

Nutzungsbestimmungen

Diese Nutzungsbestimmungen regeln zwischen der infas 360 GmbH („Lizenzgeberin“) und der jeweiligen Vertragspartnerin („Lizenznehmerin“) die Voraussetzungen, den Umfang und die Beschränkungen der Einräumung von Nutzungsrechten an den von der Lizenzgeberin bereitgestellten Daten („Daten“) und/oder der von ihr bereitgestellten Software („Software“) (Software und Daten im Folgenden gemeinsam oder einzeln auch „Lizenzgegenstand“).

Die Lizenznehmerin erkennt diese Nutzungsbestimmungen als verbindlichen Bestandteil des Vertrags an. Das Angebot oder ggf. die Auftragsbestätigung (beides im Folgenden „Angebot“) und diese Nutzungsbestimmungen sowie sämtliche Anlagen bilden somit gemeinsam den Lizenzvertrag („Lizenzvertrag“), wobei das Angebot den Nutzungsbestimmungen im Falle von Widersprüchen vorgeht. Auch andere individuell zwischen den Parteien ausgehandelte und schriftliche niedergelegte Vereinbarungen haben Vorrang vor diesen Nutzungsbestimmungen sowie vor den jeweils einbezogenen Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der Lizenzgeberin und sind ebenfalls Bestandteil des Lizenzvertrags (siehe auch Klausel 10).

1. Lizenzumfang

Die Lizenzgeberin räumt der Lizenznehmerin, soweit im Angebot nicht anders bestimmt, ein einfaches, nicht übertragbares, widerrufliches und befristetes Nutzungsrecht am Lizenzgegenstand ein, beschränkt auf die im Angebot bezeichneten Zwecke sowie die vereinbarte Dauer und die dort festgelegte Lizenzmetrik.

Vorbehaltlich abweichender Regelungen im Angebot darf die Lizenznehmerin ein Exemplar des Lizenzgegenstands lediglich an einem einzigen Speicherort installieren/speichern und lediglich durch einen Nutzer verwenden.

Der Lizenznehmer darf eine Sicherungskopie des Vertragsgegenstandes ausschließlich zu Sicherungszwecken erstellen und aufbewahren. Sie darf nicht auf einem Computer installiert, produktiv genutzt oder weitergegeben werden. Von der kostenlosen 30-Tage-Testlizenz nach Punkt 7 darf keine Sicherungskopie erstellt werden.

Ist der Lizenzgegenstand eine Software und wird diese über ein Installationsprogramm bereitgestellt, gilt das Angebot zudem als angenommen, wenn die Lizenznehmerin im Installationsprogramm die Schaltfläche „Ich akzeptiere die Bedingungen der Lizenzvereinbarung“ oder „I accept the terms in the license agreement“ anklickt. Ohne wirksame Annahme des Angebots ist jede Installation, Aktivierung oder Nutzung des Lizenzgegenstands unzulässig. Die Lizenznehmerin stellt sicher, dass für die Installation, Aktivierung und Nutzung der Software sämtliche erforderlichen Rechte, Zustimmungen und Berechtigungen des jeweiligen Geräteinhabers/-eigentümers/-administrators vorliegen. Das Rückentwickeln, Entschlüsseln, Dekompilieren, Disassemblieren, Imitieren oder auch Verändern der Software ist untersagt. Das Nutzungsrecht am Lizenzgegenstand ist beschränkt auf die Verwendung für interne betriebliche Zwecke. Untersagt sind insbesondere: (1) kommerzielle Verwertung, (2) Weitergabe, (3) Wiederverkauf, (4) Erbringung von Dienstleistungen für Dritte oder (5) Einbindung in automatisierte oder algorithmische Prozesse, die für externe Dienstleistungen genutzt werden.

Für Support-, Wartungs- und sonstige Dienstleistungen im Zusammenhang mit Lizenzen gelten zusätzlich die Servicebestimmungen gemäß **Anlage 1**.

Die Nutzung des Lizenzgegenstandes in Verbindung mit künstlicher Intelligenz (KI), maschinellem Lernen, großen Sprachmodellen (LLMs) oder sonstigen automatisierten Datenverarbeitungstechnologien, welche die eingegebenen Daten zu Trainings, Entwicklungs-, Test- oder Analyse Zwecken verarbeiten, ist untersagt. Jede Nutzung oder Integration im Zusammenhang mit KI erfordert eine vorherige schriftliche Zustimmung der Lizenzgeberin.

