

## Weitere Vertragsbedingungen

### 1. Vertragsgegenstand

- 1.1 Avaya erbringt Informations- und Kommunikationsdienste und überlässt dem Kunden dazu während der Vertragsdauer die vereinbarte Hardware und Standardsoftware („Kommunikationssystem“ oder kurz „System“) gegen laufendes Entgelt.
- 1.2 Das Kommunikationssystem wird nur für den in diesem Vertrag vereinbarten Gebrauch überlassen und ist am Ende der Vertragslaufzeit auf Kosten des Kunden an Avaya zurückzugeben.
- 1.3 Beschaffenheit, Einsatzbedingungen und Systemumgebung des Systems ergeben sich aus dem Vertrag, der Produktbeschreibung oder der Bedienungsanleitung.
- 1.4 Sonstige Leistungen der Avaya sind im Vertrag festzuhalten und gesondert zu vergüten.

### 2. Einrichtung des Systems

- 2.1 **Lieferung.** Avaya liefert das System an die angegebene Installationsadresse und stellt die zur vertragsgemäßen Nutzung erforderliche Dokumentation (Bedienungsanleitung) zur Verfügung.
- 2.2 **Implementierung.** Avaya richtet, nach vorheriger Ankündigung, das System ein und stellt die Betriebsbereitschaft her („Implementierung“). Der jeweilige Umfang der Implementierungsleistungen ergibt sich aus der bei Vertragsschluss gültigen Version der Bedingungen für Implementierungsleistungen, sowie ggf. weiterer im Vertrag genannter produkt- und lösungsspezifischer Implementation-Service-Descriptions („ISD“) oder einem individuell vereinbarten Statement of Work („SOW“). Sobald die Betriebsbereitschaft vorliegt, wird der Kunde dies Avaya unverzüglich auf einem entsprechenden Formular der Avaya bestätigen.

### 3. Leistungsumfang / Instandsetzung des Systems

- 3.1 **Instandhaltung.** Das System wird während der gesamten Vertragsdauer nach der vereinbarten Serviceklasse durch Avaya instand gesetzt. Im Einzelnen sind die Instandsetzungsleistungen in der Leistungsbeschreibung Avaya Managed UC dargestellt.
- 3.2 **Remote Service.** Avaya hat das Recht, das System über das öffentliche Netz auf eine Service-Stelle zu schalten und Instandhaltungs- bzw. Änderungsarbeiten vorzunehmen sowie kundenspezifische Daten zu speichern und zu verarbeiten.
- 3.3 **Monitoring.** Avaya ist berechtigt, das System zu folgenden Zwecken elektronisch zu überwachen: (i) Ferndiagnose und Remote-Fehlerbehebung; (ii) Bestimmung der Systemkonfiguration und der anzuwendenden Entgelte; (iii) Überprüfung der Einhaltung der Softwarelizenzbedingungen; (iv) Prüfung der Kundenwünsche hinsichtlich weiterer Produkte und Serviceleistungen oder (v) sofern ein Monitoring aus sonstigen Gründen in der Leistungsbeschreibung als notwendig bezeichnet wird.
- 3.4 **Unsachgemäße Benutzung.** Die Beseitigung von Störungen und Schäden, die auf unsachgemäßer Nutzung oder der Verwendung des Systems unter nicht vereinbarten Einsatz Bedingungen oder in einer nicht vereinbarten Systemumgebung beruhen, kann Avaya entsprechend den zum Zeitpunkt der Erbringung bei Avaya jeweils gültigen Listenpreisen gesondert berechnen.
- 3.5 **Notwendige Anpassungen.** Avaya kann das System nach dem jeweiligen Stand der Technik ändern, sofern der wesentliche Inhalt der Leistungsmerkmale unberührt bleibt und die Änderungen eine vergleichbare Funktionalität bieten. Das gleiche gilt, wenn Zulieferer von Avaya Soft- und/oder Hardwareprodukte ändern oder Leistungen einstellen und Avaya aus diesen Gründen eine Änderung an dem System für erforderlich hält.

### 4. Pflichten des Kunden

- 4.1 **Allgemeine Pflichten.** Der Kunde wird Avaya kostenfrei und unverzüglich bei der Erfüllung ihrer vertraglichen Pflichten unterstützen und dazu insbesondere die in diesem Vertrag genannten Beistellungen und Mitwirkungsleistungen erbringen. Der Kunde stellt auf seine Kosten sicher, dass die Einrichtung des Systems an seinem Standort entsprechend den vereinbarten Bedingungen für Implementierungsleistungen bzw. ISDs möglich ist und dass die Netzwerkinfrastruktur zum Betrieb des Kommunikationssystems geeignet ist. Er ist insbesondere für alle Genehmigungen (z.B. Deutsche Telekom AG, Behörden und sonstige Dritte) zuständig. Der Kunde wird Avaya einen autorisierten Remote-Zugang zur Verfügung stellen.  
Arbeiten nicht-schwachstromtechnischer Art gehen zu Lasten des Kunden. Der Starkstromanschluss und der Betriebsstrom werden vom Kunden gestellt
- 4.2 **Virtualisiertes System.** Für den Fall, dass ein virtualisiertes System genutzt werden soll, bei dem die Virtualisierungsplattform vom Kunden gestellt wird, wird Avaya dem Kunden die erforderlichen Anforderungen bezogen auf Ihre Produkte individuell mitteilen. Die ausschließliche Verantwortung für die Bereitstellung über die vereinbarte Vertragslaufzeit und gegebenenfalls in dieser Zeit notwendige Anpassungen der Virtualisierungsplattform durch Veränderungen des Systems (z.B. Upgrades), liegt beim Kunden.

### 4.3 Anpassungen an veränderte Gesetze / Vorschriften.

Der Kunde wird, unverzüglich nach entsprechender Mitteilung, alle zur Serviceerbringung durch Avaya notwendigen Änderungen am installierten System auf eigene Kosten vornehmen bzw. kostenpflichtig beauftragen, die sich aus neuen oder veränderten Gesetzen und Vorschriften (einschließlich regulatorischer Vorgaben z.B. der BaFin) oder aus neuen oder veränderten (sicherheits-) technischen Richtlinien, Normen oder Empfehlungen (z.B. des BSI oder nach DIN/ISO) ergeben.

### 4.4 Hosting durch Dritte.

Sofern im Rahmen der Leistungserbringung, insbesondere des Remote-Service Netzwerke, Leitungen oder Computersysteme Dritter („Host“) genutzt werden müssen, wird der Kunde auf seine Kosten (i) Avaya vor Aufnahme des Monitoring über diesen Host informieren, (ii) vom Host eine schriftliche\* Einwilligung über die Nutzung seiner Computersysteme durch Avaya einholen und (iii) eine eventuell nötige Kommunikation zwischen Avaya und dem Host ermöglichen.

### 4.5 Zugänglichmachung.

Der Kunde hält alle Systemkomponenten zugänglich und stellt die für die Instandhaltung etwa notwendigen Hilfsgeräte (z.B. Leitern, Gerüste o.ä.) und Hilfspersonal kostenlos zur Verfügung. Der Kunde wird zudem jeweils kostenfrei, Avaya die erforderlichen Telefonnummern, Netzwerkadressen und Passwörter zur Verfügung stellen und Avaya die nötigen Berechtigungen einräumen, um den Remote-Service zu ermöglichen sowie Avaya die jeweils erforderlichen Schnittstellen-Informationen liefern und ggf. notwendige Zustimmungen oder Nutzungsrechte von Dritten einholen, sofern dies zur Leistungserbringung durch Avaya erforderlich ist.

