

## Bedingungen für Maintenance und Support Services (EMEA und APAC)

der

IGEL Technology GmbH, Herrmann-Ritter-Str. 110, 28197 Bremen, Deutschland,

- nachstehend „IGEL“ genannt -

DIESE BEDINGUNGEN FÜR MAINTENANCE UND SUPPORT („SUPPORTBEDINGUNGEN“) LEGEN DIE BEDINGUNGEN FEST, UNTER DENEN IGEL SICH BEREIT ERKLÄRT, DIE VOM ENDNUTZER ERWORBENEN MAINTENANCE- UND SUPPORT SERVICES (NACHSTEHEND DEFINIERT) ZU ERBRINGEN. MIT DER REGISTRIERUNG AUF DEM SUPPORT-PORTAL VON IGEL ODER DEM ERWERB VON SUPPORT SERVICES ERKLÄRT SICH DER ENDNUTZER MIT DIESEN BEDINGUNGEN EINVERSTANDEN UND AKZEPTIERT SIE.

**1 Allgemeines.** Diese Supportbedingungen legen die Bedingungen fest, unter denen IGEL die hier beschriebenen Maintenance- und Supportleistungen („Support Services“) erbringt und der Endnutzer diese erhält.

### **2 Definitionen.**

Für die Zwecke dieser Supportbedingungen:

**2.1 „IGEL Software“** bezeichnet die sichere Endpoint Plattform „IGEL COSMOS“, bestehend aus „IGEL OS“, „IGEL UMS“, IGEL Cloud Gateway („ICG“) und den IGEL Cloud Services, zu denen der IGEL Onboarding Service, das IGEL App Portal, der IGEL Insight Service und das IGEL Licensing Portal („ILP“) gehören (die Cloud Services werden zusammen als „IGEL Cloud Services“ bezeichnet).

**2.2 „Software von Drittanbietern“** bezeichnet (1) Software, die nicht von IGEL entwickelt und verkauft wird und die entweder in die IGEL Software eingebettet ist oder von IGEL zusammen mit der IGEL Software an den Endnutzer geliefert wird; oder (2) Software, die auf der benutzerdefinierten Partition installiert oder gespeichert ist und nicht von IGEL entwickelt und verkauft wird. (Bei der benutzerdefinierten Partition handelt es sich um eine Funktion des IGEL OS, die es dem Endnutzer ermöglicht, von Dritten bereitgestellte Software auf einer Massenspeicherpartition zu installieren); oder (3) im App Portal verfügbare Software, die nicht von IGEL entwickelt und verkauft wird. Software von Drittanbietern ist von den Support Services ausgeschlossen.

**2.3 „Endnutzer“** ist ein Kunde, der über eine aktive Lizenz für IGEL Software verfügt und Support Services gemäß einem entsprechenden Bestellformular erworben hat.

- 2.4 „**Endgeräte**“ bezeichnet Computer, virtuelle Maschinen oder andere Hardwaregeräte mit einem installierten, lizenzierten IGEL OS.
- 2.5 „**Geschäftszeiten**“ bedeutet jede Zeit zwischen 8:00 Uhr und 18:00 Uhr (MEZ) an Werktagen.
- 2.6 „**Werktage**“ sind alle Tage von Montag bis Freitag mit Ausnahme der gesetzlichen Feiertage in Deutschland.
- 2.7 „**Fehler**“ bedeutet, dass die IGEL Software im Wesentlichen nicht mit den aktuellen Spezifikationen der IGEL-Software übereinstimmt, wie sie in der IGEL Knowledge Base (<https://kb.igel.com/>) bereitgestellt werden.
- 2.8 „**Kritischer Fehler**“ bezeichnet einen Fehler, (i) der dazu führt, dass wesentliche Funktionen der IGEL Software nicht funktionieren und der Geschäftsbetrieb des Endnutzers erheblich eingeschränkt wird (z. B. drohender Datenverlust oder Verlust der Verbindung zu einer zentralen Serverumgebung), und (ii) für den keine angemessene Abhilfe bekannt ist. IGEL und der Endnutzer bestimmen gemeinsam, ob ein gemeldeter Fehler einen kritischen Fehler gemäß den vorstehenden Kriterien in diesem Abschnitt 2.8 darstellt.
- 2.9 „**Major Version**“ bezeichnet die Versionen der IGEL Software, die mit der gleichen Zahl vor dem ersten Dezimalpunkt einer Versionsnummer gekennzeichnet sind (z. B. 12.x.x. ist Major Version 12).
- 2.10 „**End of Maintenance**“ bezeichnet IGEL Software oder Versionen davon, für die gemäß den über <https://kb.igel.com/licensesmore-igelos11/en/igel-product-lifecycle-90231044.html#IGELProductLifecycle-Overview> bereitgestellten Informationen keine Support Services mehr bereitgestellt werden. Support Services werden für eine von IGEL für Endnutzer freigegebene Major Version für mindestens 3 Jahre ab dem Datum der allgemeinen Verfügbarkeit bereitgestellt.

