

## Datendienstvertrag

### ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

Diese Allgemeinen Bedingungen gelten für die gesamte Nutzung des Dienstes. Je nach den von GBG erworbenen Diensten können Zusatzbedingungen gelten. Diese Zusatzbedingungen sind Bestandteil des Vertrags, wobei die entsprechenden Dienste und/oder Datensätze auf dem Auftragsformular ausgewählt werden.

#### 1. DEFINITIONEN UND AUSLEGUNG

1.1 In diesen Allgemeinen Bedingungen gelten folgende Definitionen:

„Zusatzbedingungen“ bezeichnet die besonderen Bedingungen für bestimmte Datensätze und/oder Aspekte des Dienstes, wie von Zeit zu Zeit aktualisiert, die auf <https://www.gbGPLC.com/uk/additionalterms> verfügbar sind. Diese Zusatzbedingungen gelten, wenn der Kunde auf dem Auftragsformular den entsprechenden Datensatz oder einen bestimmten Aspekt des Dienstes ausgewählt hat.

„Verbundenes Unternehmen“ bezeichnet in Bezug auf eine Partei, diese Partei oder ein anderes Unternehmen, wenn dieses andere Unternehmen:

- Eine Mehrheit der Stimmrechte an ihr hält oder
- ihr Mitglied ist und das Recht hat, eine Mehrheit ihres Vorstands zu ernennen oder zu entfernen, oder
- ihr Mitglied ist und aufgrund einer Vereinbarung mit anderen Mitgliedern die Mehrheit der Stimmrechte an ihr allein kontrolliert

oder eine Tochtergesellschaft eines Unternehmens ist, das selbst eine Tochtergesellschaft dieses anderen Unternehmens ist.

„Zeichnungsberechtigter“ bezeichnet eine Person, die im Namen einer Partei zur Unterzeichnung von Dokumenten befugt ist.

„Vertrag“ bezeichnet die Zusatzbedingungen, diese Allgemeinen Bedingungen, die Anhänge und das entsprechende Auftragsformular, die im Fall eines Konflikts in der oben genannten Rangfolge gelten, sofern nicht ausdrücklich anderweitig angegeben.

„Batch-Dienst“ bezeichnet die Verarbeitung und Verbesserung von Eingabematerialien durch GBG und die Lieferung von Ausgabematerialien an den Kunden.

„Werktag“ bezeichnet Montag bis Freitag (ausgenommen nationale Feiertage).

„Gebühren“ bezeichnet im Anfangszeitraum die im Auftragsformular angegebenen Gebühren und danach die Standardpreise von GBG.

„Kunde“ bezeichnet die Organisation, Firma, das Unternehmen oder die Behörde, die bzw. das auf dem Auftragsformular namentlich genannt ist und den von GBG erbrachten Dienst erhält.

„Kundendaten“ bezeichnet alle Daten, die der Kunde GBG zur Verarbeitung gemäß den Bedingungen des Vertrags bereitstellt, einschließlich gegebenenfalls personenbezogener Daten.

„Kundeninformationen“ bezeichnet Kundendaten und alle sonstigen Materialien, die GBG vom oder im Auftrag des Kunden bereitgestellt oder anderweitig verfügbar gemacht werden (einschließlich Eingabematerialien).

„Vertrauliche Informationen“ bezeichnet alle Informationen zum Geschäft der offenlegenden Partei, die nicht öffentlich zugänglich sind, einschließlich (i) Kundeninformationen, Informationen zum Unternehmen, zu Angelegenheiten, Kunden, Lieferanten, Abläufen, Prozessen, Produktinformationen, Know-how, technischer Informationen, Designs, Geschäftsgeheimnisse oder Software der offenlegenden Partei; (ii) Informationen, Erkenntnisse, Daten oder Analysen, die aus vertraulichen Informationen einschließlich des

Ausgabematerials abgeleitet wurden; (iii) des Bestehens und der Bedingungen dieses Vertrags und (iv) aller sonstigen Informationen, die anderweitig nach vernünftigem Ermessen als vertraulich oder als Handelswert in Bezug auf das Unternehmen der offenlegenden Partei erachtet werden sollten.

„Datum des Vertragsbeginns“ bezeichnet das Datum, das auf dem Auftragsformular als Datum des Vertragsbeginns angegeben ist.

„Verantwortlicher“ bezeichnet die natürliche oder juristische Person, Behörde, Einrichtung oder jede andere Stelle, die allein oder gemeinsam mit anderen über die Zwecke und Mittel der Verarbeitung von personenbezogenen Daten entscheidet. Werden die Zwecke und Mittel der Verarbeitung durch geltende Datenschutzgesetze festgelegt (die die DSGVO oder andere EU-Gesetze oder Gesetze von Mitgliedsstaaten umfassen können), kann der Verantwortliche (oder können die Kriterien für die Ernennung des Verantwortlichen) durch diese Gesetze oder die gleichwertige oder entsprechende Definition gemäß allen geltenden Anforderungen zum Schutz von Daten und Privatsphäre festgelegt werden.

„Datensätze“ bezeichnet die verschiedenen Datendateien, die GBG und/oder dem Kunden vom Datenlieferanten bereitgestellt oder im Rahmen der Produkte und Dienstleistungen von GBG gemäß den Vertragsbedingungen verwendet werden, wie insbesondere auf dem Auftragsformular und in den Zusatzbedingungen als Datensatz- oder ID-Nummer beschrieben.

„Betroffene Person“ bezeichnet eine identifizierbare natürliche Person, zu der ein Verantwortlicher personenbezogene Daten hält. Im Rahmen dieses Vertrags kann es sich um eine Person handeln, deren Daten vom Kunden im Rahmen der Kundendaten an GBG weitergegeben werden oder deren Daten in den Lieferantendaten enthalten sind.

„Datenlieferant“ bezeichnet die Drittdatenanbieter von GBG, die Lieferantendaten zur Verwendung in Produkten und Dienstleistungen von GBG bereitstellen.

„EWR“ hat die diesem Begriff in Klausel 9.7 gegebene Bedeutung.

„Ereignis höherer Gewalt“ bezeichnet eine oder mehrere Handlungen, Ereignisse, Unterlassungen oder Unfälle, die außerhalb der angemessenen Kontrolle einer Partei liegen, einschließlich, jedoch nicht beschränkt darauf: Streiks, Aussperrungen oder sonstige Arbeitskämpfe (andere als die eigenen einer Partei); Ausfall eines Versorgungsdienstes oder eines Verkehrsnetzes oder einer Informationstechnologie oder eines Telekommunikationsdienstes; höhere Gewalt (einschließlich, jedoch nicht beschränkt auf Feuer, Überschwemmung, Erdbeben, Sturm oder sonstige(r) Naturkatastrophen); Krieg, Kriegsgefahr, Aufstände, Aufruhr oder terroristische Angriffe; böswillige Beschädigung (einschließlich, ohne Einschränkung, Handlungen von Hackern, die von einer nach vernünftigem Ermessen handelnden Partei nicht hätten verhindert werden können), Epidemien, Einhaltung der Änderung von Gesetzen oder Behördenanordnungen, Regeln, Vorschriften oder Anweisungen und/oder Verzug, der durch ein Ereignis höherer Gewalt oder die Zahlungsunfähigkeit dieser Lieferanten oder Subunternehmer verursacht wird.

„Fair-Usage-Puffer“ bezeichnet eine Überziehungsfazität, bei der Kunden, die Dienste in einem Transaktionsmodell erworben haben, die maximale Anzahl zulässiger Transaktionen um bis zu 20 % der Gesamtzahl der erworbenen Transaktionen überschreiten können.

„Erleichterung der Steuerhinterziehung“ bezeichnet, (a) wissentlich zur Steuerhinterziehung durch eine andere Person beizutragen oder dahingehend Schritte zu ergreifen, (b) Beihilfe, Vorstufung oder Beratung zu oder Beschaffung von Steuerhinterziehung durch eine andere Person zu leisten, (c) alle sonstigen Handlungen, die nach für

den Kunden geltenden Gesetzen oder Vorschriften als Erleichterung der Steuerhinterziehung erachtet würden.

„**GBG**“ bezeichnet entweder Loqate Inc. in 805 Veteran's Boulevard, Suite 305, CA 94063 oder deren verbundenen Unternehmen entsprechend den Angaben auf dem Auftragsformular.

„**DSGVO**“ bezeichnet die Datenschutz-Grundverordnung (EU) 2016/679 wie mitunter in Kraft, wie in nationale Rechtsvorschriften der einzelnen Mitgliedstaaten umgesetzt und in der jeweils geänderten, ersetzten oder in Kraft getretenen Fassung, einschließlich durch die DSGVO und Gesetze zur Umsetzung oder Ergänzung der DSGVO.

„**Helpdesk**“ bezeichnet die von GBG bereitgestellte Helpdesk-Einrichtung zur Bearbeitung von Anfragen und zur Verwaltung des Dienstes.

„**Anfangszeitraum**“ bezeichnet den Zeitraum, der am auf dem Auftragsformular angegebenen Datum des Beginns des Vertrags beginnt.

„**Eingabematerialien**“ bezeichnet die Daten, die vom Kunden bereitgestellt und von GBG gemäß den entsprechenden Bedingungen dieses Vertrags verarbeitet und verbessert werden.

„**Instanz**“ bezeichnet eine Kopie der lokalen Installationslösung, die installiert oder verfügbar gemacht oder einsatzbereit ist. Instanzen werden auf der Grundlage der Anzahl der in der Umgebung aktiven Anwendungen einzeln gezählt. Instanzen, die auf virtuellen Maschinen oder in Containern ausgeführt werden, werden genauso gezählt wie physische Installationen.

„**Rechte an geistigem Eigentum**“ bezeichnet (i) Patente, Rechte an Erfindungen, Rechte an Designs, Handelsmarken und Handelsnamen, Urheberrechte und verwandte Schutzrechte, Rechte an Goodwill, Datenbankrechte und Rechte an Know-how, unabhängig davon, ob sie eingetragen sind oder nicht; (ii) alle anderen Rechte an geistigem Eigentum oder Schutzformen und ähnliche oder gleichwertige Rechte weltweit (eingetragen oder nicht), die derzeit bestehen oder in Zukunft anerkannt werden; und (iii) alle Anträge, Erweiterungen und Verlängerungen in Bezug auf diese Rechte.

„**Strafverfolgungsrichtlinie**“ bezeichnet die Richtlinie zur Strafverfolgung (*Richtlinie* (EU) 2016/680) (wie in innerstaatliches Recht der einzelnen Mitgliedstaaten umgesetzt), die gegebenenfalls für die Verarbeitung personenbezogener Daten durch eine zuständige Behörde (gemäß Definition in der Strafverfolgungsrichtlinie) zum Zweck der Prävention, Untersuchung, Aufdeckung oder Verfolgung von Straftaten oder Durchführung von Strafmaßnahmen gilt.

„**Lizenzleitlinien**“ bezeichnet die GBG-Leitfäden, in denen der genaue Umfang und die Bedingungen der Lizenzpakete festgelegt sind.

„**Lizenzpaket**“ bezeichnet den Umfang der Lizenz, die dem Kunden für die Nutzung des im Auftragsformular angegebenen Dienstes gewährt wird, einschließlich der zulässigen Anzahl von Benutzern (und gegebenenfalls Instanzen) für Kunden, die den Dienst auf der Grundlage eines Lizenzmodells für benannte Benutzer lizenzieren, die zulässige Anzahl von Instanzen für Kunden, die den Dienst auf der Grundlage eines Lizenzmodells pro Instanz lizenzieren, und/oder die zulässige Anzahl von Transaktionen für Kunden, die auf den Dienst auf der Grundlage eines Transaktionsmodells zugreifen.

„**Lokale Installationslösung**“ bezeichnet Dienste, die dem Kunden über eine lokal bereitgestellte Softwarelösung bereitgestellt werden, die auf dem eigenen Server, im eigenen System oder in der eigenen Private Cloud des Kunden gehostet wird.

„**Lizenzmodell für benannte Benutzer**“ bezeichnet ein Lizenzpaket, das auf der Anzahl der zulässigen Benutzer basiert, die Zugriff auf den Dienst haben. Bei lokalen Installationslösungen unterliegt dies auch einer bestimmten Anzahl zulässiger Instanzen, die auf physischen Servern, in virtuellen Diensten oder in Containerumgebungen

installiert sind. Benutzerlizenzen werden einer einzelnen Person und nicht einem Gerät zugewiesen, sodass sie vom benannten Benutzer bei Bedarf auf mehreren Geräten verwendet werden können, sofern der Kunden die angegebene Anzahl von Instanzen nicht überschreitet, wenn er die Lizenzen über eine lokale Installationslösung in Anspruch nimmt.

„**Auftragsformular**“ bezeichnet das von den Parteien angenommene Auftragsformular, das diesem Vertrag beigelegt ist oder sich auf ihn bezieht.

