgemeinen werden die in ETAG 001, Anhang C, Abschnitt 4.2.2.1 und 4.2.2.3 b) vorgegebenen Bedingungen nicht erfüllt, da der Durchmesser des Durchgangslochs des Anbauteils gem. Anhang C, Tabelle 3 größer ist als der in Anhang C, Tabelle 4.1 für den entsprechenden Durchmesser des Dübels vorgegebene Wert. Daher beschränkt sich der Bemessungswiderstand für Dübelgruppen auf das Doppelte des Stahlwiderstandes im Einklang mit der Zulassung.
 - Die Überprüfung von Belastungsübertragungen auf den Befestigungsgrund ist gem. ETAG 001, Anhang C(2010) Abschnitt 7 erforderlich. Die Software berücksichtigt, dass der Mörtel unter der Grundplatte angebracht ist, ohne Luftporen zu erzeugen und bevor die Belastung erfolgt.
 - Die Konstruktion ist nur zulässig, wenn das Durchgangsloch im Anbauteil nicht größer als der in Tabelle 4.1 der EATG 001, Anhang C vorgegebene Wert ist. Bei größeren Durchmessern des Durchgangslochs siehe Kapitel 1.1 der ETAG 001. Anhang C.
 - Die Zubehörliste in diesem Bericht dient nur zur Information des Benutzers. In jedem Fall muss die mit dem Produkt gelieferte Gebrauchsanweisung beachtet werden, um eine ordnungsgemäße Installation sicherzustellen.
 - **Mauerwerkmodul**
 - Umverteilungen der Belastung auf die Dübel aufgrund der elastischen Verformungen werden nicht berücksichtigt. Es wird davon ausgegangen, dass die Ankerplatte ausreichend standfest ist, um nicht verformt zu werden, wenn sie der Last ausgesetzt wird. Eingabedaten und -ergebnisse müssen darauf geprüft werden, ob sie den bestehenden Bedingungen entsprechen und plausibel sind.
 - Es wird nur die örtliche Belastungsübertragung von dem/den Dübel(n) auf die Wand berücksichtigt, eine weitere Belastungsübertragung auf die Wand wird von PROFIS nicht abgedeckt.

- Es wird davon ausgegangen, dass die Wand perfekt senkrecht ist. Überprüfung notwendig! Wird dies nicht beachtet, kann es zu einer stark abweichenden Kraftverteilung und höheren Zugkräften als den von PROFIS berechneten kommen. Wände aus Mauerwerk dürfen keine Schäden aufweisen (weder sichtbar noch unsichtbar). Bei der Installation muss die Position der Dübel entsprechend ihrer Lage in der Konstruktionsphase beibehalten werden, d. h., relativ zum Ziegel oder relativ zu den Mörtelfugen.
- Die Wirkung der Fugen auf die Verteilung der Druckspannung auf die Platte / Ziegel wurde nicht berücksichtigt.
- Ist beim Bohren des gesamten Loches kein deutlicher Widerstand zu spüren (z. B. in ungefüllten Stoßfugen), sollte der Dübel nicht an dieser Stelle angebracht oder der Bereich begutachtet und verstärkt werden. Hilti empfiehlt die Verankerung im Mauerwerk immer mit einer Siebhülse. Dübel ohne Siebhülse können nur in Vollziegeln angebracht werden, wenn sicher ist, dass diese kein Loch und keinen Hohlraum aufweisen.
- Das Zubehör und die Installationshinweise in diesem Bericht dienen nur zur Information des Benutzers. In jedem Fall muss die mit dem Produkt gelieferte Gebrauchsanweisung beachtet werden, um eine ordnungsgemäße Installation sicherzustellen.
- Der Benutzer ist für die Einhaltung der aktuellen Normen (z. B. ETAG 029) verantwortlich.
- Die Bohrmethode (Hammer-, Drehbohren) muss der Zulassung entsprechen!
- Mauerwerk muss auf die übliche Weise im Einklang mit den aktuellsten Richtlinien errichtet werden!
- Beachten Sie bitte, dass bei ETA-zugelassenem Mauerwerk der Widerstand und die Parameter gem. ETAG 029 nur für diesen bestimmten Ziegelstein (hohl/fest) oder für Ziegelsteine mit größeren Abmessungen und größerer Druckfestigkeit (fest) gelten.
- **Handlaufmodul**
 - Die Höhe des Handlaufs muss vom Kunden mit den für den konkreten Fall anwendbaren Vorschriften abgeglichen werden.
 - Die Gestaltung bezieht sich auf EN 1991-1-4 Windlasten und Eurocode 1, Grundlagen für die Planung von Tragwerk laut lokaler Vorschriften wie der deutschen Richtlinie für Stahlfirmen (Bundesverband Metall), ETB Richtlinie für sichere Errichtung und Fallschutz und EC 3 für die Auslegung des Handlaufteils.
 - Die Berechnung erfolgt für den Mittelposten eines Mehrfeldsystems.
 - Der Anwender ist für die Kontrolle des Bauergebnisses, einschließlich der Lastkombinationen, verantwortlich.
 - Gemäß DIN 1055-4 7.1 (3) braucht, sofern es keinen Notausgang oder keinen Fluchtweg gibt, keine Kombination von Wind- und Horizontallasten berücksichtigt zu werden.
 - Spannungsverschiebungen sind mit der Hälfte des erforderlichen Installationsdrehmoments für ungerissenen Beton zulässig! Querschiebungen sind ohne Reibung zwischen Beton und Grundplatte zulässig! Die Lücke aufgrund des Bohrloches und die Durchgangslochabweichungen sind in dieser Berechnung nicht enthalten.
 - Die annehmbaren Dübelverschiebungen sind von der befestigten Konstruktion abhängig und müssen vom Konstrukteur festgelegt werden.
 - Die Dübelkonstruktionsmethoden in PROFIS Dübel erfordern starre Ankerplatten laut aktuellen Vorschriften (ETAG 001/Anhang C, EOTA TR029 o. ä.). Das bedeutet, Lastumverteilungen an den Dübeln durch elastische Verformungen der Ankerplatte werden nicht berücksichtigt; es wird davon ausgegangen, dass die Ankerplatte ausreichend standfest ist, um nicht verformt zu werden, wenn sie der Konstruktionslast ausgesetzt wird. PROFIS Dübel berechnet die erforderliche Mindestdicke der Ankerplatte mit FEM, um die Belastung der Ankerplatte auf Grundlage der oben dargelegten Annahmen einzuschränken. Der Nachweis, ob die Annahme zur Grundplatte zulässig ist, wird von PROFIS Dübel nicht vorgenommen. Eingabedaten und -ergebnisse müssen darauf geprüft werden, ob sie den bestehenden Bedingungen entsprechen und plausibel sind.
 - Im Allgemeinen werden die in ETAG 001, Anhang C, Abschnitt 4.2.2.1 und 4.2.2.3 b) vorgegebenen Bedingungen nicht erfüllt, da der Durchmesser des Durchgangslochs des Anbauteils gem. Anhang C, Tabelle 3 größer ist als der in Anhang C, Tabelle 4.1 für den entsprechenden Durchmesser des Dübels vorgegebene Wert. Daher beschränkt sich der Bemessungswiderstand für Dübelgruppen auf das Doppelte des Stahlwiderstandes im Einklang mit der Zulassung.
 - Die Überprüfung von Belastungsübertragungen auf den Befestigungsgrund ist gem. ETAG 001, Anhang C(2010) Abschnitt 7 erforderlich! Die Software berücksichtigt, dass der Mörtel unter der Grundplatte angebracht ist, ohne Luftporen zu erzeugen und bevor die Belastung erfolgt.
 - Die Konstruktion ist nur zulässig, wenn das Durchgangsloch im Anbauteil nicht größer als der in Tabelle 4.1 der EATG 001, Anhang C vorgegebene Wert ist! Bei größeren Durchmessern des Durchgangslochs siehe Kapitel 1.1 der ETAG 001, Anhang C!
 - Die Zubehörliste in diesem Bericht dient nur zur Information des Benutzers. In jedem Fall muss die mit dem Produkt gelieferte Gebrauchsanweisung beachtet werden, um eine ordnungsgemäße Installation sicherzustellen.
 - Für die Benutzereingaben und Handlaufbelastungskombinationen wird ein Grundplatten-Belastungstest durchgeführt (auf Grundlage der Ergebnisse einer FE-Berechnung). Dieser Belastungstest umfasst normale Belastungen infolge von Biegemomenten in zwei Richtungen. Der Benutzer ist verantwortlich dafür, eine Grundplattendicke

zu wählen, die den Anforderungen der Richtlinie an eine starre Grundplatte entspricht (zur Sicherstellung, dass die angenommene Lastverteilung korrekt ist). Eine detaillierte Beschreibung findet sich in Mallée, R.; Riemann, H. (1990): Ankerplattenbefestigungen mit Hinterschnittdübeln

- Vereinfachte Schweißkonstruktion gem. EN 1993-1-8: 2010-12 Abschnitt 4.5.3.3. Standardstahldesign gem. EN 1993-1-1, vereinfachte „von Mises“-Belastung. Annahme: Die Spannung der Verschweißung entspricht der maximalen „von Mises-Belastung“, die das Profil tragen kann. Da die Scherspannung nach „von Mises“ im Vergleich zur vereinfachten Schweißkonstruktion verdreifacht wird, ist dieser Ansatz sicherer.
- Bei geschlossenem Profil wird nur eine einseitige Kehlnaht verwendet. Bei offenem Profil kann die Nahtdicke um den Faktor 2 verringert werden (da sie sich auf beiden Seiten befindet).

