TermScout Certified Contract
Avaya: Software License and Services Agreement
This contract has been carefully reviewed and certified Balanced by TermScout, an independent contract rating company.
SEE TERMSCOUT REVIEW

Software License & Service Agreement - Deutschland

(Verkaufs-, Lizenz- und Dienstleistungsbedingungen)

Allgemeine Bedingungen

Dieses Software License & Service Agreement, bestehend aus den nachfolgenden allgemeinen Bedingungen und den je nach Produkt anwendbaren auftragsspezifischen Bedingungen (**Order Specific Terms** oder kurz **„OST"**), (zusammen **„SLSA"**), regelt zusammen mit der jeweiligen Angebotsdokumentation den Erwerb, die sonstige Bereitstellung oder Nutzung der bestellten Avaya Produkte und/oder Leistungen. Sie stellen zusammen die vertragliche Grundlage für die Beauftragung dar. Definierte Begriffe haben die in Ziffer 14 angegebene Bedeutung. Die OST enthalten weitere definierte Begriffe.

Auftragsspezifische Bedingungen – Order Specific Terms „OST"

Die unten aufgeführten OST sind diesen Allgemeinen Bedingungen beigefügt. Die anwendbaren OST richten sich nach den in dem betreffenden Avaya Angebotsformular enthaltenen Produkten und Leistungen:

- **OST für Produkte, DaaS und Subscription-Lizenzen**
- **OST für Professional Services**
- **OST für Support und Managed Services**
- **OST für Cloud Services**

1. BEAUFTRAGUNGEN, RECHNUNGSSTELLUNG, ZAHLUNG UND STEUERN

1.1 Beauftragungen. Jede Bestellung bedarf der Annahme durch Avaya. Diese erfolgt in Form einer Auftragsbestätigung in Schrift- oder Textform oder konkludent durch Lieferung der bestellten Produkte bzw. Aufnahme der Leistungen. Angenommene Bestellungen unterliegen ausschließlich den Bedingungen dieses SLSA. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Einkaufsbedingungen des Kunden, die z.B. einer Bestellung beigefügt werden, werden auch durch vorbehaltlose Auftragsannahme oder Lieferung bzw. Leistung nicht Vertragsinhalt.

1.2 Rechnungen.

1.2.1 Fälligkeit/Zahlungsverzug. In Rechnung gestellte Beträge werden mit Zugang der Rechnung fällig. Zahlungsverzug tritt dreißig (30) Tage ab Rechnungsdatum ein. Im Falle des Zahlungsverzuges sind Verzugszinsen von neun (9) Prozentpunkten über dem Basiszinssatz im Sinne der §§ 247, 288 BGB jährlich zu zahlen, und Avaya kann nach vorheriger schriftlicher Ankündigung ein Leistungsverweigerungsrecht geltend machen, bis alle fälligen Beträge bezahlt sind. Der Kunde erstattet Avaya die Anwaltsgebühren und alle anderen Kosten, die mit der Einziehung verspäteter Zahlungen verbunden sind.

1.2.2 Elektronische Rechnungsstellung. Rechnungen von Avaya und Zahlungen des Kunden werden über die elektronische Rechnungsanwendung von Avaya abgewickelt. Sollte der Kunde Einwände gegen die Rechnung haben, so muss er diese gegenüber Avaya innerhalb von fünfzehn (15) Tagen ab dem Rechnungsdatum schlüssig darlegen und Avaya schriftlich darüber in Kenntnis setzen. Anderenfalls gilt die Rechnung als genehmigt.

1.2.3 Währung und Gebühren. Die Rechnungsstellung erfolgt in der Währung des Angebots. Der Kunde ist verantwortlich für anwendbare Bankgebühren sowie andere Kosten, die mit anderen Methoden der Rechnungsstellung und Zahlung verbunden sind.

1.2.4 Rechnungsstellung für Produkte/Professional Services. Soweit nicht abweichend im SLSA oder den OST geregelt, stellt Avaya dem Kunden die Produkte und damit im Zusammenhang stehende Professional Services wie folgt in Rechnung:

i) nicht von Avaya installierte Produkte bzw. Produkte ohne dazugehörige Implementierungsleistungen – zum Lieferzeitpunkt bzw. Zeitpunkt der Überlassung des Lizenzcodes.

ii) von Avaya installierte Produkte bzw. Produkt-Software mit Professional Services (Werkleistung):

* unter einem Auftragswert von 50 TSD Euro zu 50% mit Beauftragung und zu 50 % mit Abnahme.
* bei einem Auftragswert von 50 TSD Euro bis 250 TSD Euro zu 50 % mit Beauftragung, zu 25% mit Bereitstellung zur Abnahme und zu 25% mit Abnahme.
* über einem Auftragswert von 250 TSD Euro zu 50 % mit Beauftragung, zu 20% mit Lieferung bzw. Überlassung des Lizenzcodes, zu 20% mit Bereitstellung zur Abnahme und zu 10% mit Abnahme.

1.2.5 Abrechnung von weiteren Leistungen sowie T&M- Leistungen (ohne Produkte). Avaya stellt dem Kunden die Leistungen im Voraus in Rechnung, sofern nichts anderes schriftlich vereinbart oder in einem der OST, einer anwendbaren Servicebeschreibung, dem jeweiligen Angebot oder im SOW angegeben ist.

1.2.6 Sofern die Erbringung von Leistungen nach Zeit und Aufwand vereinbart ist, werden die in einem Kalendermonat erbrachten T&M-Leistungen jeweils monatlich nachträglich in Rechnung gestellt.

1.3 Steuern. Die Preise verstehen sich zuzüglich der jeweils gültigen gesetzlichen Umsatzsteuer. Wenn der Kunde verpflichtet ist, eine Steuer gemäß dieser Ziffer 1.3 zu zahlen oder einen Einbehalt vorzunehmen, zahlt der Kunde diese Steuer und alle zusätzlichen Beträge, die erforderlich sind, um sicherzustellen, dass die Nettobeträge, die Avaya nach allen derartigen Zahlungen oder Einbehalten erhält, den Beträgen entsprechen, auf die Avaya gemäß diesem SLSA Anspruch hat, als ob es diese Steuer oder diesen Einbehalt nicht gäbe.

2. NUTZUNGSRECHTE (LIZENZ)

2.1 Lizenz. Für bestellte Software sowie der dazugehörigen Dokumentation gewährt Avaya dem Kunden die in der zum Zeitpunkt der Beauftragung aktuellen EULA beschriebenen Nutzungsrechte unter den dort genannten Voraussetzungen.

3. GEWÄHRLEISTUNG/DRITTPRODUKTE

3.1 Gewährleistung. Die Gewährleistungsregelungen für Produkte, Leistungen, die dem Kunden von Avaya zur Verfügung gestellt werden, sind in den jeweiligen OST geregelt.

3.2 Drittprodukte. Sofern Avaya dem Kunden im Rahmen seiner Beauftragung Produkte und/oder Leistungen Dritter zur Verfügung stellt, können diese zusätzliche Zusagen von deren Herstellern oder Anbietern enthalten. Avaya wird solche Zusagen im zulässigen Umfang an den Kunden weitergeben.

4. MITWIRKUNGSPFLICHTEN DES KUNDEN

4.1 Mitwirkung.

Der Kunde wird auf eigene Kosten mit Avaya zusammenzuarbeiten, sofern dies für die rechtzeitige Lieferung von Produkten und die Erbringung von Leistungen durch Avaya erforderlich ist. Dies umfasst ohne Einschränkung:

- Avaya einen autorisierten Remote-Zugang zur Verfügung zu stellen und auch sonst Zugang/Zugriff zu den Systemen zu gewähren.
- Avaya alle zugangsrelevanten Daten zu den in seinem Netzwerk befindlichen Produkten bzw. Drittprodukten mitzuteilen und ggf. notwendige Zustimmungen oder Nutzungsrechte von Dritten einzuholen.
- Die für eine Konfiguration des Systems erforderlichen Daten zur Verfügung zu stellen. Anderenfalls kann Avaya nach erfolgloser Anforderung dieser das System ohne Konfiguration liefern.
- Seine Netzwerke und Systeme in angemessener Weise gegen unbefugtes Eindringen oder Angriffe zu sichern und zu diesem Zweck wirksame Virenschutzprogramme einzurichten und zu unterhalten.
- In regelmäßigen Abständen Sicherheitskopien seiner Daten und Dateien gemäß den anerkannten Regeln der EDV zu machen, sofern dies nicht abweichend mit Avaya vereinbart oder Teil der bestellten Leistung ist.
- Die vom Kunden bereitgestellte und genutzte Virtualisierungsplattform gemäß den von Avaya mitgeteilten Anforderungen, bezogen auf ihre Produkte anzupassen und während der vereinbarten Laufzeit instand zu halten bzw. ggf. zu aktualisieren.
- Die ordnungsgemäße Verwendung, Sicherung und Rückgabe aller Avaya-Tools. Avaya-Tools sind keine Produkte.

4.2 Wenn der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht nachkommt, wird Avaya von ihren entsprechenden Leistungspflichten frei bzw. verschiebt sich die entsprechende Leistungserbringung durch Avaya um den Zeitraum bis zur vollständigen Erbringung der Mitwirkungsleistung zuzüglich einer angemessenen Leistungszeit.

5. GEWERBLICHE SCHUTZRECHTE

5.1 Gewerbliche Schutzrechte und Geistiges Eigentum. Avaya, ihre verbundenen Unternehmen, Lizenzgeber und Lieferanten sind und bleiben Inhaber des bestehenden Geistigen Eigentums. Der Kunde ist nicht berechtigt, Geistiges Eigentum von Avaya, ihren verbundenen Unternehmen, Lizenzgebern und

Lieferanten zu kopieren, zu verändern, zu vermieten, zu verkaufen, zu verleihen, zu vertreiben oder abgeleitete Werke davon zu erstellen. Der Kunde erhält Nutzungsrechte wie in den auftragsspezifischen Bedingungengeregelt.

5.2 Marken. Der Kunde ist ferner nicht berechtigt, Markennamen, Marken, Dienstleistungsmarken, Logos, Domänennamen, Handelsaufmachungen oder andere unverwechselbare Markenmerkmale von Avaya oder seinen Unterauftragnehmern oder Lieferanten zu verwenden. Es ist ihm untersagt, Hinweise auf Eigentumsrechte wie z. B. Urheberrechts- oder Markenhinweise, die am geistigen Eigentum von Avaya, ihren Leistungen oder der Software angebracht oder darin enthalten sind, zu entfernen, unkenntlich zu machen oder zu verändern. Sollte Avaya dem Kunden die Verwendung der in dieser Ziffer 5.2 beschriebenen Marken gestatten, so stehen dem Kunden keine darüber hinaus gehenden Rechte an der Marke oder am Markenwert zu. Der Markeninhaber behält alle Rechte an der Marke und am Markenwert.

5.3 Feedback. Avaya begrüßt Kunden-Feedback. Der Kunde gewährt Avaya ein unbefristetes, exklusives, gebührenfreies, unwiderrufliches, weltweites Recht zur Nutzung oder Offenlegung von Vorschlägen, Verbesserungswünschen, Empfehlungen, Ideen oder sonstigem Feedback, das der Kunde Avaya in Bezug auf die Leistungen oder die Software zur Verfügung stellt, und zur Erstellung abgeleiteter Werke davon, ohne Einschränkung, Entschädigung, Verpflichtung oder Haftung jeglicher Art gegenüber dem Kunden oder einem Dritten.

6. SCHUTZRECHTE DRITTER

6.1 Verteidigung und Entschädigung. Vorbehaltlich der Regelungen in den Ziffern 6.2-6.4 unten, übernimmt Avaya auf eigene Kosten die Rechtsverteidigung des Kunden in jedem gegen ihn geführten Rechtsstreit aufgrund eines Schutzrechtsanspruchs und haftet ihm gegenüber für die aus allen Urteilen, Vergleichen und gerichtlich auferlegten Anwaltsgebühren in diesem Zusammenhang resultierenden Kosten. Dies gilt allerdings nur, wenn der Kunde Avaya, sobald er von einem potenziellen Schutzrechtsanspruch Kenntnis erlangt, unverzüglich schriftlich über diesen Anspruch und die Einzelheiten etwaiger Rechtsstreitigkeiten informiert, Avaya sämtliche Entscheidungen hinsichtlich der Rechtsverteidigung sowie des Aushandelns und Abschlusses eines Vergleichs überlässt und Avaya dabei auf Anfrage im zumutbaren Umfang unterstützt, insbesondere die hierfür notwendigen Informationen zur Verfügung stellt.

6.2 Abhilfemaßnahmen. Sollte sich herausstellen, dass ein Produkt oder eine Dienstleistung von Avaya Gegenstand eines Schutzrechtsanspruchs Dritter wird oder deren Verwendung aller Wahrscheinlichkeit nach hierzu führt, ist Avaya berechtigt, dem Kunden folgende Abhilfen anzubieten: (i) das Recht zum Weitergebrauch der gelieferten Produkte oder Leistungen zu sichern; (ii) die Produkte oder Leistungen auszutauschen oder entsprechend zu ändern, dass bei grundsätzlich gleichem Funktionsumfang kein Schutzrechtsanspruch entsteht oder, falls Avaya dies unmöglich oder nicht zumutbar ist, (iii) den Dienstleistungsvertrag mit dem Kunden zu beenden und/oder dem Kunden den Kaufpreis des Produktes anteilig in Höhe des Betrages zurückerstatten, der auf der Grundlage einer linearen monatlichen Abschreibung und eines fünfjährigen Abschreibungszeitraumes (angenommene Lebensdauer des Produkts) zu berechnen ist. In diesem Fall wird der Kunde jegliche Nutzung des Produktes einstellen und dieses Zug um Zug gegen die Erstattung an Avaya zurückgeben.