„**Ausgabematerial**“ bezeichnet alle Informationen und/oder Lieferantendaten, die einem Kunden von GBG zur Verfügung gestellt werden, einschließlich der Ergebnisse jeglicher Anfrage oder Suche, Berichte, Zertifikate oder Managementinformationen, die sich auf die Nutzung des Dienstes durch den Kunden beziehen.

„**Partei**“ bezeichnet eine Partei dieses Vertrags und „**Parteien**“ wird dementsprechend ausgelegt.

„**Lizenzmodell pro Instanz**“ bezeichnet ein Lizenzpaket, das auf der Anzahl der zulässigen Installationen basiert, die auf physischen Servern, in virtuellen Diensten oder Containerumgebungen installiert sind. Mehrere Instanzen, die auf der gleichen physischen oder virtuellen Hardware ausgeführt werden, sind als einzelne Instanzen klassifiziert und als solche lizenziert.

„**Zulässiger Benutzer**“ bezeichnet alle Personen, denen der Kunde gemäß den Bedingungen dieses Vertrags Zugriff auf den Dienst gewährt hat, vorbehaltlich der im Auftragsformular festgelegten Beschränkungen für die Anzahl der zulässigen Benutzer.

„**Personenbezogene Daten**“ bezeichnet alle Informationen, die sich auf eine betroffene Person beziehen, die direkt oder indirekt, insbesondere mittels Zuordnung zu einer Kennung wie einem Namen, zu einer Kennnummer, zu Standortdaten, zu einer Online-Kennung oder zu einem oder mehreren besonderen Merkmalen identifiziert werden kann, die Ausdruck der physischen, physiologischen, genetischen, psychischen, wirtschaftlichen, kulturellen oder sozialen Identität dieser natürlichen Person sind, oder die gleichwertige oder entsprechende Definition gemäß geltenden Anforderungen zum Schutz von Daten und Privatsphäre.

„**Verbundene Personen**“ bezeichnet jeden Mitarbeiter oder Vertreter der jeweiligen Partei oder eines sonstigen Dritten, der der oder im Namen der jeweiligen Partei Dienstleistungen erbringt.

„**Vorauszahlungen**“ bezeichnet die vom Kunden entsprechend den Angaben auf dem Auftragsformular zu leistenden Vorauszahlungen der Gebühren.

„**Anforderungen zum Schutz von Daten und Privatsphäre**“ bezeichnet alle geltenden Gesetze und Vorschriften in Bezug auf die Verarbeitung personenbezogener Daten und die Privatsphäre in allen betreffenden Rechtsordnungen, einschließlich, falls relevant, DSGVO, Strafverfolgungsrichtlinie, Investigatory Powers Act 2000, Telekommunikationsvorschriften (rechtmäßige Geschäftspraxis) (Überwachung der Telekommunikation) von 2000 (SI 2000/2699) und Vorschriften zu Privatsphäre und elektronischer Kommunikation von 2003, jede Änderung, Konsolidierung oder Wiederinkraftsetzung dieser Vorschriften, jede im Vereinigten Königreich erlassene Gesetzgebung mit gleichwertigem Zweck oder gleichwertiger Wirkung sowie alle Anordnungen, Richtlinien und Anweisungen, die von zuständigen nationalen Behörden, einer Justizbehörde in England und Wales oder einer Justizbehörde der Europäischen Union gemäß Vorstehendem ergehen.

„**Auftragsverarbeiter**“ bezeichnet eine natürliche oder juristische Person, Behörde, Einrichtung oder andere Stelle, die personenbezogene Daten im Auftrag des Verantwortlichen verarbeitet, oder die gleichwertige oder entsprechende Definition

gemäß den geltenden Anforderungen zum Schutz von Daten und Privatsphäre.

„**Verlängerungszeitraum**“ bezeichnet jeden Zeitraum von 12 Monaten, der mit dem Ablauf des ursprünglichen Zeitraums beginnt, und danach jeden Jahrestag.

„**Dienst**“ bezeichnet den Dienst Loqate, Matchcode360 oder Capture+, der dem Kunden als lokale Installationslösung, Webdienst und/oder Batch-Dienst entsprechend den Angaben im Auftragsformular bereitgestellt wird, gegebenenfalls zusammen mit den Standardsupportleistungen und Fachdienstleistungen, und alle anderen Zusatzleistungen, die GBG dem Kunden gemäß diesem Vertrag erbringt.

„**Standardsupportleistungen**“ bezeichnet die Standardsupportleistungen entsprechend den Angaben auf dem Auftragsformular, die gemäß den Bedingungen von Anhang 1 erbracht werden.

„**Unterauftragsverarbeiter**“ bezeichnet eine natürliche oder juristische Person, eine Behörde, Einrichtung oder eine andere Stelle, die vom Auftragsverarbeiter mit der Verarbeitung personenbezogener Daten beauftragt wird, um eine bestimmte Verarbeitungstätigkeit im Auftrag des Verantwortlichen durchzuführen, oder eine gleichwertige oder entsprechende Definition gemäß geltender Anforderungen zum Schutz von Daten und Privatsphäre.

„**Aufsichtsbehörde**“ bezeichnet gegebenenfalls eine unabhängige Behörde, die von einem Mitgliedstaat gemäß Artikel 51 DSGVO eingerichtet wird.

„**Lieferantendaten**“ bezeichnet alle Daten, einschließlich gegebenenfalls personenbezogener Daten, die GBG und/oder dem Kunden vom Datenlieferanten zur Verfügung gestellt oder in Produkten und Dienstleistungen von GBG gemäß den Bedingungen des Vertrags verwendet werden.

„**Systemadministrator**“ bezeichnet die auf dem Auftragsformular oder deren Ersatz entsprechend der Mitteilung des Kunden an GBG als solche benannte(n) Person(en), wobei der Kunde mit der Nutzung des Dienstes vertraut und der erste Kontaktpunkt für alle zulässigen Benutzer des Dienstes ist.

„**Steuerhinterziehung**“ bezeichnet alle betrügerischen Handlungen, die dazu dienen, Gelder von den öffentlichen Einnahmen eines Staates umzuleiten, sowie jedes Hinterziehungsvergehen in Bezug auf gesetzliche Abgaben in jedwedem Gebiet, wobei Steuer alle Steuern, Abgaben und Beiträge umfasst, die in jedwedem Gebiet vom Staat erhoben werden.

„**Transaktion**“ bezeichnet eine einzelne Suche, ein Klicken, eine Überprüfung oder jedes andere Mittel zum Erlangen des Ausgabematerials entsprechend den Beschreibungen im Auftragsformular.

„**Transaktionsmodell**“ bezeichnet ein Lizenzpaket, das auf der Anzahl der zulässigen Transaktionen basiert, die vom Kunden mithilfe des Dienstes ausgeführt werden können. Dies kann gegebenenfalls auch einen Fair-Usage-Puffer beinhalten, um dem Kunden den ununterbrochenen Zugriff auf den Dienst zu ermöglichen, falls der Kunden die angegebene Anzahl zulässiger Transaktionen überschreiten muss.

„**Benutzer**“ bezeichnet alle Personen, die vom Kunden gemäß dem Umfang des Lizenzpakets und den Bedingungen dieses Vertrags Zugriff auf den Dienst erhalten haben.

„**Benutzerprofil**“ bezeichnet die spezifische Konfiguration des für den Kunden erstellten Dienstes entsprechend der Beschreibung im Auftragsformular.

„**Webdienst**“ bezeichnet Dienste, die von GBG gehostet und dem Kunden über eine API-Integration oder ein Webportal bereitgestellt werden.

1.2 Die Überschriften in diesem Vertrag wirken sich nicht auf dessen Auslegung aus.

1.3 Verweise auf Klauseln, Abschnitte und Anlagen beziehen sich auf Klauseln, Abschnitte und Anlagen dieses Vertrags.

1.4 Wörter im Singular umfassen den Plural und umgekehrt.

1.5 Ein Verweis auf „Schriftform“ oder „schriftlich“ umfasst weder elektronische Post noch Faksimiles.

## 2. VERTRAGSLAUFZEIT

2.1 Hat der Kunde Batch-Dienste erworben, beginnt die Laufzeit dieses Vertrags mit dem Datum des Vertragsbeginns und läuft die Laufzeit dieses Vertrags für den Anfangszeitraum oder bis zur erfolgten Lieferung der im Auftragsformular angegebenen Dienste weiter, sofern er nicht gemäß Klausel 7.3 oder Klausel **Error! Reference source not found.** dieser Allgemeinen Bedingungen gekündigt wird.

2.2 Hat der Kunden einen Webdienst oder eine lokale Installationslösung erworben, beginnt die Laufzeit dieses Vertrags am Datum des Vertragsbeginns und läuft die Laufzeit dieses Vertrags für den Anfangszeitraum weiter und wird der Vertrag danach automatisch für weitere Verlängerungszeiträume verlängert, sofern er nicht gemäß Klausel **Error! Reference source not found.** und Klausel **Error! Reference source not found.** dieser Allgemeinen Bedingungen gekündigt wird.

## 3. BEREITSTELLUNG DES DIENSTES

3.1 GBG stellt dem Kunden den im Auftragsformular dargelegten Dienst gemäß den in diesem Vertrag festgelegten Bedingungen bereit.

3.2 GBG unternimmt angemessene Anstrengungen, um den Dienst entsprechend den mit dem Kunden vereinbarten Zeitplänen bereitzustellen. Der Kunde erkennt jedoch an und akzeptiert, dass die von GBG angegebenen Termine nur Schätzungen sind und dass die Bereitstellung des Dienstes von der zeitnahen Zusammenarbeit des Kunden mit GBG sowie von anderen Faktoren abhängig ist, die außerhalb der angemessenen Kontrolle von GBG liegen.

3.3 Soweit für den bereitgestellten Dienst relevant, erkennt der Kunde an, dass GBG bei der Bereitstellung des Dienstes gegebenenfalls Folgendes durchführen muss:

(a) Änderung der technischen Spezifikation des Dienstes aus Betriebsgründen. GBG stellt jedoch sicher, dass Änderungen an der technischen Spezifikation die Leistung des Dienstes nicht wesentlich mindern oder beeinträchtigen;

(b) dem Kunden Anweisungen erteilen, die im Erachten von GBG erforderlich sind, um die Qualität der von GBG bereitgestellten Dienste zu verbessern oder zu erhalten, und GBG übernimmt für Fehler beim Dienst aufgrund der Nichtbeachtung dieser Anweisungen durch den Kunden keine Verantwortung, und

(c) Aussetzung des Dienstes aus Betriebsgründen wie Reparatur, Wartung oder Verbesserung oder aufgrund eines Notfalls. In diesem Fall erteilt GBG dem Kunden so viel Online-, schriftliche oder mündliche Mitteilung wie möglich und stellt GBG sicher, dass der Dienst so bald wie möglich nach der Aussetzung wiederhergestellt wird.

3.4 Hat der Kunde einen Webdienst oder eine lokale Installationslösung erworben, ist der Kunde für Folgendes verantwortlich:

(a) Sicherstellen, dass er über mindestens einen Systemadministrator verfügt, der mit der Nutzung des Dienstes vertraut ist und als erster Kontaktpunkt für alle zulässigen Benutzer des Dienstes dienen kann;

(b) GBG unverzüglich über Änderungen der Kontaktdaten des Systemadministrators des Kunden in Kenntnis setzen;