- **Hilti Quantity Calculator Webanwendung**

Artikelnummeridentifizierung, Mörtelvolumenberechnung, Stückliste:

- Daten, die von PROFIS Dübel 3 erhalten oder direkt in die Anwendung importiert werden, können Artikel enthalten, die nicht im Bestand von Hilti sind. Diese Artikel sind für die Baustelle ebenfalls wesentlich. Daher muss der Benutzer spezielle Anstrengungen zur Beschaffung solcher Artikel unternehmen (außerhalb der Anwendung).
- Die Verantwortung hinsichtlich der Auswahl richtiger „Arbeitsbedingungen“ (die Auswirkungen auf das berechnete Mörtelvolumen haben) liegt ausschließlich beim Benutzer.
- Der Benutzer ist dafür verantwortlich, die automatisch von der Anwendung in den Warenkorb von Hilti Online übertragenen Mengen zu überprüfen.

- **Hilti Installation Advisor Anwendung**

Dübel Anordnungsbild & Gebrauchsanleitung:

- Der Benutzer ist dafür verantwortlich, die Anordnung der Dübel auf der Grundplatte passend abzustimmen. Das in der Anwendung enthaltene Bild soll dem Benutzer als Hinweis dienen. Dennoch muss der Benutzer sie mit den Berichten gegenprüfen, um eine korrekte Auslegung sicherzustellen.
- Der Benutzer ist für die richtige Auslegung und genaue Befolgung der in der Anwendung gezeigten Gebrauchsanweisungen verantwortlich. Sind in dem Bericht spezielle Anmerkungen des Statikers enthalten, gehen diese den in der Anwendung enthaltenen Instruktionen vor.

ANLAGE 3

Service Level Agreement

(gilt nur für die Webanwendungen)

1. Verfügbarkeit der Dienstleistung.

1.1 Monatliche Verfügbarkeitsziele gemäß SLA

Der Dienstleister unternimmt wirtschaftlich angemessene Anstrengungen, um die Dienstleistung 24 Stunden pro Tag, 7 Tage pro Woche (24/7) mit einer angestrebten monatlichen End-to-End-Verfügbarkeit von 95 % bereitzustellen, das heißt, dass der Zugriff auf die Dienstleistung (Webanwendung) 95 % der Dauer eines ganzen Kalenderjahres verfügbar sein soll („Monatliche Verfügbarkeitsziele gemäß SLA“). Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass es sich bei den monatlichen Verfügbarkeitszielen gemäß SLA nur um Ziele handelt, die nicht garantiert werden können.

Die angegebenen monatlichen Verfügbarkeitsziele gemäß SLA verstehen sich mit Ausnahme von: (i) geplanten Dienstausfallzeiten (wie in Abschnitt 1.2 unten ausgeführt) und (ii) sämtlichen Arten von Nichtverfügbarkeit durch Umstände, die außerhalb der zumutbaren Kontrolle des Dienstleisters liegen, u. a. jegliche Art höherer Gewalt, Regierungshandlungen, Überschwemmungen, Feuer, Erdbeben, Unruhen, Terrorakte, Streiks oder sonstige Arbeitskämpfe (ohne die Beteiligung der Mitarbeiter des Dienstleisters), Denial-of-Service-Angriffe sowie Ausfälle oder Verzögerungen im Zusammenhang mit Computern, Telekommunikationsverbindungen, Internetanbietern oder Hosting-Einrichtungen, die Hardware-, Software- oder Stromversorgungssysteme betreffen, die sich nicht im Besitz des Dienstleisters befinden oder nicht seiner zumutbaren Kontrolle unterliegen.

1.2 Geplante Dienstausfallzeiten.

Für den Support bzw. die Wartung der Dienstleistung (einschließlich, aber nicht beschränkt auf Rollouts von Updates) können geplante Dienstausfallzeiten erforderlich sein. Soweit dies in zumutbarer Weise durchführbar ist, setzt der Dienstleister geplante Dienstausfallzeiten außerhalb der üblichen Geschäftszeiten an. Der Dienstleister bemüht sich nach Kräften, den Kunden so früh wie möglich, aber mindestens vierundzwanzig (24) Stunden vor diesen geplanten Dienstausfallzeiten, anhand geeigneter Mitteilungsmethoden (z.B. E-Mail oder Telefon) von solchen Ereignissen in Kenntnis zu setzen.

1.3 Ungeplante Dienstausfallzeiten.

Im Falle ungeplanter Dienstausfallzeiten innerhalb oder außerhalb der Kontrolle des Dienstleisters bemüht sich der Dienstleister nach Kräften, dem Kunden eine Mitteilung zuzusenden, um ihn darüber in Kenntnis zu setzen. Zudem bemüht sich der Dienstleister nach Kräften, angemessene aktuelle Informationen über den Fortschritt bei der Wiederherstellung der Dienstleistung bereitzustellen und den Kunden zu informieren, wenn die Dienstleistung wieder verfügbar ist.

2. Betreuung

2.1 Schweregrade von Support-Anfragen

Support-Anfragen können bei Mängeln der Dienstleistung (Schweregrad 1-4, wie unten beschrieben) und bei allgemeinen Fragen bezüglich der Dienstleistung (Schweregrad 4, wie unten beschrieben) eingereicht werden. Im Falle einer Support-Anfrage wird der Schweregrad gemäß den nachstehenden Definitionen ermittelt („Schweregrade“):

Schweregrad 1. Die Nutzung der Dienstleistung in der Produktion des Kunden ist unterbrochen oder so stark beeinträchtigt, dass die Fortsetzung der Arbeit für den Kunden nicht zumutbar ist. Beim Kunden ist ein vollständiger Ausfall der Dienstleistung eingetreten. Der betroffene Betriebsablauf ist für das Unternehmen geschäftswesentlich und die Situation ein Notfall. Eine Service-Anfrage mit dem Schweregrad 1 weist eines oder mehrere der folgenden Merkmale auf:

- Alle oder die meisten Daten sind beschädigt, wodurch es dem Kunden unmöglich ist, mit der Software (Webanwendung) zu arbeiten.
- Alle oder die meisten Funktionen sind nicht verfügbar; es ist kein Backup-System vorhanden.
- Die Software (Webanwendung) ist auf unabsehbare Zeit abgestürzt, was zu inakzeptablen oder unabsehbaren Verzögerungen bei Ressourcen oder Reaktionszeit führt.
- Die Software (Webanwendung) ist nicht verfügbar, und der Ausfall steht nicht im Zusammenhang mit angekündigten geplanten und/oder angekündigten ungeplanten Dienstausfallzeiten.

Schweregrad 2. Beim Kunden tritt ein schwerer Ausfall der Dienstleistung auf. Wichtige Funktionen der Dienstleistung sind nicht verfügbar, und es gibt keine akzeptable Behelfslösung; jedoch kann der Geschäftsbetrieb in eingeschränkter Form fortgesetzt werden. Eine Service-Anfrage mit dem Schweregrad 1 weist eines oder mehrere der folgenden Merkmale auf:

- Wichtige Funktionen sind nicht verfügbar; es ist ein Backup-System vorhanden.
- Die Software (Webanwendung) verursacht erhebliche Leistungs- oder Zeitverzögerungen.

Schweregrad 3. Beim Kunden tritt ein geringfügiger Ausfall der Dienstleistung auf. In der Folge stellt eine Nutzungseinschränkung ein, die unter Umständen eine Behelfslösung erfordert, um den vollen Funktionsumfang wieder herzustellen.

Schweregrad 4. Umfasst Serviceanfragen, die sich nicht auf einen Mangel der Dienstleistung beziehen sondern eine allgemeine Anfrage zur Dienstleistung beinhalten.

2.2 Service Level für Support-Anfragen.

Der Dienstleister beantwortet die Support-Anfrage wie in Abschnitt 2.4 beschrieben und unternimmt wirtschaftlich zumutbare Anstrengungen, um innerhalb des in der nachstehenden Tabelle beschriebenen Zeitrahmens zu antworten. Die Reaktionszeit bezeichnet den Zeitraum vom Eingang einer Support-Anfrage beim Dienstleister über einen der in Abschnitt 2.3 festgelegten Support-Kanäle bis zum Erhalt einer Antwort des Dienstleisters, die das Problem behandelt, indem entweder zusätzliche Informationen angefordert oder Informationen zur Vorgehensweise für die Lösung der Support-Anfrage bereitgestellt werden. Die Reaktionszeiten gelten nur während der Servicezeiten mit Ausnahme von gesetzlichen Feiertagen in dem Land, in dem der Dienstleister seinen Geschäftssitz hat.

Schweregrad	Reaktionszeit
Schweregrad 1	Vier (4) Stunden
Schweregrad 2	Ein (1) Tag
Schweregrad 3	Zwei (2) Tage
Schweregrad 4	Vier (4) Tage

2.3 Support-Kanäle.

Der Dienstleister stellt während der festgelegten Servicezeiten über seinen Kundendienst Support per Telefon und E-Mail zur Verfügung. Um sicherzustellen, dass Support-Anfragen mit dem Schweregrad 1-3 seitens des Dienstleisters die entsprechende Aufmerksamkeit gewidmet wird, müssen sie telefonisch über die Kundendienst-Rufnummer erfolgen. Support-Anfragen mit dem Schweregrad 4 können auch per E-Mail erfolgen. Die Kontaktangaben und Servicezeiten sind online unter folgendem [Link](#) aufgeführt.

2.4 Beschreibung des Support-Prozesses.

Der Dienstleister protokolliert die Support-Anfrage durch Zuweisung des erforderlichen anfänglichen Schweregrades und informiert den Kunden hierüber entsprechend. Sofern vom Kunden weitere Informationen bereitgestellt werden müssen, kontaktiert der Dienstleister den Kunden, um von diesem die fehlenden Informationen anzufordern. Bei kundenspezifischen Support-Anfragen oder kritischen Problemen bemüht sich der Dienstleister nach Kräften, den Kunden unverzüglich zu informieren, sobald eine Behelfslösung, eine sonstige Übergangslösung oder eine endgültige Lösung gefunden wurde. Informationen zu allgemeinen Anwendungsmängeln und Verbesserungen findet der Kunde in der allgemeinen Release-Dokumentation. Eine ausdrückliche Informierung des Kunden erfolgt in diesem Fall nicht. Der Schweregrad einer Support-Anfrage kann während des Support-Prozesses angepasst werden.