6.3 Ausschlüsse und Entschädigungsverpflichtung Kunde. Avaya hat keine Verteidigungs- oder Entschädigungsverpflichtung, sofern die Schutzrechtsansprüche auf folgenden Gründen beruhen: (i) ein Produkt oder Service ist von einer anderen Person als Avaya verändert worden, außer im Falle einer ausdrücklichen Einwilligung von Avaya, (ii) eine von Avaya durchgeführte Produkt- oder Serviceveränderung basiert auf einer ausdrücklichen Anweisung oder Spezifikation des Kunden, (iii) die Verwendung oder Kombination eines Produkts mit Produkten von Drittanbietern, Open Source oder Freeware; (iv) es handelt sich beim Gegenstand des Schutzrechtsanspruchs um anderweitig als von Avaya erworbene Produkte oder Leistungen (inkl. Drittprodukte, Leistungen Dritter, Open Source und Freeware) des Kunden oder (v) eine von Avaya zur Vermeidung des Schutzrechtsanspruchs vorher angebotene und dem Kunden zumutbare Änderung des Avaya Service oder ein Austausch des Produktes wurde abgelehnt. Der Kunde wird Avaya gegen alle Ansprüche verteidigen und Avaya für alle Urteile, Vergleiche und angemessenen Anwaltskosten entschädigen, die sich aus einem Anspruch ergeben, soweit der Anspruch auf Unterabschnitt (i), (ii) oder (v) oben beruht.

6.4 Weitergehende Schadensersatzansprüche. Diese Ziffer 6 regelt abschließend die Abhilfemaßnahmen von Avaya im Falle von Schutzrechtsverletzungen. Der Umfang der Haftung ist in Ziffer 8 geregelt.

7. LAUFZEIT UND KÜNDIGUNG

7.1 Laufzeit und ordentliche Kündigung. Laufzeiten und ordentliche Kündigungsmöglichkeiten, sowie ggf. anfallende Kündigungsgebühren ergeben sich aus der auftragsspezifischen Dokumentation (OST, SD, SLS oder SOW).

7.2 Kündigung wegen Verstoß. Jede Vertragspartei kann das SLSA oder eine spezifische Beauftragung durch schriftliche Mitteilung an die andere Vertragspartei kündigen, wenn die andere Vertragspartei gegen eine wesentliche Bestimmung des SLSA verstößt und diesen Verstoß nicht innerhalb von 30 Tag nach Erhalt der Mitteilung behebt.

7.3 Kündigung aus wichtigem Grund. Eine außerordentliche Kündigung aus wichtigem Grund nach den gesetzlichen Bestimmungen bleibt jeder Partei unbenommen.

8. HAFTUNG und AUSSCHLÜSSE

8.1 Haftung.

8.1.1 Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Avaya haftet unbeschränkt für Schäden, die sie durch vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten verursacht hat.

8.1.2 Einfache Fahrlässigkeit. Für Schäden, die Avaya weder vorsätzlich noch grob fahrlässig verursacht hat, haftet sie nur, sofern eine Pflicht verletzt wird, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszweckes gefährdet und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen kann („wesentliche Vertragspflicht").

8.1.3 Umfang bei einfacher Fahrlässigkeit. Im Fall einer Haftung nach 8.1.2 ist diese der Höhe nach begrenzt auf einen Gesamtbetrag, welcher der Summe der vom Kunden im Rahmen der Beauftragung gezahlten oder zu zahlenden Entgelte entspricht, die im Zeitraum von 12 Monaten bis zum Eintritt des schadensbegründenden Ereignisses angefallen sind.

8.1.4 Gesetzliche Haftung. Eine eventuelle Haftung von Avaya für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, aus der schriftlichen Übernahme einer Garantie oder eines Beschaffungsrisikos, sowie nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

8.2 Ausschlüsse. Soweit nicht entsprechend der jeweils anwendbaren Leistungs- oder Servicebeschreibung im Leistungsumfang von Avaya enthalten, ist für die ordnungsgemäße und regelmäßige Datensicherung der Kunde zuständig und verantwortlich. Avayas Haftung für Datenverlust wird in diesem Fall auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und Gefahr entsprechender Datensicherung eingetreten wäre. Avaya übernimmt keine Garantie und kein Beschaffungsrisiko, es sei denn, sie hat im Einzelvertrag schriftlich eine als solche bezeichnete Garantie oder ein als solches bezeichnetes Beschaffungsrisiko übernommen.

8.3 Verjährung und Mitarbeiterhaftung. Bei Vorsatz von Avaya sowie für Schäden aus Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, bei arglistiger Täuschung sowie nach dem Produkthaftungsgesetz gelten die gesetzlichen Verjährungsregelungen. Im Übrigen verjähren Schadensersatzansprüche zwölf Monate, nachdem der Kunde von der Anspruchsentstehung Kenntnis genommen hat oder ohne grobe Fahrlässigkeit erlangen musste, spätestens aber drei Jahre nach Schadenseintritt.
Soweit nach den vorstehenden Regelungen die Haftung von Avaya ausgeschlossen oder eingeschränkt ist, gilt dies auch zugunsten der Mitarbeiter und sonstigen Erfüllungsgehilfen von Avaya bei deren direkter Inanspruchnahme durch den Kunden.

9. VERTRAULICHKEIT

9.1 Vertrauliche Informationen. Jede Partei erkennt an, dass sie von der anderen Partei im Zusammenhang mit diesem SLSA, einer Beauftragung und im Laufe der allgemeinen Geschäftsbeziehung der Parteien, vertrauliche Informationen erhalten kann. Sofern in diesem Abschnitt 9 nicht anders angegeben oder von den Parteien anderweitig vereinbart, hat der Informationsempfänger alle der im Rahmen des SLSA empfangenen vertraulichen Informationen als solche zu behandeln und hat bei der Einhaltung der Vertraulichkeitspflichten die Sorgfalt wie in eigenen Angelegenheiten zu beachten, die jedoch in keinem Fall hinter einem objektiven Sorgfaltsmaßstab zurückbleiben darf. Vertrauliche Informationen sind ausschließlich zum Zweck der Förderung der Geschäftsbeziehung zwischen den Parteien oder zur Ausübung ihrer Rechte und Erfüllung ihrer Pflichten aus der Beauftragung und dem SLSA zu verwenden.

9.2 Autorisierte Offenlegung. Der Informationsempfänger ist berechtigt, vertrauliche Informationen nur gegenüber seinen Mitarbeitern, Auftraggebern Leiharbeitern, Vertretern, Direktoren, leitenden Angestellten, professionellen Beratern, verbundenen Unternehmen, Resellern, Lieferanten oder sonstigen Unterauftragnehmern offenzulegen, soweit diese Informationen im Zusammenhang mit der Beauftragung oder konkreten Projekt kennen müssen („Berechtigte Parteien") und für die im Hinblick auf diese vertraulichen Informationen mindestens dieser Ziffer 9 entsprechende Geheimhaltungspflichten gegenüber dem Informationsempfänger bestehen. Jede Partei ist für seine Nichteinhaltung der Vertraulichkeitsverpflichtungen durch eine Berechtigte Partei verantwortlich und wird vertrauliche Informationen an Dritte, die keine Berechtigte Partei sind, mit vorheriger schriftlicher Zustimmung der offenlegenden Partei weitergeben. Ungeachtet dessen können vertrauliche Informationen offengelegt werden, wenn dies nach geltendem Recht in Übereinstimmung mit einer gültigen Anordnung eines Gerichts oder einer Behörde (einschließlich einer Börse) erforderlich ist, jedoch nur im angeordneten Umfang. Dies setzt voraus, dass (i) die offenlegende Partei die andere Partei soweit rechtlich zulässig unverzüglich vorher schriftlich über eine solche Offenlegung informiert; und (ii) ihr die entsprechende Anordnung vorlegt, um ihr die Möglichkeit zu geben, einer solchen Offenlegung zu widersprechen bzw. gegebenenfalls Rechtsschutz zu erlangen. Die Vertraulichkeitsverpflichtungen jeder Partei bestehen für drei (3) Jahre ab dem Datum der Beauftragung oder Beendigung des jeweiligen Projektes fort. Es gilt das jeweils spätere Datum. Nach Ablauf oder Beendigung werden die Parteien auf Verlangen der jeweils anderen Partei jegliche Nutzung der zur Verfügung gestellten vertraulichen Informationen einstellen und alle vertrauliche Informationen enthaltenden Datenträger, einschließlich deren Kopien sowie andere vertrauliche Informationen enthaltende Medien unverzüglich zurückgeben oder vernichten.

Ausgenommen hiervon sind solche Kopien der vertraulichen Informationen, welche der Informationsempfänger, vorbehaltlich der in dieser Ziffer 9 genannten Vertraulichkeitsverpflichtungen, aufgrund zwingender Aufbewahrungsgesetze für behördliche Zwecke oder zur Durchsetzung seiner Rechte aufbewahren darf und nur in dem Umfang wie hierzu notwendig. Besonderem Schutz unterliegen hierbei vor allem Geschäftsgeheimnisse der jeweils anderen Partei.

10. ANWENDBARES RECHT UND GERICHTSSTAND

10.1 Anwendbares Recht. Dieses SLSA, einschließlich der betreffenden Beauftragung(en) unterliegen dem Recht der Bundesrepublik Deutschland mit Ausnahme der Bestimmungen des deutschen Internationalen Privatrechts. Das UN-Übereinkommen über den internationalen Warenkauf vom 11.04.1980 gilt nicht.

10.2 Gerichtsstand. Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten zwischen den Parteien im Zusammenhang mit Beauftragungen gemäß diesem SLSA ist Frankfurt am Main, Deutschland. Die gesetzlichen Vorschriften über ausschließliche Gerichtsstände bleiben unberührt.

11. DRITTPRODUKTE/DRITTLEISTUNGEN

Bedingungen für Drittprodukte. Produkte und Leistungen von Avaya können Drittprodukte enthalten. Diese werden gemäß der entsprechenden Produkt-/Servicebeschreibung von Avaya zur Verfügung gestellt. In diesen können für solche Drittprodukte von diesem SLSA abweichende und/oder zusätzliche Bedingungen enthalten sein, welche dann vorrangig gelten.

12. DATENSCHUTZ und MARKETING

12.1 DPA. Avaya respektiert die Privatsphäre des Kunden und wird Informationen, die der Kunde Avaya zur Verfügung stellt oder die bei der Erbringung von Leistungen gesammelt werden, nur in Übereinstimmung mit den gesetzlichen Anforderungen und Datenschutzrichtlinien von Avaya verwenden. Soweit Avaya personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden (als Auftragsverarbeiter) verarbeitet (wie im DPA definiert), erfolgt dies gemäß den Regelungen und Bestimmungen des zum Zeitpunkt der Beauftragung geltenden Avaya Data Processing Addendum, das auf http://support.avaya.com/TermsofSale abgerufen werden kann (hier „DPA").

12.2 Marketing. Soweit der Kunde im Zusammenhang mit einer Beauftragung elektronische Kontaktdaten (z. B. Ihre E-Mail-Adresse) Avaya bereitgestellt hat, kann Avaya dem Kunden auf diesem Wege gelegentlich Informationen - über für den Kunden interessante Produkte und Leistungen - von Avaya zukommen lassen.
Sollte der Kunde dies nicht wünschen, kann er dem mit einer entsprechenden E-Mail an den zuständigen Vertriebsmitarbeiter oder an dataprivacy@avaya.com widersprechen.

13. SONSTIGES

13.1 Einhaltung von Gesetzen. Die Parteien werden bei der Bereitstellung oder Nutzung der Produkte und Leistungen alle geltenden Gesetze und Bestimmungen beachten.

13.2 Import-/Exportbestimmungen Jede Partei verpflichtet sich, alle Handlungen im Zusammenhang mit diesem SLSA unter Einhaltung aller Internationalen Handelsgesetze (wie in Ziffer 14 definiert) durchzuführen. Jede Partei ist für die Einholung der erforderlichen Genehmigungen gemäß den Internationalen Handelsgesetzen verantwortlich, die für den Import, Export, Re-Export, den Transfer innerhalb eines Landes/ einer Wirtschaftszone oder andere Außenhandelsaktivitäten für die jeweilige Partei für die Handlungen im Rahmen dieses SLSA gelten. Jede Partei bestätigt, dass sie nicht an Transaktionen beteiligt ist, die umfassende oder selektive Embargos oder sanktionierte Länder betreffen, und dass sie nicht als „Denied Parties" oder „Restricted Parties" gemäß den geltenden Internationalen Handelsgesetzen eingestuft ist, es sei denn, es liegen staatliche Genehmigungen vor. Die Parteien verpflichten sich, die im Rahmen dieses SLSA erworbenen Produkte oder Leistungen nicht für Aktivitäten im Zusammenhang mit Massenvernichtungswaffen, nuklearen, chemischen oder biologischen Waffen oder dessen Verbreitung zu verwenden oder eine solche verbotene Verwendung der Produkte oder Leistungen durch Dritte zu ermöglichen oder zu erleichtern.

13.3 Vertragsübernahme und Subunternehmer. Avaya ist berechtigt, dieses SLSA einschließlich der betreffenden Beauftragung ganz oder teilweise an eines seiner verbundenen Unternehmen gemäß § 15 AktG zu übertragen oder an ein Unternehmen, an das Avaya alle oder im Wesentlichen alle Vermögenswerte, die in Verbindung mit der Erfüllung ihrer Leistung gemäß diesem SLSA stehen, verkauft, übertragen oder vermietet hat. Sonstige Vertragsübernahmen bedürfen der Zustimmung der jeweils anderen Partei. Avaya kann zur Erfüllung ihrer vertraglichen Verpflichtungen ganz oder teilweise Subunternehmer einsetzen, wobei sie jedoch dem Kunden gegenüber verantwortlich bleibt.

