



Oracle RightNow Master Cloud Services-Vereinbarung

Dieser Rahmenvertrag ("Vertrag") wird abgeschlossen zwischen ORACLE Deutschland B.V. & Co. KG ("Oracle"), und {Angabe Kundenname} ("Kunde"). Dieser Vertrag sollte zusammen mit jedem Bestellformular gelesen werden. Teile dieses Vertrags sind ggf. bei einzelnen Kunden nicht anwendbar.

TEIL EINS – ABONNEMENT-SERVICES

1. Zugriff auf die Abonnement-Services

Oracle räumt dem Kunden das Recht ein, die Abonnement-Services in Anspruch zu nehmen.

- 1.1. Die Software befindet sich auf Servern, die sich im Herrschaftsbereich von Oracle befinden. Der Kunde kann auf die Software zugreifen, hat jedoch keinen Anspruch auf eine Kopie des Objekt- oder Quellcodes der Software. Um auf die Software zugreifen zu können, darf der Kunde jedoch von Oracle eine Kopie des Objektcodes einer Oracle Agent-Desktop-Installationssoftware auf Computern, die sich im Eigentum des Kunden oder in seinem Herrschaftsbereich befinden, herunterladen. Oracle räumt dem Kunden ein nicht ausschließliches, nicht übertragbares, gebührenfreies und beschränktes Recht ein, während der Dauer dieses Vertrags die Agent-Desktop-Installationssoftware für diesen Zweck herunterzuladen und zu verwenden.
- 1.2. Der Kunde benötigt eine Internetverbindung mit hoher Bandbreite sowie Hardware und Software, die mit dem Abonnement kompatibel ist (vgl. Dokumentierung). Nichts davon liegt im Verantwortungsbereich von Oracle.
- 1.3. Oracle aktualisiert und verbessert die Abonnement-Services regelmäßig. Das bedeutet, dass die Abonnement-Services ständig weiterentwickelt werden. Einige dieser Änderungen geschehen automatisch, andere machen es ggf. erforderlich, dass der Kunde die Änderungen einplant und umsetzt. Diese Änderungen können es außerdem notwendig machen, dass der Kunde seine Ausrüstung modernisiert, um die Abonnement-Services effizient nutzen zu können. Oracle wird dem Kunden in diesem Fall im Voraus Bescheid geben. Der Kunde ist verpflichtet, alle Patches, Hot-fixes und Service-Packs (im Folgenden insgesamt als „Patches“ bezeichnet), die für die korrekte Funktion und Sicherheit der Abonnement-Services notwendig sind, zu akzeptieren, wenn diese Patches durch Oracle veröffentlicht werden.
- 1.4. Oracle erkennt an, dass der Kunde legitime geschäftliche Gründe haben kann, ein Upgrade zu einer neuen Version der Abonnement-Services nicht sofort bei Verfügbarkeit durchzuführen. Oracle wird jedoch für alte Versionen nicht auf Dauer Unterstützung leisten. Oracle hat eine Richtlinie formuliert, die regelt, was geschieht, wenn alte Versionen auslaufen (um die aktuelle Richtlinie einzusehen, klicken Sie diesen Link: <http://community.rightnow.com/customer/library/release/supportpolicy.php>). Wenn eine alte, durch den Kunden genutzte Version ausläuft, kann Oracle den Zugriff des Kunden auf diese Version aufheben und den Kunden auf eine neue Version upgraden.
- 1.5. Oracle und seine Lizenzgeber haben das alleinige Eigentum am geistigen Eigentum der Abonnement-Services, einschließlich der Software und der Dokumentation.

2. Nutzungsbedingungen

Die dem Kunden zur Verfügung gestellten Abonnement-Services sind nicht exklusiv, nicht übertragbar (mit Ausnahme der Regelung von Paragraph 17.4) und ausschließlich für den internen geschäftlichen Gebrauch des Kunden bestimmt. Das Nutzungsrecht des Kunden an den Abonnement-Services unterliegt folgenden Beschränkungen. Der Kunde darf nicht:

- 2.1. seine Nutzungsrechte an den Abonnement-Services auf andere Personen übertragen;
- 2.2. die Abonnement-Services verkaufen, vermieten oder sonst entgeltlich zur Nutzung überlassen;
- 2.3. einer Person Zugriff auf die Abonnement-Services einräumen, die kein „autorisierter Nutzer“ ist. Autorisierte Nutzer sind Mitarbeiter des Kunden oder eine Person, an die der Kunde die Dienstleistungen ausgelagert hat, die gemäß der anwendbaren Nutzungs-Metrik und der Servicebeschreibung zum Zugriff auf die Software autorisiert ist;
- 2.4. abgeleitete Werke auf Grundlage der Abonnement-Services, Software oder Dokumentation schaffen;
- 2.5. Funktionen, Design oder Grafiken der Software kopieren oder nachahmen;
- 2.6. auf die Abonnement-Services zugreifen, um eine konkurrierende Lösung zu schaffen oder jemand anderes bei der Schaffung einer konkurrierenden Lösung zu unterstützen;
- 2.7. die Abonnement-Services auf eine Weise nutzen, die straf- oder zivilrechtliche Normen verletzen;
- 2.8. die Abonnement-Services einem Belastungstest unterziehen, um die Skalierbarkeit zu testen;
- 2.9. Ergebnisse von Benchmark-Tests der Abonnement-Services einschließlich der Software ohne das vorherige schriftliche Einverständnis von Oracle veröffentlichen; oder
- 2.10. die Nutzungsgrenzen überschreiten, die im Bestellformular angegeben werden.