2.5 Zugriff auf Kundendaten und Einsatz von Fernwerkzeugen.

Um die Support-Dienstleistungen bereitstellen zu können, muss der Dienstleister gegebenenfalls Fernwerkzeuge einsetzen oder in Übereinstimmung mit der Vereinbarung sowie geltenden Datenschutzgesetzen auf die Kundendaten zugreifen. Mit der Zustimmung zum Einsatz von Fernwerkzeugen durch den Dienstleister willigt der Kunde ein, dem Dienstleister Fernzugriff auf die Kundendaten und vorübergehenden Zugriff auf und Kontrolle über den relevanten Computer und/oder das relevante Gerät zu gewähren. Bevor der Kunde dem Dienstleister Fernzugriff gewährt, sollte er geeignete Maßnahmen ergreifen, wie beispielsweise eine Sicherung der auf dem relevanten Gerät befindlichen Daten, und sicherstellen, dass vertrauliche Informationen des Kunden, die für die Support-Anfrage nicht relevant sind, bei der Fernwerkzeugnutzung nicht verfügbar sind oder nicht ausgetauscht werden. Ohne die Zustimmung des Kunden werden Daten, die nicht mit der erbrachten Dienstleistung in Zusammenhang stehen, in keiner Form vom Dienstleister gespeichert oder verarbeitet.

2.6 Weiterleitungsverfahren.

Wenn der Kunden in gutem Glauben den Eindruck gewinnt, dass er auf seine Support-Anfrage keine zufriedenstellende oder rechtzeitige Lösung erhalten hat, oder wenn der Kunde zeitnah wichtige Support-bezogene Geschäftsangelegenheiten der zuständigen koordinierenden Stelle des Dienstleisters zur Kenntnis bringen möchte, hat er die Möglichkeit, seine Support-Anfrage weiterzuleiten. Zu diesem Zweck setzt er sich mit dem Dienstleister in Verbindung und fordert die Weiterleitung seiner Support-Anfrage an die geeignete übergeordnete Stelle des Dienstleisters, um mit dieser gemeinsam einen Maßnahmenplan zu erarbeiten.

3. Verpflichtungen des Kunden

3.1 Verfügbarkeit der Kontaktperson.

Der Kunde muss während der Lösung einer Support-Anfrage die angemessene Verfügbarkeit einer Kontaktperson sicherstellen.

3.2 Aktuelle Informationen zum Prozess.

Der Kunde muss sicherstellen, dass der Dienstleister über folgende Änderungen/aktuelle Informationen in Kenntnis gesetzt wird:

- Änderungen/zusätzliche Informationen, die eingetreten sind bzw. sich ergeben haben, nachdem die Support-Anfrage eingereicht wurde und die für diese relevant sind;
- Änderungen der Systemumgebung am Standort des Kunden, welche die Lösung der Support-Anfrage unter Umständen beeinflussen;
- für den Fall, dass die Support-Anfrage nicht mehr relevant ist (beispielsweise, nachdem eine Lösung gefunden worden ist).

3.3 Systemanforderungen und aktuelle Versionen.

Um Anspruch auf Support für die Dienstleistung zu haben, hat der Kunde sicherzustellen, dass die geltenden Systemanforderungen ([Link](#)) erfüllt sind und die jeweils aktuelle Version der Software installiert ist.

3.4 Information der User Community

Der Dienstleister informiert die Kontaktperson des Kunden über systemrelevante Ereignisse (z.B. Mitteilung über geplante Dienstausschfallzeiten usw.). Der Kunde ist verpflichtet, seine jeweiligen Endkunden über diese Ereignisse zu informieren.

3.5 Versagen der Mitwirkungspflichten.

Wenn der Kunde den oben beschriebenen Verpflichtungen nicht nachkommt, ist der Dienstleister für sich daraus ergebende Folgen nicht verantwortlich, einschließlich aber nicht beschränkt auf Verzögerungen bei der Lösung einer Support-Anfrage und/oder die Nichterfüllung der in dieser Vereinbarung ausgeführten Service Level.

ANLAGE 4**Schutz von Daten und Privatsphäre**

(gilt nur für die Webanwendungen)

Diese Vereinbarung zur Datenverarbeitung (Data Processing Agreement, „DPA“) wird zwischen dem Kunden („Datenexporteur“) und den Datenimporteuren wie in Anlage 1 ausgeführt (jeweils als „Datenimporteur“ bezeichnet) abgeschlossen.

Klausel 1**Definitionen**

Für die Zwecke der Klauseln:

- (a) haben die Begriffe „personenbezogene Daten“, „besondere Datenkategorien“, „Verarbeitung/Bearbeitung“, „Kontrollstelle“, „Datenverarbeiter“, „betroffene Person“ und „Aufsichtsbehörde“ die gleiche Bedeutung wie in der Richtlinie 95/46/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 24. Oktober 1995 über den Schutz von Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten und zum freien Datenverkehr ausgeführt;
- (b) bezeichnet der Begriff „Datenexporteur“ die Kontrollstelle, welche die personenbezogenen Daten übermittelt;
- (c) bezeichnet der Begriff „Datenimporteur“ den Datenverarbeiter, der sich bereit erklärt, vom Datenexporteur personenbezogene Daten zu beziehen, die nach deren Übermittlung in seinem Auftrag gemäß seinen Anweisungen und den Bedingungen der Klauseln verarbeitet werden sollen, und der nicht dem System eines Drittlandes unterliegt, das ein angemessenes Schutzniveau im Sinne von Artikel 25 Absatz 1 der Richtlinie 95/46/EG sicherstellt;
- (d) bezeichnet der Begriff „nachgeordneter Datenverarbeiter“ jeglichen durch den Datenimporteur oder durch einen anderen nachgeordneten Datenverarbeiter des Datenimporteurs beauftragten Datenverarbeiter, der sich bereit erklärt, vom Datenimporteur oder von einem beliebigen anderen nachgeordneten Datenverarbeiter des Datenimporteurs personenbezogene Daten zu beziehen, die nach der Übermittlung gemäß seinen Anweisungen, den Bestimmungen der Klauseln und den Bestimmungen des schriftlichen vereinbarten Untervertrags verarbeitet werden sollen;
- (e) bezeichnet der Begriff „anwendbares Datenschutzrecht“ die Rechtsvorschriften zum Schutz der Grundrechte und Grundfreiheiten natürlicher Personen, insbesondere das Recht auf Privatsphäre, in Bezug auf die Verarbeitung personenbezogener Daten, die für die Daten-Kontrollstelle in dem Mitgliedstaat, in dem der Datenexporteur ansässig ist, anwendbar sind;
- (f) bezeichnet der Begriff „technische und organisatorische Sicherheitsmaßnahmen“ Maßnahmen, die dem Schutz personenbezogener Daten gegen unbeabsichtigte oder unrechtmäßige Zerstörung, unbeabsichtigten Verlust, Veränderung, unbefugte Weitergabe oder unberechtigten Zugang dienen, insbesondere wenn mit der Verarbeitung die Übermittlung von Daten über ein Netzwerk verbunden ist, sowie Maßnahmen, die dem Schutz gegen jede andere Form der unrechtmäßigen Verarbeitung von Daten dienen.

Klausel 2**Details der Datenübermittlung**

Die Details der Übermittlung und, sofern anwendbar, insbesondere die besonderen Kategorien personenbezogener Daten werden in Anhang 1 ausgeführt, der einen wesentlichen Bestandteil der Klauseln darstellt.

Klausel 3**Drittbegünstigtenklausel**

1. Die betroffene Person kann gegen den Datenexporteur als begünstigter Dritter diese Klausel, Klausel 4 (b) bis (i), Klausel 5 (a) bis (e) und (g) bis (j), Klausel 6 (1) und (2), Klausel 7, Klausel 8 (2) sowie die Klauseln 9 bis 12 geltend machen.
2. Die betroffene Person kann gegen den Datenimporteur diese Klausel, Klausel 5 (a) bis (e) und (g), Klausel 6, Klausel 7, Klausel 8 (2) sowie die Klauseln 9 bis 12 geltend machen in den Fällen, in denen der Datenexporteur faktisch verschwunden ist oder im rechtlichen Sinne aufgehört hat zu bestehen, es sei denn ein Rechtsnachfolger ist aufgrund Vertragskraft oder von Rechts wegen in sämtliche rechtliche Verpflichtungen des Datenexporteurs eingetreten, auf Grund dessen dieser Rechtsnachfolger die Rechte und Pflichten des Datenexporteurs übernimmt und wodurch die betroffene Person diese gegenüber diesem Rechtsnachfolger geltend machen kann.
2. Die betroffene Person kann gegenüber dem nachgeordneten Datenverarbeiter diese Klausel, Klausel 5 (a) bis (e) und (g), Klausel 6, Klausel 7, Klausel 8 (2) sowie die Klauseln 9 bis 12 in Fällen geltend machen, wo sowohl der Datenexporteur als auch der Datenimporteur faktisch verschwunden sind oder im rechtlichen Sinne aufgehört haben zu bestehen oder zahlungsunfähig geworden sind, es sei denn ein Rechtsnachfolger ist aufgrund Vertragskraft oder von Rechts wegen in sämtliche rechtliche Verpflichtungen des

Datenexporteurs eingetreten, auf Grund dessen dieser Rechtsnachfolger die Rechte und Pflichten des Datenexporteurs übernimmt und wodurch die betroffene Person diese gegenüber diesem Rechtsnachfolger geltend machen kann. Diese Drittbegünstigten-Haftung des nachgeordneten Datenverarbeiters beschränkt sich auf dessen eigene Datenverarbeitungsvorgänge im Rahmen dieser Klauseln.

