

GLORY



**UBIQULAR™ RAHMENVEREINBARUNG
SERVICEBEDINGUNGEN**

UBIQLAR SERVICEBEDINGUNGEN v3.1

1. INTERPRETATION

1.1. Für diese Vereinbarung gelten die in diesem Abschnitt aufgeführten Definitionen und Auslegungsregeln.

„**Zusätzliche Dienstleistungen**“ bedeutet kundenindividuelle oder von Fall zu Fall erbrachte Dienstleistungen, die vom Lieferanten gemäß einem Statement of Work vereinbart werden und zu erbringen sind, wenn die Parteien im UBIQLAR-Vertrag „Zusätzliche Managed Services“ oder „Zusätzliche Unternehmensdienstleistungen“ als anwendbar angegeben haben.

„**Anfangsdatum**“ bedeutet:

- (a) in Bezug auf die technischen Supportleistungen das Anfangsdatum für die Cloud-Services, die gemäß dem UBIQLAR-Vertrag abonniert wurden; und
- (c) in Bezug auf die Managed Services entweder (a) das Anfangsdatum für die Cloud-Services, die für die Managed Services erforderlich sind oder (b) das Datum des Inkrafttretens, je nachdem, was später liegt und soweit in der Dienstleistungsbeschreibung für die Managed Services nichts anderes festgelegt ist.

„**Kundenspezifische Erweiterung**“ bezeichnet jede kundenindividuelle Aktualisierung, Entwicklung, Erweiterung oder sonstige Änderung, um die der Kunde für das/die Programm(e) ersucht. Alle kundenspezifischen Erweiterungen gelten als zusätzliche Dienstleistungen, die dem Abschluss eines Statement of Work durch den Lieferanten und den Kunden für die Erbringung dieser zusätzlichen Dienstleistungen unterliegen.

„**Zu erbringende Leistungen**“ bedeutet alle Dokumente, Produkte und Materialien in jeglicher Form, die vom Lieferanten oder seinen Vertretern, Auftragnehmern und Mitarbeitern im Rahmen der oder in Bezug auf die Services entwickelt werden, einschließlich ohne Einschränkung Computerprogramme, Daten, Berichte und Spezifikationen (einschließlich Entwürfe und Skizzen).

„**Ausgeschlossene Dienstleistung**“ bedeutet jede Dienstleistung, die ausdrücklich nicht im Dienstleistungsumfang enthalten ist.

„**Störung**“ bedeutet eine irreguläre Leistung der oder einen Fehler oder Schaden an den Cloud-Services und/oder des/am Programm, die oder der den normalen Betrieb verhindert.

„**Ausgeschlossene Dienstleistung**“ bezeichnet Gebühren für oder erforderliche Arbeiten zur Reparatur, zum Austausch, zur Korrektur oder zur Neukalibrierung der Cloud-Services und/oder Programme, die sich ergeben aus 1) einer anormalen oder unsachgemäßen Nutzung der Cloud-Services und/oder Programme, einschließlich einer wesentlichen Änderung der Nutzung oder des Einsatzes der Cloud-Services und/oder Programme gegenüber der angenommenen vorgesehenen Nutzung, 2) Arbeiten, die außerhalb des Umfangs der im Rahmen dieser Vereinbarung erbrachten Services erbracht werden, insbesondere aus der Bereitstellung kundenspezifischer Erweiterungen, 3) einer Nichteinhaltung oder Verletzung der Richtlinie zur akzeptablen Nutzung (wie in den Nutzungsbedingungen für Cloud-Services definiert), 4) einem Ereignis höherer Gewalt, 5) der Wiederherstellung, dem Neuladen, der Unterstützung, der Wartung, der Aktualisierung, dem Upgrade oder der Lieferung von Software (einschließlich Betriebs- und Anwendungssoftware) oder Daten (einschließlich des Ladens von Banknotenmustersätzen und Updates, Upgrades oder Änderungen von Banknotenmustersätzen) (die wie im UBIQLAR-Vertrag aufgeführt berechnet werden, oder, falls dort keine Angaben enthalten sind, zu den vom Lieferanten zu diesem Zeitpunkt berechneten Sätzen), soweit dies nicht anderweitig in der Vereinbarung vorgesehen ist, 6) einer Nutzung der Cloud-Services und/oder Programme durch ungeschultes Personal, 7) der Zeit, die für die Diagnose von Problemen aufgewendet wird, die nicht durch einen Fehler in der aktuellen, unveränderten Version der Cloud-Services und/oder Programme verursacht wurden; hierzu gehören unter anderem Probleme, die durch Datenfehler, Bedienungsfehler, nicht vom Lieferanten vorgenommene Programmänderungen, Hardware- oder Betriebssystemfehler, Fehler, die sich aus der missbräuchlichen Verwendung von Systemen oder der Verwendung anderer, nicht vom Lieferanten gelieferter oder genehmigter Programme ergeben, und das Versäumnis, zuvor vom Lieferanten