### 4.6 Sicherung von Netzwerk und Daten.

Für die Sicherung seiner Netzwerke und Systeme gegen unberechtigten Zugriff oder Hackerattacken ist der Kunde allein verantwortlich. Soweit nicht abweichend geregelt, ist es eine wesentliche Vertragspflicht des Kunden, in regelmäßigen Abständen Sicherheitskopien seiner Daten gemäß den anerkannten Regeln der EDV zu machen.

### 4.7 Zugang zu personenbezogenen Daten.

Soweit der Kunde Avaya anweist personenbezogene Daten in Systemen ihm oder Dritten zugänglich zu machen, ist der Kunde für die entsprechende Unterrichtung und ggf. Einholung der notwendigen Einwilligung der betroffenen Personen verantwortlich. Der Kunde stellt Avaya außerdem von allen Ansprüchen gleich aus welchem Rechtsgrund und gleich ob bekannt oder unbekannt aus oder im Zusammenhang mit dieser Zugänglichmachung frei und ersetzt auch die Avaya in diesem Zusammenhang anfallenden, angemessene Rechtsanwaltskosten.

### 4.8 Fehlerberichte.

Der Kunde ist verpflichtet, Fehlfunktionen des Systems gegenüber Avaya unverzüglich nach deren Entdeckung detailliert zu dokumentieren und der vereinbarten Störungsstelle mitzuteilen („Fehlerberichte“). Die Fehlerberichte müssen sämtliche Informationen enthalten, die erforderlich sind, um den Fehler analysieren und im Falle eines Softwarefehlers reproduzieren zu können, in jedem Fall aber die folgenden Informationen:

- Name, Standort und Unternehmen des Anrufers;
- Kontraktnummer (Vertragsnummer), soweit vorhanden;
- Rückruftelefonnummer;
- den Typ des Systems und die Konfiguration, einschließlich der Vertragsprodukte sowie damit verbundene Produkte;
- eine kurze Beschreibung der Fehlfunktion und seine Geschichte sowie etwaige Aktivitäten, die der Kunde zur Fehlerbehebung vorgenommen hat; und
- Angabe eines Remote-Einwahl-Zugangs zu den Vertragsprodukten.

### 4.9 Standortwechsel /Arbeiten am System.

Der Kunde lässt alle Arbeiten am System, auch für Erweiterungen, Abbau und Rücktransport, nur von Avaya oder mit deren Zustimmung ausführen. Eine Verbringung des Systems an einen anderen Ort als den Installationsort bedarf in jedem Fall der vorherigen schriftlichen Zustimmung von Avaya. Ferner wird der Kunde Avaya schriftlich über beabsichtigte Änderungen des Einsatzumfeldes unterrichten.

### 4.10 Kunden verursachte Störungen.

Der Kunde wird Avaya auch unverzüglich über alle aus seinem Verantwortungsbereich resultierenden Störungen und deren voraussichtliche Dauer unterrichten, soweit hierdurch mit Auswirkungen auf die Leistungen von Avaya zu rechnen ist. Einen etwaigen Mehraufwand durch eine solche Störung oder durch die unterlassene Mitteilung über eine solchen Störung kann Avaya entsprechend den zum Zeitpunkt der Erbringung bei Avaya jeweils gültigen Listenpreisen gesondert berechnen.

### 4.11 Drittprodukte.

Unter „Drittprodukten“ werden alle Produkte verstanden, die nicht von Avaya sind. Umfasst davon sind auch solche Produkte, die der Kunde auf Empfehlung von Avaya von Dritten bezieht. Komponenten von Avaya Produkten gelten, auch wenn diese nicht von Avaya sind, dann nicht als Drittprodukte, wenn sie in die Avaya Produkte integriert sind (keine Stand-Alone Komponenten) und auch sonst nicht als gesonderte Komponenten in der Preisliste, einem Angebot oder sonstigen Dokument gekennzeichnet sind.

\* schriftlich in diesem Managed Services Vertrag bedeutet mindestens in Textform gemäß § 126 b BGB

Der Kunde wird Avaya unverzüglich über Drittprodukte informieren, die er beabsichtigt an das System anzuschließen. Falls der Kunde mit Zustimmung von Avaya Drittprodukte an das System anschließt, übernimmt Avaya keine Gewähr für den einwandfreien Betrieb. Die Instandhaltung der Drittprodukte hat der Kunde sicherzustellen; beeinflussen sie die Funktion des Systems, ist Avaya zu ihrer Abschaltung berechtigt. Aufwendungen, die Avaya durch Störungsbeseitigungen oder Abschaltungen entstehen, trägt der Kunde.

Wird Software auf kundeneigener Hardware installiert, muss diese Hardware, das installierte Betriebssystem sowie sonstige installierte Fremdapplikationen zur Avaya-Software kompatibel sein.

Falls Software auf kundeneigener, nicht kompatibler Hardware und Software eingesetzt wird, erstreckt sich die Gewährleistung nur auf die gelieferte Avaya-Software und nicht auf das Zusammenwirken mit der kundeneigenen Hardware, Betriebssystem und sonstigen Fremdapplikationen.

**4.12 Avaya-Tools.** Gegenstände, die Avaya dem Kunden im Rahmen der Instandhaltung leihweise oder sonst vorübergehend zur Verfügung stellt ("Avaya-Tools"), wird der Kunde bestimmungsgemäß und mit der gleichen Sorgfalt wie in eigenen Angelegenheiten gebrauchen und verwahren. Dies umfasst u. a. den Secure Access Link. Bis zur Rückgabe an Avaya trägt der Kunde das Risiko des Verlusts oder der Beschädigung der Avaya-Tools.

**4.13 Leistungsverweigerungsrecht.** Sofern der Kunde den vorgenannten Mitwirkungspflichten nicht oder nicht ausreichend nachkommt, wird Avaya von ihren entsprechenden Leistungspflichten frei bzw. verschiebt sich die entsprechende Leistungserbringung durch Avaya um den Zeitraum bis zur vollständigen Erbringung der Mitwirkungsleistung zuzüglich einer angemessenen Leistungszeit.

## 5. Gefahrübergang

Mit der Anlieferung des Systems und des sonstigen Materials geht die Gefahr für Verlust und Beschädigung auf den Kunden über. Der Kunde haftet bis zur Höhe des Neuwerts für Verluste oder Schäden, die von ihm zu vertreten sind oder die aufgrund Zufalls oder höherer Gewalt eintreten. Der Kunde haftet nicht für Schäden am System, die von Avaya oder ihren Erfüllungsgehilfen verursacht wurden.

## 6. Rechnungsstellung, Zahlungsbedingungen, Preisanpassung

**6.1 Rechnungsstellung.** Avaya stellt das vereinbarte monatliche Entgelt ab Betriebsbereitschaft des Systems jeweils monatlich nachträglich in Rechnung. Preise verstehen sich zuzüglich der jeweils gültigen gesetzlichen Umsatzsteuer. Einmalentgelte werden mit Abnahme in Rechnung gestellt.

