

Software License & Service Agreement

(Verkaufs-, Lizenz und Dienstleistungsbedingungen)

Allgemeine Bedingungen

Kauf oder Abonnement und die entsprechende Lizenzierung von Avaya erhältlichen Produkten sowie die Erbringung von Avaya angebotenen Dienst- und Serviceleistungen unterliegen den Allgemeinen Bedingungen dieses Software Lizenz & Service Agreement, sowie den je nach Bestellung anwendbaren auftragsspezifischen Bedingungen (**Order Specific Terms** „OST“) und den jeweiligen Angebotsdokumenten. Sie stellen zusammen die vertragliche Grundlage für die Bestellung dar (zusammen „SLSA“).

Auftragsspezifische Bedingungen – Order Specific Terms „OST“

Die auftragsspezifischen Bedingungen sind dem Angebot beigelegt.

Die folgenden OST sind je nach Bestellung anwendbar:

- **OST für Produkte und Abonnementlizenzen („Subscription“)**
- **OST für Professional Services**
- **OST für Support und Managed Services**
- **OST für Cloud Services**

1. BESTELLUNGEN, RECHNUNGSSTELLUNG, ZAHLUNG UND STEUERN

1.1 Bestellungen. Jede Bestellung bedarf der Annahme durch Avaya in Form einer Auftragsbestätigung in Schrift- oder Textform oder konkludent durch Lieferung der bestellten Produkte bzw. Aufnahme der Dienst-Serviceleistungen. Angenommene Bestellungen unterliegen ausschließlich den Bedingungen dieses SLSA. Einkaufsbedingungen des Kunden oder andere standardisierte oder individuelle Bedingungen, die der Kunde seiner Bestellung beifügt, haben keine Geltung, sofern Avaya diesen nicht ausdrücklich zustimmt.

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 acht (8) Prozentpunkten über dem Basiszinssatz im Sinne der §§ 247, 288 BGB jährlich zu zahlen, und Avaya kann ein Leistungsverweigerungsrecht geltend machen. 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. Anderenfalls gilt die Rechnung als genehmigt.

1.2.3 Währung und Gebühren. Sofern nicht anderweitig schriftlich vereinbart, werden Angebote in der Währung der in Deutschland für die Produkte, Service- und Dienstleistungen anwendbaren Preisliste erstellt und 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:

- * bis zu einem Auftragswert von 100 TSD Euro zu 100 % mit Anzeige der Betriebsbereitschaft.
- * über einem Auftragswert von 100 TSD Euro zu 50 % mit Lieferung bzw. Überlassung des Lizenzcodes und zu 50 % mit Anzeige der Betriebsbereitschaft.

1.2.5 Abrechnung von weiteren Dienst- und Serviceleistungen sowie T&M-Leistungen (ohne Produkte). Avaya stellt dem Kunden die Dienst- und Serviceleistungen 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.

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

1.3 Steuern. Die Preise verstehen sich zuzüglich der jeweils gültigen gesetzlichen Umsatzsteuer.

2. NUTZUNGSRECHTE (LIZENZ)

2.1 Lizenz. Avaya gewährt dem Kunden die unter <http://support.avaya.com/LicenseInfo> beschriebenen Nutzungsrechte ("Global Software License Terms" oder „EULA“) gemäß den darin geregelten Voraussetzungen zum Gebrauch der unter diesem SLSA bestellten oder gemieteten Software sowie der dazugehörigen Dokumentation. Avaya kann unter diesem Link oder einer Nachfolgeseite neue Versionen der EULA veröffentlichen. Diese gelten für zukünftige Bestellungen ab dem Datum ihrer Veröffentlichung.

3. GEWÄHRLEISTUNG/DRITTPRODUKTE

3.1 Gewährleistung. Die Gewährleistungsregelungen für Produkte, Dienstleistungen und Services, die dem Kunden von Avaya zur Verfügung gestellt werden, sind in den auftragsspezifischen Bedingungen - OST geregelt.

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

4. MITWIRKUNGSPFLICHTEN DER KUNDEN

4.1 Mitwirkung.

Der Kunde stimmt zu:

- mit Avaya zusammenzuarbeiten, soweit dies für die rechtzeitige Lieferung von Produkten und die Erbringung von Dienst- und Serviceleistungen durch Avaya erforderlich ist.
- Avaya einen autorisierten Remote-Zugang zur Verfügung stellen und auch sonst Zugang/Zugriff zu den Systemen gewähren.
- Avaya alle zugangsrelevanten Daten zu den in seinem Netzwerk befindlichen Produkten bzw. Drittprodukten mitteilen und ggf. notwendige Zustimmungen oder Nutzungsrechte von Dritten einholen, sofern dies erforderlich ist, um Avaya die Leistungserbringung gemäß diesem SLSA zu ermöglichen.
- die für eine Konfiguration des Systems erforderlichen Daten zur Verfügung stellen. Anderenfalls kann Avaya nach erfolgloser Anforderung dieser das System ohne Konfiguration liefern.
- Angemessene Sicherung seines Netzwerks und Systeme gegen unbefugtes Eindringen oder Angriffe durch Einrichtung und Unterhaltung wirksamer Virenschutzprogramme.
- in regelmäßigen Abständen Sicherheitskopien seiner Daten und Dateien gemäß den anerkannten Regeln der EDV machen, sofern nicht abweichend mit Avaya vereinbart oder Teil der bestellten Leistung.
- 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
- Ordnungsgemäße Verwendung, Sicherung und Rückgabe aller Avaya-Tools (alle Gegenstände, die Avaya dem Kunden für die Zwecke dieser Bedingungen leiht oder zur Verfügung stellt, z. B. Secure Access Link usw.); 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 von Avaya. Avaya, ihre verbundenen Unternehmen, Lizenzgeber und Lieferanten sind und bleiben Inhaber ihrer

bestehenden gewerblichen Schutzrechte und Urheberrechte an den Produkten, den Dienst- und Serviceleistungen sowie allen in Verbindung mit diesem SLISA geschaffenen oder erworbenen gewerblichen Schutzrechten und Urheberrechten in Bezug auf diese Produkte sowie Dienst- und Serviceleistungen inklusive jeglichem Know-how, abgeleiteten Arbeiten, Erfindungen, Verfahren, Datenbanken, Dokumentationen, Schulungsmaterialien und jeglichen anderen geistigen Eigentums und seinen greifbaren Verkörperungen davon (zusammen "Geistiges Eigentum von Avaya"). Der Kunde ist nicht berechtigt, geistiges Eigentum von Avaya 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 Bedingungen geregelt.

5.2 Marken. Der Kunde ist ferner nicht berechtigt, Markennamen, Marken, Dienstleistungsmarken, Logos, Domännennamen, Handelsaufmachungen oder andere unverwechselbare Markenmerkmale von Avaya oder seinen Unteraufnehmern oder Lieferanten zu verwenden. Es ist ihm untersagt, Hinweise auf Eigentumsrechte wie z. B. Urheberrechts- oder Markenhinweise, die am geistigen Eigentum von Avaya, ihren Dienst- und Serviceleistungen oder der Software angebracht oder darin enthalten sind, zu entfernen, unkenntlich zu machen oder zu verändern.