bereitgestellte Korrekturen, Lösungen und Änderungen einzubeziehen, 8) Verzögerungen, Wartezeiten oder Zeitverschwendungen, die darauf zurückzuführen sind, dass kein Mangel in den Cloud-Services und/oder Programmen festgestellt wurde, 9) Arbeiten außer geplantem Remote Device Management, die auf Wunsch des Kunden außerhalb der üblichen Geschäftszeiten erbracht werden, 10) Arbeiten, die außerhalb des Gebiets erbracht werden und für die Besuche in den Räumlichkeiten des Kunden vor Ort als erforderlich erachtet werden; 11) dem Versäumnis des Kunden, dem Lieferanten den gemäß diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen erforderlichen Zugang zu gewähren (unabhängig davon, ob es sich hierbei um physischen Zugang oder Fernzugang handelt), 12) angemessenen Kosten für die Anwesenheit beim Kunden, wenn die Dienstleistungen nach angemessener Einschätzung des Lieferanten auch aus der Ferne hätten erbracht werden können, 13) der Nichtfeststellung eines gemeldeten Fehlers durch den Lieferanten, 14) Arbeiten oder Dienstleistungen, die der Lieferant außerhalb der in diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen gewährten Gewährleistung erbringt, oder 15) ausgeschlossene Dienstleistungen, die in der Dienstleistungsbeschreibung aufgeführt sind.

„**Dienstleistungsbeschreibung**“ bedeutet die Dienstleistungsbeschreibung für jede der anwendbaren Dienstleistungen, die am Datum ihres Inkrafttretens auf der Website veröffentlicht wird, wobei für zusätzliche Dienstleistungen das geltende, vom Lieferanten und Kunden abgeschlossene Statement of Work als Dienstleistungsbeschreibung gilt.

„**Serviceanfrage**“ ist ein Ersuchen um Unterstützung, dass der Level 1 Support an den Level 2 Support stellt.

„**Servicefrist**“ hat die in Ziffer 6.1 **Error! Reference source not found.** dieser Servicebedingungen festgelegte Bedeutung.

„**Statement of Work**“ bedeutet einen Vertrag für die Bereitstellung zusätzlicher Dienstleistungen, der jeweils von einem bevollmächtigten Vertreter des Lieferanten und des Kunden unterzeichnet wird.

„**Normale Geschäftszeiten**“ bedeutet 08:00 Uhr bis 18:00 Uhr Montag bis Freitag im Gebiet, ausgenommen öffentliche Feiertage.

„**Abonnementsfrist**“ bedeutet den aktuellen Zeitraum, für den der Kunde die Cloud-Services abonniert hat, auf die sich die Dienstleistungen beziehen.

2. ERBRINGUNG DER DIENSTLEISTUNGEN

Gegen Erhalt der gültigen Dienstleistungsgebühren und vorbehaltlich der Einhaltung der Bedingungen dieser Vereinbarung stellt der Lieferant die gemäß dem UBIQULAR-Vertrag bestellten Dienstleistungen entsprechend der geltenden Dienstleistungsbeschreibung zu den Bedingungen dieser Vereinbarung zur Verfügung.

3. GEWÄHRTE RECHTE

Soweit in einem Statement of Work nicht anders festgehalten, hat der Kunde gegebenenfalls, wenn der Lieferant im Rahmen der Erbringung der Dienstleistungen zu erbringende Leistungen entwickelt und liefert, das nicht-exklusive, nicht-übertragbare, abgabefreie, beschränkte Recht zur Nutzung dieser Leistungen für seinen Bargeldverarbeitungsbetrieb während der Abonnementsfrist oder einer anderen, in der geltenden Dienstleistungsbeschreibung angegebenen Frist.

4. GEWÄHRLEISTUNG

- 4.1. Der Lieferant garantiert, dass die Dienstleistungen fachgerecht und dem Branchenstandard entsprechend erbracht werden. Der Kunde muss dem Lieferanten etwaige Mängel, die unter die Gewährleistung fallen, innerhalb von 90 Tagen ab Erbringung der mangelhaften Dienstleistungen melden. Bei einem Verstoß gegen die Gewährleistung in dieser Ziffer 4.1 hat der Kunde ausschließlich Anspruch auf bzw. der Lieferant lediglich die Verpflichtung für eine erneute Erbringung der mangelhaften Dienstleistung, oder, falls der Lieferant den Mangel auf wirtschaftlich vertretbare Art nicht maßgeblich beheben kann, ist der Kunde berechtigt, die mangelhaften Dienstleistungen zu beenden und in diesem Fall die Gebühren zurückzuerhalten, die der Kunde dem Lieferanten für die mangelhaften Dienstleistungen gezahlt hat.