2. Urheberrecht

Die Vertragsgegenstände sind durch das Urheberrechtsgesetz, internationale Urheberrechtsabkommen sowie sonstige gewerbliche Schutzrechte geschützt. Sämtliche Titel-, Urheber- und sonstigen Schutzrechte an den Vertragsgegenständen, an der zugehörigen Dokumentation (einschließlich Online-Dokumentation), an begleitendem Erläuterungsmaterial sowie an Upgrades verbleiben bei der Lizenzgeberin bzw. deren Lieferanten.

Mit dem Erwerb des Vertragsgegenstandes erwirbt die Lizenznehmerin kein Eigentum, sondern ein Nutzungsrecht.

Arbeitsergebnisse aus der Nutzung der Vertragsgegenstände (insbesondere Karten, Grafiken und Tabellen) sind stets mit dem Urheberhinweis „© infas 360 GmbH“ bzw. „Copyright by infas 360 GmbH“ zu kennzeichnen. Von der Lizenzgeberin mitgelieferte Quellenangaben, Urheberrechtsvermerke und sonstige Schutzrechtskennzeichnungen, gleich ob es sich um eigene Rechte der Lizenzgeberin oder um Rechte Dritter handelt, sind zu beachten, vollständig und unverändert zu übernehmen und dürfen weder entfernt noch abgeändert werden. Es ist unzulässig, gewerbliche Schutzrechte – einschließlich Marken, Designs, Patenten oder Gebrauchsmustern – auf den Lizenzgegenstand oder darauf basierende abgeleitete Werke anzumelden oder eintragen zu lassen. Die Veröffentlichung, die öffentliche Zugänglichmachung, die Verbreitung und die sonstige Weitergabe solcher Arbeitsergebnisse sind nur zulässig, soweit dies im Angebot oder anderweitig mit der Lizenzgeberin vorab ausdrücklich schriftlich vereinbart wurde.

Der Vertragsgegenstand ist als Einheit lizenziert. Änderungen, Ergänzungen oder die Erstellung abgeleiteter Werke sind untersagt.

3. Gewährleistung und Haftungsbeschränkung

Die von der Lizenzgeberin angebotenen Datenbestände werden auf Basis statistischer Auswertungen von Datensubstanzen sowie auf Basis erteilter Informationen von dritter Seite erstellt. Die Bearbeitung der Datensubstanzen erfolgt nach bestem Wissen und Gewissen. Da in Daten und statistischen Auswertungen grundsätzlich eine Fehlerquote immanent ist, kann eine fehlerfreie Lieferung nur im Rahmen des Üblichen zugesagt und eingehalten werden. Entsprechendes gilt auch für die von dritter Seite gelieferten Informationen.

Die Lizenzgeberin schuldet die im Angebot beschriebene Beschaffenheit des Lizenzgegenstandes. Wird am Lizenzgegenstand ein von der Lizenzgeberin zu vertretender Mangel festgestellt, ist die Lizenzgeberin nach eigener Wahl zur Mangelbeseitigung oder zur Ersatzlieferung verpflichtet. Die

Lizenznehmerin wirkt im erforderlichen und angemessenen Umfang mit (insbesondere durch eine aussagekräftige Fehlerbeschreibung). Die Nacherfüllung gilt nach zwei erfolglosen Versuchen, oder wenn sie der Lizenznehmerin unzumutbar ist, als fehlgeschlagen. Eine zumutbare Umgehungslösung, die die vereinbarte Beschaffenheit im Wesentlichen herstellt, gilt als Mangelbeseitigung.

Mängelansprüche bestehen nicht bei unerheblichen Abweichungen von der vereinbarten Beschaffenheit, bei Mängeln, die auf unsachgemäße Nutzung, Änderungen oder Eingriffe durch die Lizenznehmerin oder Dritte zurückzuführen sind, sowie beim Einsatz außerhalb der freigegebenen Umgebungen.