**6.2 Nicht enthalten.** Im Entgelt nicht enthalten sind: i) Kosten für Erweiterungen und ii) etwaige Kosten für Abbau, Rücktransport und Entsorgung von Altgeräten. Diese Kosten werden stets gesondert zu dem zum Zeitpunkt der Leistungserbringung bei Avaya jeweils gültigen Listenpreisen berechnet. Das Gleiche gilt für alle im Vertrag nicht ausdrücklich genannten Leistungen.

**6.3 Zahlungsziel.** Jede Zahlung ist innerhalb von 10 Tagen nach dem Rechnungsdatum fällig. Sollte der Kunde Einwände gegen die Rechnung oder einzelne Rechnungspositionen haben, wird er diese spätestens innerhalb von 15 Kalendertagen nach dem Rechnungsdatum schlüssig darlegen. Ansonsten gilt die Rechnung als genehmigt.

**6.4 Preisanpassung.** Das monatliche Entgelt erhöht sich jeweils zum 01.01. des Folgejahres, um 1,5 %, bezogen auf das zuletzt gezahlte Entgelt zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer.

Erstmals tritt eine Erhöhung jedoch nach Ablauf der im jeweiligen Vertrag vereinbarten Mindestvertragsdauer in Kraft.

**6.5 Zahlungsverzug.** Im Falle des Zahlungsverzuges sind Verzugszinsen von acht (8) Prozentpunkten über dem Basiszinssatz im Sinne der §§ 247, 288 BGB jährlich zu zahlen und Avaya kann ein Leistungsverweigerungsrecht geltend machen. Wegen Mängeln kann der Kunde Zahlungen nur zu einem unter Berücksichtigung des Mangels verhältnismäßigen Teil zurückbehalten und dies auch nur, wenn der Mangel zweifelsfrei vorliegt. Die Aufrechnung mit Gegenforderungen ist dem Kunden nur gestattet, wenn es sich um unbestrittene oder rechtskräftig festgestellte Forderungen handelt.

**6.6 On-Line Rechnung.** Hat der Kunde der On-Line-Übermittlung der Rechnung und der Daten zugestimmt, kann nach Wahl von Avaya die Übermittlung mittels einer geschützten, verschlüsselten Verbindung über das Internet erfolgen. Die Rechnungen und Daten stehen für die Dauer von 3 Monaten zum Abruf durch den Kunden bereit.

## 7. Software-Lizenzbedingungen

Während der vereinbarten Vertragslaufzeit räumt Avaya dem Kunden die in Anhang A näher definierten Nutzungsrechte zum Gebrauch der Software und Dokumentation unter den dort genannten Voraussetzungen ein.

## 8. Haftung

**8.1** Avaya haftet unbeschränkt für Schäden, die sie durch vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten verursacht hat.

**8.2** Für Schäden, die Avaya weder vorsätzlich noch grob fahrlässig verursacht hat, haftet sie nur, sofern eine Pflicht verletzt wird, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszweckes gefährdet und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen kann („wesentliche Vertragspflicht“). In diesem Fall ist die Haftung auf solche Schäden begrenzt, mit deren Entstehung im Rahmen des Einzelvertrages typischerweise gerechnet werden muss.

**8.3** Soweit nicht abweichend vereinbart, ist für die ordnungsgemäße und regelmäßige Datensicherung allein der Kunde zuständig und verantwortlich.

**8.4** Avayas Haftung für Datenverlust wird auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und Gefahr entsprechender Datensicherung eingetreten wäre.

**8.5** Avaya übernimmt keine Garantie und kein Beschaffungsrisiko, es sei denn, sie hat im Einzelvertrag schriftlich eine als solche bezeichnete Garantie oder ein als solches bezeichnetes Beschaffungsrisiko übernommen.

**8.6** Eine eventuelle Haftung von Avaya für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, aus der schriftlichen Übernahme einer Garantie oder eines Beschaffungsrisikos sowie nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

**8.7** Bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit von Avaya sowie für Schäden aus Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, bei arglistiger Täuschung sowie nach dem Produkthaftungsgesetz gelten die gesetzlichen Verjährungsregelungen. Im Übrigen verjähren Schadensersatzansprüche zwölf Monate nach möglicher Kenntnisnahme von der Anspruchsentstehung durch den Kunden, spätestens aber drei Jahre nach Schadenseintritt.

**8.8** Soweit nach den vorstehenden Ziffern 8.1 bis 8.7 die Haftung von Avaya ausgeschlossen oder eingeschränkt ist, gilt dies auch zugunsten der Mitarbeiter von Avaya bei deren direkter Inanspruchnahme durch den Kunden.

## 9. Geheimhaltungspflichten

**9.1 Definition „Vertraulichkeit“.** Der Begriff "Vertrauliche Informationen" umfasst Geschäftsgeheimnisse und technische Informationen beider Parteien, einschließlich der Preise und Rabatte, sowie sonstige Informationen oder Daten gleich in welcher Form, die als vertraulich gekennzeichnet sind. Mündlich mitgeteilte Informationen sind Vertrauliche Informationen im Sinne dieser Definition, wenn sie zum Zeitpunkt der Offenlegung als vertraulich oder geschützt bezeichnet wurden. Das Gleiche gilt für mündlich mitgeteilte Informationen, soweit der Empfänger unter Einhaltung der angemessenen Sorgfalt auf Grund der Umstände davon ausgehen musste, dass es sich bei den übermittelten Informationen um Vertrauliche Informationen handelt.

**Nicht als vertraulich gelten Informationen, die** (i) ohne eine Handlung oder Unterlassung des Informationsempfängers öffentlich zugänglich sind, (ii) nach ihrer Offenlegung rechtmäßig von einem dazu befugten Dritten offengelegt worden sind, (iii) dem Informationsempfänger vor ihrer Offenlegung bereits rechtmäßig bekannt waren, oder die (iv) von dem Informationsempfänger unabhängig und ohne Verwendung Vertraulicher Informationen selbst erarbeitet oder entwickelt worden sind. Ungeachtet dieser Vereinbarung können Vertrauliche Informationen offengelegt werden, wenn die Offenlegung auf Grund einer gesetzlichen Regelung, einer richterlichen Anordnung, eines Urteils, Beschlusses oder Verwaltungsakts notwendig ist, jedoch nur im angeordneten Umfang. Dies setzt voraus, dass der Informationsempfänger die offenlegende Partei soweit rechtlich zulässig unverzüglich über die bevorstehende Offenlegung informiert und die gesetzliche Regelung, die Anordnung, das Urteil, den Beschluss oder den Verwaltungsakt unverzüglich vorlegt, so dass die offenlegende Partei gegebenenfalls Rechtsschutz erlangen kann. Im Falle einer solchen Offenlegung wird der Informationsempfänger angemessene Schritte unternehmen um die Vertraulichkeit der Vertraulichen Informationen zu erhalten und der offenlegenden Partei bei der Erlangung des Rechtsschutzes angemessene Unterstützung leisten.