4. Die Parteien haben nichts dagegen einzuwenden, dass betroffene Personen von Vereinigungen oder sonstigen Einrichtungen vertreten werden, sofern sie dies ausdrücklich wünschen und dies nach innerstaatlichem Recht zulässig ist.

Klausel 4

Pflichten des Datenexporteurs

Der Datenexporteur verpflichtet sich und garantiert:

(a) dass die Verarbeitung, einschließlich Übermittlung, der persönlichen Daten im Einklang mit den entsprechenden Bestimmungen des anwendbaren Datenschutzgesetzes erfolgt und auch künftig erfolgen wird (und wo erforderlich den zuständigen Aufsichtsbehörden des Mitgliedstaates, in dem der Datenexporteur ansässig ist, gemeldet wurde und wird) und nicht gegen die entsprechenden Bestimmungen dieses Staates verstößt;

(b) dass er den Datenimporteur angewiesen hat und während der Dauer der Datenverarbeitungsdienstleistungen anweisen wird, die übermittelten persönlichen Daten ausschließlich im Namen des Datenexporteurs und in Übereinstimmung mit dem anwendbaren Datenschutzrecht und diesen Klauseln zu verarbeiten;

(c) dass der Datenimporteur ausreichende Garantien hinsichtlich der technischen und organisatorischen Sicherheitsmaßnahmen gemäß der Anlage 2 zu diesem Vertrag beibringt;

(d) dass nach Prüfung der Anforderungen des anwendbaren Datenschutzrechts die Sicherheitsmaßnahmen geeignet sind zum Schutz personenbezogener Daten gegen unbeabsichtigte oder unrechtmäßige Zerstörung oder unbeabsichtigten Verlust, Veränderung, unbefugte Weitergabe oder unberechtigten Zugang, insbesondere wenn mit der Verarbeitung die Übermittlung von Daten über ein Netzwerk verbunden ist, und gegen jede andere Form der unrechtmäßigen Verarbeitung von Daten, und dass diese Maßnahmen unter Berücksichtigung des Stands der Technik und der Kosten ihrer Durchführung ein Schutzniveau gewährleisten, das den durch die Verarbeitung und die Art der zu schützenden Daten entsprechenden Risiken gerecht wird;

(e) dass er die Einhaltung der Sicherheitsmaßnahmen gewährleistet;

(f) dass, falls die Übermittlung besondere Datenkategorien umfasst, die betroffene Person darüber informiert wurde bzw. vor oder so früh wie möglich nach der Übermittlung darüber informiert wird, dass ihre Daten möglicherweise in ein Drittland übermittelt werden, das kein angemessenes Schutzniveau im Sinne der Richtlinie 95/46/EG bietet;

(g) vom Datenimporteur oder von einem nachgeordneten Datenverarbeiter gemäß Klausel 5 (b) und 8 (3) erhaltene Mitteilungen an die Datenschutz-Aufsichtsbehörde weiterzuleiten, wenn der Datenexporteur entscheidet, die Übermittlung fortzusetzen oder ihre Aussetzung aufzuheben;

(h) den betroffenen Personen auf Anfrage eine Ausfertigung dieser Klauseln mit Ausnahme von Anlage 2 zur Verfügung zu stellen, sowie weiterhin eine zusammenfassende Beschreibung der getroffenen Sicherheitsmaßnahmen und Ausfertigungen bestehender Verträge bezüglich Dienstleistungen zur nachgeordneten Datenverarbeitung; dies muss in Übereinstimmung mit diesen Klauseln erfolgen, es sei denn, die Klauseln oder der Vertrag enthalten geschäftliche Informationen, die gegebenenfalls entfernt werden können;

(i) dass im Fall nachgeordneter Datenverarbeitung diese gemäß Klausel 11 durch einen nachgeordneten Datenverarbeiter durchgeführt wird, der mindestens das gleiche Maß an Schutz für die personenbezogenen Daten und die Rechte der betroffenen Person bietet wie der Datenimporteur gemäß diesen Klauseln; und

(j) dass er die Einhaltung der Klausel 4 (a) bis (i) sicherstellt.

Klausel 5

Pflichten des Datenimporteurs

Der Datenimporteur verpflichtet sich und garantiert:

(a) die personenbezogenen Daten ausschließlich im Auftrag des Datenexporteurs und entsprechend dessen Anweisungen sowie diesen Klauseln zu verarbeiten; sofern er dies aus welchen Gründen auch immer nicht gewährleisten kann, verpflichtet er sich dazu, den Datenexporteur umgehend über diesen Umstand zu informieren; in diesem Fall ist der Datenexporteur berechtigt, die Datenübermittlung auszusetzen und/oder den Vertrag zu kündigen;

- (b) dass er keinen Grund zu der Annahme hat, dass die für ihn geltenden Gesetze ihn daran hindern, die vom Datenexporteur erhaltenen Weisungen und seine Verpflichtungen aus dem Vertrag zu erfüllen, und dass er im Falle einer Änderung dieser Gesetze, die geeignet sind, eine erhebliche Beeinträchtigung der in diesen Klauseln enthaltenen Garantien und Verpflichtungen des Vertrags zu bewirken, den Datenexporteur umgehend über eine solche Änderung in Kenntnis setzt, sobald ihm diese bekannt wird; in diesem Fall ist der Datenexporteur berechtigt, die Datenübermittlung auszusetzen und/oder den Vertrag zu kündigen;
- (c) dass er die technischen und organisatorischen Sicherheitsmaßnahmen wie in Anlage 2 ausgeführt vor der Verarbeitung der übermittelten Daten umgesetzt hat;
- (d) dass er den Datenexporteur umgehend unterrichtet über:
- (i) etwaige rechtlich verbindliche Ersuchen zur Offenlegung von personenbezogenen Daten durch eine Strafverfolgungsbehörde, sofern dies nicht andererseits verboten ist, etwa mit Blick auf ein bestehendes Verbot im strafrechtlichen Sinne zur Wahrung der Vertraulichkeit im Rahmen einer strafrechtlichen Ermittlung,
 - (ii) etwaige unbeabsichtigte oder unbefugte Zugriffe, und
 - (iii) etwaige direkt von betroffenen Personen erhaltene Anfragen, ohne dass er allerdings auf diese eingeht, es sei denn, dies wurde ihm gestattet;
- (e) sämtliche Anfragen des Datenexporteurs bezüglich der Verarbeitung der übermittelten personenbezogenen Daten umgehend und in angemessener Weise zu beantworten und die Vorgaben der Aufsichtsbehörde hinsichtlich der Verarbeitung der übermittelten Daten zu beachten;
- (f) auf Verlangen des Datenexporteurs seine Datenverarbeitungseinrichtungen, die für die Datenverarbeitungstätigkeiten im Rahmen dieser Klauseln eingesetzt werden, einer Überprüfung zu unterziehen, die durch den Datenexporteur selbst oder durch eine von ihm (gegebenenfalls in Absprache mit der zuständigen Aufsichtsbehörde) bestimmte Prüfungsinstanz durchgeführt wird, die sich aus unabhängigen Mitgliedern zusammensetzt, die über die erforderlichen fachlichen Qualifikationen verfügen und zur Vertraulichkeit verpflichtet sind;
- (g) auf Verlangen der betroffenen Person eine Ausfertigung dieser Klauseln bzw. der bestehenden Verträge bezüglich Dienstleistungen zur nachgeordneten Datenverarbeitung zur Verfügung zu stellen, es sei denn, die Klauseln bzw. Verträge enthalten geschäftliche Informationen, die gegebenenfalls mit Ausnahme der Anlage 2 entfernt werden können; letztere ist in den Fällen, in denen die betroffene Person keine Abschriften vom Datenexporteur erhält, durch eine zusammenfassende Beschreibung der Datensicherheitsmaßnahmen zu ersetzen;
- (h) dass er im Falle einer nachgeordneten Datenverarbeitung den Datenexporteur hierüber zuvor in Kenntnis gesetzt und dessen entsprechende schriftliche Einwilligung erhalten hat;
- (i) dass die Datenverarbeitungsdienstleistungen des nachgeordneten Datenverarbeiters in Übereinstimmung mit Klausel 11 durchgeführt werden;
- (j) im Falle einer Vereinbarung mit nachgeordneten Datenverarbeitern im Rahmen dieser Klauseln dem Datenexporteur umgehend Abschriften dieser Vereinbarungen zu übermitteln.

Klausel 6

Haftung

1. Die Parteien stimmen darin überein, dass eine betroffene Person, die infolge eines Verstoßes gegen die in den Klauseln 3 oder 11 aufgeführten Verpflichtungen durch eine der Parteien oder einen nachgeordneten Datenverarbeiter Schaden erlitten hat, zum Erhalt von Schadenersatzleistungen vom Datenexporteur berechtigt ist.
2. Sofern eine betroffene Person Ansprüche auf Entschädigung gegen den Datenexporteur gemäß Absatz 1, die sich aus Verstößen gegen Verpflichtungen des Datenimporteurs oder seines nachgeordneten Datenverarbeiters gemäß Klausel 3 oder Klausel 11 ergeben, nicht geltend machen kann, weil der Datenexporteur faktisch verschwunden ist oder im rechtlichen Sinne aufgehört hat zu bestehen oder insolvent ist, stimmt der Datenimporteur zu, dass die betroffene Person Ansprüche gegen ihn geltend machen kann, so wie wenn er der Datenexporteur selbst wäre, es sei denn ein Rechtsnachfolger ist aufgrund Vertragskraft oder von Rechts wegen in sämtliche rechtliche Verpflichtungen des Datenexporteurs eingetreten, wodurch die betroffene Person ihre Rechte gegenüber diesem Rechtsnachfolger geltend machen kann.