6. SCHUTZRECHTE DRITTER

6.1 Verteidigung und Entschädigung. Vorbehaltlich der Regelungen in den Abschnitten 6.2-6.4 unten, übernimmt Avaya zu eigenen 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 zugesprochenen 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 Dienstleistungen zu sichern; (ii) die Produkte oder Dienstleistungen 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 Avaya 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 Produktes oder Avaya Service mit Produkten von Drittanbietern, Open Source oder Freeware; (iv) es handelt sich beim Gegenstand des Schutzrechtsanspruchs um anderweitig als von Avaya erworbene Produkte oder Services (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) oder (ii) oben beruht.

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

7. LAUFZEIT UND KÜNDIGUNG

7.1 Laufzeit und ordentliche Kündigung. Laufzeiten und ordentliche Kündigungsmöglichkeiten Kündigungsgewährungen einer getätigten Bestellung sowie hierfür ggf. anfallende Kündigungsgewährungen ergeben sich aus den auftragsspezifischen Bedingungen.

7.2 Kündigung wegen Verstoß. Jede Vertragspartei kann eine Bestellung durch schriftliche Mitteilung an die andere Vertragspartei kündigen, wenn die andere

Vertragspartei gegen eine wesentliche Bestimmung dieses SLISA 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 Bestellung 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 SLISA, einer Bestellung 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 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 Bestellung und dem SLISA 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 oder Unteraufnehmern offenzulegen, soweit diese Informationen im Zusammenhang mit der Bestellung oder konkreten Projekt kennen müssen ("**Berechtigte Parteien**") und für die im Hinblick auf diese vertraulichen Informationen mindestens diesem Abschnitt 9 entsprechende Geheimhaltungspflichten gegenüber dem Informationsempfänger bestehen. Jede Partei ist für die Nichteinhaltung der Vertraulichkeitsverpflichtungen durch eine berechtigte Partei verantwortlich und wird vertrauliche Informationen an Dritte, die keine berechtigte Partei sind, nur 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 Bestellung 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 diesem Abschnitt 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. Die unter diesem SLSA akzeptierten Bestellungen 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 Bestellungen gemäß diesem SLSA ist Frankfurt am Main, Deutschland. Die gesetzlichen Vorschriften über ausschließliche Gerichtsstände bleiben unberührt.

11. DRITTPRODUKTE/DRITTSERVICES

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 Dienstleistungen gesammelt werden, nur in Übereinstimmung mit den gesetzlichen Anforderungen und Datenschutzrichtlinien von Avaya verwenden. Soweit Avaya personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet (als Auftragsverarbeiter), erfolgt dies gemäß den Regelungen und Bestimmungen des zum Zeitpunkt der Bestellung geltenden Avaya Data Protection Agreement, das auf <http://support.avaya.com/TermsOfSale> abgerufen werden kann (hier „DPA“).

12.2 Marketing. Soweit Avaya im Zusammenhang mit einer Bestellung elektronische Kontaktdaten des Kunden (z. B. Ihre E-Mail-Adresse) erhalten hat, kann Avaya dem Kunden auf diesem Wege gelegentlich Informationen - über für den Kunden interessante Produkte und Services - 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 Dienst- oder Serviceleistungen alle geltenden Gesetze und Bestimmungen beachten.

13.2 Exportbestimmungen. Avaya-Produkte, Technologie und Dienstleistungen unterliegen den geltenden Import- und Exportbestimmungen der Vereinigten Staaten und anderer Länder. Jede der Parteien verpflichtet sich auf eigene Kosten, die jeweils anwendbaren Import- und Exportbestimmungen und -gesetze einzuhalten. Dies umfasst auch die Exportbestimmungen der Vereinigten Staaten, die den Export in bestimmte Länder, für bestimmte Zwecke oder an bestimmte Endkunden verbieten oder beschränken. Jede Partei wird der jeweils anderen Partei die Informationen, Dokumente und Unterstützung zur Verfügung stellen, die im Zusammenhang mit der Einholung notwendiger Genehmigungen oder Lizenzen, für Transaktionen unter diesem Vertrag erforderlich sind oder die im Zusammenhang mit den damit verbundenen Berichts- oder Aufzeichnungspflichten erforderlich sind. Der Kunde versichert, dass er seiner Kenntnis nach nicht auf der „Denied Parties List“ des U.S. Department of Commerce, auf der „Specially Designated Nationals List“ des U.S. Department of Treasury oder auf einer anderen Export-Ausschlussliste einer anderen US-Regierungsbehörde oder einer Nicht-US-Regierungsbehörde steht. Der Kunde versichert ferner, dass weder das U.S. Bureau of Industry and Security noch eine andere US- oder Nicht-US-Regierungsbehörde Sanktionen gegen den Kunden verhängt oder die Import- oder Exportprivilegien des Kunden anderweitig ausgesetzt, widerrufen oder verweigert haben. Zusätzliche Informationen zur Einhaltung der geltenden Import- und Exportbestimmungen durch Avaya können vom Avaya Global Trade Compliance Team unter globaltrade@avaya.com angefordert werden.

13.3 Vertragsübernahme und Subunternehmer. Avaya ist berechtigt, eine gemäß diesem SLSA akzeptierte Bestellung 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 unter der Bestellung 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 Agentenbeziehung 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 Bestellung 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 Bestellungen 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 eines ordnungsgemäß unterzeichneten PDF-Dokuments (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 Bestellformular 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 Bestellung über ein Avaya-Tochterunternehmen aufgegeben wurde, muss die Kündigung an die auf der entsprechenden Bestellung angegebene E-Mail oder Adresse 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 Dienst- und Serviceleistungen 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 unter diesem SLSA getätigten Bestellung fort: (i) Vertraulichkeit; (ii) Nutzungsrechte (Lizenz); (iii) Gewerbliche Schutzrechte und (iv) Schutzrechte Dritter sowie (v) Datenschutz.

Sollte eine Regelung der Bestellung 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 Bestellung unter diesem SLSA bedürfen der Schriftform; gleiches gilt für die Aufhebung dieses Schriftform-erfordernisses.

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 Bestellung tätigt, befugt ist, diese Partei vertraglich an die Bestimmungen und Bedingungen dieses SLSA zu binden.

Bestellungen 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/documents/supplier_code_conduct.pdf finden.

13.10 Rangfolge.

Sollte es einen Konflikt zwischen diesem SLSA und einer getätigten Bestellung und ggf. zusätzlichen Anlagen geben, gelten die Regelungen in absteigender Priorität in folgender Rangfolge: (i) die Softwarelizenzbedingungen; (ii) die auftragsspezifischen Bedingungen OST; (iii) diese Allgemeinen Bedingungen und Anhänge; (iii) alle SOW's oder Bestellungen und alle ergänzenden Anhänge oder Dokumente, auf die in einem SOW oder Bestellung verwiesen wird.

Im Falle eines Widerspruchs zwischen: (a) einer Standard-Servicebeschreibung (wie „SAS oder SD“) und (b) einem SOW, gelten die Regelungen des SOW vorrangig.

14. DEFINITIONEN

"Arbeitsergebnis oder Deliverable" 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 eine Bestellung vom Kunden annimmt oder ein SOW gemäß diesen Bedingungen abschließt.

"Dokumentation" bezeichnet in unterschiedlichen Medien veröffentlichte Informationen, die Produktinformationen, Bedienungsanleitungen und Leistungsbeschreibungen enthalten können, die den Benutzern von Produkten 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 Services ein, die der Kunde bei Dritten bestellt und auch solche, die dem Kunden von Avaya bereitgestellt werden, die jedoch als eigenständige Produkte oder Services 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 Services eines anderen Herstellers gekennzeichnet sind.