- (c) Bereitstellung der Telekommunikations- und Netzwerkdienste sowie ordnungsgemäß konfigurierter Hardware und anderer Geräte, die für die Verbindung mit dem Dienst erforderlich sind, und
  - (d) Konfiguration und Verwaltung des Zugriffs auf den Dienst, einschließlich Konfiguration des Kundennetzwerks, der Firewall, des DNS, der Router, der Personalcomputer und des Benutzerprofils.
- 3.5 Hat der Kunde Batch-Dienste erworben, gilt Folgendes:
- (a) Der Kunde ist dafür verantwortlich, GBG alle erforderlichen Eingabematerialien am angegebenen Standort, in lesbarem Zustand, innerhalb der vereinbarten Lieferfristen und in der Art und Weise, Menge und Form zu übergeben, die im Auftragsformular vereinbart wurde, und
  - (b) werden Eingabematerialien auf einem magnetischen Medium übergeben, muss dieses Medium unbeschädigt sein und den zwischen den Parteien vereinbarten Spezifikationen oder den Angaben im Auftragsformular entsprechen, und
  - (c) die Eingabematerialien können auf Viren und Malware gescannt werden. Eingabematerialien, die Elemente dieser Art enthalten, werden nicht verarbeitet, und der Kunde wird benachrichtigt.
  - (d) Eine erneute Verarbeitung von Daten, die aufgrund der Unterlassung seitens GBG oder seiner Mitarbeiter, angemessene Fachkompetenz und Sorgfalt anzuwenden, erforderlich ist, erfolgt auf Kosten von GBG, sofern der Kunde die für diese erneute Verarbeitung erforderlichen Informationen oder Eingabematerialien verfügbar macht.
  - (e) Eine erneute Verarbeitung von Daten, die aufgrund der Nichteinhaltung der in Klausel 3.2 genannten Bereitstellungsverpflichtungen durch den Kunden erforderlich ist, erfolgt auf Kosten des Kunden, und
  - (f) GBG haftet nicht für die Löschung oder Vernichtung oder Beschädigung von Eingabematerialien und der Kunde sollte Duplikate aller bereitgestellten Daten und Eingabematerialien aufbewahren.
- 3.6 Der Kunde ist verpflichtet, GBG unverzüglich über Änderungen an den Informationen zu informieren, die der Kunde im Rahmen des Auftragsformulars bereitgestellt hat.
- 4. NUTZUNG DES DIENSTES**
- 4.1 Der Kunde ist verpflichtet, diese Allgemeinen Bedingungen, die Anhänge und alle entsprechenden Zusatzbedingungen dieses Vertrags einzuhalten.
- 4.2 Der Kunden ist verpflichtet, Sicherungskopien aller GBG bereitgestellten Kundeninformationen aufzubewahren.
- 4.3 Der Kunde muss gegebenenfalls sicherstellen, dass Software, Geräte und Materialien, die mit dem Dienst verwendet werden:
- (a) gemäß den Anweisungen und Sicherheitsverfahren von GBG oder sonstiger betreffender Drittlizenzgeber verbunden und verwendet werden;
  - (b) technisch mit dem Dienst kompatibel sind und die auf dem Auftragsformular angegebenen technischen Mindestspezifikationen erfüllen.
- 4.4 Die Nutzung des Dienstes unterliegt den im Auftragsformular festgelegten Beschränkungen des Lizenzpakets. Sollte der Kunde die Beschränkungen des Lizenzpakets überschreiten oder wahrscheinlich überschreiten, muss der Kunde GBG hierüber unverzüglich in Kenntnis setzen.
- 4.5 Hat der Kunde Dienste auf der Grundlage eines Transaktionsmodells erworben und einen Fair-Usage-Puffer vereinbart, kann der Kunde den Dienst bis zur Obergrenze des Fair-Usage-Puffer weiterhin nutzen, sofern:
- (a) der Kunde für alle Transaktionen mit Fair-Usage-Puffer entsprechend den auf dem Auftragsformular angegebenen Gebühren und gemäß dem in Klausel 4.8 bezeichneten Verfahren zahlt, und
  - (b) der Kunde von GBG ein Upgrade für das Lizenzpaket erwirbt, um die Gesamtzahl der zulässigen Transaktionen zu erhöhen und die voraussichtliche zukünftige Nutzung während der verbleibenden anfänglichen Laufzeit oder Verlängerung innerhalb von 30 Tagen nach dem Eintritt in den Fair-Usage-Puffer abzudecken.
- 4.6 Hat der Kunde eine lokale Installationslösung erworben, muss der Kunde genaue und aktuelle Aufzeichnungen über die Nutzung des Dienstes führen. Nach Erhalt einer angemessenen Aufforderung von GBG und jährlich vor Beginn eines Verlängerungszeitraums oder am Jahrestag des Vertragsbeginns legt der Kunde GBG eine vollständig ausgefüllte Lizenzklärung vor, in der er bestätigt, dass die Nutzung des Dienstes die im Lizenzpaket festgelegten Beschränkungen nicht überschreitet.
- 4.7 GBG behält sich das Recht vor, die Nutzung des Dienstes durch den Kunden zu prüfen, um die Einhaltung der Bedingungen des Lizenzpakets gemäß Klausel **Error! Reference source not found.** zu überprüfen. Wird durch diese Prüfung festgestellt, dass der Kunde den Umfang des Lizenzpakets überschritten hat, ist GBG berechtigt, die vollen Kosten der Prüfung zurückzufordern und vom Kunden eine Entschädigung für die Unterlizenzierung gemäß Klausel 4.8 zu verlangen.
- 4.8 Stellen die Parteien aufgrund der Einhaltung von Klausel 4.6**Error! Reference source not found.** oder 4.7 fest, dass der Kunde den Umfang des Lizenzpakets überschritten hat, vereinbaren die Parteien, dass GBG berechtigt ist, dem Kunden diese Übernutzung gemäß den im Auftragsformular festgelegten ursprünglichen Gebühren in Rechnung zu stellen. GBG ist berechtigt, Zahlungen bis zu dem Zeitpunkt zurückzudatieren, zu dem die Übernutzung erfolgt ist. Der Kunde ist verpflichtet, die Rechnung von GBG innerhalb von 28 Tagen nach Rechnungsdatum gemäß den Zahlungsbedingungen in Klausel **Error! Reference source not found.** zu begleichen.
- 4.9 Der Kunde darf nur auf den von GBG zugelassenen Dienst zugreifen und zu keiner Zeit versuchen, die Systemsicherheit zu umgehen oder auf die Quellsoftware oder den kompilierten Code zuzugreifen.
- 4.10 Der Dienst wird ausschließlich zur eigenen internen Verwendung des Kunden bereitgestellt. Es ist dem Kunden untersagt, den Dienst (oder Teile oder Einrichtungen des Dienstes, einschließlich des Ausgabematerials) weiterzuverkaufen (oder zu versuchen, ihn weiterzuverkaufen) oder unterzulizenzieren (oder zu versuchen, ihn unterzulizenzieren) oder auf Dritte zu übertragen (oder zu versuchen, ihn auf Dritte zu übertragen), ohne zuvor einen entsprechenden Vertrag abzuschließen, der von einem Zeichnungsberechtigten von GBG unterzeichnet wurde.
- 4.11 Der Dienst ist durch Rechte an geistigem Eigentum geschützt. Es ist dem Kunden untersagt, den Dienst, mit Ausnahme für zulässige Benutzer, zu kopieren, zu speichern, anzupassen, zu ändern, zu übermitteln oder zu verteilen und anderen Personen zu gestatten, dies zu tun.
- 4.12 Der Kunde ist für die Erstellung und Pflege aller Kundeninformationen verantwortlich, die GBG im Rahmen seiner Nutzung des Dienstes bereitgestellt werden.
- 4.13 Der Kunde gewährleistet, dass er alle geltenden Gesetze und von Regulierungsbehörden ausgegebenen Anweisungen und Richtlinien, alle einschlägigen Lizenzen und sonstigen Verhaltenskodizes, die für den Kunden und seine Nutzung des Dienstes gelten, einschließlich in Bezug auf die Bereitstellung von Kundeninformationen, einhält.
- 4.14 Der Kunde ist für die Handlungen und Unterlassungen aller zulässigen Benutzer des Dienstes verantwortlich und haftet für jede



Nichterfüllung oder Nichteinhaltung der Bedingungen dieses Vertrags durch zulässige Benutzer, einschließlich in Bezug auf, jedoch nicht beschränkt auf die Bestimmungen der Zusatzbedingungen und die Anweisungen, die gemäß Klausel **Error! Reference source not found.** und **Error! Reference source not found.** erteilt wurden.

4.15 Der Kunde ist verpflichtet, sicherzustellen, dass:

- a) jede Nutzung des Dienstes zum Zweck von Tests, der Entwicklung oder jede Tätigkeit, die sich auf die Nutzung, das Lizenzmodell oder die Konfiguration der Produktionsumgebungen auswirkt („**Testaktivitäten**“), GBG über den Systemadministrator des Kunden gemeldet wird, bevor die Testaktivität stattfindet, und
- b) alle in der Test-/Staging-Umgebung verwendeten Dienste jederzeit entsprechend lizenziert sein und alle relevanten Nutzungsbeschränkungen gemäß Lizenzpaket oder Auftragsformular einhalten müssen.

4.16 Der Kunde bestätigt, dass er alleinig dafür verantwortlich ist, GBG über die Absicht, Testaktivitäten durchzuführen, schriftlich Mitteilung zu erteilen. Erfolgen Testaktivitäten vor der Benachrichtigung von GBG, stellt diese Nutzung einen Beitrag zum vereinbarten Lizenzpaket dar. Der Kunde haftet für jede Übernutzung gemäß den auf dem Auftragsformular angegebenen Gebühren. Die Zahlung für Übernutzung unterliegt den in Klausel 6 festgelegten Gebühren und Zahlungsbedingungen.

4.17 Nutzt der Kunde den Dienst unter Verstoß gegen Klausel 4.4, 4.5, 4.6, 4.8, 4.9, 4.10, 4.11, 4.13, 4.14, 4.15, 4.16, 4.17 oder 4.19, ist GBG berechtigt, den Verstoß als wesentliche Verletzung dieses Vertrags zu behandeln, der für die Zwecke von Absatz 11.3(b) nicht abgeholfen werden kann.

4.18 GBG kann gegebenenfalls nach eigenem Ermessen Ausgabematerialien zurückhalten oder die Ausführung oder den Abschluss der im Auftragsformular genannten Dienstleistungen verweigern, wenn dies nach vernünftigem Ermessen des Unternehmens GBG eine Verletzung der Anforderungen zum Schutz von Daten und Privatsphäre durch GBG bedeuten würde. Verweigert GBG die Durchführung oder den Abschluss von Dienstleistungen aus den oben genannten Gründen, ist der Kunde verpflichtet, GBG alle bis zum Zeitpunkt der Ablehnung GBG entstandenen Kosten oder Aufwendungen zu erstatten.

4.19 Überschreitet die Nutzung des Dienstes durch den Kunden ohne vorherige schriftliche Zustimmung von GBG anhaltend 100 Transaktionen pro Sekunde 2 Minuten lang oder länger, ist GBG berechtigt, angemessene Schritte zu unternehmen (einschließlich der Beschränkung oder Sperrung der Nutzung des Dienstes durch den Kunden), um die Infrastruktur von GBG und die Nutzung anderer Kunden von GBG zu schützen.

## 5. SICHERHEIT

5.1 Der Kunde ist für die Sicherheit und ordnungsgemäße Verwendung aller Benutzeridentitäten („**Benutzerkennungen**“) und Kennwörter verantwortlich, die in Verbindung mit dem Dienst verwendet werden (einschließlich Pflege und Durchsetzung einer robusten Kennwortrichtlinie).

5.2 Der Kunde ist verpflichtet, alle erforderlichen Schritte zu unternehmen, um sicherzustellen, dass Benutzerkennungen vertraulich und sicher behandelt und ordnungsgemäß verwendet und nicht an unbefugte Parteien weitergegeben werden. Zur Vermeidung von Zweifeln wird festgehalten, dass der Kunde für alle Gebühren für den Dienst verantwortlich ist, wenn seine Benutzerkennung für den Zugriff auf den Dienst verwendet wurde.

5.3 Der Kunde muss GBG unverzüglich in Kenntnis setzen, wenn Grund zu der Annahme besteht, dass Benutzerkennungen oder Kennwörter Personen bekannt geworden sind oder bekannt werden könnten, die

nicht befugt sind, diese zu verwenden oder wenn diese in unbefugter Weise verwendet werden oder verwendet werden könnten.

5.4 GBG behält sich das Recht vor, den Benutzerkennung- und Kennwortzugriff auf den Dienst zu sperren, wenn GBG zu jedweden Zeitpunkt nach vernünftigem Ermessen erachtet, dass eine Verletzung der Sicherheit oder ein Missbrauch des Dienstes vorliegt oder wahrscheinlich ist, und/oder vom Kunden zu verlangen, ein Kennwort oder alle Kennwörter zu ändern, das bzw. die vom Kunden in Verbindung mit dem Dienst verwendet wird bzw. werden.

## 6. GEBÜHREN UND ZAHLUNG

6.1 Der Kunde ist verpflichtet, alle von GBG ausgestellten Rechnungen innerhalb von 28 Tagen ab Rechnungsdatum zu begleichen.

6.2 Ist im Auftragsformular angegeben, dass der Kunde die Gebühren im Voraus oder per Lastschrift zahlen muss, erfolgen diese Zahlungen am oder vor dem im Auftragsformular angegebenen Datum.

6.3 Die Gebühren werden in US-Dollar berechnet und gezahlt, sofern im Auftragsformular nicht anderweitig vereinbart. Gegebenenfalls werden Steuern oder Gebühren, die in einem Land erhoben werden, in dem der Dienst bereitgestellt wird, zu den Gebühren hinzugefügt.

6.4 Zahlt der Kunde bei Fälligkeit einen Teil der Gebühren nicht, ist er verpflichtet, GBG Zinsen für diesen Teil der Gebühren ab dem Fälligkeitsdatum der Zahlung zu einem geringeren Betrag von 18 % pro Jahr oder des höchsten gesetzlich zulässigen Jahreszinssatzes zu zahlen.

6.5 Der Kunde ist verpflichtet, alle gemäß diesem Vertrag fälligen Zahlungen ohne Abzug durch Aufrechnung, Gegenforderung, Rabatt, Minderung oder Anderweitiges zu leisten.

6.6 Verstößt der Kunde gegen eine wesentliche Bedingung dieses Vertrags und wurden dem Kunden Vorzugspreis- oder Vorzugszahlungsbedingungen gemäß diesem Vertrag eingeräumt, behält sich GBG das Recht vor, die Anwendung von Vorzugspreisen oder -zahlungsbedingungen als Folge des Verstoßes einzustellen. Falls Vorzugspreise oder -zahlungsbedingungen gemäß dieser Klausel nicht mehr gelten **Error! Reference source not found.**, gelten die Standardpreise und -zahlungsbedingungen von GBG für die fortgesetzte Nutzung des Dienstes durch den Kunden und für den gesamten Anfangs- und Verlängerungszeitraum.