3. Kundendaten

- 3.1. Der Kunde muss sämtliche Daten für die Nutzung im Rahmen der Abonnement-Services zur Verfügung stellen; Oracle ist nicht verpflichtet, die Kundendaten zu modifizieren oder zu ergänzen. Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für Inhalt und Richtigkeit der Kundendaten.

- 3.2. Die Kundendaten gehören dem Kunden und Oracle erhebt keinerlei Eigentumsanspruch auf diese Daten.
- 3.3. Der Kunde muss sämtliche Mitteilungen machen und sämtliche Zustimmungserklärungen einholen, die mit der Nutzung der Abonnement-Services und der Erbringung derselben durch Oracle zusammenhängen, einschließlich solcher, die mit Sammlung, Nutzung, Verarbeitung und Veröffentlichung persönlicher Daten zusammenhängen; Oracle behält sich das Recht vor, die Abonnement-Services von Standorten und/oder durch Einsatz von Subunternehmern auf der ganzen Welt zu erbringen.
- 3.4. Oracle ist verpflichtet, die Kundendaten entsprechend Paragraph 13 dieses Vertrags vertraulich zu behandeln.
- 3.5. Oracle ist verpflichtet, die Kundendaten ausschließlich einzusetzen, soweit dies für die Erfüllung seiner Verpflichtungen im Rahmen dieses Vertrags notwendig ist und zu keinem anderen Zweck; Oracle wird die *Oracle Services Datenschutzrichtlinie* einhalten, die unter <http://www.oracle.com/html/services-privacy-policy.html> eingesehen werden kann und die durch Verweis Teil dieses Vertrags wird. Oracle ist jedoch berechtigt:
 - 3.5.1. die Nutzung der Abonnement-Services durch den Kunden zu beobachten und dem Kunden hierüber Bericht zu erstatten sowie Empfehlungen für eine bessere Nutzung der Abonnement-Services abzugeben;
 - 3.5.2. Trends zu identifizieren und Berichte über Ergebnisse zu veröffentlichen, die Daten enthalten, die sich aus den Daten von mehr als einer Kundenwebseite zusammensetzen und den Kunden nicht identifizieren; und
 - 3.5.3. sicherzustellen, dass das Datencenter, das die Kundendaten speichert, die folgenden physischen und elektronischen Sicherheitsanforderungen erfüllt: (i) ein einziger Zugangspunkt; (ii) Haupteingang wird überwacht, zusätzliche Zugangsmöglichkeit nur für Notfälle; (iii) Überwachungskameras in der Anlage; (iv) Zugangskontrolle mit Überprüfung der Identität; (v) Zugang nur für Personen, die auf der durch Oracle genehmigten Zugangsliste stehen; (vi) Log-in Kontrolle; (vii) Erstellung von Konten nur mit Verifizierung von Oracle oder unterbeauftragtem Hosting-Provider; (viii) verschlüsselter Zugriff auf Server; und (ix) Server durch Firewall(s) geschützt.
- 3.6. Oracle ist verpflichtet, bezüglich „personenbezogener Daten“, die vom Kunden oder den Kunden des Kunden stammen oder die diese empfangen, die Grundsätze der EU-Datenschutzrichtlinie 95/46 und die Telekom-Datenschutzrichtlinie sowie etwaige Nachfolgenormen in ihrer aktuellen Form einzuhalten („die Richtlinien“).
- 3.7. Oracle muss alle zumutbaren technischen und organisatorischen Maßnahmen zur Sicherung der Kundendaten treffen und sie vor versehentlichem Verlust oder rechtswidriger Vernichtung, Veränderung, Offenlegung oder Zugriff gemäß Paragraph 3.5.3 oben schützen. Außerdem muss Oracle bei der Handhabung der personenbezogenen Kundendaten die Anweisungen des Kunden beachten, soweit diese zumutbar und rechtmäßig sind.
- 3.8. Oracle ist verpflichtet, von den Kundendaten einmal pro 24 Stunden eine Sicherungskopie anzufertigen.
- 3.9. Oracle behält sich das Recht vor, Kundendaten, die straf- oder zivilrechtliche Normen verletzen, zu entfernen oder den Zugriff darauf zu unterbinden; dies schließt Daten ein, die die Privatsphäre verletzen oder geistige Eigentumsrechte oder andere Eigentumsrechte verletzen. Falls Oracle eine derartige Maßnahme ergreift, so entsteht Oracle hierdurch keine Haftung gegenüber dem Kunden.

4. Garantien für Abonnement-Services

Oracle garantiert, dass: (i) Die Abonnement-Services im Wesentlichen entsprechend der Beschreibung in der Dokumentation funktionieren; und (ii) Oracle die notwendigen Eigentumsrechte bzw. sonstigen Rechte hat, um die Abonnement-Services an den Kunden im Rahmen dieses Vertrages zu erbringen. Die Ansprüche des Kunden für eine Verletzung der oben genannten Garantien sind in diesem Paragraph 4 abschließend geregelt.