"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" bedeutet je nach Kontext SOW's oder SAS's, die die Merkmale, Bedingungen und Konditionen eines Avaya-Serviceangebots beschreiben.

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

"SOW" oder "Statement of Work" bezeichnet ein kundenspezifisches Dokument, das die Funktionen, Bedingungen und Konditionen eines vom Kunden bestellten Avaya-Services beschreibt.

"Subscription Services (Abonnement Serviceleistungen)" sind in den auftragsspezifischen Bedingungen für Subscription Services definiert.

"Terms of Use" bezeichnet zusätzliche Nutzungsbedingungen für Subscription Services.

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

"Upgrade" bezeichnet eine wesentliche Änderung der Software, die neue optionale Merkmale und Funktionen einführt und üblicherweise als Änderung der Ziffer(n) links vom ersten Dezimalpunkt bezeichnet wird (z. B. [n]. y.z").

"Use Policies - Nutzungsrichtlinien" bezeichnet die Richtlinien oder zusätzlichen Bedingungen, auf die in diesem SLSA Bezug genommen wird und die für die Erbringung und Nutzung bestimmter Services gelten, wie hier und in der Matrix angegeben.

"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.

Diese auftragsspezifischen Bedingungen gelten für Bestellungen von Hardware und/oder Software von Avaya. Sie regeln den Kauf von Hardware und die Einräumung von Nutzungsrechten an Software, die Miete von Hardware („DaaS“) sowie die Überlassung von Subscription Lizenzen und finden zusätzlich zu den Allgemeinen Bedingungen des SLA und der Bestellung Anwendung. Großgeschriebene Begriffe haben die in den Definitionen angegebene Bedeutung.

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 Produktbestellungen. Vorbehaltlich Ziffer 1.2.4 und 1.3 kann der Kunde eine Produktbestellung 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 Ausnahmen hierzu:

Der Kunde kann eine Bestellung nicht mehr stornieren, sobald die betreffenden Produkte für den Kunden konfiguriert, an ihn versandt oder zum Download bereitgestellt wurden. In einer Produktbestellung enthaltene Drittprodukte können nicht storniert werden.

1.3 Beendigung von DaaS und Subscription Lizenzen. Die Möglichkeit zur Kündigung von Subscription Lizenzen, einschließlich hierfür ggf. anwendbarer Kündigungsgebühren, ist im Subscription Licensing Supplement „SLS“ geregelt. Die Möglichkeiten zur Kündigung von DaaS Produkten sind abschließend in der Bestellung enthaltenen Servicebeschreibung geregelt.

1.4 Änderungen an Produktbestellungen. Die Parteien können vereinbaren, eine Bestellung zu ändern, nachdem der Kunde sie aufgegeben hat. Für solche Änderungen können zusätzliche Gebühren anfallen.

1.5 Aufschub Lieferung bei Produktbestellungen. 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 Bestellung 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 Bestellung 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 Eigentum an der Hardware. Sofern es sich nicht um ein DaaS Produkt handelt, geht das Eigentum an der Hardware nach vollständiger Zahlung des vereinbarten Kaufpreises für die Hardware auf den Kunden über. Das Eigentum an den DaaS Produkten verbleibt bei Avaya.

2.3 Eigentumsvorbehalt. Das Eigentum an der Hardware geht mit dem vollständigen Erhalt der vereinbarten Vergütung auf den Kunden über.

2.4 Nutzungsrechte an der Software. Avaya räumt dem Kunden, in Bezug auf die gemäß einer Bestellung zur Verfügung gestellte Software, ein Nutzungsrecht (Lizenz) gemäß Abschnitt 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.

2.5 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 Bestellung 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 [Avaya and WEEE Compliance](#).

2.6 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 dieses 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 Abschnitt 2 der Allgemeinen Bedingungen SLA - die unter <http://support.avaya.com/LicenseInfo> beschriebenen Nutzungsrechte ("Global Software License Terms" oder „EULA“).

3.2 Subscription Lizenzen. Für Software, die im Abonnement 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 Abschnitt 6 der Allgemeinen Bedingungen des SLA.

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. In Bezug auf Softwareprodukte erkennt der Kunde an, dass eine 100%ige Fehlertoleranz nicht gewährleistet werden kann.

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 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. Serviceleistungen 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 Bestellung im Wege der Miete an den Kunden überlassene Hardware.

„**Subscription Licensing Supplement – oder „SLS“**“ bezeichnet die für Avaya Subscription Lizenzen anwendbare Servicebeschreibung. Die jeweils aktuelle Version

dieser Servicebeschreibung kann unter <http://support.avaya.com/LicenseInfo> eingesehen werden.

„**Subscription Lizenzen**“ bezeichnet die vom Kunden bestellten Softwarelizenzen, die Gegenstand eines Abonnements sind.

Diese auftragsspezifischen Bedingungen gelten für Professional Services, die der Kunde bei Avaya bestellt. Sie finden zusätzlich zu den Allgemeinen Bedingungen des SLSA und der Bestellung Anwendung. Großgeschriebene Begriffe haben die in den Definitionen angegebene Bedeutung.

1. LEISTUNGSUMFANG UND ÄNDERUNGEN

1.1 Leistungsumfang. Die von Avaya zu erbringenden Professional Services werden in der jeweiligen Bestellung oder der betreffenden Leistungsbeschreibung (z. B. ISD oder SOW) näher spezifiziert. Professional Services können die Implementierung, Installation und Konfiguration von Produkten und Beratungsleistungen umfassen sowie sonstige Dienstleistungen, 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-Dienstleistungen. T&M-Dienstleistungen gelten mit ihrer vollständigen Erbringung als abgenommen.

2.2 Bestellung/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; oder (ii) der Kunde eine Abnahmeerklärung unterzeichnet. Es gilt der jeweils frühere Zeitpunkt.

2.3 Bestellung/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; oder (ii) der Kunde eine Abnahmeerklärung unterzeichnet hat. 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.

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.

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 Bestellung 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 der Bestellung oder dem vereinbarten SOW folgend in professioneller und fachmännischer Weise von qualifiziertem Personal ausgeführt werden, und dass die im Rahmen von Professional Service-Leistungen 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 werkvertragliche Leistungen handelt.

6.3 Rechte bei Mängeln. Sofern eine Professional Service Leistung 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 Dienst- und Serviceleistungen 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 Abschnitt 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 Bestellung oder SOW vereinbarten Mitwirkungspflichten zu erbringen. In Bezug auf die Professional Service Leistungen erkennt der Kunde an, dass eine 100%ige Sicherheit gegen bössartigen 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 BESTELLUNG

7.1 Frist. Sofern in der entsprechenden Bestellung oder dem Statement of Work (SOW) nicht anders vorgesehen, kann der Kunde Professional Services oder Projektphasen, die noch nicht erbracht bzw. abgenommen 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 Gesetzliche Regelungen. Im Übrigen gelten die Allgemeinen Bedingungen.

8. BEGRIFFSBESTIMMUNGEN

"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.

„ISD oder Implementation Service Description“ bezeichnet die zu den Professional Services passende, zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültige Avaya-Servicebeschreibung.

"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" beinhaltet die Implementierung von Produkten und andere professionelle Dienstleistungen, die in einer Bestellung oder einem SOW beschrieben sind.

"T&M Services" oder "Time and Material Services" sind professionelle Dienstleistungen, die von Avaya auf der Grundlage der für die Durchführung der Arbeit aufgewendeten Zeit und des verwendeten Materials in Rechnung gestellt werden.