6.7 Wurden dem Kunden Vorzugspreise oder -zahlungsbedingungen gemäß diesem Vertrag eingeräumt oder wenn sich die Standardpreise und -zahlungsbedingungen, die am Datum des Vertragsbeginns gelten, während des Anfangszeitraums geändert haben, gelten die Standardpreise und -zahlungsbedingungen GBG für die fortgesetzte Nutzung des Dienstes durch den Kunden nach dem Anfangszeitraum, vorrangig, sofern zwischen den Parteien nicht ausdrücklich schriftlich anderweitig vereinbart.

6.8 Nach Ablauf des Anfangszeitraums ist GBG berechtigt, die Gebühren zu erhöhen, indem GBG dem Kunden mindestens 30 Tage vor der Änderung Mitteilung erteilt. Zur Vermeidung von Zweifeln wird festgehalten, dass die Gebühren von GBG nicht vor dem Ende des Anfangszeitraums überprüft werden.

## 7. RECHTE AN GEISTIGEM EIGENTUM

7.1 Der Kunde erkennt an, dass alle Rechte an geistigem Eigentum des Dienstes und der Produktionsmaterialien Eigentum von GBG und/oder der Drittanlieferanten von GBG sind und bleiben. GBG gewährt dem Kunden eine nicht übertragbare Lizenz zur Nutzung des Dienstes und Ausgabematerials gemäß den Bedingungen dieses Vertrags.

7.2 GBG erkennt an, dass alle Rechte an geistigem Eigentum der Kundeninformationen Eigentum des Kunden sind und bleiben. Der Kunde gewährt GBG eine nicht übertragbare, nicht exklusive, gebührenfreie Lizenz zur Nutzung, Offenlegung und zum Kopieren der

Kundeninformationen, um GBG die Bereitstellung des Dienste und die Erfüllung seiner Verpflichtungen gemäß diesem Vertrag zu ermöglichen.

- 7.3 Falls Dritte dahingehend Ansprüche gegen GBG, den Kunden oder Drittlieferanten von GBG geltend macht oder geltend zu machen drohen, dass die Nutzung des Dienste und/oder des Ausgabematerials oder eines Teils davon die Rechte Dritter an geistigem Eigentum verletzt, ist GBG berechtigt, eine oder mehrere der folgenden Handlungen auszuführen:-
- (a) Alle Teile des Dienstes, die Gegenstand des vom Dritten erhobenen Verletzungsanspruchs sind, auszusetzen;
  - (b) den Dienst oder das im Rahmen des Dienstes bereitgestellte Element zu verändern, um jegliche behauptete Verletzung zu vermeiden, sofern die Änderung die Leistung des Dienstes nicht wesentlich beeinträchtigt;
  - (c) den Vertrag nach schriftlicher Mitteilung an den Kunden zu kündigen und dem Kunden vom Kunden geleistete Vorauszahlungen, die zum Zeitpunkt der Kündigung nicht für die GBG geschuldeten Gebühren gutgeschrieben wurden und nicht gutgeschrieben werden, zu erstatten.
- 7.4 GBG entschädigt den Kunden für alle Verbindlichkeiten, Kosten, Aufwendungen, Schäden und Verluste, die dem Kunden direkt daraus entstehen, dass ein Dritter Ansprüche gegen den Kunden dahingehend geltend macht oder geltend zu machen drohen, dass die Nutzung des Dienstes und/oder des Ausgabematerials durch den Kunden gemäß den Bedingungen dieses Vertrags die Rechte Dritter an geistigem Eigentum verletzt („Anspruch“), vorausgesetzt, der Kunde:
- (a) setzt GBG unverzüglich schriftlich über alle Ansprüche in Kenntnis;
  - (b) macht keine Eingeständnisse oder Kompromisse in Bezug auf den Anspruch oder beeinträchtigt die Abwehr dieses Anspruchs durch GBG nicht auf andere Weise;
  - (c) ermöglicht GBG, alle Verhandlungen und Verfahren in Bezug auf den Anspruch durchzuführen, und
  - (d) leistet GBG alle angemessene Unterstützung hierzu ( zahlt die angemessenen Aufwendungen des Kunden für diese Unterstützung).
- 7.5 Die Entschädigung in Klausel **Error! Reference source not found.** gilt nicht für Ansprüche aus der Nutzung des Dienstes, die unter Verletzung der Kundengewährleistung in **Error! Reference source not found.** entstehen, oder für Ansprüche aufgrund von Designs oder Spezifikationen, die vom Kunden oder im Namen des Kunden durchgeführt werden.
- 7.6 Der Kunde gewährleistet Folgendes:
- (a) Er unterlässt und untersagt anderen, die Rechte an geistigem Eigentum des Dienstes oder des Ausgabematerials zu verwenden oder zu nutzen, um die Rechte an geistigem Eigentum des Dienstes oder des Ausgabematerials außerhalb der Bedingungen der dem Kunden in Klausel **Error! Reference source not found.** dieses Vertrags gewährten Lizenz zu verwenden oder zu nutzen;
  - (b) Alle Computer und/oder IT-Systeme, die GBG im Rahmen der Fachdienstleistungen verwenden oder ändern muss oder auf die GBG im Rahmen der Fachdienstleistungen zugreifen muss, sind für den Kunden rechtmäßig lizenziert oder sind Eigentum des Kunden und diese Tätigkeiten von GBG verletzen keine Rechte Dritter;
  - (c) seine Nutzung des Dienstes über Software, Geräte, Materialien oder Dienstleistungen, die nicht von GBG bereitgestellt werden, verletzt keine Rechte Dritter;
  - (d) die Einhaltung von vom Kunden oder im Auftrag des Kunden bereitgestellten Designs oder Spezifikationen durch GBG verletzt keine Rechte Dritter und
  - (e) die Verwendung der Kundeninformationen durch GBG über die Bereitstellung des Dienstes entsprechend den Anweisungen des

Kunden und gemäß den Bedingungen dieses Vertrags verletzt keine Rechte Dritter an geistigem Eigentum.

## 8. VERTRAULICHKEIT UND VERÖFFENTLICHUNG

- 8.1 Jede Partei verpflichtet sich, die vertraulichen Informationen der anderen Partei, außer soweit gemäß Klausel **Error! Reference source not found.**, **Error! Reference source not found.** und **Error! Reference source not found.** zulässig oder in dem Umfang, der für die ordnungsgemäße Erfüllung dieses Vertrags erforderlich ist, zu keinem Zeitpunkt gegenüber Dritten offenzulegen.
- 8.2 Jede Partei gewährleistet gegenüber der anderen Partei, auf ihr gegenüber offengelegte vertrauliche Informationen die gleichen Sicherheitsmaßnahmen und das gleiche Maß an Sorgfalt anzuwenden, wie sie dies zum Schutz ihrer eigenen vertraulichen Informationen tut und die bzw. das in jedem Fall nicht geringer sind bzw. ist als das, was eine Person oder ein Unternehmen nach vernünftigem Ermessen zum Schutz ihrer bzw. seiner eigenen vertraulichen Informationen anwenden würde.
- 8.3 Keine der Parteien darf die vertraulichen Informationen der anderen Partei für einen anderen Zweck als zur Erfüllung ihrer Verpflichtungen gemäß diesem Vertrag verwenden.
- 8.4 Jede Partei darf die vertraulichen Informationen der anderen Partei offenlegen:
- (a) gegenüber ihren Mitarbeitern, Führungskräften, Vertretern, Beratern und Drittlieferanten oder gegenüber denen ihrer verbundenen Unternehmen, denen diese Informationen zur Erfüllung ihrer Verpflichtungen gemäß diesem Vertrag bekannt sein müssen. Jede Partei ist verpflichtet sicherzustellen, dass ihre Mitarbeiter, Führungskräfte, Vertreter, Berater und Drittlieferanten, denen gegenüber sie die vertraulichen Informationen der anderen Partei offenlegt, diese Klausel **Error! Reference source not found.** einhalten, und
  - (b) soweit aufgrund Gesetz, gerichtlicher Anordnung oder behördlichen oder regulierungsbehördlichen Auflagen erforderlich.
- 8.5 Für die Zwecke von Klausel **Error! Reference source not found.** umfassen vertrauliche Informationen keine Informationen, die:
- (a) der Öffentlichkeit allgemein zugänglich sind oder werden (anderweitig als durch Verstoß gegen diesen Vertrag);
  - (b) vor der Offenlegung gemäß diesem Vertrag rechtmäßig im Besitz der anderen Partei sind;
  - (c) bei Dritten eingeholt werden, denen es freisteht, sie offenzulegen, oder
  - (d) Gegenstand einer schriftlichen Vereinbarung zwischen den Parteien dahingehend sind, dass sie nicht vertraulich sind oder offengelegt werden dürfen.
- 8.6 Ungeachtet der Bedingungen dieser Klausel **Error! Reference source not found.** kann GBG nach Unterzeichnung des Auftragsformulars durch beide Parteien mit vorheriger schriftlicher Zustimmung des Kunden eine Pressemitteilung (oder, wenn GBG dies wünscht, eine andere Form der öffentlichen Mitteilung) zum Abschluss dieses Vertrags durch die Parteien veröffentlichen.
- ## 9. DATENSCHUTZ
- 9.1 Beide Parteien gewährleisten, dass sie ihre jeweiligen Verpflichtungen gemäß den Anforderungen zum Schutz von Daten und Privatsphäre sowie den Bedingungen dieses Vertrags einhalten.
- 9.2 Für die Zwecke dieses Vertrags ist der Kunde der Verantwortliche und GBG der Auftragsverarbeiter. Sofern in den Zusatzbedingungen angegeben, können die Datenlieferanten von GBG ebenfalls als Unterauftragsverarbeiter handeln.