Die Lizenzgeberin haftet unbeschränkt für vorsätzlich und grob fahrlässig verursachte Schäden. Für einfache Fahrlässigkeit haftet die Lizenzgeberin nicht, außer im Falle der Verletzung von Leib, Leben, Gesundheit oder wesentlicher Vertragspflichten. Wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung den Vertrag prägen, und auf die der Kunde vertrauen darf. Bei Sach- und Vermögensschäden aufgrund einfach fahrlässiger Verletzung von wesentlichen Vertragspflichten ist die Haftung der Lizenzgeberin begrenzt auf 125 % des Auftragswerts. Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten auch zugunsten der gesetzlichen Vertreter, Organe, Angestellten, Arbeitnehmer und Erfüllungsgehilfen der Lizenzgeberin. Vorstehende Haftungsbeschränkung gelten jedoch nicht für eine gesetzlich zwingend vorgeschrieben verschuldensunabhängige Haftung (z.B. gemäß Produkthaftungsgesetz) oder bei der Verletzung von Leib, Leben und Gesundheit sowie bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit.

Die Lizenznehmerin haftet der Lizenzgeberin gegenüber im Rahmen dieses Lizenzvertrags für alle durch sie schuldhaft verursachten Schäden nach den gesetzlichen Bestimmungen. Sie haftet auch für die Handlungen und Unterlassungen ihrer Mitarbeiter, Beauftragten und Erfüllungsgehilfen wie für eigenes Verschulden und stellt die Lizenzgeberin von sämtlichen Ansprüchen frei.

4. Laufzeit und Kündigung

Der Lizenzvertrag wird gemäß individueller Vereinbarung im Angebot befristet oder ausnahmsweise auf unbestimmte Zeit geschlossen, ausgenommen hiervon ist die 30-tägige Test-Lizenz gemäß Klausel 7, die stets auf 30 Tage befristet ist. Der Lizenzzeitraum beginnt in allen Fällen mit der Lieferung des Vertragsgegenstands (bzw. Bereitstellung der Software/Übergabe der Daten).

Eine Kündigung befristeter Verträge vor Ablauf der vereinbarten Laufzeit ist nicht möglich. Verträge, die für eine bestimmte Laufzeit vereinbart werden (beispielsweise Jahreslizenz oder Dreijahreslizenz), verlängern sich automatisch um ein weiteres Jahr, wenn sie nicht mindestens drei Monate vor dem jeweiligen Vertragsablauf gekündigt werden. Darüber hinaus verlängern sie sich automatisch immer wieder um ein weiteres Jahr, wenn sie nicht mindestens drei Monate vor dem Ende des weiteren Jahres gekündigt werden. Jede Kündigung bedarf der Schriftform. Gesetzliche Rechte zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleiben unberührt.

Eine anteilige Erstattung von Lizenzgebühren erfolgt nur dann, wenn die fristlose Kündigung unabhängig von Umständen, Handlungen oder Unterlassungen aus der Sphäre der Lizenznehmerin erfolgte.

5. Lizenzentzug und Löschung

Mit Ablauf oder Beendigung dieses Lizenzvertrags bzw. nach Ablauf der Testlizenz gemäß Klausel 7 enden sämtliche der Lizenznehmerin eingeräumten Rechte am Lizenzgegenstand. Die Lizenznehmerin stellt die Nutzung unverzüglich ein und löscht bzw. vernichtet sämtliche Exemplare und Kopien des Lizenzgegenstands (einschließlich Installationen, Sicherungskopien/Backups, Datenträgern und Dokumentationen) unverzüglich, spätestens innerhalb von 14 Kalendertagen, vollständig und irreversibel.

Auf Verlangen der Lizenzgeberin hat die Lizenznehmerin die vollständige Löschung/Vernichtung des Lizenzgegenstands in Textform binnen 14 Kalendertagen zu bestätigen. Bleibt die Löscho- oder Bestätigungsverpflichtung unerfüllt, schuldet die Lizenznehmerin eine Vertragsstrafe in Höhe der zeitanteilig bemessenen vereinbarten oder hilfsweise üblichen Lizenzvergütung berechnet für den Zeitraum vom Auslaufen der Lizenz bis zum Zugang einer ordnungsgemäßen Löschobestätigung oder dem Nachweis der vollständigen Beendigung der Nutzung.

Auswertungen oder Analyseergebnisse durch die Lizenznehmerin dürfen nur insoweit bei der Lizenznehmerin verbleiben, als eine Wiederherstellung der zugrundeliegenden Rohdaten und Geometrien aus diesen Daten technisch nicht möglich ist.

Die Regelungen zu Schutzrechten/Eigentum, Vertraulichkeit, Nutzungsbeschränkungen, Haftungsbegrenzung, Rechtswahl und Gerichtsstand sowie dieser Absatz gelten über die Beendigung des Lizenzvertrags hinaus zeitlich unbegrenzt fort.