Diese auftragsspezifischen Bedingungen gelten für Supportleistungen und Managed Services, die der Kunde bei Avaya bestellt. Sie finden zusätzlich zu den Allgemeinen Bedingungen des SLSA und der Bestellung Anwendung. Großgeschriebene Begriffe haben die in den Definitionen angegebene Bedeutung.

1. BEREITSTELLUNG UND ERBRINGUNG VON DIENSTLEISTUNGEN

Gegen Bezahlung des jeweils anwendbaren Serviceentgelts und vorbehaltlich der Einhaltung der in diesem SLSA geregelten Bedingungen und der entsprechenden Servicebeschreibung erbringt Avaya Support- und Managed Services (für diese OST zusammen „Services“ genannt) für die in der Bestellung genannten unterstützten Produkte an den darin vertraglich vereinbarten Service-Standorten.

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 Services, 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 in der Bestellung festgelegten Optionen (Servicezeiten, Reaktionszeiten usw.) bereitstellen.

5. END OF SUPPORT

In regelmäßigen Abständen kann Avaya oder ein Dritthersteller 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 Nachfolgersite zugreifen, um sich über End of Support-Benachrichtigungen von unterstützten 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 Leistungsumfanges 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 Bestellung 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 im Rahmen der Vorgaben seiner Avaya Product Life Cycle Policy. 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. Dies gilt nicht für von Avaya gehostete Produkte.

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 Services 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 Zugriff auf persönliche Daten. Es kann vorkommen, dass Avaya zur Erbringung der Leistungen personenbezogene Daten verarbeiten muss. Soweit dies der Fall ist oder der Kunde Avaya anweist, personenbezogene Daten in unterstützten Produkten und Systemen ihm oder Dritten zugänglich zu machen, ist der Kunde für die Erfüllung ggf. bestehender Informationspflichten gegenüber den Betroffenen und Sicherstellung einer adäquaten Rechtsgrundlage verantwortlich. Der Kunde stellt Avaya außerdem von allen Ansprüchen, gleich aus welchem Rechtsgrund und gleich, ob bekannt oder unbekannt, aus oder im Zusammenhang mit dieser Datenverarbeitung frei und ersetzt auch die Avaya in diesem Zusammenhang anfallenden, angemessenen Rechtsanwaltskosten.

9.7 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 auftragspezifischen Bedingungen für Hardware, Software und Subscription genannten Ausschlüsse finden entsprechende Anwendung.

11. LAUFZEIT UND KÜNDIGUNG

11.1 Support Services. Ist keine abweichende Mindestvertragslaufzeit schriftlich vereinbart, 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 schriftlich vereinbart wurde, 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.

"SAS" oder **"Servicevertragsergänzung"** bezeichnet ein Dokument, das die Merkmale, Bedingungen und Konditionen eines Avaya Support Services-Angebots beschreibt.

"SD" oder **"Servicebeschreibung"** bezeichnet die Merkmale, Bedingungen und Konditionen eines Avaya-Serviceangebots, wie sie je nach Kontext in den SOW's oder SASs beschrieben sind.

"Supportleistungen" 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 der jeweiligen Bestellung oder SOW angegeben. Unterstützte Produkte können Zusatzprodukte und Produkte enthalten, die dem Kunden als Teil von Abonnementdiensten zur Verfügung gestellt werden sowie Nicht-Avaya-Produkte, soweit sie in der jeweiligen Servicebestellung oder Servicebeschreibung angegeben sind.

"Unterstützte Standorte" bezeichnet den/die Standort(e) des Kunden, an dem/denen die Services zu erbringen sind, wie in der jeweiligen Bestellung 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.

Diese auftragsspezifischen Bedingungen gelten für Bestellungen von Avaya OneCloud™- Services und anderen Services, die von Avaya als gehostete Services bereitgestellt werden („Cloud Services“ oder „gehostete Services“).

Zusätzlich zu diesen Cloud-Bedingungen können für einzelne von Avaya zusätzlich angebotene Services weitere Bedingungen im Zusammenhang mit der jeweils anwendbaren Servicebeschreibung gelten („Ergänzende Nutzungsbedingungen“). Soweit diese Cloud-Bedingungen nicht bereits ein Verweis auf diese Ergänzenden Nutzungsbedingungen enthalten oder diese sich aus der Matrix ergeben, werden dem Kunden diese mit dem Angebot entsprechend zur Verfügung gestellt. Mit Bestellung des entsprechenden Cloud Services gelten diese Ergänzende Nutzungsbedingungen zusätzlich als vereinbart.

Großgeschriebene Begriffe haben die in Anhang A (Definitionen) angegebene Bedeutung. Anlage 1 regelt die Bedingungen für den Erwerb von Avaya OneCloud™ CPaaS-Services, soweit dieser Bestandteil der Bestellung ist.

1. SERVICE-BEDINGUNGEN

1.1 Laufzeit. Nach Annahme einer Bestellung stellt Avaya dem Kunden die gehosteten 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 gehosteten Services schriftlich kündigt. Die für den gehosteten 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 Bestellung. Es gelten die Allgemeinen Bedingungen des SLSA.

1.3 Änderungen und Beendigung des Service.

1.3.1 Von Zeit zu Zeit kann Avaya nach eigenem Ermessen die gehosteten 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 gehosteten Service betreffen. Wesentliche Änderungen des gehosteten 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 Nutzung des gehosteten Service einzustellen und den jeweiligen Servicevertrag zu kündigen, soweit die Änderung für den Kunden von wesentlichem Nachteil ist und er dies Avaya innerhalb von 60 Tagen schriftlich mitteilt.

1.3.2 Bei Einstellung eines gehosteten Service wird Avaya sich bemühen, die Kunden 60 Tage vor dem geplanten Einstellungstermin hierüber zu informieren. Ungeachtet dessen werden bis zu diesem Zeitpunkt bereits bestellte Services bis zum Ende der vereinbarten Mindestvertragslaufzeit erbracht.

1.4 Systemanforderungen. Die Erbringung von gehosteten 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.

1.5 Registrierung. Es kann sein, dass der Kunde vor Zugriff auf die gehosteten Services aufgefordert wird, sich zu registrieren, um die gehosteten 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.

1.6 Ergänzende Nutzungsbedingungen. Mit verbindlicher Bestellung und Nutzung der gehosteten Services verpflichtet sich der Kunde, zusätzlich zu diesen Bedingungen, auch die Acceptable Use Policy (AUP) und ggf. weitere für die gehosteten 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 Services untersagt. Die zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses geltende AUP und die Matrix sind auf folgender Webseite verfügbar: <http://support.avaya.com/TermsOfSale>.

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 der Bestellung 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,
- sie werden monatlich nachträglich in Rechnung gestellt.

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 gehosteten Services durch den Kunden gilt als Annahme der geänderten Gebühren.

3. BEREITSTELLUNG UND NUTZUNG DER SERVICES

3.1 Bereitstellung. Avaya wird den Kunden benachrichtigen, wenn der Service zur Nutzung durch den Kunden verfügbar ist („Cloud Service-Datum“). Ab diesem Datum beginnt die vereinbarte Laufzeit, es sei denn, der Kunde benachrichtigt Avaya spätestens innerhalb von 2 Geschäftstagen darüber, dass die 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 Services durch den Kunden. Der Kunde darf die gehosteten Services ausschließlich für interne geschäftlichen Zwecke und gemäß der Servicebeschreibung nutzen. Der Abschluss eines Untervertrags sowie der Weiterverkauf der gehosteten 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 gehosteten 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 Kündigung oder mit Ablauf des Servicevertrags ist die Nutzung der gehosteten Services und darunter gewährten Lizenzen untersagt und der Kunde wird jeglichen Zugriff auf diese unterlassen.