- 4.1. Wenn die Abonnement-Services nicht im Wesentlichen entsprechend der Dokumentation funktionieren, so muss Oracle nach eigenem Ermessen entweder (i) die Abonnement-Services so modifizieren, dass sie der Dokumentation entsprechen; oder (ii) eine Umgehungslösung für die Software zur Verfügung stellen, die Design und Funktionalität der Software gemäß der Dokumentation entspricht. Wenn keine dieser Optionen wirtschaftlich machbar ist, kann jede der beiden Parteien das entsprechende Bestellformular im Rahmen dieses Vertrags kündigen, wobei in diesem Fall Oracle dem Kunden alle an Oracle im Voraus im Rahmen des entsprechenden Bestellformulars für ungenutzte Abonnement-Services bezahlten Gebühren zurückzahlen wird.
- 4.2. Sollte der normale Betrieb, der Besitz oder die Nutzung der Abonnement-Services durch den Kunden zu rechtlichen Schritten führen (s. Definition unten) oder sollte sonst festgestellt werden, dass diese US-amerikanische geistige Eigentumsrechte Dritter verletzen, oder sollte Oracle dies für wahrscheinlich halten, so muss Oracle nach eigenem Ermessen entweder (i) eine Lizenz von dieser Drittpartei zugunsten des Kunden erwerben; (ii) die Abonnement-Services so verändern, dass diese nicht länger die entsprechenden Rechte verletzen; oder (iii), wenn keine dieser Optionen wirtschaftlich machbar sind, das fragliche Bestellformular gemäß dieses Vertrags kündigen, wobei in diesem Fall Oracle dem Kunden alle an Oracle im Voraus im Rahmen des entsprechenden Bestellformulars für ungenutzte Abonnement-Services bezahlten Gebühren zurückzahlen wird.
- 4.3. Keine Garantiehaftung besteht für Oracle für:
 - 4.3.1. Software, die durch den Kunden oder eine dritte Partei modifiziert worden ist, falls Oracle diese Modifizierung nicht schriftlich genehmigt hat;
 - 4.3.2. eine Version der Abonnement-Services, die abgelaufen ist (End-of-Life, vgl. Paragraph 1.4); oder
 - 4.3.3. Probleme bei den Abonnement-Services, die durch Hardware oder Software von Drittparteien verursacht werden, durch Zufallsschäden oder durch andere Umstände, die vernünftigerweise nicht als in den Herrschaftsbereich von Oracle fallend angesehen werden können.

TEIL ZWEI – PROFESSIONELLE DIENSTLEISTUNGEN

5. Garantien für professionelle Dienstleistungen

Oracle garantiert, dass (i) die Leistungsgegenstände der Leistungsbeschreibung entsprechen; und (ii) dass die professionellen Dienstleistungen mit angemessener, branchenüblicher Kompetenz und Sorgfalt durchgeführt werden. Die Ansprüche des Kunden wegen Verletzung der Garantie sind ausschließlich auf die in Paragraph 5 geregelten Ansprüche beschränkt.

- 5.1. Sollten die professionellen Dienstleistungen nicht der Leistungsbeschreibung entsprechen oder nicht mit angemessener, branchenüblicher Kompetenz und Sorgfalt ausgeführt werden, so wird Oracle die professionellen Dienstleistungen im erforderlichen Umfang neu ausführen, um die Mangelhaftigkeit der Dienstleistungen zu beheben. Falls Oracle eine Verletzung nicht in wirtschaftlich zumutbarer Weise beheben kann, so ist der Kunde berechtigt, die fraglichen Dienstleistungen zu beenden und von Oracle die Gebühren zurückzuverlangen, die er Oracle für die mangelhaften Dienstleistungen bezahlt hat.

6. Pflichten des Kunden

Der Kunde muss Oracle die Informationen, den Zugang und die treugemäße Zusammenarbeit gewähren, die vernünftigerweise als notwendig angesehen werden kann, um es Oracle zu ermöglichen, die professionellen Dienstleistungen zu erbringen. Außerdem muss der Kunde alles tun, was in der Leistungsbeschreibung als Pflicht des Kunden aufgeführt ist. Sollte der Kunde dies unterlassen, so wird Oracle von seinen Verpflichtungen entbunden, soweit die Verpflichtungen von der Leistung des Kunden abhängen.

7. Geistige Eigentumsrechte

Oracle hat das alleinige geistige Eigentum an den Leistungsgegenständen. Der Kunde hat nach vollständiger Bezahlung der für professionelle Dienstleistungen fälligen Beträge das nicht ausschließliche, nicht übertragbare Recht (mit Ausnahme der Regelung in Paragraph 17.4), die Leistungsgegenstände für die internen Geschäftszwecke des Kunden zu nutzen. Dieses Recht besteht solange wie das Recht auf Nutzung der Abonnement-Services und unterliegt den gleichen Bedingungen.

- 7.1. Sollte der normale Betrieb, der Besitz oder die Nutzung der Leistungsgegenstände durch den Kunden zu einer rechtlichen Inanspruchnahme führen (s. Definition unten) oder sollte sonst festgestellt werden, dass diese US-amerikanische geistige Eigentumsrechte Dritter verletzen, oder sollte Oracle dies für wahrscheinlich halten, so muss Oracle nach eigenem Ermessen entweder (i) eine Lizenz von dieser Drittpartei zugunsten des Kunden erwerben; (ii) die Leistungsgegenstände modifizieren, so dass sie nicht länger die Rechte verletzen; oder (iii), wenn keine dieser Option wirtschaftlich durchführbar ist, das entsprechende Bestellformular im Rahmen dieses Vertrags kündigen; in diesem Fall wird Oracle dem Kunden die nicht verbrauchten Gebühren, die Oracle im Rahmen des betreffenden Bestellformulars für den rechtsverletzenden Teil der Leistungsgegenstände vorausbezahlt wurden, zurückerstatten.
- 7.2. Oracle unterliegt jedoch keiner Garantiehaftung für:
 - 7.2.1. Leistungsgegenstände, die durch den Kunden oder eine dritte Partei modifiziert wurden, soweit die Modifizierung nicht durch Oracle schriftlich genehmigt wurde; oder für
 - 7.2.2. Probleme mit den Leistungsgegenständen, die durch Hardware oder Software Dritter, durch Zufallsschäden oder durch andere Umstände verursacht werden, die vernünftigerweise nicht als in den Herrschaftsbereich von Oracle fallend angesehen werden können.