### **3 Support Services Pakete.**

- 3.1 IGEL bietet drei „Support Services Pakete“ an, die jeweils den nachfolgend beschriebenen Umfang der Support Services haben. Welches Support Services Paket der Endnutzer erhält, wird auf dem jeweiligen Bestellformular angegeben.
- 3.2 „**Select Support (einschließlich Maintenance)**“
- Produkt-Updates & Upgrades gemäß Abschnitt 4.1,
  - Web-Based Support gemäß Abschnitt 4.2,
  - Named Contacts gemäß Abschnitt 5,
  - Reaktionszeiten gemäß Abschnitt 4.5,
  - Unbegrenzte Anzahl von Online Support Tickets.
- 3.3 „**Priority Support**“

Der Priority Support umfasst den gleichen Leistungsumfang wie der Select Support und beinhaltet zusätzlich:

- Telefonischer Support gemäß Abschnitt 4.3,
- Unterstützung per Remote Access gemäß Abschnitt 4.4,
- Named Contacts gemäß Abschnitt 5,
- Reaktionszeiten gemäß Abschnitt 4.5.

### 3.4 „Plus Support“

Der Plus Support umfasst den gleichen Leistungsumfang wie der Priority Support und beinhaltet darüber hinaus:

- Support per Remote Access außerhalb der Geschäftszeiten nur bei kritischen Fehlern gemäß Abschnitt 4.4.
- Named Contacts gemäß Abschnitt 5,
- Reaktionszeiten gemäß Abschnitt 4.5

3.5 Alle Erst- und Folgekäufe von Support Services durch Endkunden (in Verbindung mit Erst- und Folgekäufen von IGEL-Softwarelizenzen) müssen demselben Support Services Paket entsprechen.

3.5.1 Wenn der Endnutzer beispielsweise zunächst den Plus Support für 1.000 IGEL Softwarelizenzen erwirbt und ein Jahr später Support Services für weitere 2.000 IGEL Softwarelizenzen erwerben möchte, muss er ebenfalls den Plus Support in Anspruch nehmen und kann nicht nur den Select Support Level oder den Priority Support Level in Anspruch nehmen.

3.5.2 Ein weiteres Beispiel: Wenn der Endnutzer zunächst Priority Support für 1.000 IGEL Softwarelizenzen erwirbt und ein Jahr später Plus Support für weitere 2.000 IGEL Softwarelizenzen erwerben möchte, muss der Endnutzer entweder (i) die ursprünglichen 1.000 Lizenzen auf Plus Support upgraden und auch Plus Support für die zusätzlichen 2.000 Lizenzen erwerben oder (ii) Priority Support für die zusätzlichen 2.000 Lizenzen erwerben, um das Support Services Paket an den ursprünglichen Kauf anzugleichen.