13.4 Unabhängiger Arbeitnehmer – keine Arbeitnehmerüberlassung. Die Parteien sind unabhängige Vertragspartner. Es besteht keine Gesellschaft, Partnerschaft, Joint Venture oder Handelsvertreterbeziehung zwischen den Parteien. Jede Partei ist verantwortlich für die korrekte Bezahlung von Steuern und Sozialabgaben für sein Personal. Die von Avaya zur Leistungserbringung eingesetzten Mitarbeiter arbeiten ausschließlich im Auftrag von Avaya und erfüllen die vertraglichen Verpflichtungen eigenverantwortlich und unabhängig. Es wird keine Arbeitgeber-/Arbeitnehmer-Beziehung zum Kunden begründet, ungeachtet davon, ob die Leistungen beim Kunden vor Ort oder remote erbracht werden. Avaya-Mitarbeiter werden nicht in die Arbeitsprozesse oder Abteilungen des Kunden integriert.

13.5 Höhere Gewalt. Werden die Parteien trotz angemessener Anstrengungen und zumutbarer Sorgfalt an der Erfüllung ihrer Pflichten einer Beauftragung gemäß diesem SLSA, mit Ausnahme von Zahlungsverpflichtungen durch Ereignisse höherer Gewalt gehindert, so verlängern sich die Ausführungsfristen in angemessenem Umfang. Werden die vertraglichen Verpflichtungen aufgrund dieser Ereignisse unmöglich, so werden die Parteien von ihrer Leistungspflicht frei.
Höhere Gewalt meint in diesem Zusammenhang den Eintritt von unvorhersehbaren, außergewöhnlichen Umständen, die außerhalb der zumutbaren Kontrolle der jeweiligen Partei liegen, einschließlich Katastrophen und sonstigen Großschadensereignissen, Pandemien durch Krankheitserreger, Feuer, Überschwemmung, Explosion, terroristische Handlungen, Hacking, Malware, Ransomware, Betriebsstörungen oder Datenverluste, die durch böswillige oder kriminelle Handlungen, Krieg oder den Beginn von Feindseligkeiten, Streiks, Embargos, Arbeitskonflikte, behördliche Auflagen, zivile Unruhen oder zivile oder militärische Gewalt verursacht werden, sowie die Unfähigkeit, Materialien oder Transportmöglichkeiten zu sichern.

13.6 Mitteilungen. Alle erforderlichen Mitteilungen im Zusammenhang mit getätigten Beauftragungen unter diesem SLSA sind an die jeweils betreffende Partei zu richten. Die Zustellung kann - wie nachstehend aufgeführt - erfolgen: durch: (i) persönliche Übergabe; (ii) Kurierdienst oder Post erster Klasse (mit Vorauszahlung aller Gebühren oder Porti); (iii) E-Mail mit ordnungsgemäß unterzeichnetem PDF- Dokument (mit Empfangsbestätigung). Mitteilungen gelten als zugestellt, wenn der frühere der beiden folgenden Zeitpunkte vorliegt: (a) Datum des Empfangs; (b) 2 Werktage nach Versand per Kurier oder Post und (c) nächster Werktag nach Versand per Fax oder E-Mail.
Für den Kunden gilt: die Adresse wie auf dem Avaya Angebotsformular angegeben;
Für Avaya gilt: AVAYA DEUTSCHLAND GMBH / AVAYA GMBH & CO. KG
Zu Händen: Rechtsabteilung
Theodor-Heuss-Allee 112
60486 Frankfurt am Main / Deutschland
Wenn die Beauftragung über ein Avaya-Tochterunternehmen erfolgt ist, muss die Mitteilung an die auf dem entsprechenden Avaya Angebotsformular angegebene E-Mail oder Postadresse geschickt werden.

13.7 Referenz. Keine der Parteien darf ohne vorherige Zustimmung der jeweils anderen Partei den Namen, die Logos und die Marke(n) der jeweils anderen Partei verwenden, um sie als Anbieter oder Empfänger von Produkten oder Leistungen über Webseiten, soziale Medien oder in öffentlichen Ankündigungen zu Marketingzwecken aufzuführen.

13.8 Fortbestand von Regelungen und Salvatorische Klausel.
Die nachfolgend genannten Regelungen gelten auch nach Ablauf oder Beendigung der jeweiligen Beauftragung fort: (i) Vertraulichkeit; (ii) Nutzungsrechte (Lizenz); (iii) Gewerbliche Schutzrechte und (iv) Schutzrechte Dritter sowie (v) Datenschutz.
Sollte eine Regelung des Avaya Angebotsformulars oder dieses SLSA ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, bleiben die übrigen Regelungen wirksam und die unwirksame Regelung wird durch eine Regelung ersetzt, die dem Zweck und der Absicht des SLSA am ehesten entspricht. Die Bestimmungen sind hinsichtlich des Vertragsgegenstandes abschließend. Alle Änderungen und Ergänzungen einer Beauftragung unter diesem SLSA bedürfen der Schriftform; gleiches gilt für die Aufhebung dieses Schriftformerfordernisses.
Die Überschriften der Absätze dienen nur als Referenz. Der Singular schließt den Plural ein und umgekehrt. „Einschließlich" und ähnliche Wörter sind nicht als einschränkende Begriffe zu verstehen.
Jede Partei versichert, dass die Person, die eine Beauftragung tätigt, befugt ist, diese Partei vertraglich an die Bestimmungen und Bedingungen dieses SLSA zu binden. Beauftragung oder damit zusammenhängende Dokumente können durch eine elektronische Signatur anstelle einer handschriftlichen Unterschrift ausgefertigt werden.

13.9 Code of Conduct und Compliance.
Avaya verpflichtet sich zu ethischem Geschäftsverhalten und unternehmerischer Verantwortung in Übereinstimmung mit dem Avaya Verhaltenskodex, den Sie unter https://www.avaya.com/en/about-avaya/ethics-and-compliance/ finden.

13.10 Rangfolge.
Sollte es einen Konflikt zwischen diesem SLSA und den folgenden Dokumenten geben, gelten die Regelungen in folgender absteigender Rangfolge: (i) das Avaya Angebotsformular; (ii) die Servicebeschreibung (SOW, „SD", „SAS" und „SLS"), (iii) die auftragsspezifischen Bedingungen OST; (iv) diese Allgemeinen Bedingungen; und (v) alle sonstigen Produkt oder Service relevanten Dokumente, auf die in diesem SLSA verwiesen wird.
Im Falle eines Widerspruchs zwischen: (a) einer Standard-Servicebeschreibung (wie „SAS", „SD" oder „SLS") und (b) einem SOW, gelten die Regelungen des SOW vorrangig.

14. DEFINITIONEN

„Arbeitsergebnis" ist kundenspezifische Software, Dokumentation oder ein anderes Arbeitsprodukt, das im Rahmen eines Professional Services-Auftrags erstellt wird; allgemein verfügbare Hardware und Software („Produkte") sind keine Arbeitsergebnisse.

„Avaya" bezeichnet die entsprechende Avaya-Gesellschaft, die auf dem Avaya

Angebotsformular genannt ist.

„Avaya Angebotsformular“ bezeichnet die Unterlagen, die dem Kunden von Avaya zur Verfügung gestellt werden und in denen festgelegt ist, was der Kunde kauft und die entsprechenden Kosten hierfür. Das Avaya Angebotsformular schließt jedes Kundenbestellformular aus.

„Avaya Tools“ bezeichnet alle Gegenstände, die Avaya dem Kunden für die Zwecke einer Beauftragung leiht oder zur Verfügung stellt (z. B. Secure Access Link, usw.)

„**Dokumentation“** bezeichnet die in unterschiedlichen Medien veröffentlichten Produktinformationen, Subscription- oder Servicebeschreibungen, Bedienungsanleitungen und sonstigen Leistungsbeschreibungen, die den Benutzern von Produkten und Leistungen allgemein zur Verfügung gestellt werden. Dokumentation umfasst keine Marketingmaterialien.

„Drittprodukt oder Drittservice“ bezeichnet jedes Produkt oder Service, das/der von einer anderen Partei als Avaya hergestellt oder bereitgestellt wird. Dies schließt Produkte und Leistungen ein, die der Kunde bei Dritten bestellt und auch solche, die dem Kunden von Avaya bereitgestellt werden, die jedoch als eigenständige Produkte oder Leistungen eines anderen Herstellers oder Anbieters deklariert sind sowie alle, die entsprechend in der Preisliste, den Angeboten, den Bestellspezifikationsformularen oder der Dokumentation von Avaya als solche Produkte oder Leistungen eines anderen Herstellers gekennzeichnet sind.

„EULA“ bezeichnet die Avaya Global Software License Terms, welches unter http://support.avaya.com/LicenseInfo abgerufen werden kann. Avaya kann unter diesem Link oder einer Nachfolgeseite neue Versionen der EULA veröffentlichen.

„Feedback“ bezeichnet jede Form von Kommentaren oder Vorschlägen.

„Geistiges Eigentum“ bezeichnet gewerblichen Schutzrechte und Urheberrechte an den Produkten, sowie allen geschaffenen oder erworbenen gewerblichen Schutzrechten und Urheberrechten in Bezug auf diese Produkte inklusive jeglichen Know-how, abgeleiteten Arbeiten, Erfindungen, Verfahren, Datenbanken, Dokumentationen, Schulungsmaterialien und jeglichen anderen geistigen Eigentums und seinen greifbaren Verkörperungen davon.

„Internationale Handelsgesetze“ bezeichnet alle anwendbaren nationalen und internationalen Import-, Export-, Re-Export-, Inlandstransfer- (einschließlich spezifischer Wirtschaftszonen) und sonstigen Außenhandelskontrollgesetze und -vorschriften, sowie entsprechende Erlasse, Direktiven und Verordnungen einer Regierungsbehörde.

„Lieferdatum“ ist das Datum, an dem Avaya das Produkt dem Spediteur zum Versand an den Kunden übergibt, oder, bei elektronisch heruntergeladener Software, der Zeitpunkt, an dem die Software dem Kunden zur Verfügung gestellt wird.

„Produkte“ bedeutet Hardware, lizenzierte Software und zugehörige Dokumentation.

„SAS“ oder **„Service Agreement Supplement“** bezeichnet ein Dokument, das die Merkmale, Bedingungen und Konditionen eines Avaya Support Service-Angebots beschreibt.

„SD“ oder **„Service Description“** bezeichnet die zum Zeitpunkt der Beauftragung gültige Servicebeschreibung.

„SLS” oder **„Subscription Licensing Supplement”** bezeichnet die für Avaya Subscription Lizenzen anwendbare Servicebeschreibung. Die jeweils aktuelle Version dieser Servicebeschreibung kann unter https://www.avaya.com/en/legal-service-descriptions/ eingesehen werden.

Der Begriff **"Software"** wird in der EULA definiert.

"SOW" oder **"Statement of Work"** bezeichnet ein kundenspezifisches Dokument, das die Funktionen, Bedingungen und Konditionen einer vom Kunden bestellten Avaya Leistung beschreibt.

"Update" bezeichnet einen Patch, eine Produktkorrekturmitteilung (PCN), eine kleinere Software- oder Firmware-Aktualisierung oder ein Service Pack.

"Upgrade" bezeichnet eine Bündelung mehrerer Mängelbehebungen und/oder Störungsbeseitigungen und mehr als geringfügige funktionale Verbesserungen und/oder Anpassungen der Software in einer einzigen Lieferung.

"Vertrauliche Informationen" sind geschäftliche und/oder technische Informationen einer Partei, Geschäftsgeheimnisse, nicht patentierte Erfindungen oder vertrauliches Geistiges Eigentum, Finanzinformationen einschließlich Preisgestaltung, Rabattprognosen oder Verkaufsdaten, Informationen, die während eines Besuchs vor Ort oder eines Fernzugriffs erlangt wurden sowie andere Informationen, unabhängig davon, ob sie in greifbarer oder anderer Form vorliegen, wenn sie gekennzeichnet oder anderweitig ausdrücklich schriftlich als vertraulich gekennzeichnet sind. Mündlich übermittelte Informationen gelten als vertrauliche Informationen, wenn die empfangende Partei wusste oder berechtigten Grund zu der Annahme hatte, dass es sich bei den übermittelten Informationen um vertrauliche Informationen handelt.

Nicht als vertraulich gelten Informationen, die (i) ohne eine Verletzung dieses SLSA durch den Informationsempfänger öffentlich zugänglich sind, (ii) dem Informationsempfänger vor ihrer Offenlegung bereits rechtmäßig bekannt waren oder (iii) die der Informationsempfänger auf nicht vertraulicher Basis von einer dritten zur Offenlegung befugten Partei erhalten hat.

"**Werktage**" bedeutet Montag bis Freitag, 8:00 bis 17:00 Uhr Eastern Time, ausgenommen Feiertage.

Auftragsspezifische Bedingungen (Order Specific Terms - „OST“) für Produkte, DaaS und Subscription-Lizenzen

Diese auftragsspezifischen Bedingungen gelten für Beauftragungen mit denen der Kunde Hardware und/oder Software von Avaya kauft bzw. Hardware und/oder Software mietet („DaaS“ bzw. „Subscription Lizenzen“).