- 9.3 Der Kunde gewährleistet und versichert, dass alle GBG in Verbindung mit der Verarbeitung von in den Kundendaten enthaltenen personenbezogenen Daten erteilten Anweisungen rechtmäßig sind und mindestens Folgendes umfassen:
- Art und Zweck der Verarbeitung der Kundendaten;
  - Arten der zu verarbeitenden personenbezogenen Daten und
  - die Kategorien betroffener Personen, auf die sich die personenbezogenen Daten beziehen.
- 9.4 Der Kunde stellt GBG ausschließlich Anweisungen zur Verfügung, die den Bedingungen dieses Vertrages entsprechen und für die Erbringung der Leistungen relevant sind.
- 9.5 Der Kunde erkennt an, dass er als Verantwortlicher allein für die Festlegung der rechtmäßigen Verarbeitungsbedingungen verantwortlich ist, auf die er bei der Erteilung von Anweisungen an GBG zur Verarbeitung personenbezogener Daten zum Zwecke der Erbringung der Dienstleistungen als Grundlage zurückgreifen muss.
- 9.6 Die Parteien erkennen an und akzeptieren, dass die Verarbeitung personenbezogener Daten, die einer betroffenen Person im EWR zugehörig sind, und/oder die Verarbeitung personenbezogener Daten im Rahmen der Tätigkeiten einer Einrichtung eines Verantwortlichen oder Auftragsverarbeiters innerhalb des EWR nur zulässig ist, wenn und soweit entweder eine Befreiung, Artikel 2 DSGVO oder mindestens eine der folgenden Bedingungen (wie im Auftragsformular angegeben) Anwendung findet bzw. finden:
- Die betroffene Person hat ihre Einwilligung zu der Verarbeitung der sie betreffenden personenbezogenen Daten für einen oder mehrere bestimmte Zwecke gegeben;
  - die Verarbeitung ist für die Erfüllung eines Vertrags, dessen Vertragspartei die betroffene Person ist, oder zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen erforderlich, die auf Anfrage der betroffenen Person erfolgen;
  - die Verarbeitung ist zur Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung erforderlich, der der Verantwortliche unterliegt;
  - die Verarbeitung ist erforderlich, um lebenswichtige Interessen der betroffenen Person oder einer anderen natürlichen Person zu schützen;
  - die Verarbeitung ist für die Wahrnehmung einer Aufgabe erforderlich, die im öffentlichen Interesse liegt oder in Ausübung öffentlicher Gewalt erfolgt, die dem Verantwortlichen übertragen wurde;
  - die Verarbeitung ist zur Wahrung der berechtigten Interessen des Verantwortlichen oder eines Dritten erforderlich, sofern nicht die Interessen oder Grundrechte und Grundfreiheiten der betroffenen Person, die den Schutz personenbezogener Daten erfordern, überwiegen, insbesondere dann, wenn es sich bei der betroffenen Person um ein Kind handelt.
- 9.7 Soweit die Erfüllung der Verpflichtungen von GBG und unterstützende und/oder ergänzende Tätigkeiten die Verarbeitung von Kundendaten beinhalten, ist GBG als Auftragsverarbeiter zu Folgendem verpflichtet:
- Die Verarbeitung der Kundendaten nur gemäß den dokumentierten Anweisungen des Kunden durchzuführen, einschließlich, gegebenenfalls, für die Übermittlung von Kundendaten außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums („EWR“) oder an eine internationale Organisation (sofern GBG nicht anderweitig zur Verarbeitung von Kundendaten aufgrund von Gesetzen der Europäischen Union, eines Mitgliedstaates und/oder aufgrund britischer Gesetze verpflichtet ist, denen GBG unterliegt, wobei GBG den Kunden in diesem Fall vor der Verarbeitung über diese gesetzliche Anforderung in Kenntnis zu setzen, sofern dies nicht aufgrund wichtiger Gründe des öffentlichen Interesses durch das betreffende Gesetz verboten ist), und den Kunden unverzüglich zu benachrichtigen, wenn eine Anweisung des Kunden an GBG im Erachten von GBG Anforderungen an den Schutz von Daten und Privatsphäre verletzt;
  - den Kunden ohne unangemessene Verzögerung über alle Anfragen einer betroffenen Person in Kenntnis zu setzen, die ihre Rechte im Rahmen der Anforderungen zum Schutz von Daten und Privatsphäre ausübt, und den Kunden, unter Berücksichtigung der Art der Verarbeitung und soweit möglich, durch geeignete technische und organisatorische Maßnahmen bei der Erfüllung seiner Verpflichtungen in Bezug auf die Rechte der betroffenen Personen gemäß den Anforderungen zum Schutz von Daten und Privatsphäre zu unterstützen, einschließlich der Unterstützung des Kunden bei der Beantwortung von Anfragen oder Anfragen von betroffenen Personen bezüglich des Zugriffs auf personenbezogene Daten, der Berichtigung, Löschung oder Übertragbarkeit personenbezogener Daten oder zur Einschränkung der Verarbeitung oder zum Widerspruch gegen die Verarbeitung personenbezogener Daten;
  - alle erforderlichen Sicherheitsmaßnahmen gemäß den Anforderungen an den Schutz von Daten und Privatsphäre (einschließlich Artikel 32 DSGVO) zu treffen und auf Aufforderung des Kunden eine schriftliche Beschreibung und Begründung der durchgeführten oder durchzuführenden technischen und organisatorischen Maßnahmen, um die personenbezogenen Daten vor unbeabsichtigter oder gesetzeswidriger Vernichtung, Verlust, Änderung, unbefugter Offenlegung personenbezogener Daten oder dem Zugriff auf personenbezogene Daten zu schützen, die übermittelt, gespeichert oder anderweitig verarbeitet werden; und Verletzungen des Schutzes personenbezogener Daten zu erkennen und ohne unangemessene Verzögerung zu melden;
  - unter Berücksichtigung der Art der Verarbeitung und der GBG verfügbaren Informationen alle Maßnahmen zu ergreifen, um den Kunden bei der Einhaltung folgender Verpflichtungen des Kunden zu unterstützen:
    - Wahrung der Sicherheit personenbezogener Daten (Artikel 32 DSGVO);
    - Meldung von Verletzungen des Schutzes personenbezogener Daten an die Aufsichtsbehörde (Artikel 33 DSGVO);
    - Benachrichtigung der von einer Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten betroffenen Personen (Artikel 34 DSGVO);
    - Durchführung von Datenschutz-Folgenabschätzungen (Artikel 35 DSGVO) und
    - Konsultation der Aufsichtsbehörde, wenn aus einer Datenschutz-Folgenabschätzung hervorgeht, dass die Verarbeitung ein unabgemildertes hohes Risiko zur Folge hat (Artikel 36 DSGVO).
  - Den Kunden ohne unangemessene Verzögerung über das Bekanntwerden einer Sicherheitsverletzung in Kenntnis zu setzen, die zur unbeabsichtigten oder gesetzeswidrigen Vernichtung, Veränderung, zum Verlust, zur unbefugten Offenlegung von oder zum unbefugten Zugriff auf Kundendaten führt, die übermittelt, gespeichert oder anderweitig verarbeitet werden. GBG akzeptiert und erkennt an, dass der Kunde nach eigenem Ermessen alle Schritte und Maßnahmen zur Behebung einer Verletzung von Anforderungen zum Schutz von Daten und Privatsphäre durch GBG, einschließlich der, jedoch nicht beschränkt auf die Kommunikation mit Aufsichtsbehörden, anweist. GBG vereinbart, bei dieser Offenlegung nicht ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Kunden zu handeln;
  - dem Kunden alle Informationen zur Verfügung zu stellen, die erforderlich sind, um die Einhaltung der in dieser Klausel **Error!**

- Reference source not found.** festgelegten Verpflichtungen nachzuweisen, und Prüfungen, einschließlich Inspektionen, durch den Kunden oder einen anderen vom Kunden gemäß Klausel beauftragten Prüfer gemäß Klausel **Error! Reference source not found.** zu ermöglichen und dazu beizutragen, und
- (g) zusätzlich zu den in Klausel **Error! Reference source not found.** enthaltenen Geheimhaltungspflichten sicherstellen, dass Personen, die zur Verarbeitung der Kundendaten befugt sind, eine entsprechende Geheimhaltungsvereinbarung abgeschlossen haben, die den Kundendaten das gleiche Maß an Schutz wie das im Rahmen dieses Vertrags vorgesehene Maß gewährt.
- 9.8 Verwendet oder erhält der Kunde im Rahmen der Dienste Lieferantendaten, erkennt der Kunde Folgendes an:
- (a) Die Lieferantendaten können Zusatzbedingungen unterliegen;
- (b) soweit für die Bereitstellung der Dienste gemäß Vertrag relevant, muss der Kunde die Zusatzbedingungen einhalten, und
- (c) in den Zusatzbedingungen festgelegt ist, dass personenbezogene Daten, die betroffenen Personen im EWR zugehörig sind, nicht von einem bestimmten Datenanbieter verarbeitet werden dürfen, gewährleistet der Kunde, dass er dieses Element des Dienstes nicht für die Verarbeitung personenbezogener Daten verwendet, die einer betroffenen Person im EWR zugehörig sind.
- 9.9 GBG ist verpflichtet, den Kunden im Fall einer Änderung der Zusatzbedingungen unverzüglich zu benachrichtigen.
- 9.10 Der Kunde erteilt seine Zustimmung dazu, dass GBG bei der Bereitstellung des Dienstes Unterauftragsverarbeiter nutzt. Nutzt GBG Datenlieferanten oder sonstige Dritte und handeln diese im Hinblick auf die Kundendaten als Unterauftragsverarbeiter, gilt für GBG Folgendes:
- (a) Verpflichtung, eine rechtlich bindende schriftliche Vereinbarung abzuschließen, durch die, soweit auf die Art der vom betreffenden Unterauftragsverarbeiter erbrachten Dienstleistungen zutreffend, den in diesem Vertrag festgelegten Datenschutzverpflichtungen gleichwertige Datenschutzverpflichtungen auferlegt werden, insbesondere, sofern in den Zusatzbedingungen nicht gemäß Klausel **Error! Reference source not found.** anderweitig angegeben, ausreichende Garantien für die Implementierung geeigneter technischer und organisatorischer Maßnahmen in einer Weise, in der die Verarbeitung den Anforderungen der DSGVO entspricht;
- (b) GBG bleibt für jede Handlung oder Unterlassung eines Unterauftragsverarbeiters haftbar, die nicht den Datenschutzverpflichtungen gemäß dieser Klausel **Error! Reference source not found.** entspricht, und
- (c) Verpflichtung, den Kunden über beabsichtigten Änderungen zu benachrichtigen, die das Hinzufügen oder Ersetzen eines Unterauftragsverarbeiters mit Zugriff auf Kundendaten betreffen, und dem Kunden Gelegenheit zu geben, diesen Änderungen zu widersprechen.
- 9.11 Übermittlung personenbezogener Daten an Drittländer oder internationale Organisationen: GBG darf die Übermittlung von Kundendaten außerhalb des EWR weder veranlassen noch zulassen, sofern diese Übermittlung nicht für die Zwecke der Erfüllung der Verpflichtungen von GBG gemäß dem Vertrag erforderlich ist. In diesem Fall gelten die Bestimmungen von Klausel **Error! Reference source not found.** bis **Error! Reference source not found.**.
- 9.12 Übermittlung vorbehaltlich geeigneter Garantien: Vorbehaltlich Klausel **Error! Reference source not found.** und **Error! Reference source not found.** vereinbart GBG, wenn personenbezogene Daten außerhalb des EWR verarbeitet werden, geeignete Garantien gemäß Artikel 46 DSGVO oder gegebenenfalls Artikel 37 der Strafverfolgungsrichtlinie bereitzustellen und aufrechtzuerhalten, um die personenbezogenen Daten rechtmäßig in ein Drittland zu übermitteln.
- 9.13 Übermittlung auf der Grundlage von Angemessenheitsbeschlüssen: Klausel **Error! Reference source not found.** findet keine Anwendung, wenn die Verarbeitung der personenbezogenen Daten in einem Land erfolgt, das von der Europäischen Kommission als ausreichend geschützt erachtet wurde.
- 9.14 Ausnahmen für bestimmte Situationen: Der Kunde hat dieser Übermittlung zugestimmt und erkennt an und akzeptiert, dass bestimmte Datenlieferanten, die von GBG bei der Bereitstellung der Produkte und Dienstleistungen eingesetzt werden, in Ländern ansässig sind, bei denen von der Europäischen Kommission nicht förmlich erklärt wurde, über ein angemessenes Maß an Schutz zu verfügen (Klausel **Error! Reference source not found.**/Artikel 45 (3) DSGVO), und die nicht in der Lage sind, geeignete Garantien nachzuweisen (Klausel **Error! Reference source not found.**/Artikel 46 DSGVO). Unter diesen Umständen wird dies in den Zusatzbedingungen angegeben. Findet die DSGVO aufgrund Artikel 3 DSGVO auf den Kunden Anwendung, erkennt der Kunde als Verantwortlicher an, dass der Kunde vor der Übermittlung von Kundendaten zur Verarbeitung an GBG feststellt, ob, und alleinig dafür haftet sicherzustellen, dass eine der folgenden Ausnahmen gemäß Artikel 49 DSGVO Anwendung findet:
- (a) Die betroffene Person hat in die vorgeschlagene Datenübermittlung ausdrücklich eingewilligt, nachdem sie über die für sie bestehenden möglichen Risiken derartiger Datenübermittlungen ohne Vorliegen eines Angemessenheitsbeschlusses und ohne geeignete Garantien unterrichtet wurde;
- (b) die Übermittlung ist für die Erfüllung eines Vertrags zwischen der betroffenen Person und dem Kunden oder zur Durchführung von vorvertraglichen Maßnahmen auf Antrag der betroffenen Person erforderlich;
- (c) die Übermittlung ist zum Abschluss oder zur Erfüllung eines im Interesse der betroffenen Person von dem Kunden mit einer anderen natürlichen oder juristischen Person geschlossenen Vertrags erforderlich;
- (d) die Übermittlung ist aus wichtigen Gründen des öffentlichen Interesses notwendig;
- (e) die Übermittlung ist zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen erforderlich;
- (f) die Übermittlung ist zum Schutz lebenswichtiger Interessen der betroffenen Person oder anderer Personen erforderlich, sofern die betroffene Person aus physischen oder rechtlichen Gründen außerstande ist, ihre Einwilligung zu geben, oder
- (g) die Übermittlung erfolgt aus einem Register, das gemäß dem Recht der Union oder der Mitgliedstaaten zur Information der Öffentlichkeit bestimmt ist und entweder der gesamten Öffentlichkeit oder allen Personen, die ein berechtigtes Interesse nachweisen können, zur Einsichtnahme offensteht, aber nur soweit die im Recht der Union oder der Mitgliedstaaten festgelegten Voraussetzungen für die Einsichtnahme im Einzelfall gegeben sind.
- Die Bedingungen dieser Klausel **Error! Reference source not found.** gelten nicht, wenn der Kunde der Strafverfolgungsrichtlinie unterliegt. In diesem Fall gilt Klausel **Error! Reference source not found.**.
- 9.15 Ausnahmen für bestimmte Situationen, in denen die Strafverfolgungsrichtlinie für den Kunden gilt: Der Kunde hat dieser Übermittlung zugestimmt und erkennt an und akzeptiert, dass bestimmte Datenlieferanten, die von GBG bei der Bereitstellung und der Erbringung von Dienstleistungen eingesetzt werden, in Ländern



ansässig sind, bei denen von der Europäischen Kommission nicht förmlich erklärt wurde, über ein angemessenes Maß an Schutz zu verfügen (Klausel **Error! Reference source not found.**/Artikel 36 Strafverfolgungsrichtlinie), und die nicht in der Lage sind, geeignete Garantien nachzuweisen (Klausel **Error! Reference source not found.**/Artikel 37 Strafverfolgungsrichtlinie). Unter diesen Umständen wird dies in den Zusatzbedingungen angegeben und der Kunde erkennt als Verantwortlicher an, dass der Kunde vor der Übermittlung von Kundendaten zur Verarbeitung an GBG feststellt, ob, und alleinig dafür haftet sicherzustellen, dass eine der folgenden Ausnahmen gemäß Artikel 38 Strafverfolgungsrichtlinie Anwendung findet:

- (a) die Übermittlung ist erforderlich, um lebenswichtige Interessen der betroffenen Person oder einer anderen natürlichen Person zu schützen;
- (b) um die berechtigten Interessen der betroffenen Person zu schützen, wenn die Gesetze des Mitgliedstaates, der die personenbezogenen Daten übermittelt, dies vorsehen;
- (c) zur Verhinderung einer unmittelbaren und ernststen Gefährdung der öffentlichen Sicherheit eines Mitgliedstaates oder eines Drittlandes;
- (d) in Einzelfällen zu den in Artikel 1 (1) der Strafverfolgungsrichtlinie genannten Zwecken oder
- (e) im Einzelfall zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen im Zusammenhang mit den in Artikel 1 (1) genannten Zwecken.