TEIL DREI – ALLGEMEINES

8. Dauer des Vertrags

Dieser Vertrag beginnt an dem Tag, an dem der Kunde ein Bestellformular zu diesem Vertrag unterzeichnet und endet mit Ablauf der Abonnement- Laufzeit dieses Bestellformulars oder wenn Oracle nicht länger verpflichtet ist, dem Kunden Abonnement-Services oder professionelle Dienstleistungen im Rahmen dieses Bestellformulars zu erbringen.

9. Zahlungen

Der Kunde ist verpflichtet, die im betreffenden Bestellformular angegebenen Gebühren zu zahlen.

- 9.1. Die Gebühren verstehen sich ausschließlich jeglicher Steuern und der Kunde ist verpflichtet, sämtliche Verkaufs-, Verbrauchs-, Mehrwertsteuern oder sonstige Steuern oder Einfuhrzölle zu zahlen (mit Ausnahme der durch Oracle zahlbaren Körperschaftsteuer), die aufgrund jeglicher an Oracle gezahlten Beträge fällig werden. Der Kunde trägt sämtliche Kosten, die Oracle durch die Eintreibung verspäteter Gebühreneinzahlungen entstehen, einschließlich angemessener Anwaltshonorare.
- 9.2. Falls der Kunde während der Abonnement-Laufzeit ein zusätzliches Produkt bestellt, das dem ursprünglichen Kauf oder einem späteren Kauf von Abonnement-Services hinzugefügt wird, so wird der Kaufpreis für das zusätzliche Produkt anteilig so berechnet, dass die zusätzlichen Abonnements an dem gleichen Tag enden wie das aktuelle Abonnement am Ende der Abonnement-Laufzeit.
- 9.3. Die im Rahmen dieses Vertrags fälligen Gebühren können nicht aufgehoben werden und die gezahlten Beträge werden nicht erstattet.
- 9.4. Sie erklären, dass Sie bei Eingehung der Zahlungsverpflichtungen des Bestellformulars nicht auf die künftige Verfügbarkeit von Abonnement-Services, Software oder Updates vertrauen; der vorgehende Satz befreit Oracle jedoch nicht von seinen Verpflichtungen, die Abonnement-Services, die Sie gemäß den Bedingungen dieses Vertrags bestellt haben, zu leisten.

10. Kündigung und Aussetzung

- 10.1. Jede Partei kann Rechte aus einem bestimmten Bestellformular kündigen, wenn die andere Partei wesentliche Bestimmungen eines Bestellformulars verletzt (einschließlich einer wesentlichen Bestimmung dieses Vertrags, soweit diese für das Bestellformular gilt) und die Verletzung nicht innerhalb von 30 Tagen nach erfolgter schriftlicher Anzeige geheilt wird. Eine Verletzung des Paragraph 2.9 dieses Vertrags durch den Kunden wird als wesentlich betrachtet, wenn diese nicht innerhalb von 30 Tagen geheilt wird (z.B. durch Zahlung zusätzlicher Gebühren), nachdem Oracle diesen übermäßigen Gebrauch angezeigt hat.

- 10.2. Sollte der Kunde eine wesentliche Bedingung des Vertrags verletzen, so kann Oracle, anstatt Rechte des Kunden aus einem Bestellformular gemäß Paragraf 10.1 zu kündigen, die Leistung der Abonnement-Services an den Kunden für einen Zeitraum von bis zu 45 Tagen aussetzen. Während dieser Frist kann Oracle die dem Kunden eingeräumten Rechte jederzeit kündigen.
- 10.3. Die Paragrafen 2.4, 2.5, 3.3, 7, 9, 11, 12, 13, 14, 15 und 17 gelten auch nach dem Ende dieses Vertrages fort.
- 10.4. Sollte Oracle ein Bestellformular zu diesem Vertrag aufgrund eines Zahlungsverzugs des Kunden kündigen, so werden alle unbezahlten Gebühren für den Rest der Abonnement-Laufzeit sofort fällig.
- 10.5. Oracle ist verpflichtet, bei Kündigung der Abonnement-Services unverzüglich und ohne unangemessene Verzögerung dem Kunden alle Kundendaten in einer CSV-Datei (comma separated value) zur Verfügung stellen. Oracle kann, ist hierzu aber nicht verpflichtet, soweit dies nicht gesetzlich erforderlich ist, Kundendaten in Sicherungskopien für einen zusätzlichen Zeitraum von bis zu 12 Monaten aufbewahren.

11. Sachmängel

Oracle gewährleistet für die Dauer von einem Jahr ab Beginn der gesetzlichen Verjährungsfrist, dass die Programme und/oder die Hardware die in der Dokumentation oder der Leistungsbeschreibung vereinbarte Beschaffenheit haben oder, soweit die Beschaffenheit nicht vereinbart ist, sich für die nach dem Vertrag vorausgesetzte oder sonst für die gewöhnliche Verwendung eignen und eine Beschaffenheit aufweisen, die bei Sachen der gleichen Art üblich ist und die Sie nach der Art erwarten können.