4.3 Ausfallzeiten und Serviceunterbrechungen. Avaya weist den Kunden darauf hin, dass (a) der Zugang des Kunden zu und die Nutzung der gehosteten Services teilweise oder insgesamt unterbrochen sein kann (z. B. als Folge von Stromausfällen, Hacking, Systemfehlern, Betrugsverhinderung oder anderen Unterbrechungen) und dass (b) Avaya auch jederzeit berechtigt ist, den Zugang zu einem Teil oder dem gesamten gehosteten Service vorübergehend auszusetzen:

(i) innerhalb geplanter Ausfallzeiten, um Avaya die Durchführung von Wartungsarbeiten oder die Durchführung von Modifikationen, Upgrades oder Aktualisierungen eines Hosted Service zu ermöglichen; (ii) im Falle eines „Denial of Service“-Angriffs oder eines anderen Angriffs auf den Hosted Service oder eines anderen Ereignisses, das Avaya nach eigenem Ermessen als Risiko für den betreffenden Hosted Service, den Kunden oder einen der anderen Kunden von Avaya einstuft; oder (iii) für den Fall, dass Avaya feststellt, dass dies aus rechtlichen oder behördlichen Gründen notwendig oder ratsam ist (zusammenfassend "Serviceunterbrechung"). Soweit es Avaya möglich ist, wird sie den Kunden über eine Serviceunterbrechung informieren und ihn in Bezug auf die Wiederaufnahme des Service nach einer solchen Unterbrechung auf dem aktuellen Stand halten. Es gelten hierzu auch die entsprechenden Regelungen der jeweiligen Servicebeschreibung. Im Übrigen ist eine Haftung von Avaya gegenüber dem Kunden für derartige Serviceunterbrechungen ausgeschlossen.

5. KUNDENINHALTE UND MARKEN

5.1 Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für Kundeninhalte und haftet für alle Schäden, die Avaya, Lieferanten oder einem Dritten aus oder im Zusammenhang mit Kundeninhalten entstehen. Der Kunde gewährleistet, dass er über alle erforderlichen Rechte verfügt, um Avaya ein eingeschränktes, nicht ausschließliches, nicht übertragbares, nicht unterlizenzierbares 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 in dem Umfang zu gewähren, der für die Bereitstellung der gehosteten Services erforderlich ist.

5.2 Avaya gibt keine Kundeninhalte oder Inhalte anderer Benutzer 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 oder Inhalten anderer Benutzer; oder (c) Avaya stellt Kundeninhalte oder Inhalte anderer Benutzer 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 gehosteten Service gewährt der Kunde Avaya hiermit das eingeschränkte, nicht ausschließliche, nicht übertragbare, nicht unterlizenzierbare Nutzungsrecht zur Darstellung von Handelsnamen, Warenzeichen, Dienstleistungsmarken, Logos, Domännennamen 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 gehosteten Service nutzt.

6. RECHTE UND HAFTUNGS AUSSCHLÜSSE

6.1 Möglichkeit zur Prüfung und Maßnahmen. Für alle über die gehosteten Services übertragenen Informationen trägt der Nutzer die Verantwortung. Avaya ist nicht für solche Inhalte verantwortlich und behält sich das Recht vor, 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 im Abschnitt 4.3 dieser auftragsspezifischen Bedingungen genannten Maßnahmen oder ähnliche Maßnahmen ergreifen, ohne den Kunden oder eine andere Partei hierüber vorab zu informieren. Es besteht jedoch keine aktive Überprüfungspflicht von Inhalten durch Avaya und eine diesbezügliche Haftung ist ausgeschlossen.

6.2 Speicherung und Löschung von Inhalten. Im Fall der Beendigung der vereinbarten Vertragslaufzeit oder sofern geltendes Recht dies vorschreibt, ist Avaya berechtigt, Kundeninhalte und Inhalte anderer Benutzer zu archivieren oder zu löschen. Avaya wird den Kunden vorab hierüber informieren, es sei denn, dies ist gesetzlich untersagt. 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 kann angemessene Beschränkungen in Bezug auf die Größe oder Dauer der Speicherung von Kundeninhalten oder Inhalten anderer Benutzer einführen.

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

Avaya Copyright Agent Notification 350
Mount Kemble AvenueRoom
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 gehostete Service direkt ein Patent oder Urheberrecht eines Dritten verletzt. Avaya wird den Kunden von Schadensersatzansprüchen freistellen, die dem Kunden von einem zuständigen Gericht zugesprochen 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 SLA durch den Kunden, (b) einer Veränderung des gehosteten Services oder einer Nutzung des gehosteten Services unter Nichteinhaltung dieser Cloud-Bedingungen, der Ergänzenden Bedingungen (soweit anwendbar) oder der entsprechenden Servicebeschreibung, (c) der Betrieb oder die Nutzung der gehosteten Services zusammen mit Produkten, Software, Daten, Diensten oder anderen Services, die nicht von Avaya bereitgestellt oder autorisiert wurden, (d) Avaya's Ausführung der Services 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) Services, Software oder Geschäftsprozesse, die der Kunde im Rahmen der Verwendung des 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 gehosteten Service gemäß den vereinbarten Bedingungen zu sichern oder (ii) den gehosteten 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 gehosteten Services durch den Kunden oder seiner Benutzer entgegen der vertraglichen Bedingungen; (b) Kundenapplikationen, Kundeninhalten oder Kundendaten (einschließlich personenbezogener Daten), Inhalte anderer Nutzer 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 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 Haftungsanerkennnis der Partei, gegen die der Anspruch erhoben wird, beinhaltet.

8. FEEDBACK

Avaya begrüßt Kunden-Feedback über den gehosteten Service. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass Avaya derartige Rückmeldungen, die der Kunde oder seine Benutzer Avaya oder seinen autorisierten Vertriebspartnern zur Verfügung stellen, nach eigenem Ermessen verwenden kann, ohne dass hierdurch Urheberrechte des Kunden oder eines Dritten verletzt werden, noch eine finanzielle oder sonstige Gegenleistung geschuldet wird.

9. EXTERNE LINKS UND DIENSTE DRITTER

In einigen Fällen kann der gehostete Service Hyperlinks zu externen Diensten und Websites enthalten. Die Nutzung solcher externen Dienste und Websites durch den Kunden erfolgt auf eigenes Risiko des Kunden. Avaya weist den Kunden hiermit darauf hin, dass Avaya für die Inhalte dieser externen Dienste oder Webseiten nicht verantwortlich ist.

10. SOFTWARE-LIZENZBEDINGUNGEN UND UPDATES

10.1 Software-Lizenzbedingungen. Sofern der Kunde zur Nutzung der gehosteten 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 dieser Software akzeptieren muss oder (2), wenn dies nicht der Fall sein sollte, gelten die in die unter <http://support.avaya.com/LicenseInfo> beschriebenen Nutzungsrechte ("Global Software License Terms" oder „EULA“) bzw. eine aktualisierte Version dieser, die dem Kunden zum Zeitpunkt der Bestellung der Cloud-Services zur Verfügung gestellt wird. Die Einräumung der Nutzungsrechte an dieser Software erfolgt ausschließlich für die vereinbarte Vertragsdauer zum Zweck der Nutzung von gehosteten Services sowie vorbehaltlich der Einhaltung der Bedingungen der geltenden Servicebeschreibung und Nutzungsbedingungen.