## 10. HAFTUNG

- 10.1 Die Haftung einer Partei für Tod oder Körperverletzung, der bzw. die auf Fahrlässigkeit oder betrügerische Falschdarstellung der jeweiligen Partei zurückzuführen ist, oder jede andere Art Haftung, die aufgrund Gesetz weder ausgeschlossen noch beschränkt werden kann, wird von keiner der Parteien ausgeschlossen oder beschränkt.
- 10.2 Die Haftung einer Partei in Bezug auf Klausel **Error! Reference source not found.** (Übernutzung), 4.10 (interne Verwendung durch den Kunden), **Error! Reference source not found.** (Rechte an geistigem Eigentum), **Error! Reference source not found.** (Vertraulichkeit) und **Error! Reference source not found.** (Datenschutz) dieses Vertrags wird von keiner der Parteien ausgeschlossen oder beschränkt.
- 10.3 Vorbehaltlich Klausel **Error! Reference source not found.** und **Error! Reference source not found.** ist die Gesamthaftung jeder Partei gegenüber der anderen Partei gemäß oder in Verbindung mit diesem Vertrag, unabhängig davon, ob diese Haftung im Rahmen von Verträgen, unerlaubter Handlung (einschließlich, ohne Einschränkung, Fahrlässigkeit), Falschdarstellung oder Anderweitigem entsteht, ist, je nachdem, welcher Betrag höher ist, entweder auf die Gebühren, die im Zeitraum von 12 Monaten vor der Verletzung zu zahlen sind, oder auf 5.000 USD beschränkt.
- 10.4 Vorbehaltlich Klausel **Error! Reference source not found.** und **Error! Reference source not found.** haftet keine der Parteien für entgangenen Gewinn, geschäftliche oder erwartete Einsparungen, Vernichtung oder Löschung von Daten, Verlust der Nutzung von Daten, Verlust des Ansehens, Verlust von Goodwill, besondere, indirekte Verluste oder Schäden oder Folgeverluste oder -schäden.
- 10.5 Aufgrund des Rückgriffs auf Datenlieferanten und Telekommunikationsdienstleistungen seitens GBG, über die GBG keine direkte Kontrolle hat, kann GBG Folgendes nicht garantieren und schließt hiermit alle Garantien für Folgendes aus:
  - (a) Richtigkeit, Eignung für einen Zweck/Anforderungen und/oder ununterbrochene Verfügbarkeit des Dienstes oder Ausgabematerials;

- (b) dass die Nutzung des Dienstes und/oder der Ausgabematerialien den geschäftlichen Anforderungen des Kunden entspricht, und der Kunde akzeptiert, dass der Dienst auf seine individuellen Anforderungen weder zugeschnitten ist noch dafür produziert wurde und dass er für seine Auswahl verantwortlich war.

Der Kunde vereinbart daher, dass alle Garantien, Bedingungen und sonstigen Bestimmungen im Zusammenhang mit dem Dienst und diesem Vertrag, unabhängig davon, ob sie ausdrücklich oder stillschweigend aufgrund Gesetz, Gewohnheit oder Anderweitigem bestehen, sofern in diesem Vertrag nicht ausdrücklich festgelegt, im gesetzlich zulässigen Umfang von diesem Vertrag ausgeschlossen sind.

- 10.6 Die Parteien erkennen an, dass Schadenersatz allein keine angemessene Abhilfe einer Verletzung von Klausel **Error! Reference source not found.** (Nutzung des Dienstes), **Error! Reference source not found.** (Rechte an geistigem Eigentum), **Error! Reference source not found.** (Vertraulichkeit) und **Error! Reference source not found.** (Datenschutz) dieses Vertrags durch die andere Partei sein kann. Dementsprechend ist die Partei, die die Verletzung erleidet, unbeschadet anderer Rechte und Rechtsmittel, über die sie gegebenenfalls verfügt, berechtigt, bestimmte Erfüllungs- und/oder Unterlassungs- oder sonstigen Billigkeitsansprüche geltend zu machen.

## 11. AUSSETZUNG UND KÜNDIGUNG

- 11.1 GBG kann den Dienst sofort und ohne Vorankündigung vollständig oder teilweise aussetzen, falls der Kunde gegen Bestimmungen dieses Vertrags wesentlich verstößt oder GBG angemessen vermutet, dass der Kunde einen wesentlichen Verstoß gegen die Bestimmungen dieses Vertrags begangen hat.
- 11.2 Jede Partei kann diesen Vertrag kündigen, indem sie der anderen Partei mindestens 90 Tage im Voraus schriftlich Mitteilung über die Kündigung erteilt, die nach Ablauf des Anfangszeitraums [oder nach Ablauf eines Verlängerungszeitraums] in Kraft tritt.
- 11.3 Jede Partei kann diesen Vertrag (oder, falls GBG dies wünscht, Teil davon) unverzüglich schriftlich gegenüber der anderen Partei kündigen, wenn eine der folgenden Voraussetzungen vorliegt:
  - (a) Die andere Partei begeht eine wesentliche oder dauerhafte Verletzung dieses Vertrags, der abgeholfen werden kann, und behebt die Verletzung nicht innerhalb von 10 Werktagen nach schriftlicher Aufforderung hierzu. Einer Verletzung kann abgeholfen werden, wenn die verstoßende Partei die betreffende Bestimmung in jeder anderen Hinsicht als in Bezug auf den Zeitpunkt der Erfüllung einhalten kann;
  - (b) die andere Partei begeht eine wesentliche oder dauerhafte Verletzung dieses Vertrags, die nicht behoben werden kann.
  - (c) es findet eine Versammlung der Gläubiger der anderen Partei statt oder es wird eine Vereinbarung oder ein Vergleich mit ihren Gläubigern oder zugunsten ihrer Gläubiger (einschließlich freiwilliger, gemäß den geltenden Gesetzen anerkannter Vereinbarungen) durch oder in Bezug auf die andere Partei angeboten oder abgeschlossen (andere Vereinbarungen als für den Zweck einer gutgläubigen solventen Umstrukturierung, Umorganisation oder Verschmelzung);
  - (d) die andere Partei stellt ihre Geschäftstätigkeit ein oder droht, ihre Geschäftstätigkeit einzustellen, oder ist oder wird unfähig, ihre Schulden zu begleichen;
  - (e) es wird Treuhänder, Aufsichtsbeamter, Konkursverwalter, Verwalter, Zwangsverwalter oder Liquidator für die andere Partei bestellt, oder ein Hypothekengläubiger nimmt das Vermögen der anderen Partei in Besitz oder es wird eine Pfändung, ein Pfandrecht, eine Vollstreckung oder ein anderes Verfahren gegen

- die andere Partei ausgeführt oder durchgesetzt (und wird nicht innerhalb von sieben Tagen aufgehoben);
- (f) es ergeht eine Anordnung im Hinblick auf den Konkurs oder die Liquidation der anderen Partei oder es wird ein Beschluss zu deren Liquidation angenommen;
  - (g) es wird eine Mitteilung über die Absicht, einen Verwalter zu bestellen, bei Gericht eingereicht oder einem Gläubiger der anderen Partei zugestellt;
  - (h) bei Gericht wird ein Antrag auf Verwaltungsanordnung gegen die andere Partei gestellt;
  - (i) es wird eine Sitzung einberufen, um einen Beschluss zur Auflösung der anderen Partei zu prüfen oder eine Verwaltungsanordnung oder die Auflösung der anderen Partei zu beantragen, oder
  - (j) es tritt ein mit einer der oben genannten Klauseln **Error! Reference source not found.** vergleichbares Ereignis in jedwedem Rechtsgebiet ein.
- 11.4 Bei Kündigung dieses Vertrags ist der Kunde zu Folgendem verpflichtet:
- (a) Einstellung der Nutzung des Dienstes oder, wenn der Zugriff auf einen bestimmten Teil des Dienstes beendet wurde, Einstellung der Nutzung des angegebenen Teil des Dienstes und
  - (b) unverzügliche Begleichung aller ausstehenden und unbezahlten Rechnungen, die für den Dienst fällig sind, unabhängig davon, ob die Rechnung vor oder nach Beendigung dieses Vertrags ausgestellt wurde.
- 11.5 GBG stellt die Nutzung von Kundendaten (und von Kopien davon) ein und veranlasst die sichere Rückgabe oder Vernichtung entsprechend den Anforderungen des Kunden (sofern die Anforderungen an den Schutz von Daten und Privatsphäre nicht die Speicherung von personenbezogenen Daten, die in den Kundendaten enthalten sind, erfordern oder keine Befreiung nach DSGVO Anwendung findet).
- 11.6 Die Parteien nehmen die Rückgabe oder Vernichtung vertraulicher Informationen vor, die Eigentum der anderen Partei sind und sich in ihrem Besitz oder unter ihrer Kontrolle befinden (auf Wunsch und Anforderung der offenlegenden Partei).
- 11.7 Die Beendigung dieses Vertrags hat keine Auswirkungen auf die bei der Beendigung aufgelaufenen Rechte, Rechtsmittel und Verpflichtungen oder Haftbarkeiten der Parteien. Sie wirkt sich gleichfalls nicht auf die fortbestehende Gültigkeit einer Bestimmung dieses Vertrags aus, die ausdrücklich oder stillschweigend nach der Kündigung in Kraft bleiben soll.
- 11.8 Kündigt GBG diesen Vertrag im Anfangszeitraum infolge einer Verletzung dieses Vertrags durch den Kunden, verpflichtet sich der Kunde, GBG die gegebenenfalls fälligen Gebühren für den verbleibenden Teil des Anfangszeitraums gemäß Klausel **Error! Reference source not found.** zu zahlen.

## 12. PRÜFUNGSRECHTE

- 12.1 Die Parteien erkennen an und akzeptieren, dass aufgrund der Art der bereitgestellten Dienste ein gegenseitiges Prüfungsrecht für jede Partei („**Prüfungspartei**“) erforderlich ist, um die Einhaltung ihrer wesentlichen Verpflichtungen gemäß diesem Vertrag durch die andere Partei überprüfen und überwachen zu können („**geprüfte Partei**“). Die folgenden Bestimmungen dieser Klausel **Error! Reference source not found.** dienen dazu, diese Anforderung in Kraft zu setzen.
- 12.2 Nach Erhalt der angemessenen Aufforderung der Prüfungspartei stellt die geprüfte Partei der Prüfungspartei alle Dokumente oder Aufzeichnungen zur Verfügung, die nach vernünftigem Ermessen erforderlich sind, um der Prüfungspartei zu ermöglichen, die Einhaltung ihrer Verpflichtungen gemäß diesem Vertrag seitens der

geprüften Partei zu überprüfen und zu überwachen. Diese Informationen und Aufzeichnungen können bearbeitet werden, um vertrauliche, für die Aufforderung nicht relevante kommerzielle Informationen zu entfernen.