**9.2 Umfang Geheimhaltungspflicht.** Jede der Parteien wird (i) bei der Einhaltung der Vertraulichkeitspflichten die Sorgfalt wie in eigenen Angelegenheiten beachten, jedoch in keinem Fall hinter einem objektiven Sorgfaltsmaßstab zurückbleiben, (ii) die Offenlegung der von der anderen Partei erhaltenen Vertraulichen Informationen auf solche Mitarbeiter, Organe, Vertreter, Berater, verbundene Unternehmen und Unterauftragnehmer beschränken, die die Vertraulichen Informationen für das konkrete Projekt benötigen und für die im Hinblick auf diese Vertraulichen Informationen mindestens dieser Vereinbarung entsprechende Geheimhaltungspflichten bestehen („Autorisierte Personen“). Im Übrigen ist einer Partei die Weitergabe der erhaltenen Vertraulichen Informationen untersagt.

\* schriftlich in diesem Managed Services Vertrag bedeutet mindestens in Textform gemäß § 126 b BGB

- 9.3 Dauer der Geheimhaltungspflichten.** Die Geheimhaltungspflichten jeder Partei im Rahmen dieses Vertrages bestehen für die Dauer von fünf (5) Jahren nach Beendigung desselben fort.
- 9.4** Bei Vertragsbeendigung wird jede Partei die weitere Nutzung der Vertraulichen Informationen der anderen Partei unverzüglich unterlassen und alle Vertrauliche Informationen enthaltenden Datenträger einschließlich deren Kopien sowie andere Vertrauliche Informationen enthaltende Medien unverzüglich zurückzugeben oder auf Geheiß der anderen Partei vernichten. Auf Anforderung der berechtigten Partei wird die verpflichtete Partei die Erfüllung ihrer Verpflichtungen nach dieser Ziffer schriftlich bestätigen. Ungeachtet dieser Regelung darf der Informationsempfänger Kopien der Vertraulichen Informationen behalten, wenn (i) diese Teil seiner archivierten Aufzeichnungen (auch im Rahmen seines Backup Systems) sind, die er im Rahmen einer regulären Geschäftspraxis aufbewahrt, jedoch nur in dem Umfang, wie er hierzu gemäß den Unternehmensvorgaben zur Archivierung und Ablage verpflichtet ist. (ii) er dazu gesetzlich verpflichtet ist oder (iii) diese im Rahmen eines Rechtsstreits notwendig sind oder werden könnten. Solche Kopien der Vertraulichen Informationen dürfen für andere, als die in (i) bis (iii) genannten, Zwecke nicht genutzt oder gespeichert werden und werden gemäß der gewöhnlichen Geschäftspraxis der empfangenden Partei mit den archivierten Unterlagen der empfangenden Partei vernichtet. Bis zur Vernichtung unterliegen die Vertraulichen Informationen den Regelungen dieser Vereinbarung.
- 10. [Bleibt ungenutzt]**
- 11. Sonstige Bestimmungen**
- 11.1** Die Überlassung von eingerichteten Produkten bzw. Anschlüssen/Arbeitsplätzen und Diensten an Dritte oder die Nutzung durch Dritte sowie die Übertragung dieses Vertrages an einen Dritten bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung durch Avaya.
- 11.2** Der Kunde teilt Avaya alle Veränderungen an den Systemen, z. B. in der Anschlusszahl, der Systemkonfiguration und den Kundendaten unverzüglich schriftlich mit. Eine entsprechende Vertragsänderung findet lediglich nach Zustimmung durch Avaya und gemäß Ziffer 11.6 statt.
- 11.3** Avaya kann das System, falls der Kunde seinen Vertragsverpflichtungen trotz schriftlicher Mahnung und Fristsetzung nicht nachkommt, bis zur Erfüllung außer Betrieb setzen.
- 11.4** Fristen verlängern sich angemessen, z.B. bei Streik, Aussperrung, höherer Gewalt und anderen Ereignissen, die von Avaya nicht beeinflusst werden können.
- 11.5** Avaya behält sich das Recht vor, ihre Pflichten aus diesem Vertrag durch geeignete Dritte ausführen zu lassen.
- 11.6** Nebenabreden und Änderungen dieses Vertrages bedürfen zu ihrer Wirksamkeit mindestens der Textform. Dies gilt auch für eine Änderung dieser Bestimmung.
- 11.7** Sollte eine dieser Bestimmungen unwirksam sein, gelten an deren Stelle solche wirksamen Regelungen als vereinbart, die dem Sinn und Zweck der unwirksamen Bestimmungen am nächsten kommen. Soweit erforderlich ist der Kunde verpflichtet, alle Maßnahmen zur Erreichung dieses Ziels zu erbringen.
- 11.8** Dieser Vertrag unterliegt dem Recht der Bundesrepublik Deutschland mit Ausnahme der Bestimmungen des deutschen Internationalen Privatrechts. Das UN-Übereinkommen über den internationalen Warenkauf vom 11.04.1980 gilt nicht.
- Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten zwischen den Parteien im Rahmen dieses Vertrages ist Frankfurt am Main, Deutschland, sofern der Kunde Kaufmann, öffentlich-rechtliches Sondervermögen oder juristische Person des öffentlichen Rechts ist. Die gesetzlichen Vorschriften über ausschließliche Gerichtsstände bleiben unberührt.

ANHANG A  
SOFTWARENUTZUNGSBEDINGUNGEN

Diese Softwarenutzungsbedingungen regeln die Nutzung urheberrechtlich geschützter Avaya Software sowie urheberrechtlich geschützter Dritt-Software.

**A. Definitionen**

(i) Der Begriff „Dokumentation“ bezeichnet Informationen die Avaya in unterschiedlicher Weise veröffentlicht. Dies kann Produktinformationen, Bedienungsanweisungen und Leistungsspezifikationen mit einschließen, die Avaya den Benutzern seiner Produkte generell zur Verfügung stellt. Der Begriff „Dokumentation“ umfasst nicht Marketingmaterialien.

(ii) „Software“ bezeichnet die Computerprogramme von Avaya in Objektcode, die von Avaya oder einem Avaya Partner entweder als standalone Produkt oder vorinstalliert auf Hardware Produkten bereitgestellt werden sowie jegliche Upgrades, Aktualisierungen (Updates), Fehlerbehebungen oder geänderte Versionen der Software, die im Rahmen dieses Vertrags zur Verfügung gestellt werden .

**B. Geltungsbereich.** Die Software kann teilweise oder im Ganzen über remote Datenhosting bzw. über das Internet verfügbar gemacht werden. Der Kunde ist nicht berechtigt, Software zu nutzen, die er von anderen als Avaya oder einem Avaya Partner erhalten hat.

Im Falle von Widersprüchen zwischen diesen Software-Lizenzbedingungen und den Nutzungsbedingungen aus einer sogenannten Shrinkwrap“-Lizenz oder sonstigen Drittbedingungen (zusammen „Drittbedingungen“) gilt, dass im Falle von Widersprüchen diese Drittbedingungen Vorrang vor diesen Software-Lizenzbedingungen haben. Siehe hierzu auch die Regelung unter N.