Der Datenimporteur kann sich nicht auf Verstöße eines nachgeordneten Datenverarbeiters berufen, um seiner eigenen Haftung zu entgehen.

3. Sofern eine betroffene Person Ansprüche gegen den Datenexporteur oder den Datenimporteure gemäß den Absätzen 1 und 2, die sich aus Verstößen gegen Verpflichtungen des nachgeordneten Datenverarbeiters gemäß Klausel 3 oder Klausel 11 ergeben, nicht geltend machen kann, weil sowohl der Datenexporteur als auch der Datenimporteure faktisch verschwunden sind oder im rechtlichen Sinne aufgehört haben zu bestehen oder insolvent sind, stimmt der nachgeordnete Datenverarbeiter zu, dass die betroffene Person Ansprüche gegen ihn im Hinblick auf seine eigenen Datenverarbeitungsvorgänge im Rahmen dieser Klauseln geltend machen kann, wie wenn er der Datenexporteur oder der Datenimporteure selbst wäre, es sei denn ein Rechtsnachfolger ist aufgrund Vertragskraft oder von Rechts wegen in sämtliche rechtliche Verpflichtungen des Datenexporteurs oder des Datenimporteurs eingetreten, wodurch die betroffene Person ihre Rechte gegenüber diesem Rechtsnachfolger geltend machen kann.³ Sofern eine betroffene Person Ansprüche gegen den Datenexporteur oder den Datenimporteure gemäß den Absätzen 1 und 2, die sich aus Verstößen gegen Verpflichtungen des nachgeordneten Datenverarbeiters gemäß Klausel 3 oder Klausel 11 ergeben, nicht geltend machen kann, weil sowohl der Datenexporteur als auch der Datenimporteure faktisch verschwunden sind oder im rechtlichen Sinne aufgehört haben zu bestehen oder insolvent sind, stimmt der nachgeordnete Datenverarbeiter zu, dass die betroffene Person Ansprüche gegen ihn im Hinblick auf seine eigenen Datenverarbeitungsvorgänge im Rahmen dieser Klauseln geltend machen kann, wie wenn er der Datenexporteur oder der Datenimporteure selbst wäre, es sei denn ein Rechtsnachfolger ist aufgrund Vertragskraft oder von Rechts wegen in sämtliche rechtliche Verpflichtungen des Datenexporteurs oder des Datenimporteurs eingetreten, wodurch die betroffene Person ihre Rechte gegenüber diesem Rechtsnachfolger geltend machen kann. Die Haftung des nachgeordneten Datenverarbeiters beschränkt sich auf seine eigenen Datenverarbeitungsvorgänge im Rahmen dieser Klauseln.

Klausel 7

Schlichtung und Gerichtsbarkeit

1. Sofern die betroffene Person gegen den Datenimporteure Drittbegünstigtenrechte und/oder Ansprüche auf Schadensersatz im Rahmen dieser Klauseln geltend macht, stimmt der Datenimporteure zu, die Entscheidung der betroffenen Person anzuerkennen:

- (a) die Streitsache über eine unabhängige Person oder gegebenenfalls durch die Aufsichtsbehörde einem Schlichtungsverfahren zu überstellen;
- (b) die Streitsache an die Gerichtsbarkeit des Mitgliedstaates zu übergeben, in dem der Datenexporteur ansässig ist.

2. Die Parteien sind sich darin einig, dass die von der betroffenen Person getroffene Entscheidung nicht deren substantiellen oder verfahrenstechnischen Rechte auf Inanspruchnahme von Rechtsmitteln gemäß sonstigen Bestimmungen des nationalen oder internationalen Rechts beeinträchtigt.

Klausel 8

Zusammenarbeit mit Aufsichtsbehörden

1. Der Datenexporteur verpflichtet sich, auf Verlangen oder sofern nach geltendem Datenschutzrecht erforderlich eine Kopie dieses Vertrages bei der Aufsichtsbehörde zu hinterlegen.

2. Die Parteien sind sich darin einig, dass die Aufsichtsbehörde berechtigt ist, eine Überprüfung des Datenimporteurs sowie sämtlicher nachgeordneten Datenverarbeiter durchzuführen, die nach Umfang und Bedingungen einer Überprüfung des Datenexporteurs im Rahmen der jeweils geltenden Datenschutzgesetze entspricht.

3. Der Datenimporteure unterrichtet den Datenexporteur umgehend über die Existenz von auf ihn oder auf etwaige nachgeordnete Datenverarbeiter anwendbare Rechtsvorschriften, welche die Durchführung einer Prüfung des Datenimporteurs oder etwaiger nachgeordneter Datenverarbeiter gemäß Absatz 2 vereiteln. In diesem Fall ist der Datenexporteur berechtigt, Maßnahmen wie in Klausel 5 (b) ausgeführt zu ergreifen.

Klausel 9

Anwendbares Recht

Die Klauseln unterliegen dem Recht des Mitgliedstaats, in dem der Datenexporteur ansässig ist.

Klausel 10

Vertragsänderungen

Die Vertragsparteien verpflichten sich, die Klauseln nicht zu verändern oder abzuändern. Unbeschadet des Vorstehenden können die Parteien erforderlichenfalls geschäftsbezogene Klauseln hinzufügen, solange diese nicht zu bestehenden Klauseln im Widerspruch stehen.

Klausel 11

Nachgeordnete Datenverarbeitung

1. Der Datenimporteur ist nicht berechtigt, von ihm im Auftrag des Datenexporteurs durchgeführte Datenverarbeitungsvorgänge ohne dessen vorherige schriftliche Zustimmung an nachgeordnete Datenverarbeiter weiterzugeben. In Fällen, in denen der Datenimporteur seine Verpflichtungen im Rahmen dieser Klauseln mit der Zustimmung des Datenexporteurs an nachgeordnete Datenverarbeiter weitervergift, darf dies nur über eine schriftliche Vereinbarung mit dem entsprechenden nachgeordneten Datenverarbeiter erfolgen, die diesem die gleichen Verpflichtungen auferlegt, die auch für den Datenimporteur im Rahmen dieser Klauseln gelten. In Fällen, bei denen der nachgeordnete Datenverarbeiter seinen Datenschutzverpflichtungen im Rahmen einer solchen schriftlichen Vereinbarung nicht nachkommt, bleibt der Datenimporteur gegenüber dem Datenexporteur in vollem Umfang für die Erfüllung dieser Verpflichtungen haftbar.
2. Die vorgenannte schriftliche Vereinbarung zwischen dem Datenimporteur und dem nachgeordneten Datenverarbeiter muss außerdem eine Drittbegünstigtenklausel wie in Klausel 3 dargelegt für Fälle enthalten, in denen die betroffene Person Ansprüche auf Entschädigung gegen den Datenexporteur oder den Datenimporteur entsprechend Klausel 6 Absatz 1 nicht geltend machen kann, weil diese faktisch verschwunden sind oder im rechtlichen Sinne aufgehört haben zu bestehen oder insolvent sind und kein Rechtsnachfolger aufgrund Vertragskraft oder von Rechts wegen in sämtliche rechtlichen Verpflichtungen des Datenexporteurs oder des Datenimporteurs eingetreten ist. Diese Drittbegünstigten-Haftung des nachgeordneten Datenverarbeiters beschränkt sich auf dessen eigene Datenverarbeitungsvorgänge im Rahmen dieser Klauseln.
3. Die Bestimmungen über den Datenschutz für die Auftragsvergabe nachgeordneter Datenverarbeitung gemäß Absatz 1 unterliegen dem Recht des Mitgliedstaats, in dem der Datenexporteur ansässig ist.
4. Der Datenexporteur verpflichtet sich zur Unterhaltung einer Liste von im Rahmen dieser Klauseln geschlossenen und vom Datenimporteur gemäß Klausel 5 (j) gemeldeten Vereinbarungen über nachgeordnete Datenverarbeitung, die mindestens einmal jährlich aktualisiert wird. Diese Liste wird der für den Datenexporteur zuständigen Datenschutzaufsichtsbehörde zur Verfügung gestellt.

Klausel 12

Verpflichtung nach Beendigung der Dienstleistung zur Verarbeitung personenbezogener Daten

1. Die Vertragsparteien vereinbaren, dass der Datenimporteur und dessen nachgeordneter Datenverarbeiter nach Beendigung der Erbringung von Dienstleistungen zur Datenverarbeitung sämtliche übermittelten personenbezogenen Daten sowie etwaige Kopien von diesen nach Wahl des Datenexporteurs entweder an den Datenexporteur zurückgeben oder zerstören. Der Datenimporteur und ggf. der nachgeordnete Datenverarbeiter bescheinigen diesen Vorgang anschließend gegenüber dem Datenexporteur, es sei denn eine dem Datenimporteur auferlegte Gesetzgebung hindert ihn an der Rückgabe oder Zerstörung von sämtlichen oder Teilen der übermittelten personenbezogenen Daten. In einem solchen Fall sichert der Datenimporteur zu, dass er die Vertraulichkeit der übermittelten personenbezogenen Daten gewährleistet und die übermittelten personenbezogenen Daten nicht aktiv weiter verarbeitet wird.
2. Der Datenimporteur und der nachgeordnete Datenverarbeiter sichern zu, dass sie ihre Datenverarbeitungseinrichtungen auf Verlangen des Datenexporteurs und/oder der Aufsichtsbehörde zum Zweck einer Überprüfung der in Absatz 1 genannten Maßnahmen zugänglich machen.