1. AUFTRÄGE UND ÄNDERUNGEN

1.1 Produktänderungen. Avaya ist berechtigt, vor der Lieferung eines Produkts: Änderungen am Produkt vorzunehmen, die Zeichnungen und Spezifikationen in Bezug auf das Produkt zu ändern oder das Produkt durch ein Produkt neuerer Bauart zu ersetzen, vorausgesetzt, die Änderungen haben keine wesentlich nachteiligen Auswirkungen auf die Funktion des Produkts.

1.2 Stornierung von Produktbeauftragungen. Vorbehaltlich Ziffer 1.2.4 und 1.3 kann der Kunde eine Produktbeauftragung vor dem Versand durch schriftliche Mitteilung an Avaya wie folgt stornieren:

1.2.1 innerhalb von 72 Stunden nach Auftragserteilung: gegen eine Stornogebühr von 5 % des Kaufpreises; oder

1.2.2 mehr als 72 Stunden nach Auftragserteilung: gegen eine Stornogebühr von 10% des Kaufpreises.

1.2.3 Avaya kann die Stornogebühren sofort in Rechnung stellen.

1.2.4 Der Kunde kann eine Beauftragung nicht mehr stornieren, sobald das betreffende Produkt für den Kunden durch Avaya oder einen Dritten konfiguriert, das Produkt an ihn versandt oder zum Download bereitgestellt wurden. In einer Produktbeauftragung enthaltene Drittprodukte können nicht storniert werden.

1.3 Beendigung von DaaS und Subscription Lizenzen. Subscription Lizenzbedingungen, Kündigungsregelungen einschließlich hierfür ggf. anwendbarer Kündigungsgebühren, sind im Subscription Licensing Supplement „SLS“ geregelt. Die Möglichkeiten zur Kündigung von DaaS Produkten sind abschließend in dem Avaya Angebotsformular enthaltenen Servicebeschreibung geregelt.

1.4 Aufschub Lieferung bei Produktbeauftragungen. Das Lieferdatum für Produkte kann auf Anfrage des Kunden um bis zu 75 Tage ab dem ursprünglich vereinbarten Lieferdatum nach hinten verschoben werden. Sofern der Kunde eine Verschiebung um mehr als 75 Tage verlangt, ist Avaya berechtigt, die Beauftragung für Produkte zu stornieren, die noch nicht geliefert wurden. In diesem Fall ist vom Kunden eine Stornierungsgebühr in Höhe von 10 % des Produktpreises für die stornierten Produkte zu zahlen. Nicht stornierte Teile der Beauftragung gelten unverändert fort.

2. LIEFERUNG, EIGENTUM, GEFAHR DES VERLUSTES, ENTSORGUNG UND RÜCKGABE

2.1 Lieferung und Gefahrenübergang. Soweit nicht abweichend schriftlich vereinbart, erfolgen alle Lieferungen von Produkten gemäß CIP INCOTERM 2020. Unabhängig davon kann Avaya dem Kunden eine Pauschale für Verpackung und Versand in Rechnung stellen, die als separater Posten in der Rechnung ausgewiesen ist.

2.2 Eigentumsvorbehalt. Sofern es sich nicht um ein DaaS Produkt handelt, geht das Eigentum an der Hardware erst nach vollständiger Zahlung des vereinbarten Kaufpreises auf den Kunden über. Das Eigentum an den DaaS Produkten verbleibt bei Avaya.

2.3 Nutzungsrechte an der Software. Avaya räumt dem Kunden, in Bezug auf die gemäß einer Beauftragung zur Verfügung gestellte Software, ein Nutzungsrecht (Lizenz) gemäß Ziffer 3 ein. Das Eigentum an der Software verbleibt bei Avaya und seinen Lizenzgebern. Ungeachtet dessen ist der Kunde berechtigt, ihm gegebenenfalls zur Verfügung gestellte Kopien der gelieferten Software für die Dauer der Lizenz zu behalten.

2.4 Altgeräte. Es gelten die gesetzlichen Vorschriften zur Entsorgung von Elektro- und Elektronik-Altgeräten (EEA). Avaya wird Elektro- und Elektronik-Altgeräte gemäß den gesetzlichen Vorgaben entsorgen oder aufbereiten. Sofern der Kunde die Entsorgung bzw. Aufbereitung selbst vornehmen möchte, ist dies Avaya bei Beauftragung schriftlich mitzuteilen. Es obliegt dem Kunden, vor der Entsorgung bzw. Aufbereitung für die ordnungsgemäße Löschung von personenbezogenen Daten auf Altgeräten Sorge zu tragen bzw. Avaya hiermit zu beauftragen. Weitere Informationen zur Entsorgung finden sich im jeweiligen Angebot und unter der Website https://www.avaya.com/en/about-avaya/corporate-responsibility-takeback-and-reuse/.

2.5 Rückgabe DaaS Produkte. Der Kunde hat die DaaS Produkte bei Vertragsende vollständig und in ordnungsgemäßem Zustand am Geschäftssitz von Avaya zurückzugeben. Die Kosten und das Transportrisiko der Rückführung an Avaya trägt der Kunde. Erfolgt die Rückgabe nicht in ordnungsgemäßem Zustand, kann Avaya den ordnungsgemäßen Zustand auf Kosten des Kunden herstellen. Bis zur Herstellung des ordnungsgemäßen Zustandes des DaaS Produktes gilt dieser als nicht zurückgegeben. Gleiches gilt, wenn die DaaS Produkte unvollständig zurückgegeben werden. In diesen Fällen hat der Kunde für jeden begonnenen Monat die Miete weiter zu entrichten, es sei denn, er weist nach, dass Avaya kein oder nur ein geringerer Schaden entstanden ist. Weitergehende Schadensersatzansprüche von Avaya bleiben hiervon unberührt.

3. NUTZUNGSRECHTE AN SOFTWARE UND SUBSCRIPTION LIZENZ

3.1 Lizenz. Avaya gewährt dem Kunden - gemäß Ziffer 2 der Allgemeinen Bedingungen SLSA - die unter http://support.avaya.com/LicenseInfo beschriebenen Nutzungsrechte ("Global Software License Terms“ oder „EULA").

3.2 Subscription Lizenzen. Für Software, die mietweise zur Verfügung gestellt wird, gelten zusätzlich die in der Servicebeschreibung „Subscription Licensing Supplement – SLS“ enthaltenen Bedingungen.

4. GEWÄHRLEISTUNG

4.1 Umfang der Gewährleistung. Avaya gewährleistet, dass die Produkte während des geltenden Gewährleistungszeitraums (Ziffer 4.2) die Funktionalitäten und Beschaffenheiten entsprechend der mitgelieferten Dokumentation erfüllen. Im Übrigen gelten - sofern nachfolgend nicht eingeschränkt - die gesetzlichen Regelungen.

4.2 Gewährleistungsfrist. Die Gewährleistungsfrist beträgt 12 Monate, beginnend mit dem Datum der Abnahme für von Avaya installierte Produkte (Werkvertrag) bzw. mit dem Lieferdatum für alle anderen Produkte oder mit dem Datum der zur Verfügungstellung der Subscription Lizenz, wie im SLS geregelt. Unberührt bleiben die gesetzlichen Verjährungsfristen, wenn Avaya einen Mangel arglistig verschwiegen oder eine Garantie für die Beschaffenheit übernommen hat. Die Garantie für Beschaffenheit ist nur wirksam, wenn sie in schriftlicher Form übernommen wird.

4.3 Rechte bei Mängeln. Sofern ein Produkt einen Sach- oder Rechtsmangel aufweist und Avaya vom Kunden während der geltenden Gewährleistungsfrist eine schriftliche Mitteilung erhält, in der dieser Mangel in angemessener Weise beschrieben wird, gilt:

4.3.1 Avaya wird nach eigenem Ermessen die Produkte reparieren oder ersetzen, um den Mangel abzustellen. Avaya stehen hierfür zwei (2) Nachbesserungsversuche zu.

4.3.2 Ersatzhardware kann neu, werksüberholt, überholt, wiederaufbereitet oder funktional gleichwertig sein und erfolgt nur Zug um Zug gegen Rückgabe des mangelhaften Produktes.

4.3.3 Nacherfüllung eines Softwaremangels kann auch in der Weise erfolgen, dass dem Kunden Zugriff auf verfügbare Software-Korrekturinhalte einer entsprechenden Produkt-Support-Datenbank eingeräumt wird.

4.4 Rechtsmängel. Für Rechtsmängel gilt ergänzend Ziffer 6 der Allgemeinen Bedingungen des SLSA.

4.5 Kosten ungerechtfertigter Inanspruchnahme. Sofern kein Mangel vorlag oder dieser durch den Kunden verursacht worden ist, ist Avaya berechtigt, dem Kunden eine Vergütung für die Fehleridentifizierung oder -korrektur, die Reparatur, die Ersatzlieferung und den Versand zu den jeweils dann geltenden Service- und Materialpreisen gemäß Avaya-Preisliste in Rechnung zu stellen.

4.6 Ausschlüsse.

4.6.1 Allgemein. Die Rechte bei Mängeln sind in den folgenden Fällen ausgeschlossen: (i) Benutzung der Produkte unter Lizenzverstoß oder unsachgemäße Verwendung oder Wartung der Produkte, (ii) normale Abnutzungserscheinungen aufgrund der Produktverwendung (z. B. Displaykratzer); (iii) Benutzung der Produkte zusammen mit von Dritten gelieferten Produkten, sofern dies nicht in der Dokumentation vorgesehen ist; (iii) Versäumnis des Kunden, die Installations-, Betriebs- oder Supportanweisungen von Avaya zu befolgen oder (iv) Versäumnis, die von Avaya bereitgestellten Updates zu implementieren. Gewährleistungsrechte sind ebenfalls ausgeschlossen, sofern Produkte von einer anderen Partei als Avaya oder einer von Avaya ausdrücklich zur Erbringung der Dienstleistung oder Modifikation autorisierten dritten Partei gewartet oder modifiziert wurden.

4.6.2 Toll Fraud. Avaya gewährleistet keinen Schutz des Kunden vor unautorisiertem, über die Produkte erfolgten Gebrauch von Telekommunikationsdiensten oder Telekommunikationseinrichtungen durch Dritte, der außerhalb der Sphäre von Avaya liegt (**"Toll Fraud"**).

4.6.3 Gebrauchte Produkte. Bei gebrauchten Produkten (nicht Ersatzhardware gemäß Ziffer 4.3.2) ist die Mängelhaftung ausgeschlossen. Dies gilt nicht bei Arglist, Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit von Avaya, ihrer gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen oder soweit das Produkthaftungsgesetz zur Anwendung kommt. Leistungen für gebrauchte Produkte werden nicht erbracht, es sei denn, es wird einzelvertraglich Abweichendes vereinbart.

4.6.4 DaaS Produkte Solange bei mangelhaften DaaS Produkten die kostenfreie Nachbesserung oder Ersatzlieferung nicht als fehlgeschlagen gilt, ist das Kündigungsrecht des Kunden wegen Nichtgewährung des Gebrauchs nach §543 Abs. 2 Nr. 1 BGB ausgeschlossen.

Ebenso wird die verschuldensunabhängige Haftung von Avaya für bereits bei Vertragsschluss vorhandene Mängel an den DaaS Produkten nach § 536 Abs. 1 BGB ausdrücklich ausgeschlossen.

5. DEFINITIONEN

„DaaS Produkt“ bezeichnet die gemäß dem Avaya Angebotsformular im Wege der Miete an den Kunden überlassene Hardware.

"**Subscription Lizenzen"** bezeichnet die vom Kunden bestellten Softwarelizenzen, die Gegenstand einer Miete sind.

Auftragsspezifische Bedingungen (Order Specific Terms - „OST“) für Professional Services

Diese auftragsspezifischen Bedingungen gelten für Beauftragungen oder SOWs mit denen der Kunde Professional Services bei Avaya bestellt.

1. LEISTUNGSUMFANG UND ÄNDERUNGEN

1.1 Leistungsumfang. Die von Avaya zu erbringenden Professional Services werden im jeweiligen Avaya Angebotsformular, das gegebenenfalls eine Servicebeschreibung einschließen kann, näher spezifiziert. Professional Services können die Implementierung, Installation und Konfiguration von Produkten und Leistungen, auch Beratungsleistungen umfassen, sowie sonstige Leistungen, bei denen Avaya ein Arbeitsergebnis erstellt und/oder bestimmte definierte Ziele oder Projekte, anhand von Meilensteinen nach T&M-Leistungen oder auf anderer Basis, erbringt.

1.2 Änderungen. Jegliche Änderungen der Professional Services müssen zwischen den Parteien schriftlich vereinbart werden oder gemäß dem im anwendbaren SOW hierfür vorgesehenen Änderungsverfahren ausgeführt werden („Change Request“).

2. ABNAHME

2.1 T&M-Leistungen. T&M-Leistungen gelten mit ihrer vollständigen Erbringung als abgenommen.

2.2 Beauftragung/SOW ohne Abnahmeverfahren. Wenn im SOW keine spezifischen Abnahmekriterien und -verfahren enthalten sind, gelten die Professional Services als abgenommen, wenn: (i) Avaya dem Kunden die Fertigstellung mitteilt und der Kunde nicht unverzüglich widerspricht oder Mängel rügt; (ii) der Kunde eine Abnahmeerklärung unterzeichnet; oder (iii) der Kunde die Werkleistung produktiv nutzt (Ziffer 2.5). Es gilt der jeweils frühere Zeitpunkt.