## 4 Support Services.

### 4.1 Maintenance:

Die IGEL Software umfasst Maintenance Services als Teil eines Support Services Pakets, das den Endnutzer zum Erhalt offizieller IGEL Software Produkt Updates, Upgrades, Verbesserungen oder anderer Änderungen berechtigt („**Maintenance**“). Im Rahmen der Maintenance erhält der Endnutzer Zugang zu Software Functionality Releases, die IGEL nach eigenem Ermessen von Zeit zu Zeit für den Endnutzer freigibt. Neue Versionen der IGEL Software (so genannte „**Release Versionen**“)

werden Endnutzern mit aktiven Maintenance Services (oder entsprechenden Subscription Services, die Maintenance beinhalten) auf demselben Level für alle aktiven Lizenzen der IGEL Software zur Verfügung gestellt. IGEL kann dem Endnutzer nach eigenem Ermessen auch Stable Releases und/oder Private Builds für IGEL Software zur Verfügung stellen, die noch nicht den Status End of Maintenance erreicht hat. „**Private Builds**“ sind Updates der IGEL Software, die in erster Linie auf die Behebung von Fehlern abzielen, während „**Stable Releases**“ darüber hinaus auch neue Features oder Funktionen enthalten können. IGEL ist nicht verpflichtet, neue Versionen, Patches, Hotfixes oder andere Anpassungen oder Modifikationen der Software von Drittanbietern zu veröffentlichen. Die Installation neuer Versionen, Stable Releases, Private Builds und Software von Drittanbietern liegt ausschließlich in der Verantwortung des Endnutzers. Offizielle Updates, die von IGEL im Rahmen der Maintenance bereitgestellt werden, mit Ausnahme von Technology Previews oder Release Candidate Updates, gelten als IGEL Software im Sinne dieser Supportbedingungen und des EULA.

#### 4.2 Web-Based Support:

Im Rahmen des Web-Based Support erhält der Endnutzer Zugang zu einer „**Knowledge Base**“ für IGEL Software. Darüber hinaus kann der Endnutzer „**Support Tickets**“ online unter <https://support.igel.com/csm> einreichen. Mit Ausnahme der Knowledge Base, auf die alle Benutzer des Endnutzers zugreifen können, steht der Web-Based Support nur den benannten Named Contacts des Endnutzers gemäß Abschnitt 5 unten zur Verfügung.

#### 4.3 Telefonischer Support:

Telefonischer Support wird dem Endnutzer während der Geschäftszeiten über die von IGEL bereitgestellte(n) und freigegebene(n) Support-Telefonnummer(n) angeboten. Der telefonische Support kann zur Unterstützung bei gemeldeten Fehlern genutzt werden. Der telefonische Support steht nur den Named Contacts des Endnutzers gemäß Abschnitt 5 zur Verfügung.

#### 4.4 Remote Access:

Wenn und soweit IGEL dies für angemessen hält und nur mit ausdrücklicher Zustimmung des Endnutzers, bietet IGEL Support per Remote Access an. Ein solcher Remote Access Support wird unter Verwendung einer dem Industriestandard entsprechenden Verschlüsselung durchgeführt. In Verbindung mit dem Remote Access Support muss der Endnutzer mit IGEL zusammenarbeiten, um IGEL den Zugriff und die Berechtigungen zu ermöglichen, die für die Durchführung des Supports erforderlich sind. Remote Access steht nur für Priority Support und Plus Support zur Verfügung und wird während der Geschäftszeiten durchgeführt, wobei Endnutzer mit Priority Plus Support in Verbindung mit kritischen Fehlern Remote Access-Support rund um die Uhr erhalten können. Der Endnutzer ist allein für die Einrichtung und Aufrechterhaltung angemessener Sicherheitsvorkehrungen zum Schutz seiner Systeme und Daten verantwortlich und übernimmt die alleinige Verantwortung für verlorene oder veränderte Daten, Dateien oder Informationen

während der Durchführung des Remote Access Supports. Sofern erforderlich, schließen IGEL und der Endnutzer ein Data Protection Agreement ab, das den möglichen Zugriff auf personenbezogene Daten durch IGEL im Rahmen des Remote Access Supports abdeckt.