**C. Lizenzerteilung.** Innerhalb der Bundesrepublik Deutschland räumt Avaya dem Kunden ein nicht ausschließliches, nicht unterlizenzierbares und nicht übertragbares Recht ein, die gelieferte Software einschließlich Dokumentation während der Vertragslaufzeit für eigene interne Geschäftszwecke zu nutzen. Die Software wird zur ausschließlichen Verwendung auf der dafür bestimmten Hardware überlassen. Die Nutzung der Software wird im Rahmen der angegebenen Kapazität und Leistungsmerkmale sowie gemäß der anwendbaren, unten näher beschriebenen Lizenztypen, gewährt. Außerdem ist die Nutzung auf die Orte beschränkt, an denen die Software erstmals installiert wurde. Die jeweils zugehörige Dokumentation darf nur für die Nutzung der entsprechenden Software im Rahmen dieser Lizenz verwendet werden. Software, die auf mobilen Endgeräten wie beispielsweise Laptops oder Mobiltelefonen installiert ist, darf auch außerhalb des ursprünglichen Installationsortes und grenzüberschreitend, genutzt werden, sofern diese Nutzung nur vorübergehend ist.

**Testlizenz**

Soweit dem Kunden Software zu nicht-produktiven Zwecken von Avaya überlassen wurde, ist die vorgenannte Lizenz inhaltlich auf den Gebrauch der Software in einer Testumgebung und ausschließlich zu Test- oder anderen nicht-kommerziellen Zwecken auf einem einzelnen Rechner bzw. wie von Avaya bestimmt „(Testlizenz)“ beschränkt.

**D. Alle Rechte vorbehalten.** Avaya bleibt Inhaberin ihrer vorbestehenden Rechte an der Software und Dokumentation sowie allen Änderungen und Kopien derselben. Mit Ausnahme der in den vorliegenden Software-Lizenzbedingungen erteilten eingeschränkten Lizenz, werden dem Kunden keine weiteren Rechte, einschließlich Copyright-, Patent-, oder sonstiger gewerblicher Schutzrechte sowie Betriebsgeheimnisse, an der Software und der Dokumentation und allen Änderungen und Kopien derselben eingeräumt. Die Software enthält Betriebsgeheimnisse der Avaya, ihrer Lieferanten oder Lizenzgeber, wie z. B. spezifisches Design, Struktur und Logik individueller Softwareprogramme, deren Zusammenwirken mit anderen Teilen der Software intern wie extern und die angewandten Programmierertechniken.

**E. Haftungsausschluss.** Die zur Verfügung gestellten Software Sicherheitsfunktionen sind kein vollumfänglicher Schutz gegen "male ware" ("malicious code", "deleterious routines") und weiterer Techniken und Werkzeuge, die gegebenenfalls von "Hackern" oder anderen Dritten verwendet werden, um Sicherheitslücken aufzudecken und zu nutzen. Kompromittierte Passwörter stellen ein hohes Sicherheitsrisiko dar. Avaya empfiehlt den Kunden schwierige Passwörter mit 3 verschiedenen Zeichenarten (Buchstaben/Sonderzeichen/Zahlen) zu verwenden, die Kundenpasswörter regelmäßig zu ändern und davon abzusehen dasselbe Passwort mehrfach und wiederholt zu verwenden. Der Kunde sollte Passwörter als vertrauliche Information behandeln und stimmt zu, Avaya unverzüglich zu informieren, sobald er von einer unautorisierten Nutzung oder Verletzung eines Benutzernamens, Passwortes, Kontos oder Kundenbestellung Kenntnis erlangt. **Der Kunde ist verantwortlich für die Sicherung seiner Netzwerke und Systeme gegen unberechtigten Zugriff oder Hackerattacken und in regelmäßigen Abständen Sicherheitskopien seiner Daten gemäß den anerkannten Regeln der EDV zu machen.**

**F. Lizenzbeschränkungen.** Der Kunde erklärt sich im zulässigen Rahmen gemäß den geltenden Gesetzen bereit, Folgendes zu unterlassen: (i) die Software zu decompilieren, zu zerlegen, aufzuschlüsseln, rückzuumübersetzen oder auf sonstige Art und Weise zu decodieren; (ii) die Software oder Dokumentation abzuändern, zu bearbeiten oder auf der Software oder der Dokumentation basierende, abgeleitete Werke, Erweiterungen oder Übersetzungen zu erstellen; (iii) die Software oder die Dokumentation zu verkaufen, zu vermieten, zu verleihen, abzutreten oder in sonstiger Weise zu übertragen oder Unterlizenzen zu erteilen, ausgenommen der Kunde wurde durch Avaya ausdrücklich schriftlich dazu ermächtigt und jeder Versuch, es zu tun, ist unwirksam; (iv) die Software oder die Dokumentation zu vertreiben, offen zu legen oder die Nutzung derselben, gleich in welchem Format, im Rahmen eines Timesharing-Service, eines Dienstleistungsservice, eines Netzwerks oder durch andere ähnliche Mittel zu ermöglichen, ausgenommen der Kunde wurde durch Avaya ausdrücklich schriftlich dazu ermächtigt; (v) einem Service Provider oder einem anderen Dritten, mit Ausnahme der von Avaya zugelassenen Wartungspartner, die ausschließlich im Namen und für den Kunde handeln, die Nutzung oder die Ausführung von Software Befehlen zu gestatten, welche eine Wartung oder Reparatur von Produkten ermöglichen; (vi) ohne vorherige Zustimmung von Avaya Zugriff auf oder die Nutzung der Software oder Teilen davon zu gewähren; (vii) Log-Ins, die Avaya oder von Avaya zugelassenen Wartungspartnern vorbehalten sind, freizugeben oder zu aktivieren oder andere zu veranlassen, es ihnen zu ermöglichen oder zu gestatten, solche Log-Ins freizugeben oder zu aktivieren; (viii) die Ergebnisse von Testläufen der Software zu veröffentlichen; (ix) Betriebsgeheimnisse, die in der Software oder Dokumentation enthalten sind, Dritten offenzulegen, zu übergeben oder sonst zugänglich zu machen; (x) die Software anders als in diesen Softwarebedingungen ausdrücklich gestattet in einer virtuellen Umgebung zu verwenden, oder (xi) Dritten eine der vorgenannten Tätigkeiten zu gestatten oder sie dabei zu unterstützen.

Der Kunde verpflichtet sich, keinem anderen als seinen autorisierten Mitarbeitern, Bevollmächtigten oder sonstigen Vertretern, soweit diese die Software nutzen müssen, den Zugang zur Software oder Dokumentation zu gestatten, welche der Kunde verpflichtet sich, alle Dritten, denen er den Zugang zur Software oder Dokumentation gestattet, über diese Software-Lizenzbedingungen zu informieren und sie zu deren Einhaltung zu verpflichten. Der Kunde haftet für alle Verletzungen dieser Software- Lizenzbedingungen durch diese Dritten und stellt Avaya von allen Schäden, Verlusten, Aufwendungen und Kosten, einschließlich Gerichtskosten und Anwaltskosten, frei, die Avaya aus oder im Zusammenhang mit der Verletzung dieser Software-Lizenzbedingungen entstanden sind.

**G. Eigentumsrechtshinweise.** Der Kunde stimmt zu, alle urheberrechtlich geschützten Beschriftungen und/oder Logos von Avaya und dessen Lieferanten in zulässigen Kopien der Software und/oder Dokumentation hinsichtlich Form und Position beizubehalten.