2.3 Beauftragung/SOW mit Abnahmeverfahren. Sofern im SOW ein bestimmtes Abnahmeverfahren vorgesehen ist, gilt die Abnahme für die Professional Services oder die Projektphase als erklärt, wenn: (i) die im Abnahmeverfahren festgelegte Abnahmefrist verstrichen ist, ohne dass Avaya vor Ablauf dieser Frist eine Rüge wesentlicher Mängel zugegangen ist; (ii) der Kunde eine Abnahmeerklärung unterzeichnet hat; oder (iii) der Kunde die Werkleistung produktiv nutzt (Ziffer 2.5). Es gilt der jeweils frühere Zeitpunkt. Sollte bei Avaya binnen der vereinbarten Frist eine Mängelrüge des Kunden eingehen, wird Avaya die dort gerügten wesentlichen Mängel beseitigen und den Kunden dann erneut zur Abnahme auffordern.
Wenn die Professional Services weiterhin, nach erneuter Vorlage zur Abnahme, wesentliche Mängel aufweisen, hat der Kunde die Möglichkeit, entweder: (i) die nichtkonformen Professional Serviceanteile zu kündigen und alle nichtkonformen Liefergegenstände gegen Erstattung für die entsprechenden Professional Serviceanteile im Voraus gezahlten Gebühren zurückzugeben; oder (ii) die Professional Services vorbehaltlich der Regelungen in Ziffer 6 abzunehmen. Es wird davon ausgegangen, dass der Kunde die betreffenden Professional Services abgenommen hat, wenn Avaya nicht innerhalb von 5 Tagen nach der erneuten Vorlage zur Abnahme durch Avaya eine schriftliche Kündigung erhalten hat.

2.4 Abnahmeerklärung. Mit bzw. nach der Abnahme wird der Kunde ohne schuldhaftes Zögern eine entsprechende Abnahmeerklärung unterzeichnen und Avaya zur Verfügung stellen. Dies kann auch per E-Mail an die von Avaya angegebene Adresse oder über andere vereinbarte elektronische Kommunikationsmittel erfolgen.

2.5 Produktive Nutzung. Soweit nicht im entsprechenden Abnahmeverfahren anders vereinbart und die Nutzung nicht zu reinen Testzwecken erfolgt, gelten die Professional Services oder die Projektphase spätestens mit Beginn der produktiven Nutzung durch den Kunden als abgenommen, und die beauftragten Support Services beginnen gemäß den Regelungen des entsprechenden OST.

3. GEFAHRENÜBERGANG UND RECHTE AN ARBEITSERGEBNISSEN

3.1 Gefahrenübergang. Beinhaltet ein Arbeitsergebnis physische Gegenstände, die an den Kunden zu liefern sind, gelten die in den Allgemeinen Bedingungen beschriebenen Regelungen zum Gefahr- und Eigentumsübergang.

3.2 Nutzungsrechte und Softwarelizenzbedingungen an Arbeitsergebnissen. Avaya gewährt dem Kunden nach vollständiger Zahlung der vereinbarten Vergütung ein nicht ausschließliches, nicht unterlizenzierbares Nutzungsrecht an den von Avaya im Rahmen der Professional Services erstellten Arbeitsergebnissen. Sofern in den gelieferten Arbeitsergebnissen Software enthalten ist, gelten hierfür die in den Allgemeinen Bedingungen genannten „Globale Software License Terms“.

4. RECHNUNGSSTELLUNG

Die Rechnungsstellung ergibt sich aus den Allgemeinen Bedingungen.

5. PROJEKTVERZÖGERUNG/ANNAHMEVERZUG

Sollte es aus vom Kunden zu vertretenden Umständen zur Verzögerung der Leistungserbringung kommen, ist Avaya berechtigt, dem Kunden die hierdurch verursachten Mehrkosten, einschließlich etwaiger Kosten, die durch die Terminverschiebung anfallen, in Rechnung zu stellen. Sollte eine solche Verzögerung länger als dreißig (30) Kalendertage andauern, kann Avaya den SOW, die jeweilige Projektphase oder betreffende Beauftragungen kündigen und dem Kunden die bis dahin erbrachten Leistungen zu 100 % sowie gegebenenfalls entstandene Mehrkosten in Rechnung stellen. Etwaige weitergehende Schadensersatzansprüche von Avaya bleiben unberührt.

6. GEWÄHRLEISTUNG

6.1 Umfang der Gewährleistung. Avaya gewährleistet, dass die Professional Service Leistungen dem Avaya Angebotsformular oder dem vereinbarten SOW folgend in professioneller und fachmännischer Weise von qualifiziertem Personal ausgeführt werden, und dass die im Rahmen von Professional Services zu erbringenden Arbeitsergebnisse die im SOW enthaltenen Spezifikationen erfüllen. Im Übrigen gelten - sofern nachfolgend nicht eingeschränkt - die gesetzlichen Regelungen.

6.2 Gewährleistungsfrist. Die Gewährleistungsfrist beträgt 12 Monate, beginnend mit dem Datum der Abnahme, sofern es sich hierbei um Werkleistungen handelt.

6.3 Rechte bei Mängeln. Sofern der Professional Service einen Sach- oder Rechtsmangel aufweist und Avaya vom Kunden während der geltenden Gewährleistungsfrist eine schriftliche Mitteilung erhält, in der dieser Mangel in angemessener Weise beschrieben wird, gilt:

6.3.1 Sachmangel. Avaya stehen zwei (2) Nachbesserungsversuche zu, um (a) die Leistungen oder den nichtkonformen Teil erneut zu erbringen bzw.
(b) das Arbeitsergebnis nach eigenem Ermessen zu reparieren oder zu ersetzen, um den Mangel zu beheben. Eine Selbst- oder Ersatzvornahme sowie das Recht zur Kündigung ist bis zu diesem Zeitpunkt ausgeschlossen.

6.3.2 Rechtsmängel. Für Rechtsmängel gilt ergänzend Ziffer 6 der Allgemeinen Bedingungen des SLSA.

6.3.3 Kosten ungerechtfertigter Inanspruchnahme. Sofern kein Mangel vorlag, oder dieser durch den Kunden verursacht worden ist, ist Avaya berechtigt, dem Kunden eine Vergütung für die Fehleridentifizierung oder -korrektur, die Reparatur, die Ersatzlieferung und den Versand zu den jeweils dann geltenden Service- und Materialpreisen gemäß Avaya-Preisliste in Rechnung zu stellen.

6.4 Ausschlüsse. Die Rechte bei Mängeln sind ausgeschlossen, sofern der Kunde es versäumt, Installations-, Betriebs- oder Supportanweisungen von Avaya zu befolgen oder die gemäß dem Avaya Angebotsformular oder SOW vereinbarten Mitwirkungspflichten zu erbringen. In Bezug auf die Professional Service Leistungen erkennt der Kunde an, dass eine 100%ige Sicherheit gegen bösartigen Code, schädliche Routinen und andere Techniken und Tools, die von Computer-"Hackern" und anderen Dritten eingesetzt werden, um Sicherheitslücken zu schaffen, nicht gewährleistet werden kann.

7. KÜNDIGUNG DER BEAUFTRAGUNG

7.1 Frist. Sofern in dem entsprechenden Avaya Angebotsformular oder dem Statement of Work (SOW) nicht anders vorgesehen, kann der Kunde Professional Services oder Projektphasen, die noch nicht zur Abnahme bereitgestellt wurden, mit einer Frist von 45 Tagen schriftlich kündigen.

7.2 Gebühren. In diesem Fall einer ordentlichen Kündigung zahlt der Kunde a) die bis zum Wirksamkeitsdatum der Kündigung erbrachten Professional Services, b) alle Avaya entstandenen nicht erstattungsfähigen Auslagen sowie c) eine Kündigungsgebühr in Höhe von 20 % für die noch nicht erbrachten Leistungen. Soweit anwendbar, wird § 648 BGB insofern geändert.

7.3 Sonstiges. Im Übrigen gelten die Allgemeinen Bedingungen.

8. DEFINITIONEN

"Abnahmefrist" bezeichnet den Zeitraum, in dem der Kunde den Liefergegenstand testen kann. Soweit nicht abweichend im SOW oder Abnahmeverfahren zwischen den Parteien vereinbart, beträgt dieser Zeitraum maximal zehn (10) Werktage, beginnend mit dem Werktag, der unmittelbar auf das Datum folgt, an dem der Liefergegenstand an den Kunden geliefert wird.

"Projektphase" bezeichnet ein(e) im SOW festgelegte bestimmte Leistung, ein bestimmtes Ziel (Milestone) oder einen bestimmten Zeitraum, in dem die Professional Services erbracht werden.

"Professional Services" sind die Implementierung von Produkten und andere Leistungen, die im Avaya Angebotsformular, SOW oder SD beschrieben sind.

"T&M-Leistungen" sind Professional Services, die von Avaya auf der Grundlage der für die Durchführung der Arbeit aufgewendeten Zeit und des verwendeten Materials in Rechnung gestellt werden.

Auftragsspezifische Bedingungen (Order Specific Terms - „OST“) für Support- und Managed Services

Diese auftragsspezifischen Bedingungen gelten für Beauftragungen mit denen der Kunde Support- und Managed Services bei Avaya bestellt.

1. BEREITSTELLUNG UND ERBRINGUNG VON DIENSTLEISTUNGEN

Gegen Bezahlung des jeweils anwendbaren Serviceentgelts und vorbehaltlich der Einhaltung der in diesem SLSA geregelten Bedingungen erbringt Avaya Support- und Managed Services für die im Avaya Auftragsformular oder entsprechenden SD genannten Unterstützten Produkte an den darin vereinbarten Service-Standorten (nachfolgend insgesamt „Services“ genannt).

2. MONITORING

Avaya ist berechtigt, die Unterstützten Produkte zu folgenden Zwecken elektronisch zu überwachen: (i) Ferndiagnose und Remote-Fehlerbehebung; (ii) Bestimmung der Systemkonfiguration und der anzuwendenden Entgelte; (iii) Überprüfung der Einhaltung der Softwarelizenzbestimmungen; (iv) zur Beurteilung des Kundenbedarfs an zusätzlichen Produkten oder Leistungen, um aktuelle Servicethemen zu adressieren oder zu lösen; (v) sofern ein Monitoring aus sonstigen Gründen in der Servicebeschreibung als notwendig vorgesehen ist.

3. STÖRUNGSBEHEBUNG

Der vereinbarte Service kann auch die Behebung von Störungen umfassen. Soweit anwendbar, sind hierfür anwendbare Fehlerkategorien und Serviceklassen in der jeweiligen Servicebeschreibung näher beschrieben.

4. HELP-LINE-SUPPORT

Sofern der vereinbarte Service auch Help-Line-Support umfasst, wird Avaya diesen entsprechend den vom Kunden gewählten und im Avaya Angebotsformular oder im SOW festgelegten Optionen (Servicezeiten, Reaktionszeiten usw.) bereitstellen.

5. END OF SUPPORT

In regelmäßigen Abständen kann Avaya oder ein Drittthersteller End of Support für bestimmte Unterstützte Produkte erklären. Der Kunde kann auf die Benutzer-Support-Website von Avaya (http://support.avaya.com oder eine von Avaya benannte Nachfolgeseite) zugreifen, um sich über End of Support-Benachrichtigungen von Avaya Produkten zu informieren und um seine geschäftliche E-Mail-Adresse zu registrieren, damit er End of Support- Benachrichtigungen erhält, sobald diese von Avaya veröffentlicht werden. Avaya wird für End of Support unterliegende Produkte Extended Support entsprechend den Regelungen in der Servicebeschreibung erbringen. Sofern die Servicebeschreibung keine Extended Support-Regelung enthält, wird Avaya mit der Benachrichtigung des End of Support eine Beschreibung des Leistungsumfangs für den Extended Support für die betreffenden Produkte zur Verfügung stellen, sofern ein solcher angeboten wird. Wenn für Unterstützte Produkte kein Extended Support angeboten wird und die Services eingestellt werden, wird der Umfang der jeweiligen Beauftragung oder SOWs insoweit gemindert und es erfolgt eine entsprechende Preisreduzierung der Entgelte.

6. ERSATZTEILE/SOFTWARE PATCHES

6.1 Hardwareersatzteile. Im Rahmen der Serviceerbringung können zur Verfügung gestellte Ersatzteile neu, werksüberholt, aufgearbeitet, wiederaufbereitet oder funktional gleichwertig sein. Das Eigentum an von Avaya installierten Ersatzteilen geht mit der Installation auf den Kunden über. In allen anderen Fällen geht das Eigentum an den Ersatzteilen mit der Lieferung an den vertraglich vereinbarten Standorten auf den Kunden über. Soweit Ersatzteile im Rahmen eines „as a Service“-Angebots zur Verfügung gestellt werden, verbleibt jedes Hardwareersatzteil im Eigentum von Avaya.

6.2 Software Patches, Updates/ Upgrades. Soweit dem Kunden im Rahmen der Services Patches, Updates oder Upgrades für die Unterstützten Produkte geliefert werden, gelten für diese die gleichen Lizenzbestimmungen wie für die Ursprungssoftware. Wenn bisher keine Softwarenutzungsbestimmungen vereinbart wurden, gelten für Avaya-Software die Softwarenutzungsbedingungen gemäß Ziffer 2 der Allgemeinen Bedingungen dieses SLSA.

Für Software von Drittherstellern gelten in diesem Fall die Bedingungen, die der jeweilige Hersteller/Lizenzgeber zur Verfügung stellt.

7. ZUSATZPRODUKTE

Zusatzprodukte werden dem bestehenden Servicevertrag automatisch für die verbleibende Laufzeit hinzugefügt und das Serviceentgelt den geltenden Tarifen entsprechend angepasst. Der Kunde wird Avaya unverzüglich über alle Zusatzprodukte informieren, die er nicht von Avaya oder von einem von Avaya autorisierten Vertriebspartner erworben hat. Die Entscheidung, ob diese Zusatzprodukte, die auch Drittprodukte sind, zum bestehenden Servicevertrag hinzugefügt werden können, obliegt ausschließlich Avaya. In jedem Fall unterliegen solche Zusatzprodukte zur Überprüfung ihrer Eignung der Zertifizierung seitens Avaya. Für die Zertifizierung gelten die gültigen Servicepreise. Sofern Zusatzprodukte, die auch Drittprodukte sind, nicht zertifiziert werden, wird der Servicevertrag unverändert fortgeführt.