- 12.3 Alle Informationen und Aufzeichnungen müssen ohne unangemessene Verzögerung und nach Möglichkeit innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt der Aufforderung bereitgestellt werden. Die geprüfte Partei ist gleichfalls verpflichtet, der Prüfungspartei den Namen der Person in ihrer Organisation mitzuteilen, die als Kontaktpunkt für die Bereitstellung der erforderlichen Informationen dient.
- 12.4 Sind diese Dokumentationen nach angemessenem Erachten der Prüfungspartei nicht ausreichend, um die Einhaltung der Vorschriften nachzuweisen oder die Verpflichtungen der Prüfungspartei gegenüber einer Regulierungsstelle (oder im Fall von GBG gegenüber einem Datenlieferanten) zu erfüllen, ist die Prüfungspartei, vorbehaltlich Klausel **Error! Reference source not found.** bis **Error! Reference source not found.**, berechtigt, nach angemessener schriftlicher Ankündigung und aus angemessenen Gründen, eine Vor-Ort-Prüfung in den Räumlichkeiten der geprüften Partei durchzuführen oder einen Drittprüfer mit der Durchführung einer Vor-Ort-Prüfung zu beauftragen, um die Einhaltung der Verpflichtungen der geprüften Partei gemäß diesem Vertrag zu untersuchen.
- 12.5 Prüfungen dürfen nicht mehr als einmal pro Jahr dieses Vertrags durchgeführt werden, sofern die Prüfungspartei nicht nach vernünftigem Ermessen davon ausgeht, dass die geprüfte Partei wesentlich gegen den Vertrag verstößt oder sofern die Prüfungspartei nicht von einer Regulierungsstelle mit gerichtlicher Zuständigkeit hierzu verpflichtet wird (oder im Fall von GBG von einem der Drittanbieter von GBG, der in Verbindung mit dem Dienst tätig ist). Die Prüfungspartei oder ihr Prüfer kann von Vertretern dieser Regulierungsstelle (oder des Datenlieferanten im Fall von GBG) in Bezug auf Prüfungen dieser Art, die der geprüften Partei auferlegt wurden, begleitet werden.
- 12.6 Alle Prüfungen werden auf eine Weise durchgeführt, in der die Geschäftstätigkeit der geprüften Partei nicht wesentlich unterbrochen, verzögert oder gestört wird, und werden auf Kosten der Prüfungspartei durchgeführt. Sollte sich durch die Prüfung eine wesentliche Verletzung des Vertrags durch die geprüfte Partei erweisen, erstattet die geprüfte Partei der Prüfungspartei die vollen Kosten der Prüfung.
- 12.7 Die geprüfte Partei ist verpflichtet, der Prüfungspartei (oder gegebenenfalls einem Drittprüfer) vollen Zugang zu ihren Räumlichkeiten, Mitarbeitern, Computern, IT-Systemen und Aufzeichnungen zu gewähren, die für die Zwecke dieser Prüfung erforderlich sind.

## 13. STREITBEILEGUNG

- 13.1 Entsteht aus oder in Verbindung mit diesem Vertrag oder der Erfüllung, Gültigkeit oder Durchsetzbarkeit dieses Vertrags eine Streitigkeit („**Streitigkeit**“), befolgen die Parteien das in dieser Klausel **Error! Reference source not found.** festgelegte Verfahren, insbesondere Folgendes:
- (a) Jede Partei ist verpflichtet, der anderen Partei schriftlich Mitteilung über die Streitigkeit zu erteilen. In dieser Mitteilung müssen die Art und die vollständigen Angaben der Streitigkeit („**Streitmitteilung**“) zusammen mit den entsprechenden Belegen enthalten sein. Nach Zustellung der Streitmitteilung versuchen die bevollmächtigten Vertreter von GBG und des Kunden die Streitigkeit in gutem Glauben beizulegen;
  - (b) sind die bevollmächtigten Vertreter von GBG und des Kunden aus jedwedem Grund nicht in der Lage, die Streitigkeit innerhalb von

- 10 Werktagen nach Zustellung der Streitmitteilung beizulegen, wird die Streitigkeit in einem Versuch, die Angelegenheit in gutem Glauben beizulegen, bei GBG und dem Kunden in für die Umstände angemessener Weise eskaliert, und
- (c) sind GBG und der Kunde nach der Eskalation der Streitigkeit gemäß der Beschreibung in **Error! Reference source not found.** aus jedwedem Grund nicht in der Lage, die Streitigkeit innerhalb von 30 Werktagen nach der Eskalation beizulegen, versuchen die Parteien, die Streitigkeit durch Mediation beizulegen. Erzielen die Parteien innerhalb von 25 Werktagen ab dem Datum der Einleitung dieser Mediation keine Einigung, sind die Parteien berechtigt, die Streitigkeit gemäß Klausel **Error! Reference source not found.** dieses Vertrags an die Gerichte des Staates Kalifornien, USA, zu verweisen.
- 13.2 Ungeachtet der oben genannten Klausel **Error! Reference source not found.** sind die Parteien berechtigt, Unterlassungs- oder sonstigen Billigkeitsansprüche geltend zu machen, wenn die betreffende Partei es als notwendig erachtet, die legitimen Geschäftsinteressen der betreffenden Partei zu schützen.
- 14. EREIGNISSE HÖHERER GEWALT**
- 14.1 Keine der Parteien verstößt gegen diesen Vertrag oder haftet für Verzögerungen bei der Erfüllung oder die Nichterfüllung ihrer Verpflichtungen gemäß diesem Vertrag, wenn diese Verzögerung oder Nichterfüllung auf einen Fall höherer Gewalt zurückzuführen ist. Unter diesen Umständen hat die betroffene Partei Anspruch auf eine angemessene Verlängerung der Frist für die Erfüllung dieser Verpflichtungen. Wenn die Verzögerung oder die Nichterfüllung drei aufeinanderfolgende Monate andauert, kann die nicht betroffene Partei diesen Vertrag unverzüglich kündigen, indem sie der betroffenen Partei schriftlich Mitteilung erteilt.
- 15. MITTEILUNGEN**
- 15.1 Mitteilungen, die gemäß diesem Vertrag erforderlich sind, müssen schriftlich erfolgen und können durch persönliche Übergabe oder per Kurier zugestellt oder per Post erster Klasse an die folgenden Anschriften geschickt werden:
- (a) An GBG an die Anschrift des eingetragenen Geschäftssitzes von GBG und als zu Händen des Company Secretary gekennzeichnet,
- (b) an den Kunden unter der Anschrift, an die der Kunde bei GBG die Zusendung von Rechnungen anfordert, oder die Anschrift des eingetragenen Geschäftssitzes des Kunden (im Fall einer Körperschaft).
- 15.2 Jede Mitteilung gilt als ordnungsgemäß erhalten:
- (a) bei persönlicher Übergabe oder Zustellung per Kurier, wenn an der in Klausel **Error! Reference source not found.** genannten Anschrift hinterlassen;
- (b) bei Zusendung per Post erster Klasse zwei Werktagen nach dem Datum der Aufgabe bei der Post.
- 15.3 Diese Klausel gilt nicht für die Zustellung von Verfahrensdokumenten oder sonstigen Dokumenten im Rahmen von Gerichtsverfahren.
- 16. STEUERHINTERZIEHUNG UND ERLEICHTERUNG DER STEUERHINTERZIEHUNG**
- 16.1 Sowohl GBG als auch der Kunde verpflichten sich, sich in keinerlei Gebiet an Steuerhinterziehung oder der Erleichterung von Steuerhinterziehung jeglicher Art zu beteiligen.
- 16.2 Beide Parteien implementieren angemessene Präventionsverfahren, um die Erleichterung der Steuerhinterziehung durch Personen zu verhindern, die mit der betreffenden Partei in dieser Eigenschaft verbunden sind, und jede Partei trifft die erforderlichen Schritte, um sicherzustellen, dass sie nicht nach geltenden Gesetzen zum Verbot der oder anderweitig im Zusammenhang mit Steuerhinterziehung haftbar sind.
- 16.3 Jede Partei ist verpflichtet, die andere Partei unverzüglich zu benachrichtigen, sobald sie von einem Verstoß gegen die in dieser Klausel genannten Anforderungen Kenntnis erlangt.
- 16.4 Jede Verletzung dieser Klausel gilt als wesentlicher Verstoß gegen diesen Vertrag, der nicht behoben werden kann.
- 17. BESTECHUNGS- UND KORRUPTIONSBEKÄMPFUNG**
- 17.1 Beide Parteien sind zu Folgendem verpflichtet:
- (a) Einhaltung aller geltenden Gesetze, Bestimmungen und Vorschriften in Bezug auf die Bekämpfung von Bestechung und Korruption, einschließlich, jedoch nicht beschränkt auf das Foreign Corrupt Practices Act der USA („**einschlägige Anforderungen**“);
- (b) über eigene Richtlinien und Verfahren zu verfügen und während der gesamten Laufzeit dieses Vertrags aufrechtzuerhalten, um die Einhaltung der einschlägigen Anforderungen sicherzustellen und gegebenenfalls durchzusetzen, und
- (c) unverzügliche Meldung an die andere Partei, wenn bei der betreffenden Partei in Verbindung mit der Erfüllung dieses Vertrags unangemessene finanzielle oder sonstige Vorteile jedweder Art angefordert oder angefragt werden.
- 17.2 Beide Parteien sind verpflichtet, entsprechende Nachweise für die Einhaltung vorzulegen, einschließlich der jährlichen Zertifizierung (falls angefordert), wie dies von der anderen Partei angemessen verlangt kann.
- 18. MODERNE SKLAVEREI**
- 18.1 Bei der Erfüllung der Verpflichtungen von GBG gemäß diesem Vertrag stellt GBG sicher, dass alle Mitarbeiter, Arbeitnehmer, selbstständigen Auftragnehmer oder Berater oder anderen Vertreter, die Dienstleistungen im Auftrag von GBG erbringen, zu allen relevanten Zeiten:
- (a) Alle mitunter geltenden Gesetze, Bestimmungen, Vorschriften, Kodizes und Richtlinien zur Bekämpfung von Sklaverei und Menschenhandel einhalten und
- (b) die GBG-Richtlinien in Bezug auf moderne Sklaverei und/oder Menschenhandel gemäß den Vorgaben GBG einhalten und
- (c) alle angemessenen Schritte unternehmen, um sicherzustellen, dass in ihrem Unternehmen weder Sklaverei noch Menschenhandel stattfinden.
- 19. VERSCHIEDENES**
- 19.1 Vereinbarte Änderungen an diesem Vertrag werden schriftlich festgehalten und sind Teil dieses Vertrags, wenn sie von einem Zeichnungsberechtigten beider Parteien unterzeichnet sind.
- 19.2 Keine der Parteien darf ihre Rechte oder Pflichten gemäß diesem Vertrag ohne die vorherige schriftliche Zustimmung der anderen Partei (vollständig oder teilweise) abtreten oder übertragen (diese Zustimmung darf nicht unangemessen vorenthalten oder verzögert werden).
- 19.3 GBG hält seine Zustimmung zu einer Kundenabtretung nicht zurück, sofern die Abtretung:
- (a) nicht dazu führt, dass GBG gegen gesetzliche Anforderungen verstößt;
- (b) nicht dazu führt, dass GBG gegen seine Lieferantenverpflichtungen verstößt;
- (c) nicht im Widerspruch zu den Bestimmungen der Zusatzbedingungen steht;
- (d) an einen Konkurrenten von GBG erfolgt.

- 19.4 Ungeachtet **Error! Reference source not found.** kann GBG diese Rechte und Pflichten ohne Zustimmung an verbundene Unternehmen von GBG abtreten.
- 19.5 Sofern nicht ausdrücklich in den Zusatzbedingungen angegeben, verfügt eine Person, die nicht Partei dieses Vertrags ist, über keinerlei Rechte gemäß diesem Vertrag, einschließlich keinerlei Rechte, Bedingungen dieses Vertrags als Drittbegünstigter oder anderweitig durchzusetzen.
- 19.6 Dieser Vertrag bildet die gesamte Vereinbarung zwischen den Parteien und ersetzt alle und hat Vorrang vor allen vorherigen schriftlichen oder mündlichen Vereinbarungen zum Vertragsgegenstand.
- 19.7 Die Parteien vereinbaren Folgendes:
- (a) Keine der Parteien wurde dazu veranlasst, diesen Vertrag durch eine Gewährleistung, Garantie oder sonstige Versicherung abzuschließen, die nicht ausdrücklich in diesen Vertrag aufgenommen wurde, und
  - (b) Im Zusammenhang mit diesem Vertrag bestehen ihre einzigen Rechte und Rechtsmittel in Bezug auf Zusicherungen, Gewährleistungen oder sonstige Versicherungen im Hinblick auf Vertragsverletzung und auf Ausschluss aller anderen Rechte und Rechtsmittel, außer im Fall von Betrug.
- 19.8 Wenn eine Bestimmung dieses Vertrags (oder ein Teil einer Bestimmung) von einem Gericht oder einer anderen zuständigen Behörde für ungültig, rechtswidrig oder nicht durchsetzbar befunden wird, gilt diese Bestimmung oder Teilbestimmung im erforderlichen Umfang nicht als Bestandteil dieses Vertrags. Die Gültigkeit und Durchsetzbarkeit der anderen Bestimmungen dieses Vertrags bleiben hiervon unberührt.
- 19.9 Dieser Vertrag kann in einer beliebigen Anzahl von Ausfertigungen durchgeführt werden, von denen jede Ausfertigung bei der Durchführung und Anfertigung ein Original dieses Vertrags darstellt, jedoch bilden alle Ausfertigungen zusammen den gleichen Vertrag. Ausfertigungen sind erst wirksam, wenn jede Partei mindestens eine Ausfertigung durchgeführt hat.
- 19.10 Die Unterlassung der oder eine Verzögerung bei der Ausübung von Rechten oder Rechtsmitteln gemäß diesem Vertrag oder Gesetz seitens einer Partei stellt keinen Verzicht auf dieses Recht oder Rechtsmittel oder andere Rechte oder Rechtsmittel dar und die weitere Ausübung dieses Rechts oder Rechtsmittels oder anderer Rechte oder Rechtsmittel wird durch diese Unterlassung oder Verzögerung weder verunmöglicht noch beschränkt. Durch die einzelne oder teilweise Ausübung dieses Rechts oder Rechtsmittels wird die weitere Ausübung dieses Rechts oder Rechtsmittels oder anderer Rechte oder Rechtsmittel weder verunmöglicht noch beschränkt.
- 19.11 Sofern in diesem Vertrag nicht anderweitig angegeben, werden die Rechte und Rechtsmittel gemäß diesem Vertrag zusätzlich zu anderen gesetzlich vorgesehenen Rechten oder Rechtsmitteln bereitgestellt, ohne diese auszuschließen.
- 20. ANWENDBARES RECHT UND GERICHTSSTAND**
- 20.1 Durch Abschluss dieses Vertrags gewährleisten die Parteien, dass sie jeweils über das Recht, die Befugnis und die Fähigkeit verfügen, die Bedingungen dieses Vertrags zu vereinbaren und an diese gebunden zu sein, und dass sie vereinbaren, daran gebunden zu sein.
- 20.2 Dieser Vertrag und alle Streitigkeiten oder Ansprüche aus oder in Verbindung mit diesem Vertrag oder dessen Gegenstand oder Bildung (einschließlich außervertraglicher Streitigkeiten oder Ansprüche) werden gemäß den Gesetzen des US-Bundesstaats Kalifornien, USA, geregelt und ausgelegt und vorbehaltlich Klausel **Error! Reference source not found.** unterwerfen sich beide Parteien der ausschließlichen Zuständigkeit der kalifornischen Gerichte, sofern geltende Gesetze in Bezug auf die DSGVO nicht erfordern, dass Streitigkeiten oder Ansprüche der Zuständigkeit eines EU-Mitgliedsstaats unterliegen müssen. In diesem Fall werden alle Streitigkeiten gemäß dem englischen Recht geregelt und ausgelegt. Beide Parteien unterwerfen sich in diesem Fall der ausschließlichen Zuständigkeit der englischen Gerichte.