6. Unterlizenzierung

Soweit die Lizenzgeberin eine Unterlizenzierung im Angebot ausdrücklich gestattet oder anderweitig zuvor ausdrücklich schriftlich erlaubt, darf die Lizenznehmerin Unterlizenzen ausschließlich gemäß dieser Lizenzvereinbarung und ggf. dem im jeweiligen Angebot ausdrücklich vereinbarten Umfang (z.B. Zweck, Zeitraum und Nutzerkreis) einräumen. Ohne vorherige Vereinbarung mit der Lizenzgeberin hierzu ist also jegliche Unterlizenzierung verboten.

Im Falle einer Gestattung der Unterlizenzierung ist die Lizenznehmerin verpflichtet, sämtliche Bestimmungen dieses Vertrages, insbesondere Nutzungsbeschränkungen, Schutzrechts- und Kennzeichnungspflichten, Vertraulichkeit, Datenschutz/Compliance sowie Löscho- und Rückgabepflichten inhaltlich gleichwertig an sämtliche Unterlizenznehmerinnen vertraglich (mindestens in Textform) weiterzugeben und deren Einhaltung sicherzustellen. Eine weitere Unterlizenzierung ist untersagt; diese ist daher von der Lizenznehmerin in ihren Vereinbarungen mit den Unterlizenznehmern ausdrücklich zu verbieten. Die Lizenznehmerin haftet für Handlungen und Unterlassungen ihrer Unterlizenznehmerinnen und Nutzerinnen wie für eigenes Verschulden und stellt die Lizenzgeberin von daraus resultierenden Ansprüchen Dritter frei. Jede Unterlizenz endet automatisch spätestens mit Beendigung oder Widerruf der Hauptlizenz. Die Lizenznehmerin hat dies entsprechend mit ihren Unterlizenznehmern zu vereinbaren sowie vertraglich sicherzustellen, dass die Unterlizenznehmer nach Lizenzende die Nutzung einstellen, sämtliche Kopien unverzüglich löschen und die Löscho auf Verlangen der Lizenzgeberin spätestens innerhalb von 14 Tagen schriftlich bestätigen. Bleibt die fristgerechte Erfüllung der Löscho- oder Bestätigungsverpflichtung trotz Aufforderung in Textform und

angemessener Nachfrist aus, gilt die Vertragsstrafe nach Punkt 5.

7. Testlizenz

Die Lizenzgeberin stellt der Lizenznehmerin nach Absprache und unter der Berücksichtigung wirtschaftlicher Aspekte und der Verhältnismäßigkeit in einigen Fällen Testdaten und/oder die Testversion einer Software zur Verfügung.

Das Nutzungsrecht für Testdaten ist beschränkt auf die Nutzung für interne Testzwecke durch die Lizenznehmerin selbst. Diese umfassen die Überprüfung der Daten auf Qualität, Konsistenz und Vollständigkeit auf einem Einzelplatz.

Ist eine Software als Testversion gekennzeichnet, dürfen bis zu 30 Tage lang alle Funktionen und Daten kostenlos (nach Erhalt des Lizenzschlüssels) getestet werden.

Arbeitsergebnisse, die unter Verwendung der Testdaten oder der Testversion erzeugt werden, dürfen nicht länger als diese 30 Tage gespeichert werden.

Arbeitsergebnisse aus unentgeltlichen Testdaten oder der Testversion dienen ausschließlich internen Evaluierungszwecken. Eine operative Nutzung, Veröffentlichung oder Weitergabe ist unzulässig.

Die Nutzungsdauer der Testdaten zum vereinbarten Zweck ist auf 30 Tage beschränkt.

8. Informationspflicht und Auditrecht

Wird der Lizenznehmerin eine Beeinträchtigung des Lizenzgegenstands (z.B. unbefugter Zugriff, Datenverlust, Sicherheitsvorfall) oder ein Verstoß gegen diesen Lizenzvertrag bekannt, wird die Lizenznehmerin die Lizenzgeberin hierüber unverzüglich schriftlich informieren und die bereits ergriffenen bzw. geplanten Abhilfemaßnahmen darlegen.