8. ALLGEMEINE BESCHRÄNKUNGEN

Sofern in der jeweils anwendbaren Servicebeschreibung nicht anders geregelt, erbringt Avaya Services für Software nur für die unveränderte aktuelle Version der Software und die vorherige Version. Die folgenden Leistungen sind nur dann in den Services enthalten, wenn sich dies aus der entsprechenden Servicebeschreibung ergibt oder hierüber eine vertragliche Vereinbarung zwischen den Parteien geschlossen wird: (i) Support von kundenspezifischen Applikationen; (ii) Support von durch Dritte veränderten Produkten (darunter fallen nicht Standardinstallationen und selbstinstallierte Updates, die vom Hersteller zur Verfügung gestellt werden); (iii) Korrekturen von benutzerdefinierten Berichten; (iv) Wiederherstellung von Daten; (v) Umzugsservice bei Standortwechsel; (vi) Behebung von auf äußeren, außerhalb der Sphäre von Avaya liegenden Fehlern der Unterstützten Produkte (wie z. B. Stromausfall oder Überspannung) und (vii) Services für Unterstützte Produkte, die unsachgemäß oder unter Lizenzverstoß verwendet wurden, unsachgemäß installiert oder konfiguriert wurden oder deren Seriennummer geändert, entfernt oder unkenntlich gemacht wurde.

9. MITWIRKUNGSPFLICHTEN

9.1 Allgemeine Mitwirkungspflichten. Die allgemeinen Mitwirkungspflichten ergeben sich aus Ziffer 4. der Allgemeinen Bedingungen sowie aus der anwendbaren Servicebeschreibung. Umfassen die Services die Lieferung eines Updates oder eines neuen Release, ist der Kunde verpflichtet, dieses jeweils unverzüglich zu implementieren.

9.2 Zugang zu den Unterstützten Produkten und Systemen. Der Kunde wird Avaya alle Unterstützten Produkte an den Unterstützten Standorten zwecks Serviceerbringung zur Verfügung stellen und versichert Avaya, dass er Eigentümer oder rechtmäßiger Besitzer der Unterstützten Produkte ist. Er wird Avaya sowie den Lieferanten und Subunternehmern von Avaya, den Zugang zu den Produkten und Systemen gewähren bzw. die hierfür nötigen Berechtigungen verschaffen.

9.3 Standortwechsel von Unterstützten Produkten. Soweit der Kunde einen Standortwechsel der Unterstützten Produkte beabsichtigt, wird er dies Avaya rechtzeitig schriftlich mitteilen. Zusatzkosten, die aufgrund solcher Standortwechsel anfallen, berechnet Avaya anhand der gültigen Servicepreise.

9.4 Lieferantenmanagement. Soweit Avaya damit beauftragt ist, als Vertreter des Kunden Verhandlungen über Produkte und Leistungen mit Drittlieferanten des Kunden zu führen (Lieferantenmanagement), wird der Kunde Avaya alle für dieses Lieferantenmanagement nötigen Informationen liefern und die betreffenden Unterlagen zur Verfügung stellen. Hierzu erforderliche Einwilligungen des Drittlieferanten stellt der Kunde Avaya auf Anfrage in Kopie zur Verfügung.

9.5 Hosting durch Dritte. Sofern beim Monitoring durch Avaya Netzwerke, Leitungen oder Computersysteme Dritter („Host“) genutzt werden müssen, wird der Kunde: (i) Avaya vor Aufnahme des Monitorings über diesen Host informieren, (ii) vom Host eine schriftliche Einwilligung über die Nutzung seiner Computersysteme durch Avaya einholen und (iii) eine eventuell nötige Kommunikation zwischen Avaya und dem Host ermöglichen.

9.6 Anpassungen an veränderte Gesetze/Vorschriften. Der Kunde wird alle zur Serviceerbringung durch Avaya notwendigen Änderungen am installierten System auf eigene Kosten vornehmen bzw. kostenpflichtig beauftragen, die sich aus neuen oder veränderten Gesetzen und Vorschriften (einschließlich regulatorischer Vorgaben, z.B. der BaFin) oder aus neuen oder veränderten (sicherheits-) technischen Richtlinien, Normen oder Empfehlungen (z.B. des BSI oder nach DIN/ISO) ergeben.

10. GEWÄHRLEISTUNG

10.1 Gewährleistungsumfang. Innerhalb des nachfolgend genannten Zeitraums gewährleistet Avaya, dass die Services gemäß der jeweils geltenden Servicebeschreibung in professioneller und fachmännischer Weise von qualifiziertem Personal ausgeführt werden. Im Übrigen gelten - sofern nachfolgend nicht eingeschränkt - die gesetzlichen Regelungen.

10.2 Verjährungsfristen (Gewährleistungsfrist). 12 Monate, beginnend mit dem Datum der Abnahme, sofern es sich um werkvertragliche Leistungen handelt.

10.3 Rechte bei Mängeln. Sofern ein Service einen Sach- oder Rechtsmangel aufweist und Avaya vom Kunden eine schriftliche Mitteilung erhält, in der dieser Mangel in angemessener Weise beschrieben wird, wird Avaya die Services oder den nichtkonformen Teil der Services erneut erbringen. Hierfür stehen Avaya zwei (2) Nachbesserungsversuche zu. Eine Selbst- oder Ersatzvornahme sowie das Recht zur Kündigung sind bis zu diesem Zeitpunkt ausgeschlossen.

10.4 Ausschlüsse. Die in Ziffer 4.6 der auftragsspezifischen Bedingungen für Produkte, DaaS und Subscription-Lizenzen genannten Ausschlüsse finden entsprechende Anwendung.

Proprietary & Confidential

11. LAUFZEIT UND KÜNDIGUNG

11.1 Support Services. Sofern keine abweichende Mindestvertragslaufzeit im Avaya Angebotsformular oder der Servicebeschreibung definiert ist, wird Avaya Support Services für einen Mindestzeitraum von einem (1) Jahr erbringen. Die Vertragsdauer verlängert sich automatisch um jeweils ein (1) weiteres Jahr, sofern nicht eine Partei gegenüber der anderen mit einer Frist von mindestens drei (3) Monaten zum Ende des ursprünglichen oder des jeweils verlängerten Vertragszeitraums schriftlich kündigt. Bei Verlängerung der Vertragslaufzeit finden jeweils die dann gültige Servicebeschreibung nebst den aktuellen Preisen Anwendung, die dem Kunden rechtzeitig vor der Kündigungsfrist auf Anfrage bekanntgegeben werden.

11.2 Managed Services. Sofern keine abweichende Mindestvertragslaufzeit im Avaya Angebotsformular oder der Servicebeschreibung definiert ist, wird Avaya Managed Services für einen Mindestzeitraum von drei (3) Jahren erbringen. Die Vertragsdauer verlängert sich automatisch um jeweils ein (1) weiteres Jahr, sofern nicht eine Partei gegenüber der anderen mit einer Frist von mindestens drei (3) Monaten zum Ende des ursprünglichen oder des jeweils verlängerten Vertragszeitraums schriftlich kündigt.

11.3 Außerordentliche Kündigung. Beiden Parteien bleibt ein außerordentliches Kündigungsrecht aus wichtigem Grund unbenommen.

12. DEFINITIONEN

"End of Support" bedeutet in Bezug auf ein Produkt, wenn Avaya oder der betreffende Dritthersteller erklärt hat, dass das betreffende Produkt das Ende seiner Lebensdauer erreicht hat und über ein bestimmtes festgelegtes Datum nicht mehr bzw. nur noch eingeschränkt unterstützt wird.

"Extended Support" beschreibt die Unterstützungsleistungen, die von Avaya für Produkte bereitgestellt werden, für die bereits das End of Support-Datum erreicht ist. Einzelheiten hierzu ergeben sich aus der jeweils anwendbaren Servicebeschreibung und den aufgeführten Ausnahmen und Einschränkungen für End of Support unterliegende Produkte.

"Managed Services" bezeichnet die Verwaltung von Unterstützten Produkten, einschließlich (sofern zutreffend) automatisierter Client-Benachrichtigungen, Konfigurationsmanagement, Incident- und Problem-Management, Service Desk und Überwachung.

"Support Services" bedeutet die Instandhaltung, Wartung und Unterstützung von Produkten in Übereinstimmung mit der Servicebeschreibung.

"Unterstützte Produkte" bezeichnet die Produkte, für die Services erbracht werden, wie in dem jeweiligen Avaya Angebotsformular oder SOW angegeben. Unterstützte Produkte können Zusatzprodukte und Produkte enthalten, die dem Kunden als Teil von Abonnementdiensten zur Verfügung gestellt werden sowie Drittprodukte, soweit sie in dem jeweiligen Avaya Angebotsformular oder Servicebeschreibung angegeben sind.

"Unterstützte Standorte" bezeichnet den/die Standort(e) des Kunden, an dem/denen die Services zu erbringen sind, wie in dem jeweiligen Avaya Angebotsformular oder SOW angegeben.

"Zusatzprodukte" sind vom Kunden hinzugefügte Produkte desselben Fabrikats und Herstellers, die der Kunde innerhalb eines laufenden Servicevertrags von Avaya, dem jeweiligen Hersteller oder von einem autorisierten Avaya-Vertriebspartner erwirbt und zusammen mit den gemäß Servicevertrag Unterstützten Produkten einsetzt.

Auftragsspezifische Bedingungen (Order Specific Terms - „OST“) für Cloud Services

Diese auftragsspezifischen Bedingungen gelten für Beauftragungen des Kunden für Leistungen, die von Avaya als Cloud Services, wie in der Matrix gelistet, bereitgestellt werden („Cloud Services“).

1. SERVICE-BEDINGUNGEN

1.1 Laufzeit. Nach einer Beauftragung stellt Avaya dem Kunden die Cloud Services für die vereinbarte Mindestvertragslaufzeit zur Verfügung. Sofern nicht anderweitig schriftlich vereinbart, verlängert sich der Vertrag automatisch um jeweils 12 Monate, wenn nicht eine Partei gegenüber der anderen mit einer Frist von dreißig (30) Tagen zum Ende des ursprünglichen oder des jeweils verlängerten Vertragszeitraums die Cloud Services schriftlich kündigt. Die für den Cloud Service geltende Servicebeschreibung kann Abweichungen zur Kündigungsfrist oder Dauer des Verlängerungszeitraums enthalten. Auch können Abweichungen hierzu zwischen den Parteien schriftlich vereinbart werden. Bei Verlängerung der Vertragslaufzeit finden jeweils die dann gültige Servicebeschreibung nebst den aktuellen Preisen Anwendung, die dem Kunden rechtzeitig vor der Kündigungsfrist auf Anfrage bekanntgegeben werden.

1.2 Änderungen und Beendigung des Service.

1.2.1 Von Zeit zu Zeit kann Avaya nach eigenem Ermessen die Cloud Services aktualisieren oder modifizieren, vorausgesetzt, solche Änderungen sind für alle Avaya-Kunden allgemein gültig. Änderungen können Merkmale und Funktionalitäten sowie ggf. anwendbare Ergänzende Nutzungsbedingungen des Cloud Service betreffen. Wesentliche Änderungen des Cloud Service oder der Ergänzenden Nutzungsbedingungen sind zudem mit einer Frist von 1 Monat vor Inkrafttreten der Änderung anzukündigen. Nach einer solchen Ankündigung hat der Kunde das Recht, die jeweilige Beauftragung zu kündigen und die Nutzung des Cloud Service einzustellen, soweit die Änderung für den Kunden von wesentlichem Nachteil ist und er dies Avaya innerhalb von 60 Tagen nach der Ankündigung von Avaya schriftlich mitteilt.

1.2.2 Bei Einstellung eines Cloud Service wird Avaya wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen unternehmen, die Kunden 60 Tage vor dem geplanten Einstellungstermin hierüber zu informieren. Zu diesem Zeitpunkt steht der Cloud Service nicht mehr zur Bestellung zur Verfügung.

1.3 Systemanforderungen. Die Erbringung von Cloud Services durch Avaya setzt voraus, dass der Kunde den Internetzugang, den Netzwerkzugang und die Stromversorgung aufrechterhält und die hierfür an die entsprechenden Diensteanbieter zu zahlenden Gebühren entrichtet.

1.4 Registrierung. Es kann sein, dass der Kunde vor Zugriff auf die Cloud Services aufgefordert wird, sich zu registrieren, um die Cloud Services nutzen zu können. Die Registrierung kann die Angabe von Informationen (z. B. E-Mail- oder physische Adressen usw.) beinhalten, und der Kunde verpflichtet sich, diese Informationen korrekt und unverzüglich zur Verfügung zu stellen. Änderungen sind ebenfalls unverzüglich mitzuteilen bzw. zu aktualisieren.

1.5 Ergänzende Nutzungsbedingungen. Mit verbindlicher Beauftragung und Nutzung der Cloud Services verpflichtet sich der Kunde, zusätzlich zu diesen Bedingungen, auch die Acceptable Use Policy (AUP) und ggf. weitere für die Cloud Services anwendbare Ergänzende Nutzungsbedingungen aus der Matrix einzuhalten. Die Acceptable Use Policy (Richtlinie zur rechtmäßigen Nutzung) beschreibt Handlungen, die Avaya dem Kunden bei der Nutzung ihrer Leistungen untersagt. Die jeweils aktuelle Version der AUP und der anwendbaren Ergänzenden Nutzungsbedingungen gemäß Matrix sind auf folgender Webseite verfügbar: http://support.avaya.com/TermsOfSale.