ANHANG 1 zu ANLAGE 4

Datenexporteur: Der Datenexporteur ist der Kunde, der im Rahmen dieser Vereinbarung Leistungen bezieht.			
1. Datenimporteur 1: Hilti Schweiz AG, Soodstrasse 61 8134 Adliswil			
Die übertragenen personenbezogenen Daten			
betreffen die folgenden Kategorien von Personen:	betreffen die folgenden Kategorien von Daten:	betreffen die folgenden speziellen Kategorien von Daten:	unterliegen den folgenden grundlegenden Verarbeitungstätigkeiten:
Datenexporteur • Mitarbeiter und ehemalige Mitarbeiter der Datenexporteure Sonstige von den Datenexporteuren autorisierte Mitarbeiter und ehemalige Mitarbeiter von Dritten	A. Allgemeine Kundeninformationen: <ul style="list-style-type: none"> • Kundenlogo • Name des Kunden • Adresse des Kunden • Projektbeschreibungen und Informationen B. Allgemeine Mitarbeiterdaten: <ul style="list-style-type: none"> • Name, Vorname C. Informationen zu den internen Mitarbeitern der Kunden des Datenexporteurs: <ul style="list-style-type: none"> • E-Mail-Adresse • Geschäftsadresse/Kontaktinformationen (Straße, Ort, Bundesland, Land, Postleitzahl, Telefonnummern) • Bezeichnung/Funktion • Zugriff auf Anwendungen, Berechtigungen und Benutzerrollen für die Anwendung • 	Keine	Bereitstellung von Supportdiensten für den Datenexporteur
2. Datenimporteur 2: Hilti Aktiengesellschaft, Feldkircherstrasse 100, 9494 Schaan, Liechtenstein			
Die übertragenen personenbezogenen Daten			
betreffen die folgenden Kategorien von Personen:	betreffen die folgenden Kategorien von Daten:	betreffen die folgenden speziellen Kategorien von Daten:	unterliegen den folgenden grundlegenden Verarbeitungstätigkeiten:
- Datenexporteur • Mitarbeiter und ehemalige Mitarbeiter der Datenexporteure Sonstige von den Datenexporteuren autorisierte Mitarbeiter und ehemalige Mitarbeiter von Dritten	A. Allgemeine Kundeninformationen: <ul style="list-style-type: none"> • Kundenlogo • Name des Kunden • Adresse des Kunden • Projektbeschreibungen und Informationen B. Allgemeine Mitarbeiterdaten: <ul style="list-style-type: none"> - Name, Vorname C. Informationen zu den internen Mitarbeitern der Kunden des Datenexporteurs: <ul style="list-style-type: none"> • E-Mail-Adresse • Geschäftsadresse/Kontaktinformationen (Straße, Ort, Bundesland, Land, Postleitzahl, Telefonnummern) • Bezeichnung/Funktion • Zugriff auf Anwendungen, Berechtigungen und Benutzerrollen für die Anwendung • 	Keine	<ul style="list-style-type: none"> • Bereitstellung von Supportdiensten für den Datenexporteur • Administration und Wartung der Server-, Speicher-, Backup- und Netzwerkkomponenten der PROFIS-Umgebung • Administration und Wartung der PROFIS-Anwendung • Bereitstellung von Supportdiensten für den Datenimporteur 1 • Übertragung sämtlicher personenbezogenen Daten der Kategorie A des Kunden, der die PROFIS-Anwendung abonniert, aus dem globalen SAP-System von Hilti über

			<p>Standard-Schnittstellen zur PROFIS-Anwendung und umgekehrt</p> <ul style="list-style-type: none"> Übertragung sämtlicher personenbezogenen Daten der Kategorien A, B, C und D von der PROFIS-Anwendung über Standard-Schnittstellen zu den globalen SAP-Systemen von Hilti Hosting und Administration der PROFIS-Anwendung
<p>3. Datenimporteur 3 ist: Hilti Asia IT Services Sdn. Bhd., Level 7, Symphony House, Pusat Dagangan Dana 1, Jln PJU 1A/46, 47301 Petaling Jaya, Selangor, Malaysia</p>			
Die übertragenen personenbezogenen Daten			
betreffen die folgenden Kategorien von Personen:	betreffen die folgenden Kategorien von Daten:	betreffen die folgenden speziellen Kategorien von Daten:	unterliegen den folgenden grundlegenden Verarbeitungstätigkeiten:
<ul style="list-style-type: none"> Datenexporteur Mitarbeiter und ehemalige Mitarbeiter der Datenexporteure <p>Sonstige von den Datenexporteuren autorisierte Mitarbeiter und ehemalige Mitarbeiter von Dritten</p>	<p>A. Allgemeine Kundeninformationen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Kundenlogo Name des Kunden Adresse des Kunden Projektbeschreibungen und Informationen <p>B. Allgemeine Mitarbeiterdaten:</p> <ul style="list-style-type: none"> Name, Vorname <p>C. Informationen zu den internen Mitarbeitern der Kunden des Datenexporteurs:</p> <ul style="list-style-type: none"> E-Mail-Adresse Geschäftsadresse/Kontaktinformationen (Straße, Ort, Bundesland, Land, Postleitzahl, Telefonnummern) Bezeichnung/Funktion Zugriff auf Anwendungen, Berechtigungen und Benutzerrollen für die Anwendung 	Keine	<ul style="list-style-type: none"> Administration und Wartung der Server-, Speicher-, Backup- und Netzwerkkomponenten der PROFIS-Umgebung Administration und Wartung der PROFIS-Anwendung Bereitstellung von Supportdiensten für den Datenexporteur Bereitstellung von Supportdiensten für den Datenimporteur 2 für die PROFIS-Anwendung Übertragung sämtlicher personenbezogenen Daten der Kategorie A des Kunden, der die PROFIS-Anwendung abonniert, aus dem globalen SAP-System von Hilti über Standard-Schnittstellen zur PROFIS-Anwendung und umgekehrt Übertragung sämtlicher personenbezogenen Daten der Kategorien B und C von Mitarbeitern, die der Kunde mit Administrator-Aufgaben der Lösung beauftragt, aus den globalen SAP-Systemen von Hilti über Standard-Schnittstellen zur PROFIS-Anwendung und umgekehrt Übertragung sämtlicher

			personenbezogenen Daten der Kategorien A, B, C und D von der PROFIS-Anwendung über Standard-Schnittstellen zu den globalen SAP-Systemen von Hilti
--	--	--	---

4 Datenimporteur 4 ist: Hilti Befestigungstechnik AG , Grünaustrasse 1A, 9470 Buchs, Schweiz			
Die übertragenen personenbezogenen Daten			
betreffen die folgenden Kategorien von Personen:	betreffen die folgenden Kategorien von Daten:	betreffen die folgenden speziellen Kategorien von Daten:	unterliegen den folgenden grundlegenden Verarbeitungstätigkeiten:
<ul style="list-style-type: none"> • Datenexporteur • Mitarbeiter und ehemalige Mitarbeiter der Datenexporteure Sonstige von den Datenexporteuren autorisierte Mitarbeiter und ehemalige Mitarbeiter von Dritten	D. Allgemeine Kundeninformationen: <ul style="list-style-type: none"> • Kundenlogo • Name des Kunden • Adresse des Kunden • Projektbeschreibungen und Informationen E. Allgemeine Mitarbeiterdaten: <ul style="list-style-type: none"> • Name, Vorname F. Informationen zu den internen Mitarbeitern der Kunden des Datenexporteurs: <ul style="list-style-type: none"> • E-Mail-Adresse • Geschäftsadresse/Kontaktinformationen (Straße, Ort, Bundesland, Land, Postleitzahl, Telefonnummern) • Bezeichnung/Funktion • Zugriff auf Anwendungen, Berechtigungen und Benutzerrollen für die Anwendung • 	Keine	<ul style="list-style-type: none"> • Administration und Wartung der Server-, Speicher-, Backup- und Netzwerkkomponenten der PROFIS-Umgebung • Administration und Wartung der PROFIS-Anwendung • Bereitstellung von Supportdiensten für den Datenexporteur • Bereitstellung von Supportdiensten für den Datenimporteur 2 für die PROFIS-Anwendung • Übertragung sämtlicher personenbezogenen Daten der Kategorie A des Kunden, der die PROFIS-Anwendung abonniert, aus dem globalen SAP-System von Hilti über Standard-Schnittstellen zur PROFIS-Anwendung und umgekehrt • Übertragung sämtlicher personenbezogenen Daten der Kategorien B und C von Mitarbeitern, die der Kunde mit Administrator-Aufgaben der Lösung beauftragt, aus den globalen SAP-Systemen von Hilti über Standard-Schnittstellen zur PROFIS-Anwendung und umgekehrt • Übertragung sämtlicher personenbezogenen Daten der Kategorien A, B, C und D von der PROFIS-Anwendung über Standard-Schnittstellen zu den globalen SAP-Systemen von Hilti

--	--	--	--

ANHANG 2 zu ANLAGE 4

TECHNISCHE UND ORGANISATORISCHE DATENSCHUTZMASSNAHMEN

Beschreibung der technischen und organisatorischen Sicherheitsmaßnahmen, die der Datenimporteur gemäß den Klauseln 4 (d) und 5 (c) umzusetzen hat:

Zugangskontrolle zu den Datenverarbeitungsbereichen.

- Der Datenimporteur stellt durch geeignete Maßnahmen sicher, dass nicht autorisierte Personen keinen physischen Zugang erhalten zu den Datenverarbeitungsanlagen, mit denen die personenbezogenen Daten verarbeitet oder genutzt werden; diese Maßnahmen umfassen insbesondere:
 - Der Zutritt zum Standort wird verfolgt und dokumentiert.
 - Der Zugang zum Standort wird durch ein geeignetes Sicherheitssystem und/oder einen Sicherheitsdienst überwacht und gesichert.
 - Besucher werden ständig begleitet.