Bei Vorliegen von Sachmängeln wird Oracle nach seiner Wahl diese beseitigen oder Ihnen ein neues Programm und/oder neue Hardware liefern. Sollte Oracle die Beseitigung der Sachmängel an den gelieferten Programmen und/oder der gelieferten Hardware nicht innerhalb angemessener Frist gelingen, können Sie uns eine angemessene Nachfrist setzen. Nach Ablauf der Nachfrist können Sie Herabsetzung der Vergütung oder Rücktritt vom Vertrag verlangen.

Oracle übernimmt keine Gewähr dafür, dass die Programme und/oder die Hardware alle Ihre Anforderungen erfüllen oder dass die darin enthaltenen Funktionen in einer von Ihnen ausgewählten Kombination ununterbrochen und fehlerfrei ablaufen. Eine Garantie ist nur soweit verbindlich, als sie schriftlich in einem Angebot oder diesem Vertrag ausdrücklich als solche bezeichnet wird und die Verpflichtung aus der Garantie konkret regelt.

Dies gilt entsprechend für die Erbringung von Leistungen.

Oracle gewährleistet, dass die bestellten Services dem allgemein anerkannten Industriestandard entsprechen.

Im Übrigen gelten die Regelungen zur Haftung in diesem Vertrag

12. Haftung

Oracle leistet Schadenersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen, gleich aus welchem Rechtsgrund (z. B. aus rechtsgeschäftlichen und rechtsgeschäftsähnlichen Schuldverhältnissen, Pflichtverletzung und unerlaubter Handlung), nur in folgendem Umfang:

- 12.1. Bei Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit und bei Ansprüchen aus dem Produkthaftungsgesetz gelten die gesetzlichen Regelungen.
- 12.2. Die Haftung bei Vorsatz ist unbeschränkt.
- 12.3. Bei grober Fahrlässigkeit haftet Oracle für einfache Erfüllungsgehilfen beschränkt auf den typischen und bei Vertragsabschluss vorhersehbaren Schaden, für gesetzliche Vertreter und leitende Angestellte jedoch unbeschränkt.
- 12.4. Bei leicht fahrlässiger Verletzung einer so wesentlichen Pflicht, dass die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet ist (Kardinalpflicht), haftet Oracle in Höhe des bei Vertragsabschluss typischerweise vorhersehbaren Schadens, höchstens jedoch a) auf einen Betrag in Höhe der von Ihnen geleisteten Zahlungen für das entsprechende Programm, die Hardware, die Services oder die Learning Credits gemäß dieser Vereinbarung und wie in Ihrer Bestellung beschrieben oder b) falls Sie Programme, Hardware, Services und/oder Learning Credits über einen Oracle VAD bestellt haben, die Vergütung, die Sie Oracle für die entsprechenden Programme oder Hardware oder Services gemäß dieser Vereinbarung entrichtet hätten, falls Sie direkt bei Oracle bestellt hätten.

Im Übrigen ist die Haftung von Oracle ausgeschlossen.

Oracle bleibt der Einwand des Mitverschuldens offen. Sie haben insbesondere die Pflicht zur Datensicherung und zur Virenabwehr nach dem aktuellen Stand der Technik. Die Datensicherung muss in anwendungsadäquaten Abständen erfolgen, mindestens jedoch einmal täglich, so dass die Wiederherstellung der Daten mit vertretbarem Aufwand sichergestellt ist. Im Falle eines von Oracle zu vertretenden Datenverlustes haftet Oracle nur in Höhe des Aufwandes, der bei ordnungsgemäßer Datensicherung und Virenabwehr entsteht

13. Vertraulichkeit

- 13.1. Die Abonnement-Services (einschließlich der Software und der Dokumentation) und die professionellen Dienstleistungen (einschließlich der Leistungsgegenstände) enthalten wertvolle Geschäftsgeheimnisse und andere geschützte Informationen, die das alleinige Eigentum von Oracle sind („vertrauliche Oracle-Daten“) und der Kunde verpflichtet sich zur Ausübung zumutbarer Sorgfalt, um zu verhindern, dass andere Parteien Kenntnis von den vertraulichen Oracle-Daten erhalten. Der Kunde ist verpflichtet, zumutbare Sorgfalt aufzuwenden, um einen unzulässigen Zugriff oder eine Duplizierung der Abonnement-Services, Software, Dokumentation, professionellen Dienstleistungen und Leistungsgegenstände zu verhindern.

- 13.2. Die Kundendaten können wertvolle Geschäftsgeheimnisse und andere geschützte Informationen enthalten, die das alleinige Eigentum des Kunden sind („vertrauliche Kundendaten“). Oracle ist verpflichtet, zumutbare Sorgfalt aufzuwenden, um zu verhindern, dass andere Parteien Kenntnis von den vertraulichen Kundendaten erhalten.
- 13.3. Die Paragraphen 13.1 und 13.2 gelten nicht für Informationen, die (i) gegenwärtig oder künftig der allgemeinen Öffentlichkeit bekannt oder zugänglich werden, ohne dass dies auf ein Tun oder Unterlassen der empfangenden Partei zurückzuführen ist (der „Empfänger“); (ii) die dem Empfänger zum Zeitpunkt des Erhalts der Informationen bereits bekannt sind (und dies durch Unterlagen des Empfängers belegt werden kann); (iii) die dem Empfänger später durch eine dritte Partei zulässig mitgeteilt werden, ohne dass hierbei eine Beschränkung der Offenlegung gelten würde; (iv) die durch den Empfänger unabhängig entwickelt werden; oder (v) die kraft Gesetzes offengelegt werden müssen, vorausgesetzt, die Partei, der die Information zusteht, wird vorher schriftlich von der beabsichtigten Offenlegung in Kenntnis gesetzt.