Die AUP, die Matrix und die Ergänzenden Nutzungsbedingungen unterliegen von Zeit zu Zeit notwendigen Änderungen. Avaya wird diese Aktualisierungen auf der Webseite zur Verfügung stellen. Sie treten ab dem nächsten Kalendermonat nach Veröffentlichung in Kraft.

2. ENTGELTE, RECHNUNG, STEUERN UND GEBÜHREN

2.1 Gebühren. Sofern in den Ergänzenden Nutzungsbedingungen, der anwendbaren Servicebeschreibung oder in dem Avaya Angebotsformular nicht anders angegeben, gilt in Bezug auf Entgelte:

- sie werden nach Verbrauch und/oder Basis eines Abonnements abgerechnet;
- sie beinhalten keine Kosten für Steuern, Gebühren und staatlich auferlegte Zuschläge;
- sie werden auch im Fall einer vorzeitigen Beendigung bzw. unterlassenen Nutzung durch den Kunden nicht zurückerstattet,

2.2 Innerhalb eines Monats vom Kunden hinzugefügte oder entfernte Nutzer oder Nummern werden dem Kunden entsprechend anteilig berechnet.

2.3 Preisänderungen. Avaya behält sich das Recht vor, die Entgelte anzupassen. Eine solche Änderung wird dem Kunden mit einer Frist von dreißig (30) Tagen vorab schriftlich mitgeteilt. Nach Ablauf der Frist gelten die neuen Entgelte jeweils ab dem 1. Tag des darauffolgenden Monats. Die fortgesetzte Nutzung der Cloud Services durch den Kunden gilt als Annahme der geänderten Gebühren.

3. BEREITSTELLUNG UND NUTZUNG DER CLOUD SERVICES

3.1 Bereitstellung. Avaya wird den Kunden über das Datum der Service Aktivierung benachrichtigen. Ab diesem Datum beginnt die vereinbarte Laufzeit, es sei denn, der Kunde benachrichtigt Avaya spätestens innerhalb von 2 Geschäftstagen nach Service Aktivierung darüber, dass die Cloud Services nicht wie geschuldet zur Verfügung stehen.

3.2 Technische Unterstützung. Avaya stellt dem Kunden für die Servicedauer technischen Beratungssupport zur Verfügung. Der Kunde kann auf den technischen Support zugreifen, indem er eine E-Mail sendet oder die in der jeweiligen Servicebeschreibung angegebenen Nummern anruft.

3.3 Nutzung der Cloud Services durch den Kunden. Der Kunde sichert zu und gewährleistet, dass er das Recht und die Befugnis hat, die Cloud Services zu installieren und zu nutzen. Der Kunde darf die Cloud Services ausschließlich für interne geschäftlichen Zwecke und gemäß der Servicebeschreibung nutzen. Der Abschluss eines Untervertrags sowie der Weiterverkauf der Cloud Services ist ausdrücklich nicht erlaubt. Der Kunde ist allein verantwortlich für alle Aktivitäten, die unter seinem Konto stattfinden. Auf Anfrage wird der Kunde Avaya eine unterzeichnete Bestätigung über die Einhaltung der Nutzungsbedingungen vorlegen.

3.4 Missbräuchliche Nutzung. Avaya ist berechtigt, nach ihrem Ermessen angemessene Maßnahmen zu ergreifen, um eine verbotene oder unangemessene Nutzung der Cloud Services durch den Kunden, einen Verstoß gegen diese Bedingungen oder eine potenzielle Störung für den Avaya Cloud Service oder das Avaya-Netzwerk zu unterbinden.

4. KÜNDIGUNG, AUSFALLZEITEN UND SERVICEUNTERBRECHUNGEN

4.1 Kündigung. Es gelten die Regelungen in den Allgemeinen Bedingungen des SLSA (Ziffer 7).

4.2 Wirkung Kündigung/Vertragsablauf. Nach Wirksamwerden der Kündigung oder mit Ablauf des Servicevertrags wird der Kunde die Nutzung der Cloud Services beenden.

4.3 Ausfallzeiten und Serviceunterbrechungen. Die Cloud Services (oder Teile davon) können für die Nutzung durch den Kunden nicht verfügbar sein:

(i) innerhalb geplanter Ausfallzeiten, um Avaya die Durchführung von Wartungsarbeiten oder die Durchführung von Modifikationen, Upgrades oder Aktualisierungen des Dienstes zu ermöglichen. Avaya wird sich in angemessener Weise bemühen, den Kunden über solche geplanten Ausfallzeiten im Voraus in Übereinstimmung mit den Ergänzenden Nutzungsbedingungen zu informieren; (ii) ohne Vorankündigung, wenn Avaya vernünftigerweise davon ausgeht, dass ein „Denial of Service“- Angriff oder ein anderes Sicherheitsrisiko für den Dienst, den Kunden (oder seine Benutzer) oder Avayas andere Kunden besteht; oder (iii) ohne Vorankündigung, wenn Avaya feststellt, dass dies aus rechtlichen oder behördlichen Gründen notwendig oder ratsam ist; (zusammenfassend "Serviceunterbrechung"). Eine Haftung von Avaya gegenüber dem Kunden für derartige Serviceunterbrechungen ausgeschlossen.

5. KUNDENINHALTE, APPLIKATIONEN UND MARKEN

5.1 Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für Kundeninhalte und Applikationen (einschließlich jegliche Daten, Text, Bilder oder anderen darin befindlichen Inhalten) und haftet für alle Schäden, die Avaya, Lieferanten oder einem Dritten aus oder im Zusammenhang mit Kundeninhalten oder Applikationen entstehen. Avaya bescheinigt oder bestätigt keine Kundeninhalte oder Applikationen. Der Kunde gewährleistet, dass er über alle erforderlichen Rechte verfügt, um Avaya ein eingeschränktes, nicht ausschließliches, nicht übertragbares, nicht unterlizenzierbares (mit Ausnahme zu seinen Unterauftragnehmern und Lieferanten) Recht für den Zugriff, die Nutzung, die Speicherung, die zeitlich begrenzte Archivierung, die Änderung, die Anzeige, die Vervielfältigung, die Erstellung abgeleiteter Werke und die Verbreitung von Kundeninhalten und Applikationen in dem Umfang zu gewähren, der für die Bereitstellung der Cloud Services erforderlich ist.

5.2 Avaya gibt keine Kundeninhalte, Inhalte anderer Benutzer oder Applikationen an Dritte weiter, es sei denn: (a) Avaya ist gesetzlich hierzu verpflichtet; b) Avaya hat die schriftliche oder elektronische Zustimmung des Kunden zur Weitergabe von Kundeninhalten, Inhalten anderer Benutzer oder Applikationen; oder (c) Avaya stellt Kundeninhalte, Inhalte anderer Benutzer oder Applikationen Dritten (z. B. Subunternehmern) zur Verfügung, um Aufgaben im Auftrag von Avaya (z. B. Datenspeicherung usw.) auf Anweisung von Avaya und vorbehaltlich entsprechender Vereinbarungen mit diesen Dritten auszuführen.

5.3 In Verbindung mit der Bereitstellung des Cloud Service gewährt der Kunde Avaya das eingeschränkte, nicht ausschließliche, nicht übertragbare, nicht unterlizenzierbare Nutzungsrecht zur Darstellung von Handelsnamen, Warenzeichen, Dienstleistungsmarken, Logos, Domänennamen und dergleichen ("Kundenmarken"), soweit dies ausschließlich dem Zweck der Bereitstellung des Cloud Service für den Kunden dient oder mit Zustimmung des Kunden für Referenzzwecke von Avaya, dass der Kunde den Cloud Service nutzt.

6. RECHTE UND HAFTUNGSAUSSCHLÜSSE

6.1 Möglichkeit zur Prüfung und Maßnahmen. Für alle über die Cloud Services

Proprietary & Confidential

übertragenen Informationen trägt der Nutzer die Verantwortung. Soweit der Kunde Kundeninhalte oder Inhalte anderer Benutzer aufbewahren möchte, ist der Kunde allein dafür verantwortlich sicherzustellen, dass diese Informationen heruntergeladen, gespeichert und/oder gesichert werden. Avaya behält sich das Recht vor, ist jedoch nicht verpflichtet, Inhalte, die über Cloud Service zur Verfügung gestellt werden, vorab zu prüfen, abzulehnen, zu kennzeichnen, zu filtern oder zu entfernen, soweit Avaya diese nach eigenem Ermessen als unvereinbar mit diesen Bedingungen ansieht. Dies schließt Kundeninhalte ein und gilt insbesondere für solche Inhalte, von denen Avaya Kenntnis hat oder bei denen Grund zur Annahme besteht, dass sie eine Verletzung geistigen Eigentums darstellen. Avaya kann die oben genannten Maßnahmen oder ähnliche Maßnahmen ergreifen, ohne den Kunden oder eine andere Partei hierüber vorab zu informieren. Avaya übernimmt keine Haftung für Maßnahmen oder die Unterlassung von Maßnahmen in Bezug auf Übertragungen, Kommunikationen oder Inhalte, die vom Kunden oder von Dritten bereitgestellt werden.

6.2 Vorausgesetzt, dass Vertrauliche Informationen des Kunden nicht genutzt werden, hat Avaya das Recht: (i) Produkte oder Leistungen zu entwickeln, die ähnlich sind wie Applikationen, die der Kunde in Verbindung mit einem Cloud Service entwickeln kann, und (ii) ähnliche Rechte wie in diesem SLSA an Dritte zu gewähren, die Produkte oder Leistungen entwickeln oder anbieten, die mit solchen Applikationen konkurrieren.

6.3 Software Security. Verfügbare Software-Sicherheitsfunktionen stellen keine Garantie gegen bösartige Codes, schädliche Handlungen sowie weitere Vorgehensweisen und Werkzeuge dar, die durch "Hacker" und andere Drittparteien eingesetzt werden, um Sicherheitslücken zu schaffen oder auszunutzen.

6.4 Mitteilung. Es gehört zu den Grundsätzen von Avaya, auf Mitteilungen zu reagieren, die eine angebliche Urheberrechtsverletzungen nach den geltenden internationalen Gesetzen zum Schutz des geistigen Eigentums (wie UrhG oder in den USA dem Digital Millennium Copyright Act) behaupten und gegebenenfalls sofern angemessen die Konten der Verursacher dieser Rechtsverletzung zu kündigen, soweit Avaya dies für notwendig hält. Für den Fall, dass der Kunde Avaya eine angebliche Urheberrechtsverletzung in Bezug auf den Cloud Service mitteilen möchte, steht ihm der folgende Link http://support.avaya.com/AvayaCopyrightAgent (oder eine von Avaya benannte Nachfolgeseite) zur Verfügung bzw. er kann Avaya für weitere Informationen unter copyrightagent@avaya.com mit der Betreffzeile "DCMA Takedown Request" oder per Postkontaktieren an:

Avaya Copyright Agent Notification 350
Mount Kemble Avenue
2C109 Morristown
NJ 07960
Telefon: +1-908-953-2044

7. ENTSCHÄDIGUNG

7.1 Avaya's Verteidigungs- und Entschädigungsverpflichtung. Avaya verteidigt den Kunden gegen Ansprüche Dritter, die gegen den Kunden vorgebracht werden, soweit diese ausschließlich auf der Behauptung beruhen, dass der Cloud Service direkt ein Patent oder Urheberrecht eines Dritten verletzt. Avaya wird den Kunden von Schadensersatzansprüchen freistellen, die dem Kunden von einem zuständigen Gericht auferlegt werden oder im Rahmen eines von Avaya genehmigten Vergleichs. Die Verpflichtung zur Verteidigung und Freistellung besteht nicht, sofern die Rechtsverletzung auf folgendem beruht: (a) Verletzung der Bedingungen dieses SLSA durch den Kunden, (b) einer Veränderung des Cloud Services oder einer Nutzung des Cloud Services unter Nichteinhaltung diese auftragsspezifische Bedingungen, der Ergänzenden Nutzungsbedingungen (soweit anwendbar) oder der entsprechenden Servicebeschreibung, (c) der Betrieb oder die Nutzung der Cloud Services zusammen mit Produkten, Software, Daten, Diensten oder anderen Leistungen, die nicht von Avaya bereitgestellt oder autorisiert wurden, (d) Avaya's Ausführung der Leistungen gemäß bestimmter Spezifikationen oder Anforderungen auf Anweisungen des Kunden oder eines Dritten im Namen des Kunden; (e) Kundenapplikationen, Kundeninhalte oder Kundendaten (einschließlich personenbezogener Daten), (f) Leistungen, Software oder Geschäftsprozesse, die der Kunde im Rahmen der Verwendung des Cloud Services oder in Verbindung mit diesem bereitstellt.

Sollte ein entsprechend geltend gemachter Anspruch bestehen, ist Avaya berechtigt: (i) dem Kunden das Recht zur weiteren Nutzung des Cloud Service gemäß diesem SLSA zu sichern oder (ii) den Cloud Service zu verändern, ersetzen oder modifizieren, so dass keine Rechtsverletzung Dritter besteht, ohne dass die Funktionalität wesentlich beeinträchtigt wird.

Soweit diese Optionen unmöglich oder wirtschaftlich nicht zumutbar sind, kann Avaya den entsprechenden Servicevertrag ganz oder teilweise kündigen und dem Kunden die gezahlten Entgelte entsprechend zurückerstatten.