Die Lizenzgeberin ist berechtigt, nach angemessener vorheriger Ankündigung und während der üblichen Geschäftszeiten die Erfüllung der sich aus diesem Vertrag ergebenden Pflichten zu überprüfen oder durch einen von ihr beauftragten Dritten überprüfen zu lassen. Die Lizenznehmerin verpflichtet sich, der Lizenzgeberin im Rahmen einer solchen Überprüfung vollständigen Zugang zu allen relevanten Unterlagen, Systemen und Aufzeichnungen zu gewähren, soweit diese für die Durchführung der Überprüfung erforderlich sind.

9. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Auf den Lizenzvertrag findet deutsches Recht Anwendung unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

Als Gerichtsstand für alle sich aus dem Lizenzvertrag ergebenden Rechtsstreitigkeiten wird Bonn vereinbart.

10. Schlussbestimmungen

Jede Nebenabrede, Änderung oder Ergänzung bedarf der Schriftform bzw. der vorherigen schriftlichen Genehmigung durch die Lizenzgeberin.

Ergänzend zu diesen Nutzungsbestimmungen und diesen nachrangig gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Lizenzgeberin, welche sowohl unten (Anlage 2), als auch im Angebot verlinkt sind, und die der Lizenznehmerin auf Anfrage gern auch als PDF zur Verfügung gestellt werden

können.

Abweichenden, entgegenstehenden oder ergänzenden allgemeinen Bedingungen der Lizenznehmerin wird hiermit widersprochen. Schweigen sowie die vorbehaltlose Erbringung oder Entgegennahme von Leistungen gelten nicht als Zustimmung.

Sollten eine oder mehrere Klauseln des Lizenzvertrags unwirksam oder undurchführbar sein, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. An die Stelle der unwirksamen oder undurchführbaren Klausel tritt mit Rückwirkung diejenige wirksame Bestimmung, die dem Willen der Vertragsparteien bei Abschluss des Vertrags am nächsten kommt.

Version Nutzungsbestimmungen: Siehe Fußzeile

Anlagen:

Anlage 1: Servicebestimmungen zur Softwarepflege und zum Support für „easymap“

Anlage 2: AGB der Lizenzgeberin – zu finden unter <https://www.infas360.de/allgemeine-geschaeftsbedingungen/>

Anlage 1: Servicebestimmungen zur Softwarepflege und zum Support für „easymap“

A. Bestandteile einer Servicelizenz für easymap

Die nachfolgenden Servicebestimmungen sind Bestandteil der Nutzungsbestimmungen der Software „easymap“ und regeln die von der Lizenzgeberin vorgenommene Software-Pflege (unterjährig Releases und Updates) und die Zurverfügungstellung von Supportleistungen im Rahmen einer gültigen Lizenz – ausgenommen hiervon sind Testlizenzen, die keinen Support beinhalten. Diese Servicebestimmungen bilden zusammen mit den Nutzungsbestimmungen und den AGB der Lizenzgeberin eine Einheit.

B. Leistungsgegenstand der Pflege

Die Softwarepflege umfasst den Erhalt und die Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft von „easymap“ sowie die regelmäßige, unterjährig Aktualisierung durch Releases und Updates.

Nicht umfasst sind:

- Installation der Software,
- Einweisung und Schulung des Personals der Lizenznehmerin,
- Wechsel der Hardware oder des Betriebssystems der Lizenznehmerin,
- individuelle Anpassungen der Software.

Ebenfalls nicht umfasst ist die Beseitigung von Störungen und Schäden, die auf Fehlbedienung durch die Lizenznehmerin, fehlerhafte Hardware, Unterbrechungen der Stromversorgung, Einwirkungen Dritter oder höhere Gewalt zurückzuführen sind. Derartige Leistungen können im Einzelfall gesondert vereinbart und vergütet werden.

Die Lizenznehmerin wird innerhalb eines angemessenen Zeitraums über geplante Releases und Updates informiert.

C. Fehlerbegriff, Reaktions- und Beseitigungsfristen

Ein Fehler liegt insbesondere vor, wenn „easymap“ eine in der Leistungsbeschreibung angegebene Funktion nicht oder nicht zutreffend erfüllt oder sich in sonstiger Weise nicht funktionsgerecht verhält.

Die Lizenzgeberin untersucht von der Lizenznehmerin gemeldete, reproduzierbare Fehler und erteilt Hinweise zur Abwendung oder Beseitigung der Fehlfolgen.

Auf ordnungsgemäß mitgeteilte Fehlermeldungen wird innerhalb von 3 Werktagen reagiert. Ausgenommen ist der Zeitraum vom 24.12. bis einschließlich 31.12. eines Kalenderjahres. Innerhalb angemessener Frist wird die voraussichtliche Dauer der Störungsanalyse und -beseitigung mitgeteilt.