14. Freistellung durch Oracle

Oracle ist verpflichtet, den Kunden, mit ihm verbundene Personen, Vorstände und Mitarbeiter von sämtlichen Schadensersatzzahlungen freizustellen, die rechtskräftig gegen den Kunden verhängt oder in einem Vergleich vereinbart werden (hierzu gehören insbesondere auch die angemessenen Kosten und Anwaltsgebühren, die dem Kunden entstehen), die durch Klagen, Ansprüche oder sonstige rechtliche Maßnahmen von Drittparteien verursacht werden, mit denen behauptet wird, dass die Nutzung der Abonnement-Services, der Dokumentation oder der Leistungsgegenstände durch den Kunden Urheberrecht, Geschäftsgeheimnisse oder US-Patente verletzen („rechtliche Maßnahme“). Oracle muss außerdem die Verteidigung gegen die rechtliche Maßnahme übernehmen.

- 14.1. Oracle ist jedoch nicht zur Freistellung verpflichtet, wenn eine rechtliche Maßnahme Folge der folgenden Sachverhalte ist: (i) eine Kombination von Abonnement-Services, Software oder Leistungsgegenständen mit Software oder Produkten, die durch Oracle nicht zur Verfügung gestellt oder schriftlich genehmigt worden sind; (ii) Reparaturen, Anpassungen, Modifikationen oder Veränderungen der Abonnement-Services durch den Kunden oder eine dritte Partei, soweit diese nicht durch Oracle schriftlich genehmigt wurden; oder (iii) eine Weigerung des Kunden, eine rechtskonforme Version der Abonnement-Services oder der Leistungsgegenstände zu installieren und zu nutzen, die durch Oracle gemäß Paragraph 4.2 (ii) angeboten wurden. Paragraph 4.2 (ii) und dieser Paragraph 14 regeln die gesamte Haftung von Oracle im Hinblick auf die Verletzung geistiger Eigentumsrechte durch die Abonnement-Services, Software oder Leistungsgegenstände.
- 14.2. Der Kunde muss Oracle spätestens 30 Tage nachdem er zum ersten Mal Kenntnis von der rechtlichen Maßnahme erhalten hat, in Kenntnis setzen und Oracle Kopien sämtlicher Kommunikation, Mitteilungen und/oder sonstigen Handlungen im Zusammenhang mit der rechtlichen Maßnahme zur Verfügung stellen. Der Kunde muss Oracle die alleinige Kontrolle über die Abwehr einer rechtlichen Maßnahme einräumen, zumutbare Anweisungen durch Oracle befolgen und Oracle Unterstützung gewähren, die Oracle zumutbarerweise fordert, um den Anspruch abzuwehren oder durch Vergleich beizulegen. Der Kunde kann selbst einen eigenen Rechtsbeistand beauftragen, der bei derartigen Ansprüchen hilft. Der Kunde trägt alle Kosten, die durch die Beauftragung eines eigenen Rechtsbeistands entstehen, soweit die Beauftragung nicht notwendig ist, weil ein Interessenkonflikt mit Oracle und dessen Rechtsbeistand besteht. Sollte der Kunde erheblich gegen Paragraph 14.2 verstoßen, so wird Oracle von seiner Freistellungsverpflichtung gemäß Paragraph 14 befreit.

15. Freistellung durch den Kunden

Der Kunde muss Oracle, mit ihm verbundene Personen, Vorstände und Mitarbeiter von sämtlichen Schadensersatzzahlungen freistellen, die rechtskräftig gegen Oracle verhängt oder in einem Vergleich vereinbart werden (hierzu gehören insbesondere auch die angemessenen Kosten und Anwaltsgebühren, die Oracle entstehen), die durch Klagen, Ansprüche oder sonstige rechtliche Maßnahmen von Drittparteien (einschließlich von behördlichen Untersuchungen, Beschwerden und Maßnahmen) im Zusammenhang mit den Kundendaten verursacht werden, einschließlich insbesondere von rechtlichen Schritten für die Verletzung von Marken, Urheberrecht, Geschäftsgeheimnissen, das allgemeine Persönlichkeitsrecht (einschließlich von Ehrverletzung), Patenten oder anderen geschützten Rechten im Hinblick auf die Kundendaten („rechtlicher Anspruch“).

- 15.1. Oracle muss dem Kunden spätestens 30 Tage nachdem er die erste Mitteilung von einem rechtlichen Anspruch erhält, schriftlich in Kenntnis setzen, und den Kunden außerdem über Kopien aller Kommunikation, Mitteilungen und/oder sonstigen Handlungen in Kenntnis setzen, die sich auf den rechtlichen Anspruch beziehen. Oracle muss dem Kunden die alleinige Kontrolle über die Abwehr einer rechtlichen Maßnahme einräumen, zumutbare Anweisungen des Kunden befolgen und dem Kunden Unterstützung gewähren, die der Kunde zumutbarerweise fordert, um den Anspruch abzuwehren oder durch Vergleich beizulegen. Der Kunde muss die Verteidigung so durchführen, dass die Interessen von Oracle nicht beeinträchtigt werden. Oracle kann selbst einen eigenen Rechtsbeistand beauftragen, der ihm bei derartigen Ansprüchen hilft. Oracle trägt alle Kosten, die durch die Beauftragung eines eigenen Rechtsbeistands entstehen, soweit die Beauftragung nicht notwendig ist, weil ein Interessenkonflikt mit dem Kunden und dessen Rechtsbeistand besteht. Sollte Oracle erheblich gegen Paragraph 15.1 verstoßen, so wird der Kunde von seiner Freistellungsverpflichtung gemäß Paragraph 15 befreit.