**H. Sicherungskopien.** Ohne schriftliche Zustimmung von Avaya darf die Software und/oder dazugehörige Dokumentation weder vervielfältigt noch verändert werden. Der Kunde ist jedoch berechtigt, von der Software und/oder der dazugehörigen Dokumentation eine angemessene Anzahl von Sicherheitskopien zu erstellen.

I. [Bleibt ungenutzt]

**J. Compliance.** Avaya ist berechtigt, jederzeit durch „remote polling“ oder andere geeignete elektronische Mittel die Einhaltung dieser Software-Lizenzbedingungen durch den Kunden zu überprüfen, um z. B. die Einhaltung der Nutzungsumfänge sicherzustellen; Avaya ist in diesem Zusammenhang auch dazu auch berechtigt persönlich, nach angemessener Ankündigung, während der üblichen Geschäftszeiten Einsicht in dessen Bücher, Unterlagen und Accounts zu nehmen. Soweit bei der Überprüfung ein Verstoß gegen diese Software-Lizenzbedingungen festgestellt wird, ist der Kunde verpflichtet, unverzüglich die angefallenen Lizenzgebühren nachzuentrichten. Bestehende Kündigungsrechte von Avaya bleiben unberührt.

**K. Vertragsende / Kündigung.** Sofern der Kunde die Software-Lizenzbedingungen verletzt und diese nicht innerhalb von zehn (10) Werktagen nach schriftlicher Aufforderung seitens Avaya beendet und beseitigt, ist Avaya, vorbehaltlich jedweder sonstiger und weitergehender Rechte und Ansprüche wegen Vertragsbruchs und/oder Urheberrechtsverletzung, berechtigt, die Lizenzen, die dem Kunden nach diesen Software-Lizenzbedingungen eingeräumt wurden, mit sofortiger Wirkung zu entziehen. Im Falle eines solchen Entzugs oder sonstigen Beendigung der Lizenz ( z. B. Vertragsende ) wird der Kunde die Nutzung der Software unverzüglich einstellen und sämtliche sich in seinem Besitz befindlichen Kopien der Software und zugehörigem Material dauerhaft löschen sowie diese Löschung auf Wunsch von Avaya schriftlich bestätigen. Die Nutzungsrechte erlöschen auch, wenn der Kunde nicht mehr rechtmäßiger Besitzer der Hardware ist.

\* schriftlich in diesem Managed Services Vertrag bedeutet mindestens in Textform gemäß § 126 b BGB

**L. Lizenztypen.** Wenn die Bestellunterlagen nicht ausdrücklich einen Lizenztyp nennen, gilt eine zugewiesene Systemlizenz als geltende Lizenz. Grundsätzlich wird für jeweils eine (1) Geräteeinheit eine (1) Lizenz vergeben, sofern keine andere Anzahl von Lizenzen oder Geräteeinheiten in der Dokumentation oder anderen dem Kunden zur Verfügung stehenden Materialien angegeben ist. Der Begriff „designierter Prozessor“ bezeichnet ein einzelnes unabhängiges Computergerät. Der Begriff „Server“ bezeichnet einen designierten Prozessor, der eine Softwareanwendung für mehrere Benutzer bereitstellt. „Instanz“ bezeichnet eine einzelne Kopie der Software, die zu einem bestimmten Zeitpunkt (i) auf einem physischen Rechner; oder (ii) auf einer bereitgestellten virtuellen Maschine („VM“) oder ähnlicher Bereitstellung ausgeführt wird.

(i) Systembezogene Lizenz (Designated System(s) License, DS). Der Kunde ist lediglich berechtigt, die betreffenden Exemplare bzw. Instanzen der Software auf jeweils nur so vielen bezeichneten Rechnern gleichzeitig zu installieren, wie in der Bestellung festgelegt ist. Avaya ist berechtigt zu verlangen, dass der oder die betreffenden Rechner durch Angabe ihres Typs, ihrer Seriennummer, ihrer Leistungsmerkmale, ihrer Instanz, ihres Standorts oder sonstiger Merkmale in dem Einzelvertrag identifiziert werden oder Avaya von dem Kunden zu diesem Zweck auf elektronischem Wege mitgeteilt werden.

(ii) Mehrplatzlizenz (Concurrent User License, CU). Der Kunde ist berechtigt, die Software auf mehrere bezeichnete Rechner oder auf einem oder mehreren Servern zu installieren, wobei jedoch gewährleistet sein muss, dass auf die Software jeweils nur von der lizenzierten Anzahl Arbeitsplätze oder Einheiten (Unit) aus gleichzeitig zugegriffen werden kann. Eine „Einheit“ in diesem Sinne ist eine Funktionseinheit, die nach Festlegung von Avaya als Grundlage für die Berechnung der Lizenzgebühr dient und bei der es sich unter anderem um einen Agenten, Port oder Nutzer, ein E-Mail-Konto oder Voicemailkonto einer natürlichen Person oder einer Unternehmenseinheit (z. B. Webmaster oder Help-Desk) oder um einen Verzeichniseintrag in der Verwaltungsdatenbank, die von dem Produkt genutzt wird, um einem Nutzer den Zugriff auf die Software zu ermöglichen, handeln kann. Einheiten können mit einem bestimmten angegebenen Server oder einer Instanz der Software verknüpft sein.

(iii) Datenbanklizenz (Database License, DL). Eine solche Lizenz berechtigt den Kunde dazu, die einzelnen lizenzierten Exemplare bzw. Instanzen der Software auf einem oder mehreren Servern zu installieren, wobei jedoch gewährleistet sein muss, dass jeder dieser Server nur auf jeweils eine Instanz derselben Datenbank zugreifen kann.

(iv) CPU Lizenz (CP). Der Kunde ist berechtigt, die einzelnen Exemplare bzw. Instanzen der Software auf einem oder mehreren Servern bis zu der in der Bestellung festgelegten Anzahl zu installieren und gleichzeitig zu nutzen, wobei die Leistungsfähigkeit (Kapazität) dieses Servers oder dieser Server in ihrer Summe nicht die für die Software festgelegte Leistungsfähigkeit übersteigen darf. Es ist dem Kunden nur mit vorheriger Zustimmung von Avaya und gegen Zahlung einer Upgrade-Gebühr gestattet, die Software auf einem oder mehreren Servern mit einer insgesamt höheren Leistungsfähigkeit zu installieren oder zu nutzen.

(v) Nutzer-Namenslizenz (Named User License, NU). Der Kunde darf (i) die einzelnen Exemplare bzw. Instanzen der Software für jeden autorisierten, namentlich benannten Nutzer (nachstehend definiert) auf einem bestimmten Rechner oder Server installieren und nutzen, oder (ii) die Exemplare bzw. Instanzen der Software auf einem Server installieren und nutzen, zu dem nur namentlich benannte Nutzer Zugriff haben. Ein „namentlich benannter Nutzer“ bezeichnet einen Benutzer oder ein Gerät, der bzw. das von Avaya eine ausdrückliche Genehmigung zum Zugriff auf die Software und deren Nutzung erhalten hat. Bei einem „namentlich benannten Nutzer“ kann es sich nach freier Wahl von Avaya um eine durch ihren Namen oder ihre Funktion innerhalb eines Unternehmens (z. B. Webmaster oder Help-Desk) bestimmte Person oder Stelle, ein E-Mail-Konto oder Voicemail-Konto einer Person oder Unternehmenseinheit oder um einen Verzeichniseintrag in der Verwaltungsdatenbank handeln, auf die das Produkt zurückgreift und welche einem Nutzer den Zugriff auf die Software ermöglicht.