# Location-Intelligence-Datendienstvertrag

## Anhang 1 - STANDARD-SUPPORTLEISTUNGEN

Dieser Abschnitt gilt nur, wenn das Auftragsformular zeigt, dass Standardsupportleistungen ausgewählt wurden. In diesem Fall gilt dieser Anhang 1 zusätzlich zu den Allgemeinen Bedingungen und den geltenden Zusatzbedingungen. Definitionen, die in diesem Anhang nicht enthalten sind, haben die an anderer Stelle im Vertrag festgelegte Bedeutung.

### 1. DEFINITIONEN

- 1.1. Für diesen Anhang 1 gelten folgende Definitionen:
- „**Werktag**“ bezeichnet Montag bis Freitag (einschließlich nationaler Feiertage, jedoch ausschließlich des Weihnachtstags).
  - „**Geschäftszeiten**“ bezeichnet die Arbeitszeit eines Werktages zwischen 08.00 und 20.00 Uhr.
  - „**Helpdesk**“ bezeichnet die Helpdesk-Einrichtung, die von GBG bereitgestellt wird, um Anfragen zu bearbeiten und den Dienst zu verwalten.
  - „**Gewöhnlicher Werktag**“ bezeichnet Montag bis Freitag, ausgenommen nationale Feiertage.
  - „**Gewöhnliche Geschäftszeiten**“ bezeichnet die Arbeitszeit an einem gewöhnlichen Werktag zwischen 09.00 und 17.30 PST.
  - „**Geplante Wartung**“ bezeichnet alle im Voraus geplanten Arbeiten, die von GBG oder im Auftrag von GBG durchgeführt werden und dazu führen können, dass der Dienst vorübergehend ausgesetzt wird.
  - „**Portal**“ bezeichnet die Front-End-Schnittstelle zur Webdienstschnittstelle, die eine manuelle Interaktion mit der Kontenverwaltung der Dienste und den Nutzungsberichten ermöglicht.
  - „**Benutzerhandbuch**“ bezeichnet das Benutzerhandbuch, das von GBG zur Verwendung mit dem Dienst bereitgestellt wird.
  - „**Webdienstschnittstelle**“ bezeichnet die programmatische Schnittstelle, über die Daten vom Kunden an den Dienst weitergegeben werden oder der Dienst Daten an den Kunden weitergibt.

### 2. ZUGRIFF AUF DEN DIENST

- 2.1. Der Zugriff auf den Dienst erfolgt entweder über einen Support-Webbrowser oder direkt über die Webdienstschnittstelle. Beim Zugriff über das Internet lautet die URL wie von Ihrem GBG-Account-Manager angewiesen.
- 2.2. Für den Zugriff auf das Portal sind sichere Anmeldeverfahren (Benutzername und Kennwort) erforderlich. Der Dienst ist über eine API über die Webdienstschnittstelle entsprechend der Beschreibung im Benutzerhandbuch zugänglich.
- 2.3. Der Systemadministrator muss einen sicheren Benutzernamen und ein sicheres Kennwort für den Zugriff auf das Portal erstellen. Es wird ein API-Schlüssel ausgegeben, damit der Kunde auf den Dienst zugreifen kann.
- 2.4. Die technischen Mindestspezifikationen für den Zugriff auf das Portal und seinen Dienst lauten folgendermaßen:
- (a) Systemadministrator - PC mit Internetzugang und E-Mail, Microsoft Windows 2000, Server 2000, Server 2003, XP, Internet Explorer 6 oder höher und
  - (b) Zulässiger Benutzer - PC mit Internetzugang, Microsoft Windows 2000, Server 2000, Server 2003, XP, Internet Explorer 6 oder höher.

### 3. Standardsupportleistungen

- 3.1. Alltägliche Systemadministration: GBG führt die routinemäßige Systemadministration des Dienst durch, einschließlich Server-, Netzwerk- und Sicherheitsüberwachung.
- 3.2. Dienstmanagement: Der Dienst wird rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr bereitgestellt. GBG reagiert auf von GBG erkannte oder vom Kunden gemeldete Fehler gemäß Absatz 3.4 unten.
- 3.3. Helpdesk: GBG stellt dem Kunden die Kontaktnummern (Telefon oder Fax, je nach Bedarf) und die E-Mail-Adresse der angegebenen Kontaktpunkte bereit. Diese sind die Kontaktpunkte des Kunden für die Aufgabe von Bestellungen, Fehlerberichte und für Anfragen im Zusammenhang mit dem Dienst. Der Kunde kann die Nummern verwenden, um GBG zu kontaktieren, um rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr Fehler zu melden (der GBG-Helpdesk ist allerdings nur während der Geschäftszeiten besetzt) und Dienstleistungen zu bestellen oder während der gewöhnlichen Geschäftszeiten Anfragen aufzugeben.
- 3.4. Fehlerberichte und Fehlerbehebung:
- (a) Fehler im Dienst müssen dem GBG-Helpdesk über den Systemadministrator des Kunden mitgeteilt werden. Der Kunde muss die Berichtsverfahren verwenden, deren Verwendung von GBG von Zeit zu Zeit verlangt wird.
  - (b) Meldet der Kunde einen Fehler im Dienst oder fordert der Kunde Unterstützung an, führt GBG sofort eine erste Bewertung durch. GBG stellt eine Fehlerreferenz bereit und bespricht und vereinbart mit dem Kunden eine Prioritätsstufe.
  - (c) Statusaktualisierungen werden folgendermaßen durchgeführt:
    - Bei Vorfällen der Priorität 1 1-stündig oder entsprechend anderslautender Vereinbarungen während der Geschäftszeiten.
    - Priorität 2 erfolgt 2-stündig und Priorität 3 erfolgt 3-stündig während der Geschäftszeiten.
    - bei Behebung des Fehlers oder Problems während der Geschäftszeiten;
    - bei jeder Änderung der Behebungszielzeit während der Geschäftszeiten.
- 3.5. Dienst-Wiederherstellung: Den einzelnen Prioritäten sind die folgende Klärungszielzeiten zugeordnet:

Servicelevel	Ziel	Auswirkungen
Fehler der Priorität 1	80 % der Fehler werden innerhalb von 4 Stunden nach Bestätigung des Fehlers durch GBG geklärt.	Der Dienst ist nicht betriebsbereit oder nicht zugänglich.
Fehler der Priorität 2	80 % der Fehler werden bis zum Ende des nächsten Werktags ab der Bestätigung des Fehlers durch GBG geklärt.	Der Dienst ist verschlechtert, was die Zeit für den Zugriff auf den Dienst deutlich verlängert.  Ein Problem, das zu einer erheblichen Reduzierung der Funktionalität führt.



Servicelevel	Ziel	Auswirkungen
Fehler der Priorität 3	80 % der Fehler werden innerhalb von 5 Werktagen nach Bestätigung des Fehlers durch GBG geklärt.	Der Dienst weist kleinere Probleme auf, ist im Wesentlichen jedoch funktionsfähig.
Fehler der Priorität 4	Behebung in der nächsten Version der Software verfügbar	Geringfügiges Problem mit dem Dienst, das jedoch keine Auswirkungen auf die Nutzung des Dienstes durch den Kunden hat.

3.6. Haftungsausschluss: GBG versucht stets, Fehler innerhalb der entsprechenden Zielklärungszeit zu beheben, der Kunde erkennt jedoch an und akzeptiert, dass GBG hierzu unter Umständen nicht in der Lage ist und dass diese Zeiten lediglich Zielwerte sind. In einigen Fällen beinhalten Antworten auf und/oder Lösungen für Probleme gegebenenfalls die Beteiligung eines oder mehrerer globaler Datenlieferanten von GBG, die auf der zeitnahen Zusammenarbeit der GBG-Datenlieferanten beruhen. Auch wenn GBG in den meisten Fällen Zielreaktionszeiten mit dem Datenlieferanten vereinbart hat, liegt die zeitnahe Zusammenarbeit des Datenlieferanten außerhalb der direkten Kontrolle von GBG und kann GBG in diesen Fällen keine Lösung innerhalb der Zielreaktionszeit garantieren. Darüber hinaus kann ein Fehler in einigen Fällen unter Umständen frühestens mit der späteren Freigabe des Produkts oder der Dienstleistung behoben werden, sobald GBG aktualisierte Lieferantendaten zur Verfügung stehen. Zusätzlich kann die Behebung die Kontaktaufnahme zu Lieferanten beinhalten, die sich in anderen Zeitzonen als GBG und/oder als der Kunde befinden. Dies könnte zu einer zusätzlichen Verzögerung bei der Einholung einer Antwort

und/oder Lösung führen. Entsteht diese Situation, antwortet GBG dem Kunden so schnell wie möglich.

- 3.7. Außerhalb der Geschäftszeiten: Der Helpdesk steht nur für die Entgegennahme gemeldeter Fehler zur Verfügung. Die Zielzeiten beginnen erst mit dem Beginn der gewöhnlichen Geschäftszeiten am nächsten gewöhnlichen Werktag zu laufen. Mit Ausnahme von Fehlern der Priorität 1 werden alle anderen Prioritäten, die vom Helpdesk nicht bis zum Ende der gewöhnlichen Geschäftszeiten an dem gewöhnlichen Werktag behoben werden können, an dem GBG die Fehler bestätigt, bis zum Beginn der gewöhnlichen Geschäftszeiten am nächsten gewöhnlichen Werktag zurückgestellt.
- 3.8. Geplante Dienstzeit: Der Dienst wird auf einer ausfallsicheren Plattform bereitgestellt, sodass GBG ein hohes Dienstniveau anbieten kann, das planmäßig 24 Stunden am Tag, 7 Tage pro Woche und an 365 Tagen im Jahr verfügbar ist. Die Zielverfügbarkeit des Dienstes beträgt 98,5 % in einem Kalendermonat. Dieses Ziel umfasst keine Zeiträume der geplanten Wartung oder von Notfallwartungen oder Aktualisierungen. GBG versucht stets, diese monatliche Zielverfügbarkeit zu erfüllen und zu übertreffen. Der Kunde akzeptiert jedoch, dass dies GBG unter Umständen nicht immer möglich ist und dass dieses Verfügbarkeitsniveau lediglich ein Zielniveau darstellt.
- 3.9. Geplante Wartung: GBG muss gegebenenfalls von Zeit zu Zeit die Wartung des Dienstes planen. GBG bemüht sich stets, die geplante Wartung zu einer Zeit durchzuführen, in der die Auswirkungen auf die Verfügbarkeit des Dienstes verringert werden. Daher wird die geplante Wartung nach Möglichkeit außerhalb der Geschäftszeiten in Zeiten geringer Auslastung durchgeführt. Muss GBG den Dienst für die geplante Wartung aussetzen (was GBG nach vernünftigem Ermessen nur unter außergewöhnlichen Umständen erwartet), verpflichtet sich GBG, dies dem Kunden so früh wie möglich im Voraus mitzuteilen.
- 3.10. Kundenberichte: Das Portal ermöglicht dem Systemadministrator den Online-Zugriff auf Berichte zur Nutzung durch den Kunden.