Kontrolle des Zugriffs auf die Datenverarbeitungssysteme

- Der Datenimporteur verhindert durch geeignete Maßnahmen, dass die Datenverarbeitungssysteme durch nicht autorisierte Personen für die Verarbeitung personenbezogener Daten benutzt werden oder diese logischen Zugriff darauf haben, insbesondere:
 - Der Zugriff auf die Datenverarbeitungssysteme wird mittels Benutzeridentifikation und Methoden zur Benutzerauthentifizierung kontrolliert.
 - Die Zugriffssteuerung und Zugriffsberechtigungen werden nach dem Erforderlichkeitsprinzip festgelegt.
 - Die internen Endpunkte des Datenimporteurs, die zur Unterstützung der Software-Dienstleistung eingesetzt werden, werden geschützt, um den unerwünschten Zugriff auf die Systeme und das Einschleusen von Schadsoftware zu verhindern. Dazu zählen Technologien wie Firewalls, Virenerkennung, Schadsoftware-Erkennung, Erkennung und Abwehr von Eindringlingen usw. Diese Technologien werden basierend auf der allgemeinen Entwicklung in diesen Bereichen an neue Standards angepasst.

Kontrollierter Zugriff auf bestimmte Bereiche der Datenverarbeitungssysteme

- Der Datenimporteur stellt durch geeignete Maßnahmen innerhalb der Anwendungen sicher, dass die Personen, die zur Nutzung der Datenverarbeitungssysteme berechtigt sind, nur in dem Umfang und Ausmaß Zugriff auf die Daten haben, der im Rahmen ihrer jeweiligen Zugriffsberechtigungen (Autorisierung) erlaubt ist, und dass personenbezogene Daten nicht ohne Genehmigung gelesen, kopiert, verändert oder entfernt werden können, insbesondere:
 - Für das Personal des Datenimporteurs sind Richtlinien in Kraft, welche den Zugriff auf personenbezogene Daten regeln, und das Personal wird entsprechend geschult.
 - Der Datenimporteur informiert sein Personal über relevante Sicherheitsverfahren, einschließlich möglicher Folgen der Nichteinhaltung der Sicherheitsregeln und -verfahren.
 - Für Schulungszwecke verwendet der Datenimporteur ausschließlich anonyme Daten.
 - Der Zugriff auf die Daten erfolgt entweder von einem kontrollierten Ort oder über einen kontrollierten Netzwerkzugang.
 - Die Endgeräte, die für den Zugriff auf die Daten verwendet werden, werden durch aktuelle Client-Schutzeinrichtungen geschützt.

Kontrolle der Datenübermittlung

- Der Datenimporteur stellt durch geeignete Maßnahmen sicher, dass die personenbezogenen Daten während der elektronischen Übermittlung, dem Transport oder der Speicherung auf Speichermedien nicht ohne Autorisierung gelesen, kopiert, verändert oder gelöscht werden und dass die Zielpersonen für die Übertragung von personenbezogenen Daten mittels Datenübertragung festgestellt und verifiziert werden können (Datenübertragungskontrolle), insbesondere:
 - Kontrolle der Datenübertragung zwischen dem Datenexporteur und der vom Datenimporteur bereitgestellten Software-Dienstleistung:
 - Die Software-Dienstleistungen des Datenimporteurs verwenden Verschlüsselungstechnologien, um die Vertraulichkeit und Integrität/Authentizität bei der Datenübertragung vom Datenexporteur zur Software-Dienstleistung sicherzustellen.
 - Überwachung der Datenübertragung zwischen dem Datenimporteur und den nachgeordneten Datenverarbeitern:
 - Neben den vertraglich vereinbarten Bereichen ist der Datenabruf nur bei speziellen Support-Tätigkeiten und ausschließlich durch autorisierte Support-Mitarbeiter zulässig.
 - Der Autorisierungsprozess für die Support-Mitarbeiter des Datenimporteurs, die die Datenübertragung durchführen, ist durch einen festgelegten Prozess reguliert.
 - Sofern Daten zwecks physischen Transports auf bestimmte Datenträger Dritter kopiert werden müssen, erfolgt der Umgang mit diesen Datenträgern in einer der Sensibilität der Daten angemessenen Art und Weise.
 - Es wurden dokumentierte Verfahren für die sichere Übertragung von personenbezogenen Daten festgelegt.

Eingabekontrolle, Datenverarbeitungskontrolle und Trennung der Datenverarbeitung für unterschiedliche Zwecke

- Der Datenimporteuer stellt durch geeignete Maßnahmen sicher, dass die personenbezogenen Daten sicher und ausschließlich in Übereinstimmung mit den Anweisungen des Datenexporteurs verarbeitet werden, insbesondere:
 - Anwendungssicherungsfunktionen stellen sicher, dass die jeweils berechtigten Benutzer nur auf die ihnen zugewiesenen Daten zugreifen können.
 - Die Anwendung unterstützt die Identifizierung und Authentifizierung der Benutzer.
 - Die Anwendungsrollen und die damit verbundenen Zugangsberechtigungen basieren auf den Benutzerrollen entsprechend der auszuführenden Funktion.
 - Soweit angemessen und machbar, kann der Datenimporteuer in seiner Software Kontrollen implementieren, um die Dateneingabe zu validieren und/oder die Nutzung oder Änderung der Daten zu verfolgen.
 - Zwecks Erkennung von Bedrohungen für die Sicherheit oder Integrität der Daten und zwecks Durchführung von Ermittlungen hinsichtlich Verstößen gegen Datenschutzbestimmungen bzw. anderer bösartiger Angriffe auf die Datenintegrität kann der Datenimporteuer, ohne dies zuvor offenlegen zu müssen, erweiterte Kontroll- und Überwachungstechniken einsetzen, um eventuellen Missbrauch oder bedrohliches Verhalten aufzudecken.

Verfügbarkeitskontrolle

- Der Datenimporteuer stellt durch geeignete Maßnahmen sicher, dass personenbezogene Daten gegen unbeabsichtigte Zerstörung oder unbeabsichtigten Verlust geschützt sind, insbesondere:
 - Allgemeine Maßnahmen
 - Die Verfügbarkeit wird im Einklang mit den vereinbarten Dienstverfügbarkeitszahlen verwaltet und entwickelt.
 - Die Konfiguration des internen IT-Systems unterliegt standardmäßigen Änderungskontrollverfahren.
 - Der Datenimporteuer setzt eine Vielzahl von Standardmethoden ein, um vor einem Datenverlust aufgrund von Stromausfällen oder allgemeinen Umweltgefahren zu schützen.
 - Um ungeplante Dienstaussfallzeiten zu reduzieren, wird eine proaktive Wartung in Übereinstimmung mit dem Service Level Agreement durchgeführt.
 - Die Software-Dienstleistungen des Datenimporteuers beinhalten Funktionen, die eine Wiederherstellung der personenbezogenen Daten durch verbesserte Fehlertoleranz ermöglichen.
 - Qualitätssicherung und Änderungskontrolle
 - Die Entwicklung der Kundensoftware-Anwendungen des Datenimporteurs unterliegen einer Qualitätssicherung und einem kontrollierten Release-Management. Vor jedem Release werden Abnahmetests durchgeführt.
 - Alle Änderungen der Kundensoftware-Anwendungen und den Produktionssystemen des Datenimporteurs unterliegen einer strengen Änderungskontrolle.
 - Sicherung und Wiederherstellung
 - Es ist eine formale Richtlinie für die Datensicherung und -wiederherstellung in Kraft. Personenbezogene Daten werden regelmäßig gesichert.
 - Diese technischen Sicherungen werden basierend auf einer vorgegebenen Richtlinie implementiert und durchgeführt, um eine Wiederherstellung der Daten und der Anwendung im Falle eines technischen Ausfalls oder menschlicher Fehler der technischen Mitarbeiter zu ermöglichen.
 - Diese Sicherungen werden basierend auf einer festgelegten Leistungsbeschreibung (Häufigkeit und Aufbewahrung der Sicherung) durchgeführt und verwendet, um die Sicherung im Falle des Verlusts der Primärdaten am Primärstandort wiederherzustellen, ohne den Zustand der virtuellen Maschine zu speichern.

ANHANG 3 zu ANLAGE 4**Zusätzliche Bestimmungen:**

1. Definitionen. Die in dieser DPA verwendeten Begriffe haben die unten angegebene Bedeutung (gleiches gilt bezüglich der im Wortlaut des DPA-Dokuments verwendeten Begriffe). Die übrigen nachfolgend nicht definierten Begriffe haben die in Anlage 1 der Vereinbarung festgelegte Bedeutung.

„**Klauseln**“ bezeichnet sämtliche Bestimmungen dieser DPA, sofern aus dem jeweiligen Zusammenhang nichts Anderweitiges hervorgeht.

„**Datenexporteur**“ bezeichnet den Datenexporteur unabhängig von seinem Standort, sei es innerhalb oder außerhalb der EU/des EWR.

„**Datenimporteur**“ bezeichnet den Datenimporteur, unabhängig von seinem Standort, sei es innerhalb oder außerhalb der EU/des EWR.

„**Mitgliedstaat**“ bezeichnet ein beliebiges Land, innerhalb oder außerhalb der EU/des EWR; und

„**Dienstleistung**“ oder „**Dienstleistungen**“ bezeichnet die durch den Datenimporteur wie in Anlage 1 beschriebenen erbrachten Datenverarbeitungsdienste (auch wenn diese Begriffe mit Zusätzen oder in abgewandelter Form verwendet werden, zum Beispiel „Datenverarbeitungsdienstleistungen“).

2. Allgemeine Bestimmungen

2.1 Rangfolge. Im Fall von Widersprüchen oder Unstimmigkeiten zwischen diesem Anhang 3 und dem übrigen Wortlaut der DPA ist dieser Anhang 3 maßgebend, es sei denn, der Datenexporteur befindet sich innerhalb der EU/des EWR und der Datenimporteur befindet sich außerhalb der EU/des EWR; in diesem Fall sind die Bestimmungen des übrigen Wortlauts der DPA maßgebend. Zur Vermeidung von Missverständnissen behalten aber auch in diesem Fall die Bestimmungen in Anhang 3 ihre Gültigkeit, die lediglich über den übrigen Wortlaut der DPA hinausgehen, ohne den Bedingungen der DPA zu widersprechen.