- 4.5 Reaktionszeiten: Im Zusammenhang mit vom Endnutzer gemeldeten Fehlern bemüht sich IGEL in wirtschaftlich vertretbarem Umfang um die Einhaltung der folgenden Reaktionszeiten, die für das vom Endnutzer erworbene Support Services Paket gelten (garantiert jedoch nicht, dass ein gemeldeter Fehler behoben wird):

<u>Paket</u> <u>Unterstützungsdienste</u>	<u>Reaktionszeit bei</u> <u>unkritischen Fehlern</u>	<u>Reaktionszeit bei</u> <u>kritischen Fehlern</u>
Select Support (einschließlich Maintenance)	Innerhalb von 3 Werktagen nach Eingang der Anfrage des Endnutzers bei IGEL	Innerhalb von 3 Werktagen nach Eingang der Anfrage des Endnutzers bei IGEL
Priority Support	Innerhalb von 1 Werktag nach Eingang der Anfrage des Endnutzers bei IGEL	Innerhalb von 4 Geschäftsstunden nach Eingang der Anfrage des Endnutzers bei IGEL*
Plus Support	Innerhalb von 4 Geschäftsstunden nach Eingang der Anfrage des Endnutzers bei IGEL	Innerhalb von 2 Stunden nach Eingang der Anfrage des Endnutzers bei IGEL auf einer 24x7- Basis*

\* Die Reaktionszeit gilt nur in Verbindung mit Fehlern, die vom Endnutzer gemäß Abschnitt 4.3 per Telefon gemeldet wurden und setzt voraus, dass IGEL alle von IGEL angeforderten Informationen im Zusammenhang mit dem übermittelten Fehler erhält.

Die oben genannten Reaktionszeiten gelten als eingehalten, wenn IGEL die Diagnose des gemeldeten Fehlers innerhalb des in der obigen Tabelle angegebenen Zeitraums beginnt.

- 4.6 Sprache des Supports: Die Support Services werden in Englisch angeboten. Weitere Sprachen können in Einzelfällen angeboten werden, sind aber nicht zwingend vorgesehen.
- 4.7 IGEL Cloud Services SLA. Das IGEL Cloud Services Service Level Agreement („**SLA**“) ist unten als Anhang A aufgeführt.

## **5 Named Contacts:**

- 5.1 Der Endnutzer benennt eine bestimmte Anzahl von Mitarbeitern (die dem Endnutzer auf der Grundlage des vom Endnutzer erworbenen Support Services Pakets zugewiesen

wird), die als Ansprechpartner und autorisierte Delegierte in Bezug auf die Support Services für den Endnutzer fungieren (im Folgenden als „**Named Contacts**“ bezeichnet).

- 5.2 Der Endnutzer muss für jeden Named Contact ein Benutzerkonto auf der Kundenportal-Webseite von IGEL unter <https://support.igel.com> registrieren, damit diese benannten Ansprechpartner die Support Services nutzen können. Die Identität eines Named Contacts kann vom Endnutzer jederzeit durch Mitteilung an IGEL geändert werden, solange die dem Endnutzer zugewiesene Höchstzahl an benannten Ansprechpartnern nicht überschritten wird. Jeder Named Contact muss ausreichend qualifiziert sein, um die IGEL Software zu nutzen und zu überwachen sowie mit IGEL zusammenzuarbeiten und bei der Fehlerdiagnose und -behebung zu unterstützen.
- 5.3 Maximale Anzahl von benannten Named Contacts pro Support Service Paket.

<b>Support Service Paket</b>	<b>Maximale Anzahl von Named Contacts</b>
Select Support (einschließlich Maintenance)	5
Priority Support	10
Plus Support	15

## **6 Ausnahmen.**

- 6.1 Support Services werden für IGEL Software nur erbracht, wenn und soweit dies hier ausdrücklich beschrieben ist. Ungeachtet des Vorstehenden sind von den Support Services ausgenommen und IGEL erbringt keine(n) Support, Maintenance, Fehlerbehebung oder andere derartige Services für:
- 6.1.1 IGEL Software, die vom Endnutzer oder einem Dritten ohne ausdrückliche schriftliche Zustimmung von IGEL angepasst, ergänzt, verändert oder modifiziert wurde;
  - 6.1.2 Fehler durch äußere Einflüsse, z.B. Stromausfälle, Einwirkungen von außen oder höhere Gewalt;
  - 6.1.3 Fehler, die auf die Verwendung von IGEL Software oder Software von Drittanbietern zurückzuführen sind, die nicht in den Spezifikationen der jeweiligen Software angegeben sind;
  - 6.1.4 IGEL unterstützt nur Verbindungen zu Produkten oder Umgebungen von Drittanbietern (z. B. Microsoft Server, Citrix XenApp, VMware Horizon), die veröffentlicht sind und sich noch im Support Life Cycle der Drittanbieterprodukte oder -umgebungen befinden, unter Verwendung der in das IGEL OS integrierten Client Software („**Unterstützte Drittanbieterumgebungen**“). IGEL bietet keinen Support für unterstützte Drittanbieterumgebungen, die nach Möglichkeit von den jeweiligen Drittanbietern erworben werden können, sobald ein Produkt das Ende des Supports erreicht hat. IGEL behält sich das Recht vor, die Supportrichtlinien für unterstützte Drittanbieterumgebungen einseitig und ohne vorherige Ankündigung regelmäßig zu ändern.