(vi) Shrinkwrap Lizenz (SR). Der Kunde ist berechtigt, Software nach Maßgabe der Bestimmungen der „Shrinkwrap-“ oder „Clickthrough“-Lizenzen, die der Software beiliegen oder auf diese anwendbar sind, zu installieren und zu nutzen („Shrinkwrap-Lizenz“).

**M. [Bleibt ungenutzt]**

**N. Komponenten von Drittanbietern.**

Der Kunde erkennt an, dass in bestimmten Softwareprogrammen oder Teile von Softwareprogrammen Software enthalten sein kann, (einschließlich Open-Source Software) die von dritten Lizenzgebern stammen („Drittkomponenten“) und diese Software bzw. Teile der Software daher zusätzlichen Lizenzbedingungen hinsichtlich ihrer Nutzungsunterliegen („Lizenzbedingungen Dritter“). Bei Bedarf finden Sie Informationen zum Open Source Quellcode von Linux (bei Produkten mit OS Linux-Quellcode) sowie zur Bestimmung der Urheberrechtsinhaber der Drittanbieterkomponenten und der geltenden Lizenzbedingungen Dritter in der Dokumentation oder auf der Website von Avaya unter <http://support.avaya.com/Copyright> bzw. einer von Avaya bekannt gegebenen Nachfolgesseite. Die Open Source Software Lizenzbedingungen, die als Lizenzbedingungen Dritter zur Verfügung gestellt werden, entsprechen den Lizenzrechten dieser Lizenzbedingungen und können zusätzliche Rechte zugunsten des Kunden beinhalten, wie Änderungs- und Verbreitungsrechte in Bezug auf die Open Source Software. Im Fall eines Widerspruchs zwischen den Lizenzbedingungen Dritter und den hier geregelten Lizenzbedingungen gelten die Lizenzbedingungen Dritter vorrangig, allerdings nur in Bezug auf die Drittkomponenten und nur in dem Umfang wie die hier geregelten Lizenzbedingungen restriktiver sind als die Lizenzbedingungen Dritter.

**O. [Bleibt ungenutzt]**

**P. [Bleibt ungenutzt]**

**Q. [Bleibt ungenutzt]**

**R. Risikobetrieb.** Die Software ist nicht fehlertolerant und wurde nicht dafür entwickelt oder hergestellt, noch ist sie dafür gedacht, in einer Umgebung eingesetzt zu werden, die einen fehlerfreien Betrieb erfordert, um den Tod, schwere Personenschäden oder schwerwiegende Sach- oder Umweltschäden („Risikobetrieb“) zu vermeiden. Dazu zählen insbesondere der Betrieb in Kontrollsystemen von nuklearen, chemischen, biologischen oder anderen gefährlichen Anlagen, in der Flugzeugnavigation oder -kommunikation, in der Luftverkehrskontrolle und bei Lebenserhaltungssystemen in Kranken- und Pflegebetrieben. Der Kunde übernimmt in diesem Fall das Risiko, wenn er die Software in einem solchen Risikobetrieb einsetzt oder einsetzen lässt.

**S. [Bleibt ungenutzt]**

**T. [Bleibt ungenutzt]**

**U. Einverständnis.** Der Kunde erkennt an, dass bestimmte Software eine Programmierung enthalten kann, die (i) den Zugang zu bestimmten Features, Funktionen oder Kapazitäten dieser Software beschränkt, begrenzt, und/oder deaktiviert, wenn der Kunde die Lizenzgebühren für diese Features, Funktionen oder Kapazitäten nicht leistet; oder (ii) in regelmäßigen Abständen die durch Gebrauch der Software generierten und auf dem jeweiligen Speichermedium gespeicherten Daten löscht oder archiviert, wenn diese nicht nach einem bestimmten Zeitraum als Backup auf einem anderen Speichermedium gespeichert werden; oder (iii) eine Daten Analyse Service eines Dritten nutzt, um Nutzer Daten zu sammeln und zusammenzutragen und Avaya dadurch eine Verbesserung der Leistungsfähigkeit der Produkte und Funktionalitäten ermöglicht. Der Kunde kann sich diesbezüglich auf folgender Webseite informieren <http://www.google.com/privacy.html> (bzw. auf einer von Google bekannt gegebenen Nachfolgesseite). Sollte der Kunde mit einer Datenanalyse gemäß iii) nicht einverstanden sein, so kann er jederzeit, mit Wirkung für die Zukunft, die Funktion „Diagnostics/Analytics“ unter Einstellungen in der jeweiligen Software ausschalten.

\* schriftlich in diesem Managed Services Vertrag bedeutet mindestens in Textform gemäß § 126 b BGB

**ANHANG B**

**VEREINBARUNG ZUR AUFTRAGSVERARBEITUNG VON PERSONENBEZOGENEN DATEN FÜR KUNDEN**

Dieser Anhang B - Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung („ADV“) ist Teil der vertraglichen Vereinbarung (einschl. aller zugehörigen bzw. entsprechenden Dokumente wie Statements of Work, Leistungsbeschreibungen, Anhänge, Anlagen etc.) zwischen Avaya und dem Kunden oder Avaya und mit dem Kunden verbundenen Unternehmen über den Bezug von Leistungen, Produkten oder sonstigen Technologielösungen von Avaya, soweit Avaya Personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden oder mit dem Kunden verbundener Unternehmen verarbeitet (im Folgenden „Vertrag“).  
Sie gilt für alle mit dem Vertrag in Verbindung stehenden Tätigkeiten, bei denen Beschäftigte von Avaya oder von Avaya beauftragte Dritte Personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeiten. Diese ADV beinhaltet in Verbindung mit dem Vertrag die dokumentierten Weisungen für die Verarbeitung Personenbezogener Daten, Gegenstand, Dauer, Art und den Zweck der Verarbeitung sowie die Rechte und Pflichten der Parteien im Zusammenhang mit der Verarbeitung Personenbezogener Daten.

**1. Begriffsbestimmungen**

**1.1** Alle in dieser ADV verwendeten Begriffe haben die Bedeutung nach der Europäischen Datenschutz-Grundverordnung (Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016) („DS-GVO“).

**2. Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag des Kunden**

**2.1** Die Verarbeitung von Personenbezogenen Daten durch Avaya gemäß dieser ADV erfolgt ausschließlich:

**2.1.1** im Auftrag des Kunden (einschließlich der Fälle, in denen die Verarbeitung durch Nutzer des Kunden initiiert wird); und

**2.1.2** im Einklang mit dem Vertrag; und

**2.1.3** zum Zwecke der Durchführung der Weisungen des Kunden.

**2.2** Die Weisungen des Kunden zur Verarbeitung Personenbezogener Daten müssen mit dem jeweils anwendbaren Datenschutzrecht im Einklang stehen. Der Kunde ist allein verantwortlich für die Rechtmäßigkeit, Angemessenheit und Richtigkeit personenbezogener Daten sowie hinsichtlich deren Erlangung. Soweit Avaya der Auffassung ist, dass eine Weisung des Kunden gegen einschlägige Datenschutzbestimmungen verstößt, informiert Avaya den Kunden unverzüglich. Dies begründet jedoch keine aktive Überprüfungspflicht für Avaya.