10.2 Updates. Für die zur Nutzung der für gehostete Services erforderlichen Software können von Zeit zu Zeit automatisch Updates von Avaya oder seinen verbundenen Unternehmen zur Verfügung gestellt werden. In einem solchen Fall erklärt sich der Kunde damit einverstanden, dass solche Updates als Teil der Nutzung der gehosteten Services durch den Kunden unverzüglich heruntergeladen und installiert werden.

11. 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 erkennt in diesem Zusammenhang an, dass dies in seiner Verantwortung liegt und Avaya keine Haftung gegenüber dem Kunden oder einem Benutzer oder Dritten übernimmt, wenn diese Information unterbleibt und die Zustimmung nicht eingeholt wird.

ANHANG A - DEFINITIONEN

Definierte Begriffe sind durch Großbuchstaben gekennzeichnet und haben die in diesem Anhang oder an anderer Stelle des SLSA angegebene Bedeutung. Dieser Anhang A ist Bestandteil der Cloud-Bedingungen und des SLSA.

"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 gehosteten Services untersagt.

"Add-on Services" sind die in der jeweiligen Bestellung beschriebenen Implementierungs-, Onboarding- Professional oder Managed Services.

"Applikation oder Anwendung" 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.

"Tage oder Werktage" bedeutet Montag bis Freitag, 8:00 bis 17:00 Uhr ET, ausgenommen Feiertage.

"Gehostete Services" bezeichnet einen Abonnementdienst, der eine gehostete Plattform und eine Software as-a-Service-Lösung umfasst, die von Avaya im Rahmen dieses Vertrags bereitgestellt wird. Dieser Service beinhaltet, je nach entsprechender Servicebeschreibung: die Dokumentation der Software, programmierbare Schnittstellen für Anwendungen sowie weitere Funktionen, die im Service enthalten sind oder zu dessen Bereitstellung verwendet werden.

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

"Externe Dienste und Websites" 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.

"Matrix" bezeichnet die Tabelle, 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 gehosteten Service gelten. Avaya behält sich das Recht vor, die Matrix zu aktualisieren.

"Inhalte anderer Nutzer" 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.

"Servicebeschreibung" bezeichnet die zum Zeitpunkt der Bestellung 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.

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

Diese Avaya OneCloud™ CPaaS – Bedingungen regeln den Erwerb und die Nutzung von CPaaS-Services durch den Kunden.

1. ERFORDERLICHE VORAUSSETZUNGEN FÜR DIE NUTZUNG VON AVAYA ONECLOUD™ CPAAS-SERVICES

Um die Programmierschnittstelle von Avaya (Application Programming Interface) und die entsprechende Dokumentation (zusammen "API") zu verwenden und deren Inhalte sowie die verschiedenen Avaya OneCloud™ CPaaS-Services und Informationen zu nutzen, akzeptiert der Kunde die nachfolgenden Bedingungen dieser Anlage 1. Die API, deren Inhalte sowie die Avaya OneCloud™ CPaaS-Services werden in dieser Anlage 1 zusammen als die "Avaya CPaaS-Services" bezeichnet.

Für den Fall, dass kundeneigene Produkte und Dienstleistungen Applikationen verwenden, die Avaya CPaaS-Services enthalten, welche es Avaya ermöglichen, Daten des Kunden oder der Benutzer, Mitarbeiter, Kunden oder Kunden des Kunden ("Endbenutzer") zu nutzen, verpflichtet sich der Kunde die in dieser Anlage 1 genannten Bedingungen auch mit seinen Endbenutzern zu vereinbaren ("Endbenutzervereinbarungen"). Dabei muss die Endbenutzervereinbarung sicherstellen, dass Avaya die Bereitstellung der Avaya CPaaS-Services ermöglicht wird und die Rechte von Avaya mindestens in gleichem Maße geschützt sind, wie es die Bedingungen dieser Anlage vorsehen.

Beispielsweise müssen die Endbenutzervereinbarungen des Kunden Bestimmungen zu Nutzungsbeschränkungen, zum Schutz von Eigentumsrechten, zur Gewährleistung und zu Haftungsbeschränkungen enthalten. Der Kunde ist für die Einhaltung dieser Bestimmungen durch die Endbenutzer verantwortlich und verpflichtet sich Avaya unverzüglich zu benachrichtigen, wenn er von einem Verstoß gegen die Bedingungen der Endbenutzervereinbarungen erfährt, der sich auf Avaya auswirken kann. Der Kunde trifft zudem angemessene Vorsichtsmaßnahmen, um einen unbefugten Zugriff auf die Avaya CPaaS Services oder deren Nutzung zu verhindern.

2. EINRÄUMUNG VON NUTZUNGSRECHTEN

2.1 Unter der Voraussetzung der Einhaltung dieser Bedingungen, wird dem Kunden hiermit ein beschränktes, nicht ausschließliches, nicht übertragbares, nicht unterlizenzierbares, widerrufliches Recht eingeräumt während des Servicezeitraums auf die Avaya CPaaS-Services zuzugreifen und diese zu nutzen.

Sofern nicht ausdrücklich anders angegeben, stellt Avaya alle neuen Funktionen, die die aktuellen Avaya CPaaS-Services erweitern oder verbessern, ebenfalls gemäß den Bedingungen dieser Anlage zur Verfügung.

Der Kunde darf die Avaya CPaaS Services nicht kopieren, weiter vertreiben oder verkaufen, offenlegen, verleihen, übertragen, übermitteln, modifizieren, dekompileieren, oder zurückentwickeln, und er darf dies auch keinem Dritten gestatten. Ferner ist es dem Kunden untersagt Dritten den Zugriff zu den Avaya CPaaS-Services zu gestatten.

2.2 Sofern der Kunde die vertraglichen Bedingungen beachtet, kann er: a) mittels einer Schnittstelle zu den Avaya CPaaS-Services eine Softwareapplikation oder Website (eine "Applikation") erstellen oder b) die Avaya CPaaS Services nutzen, um eigene oder rechtmäßig erworbene Applikationen auszuführen.

2.3 Der Kunde kann unter Beachtung dieser Bedingungen zu jeder Zeit, in der die Avaya CPaaS-Services verfügbar sind, direkt oder mittels Applikationen, die der Kunde erstellt, entwickelt oder vertreibt, über das Netzwerk auf die Avaya CPaaS-Services zugreifen oder Telefonanrufe über den Avaya CPaaS-Service empfangen.

2.4 Der Kunde darf keine Hinweise auf Avaya-Marken, Dienstleistungsmarken ("Marken") oder anderes geistiges Eigentum oder Eigentumsrechte, die auf der Avaya CPaaS-Website unter <https://www.avaya.com/en/products/CPaaS/> oder einer entsprechenden Nachfolgersite ("Website") erscheinen oder in den Avaya CPaaS-Services enthalten sind, entfernen, unkenntlich machen oder verändern.

2.5 Der Kunde erkennt an, dass Avaya von Zeit zu Zeit APIs für einen Avaya CPaaS-Service oder eine Funktion eines Avaya CPaaS-Service ändern kann und dass es in der Verantwortung des Kunden liegt, sicherzustellen, dass Anrufe oder Anfragen von Applikationen des Kunden, die an oder über Avaya CPaaS-Service erfolgen, mit den dann aktuellen APIs für die Avaya CPaaS-Services kompatibel sind. Avaya wird versuchen den Kunden angemessen und vorab über solche API-Änderungen informieren, damit der Kunde seine Applikationen entsprechend anpassen kann.