- 6.1.5 den Betrieb oder die Verwendung von IGEL Software auf Endgeräten, die nicht den von IGEL auf seiner Website veröffentlichten Anforderungen entsprechen;
  - 6.1.6 Fehler, die darauf zurückzuführen sind, dass der Endnutzer es versäumt hat, neue Versionen oder Releases der im Rahmen der Support Services zur Verfügung gestellten IGEL Software zu implementieren;
  - 6.1.7 IGEL Software, die den Status „End of Maintenance“ erreicht hat; oder
  - 6.1.8 Unfall, Fahrlässigkeit oder Missbrauch der IGEL Software oder von Drittanbietersoftware.
- 6.2 IGEL ist nicht für Verzögerungen oder Nichterfüllung verantwortlich oder haftbar, die ganz oder teilweise durch Verzögerungen oder Nichterfüllung der Verpflichtungen des Endnutzers im Rahmen dieser Supportbedingungen verursacht werden.
- 6.3 Der Endnutzer muss für alle Lizenzen eines bestimmten IGEL Softwareprodukts Support Services in der gleichen Support Services Paketstufe erwerben und/oder verlängern (siehe 3.5).

### **7 Mitwirkungspflichten des Endnutzers.**

- 7.1 Der Endnutzer ist verpflichtet, IGEL jegliche Kooperation und Unterstützung sowie alle Informationen zu gewähren, die IGEL in angemessener Weise anfordert oder die anderweitig erforderlich sind, damit IGEL seinen Verpflichtungen (einschließlich der Bereitstellung von Support Services) im Rahmen dieser Supportbedingungen nachkommen kann, und der Endnutzer erkennt an, dass die Verpflichtungen von IGEL im Rahmen dieser Supportbedingungen von der Bereitstellung dieser Kooperation, Unterstützung oder Informationen durch den Endnutzer abhängig sind.
- 7.2 Als Voraussetzung für die Inanspruchnahme von Support Services von IGEL verpflichtet sich der Endnutzer, sich in angemessener Weise um Folgendes zu bemühen: (i) er muss versuchen, das Problem oder den Fehler zu lösen, und ausreichende Ressourcen einsetzen, um vor der Konsultation von IGEL eindeutig zu verstehen, dass ein Problem oder ein Fehler vorliegt; (ii) er muss ausreichende Ressourcen einsetzen, um die Anweisungen von IGEL zur Behebung des Problems zu verstehen, und angemessene Versuche unternehmen, das Problem oder den Fehler gemäß den Vorschlägen von IGEL zu beheben. Darüber hinaus erklärt sich der Endnutzer damit einverstanden und erkennt an, dass der Umfang des Zugriffs und die Genauigkeit der bereitgestellten Informationen und technischen Daten die Fähigkeit von IGEL zur Erbringung der Support Services beeinträchtigen können.

### **8 Änderungen der Support Services.**

IGEL kann nach eigenem Ermessen diese Bedingungen und die im Rahmen der Support Services erbrachten Leistungen von Zeit zu Zeit mit einer Frist von einem (1) Monat ändern, sofern die Änderungen keine wesentliche Reduzierung der erworbenen Support Services darstellen. IGEL kündigt solche Änderungen durch Veröffentlichung auf der IGEL Website an.