Wesentliche Fehler werden innerhalb der genannten Frist, spätestens jedoch mit dem nächsten Update nach der Fehlermeldung, beseitigt. Ein Fehler ist wesentlich, wenn die Problemlösung ausschließlich durch Änderungen am Source Code der Software möglich ist.

Sonstige Fehler sind nur zu beheben, wenn dies mit wirtschaftlich zumutbarem Aufwand möglich ist. Dies ist insbesondere nicht der Fall, wenn eine Neuprogrammierung wesentlicher Teile der Software erforderlich wäre.

Voraussetzung für die Fehleranalyse und -beseitigung ist die gehörige Mitwirkung der Lizenznehmerin gemäß der Klausel zu Mitwirkungspflichten in diesen Servicebestimmungen sowie gemäß Ziffer 3 der Nutzungsbestimmungen.

D. Fernwartung und Datenschutz

Die Pflegeleistungen werden unter anderem mittels Fernwartung erbracht. Soweit ein direkter Zugriff auf die Datenverarbeitungsanlagen der Lizenznehmerin erforderlich ist, erfolgt dies nach vorheriger Abstimmung.

Fernwartung erfolgt ausschließlich in Systemen/Ansichten ohne personenbezogene Daten. Die Lizenznehmerin stellt vor Beginn sicher, dass keine personenbezogenen Daten angezeigt oder übertragen werden. Die Lizenzgeberin verarbeitet im Rahmen der Fernwartung keine personenbezogenen Daten. Sofern es für die Pflegeleistungen zwingend erforderlich ist, dass personenbezogene Daten der Lizenznehmerin an die Lizenzgeberin übermittelt werden, erfolgt die Fernwartung ausschließlich im Rahmen einer Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DSGVO auf Grundlage eines gesondert abzuschließenden Auftragsverarbeitungsvertrages.

E. Mitwirkungspflichten

Die Lizenznehmerin meldet auftretende Fehler unverzüglich und unterstützt die Lizenzgeberin in zumutbarem Umfang bei der Fehleruntersuchung und -beseitigung. Hierzu gehört insbesondere (auf Verlangen in Textform), Mängelberichte vorzulegen sowie Daten und Protokolle bereitzustellen, die zur Fehleranalyse geeignet sind.

Soweit erforderlich, gestattet die Lizenznehmerin den Zugang zu den Datenverarbeitungsanlagen, auf denen „easymap“ installiert ist.

Die Lizenznehmerin stellt unentgeltlich die für die Durchführung der Pflegearbeiten erforderlichen technischen Einrichtungen (insbesondere Stromversorgung, Telefonverbindung und Datenübertragungsleitungen) in angemessenem Umfang bereit.

Die Lizenznehmerin benennt einen sachkundigen Mitarbeiter als Ansprechpartner, der die für die Fehlerbehebung erforderlichen Auskünfte erteilen sowie Entscheidungen selbst treffen oder veranlassen kann.

Die Lizenznehmerin ist für ordnungsgemäße Datensicherungen verantwortlich und hält die nicht von diesen Servicebestimmungen umfasste Soft- und Hardwareumgebung von „easymap“ in funktionsfähigem Zustand. Sie schützt Hard- und Software insbesondere vor unbefugten Zugriffen durch Mitarbeiter oder sonstige Dritte sowie vor Viren, Trojanern und sonstiger Schadsoftware.

F. Supportleistungen (Hotline und E-Mail)

Zur Unterstützung der Lizenznehmerin im Rahmen dieser Servicebestimmungen wird unter der Rufnummer 0228 / 959 14 14 eine Telefonhotline vorgehalten. Die Hotline ist montags bis freitags von 9:00 bis 12:00 Uhr sowie von 14:00 bis 17:00 Uhr besetzt; ausgenommen ist der Zeitraum vom 24.12. bis einschließlich 31.12. eines Kalenderjahres.

Zusätzlich wird per E-Mail-Hilfestellung bei Störungen der Software und bei Bedienproblemen geleistet. Die Reaktion erfolgt innerhalb der üblichen Reaktionszeiten während der üblichen Geschäftszeiten.

G. Laufzeit

Die Verpflichtungen aus diesen Servicebestimmungen haben Gültigkeit, solange ein gültiger Lizenzvertrag bezüglich easymap besteht.