2.2 Nicht-Anwendbarkeit von bestimmten Klauseln für EU/EWR-Datenimporteure. Die Klauseln 3, 4 (i), 5 (i), 6, 7, 11 (2) und (3) der DPA sind nicht anzuwenden, es sei denn, der Datenimporteur (i) ist außerhalb der EU/des EWR ansässig oder (ii) beauftragt einen nachgeordneten Datenverarbeiter, der außerhalb der EU/des EWR ansässig ist.

2.3 Erfüllung von Verpflichtungen der Datenimporteure gemäß Klausel 5 (j). Der Datenexporteur weist hiermit die Datenimporteure an, sämtliche Informationen im Zusammenhang mit der Erfüllung der Verpflichtungen der Datenimporteure gemäß Klausel 5j) ausschließlich an den Datenimporteur 1 zu überstellen.

2.4 Zusammenfassung der Datenimporteure aus Gründen der Effizienz. Die Vertragsparteien verständigen sich darauf, dass die Zusammenfassung der Datenimporteure als Datenverarbeiter in dieser einheitlichen DPA ausschließlich zu Zwecken der Effizienz erfolgt (d. h. um das Aufsetzen einer Vielzahl von unterschiedlichen Vertragsdokumenten zu vermeiden) und (i) in rechtlich voneinander getrennten DPA zwischen dem jeweiligen Datenexporteur und dem Datenimporteur mündet sowie (ii) keine Rechtsbeziehung oder sonstige wie auch immer geartete Beziehung zwischen den zusammengefassten Datenexporteuren begründet.

2.5 Laufzeit. Die Laufzeit dieser DPA ist identisch mit der Laufzeit dieser Vereinbarung. Sofern in diesem Dokument nichts anderes vereinbart wurde, entsprechen die Kündigungsrechte und -anforderungen den in der Vereinbarung festgelegten.

3. Ergänzungen zwecks Anpassung an nationales Recht.

Die Vertragsparteien stimmen den nachfolgenden Ergänzungen zu, die erforderlich sind, um die vollständige Konformität mit verbindlichen Anforderungen nach geltendem nationalen Recht in Bezug auf die Beauftragung von Datenverarbeitern für den Datenexporteur sicherzustellen.

3.1 Technische und organisatorische Sicherheitsmaßnahmen. Der Unterbeauftragte ergreift gemäß diesem Vertrag über die Unterauftragsverarbeitung angemessene technische und organisatorische Sicherheitsmaßnahmen (siehe Anhang 2 des Vertrags über die Unterauftragsverarbeitung). Wenn der Unterbeauftragte seinen Sitz in der EU/EWR hat, unterliegen seine technischen und organisatorischen Sicherheitsmaßnahmen abweichend von Absatz 9 des Vertrags über die Unterauftragsverarbeitung dem Recht des Landes, in dem der Unterbeauftragte seinen Geschäftssitz hat.

3.2 Berichtigung, Löschung, Zugang zu und Sperrung von Daten. Der Unterbeauftragte berichtigt, ermöglicht den Zugang zu, löscht und/oder sperrt personenbezogene Daten, wenn und in der Weise wie er vom Datenimporteur und/oder Datenexporteur dazu angewiesen wird.

3.3 Selbstkontrolle durch den Unterbeauftragten. Der Unterbeauftragte verpflichtet sich unter Einsatz angemessener Mittel die Einhaltung seiner Datenschutzverpflichtungen in Verbindung mit den Dienstleistungen selbst zu kontrollieren. Er legt dem Datenimporteur in regelmäßigen Abständen (mindestens einmal jährlich) und darüber hinaus angelegentlich Berichte über diese Kontrollen vor.

3.4 Kontrolle durch den Datenexporteur und/oder den Datenimporteur. Der Datenexporteur und/oder Datenimporteur ist berechtigt, anhand angemessener Mittel, die Einhaltung der Datenschutzverpflichtungen des Unterbeauftragten (insbesondere im Hinblick auf dessen technische und organisatorische Vorkehrungen) jährlich und zu bestimmten Anlässen zu kontrollieren (z. B. durch die Anforderung von Informationen oder von Prüfberichten zu den Datenverarbeitungssystemen des Unterbeauftragten). Diese Kontrollen sind beschränkt auf die Informations- und Datenverarbeitungssysteme, die für die Dienstleistungen relevant sind. Für diesen Zweck ist der Datenimporteur und/oder der Datenexporteur berechtigt, während der üblichen Geschäftszeiten vor Ort, ohne den Geschäftsbetrieb des Unterbeauftragten zu stören, in Übereinstimmung mit den Sicherheitsrichtlinien des Unterbeauftragten und nach angemessener Vorankündigung, Prüfungen durchzuführen. Der Unterbeauftragte hat diese Prüfungen zu dulden und muss die erforderliche Unterstützung gewähren. Der Unterbeauftragte stellt dem Datenimporteur und/oder Datenexporteur die erforderlichen Informationen bereit, die der Datenimporteur und/oder der Datenexporteur benötigt, um die anwendbaren Vorschriften für Datenschutz und Datensicherheit einzuhalten (z. B. mit den vorgeschriebenen Angaben zu den Systemadministratoren des Unterbeauftragten).

3.5 Benachrichtigungspflicht des Unterbeauftragten. Der Unterbeauftragte verpflichtet sich zur unverzüglichen Verständigung des Datenexporteurs im Fall (i) der Nichteinhaltung der Bestimmungen über den Schutz von personenbezogenen Daten durch den Unterbeauftragten oder dessen Mitarbeiter und (ii) von Verstößen gegen Bestimmungen dieses Vertrags über die Unterauftragsverarbeitung. Darüber hinaus verpflichtet sich der Unterbeauftragte zur unverzüglichen Verständigung des Datenexporteurs und/oder des Datenimporteurs, der die entsprechenden Weisungen gibt, wenn er zu der Ansicht gelangt, dass eine Weisung des Datenexporteurs gegen geltende Gesetze verstößt. Infolge einer solchen Verständigung ist der Unterbeauftragte so lange nicht zur Befolgung dieser Weisung verpflichtet, bis der Datenexporteur bzw. der Datenimporteur diese entweder bestätigt oder geändert hat. Der Unterbeauftragte meldet dem Datenimporteur etwaige Beschwerden und Anfragen von betroffenen Personen (z. B. hinsichtlich der Geltendmachung von Datenschutzrechten, der Berichtigung, Löschung und Sperrung von Daten oder anderer Anträge) sowie ergangene Verfügungen von Gerichten und zuständigen Regulierungsbehörden als auch von ihm erkannte sonstige Risiken und Gefahren in Verbindung mit der Einhaltung des Datenschutzes durch den Unterbeauftragten.

3.6 Weisungsbefugnis. Der Datenexporteur und/oder der Datenimporteur ist gegenüber dem Unterbeauftragten in Verbindung mit den Dienstleistungen hinsichtlich der Sammlung, Verarbeitung und Nutzung der Daten allgemein und im Einzelfall weisungsbefugt und weisungsverpflichtet. Diese Weisungen können sich auch auf die Berichtigung, Löschung oder Sperrung von Daten erstrecken. Weisungen haben in der Regel schriftlich zu erfolgen, es sei denn, dringende oder andere besondere Umstände erfordern eine andere (z. B. mündliche oder elektronische) Form. In einer anderen Form als der schriftlichen erfolgende Weisungen müssen vom Datenexporteur bzw. Datenimporteur auf Verlangen des Unterbeauftragten schriftlich bestätigt werden.

3.7 Rückgabe und weitere Nutzung von Daten nach Vertragsende. Ohne abweichende Weisung des Datenimporteurs gibt der Unterbeauftragte dem Datenexporteur ohne unangemessene Verzögerung alle vom Datenexporteur erhaltenen Datenträger und alle in Verbindung mit den Dienstleistungen erhaltenen oder generierten Daten zurück und unterlässt jegliche weitere Verarbeitung und Nutzung dieser Daten, wenn und soweit dies ohne Verstoß gegen die gesetzlichen Verpflichtungen des Unterbeauftragten möglich ist. Auf Anforderung durch den Datenimporteur stellt der Unterbeauftragte dem Datenimporteur ohne unangemessene Verzögerung eine schriftliche Bestätigung aus, dass dieser wie oben beschrieben vorgegangen ist.

3.8 Datengeheimnis. Der Unterbeauftragte ist verpflichtet, sein Personal, das mit der Verarbeitung von personenbezogenen Daten im Rahmen dieser Vereinbarung betraut ist, schriftlich zur streng vertraulichen Behandlung dieser persönlichen Daten zu verpflichten und die personenbezogenen Daten für keine anderen Zwecke als für die Bereitstellung von Dienstleistungen für den Datenimporteur zu verwenden. Der Unterbeauftragte unterweist seine Beschäftigten weitergehend in Bezug auf geltende gesetzliche Bestimmungen zum Datenschutz. Es wird zudem vereinbart, dass nach Ablauf dieses Vertrags über die Unterauftragsverarbeitung die Geheimhaltungspflicht des Unterbeauftragten und das Verbot, jegliche Daten, die in Verbindung mit den Dienstleistungen erhalten oder generiert wurden, ohne ausdrückliche schriftliche Genehmigung des Datenimporteurs oder des Datenexporteurs mitzuteilen oder offenzulegen, weiterhin gilt.

3.9 Zusammenarbeit: Der Unterbeauftragte ist verpflichtet, in zumutbarer Weise dazu beizutragen, dass der Datenimporteur bzw. der Datenexporteur die anwendbaren Anforderungen für Datenschutz und Datensicherheit einhalten kann.