7.2 Verteidigungs- und Entschädigungsverpflichtungen des Kunden. Der Kunde wird Avaya gegen Ansprüche Dritter verteidigen und sie von Schadensersatzansprüchen im Zusammenhang mit solchen Ansprüchen freistellen, die sich ergeben aus: (a) der Verletzung geltenden Rechts durch den Kunden oder einer nicht autorisierten Nutzung der Cloud Services durch den Kunden oder seiner Benutzer entgegen diesem SLSA; (b) Kundenapplikationen, Kundeninhalten oder Kundendaten (einschließlich personenbezogener Daten), Inhalte anderer Benutzer oder die Verwendung dieser zusammen mit anderen Applikationen und (c) einer Streitigkeit zwischen dem Kunden und einem Benutzer oder eine Streitigkeit zwischen dem Kunden und einem Dritten, mit dem der Kunde über die Cloud Services interagiert. Die Freistellung umfasst alle von einem zuständigen Gericht gegen Avaya ergangenen Ansprüche und Zahlungen bzw. Zahlungen aus einem entsprechend geschlossenen Vergleich.

Die Pflichten gelten entsprechend, sofern Ansprüche Dritter gegen ein mit Avaya verbundenes Unternehmen sowie deren jeweilige leitende Angestellte, Direktoren, Mitarbeiter, Auftragnehmer, Lieferanten, Lizenzgeber, Partner und Vertreter oder sonstige Erfüllungsgehilfen vorgebracht werden.

7.3 Entschädigungsverfahren. Die Partei, gegen die ein Anspruch von Dritten geltend gemacht wird, wird die jeweils andere Partei unverzüglich schriftlich über den Anspruch und Einzelheiten im Zusammenhang mit dem Rechtsstreit benachrichtigen und in angemessener Weise bei der Verteidigung des Anspruchs unterstützen sowie hierzu notwendige Informationen zur Verfügung stellen. Sie kann sich auf eigene Kosten an der Verteidigung des Anspruchs beteiligen. Falls eine Partei zur Abwehr eines Anspruchs berechtigt oder verpflichtet ist, hat sie das Recht, Entscheidungen hinsichtlich der Rechtsverteidigung oder der Streitbeilegung zu treffen, vorausgesetzt, dass eine Beilegung des Anspruchs keine finanzielle oder spezifische Leistungsverpflichtung oder ein Haftungsanerkenntnis der Partei, gegen die der Anspruch erhoben wird, beinhaltet.

8. EXTERNE LINKS UND DIENSTE DRITTER

In einigen Fällen kann der Cloud Service Hyperlinks zu Externen Diensten und Websites enthalten oder Avaya kann den Kunden auf Nicht-Avaya-Inhalte verweisen oder diese dem Kunden zur Verfügung stellen. Solche Externen Dienste und Websites und Nicht-Avaya-Inhalte sind nicht Teil der Cloud Services und werden unverändert bereitgestellt oder referenziert. Die Nutzung solcher Externen Dienste und Websites oder Nicht-Avaya-Inhalte durch den Kunden erfolgt auf eigenes Risiko des Kunden. Der Kunde nimmt zur Kenntnis und erklärt sich damit einverstanden, dass Avaya für die Inhalte dieser Externen Dienste oder Webseiten oder Nicht-Avaya-Inhalte nicht verantwortlich ist.

9. SOFTWARE-LIZENZBEDINGUNGEN UND UPDATES

9.1 Software-Lizenzbedingungen. Sofern der Kunde zur Nutzung der Cloud Services dazu aufgefordert wird, dass er Software herunterlädt oder diese dem Kunden anderweitig zur Verfügung gestellt wird, gelten für diese Software entweder: (1) die Lizenzbedingungen, welche der Kunde im Rahmen des Downloads oder der Installation dieses Softwareteils akzeptieren muss oder (2), wenn dies nicht der Fall sein sollte, gilt die EULA, in der Version vom Zeitpunkt der Service Aktivierung der Cloud Services. Die Einräumung der Nutzungsrechte an dieser Software erfolgt ausschließlich für die vereinbarte Vertragsdauer zum Zweck der Nutzung von Cloud Services sowie vorbehaltlich der Einhaltung der Bedingungen der geltenden Servicebeschreibung und Nutzungsbedingungen.

9.2 Updates. Für die zur Nutzung der für Cloud Services erforderlichen Software können von Zeit zu Zeit automatisch Updates von Avaya oder seinen verbundenen Unternehmen zur Verfügung gestellt werden. In einem solchen Fall wird der Kunde solche Updates, als Teil der Nutzung der Cloud Services durch den Kunden, unverzüglich herunterladen und installieren.

10. AUFNAHME VON KONFERENZEN

Sofern im Rahmen des angebotenen Service Telefon- oder Video-Konferenzen vom Kunden genutzt werden, weist Avaya den Kunden hiermit darauf hin, dass es bei einer geplanten Aufzeichnung einer solchen Konferenz gesetzlich vorgeschrieben ist, alle Teilnehmer der Konferenz vor der Aufzeichnung darüber zu informieren, damit sie der Verwendung der Aufzeichnungsfunktionen zustimmen. Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung und Avaya übernimmt keine Haftung gegenüber dem Kunden oder einem Benutzer oder Dritten, wenn diese Information unterbleibt und die Zustimmung nicht eingeholt wird.

11. KEINE NUTZUNG FÜR NOTRUFE

Sofern in der Servicebeschreibung nicht ausdrücklich etwas anderes geregelt ist: (i) informiert der Kunde alle Benutzer des Cloud Services, dass diese nicht für Notrufe entwickelt wurden und insofern nicht für Notrufe genutzt werden sollen; und (ii) dass Notfalldienste ggf. nicht verfügbar sein können und Avaya, seine verbundenen Unternehmen, Subunternehmer und Lieferanten in keiner Weise für solche Anrufe haftbar gemacht werden können. Jeder Benutzer der muss unbedingt eine alternative Möglichkeit haben, um auf Notdienste zuzugreifen.

12. API SERVICES

Die folgenden Bestimmungen gelten für die Nutzung der Kommunikationsschnittstelle von Avaya (Application Programming Interface) und die entsprechende Dokumentation (zusammen „**API**") durch den Kunden:

12.1 Der Kunde darf die API Inhalte ausschließlich in Verbindung mit der Nutzung des API Services installieren, kopieren und nach Bedarf nutzen. Der Kunde darf die API Inhalte nicht offenlegen oder anderweitig kommerziell nutzen, es sei denn, er erhält die vorherige schriftliche Zustimmung von Avaya.

12.2 Ohne die ausdrückliche schriftliche Zustimmung von Avaya, ist es dem Kunden untersagt Öffentliche Software in Verbindung mit der API zu verwenden, sofern die Nutzungsbedingungen, die für diese Öffentliche Software gelten, es erfordern, dass die API (einschließlich und ohne Einschränkung jeglicher Eigenschaften) (i) in Quellcodeform offengelegt oder weitergegeben wird, (ii) Empfängern kostenlos zur Verfügung gestellt wird oder (iii) von Empfängern uneingeschränkt geändert werden kann, und wird dies auch keinem Dritten gestatten.

12.3 Der Kunde stellt sicher, dass (i) die Applikation des Kunden nicht gegen die AUP von Avaya verstößt und (ii) die Applikation des Kunden entweder durch eine Datenschutzrichtlinie oder auf andere Weise genau und angemessen offenlegt, wie der Kunde die von den Besuchern gesammelten Daten sammelt, verwendet, speichert und offenlegt, einschließlich, falls zutreffend, dass Dritte (einschließlich Werbetreibende) Inhalte und/oder Werbung bereitstellen und Informationen direkt von den Besuchern sammeln und Cookies auf den Browsern der Besucher platzieren oder erkennen können.

12.4 Wenn der Kunde eine Applikation verkauft oder einem Dritten Zugang zu der Applikation gewährt, die eine Schnittstelle zur API hat, wird der Kunde in die Vereinbarung mit seinen Endnutzern ("Endnutzervereinbarung des Kunden") Bedingungen aufnehmen, die: a) Avaya die Nutzung der Daten des Kunden und seiner Nutzer, Mitarbeiter oder Kunden ("Endnutzer") ermöglichen, soweit dies für die Bereitstellung der API Services erforderlich ist, und b) die Rechte von Avaya im gleichen Maße schützen wie es die Bedingungen dieses SLSA vorsehen. Ohne das Vorstehende einzuschränken, soll die Endnutzervereinbarung des Kunden Bestimmungen zu Nutzungsbeschränkungen, zum Schutz von Eigentumsrechten, zum Gewährleistungsausschluss und zu Haftungsbeschränkungen enthalten, die für die API gelten und nicht weniger schützend sind als die Bedingungen dieses SLSA. Der Kunde stellt sicher, dass die Endnutzer des Kunden, die die Applikationen verwenden, diese Bedingungen einhalten, und der Kunde benachrichtigt Avaya unverzüglich, wenn er von einem Verstoß gegen die Endnutzervereinbarung des Kunden erfährt, der sich auf Avaya oder die API auswirken kann.

13. DEFINITIONEN

"API Inhalte" bezeichnet eine Vielzahl von Software, APIs, Daten und anderen Inhalten sowie gedruckter und elektronischer Dokumentation, die Avaya in Verbindung mit dem Service zur Verfügung stellen kann. Zu den Eigenschaften gehören unter anderem: (a) die Communications-API-Website unter https://www.avaya.com/en/products/CPaaS/ oder jede Nachfolgeseite, (b) APIs und (c) Dokumentation.

"Acceptable Use Policy" oder "AUP" bezeichnet das Dokument, das unter http://support.avaya.com/TermsOfSale (oder einer von Avaya bestimmten Nachfolgeseite) veröffentlicht ist und in dem Handlungen beschrieben werden, die Avaya bei der Nutzung seiner Leistungen untersagt.

"Applikation" bezeichnet eine Softwareanwendung oder Website, die sich in der Domäne des Kunden befindet oder die der Kunde unter Verwendung der APIs erstellt und die eine Schnittstelle zu den Cloud-Diensten bildet oder mit diesen verbunden ist.

"Dienste Dritter " bezeichnet jeden Dienst, der nicht von Avaya stammt und im Rahmen dieses Vertrags bereitgestellt wird.

"Externe Dienste" bezeichnet Websites, Inhalte oder Ressourcen, die nicht von Avaya stammen, oder eine andere Schnittstelle oder Arbeit mit Diensten von Dritten, die nicht von Avaya gepflegt oder kontrolliert werden.

"Inhalte anderer Benutzer" bezeichnet alle Informationen und Mitteilungen, ob visuell, schriftlich, akustisch oder anderer Art, die von anderen Benutzern als dem Kunden oder Avaya während der Interaktion mit dem gehosteten Dienst gesendet, angezeigt, hochgeladen, gepostet, veröffentlicht oder zur Verfügung gestellt werden.

"Kundeninhalte" bezeichnet alle Informationen und Kommunikationen, ob visuell, schriftlich, akustisch oder anderer Art, die vom Kunden (sowie seiner Mitarbeiter) während der Nutzung der Cloud Services gesendet, angezeigt, hochgeladen, gepostet, veröffentlicht oder anderweitig zur Verfügung gestellt werden.

"Matrix" bezeichnet die Cloud Services Matrix, die auf der folgenden Website (oder einer Nachfolgeseite) veröffentlicht ist: http://support.avaya.com/TermsOfSale und als Matrix des SLSA oder Vertrags bezeichnet wird, in der die Zeitpläne und Ergänzende Nutzungsbedingungen angegeben sind, die für einen bestimmten Service gelten. Avaya behält sich das Recht vor, die Matrix zu aktualisieren.

"Nicht-Avaya-Inhalte" bezeichnet zusätzliche Inhalte oder Software (einschließlich Entwickler-Tools wie Software Development Kits oder Beispielcode sowie Artikel und Dokumentation), die einem Nicht-Avaya Lizenzvertrag eines Dritten unterliegen, jeweils zur Verwendung nach eigenem Ermessen, ausschließlich in Verbindung mit der Nutzung und Implementierung von APIs durch den Kunden. Nicht-Avaya-Inhalte werden mit einer Lizenz gekennzeichnet oder anderweitig identifiziert, die die für diese Inhalte oder Software verfügbaren Nutzungsrechte angibt.

"**Öffentliche Software"** bezeichnet Software, Dokumentation oder anderes Material, das Software, Dokumentation oder anderes Material enthält oder (ganz oder teilweise) von Software, Dokumentation oder anderem Material abgeleitet ist, das als freie Software, Open-Source-Software (z. B. Linux oder Asterisk) oder unter ähnlichen Lizenz- oder Vertriebsmodellen vertrieben wird, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Software, Dokumentation oder anderes Material, das unter einer der folgenden Lizenzen oder einem der folgenden Vertriebsmodelle lizenziert oder vertrieben wird, oder Lizenzen oder Vertriebsmodelle, die einem der folgenden ähneln: (1) GNU Affero General Public License (AGPL), Common Public Attribution License (CPAL), European Public License (EUPL), GNU's General Public License (GPL), Lesser/ Library GPL (LGPL), oder Free Documentation License,
The Artistic License (z.B. PERL), (3) die Mozilla Public License, (4) die Netscape Public License, (5) die Sun Community Source License (SCSL), (6) die Sun Industry Standards License (SISL), (7) die BSD License und (8) die Apache License.

"Service Aktivierung" bezeichnet das Datum, an dem Avaya dem Kunden mitteilt, dass der Cloud Service für die Nutzung durch den Kunden verfügbar ist.

"Servicebeschreibung" bezeichnet die zum Zeitpunkt der Beauftragung der Cloud Services durch den Kunden geltende Beschreibung der Cloud Services, die durch Verweis einbezogen wird und dem Kunden auf Anfrage oder über Links in der Matrix zur Verfügung steht.