16. Veröffentlichung

- 16.1. Oracle kann den Kunden und das Logo des Kunden auf der Webseite von Oracle, auf öffentlichen Kundenlisten und in Medienmitteilungen verwenden.

17. Sonstiges

- 17.1. Zusammen mit etwaigen zugehörigen Bestellformularen oder Leistungsbeschreibungen stellt dieser Vertrag die gesamte Vereinbarung zwischen den Parteien dar und geht sämtlichen vorherigen oder aktuellen Abreden vor, unabhängig davon, ob diese schriftlich oder mündlich getroffen wurden. Sollte ein Widerspruch zwischen dem Vertrag und einem

- Bestellformular vorliegen, so gilt das Bestellformular. Sollte ein Widerspruch zwischen dem Vertrag und einer Leistungsbeschreibung vorliegen, so gilt der Vertrag.
- 17.2. Dieser Vertrag kann nur schriftlich durch die Parteien geändert werden; dies gilt auch für die Aufhebung von Vertragsteilen.
- 17.3. Der Vertrag unterliegt dem materiellen und formellen Recht der Bundesrepublik Deutschland und der Kunde und Oracle vereinbaren, sich bei etwaigen Rechtsstreitigkeiten im Rahmen des Vertrags der ausschließlichen Gerichtsbarkeit der Gerichte in München zu unterwerfen.
- 17.4. Der Kunde darf seine Rechte oder Pflichten aus diesem Vertrag oder Bestellformularen oder Leistungsbeschreibungen dieses Vertrags nicht ohne vorheriges schriftliches Einverständnis von Oracle abtreten oder sonst übertragen. Oracle darf dieses Einverständnis nicht verweigern, wenn der Kunde seine Rechte und Pflichten auf ein Rechtssubjekt überträgt, das das gesamte Vermögen oder den wesentlichen Teil des Vermögens des Kunden ausmacht, oder auf eine Abtretung, die Teil einer echten Unternehmensumstrukturierung ist. Eine Abtretung, die gegen diesen Paragraphen verstößt, ist nichtig.
- 17.5. Der Kunde darf Abonnement-Services, Dokumentation oder vertrauliche Oracle-Daten weder mittelbar noch unmittelbar in Länder außerhalb der USA exportieren oder re-exportieren, soweit dies nicht nach den Exportkontrollvorschriften des US-Handelsministeriums gestattet ist.
- 17.6. Die Abonnement-Services und die Dokumentation, die US-Behörden zur Verfügung gestellt werden, sind „gewerbliche Gegenstände“ i. S. der Definition in 48 C.F.R. 2.101, bestehend aus „gewerblicher Computersoftware“ und „gewerblicher Computersoftware-dokumentation“ i. S. jeweils von 48 C.F.R. 12.212 oder 48 C.F.R.227.7202. Im Einklang mit 48 C.F.R. 12.212 oder 48 C.F.R. 227.7202-1 bis 227.7202-4, je nach Einschlägigkeit, werden die gewerbliche Computersoftware und die gewerbliche Computersoftware-dokumentation Endnutzern von US-Behörden (a) nur als gewerbliche Gegenstände und (b) nur mit den Rechten zur Verfügung gestellt, die allen anderen Endnutzern gemäß den in diesem Vertrag enthaltenen Bedingungen eingeräumt werden, entsprechend FAR 12.212, und DFARS 227.7202-1(a), 227.7202-3(a), 227.7202-4 (je nach Einschlägigkeit).
- 17.7. Oracle ist ein selbstständiger Unternehmer und Oracle und der Kunde sind sich einig, dass zwischen ihnen keine Gesellschaft, Joint Venture oder ein Vertretungsverhältnis besteht. Die Parteien sind jeweils selbst für die Bezahlung ihrer Mitarbeiter verantwortlich, einschließlich von Steuern und Versicherungen für Arbeitsverhältnisse.
- 17.8. Oracle kann untersuchen, wie der Kunde die Abonnement-Services nutzt. Der Kunde verpflichtet sich, mit derartigen Audits durch Oracle zu kooperieren, zumutbare Hilfe zu leisten und Zugriff auf Informationen zu gewähren. Solche Audits werden den normalen Geschäftsbetrieb des Kunden nicht unangemessen beeinträchtigen. Der Kunde verpflichtet sich, Gebühren für die übermäßige Nutzung der Abonnement-Services durch den Kunden innerhalb von 30 Tagen nach einer entsprechenden schriftlichen Mitteilung zu bezahlen. Sollte der Kunde nicht bezahlen, so ist Oracle berechtigt, die Abonnement-Services des Kunden und den Vertrag zu beenden. Der Kunde erklärt, dass Oracle nicht für Kosten haftet, die dem Kunden durch die Kooperation im Rahmen des Audits entstehen.
- 17.9. Der Uniform Computer Information Transactions Act gilt für diesen Vertrag oder im Rahmen dieses Vertrags gemachte Bestellungen nicht. **{kann außerhalb der USA gelöscht werden}**
- 17.10. Dem Kunden ist bewusst, dass Oracles Geschäftspartner keine Vertreter Oracles und von Oracle unabhängig sind; dies betrifft auch Drittunternehmen, die sie mit IT-Beratungsdienstleistungen beauftragen. Oracle haftet für Handlungen dieser Geschäftspartner nicht und wird auch nicht durch diese rechtlich verpflichtet, falls der Geschäftspartner nicht Dienstleistungen in seiner Eigenschaft als Oracle-Subunternehmer erbringt oder aufgrund einer Beauftragung, die im Rahmen dieses Vertrags bestimmt wurde.
- 17.11. Sollte zwischen dem Kunden und Oracle eine Streitigkeit bestehen oder sollte der Kunde eine Mitteilung bezüglich der Paragraphen über die Freistellung durch Oracle, Abonnement-Service Garantien und/oder professionelle Dienstleistungsgarantien machen wollen, oder sollte der Kunde Gegenstand eines Insolvenzverfahrens oder anderer, ähnlicher rechtlicher Verfahren werden, so ist der Kunde verpflichtet, umgehend eine schriftliche Mitteilung an die folgende Anschrift zu schicken: ORACLE Deutschland B.V. & Co. KG, Rechtsabteilung, Riesstraße 25, D-80992 München, Deutschland