### **9 Dauer der Support Services, Beendigung, Upgrade.**

- 9.1 Der Endnutzer erhält die Support Services für die im jeweiligen Bestellformular angegebene Laufzeit. Die Support Services verlängern sich nach Ablauf der jeweiligen Laufzeit nicht automatisch.
- 9.2 Jede Partei kann diese Supportbedingungen kündigen:
- nach schriftlicher Mitteilung an die andere Partei, wenn die andere Partei wesentlich gegen diese Supportbedingungen verstößt und dieser Verstoß: (i) nicht geheilt werden kann; oder (ii), obwohl er geheilt werden kann, 30 Tage, nachdem die nicht verstoßende Partei die verstoßende Partei schriftlich über den Verstoß informiert hat, nicht geheilt wird; oder
  - unverzüglich, wenn die andere Partei: (i) aufgelöst oder liquidiert wird oder zu diesem Zweck gesellschaftsrechtliche Maßnahmen ergreift; (ii) zahlungsunfähig wird oder generell nicht in der Lage ist, ihre Schulden bei Fälligkeit zu begleichen; (iii) Gegenstand eines freiwilligen oder unfreiwilligen Insolvenzverfahrens nach in- oder ausländischem Konkurs- oder Insolvenzrecht wird; (iv) eine Generalabtretung zugunsten ihrer Gläubiger vornimmt oder anstrebt; oder (v) die Bestellung eines Treuhänders, Insolvenzverwalters oder Verwalters für einen wesentlichen Teil ihres Vermögens beantragt oder dieser zustimmt.
- 9.3 Die Kündigung ist per E-Mail an [legal@igel.com](mailto:legal@igel.com) oder per Post an IGEL Technology GmbH, Hermann-Ritter-Str. 110, 28197 Bremen, zu Händen: Legal, zu richten. zu richten.
- 9.4 Support Services sind nicht kündbar und nicht erstattungsfähig, und der Endnutzer kann sein erworbenes Support Services Paket während der geltenden Laufzeit nicht herabstufen.

### **10 Haftung und Schadenersatz für Support Services.**

- 10.1 IGEL haftet unbeschränkt für Schäden, die durch grob fahrlässiges oder vorsätzliches Verhalten von IGEL oder seiner gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen verursacht wurden, sowie für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit und für Schäden nach dem Produkthaftungsgesetz.
- 10.2 Abgesehen von 10.1. haftet IGEL für Schäden, die durch einfache Fahrlässigkeit verursacht wurden, nur, wenn und soweit IGEL eine wesentliche Vertragspflicht verletzt hat. Wesentliche Vertragspflichten sind solche, die für die Erreichung des Vertragszwecks von wesentlicher Bedeutung sind und auf die der Endnutzer vernünftigerweise vertrauen darf. In diesen Fällen ist die Haftung von IGEL auf den vertragstypischen vorhersehbaren Schaden begrenzt, der zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses vernünftigerweise erwartet werden konnte. Die Haftung für entgangenen Gewinn und Folgeschäden (insbesondere für Schäden aus Betriebsunterbrechungen) ist ausgeschlossen.
- 10.3 Eine etwaige Haftung von IGEL für verloren gegangene Daten ist auf Schadenersatz in der Höhe beschränkt, die für eine Wiederherstellung der Daten mittels elektronischer



Sicherungsmedien erforderlich ist. Die vorgenannte Haftung entfällt, wenn der Endnutzer seiner Verpflichtung zur regelmäßigen, dem Stand der Technik entsprechenden Datensicherung nicht nachkommt.

- 10.4 Die Haftung nach 10.2. und 10.3. ist auf den Auftragswert der einzelnen Bestellung begrenzt.
- 10.5 Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten auch zugunsten der gesetzlichen Vertreter, Erfüllungsgehilfen und Mitarbeiter von IGEL sowie in Fällender Haftung aus Verschulden bei Vertragsabschluss oder unerlaubter Handlung.
- 10.6 Soweit in diesen Supportbedingungen nichts anderes bestimmt ist, verjähren sämtliche Ansprüche des Endnutzers gegen IGEL innerhalb eines Jahres ab dem Zeitpunkt, zu dem der Anspruch entstanden ist und der Endnutzer von den anspruchsbegründenden Umständen Kenntnis erlangt hat oder ohne grobe Fahrlässigkeit erlangen müsste, mit Ausnahme der in den Ziffern 10.1 und 10.2 genannten Ansprüche.