2.6 Der Kunde ist allein für seine Applikationen verantwortlich, einschließlich aller darin enthaltenen Daten, Texte, Bilder oder Inhalte. Der Kunde ist auch allein verantwortlich für den gesamten Datenverkehr, der von den Applikationen des Kunden ausgeht und der die Zugangsdaten des Kunden für den Zugriff auf die Avaya CPaaS Services verwendet. Handlungen, die unter Verwendung der Anmeldeinformationen des Kunden vorgenommen werden, gelten als Handlungen des Kunden mit allen damit verbundenen Konsequenzen, einschließlich Gebühren für Avaya CPaaS Services, Beendigung des Dienstes, sowie möglicher zivil- und strafrechtlicher Sanktionen.

2.7 Avaya kann dem Kunden eine Vielzahl von Software, Daten sowie gedruckte und elektronische Dokumentationen („CPaaS-Inhalte“) zur Verfügung stellen, die er im Zusammenhang mit den CPaaS-Services verwenden kann bzw. die er kopieren oder zur Installation nutzen kann. Avaya gewährt dem Kunden während des Servicezeitraums an diesen CPaaS-Inhalten ein eingeschränktes, nicht ausschließliches, nicht übertragbares, nicht unterlizenzierbares, widerrufliches Nutzungsrecht, soweit dies für die Nutzung der Avaya CPaaS Services durch den Kunden erforderlich ist. Die CPaaS-Inhalte können Folgendes umfassen: (a) die Website; (b) APIs; (c) Dokumentation; und (d) Spezifikationen, die die betrieblichen und funktionalen Fähigkeiten, Nutzungsbeschränkungen, technischen und ingenieurtechnischen Anforderungen sowie Test- und Leistungskriterien beschreiben, die für die ordnungsgemäße Nutzung der Avaya CPaaS-Services und seiner zugehörigen APIs und Technologie relevant sind.

2.8 Avaya kann zusätzliche Inhalte oder Software unter einer anderen Lizenzvereinbarung, wie z. B. einer Open-Source-Lizenz, zur Verfügung stellen. Alle derartigen Inhalte oder Software werden deutlich gekennzeichnet und die für diese Inhalte oder Software anwendbaren Nutzungsrechte mitgeteilt. Inhalte oder Software können Folgendes umfassen: (a) Entwickler-Tools, wie z. B. Software Development Kits oder Beispielcode zur Verwendung in Verbindung mit den APIs; und (b) Artikel und Dokumentation zur Nutzung in Verbindung mit der Implementierung von APIs (zusammen "Dokumentation").

2.9 Soweit nicht ausdrücklich gestattet darf der Kunde: (a) die CPaaS-Inhalte nicht modifizieren, verändern, manipulieren, reparieren oder anderweitig abgeleitete Werke davon erstellen; (b) nicht versuchen, die CPaaS-Inhalte oder den Avaya CPaaS Service zurückzuentwickeln, zu dekompileieren oder einen anderen Prozess oder ein anderes Verfahren anzuwenden, um den Quellcode einer Software der CPaaS-Inhalte abzuleiten.

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

Die von Avaya in dieser Vereinbarung gewährten Rechte in Bezug auf die CPaaS-Inhalte und die Avaya CPaaS-Services sind nicht exklusiv, und Avaya behält sich das Recht vor, (i) als Entwickler von Produkten und Services aufzutreten, die den Produkten und Services ähneln, welche der Kunde in Verbindung mit den CPaaS-Inhalten oder den Avaya CPaaS-Services entwickeln kann, und (ii) ähnliche Rechte zu gewähren, wie sie in dieser Vereinbarung vorgesehen und (ii) Dritten, die als Entwickler oder Systemintegratoren Produkte oder Services anbieten, die mit der/den Applikationen des Kunden konkurrieren, ähnliche Rechte zu gewähren, wie sie in diesem Vertrag vorgesehen sind.

2.11 Avaya weist den Kunden darauf hin, dass Applikationen oder Inhalte des Kunden weder von Avaya zertifiziert noch unterstützt werden.

3. UNTERBRECHUNG ODER BEENDIGUNG DER CPaaS-SERVICES

Avaya kann die Erbringung der Avaya CPaaS-Services aus wichtigem Grund mit sofortiger Wirkung unterbrechen oder kündigen. Beispiele für einen wichtigen Grund sind ohne Anspruch auf Vollständigkeit, wenn: (i) der Kunde oder die Endbenutzer des Kunden gegen eine Bestimmung der AUP verstoßen; (ii) es zu einer ungewöhnlichen Spitze oder einem ungewöhnlichen Anstieg bei der Nutzung der Avaya CPaaS-Services durch den Kunden kommt und Grund zu der Annahme besteht, dass ein solcher Datenverkehr oder eine solche Nutzung betrügerisch ist oder sich negativ auf die Betriebsfähigkeit der Avaya CPaaS-Services auswirkt; (iii) Avaya nach eigenem Ermessen feststellt, dass die Bereitstellung des Avaya CPaaS Service für den Kunden durch das geltende Recht verboten ist oder aufgrund einer gesetzlichen oder behördlichen Änderung unmöglich geworden ist. Im Übrigen wird auf die Kündigungsregelungen der Allgemeinen Bedingungen des SLISA sowie die gesetzlichen Regelungen verwiesen.

4. DATENSPEICHERUNG

Die Verantwortung für eine angemessene Sicherung der Daten und Inhalte des Kunden trägt der Kunde. Im Übrigen gelten die in den Allgemeinen Bedingungen des SLISA getroffenen Regelungen.

5. GEISTIGES EIGENTUM UND GEWERBLICHE SCHUTZRECHTE

5.1 Avaya, ihre verbundenen Unternehmen, Lizenzgeber und Lieferanten sind und bleiben Inhaber ihrer bestehenden gewerblichen Schutzrechte und Urheberrechte an: (i) den Avaya CPaaS-Services; (ii) den CPaaS-Inhalten; und (iii) jeder anderen Technologie und Software, die Avaya in diesem Zusammenhang bereitstellt oder verwendet. Der Kunde erwirbt keine Rechte hieran, außer der ihm gemäß diesen Bedingungen eingeräumten Nutzungsrechte.

5.2 Soweit in dieser Anlage nicht ausdrücklich abweichend geregelt, ist und bleibt der Kunde Inhaber seiner bestehenden gewerblichen Schutzrechte und Urheberrechte an: (i) sämtlichen Kundeninhalten, die er an Avaya sendet oder im Rahmen der Nutzung der Avaya CPaaS Services verwendet; und (ii) den Applikationen des Kunden. Hiervon ausgeschlossen sind von Avaya CPaaS Inhalten abgeleitete Arbeitsergebnisse.

5.3 Der Kunde wird unterlassen eine Patentverletzung oder andere Verletzungen des geistigen Eigentums in Bezug auf die Avaya CPaaS-Services, für deren Nutzung er sich entschieden hat, geltend zu machen, noch wird er Dritte dazu ermächtigen, unterstützen, solche Ansprüche gegenüber Avaya oder einem der verbundenen Unternehmen von Avaya, seiner Kunden, Endbenutzern, Verkäufern, Geschäftspartnern (einschließlich Resellern), Unterlizenznehmern oder Rechtsnachfolgern geltend zu machen.