4.2. IM GESETZLICH GESTATTETEN UMFANG SIND DIE FÜR EINEN VERSTOSS GEGEN DIE MIT DIESER ZIFFER 4 ERTEILTE GEWÄHRLEISTUNG GELTENDEN RECHTSBEHELFE EXKLUSIV, UND AUSGENOMMEN WIE IM VORSTEHENDEN FESTGELEGT UND IM GESETZLICH GESTATTETEN UMFANG LEHNT DER LIEFERANT ALLE AUSDRÜCKLICHEN ODER IMPLIZITEN GARANTIE AB. WEDER DER LIEFERANT NOCH EINE ANDERE PARTEI ODER PERSON GARANTIERT, DASS DIE DIENSTLEISTUNGEN DEN ANFORDERUNGEN DES KUNDEN ENTSPRECHEN. DER KUNDE ÜBERNIMMT DIE GESAMTE VERANTWORTUNG FÜR DIE AUSWAHL DER DIENSTLEISTUNGEN, UM DIE VON IHM BEABSICHTIGTEN ERGEBNISSE ZU ERZIELEN.

5. GEBÜHREN

- 5.1. Der Kunde willigt ein, dem Lieferanten als Entgelt für die Erbringung der Dienstleistungen und Bereitstellung aller zu erbringenden Leistungen gemäß dieser Vereinbarung alle für die Dienstleistungen geltenden Gebühren zu zahlen.
- 5.2. Zusätzlich zu den Gebühren für die im UBIQULAR-Vertrag oder in einem Statement of Work angegebenen Dienstleistungen kann der Lieferant dem Kunden eine Dienstleistung berechnen, die als ausgeschlossene Dienstleistung gilt, oder eine Dienstleistung, um die der Kunde bittet und in deren Erbringung der Lieferant einwilligt und die nicht anderweitig von dieser Vereinbarung gedeckt ist, und der Kunde willigt ein, den Lieferanten dafür zu bezahlen. Die Gebühren für diese Dienstleistungen werden zu den jeweils gültigen Sätzen des Lieferanten berechnet, wobei die Mindestgebühr mindestens eine (1) Stunde zum geltenden Satz beträgt, zuzüglich mindestens einer (1) Stunde Anreisezeit, falls ein Besuch vor Ort erforderlich ist. Der Kunde erstattet dem Lieferanten alle Auslagen und zahlt für die verwendeten Ersatzteile ggf. den jeweils gültigen Preis des Lieferanten.
- 5.3. Die Gebühren für die technischen Supportleistungen sind in denen für die Cloud-Services enthalten.
- 5.4. Die Gebühren für die Managed Services werden monatlich nachträglich in Rechnung gestellt und zahlbar.
- 5.5. Gebühren für alle anderen Dienstleistungen und ausgeschlossene Dienstleistungen werden jeweils bei Erbringung der Dienstleistungen in Rechnung gestellt.
- 5.6. Die Gebühren für die Managed Services sind für das erste Jahr auf den im UBIQULAR-Vertrag angegebenen Betrag fixiert. Im zweiten Jahr und in den Folgejahren entsprechen diese Gebühren denjenigen für die technischen Supportleistungen für das vorangegangene Jahr, erhöht um einen Betrag, der entweder a) 3 % oder b) der prozentualen Zunahme des Satzes im vorangegangenen Jahr entspricht, je nachdem, welcher Wert höher ist, oder einem anderen von den Parteien vereinbarten Betrag.

6. DIENSTLEISTUNGSLAUFZEIT UND -KÜNDIGUNG

- 6.1. Die Managed Services und die technischen Supportleistungen beginnen am Anfangsdatum und werden bis zum Ende der Abrechnungsfrist erbracht (die „**anfängliche Servicefrist**“), und diese Vereinbarung wird danach automatisch für aufeinanderfolgende Zeiträume von jeweils 12 Monaten verlängert (jeweils eine „**Verlängerungsfrist**“), es sei denn:
- 6.1.1. eine Partei kündigt der anderen mindestens 60 Tage vor dem Ende der Abrechnungsfrist oder einer Verlängerungsfrist schriftlich, in welchem Fall die Vereinbarung bei Ablauf der anfänglichen Frist für die technischen Supportleistungen oder der Verlängerungsfrist endet, wie jeweils zutreffend; oder
- 6.1.2. die Dienstleistungen oder diese Vereinbarung werden anderweitig entsprechend den Bestimmungen dieser Vereinbarung gekündigt;
- und die anfängliche Servicefrist gemeinsam mit allen darauffolgenden Verlängerungsfristen stellt die „**Servicefrist**“ dar.
- 6.2. Alle anderen Dienstleistungen werden an den Terminen und zu den Zeiten erbracht, die von den Parteien zu vereinbaren sind.
- 6.3. Bei Ablauf oder Kündigung dieser Vereinbarung aus jeglichem Grund:

- 6.3.1 stellt der Lieferant mit Wirkung vom Kündigungs- oder Ablaufdatum unverzüglich die Erbringung und Bereitstellung aller Dienstleistungen ein;
- 6.3.2 werden alle Gebühren, die vor dem Kündigungsdatum in Rechnung gestellt aber noch nicht bezahlt wurden, unverzüglich zur Zahlung fällig; und
- 6.3.3 gemäß Ziffer 5.5 in Rechnung gestellte Dienstleistungen, die erbracht aber vor dem Kündigungs- oder Ablaufdatum noch nicht in Rechnung gestellt wurden, werden in Rechnung gestellt und sind vom Kunden zahlbar.