### 11 Sonstiges.

- 11.1. **Vertraulichkeit.** Jede Partei ist verpflichtet, alle vertraulichen Informationen, die im Zusammenhang mit diesen Supportbedingungen zur Verfügung gestellt werden, vertraulich zu behandeln und nicht an Dritte weiterzugeben (mit Ausnahme von verbundenen Unternehmen, Mitarbeitern und Beratern jeder Partei, die davon Kenntnis haben müssen und sich schriftlich verpflichten, die Informationen unter Bedingungen vertraulich zu behandeln, die nicht weniger restriktiv sind als die hierin enthaltenen). „**Vertrauliche Informationen**“ sind alle nicht öffentlichen Informationen, die von einer Partei der anderen Partei direkt oder indirekt offengelegt werden, unabhängig davon, ob sie schriftlich, mündlich oder durch Einsichtnahme in materielle Gegenstände mitgeteilt werden (einschließlich, aber nicht beschränkt auf Preisgestaltung, Geschäftsgeheimnisse, Produktpläne, Produkte, Supportleistungen, Kunden, Software einschließlich der IGEL Software (sowohl Objekt- als auch Quellcode), Dokumentation, Entwürfe, Erfindungen, Prozesse, Designs, Zeichnungen, Technik, Hardwarekonfigurationsinformationen, Marketing- oder Finanzinformationen), die als „vertraulich“, „geschützt“ oder ähnlich bezeichnet werden. Mündlich übermittelte Informationen gelten als vertrauliche Informationen, wenn sie zum Zeitpunkt ihrer Offenlegung als vertrauliche Informationen gekennzeichnet sind oder wenn die empfangende Partei diese Informationen aufgrund ihrer Beschaffenheit vernünftigerweise als vertraulich betrachten sollte. Zu den vertraulichen Informationen gehören alle nicht-öffentlichen Informationen in Bezug auf die Support Services, die IGEL Software und alle damit verbundenen Schulungen, Dokumentationen und andere damit zusammenhängende Materialien, unabhängig davon, ob diese Materialien als „vertraulich“, „geschützt“ oder ähnlich gekennzeichnet sind oder nicht. Zu den vertraulichen Informationen können auch Informationen gehören, die einer Partei von einem oder mehreren Dritten offengelegt wurden. Ungeachtet des Vorstehenden umfassen vertrauliche Informationen keine Informationen, die: (a) vor dem Zeitpunkt der Offenlegung durch die offenlegende Partei öffentlich bekannt waren; (b) nach der

Offenlegung durch die offenlegende Partei gegenüber der empfangenden Partei ohne Verschulden der empfangenden Partei öffentlich bekannt werden; (c) sich zum Zeitpunkt der Offenlegung durch die offenlegende Partei bereits im Besitz der empfangenden Partei befinden (wie aus den Akten und Aufzeichnungen der empfangenden Partei hervorgeht), und zwar vor dem Zeitpunkt der Offenlegung; (d) von der empfangenden Partei von einem Dritten erlangt wurden, ohne dass dieser gegen seine Vertraulichkeitspflichten verstoßen hat; oder (e) von der empfangenden Partei unabhängig entwickelt wurden, ohne dass sie die vertraulichen Informationen der offenlegenden Partei verwendet oder auf diese Bezug genommen hat (was durch Dokumente und andere gesicherte Nachweise im Besitz der empfangenden Partei belegt wird). Falls die empfangende Partei aufgrund von Gesetzen oder rechtmäßigen Anordnungen verpflichtet ist, vertrauliche Informationen offenzulegen, wird die empfangende Partei die offenlegende Partei vor der Offenlegung unverzüglich schriftlich darüber informieren, so dass die offenlegende Partei genügend Zeit hat, eine Schutzanordnung oder andere angemessene Abhilfe zu beantragen, und nur den Teil der vertraulichen Informationen offenlegen, zu dessen Offenlegung die empfangende Partei gesetzlich verpflichtet ist.