6. MITWIRKUNGSPFLICHTEN

6.1 Der Kunde sichert zu und gewährleistet, dass er die Avaya CPaaS-Services, CPaaS-Inhalte, Marken, die Applikationen des Kunden oder die Inhalte des Kunden nicht in einer Weise verwenden wird, die gegen diese Bedingungen verstößt. Avaya behält sich das Recht vor, nach eigenem Ermessen jegliche vom Kunden oder von Dritten veröffentlichten oder hochgeladenen Inhalte jederzeit und ohne vorherige Ankündigung daraufhin zu überprüfen, ob sie den hier und im SLISA vereinbarten Nutzungsbedingungen (inklusive der Acceptable Use Policy) entsprechen. Eine Verpflichtung zu einer solchen Überprüfung durch Avaya ist hiermit nicht verbunden.

6.2 Der Kunde darf die Avaya CPaaS Services nicht verwenden, um medizinische Geräte zu erstellen oder andere Maßnahmen zu ergreifen, die gegen Gesetze und Bestimmungen zum Schutz der Gesundheit verstoßen, wie zum Beispiel (i) die Diagnose einer Krankheit oder eines anderen Zustands, (ii) die Heilung, Linderung, Behandlung oder Vorbeugung einer Krankheit oder eines Zustands oder (iii) die Verwendung der Avaya CPaaS Services in einer Weise, die die Gesundheit eines Menschen oder eines Tieres beeinträchtigen könnte. Avaya übernimmt im Fall des Verstoßes gegen diese Bedingung keine Verantwortung.

6.3 Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass er für alle Handlungen oder Unterlassungen, die unter oder über das Konto oder mit dem Passwort des Kunden erfolgen, allein verantwortlich ist. Der Kunde erklärt sich ferner damit einverstanden, dass weder der Kunde noch die Endbenutzer des Kunden den Avaya CPaaS-Service für einen Zweck nutzen, der gegen geltende Gesetze oder Vorschriften verstößt, die Privatsphäre eines anderen verletzt oder belästigend, verleumderisch, bedrohend oder hasserfüllt ist. Der Kunde gewährleistet, dass (i) er das Recht und die Befugnis hat, die Avaya CPaaS-Services gemäß diesem Vertrag zu installieren und zu nutzen, und dass er dieses Recht und diese Befugnis während der jeweiligen Laufzeit des Services beibehalten wird; (ii) die Erfüllung seiner Pflichten unter diesem Vertrag und die Nutzung der Avaya CPaaS-Service durch den Kunden nicht gegen geltende Herstellerspezifikationen verstößt oder die Nutzung der Avaya CPaaS-Services oder des Netzwerks durch Avaya oder Ihre Kunden in unzumutbarer Weise beeinträchtigt; (iii) der Kunde zur Erfüllung seiner Verpflichtungen gemäß diesem Vertrag ausreichend bevollmächtigt ist und alle hierfür erforderlichen Maßnahmen ergriffen hat. Er wird alle anwendbaren gesetzlichen und/oder behördlichen Vorgaben einhalten, die speziell von den zuständigen Regierungsbehörden in Bezug auf den erlaubten Weiterverkauf der Avaya CPaaS-Services verlangt werden und ist allein verantwortlich und haftbar für jeglichen Missbrauch diesbezüglich durch die Endnutzer des Kunden oder Dritte.

6.4 Ohne die ausdrückliche schriftliche Zustimmung von Avaya, ist es dem Kunden untersagt **Öffentliche Software** (wie nachstehend definiert) in Verbindung mit den Avaya CPaaS-Services zu verwenden, sofern die Nutzungsbedingungen, die für diese Öffentliche Software gelten, es erfordern, dass CPaaS-Inhalte oder die Avaya CPaaS-Services (i) in Quellcodeform offengelegt oder weitergegeben werden, (ii) Empfängern kostenlos zur Verfügung gestellt werden oder (iii) von Empfängern uneingeschränkt geändert werden können. Der Kunde gewährleistet, dass alle Rückmeldungen und Mitteilungen, die vom oder durch den Kunden erfolgen: (a) rechtmäßig durch den Kunden verbreitet werden können, entweder weil der Kunde das Urheberrecht besitzt oder weil der Kunde alle mit der Software oder dem Inhalt verbundenen Urheberrechtsbestimmungen vollständig eingehalten hat, (b) keine Software Dritter oder Software enthalten, die als Öffentliche Software angesehen werden kann, und (c) keine geistigen Eigentumsrechte Dritter verletzen, missbrauchen oder verletzen.

"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, (2) 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.

6.5 Der Kunde stellt sicher:

- dass er über die erforderlichen Nutzungsrechte, Zustimmungen, Erlaubnisse, Verzichtserklärungen und Freigaben verfügt, um die Kundenapplikationen und Kundeninhalte zu nutzen und anzuzeigen;
- dass alle auf der Website des Kunden oder innerhalb der Applikation des Kunden veröffentlichten Materialien nicht gegen die AUP von Avaya verstoßen, nicht illegal sind und keine illegalen Aktivitäten fördern oder unterstützen, einschließlich Aktivitäten, die verleumderisch oder diffamierend oder anderweitig böswillig, illegal oder schädlich für eine Person oder Einrichtung sein könnten oder aufgrund von Rasse, Geschlecht, Religion, Nationalität, Behinderung, sexueller Orientierung oder Alter diskriminieren;
- dass die Kundenapplikationen 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, wo zutreffend, dass Dritte (einschließlich Werbetreibende) Inhalte und/oder Werbung bereitstellen und Informationen direkt von den Besuchern sammeln können und Cookies auf den Browsern der Besucher platzieren oder erkennen können und
- dass weder die Applikationen des Kunden noch die Inhalte Komponenten enthalten, die das Netzwerk von Avaya oder die CPaaS-Services von Avaya schädigen können.

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass er allein verantwortlich ist für:

- alle Gebühren, die aufgrund der Nutzung der Avaya CPaaS Services durch den Kunden entstehen, auch im Fall einer fehlerhaften Funktion einer Applikation des Kunden;
- die Entwicklung, den Betrieb und die Wartung der Applikationen des Kunden, alle damit verbundenen Geräte und alle Materialien, die auf oder in der Kundenapplikation oder den Kundeninhalten erscheinen und
- die Richtigkeit und Angemessenheit von Materialien, die in Kundenapplikationen oder Kundeninhalten veröffentlicht werden (einschließlich, unter anderem, aller produktbezogenen Materialien) und
- jegliche von Endbenutzern geltend gemachten Ansprüche in Bezug auf die Applikation des Kunden oder den Inhalten des Kunden oder die Avaya CPaaS Services, die in Verbindung mit Kundenapplikationen genutzt werden.

7. KEINE NUTZUNG FÜR NOTRUF

SOFERN IN DER SERVICEBESCHREIBUNG NICHT AUSDRÜCKLICH ETWAS ANDERES GEREGLT IST: (I) INFORMIERT DER KUNDE ALLE BENUTZER DES CPAAS-SERVICES, DASS DIESE NICHT FÜR NOTRUF ENTWICKELT WURDEN UND INSO FERN NICHT FÜR NOTRUF 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 ANRUF HAFTBAR GEMACHT WERDEN KÖNNEN. JEDER BENUTZER DER SERVICES MUSS UNBEDINGT EINE ALTERNATIVE MÖGLICHKEIT HABEN, UM AUF NOTDIENSTE ZUZUGREIFEN.