18. Höhere Gewalt

Keine der Parteien haftet für Fehlschlagen oder Verzögerung der Leistung, wenn diese durch eine der folgenden Ursachen hervorgerufen wird: Kriegerische Handlungen, Feindseligkeiten oder Sabotage; Naturereignisse; Ausfälle der Stromversorgung, des Internet oder des Telekommunikationsverkehrs, die nicht durch die verpflichtete Partei verursacht wurden; staatliche Beschränkungen (einschließlich der Verweigerung oder Aufhebung einer Exportlizenz oder sonstiger Genehmigungen); sonstige Ereignisse, die zumutbarerweise nicht zum Herrschaftsbereich der verpflichteten Partei gerechnet werden können. Beide Parteien werden zumutbare Anstrengungen unternehmen, die Auswirkungen von Ereignissen höherer Gewalt zu mindern. Sollte ein solches Ereignis für mehr als 30 Tage andauern, kann jede Partei die nicht geleisteten Leistungen schriftlich kündigen. Dieser Paragraph entbindet die Parteien nicht von ihrer Verpflichtung, zumutbare Schritte im Rahmen ihrer normalen Katastrophen-Behebungsabläufe durchzuführen noch hebt es ihre Verpflichtung auf, für die Leistungen zu bezahlen.

TEIL VIER – DEFINITIONEN

19. Glossar

- 19.1. „Kundendaten“ sind alle elektronischen Informationen, die in der Software-Datenbank gespeichert sind.
- 19.2. „Leistungsgegenstände“ bezeichnen Objektcode, Quellcode, Flussdiagramme, Unterlagen, Informationen, Berichte, Testergebnisse, Feststellungen und sämtliche Werke und andere Materialien, die Oracle für den Kunden entwickelt hat und die als „Leistungsgegenstände“ im Rahmen der professionellen Dienstleistungen designiert sind, die in der Leistungsbeschreibung definiert werden.
- 19.3. „Dokumentation“ bezeichnet die durch Oracle elektronisch zur Verfügung gestellte und regelmäßige aktualisierte Nutzerdokumentation für den Gebrauch der Abonnement-Services.

- 19.4. „Bestellformular“ bezeichnet ein durch Oracle zur Verfügung gestelltes und durch den Kunden unterzeichnetes Dokument, dass Oracles Serviceangebot beschreibt, das vom Kunden bestellt wird.
- 19.5. „Professionelle Dienstleistungen“ sind die Beratungs-, Entwicklungs- und sonstigen professionellen Dienstleistungen, die in einer Leistungsbeschreibung festgelegt sind; hierzu gehören jedoch nicht die Abonnement-Services.
- 19.6. „Leistungsbeschreibung“ ist ein durch Oracle zur Verfügung gestelltes und durch den Kunden unterzeichnetes Dokument, das die durch Oracle an den Kunden zu leistenden professionellen Dienstleistungen beschreibt.
- 19.7. „Software“ bezeichnet die Software, auf die Oracle als Teil der Abonnement-Services autorisierten Nutzern den Zugriff einräumt. Dies umfasst insbesondere auch die Agent-Desktop-Installationssoftware. Die Funktionsweise der Software wird in der durch Oracle als Teil der Abonnement-Services eines Bestellformulars zur Verfügung gestellten Dokumentation beschrieben.
- 19.8. „Abonnement-Services“ bezeichnet Oracles Remote-Hosted-Services, die in einem Bestellformular festgelegt werden, einschließlich des Zugangs zur zugehörigen Software und Dokumentation, sowie alle Änderungen, die Oracle regelmäßig durchführt; die professionellen Dienstleistungen gehören jedoch nicht dazu.
- 19.9. „Abonnement-Laufzeit“ bezeichnet den im Bestellformular festgelegten Zeitraum, in dem Oracle verpflichtet ist, dem Kunden die Abonnement-Services zu erbringen.
- 19.10. „Nutzungs-Metrik“ bezeichnet die im Bestellformular festgelegten Regeln und Definitionen der Service-Metrik.

| Kunde | ORACLE Deutschland B.V. & Co. KG |
|---------------------|---|
| Unterschrift: _____ | Unterschrift: _____ |
| Name: _____ | Name: _____ |
| Position: _____ | Position: _____ |
| Datum: _____ | Datum: _____ |