- 11.1 **Höhere Gewalt.** IGEL haftet nicht für Leistungsausfälle oder -verzögerungen, die auf Gründe zurückzuführen sind, die außerhalb der Kontrolle von IGEL liegen, wie z. B. Überschwemmungen, Feuer, Kriegshandlungen, Terrorismus, Erdbeben, Pandemien und höhere Gewalt. IGEL haftet nicht für Ausfälle oder Verzögerungen bei der Erfüllung seiner Verpflichtungen, wenn der Endnutzer seinen Verpflichtungen nicht nachkommt.
- 11.2 **Geltendes Recht; Gerichtsstand.** Diese Maintenance- und Supportbedingungen unterliegen dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des Kollisionsrechts und unter Ausschluss des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG). Alle Streitigkeiten im Zusammenhang mit diesen Supportbedingungen unterliegen der ausschließlichen Zuständigkeit der Gerichte in Bremen, Deutschland.
- 11.3 **Allgemeine Bedingungen.** Diese Supportbedingungen sind nicht übertragbar. Diese Supportbedingungen stellen die gesamte Vereinbarung zwischen dem Endnutzer und IGEL in Bezug auf die Support Services dar und ersetzen alle früheren schriftlichen und mündlichen Vereinbarungen, Verhandlungen, Zusicherungen und Vorschläge.. Zusätzliche oder widersprüchliche Bedingungen in einer Bestellung oder einem anderen vom Endnutzer oder einem Dritten ausgestellten Dokument haben keine Gültigkeit. Sofern hierin nichts anderes festgelegt ist, können diese Bedingungen nur in schriftlicher Form, unterzeichnet von einem ordnungsgemäß bevollmächtigten Vertreter jeder Partei, ergänzt, aufgehoben oder geändert werden, und es können keine Handelsbräuche geltend gemacht werden, um eine Bedingung dieser Supportbedingungen zu ergänzen, aufzuheben oder zu ändern. Sollte eine Bestimmung dieser Supportbedingungen für ungültig oder nicht durchsetzbar erklärt werden, bleiben die übrigen Bestimmungen der Supportbedingungen in vollem Umfang gültig und wirksam. Ein Verzicht einer der Parteien auf Rechte aus den Supportbedingungen ist nur dann wirksam, wenn er

schriftlich erfolgt und von der Partei, gegen die er geltend gemacht wird, unterzeichnet ist.

- 11.4 **Übersetzung.** Diese Supportbedingungen wurden ursprünglich in deutscher Sprache erstellt und dann in die englische Version übersetzt. Im Falle von Zweifeln bezüglich der Auslegung dieser Supportbedingungen und ihrer Bestimmungen gilt die deutsche Version, die unter <https://www.igel.de/geschaeftsbedingungen/> eingesehen und heruntergeladen werden kann, als Referenz für die Auslegung herangezogen.

April 2023

## **Anhang A IGEL Cloud Dienste Service Level Agreement**

### 1. Definitionen

- 1.1. „System Availability“ bezeichnet den prozentualen Anteil der Gesamtzeit, in der die IGEL Cloud Services dem Endnutzer zur Verfügung stehen, mit Ausnahme des geplanten Scheduled Maintenance Window und der Emergency Maintenance.
- 1.2. „Scheduled Maintenance Window“ bezeichnet den Zeitraum, in dem wöchentlich geplante Maintenancearbeiten an den IGEL Cloud Services durchgeführt werden können. Das Scheduled Maintenance Window liegt zwischen Freitag, 21:00 Uhr, und Samstag, 21:00 Uhr, Pacific Time.
- 1.3. „Emergency Maintenance“ bezeichnet jeden Zeitraum außerhalb des Scheduled Maintenance Window, in dem IGEL dringende Patches oder Korrekturen einspielen oder andere dringende Maintenancemaßnahmen durchführen muss. Wenn eine Emergency Maintenance erforderlich ist, setzt sich IGEL mit dem Endnutzer in Verbindung und teilt ihm die voraussichtliche Startzeit und die geplante Dauer der Emergency Maintenance sowie die voraussichtliche Nichtverfügbarkeit der IGEL Cloud-Dienste während der Emergency Maintenance mit.

### 2. SLA

- 2.1. System Availability-SLA für IGEL Cloud Services. Die erwartete Betriebszeit für die IGEL Cloud Services beträgt 98,50% System Availability in jedem Kalendermonat, ausgenommen Scheduled Maintenance Window und Emergency Maintenance.