**2.3** Diese ADV stellt in Verbindung mit dem Vertrag die vollständigen und zum Zeitpunkt des Abschlusses dieser ADV abschließenden Weisungen des Kunden an Avaya im Hinblick auf die Verarbeitung Personenbezogener Daten dar. Diese Weisungen können vom Kunden jederzeit in dokumentierter Form geändert, ergänzt oder ersetzt werden (neue Weisung). Soweit neue Weisungen des Kunden über den vereinbarten Leistungsinhalt des Vertrages hinausgehen, gelten sie als Anfrage auf Änderung des Vertrags, woraufhin die Parteien Verhandlungen nach gutem Glauben hierüber aufnehmen werden.

**2.4** Ist Avaya, gleich aus welchem Grund, nicht in der Lage, einer vereinbarten Weisung nachzukommen, wird Avaya den Kunden hierüber unverzüglich in Kenntnis setzen. Der Kunde kann daraufhin die Übermittlung Personenbezogener Daten an Avaya aussetzen, den Zugang zu den Daten einschränken, die Rückgabe aller Personenbezogenen Daten verlangen und/oder den Vertrag entsprechend seiner Bestimmungen kündigen.

**2.5** Als Verantwortlicher ist der Kunde für die Einhaltung der einschlägigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen verantwortlich, soweit dies nicht nach dem einschlägigen Datenschutzrecht ausdrücklich Avaya (in der Eigenschaft als Auftragsverarbeiter) auferlegt ist.

**2.6** Avaya verarbeitet Personenbezogene Daten nur, soweit dies für die Erbringung der Leistungen und/oder zur Lieferung von Produkten und/oder anderen Technologielösungen gemäß dem Vertrag sowie der Weisungen des Kunden im Rahmen der Nutzung des Vorgenannten erforderlich ist.

**2.7** Soweit nicht schriftlich abweichend vereinbart oder gesetzlich vorgeschrieben oder gestattet, verarbeitet Avaya personenbezogene Daten ausschließlich für die Dauer des Vertrags.

**2.8** Die Kategorien betroffener Personen, die von der Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag des Kunden im Rahmen dieser ADV betroffen sein können, ergeben sich aus dem Vertrag sowie insbesondere daraus, wie der Kunde die von Avaya bereitgestellten Leistungen, Produkte oder anderen Technologielösungen im Einzelfall nutzt. Üblicherweise handelt es sich um: Arbeitnehmer, Vertreter, Berater, freie Mitarbeiter und Geschäftspartner des Kunden (welche natürliche Personen sind); natürliche Personen (Arbeitnehmer etc.) von Kunden und potentiellen Kunden des Kunden sowie von Kunden der Kunden des Kunden etc.

**2.9** Die Arten Personenbezogener Daten, die von der Verarbeitung im Auftrag des Kunden im Rahmen dieser ADV betroffen sein können, ergeben sich aus dem Vertrag sowie insbesondere daraus, wie der Kunde die von Avaya bereitgestellten Leistungen, Produkte oder anderen Technologielösungen im Einzelfall nutzt (und welche Personenbezogenen Daten er selbst eingibt). Üblicherweise handelt es sich um: Name, Kontaktdaten (Unternehmen, Titel/Position, E-Mail-Adresse, Telefonnummer, postalische Adresse), Verbindungsdaten, Standortdaten, Video-/Gesprächsdaten (ggf. Aufzeichnungen), Informationen über Angehörige, Lebensweise und soziale Verhältnisse (einschließlich Alter, Geburtsdatum, Personenstand, Anzahl der Kinder und Name(n) des Ehegatten und/oder der Kinder) sowie davon abgeleitete Metadaten etc.

**3. Beschäftigte von Avaya**

\* schriftlich in diesem Managed Services Vertrag bedeutet mindestens in Textform gemäß § 126 b BGB

**3.1 Avaya hat:**

**3.1.1** sicherzustellen, dass sich alle Beschäftigten, die an der Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag des Kunden mitwirken, schriftlich zur Vertraulichkeit verpflichtet haben; dass diesen Personen die unbefugte Verarbeitung Personenbezogener Daten untersagt wurde; und dass sie für ihre Aufgaben angemessen geschult wurden;

**3.1.2** soweit nach dem einschlägigen Recht erforderlich, einen lokalen bzw. globalen Datenschutzbeauftragten zu benennen und dessen Kontaktdaten dem Kunden auf Verlangen schriftlich mitzuteilen.

**4. Technische und organisatorische Maßnahmen**

**4.1** Avaya hat für die Verarbeitung Personenbezogener Daten im Auftrag des Kunden angemessene technische und organisatorische Maßnahmen getroffen und ist verpflichtet diese aufrechtzuerhalten. Avaya hat ein Schutzniveau zu gewährleisten, das dem Risiko unterschiedlicher Eintrittswahrscheinlichkeit und Schwere für die Rechte und Freiheiten natürlicher Personen angemessen ist, und dessen Einhaltung regelmäßig zu prüfen.

**4.2** Avaya ist berechtigt, die technischen und organisatorischen Maßnahmen anzupassen, soweit ein mindestens gleichwertiges, dem Risiko unterschiedlicher Eintrittswahrscheinlichkeit und Schwere für die Rechte und Freiheiten natürlicher Personen angemessenes Schutzniveau aufrechterhalten wird. Die derzeit bei Avaya bestehenden technischen und organisatorischen Maßnahmen können über <https://www.avaya.com/de/privacy-toms-customers-66000> abgerufen und eingesehen werden. Weitere technische und organisatorische Maßnahmen sowie diesbezügliche Informationen können im Vertrag festgelegt sein.

**5. Unterauftragsverarbeiter (Unterauftragnehmer) und internationale Übermittlung Personenbezogener Daten**

**5.1** Avaya kann Unterauftragsverarbeiter (Unterauftragnehmer) mit der Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag des Kunden beauftragen. Avaya hat dabei sicherzustellen, dass allen Unterauftragsverarbeitern, die personenbezogene Daten im Auftrag von im Europäischen Wirtschaftsraum oder in der Schweiz („EWR/CH“) ansässigen Kunden im Wege eines Vertrages oder eines anderen Rechtsinstruments nach dem Recht der Europäischen Union oder eines EU-Mitgliedstaates verarbeiten, mindestens gleichwertige Datenschutzpflichten, wie die in dieser ADV geregelt, auferlegt werden, wobei insbesondere hinreichende Garantien für die Umsetzung geeigneter technischer und organisatorischer Maßnahmen vorzusehen sind.

**5.2** Eine Liste von Unterauftragsverarbeitern, die von Avaya bei der Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag von EWR/CH Kunden beauftragt werden können, ist unter <https://www.avaya.com/en/privacy-subcontractors> einsehbar. Mindestens zwanzig (20) Kalendertage vor der Beauftragung eines neuen Unterauftragsverarbeiters hat Avaya das auf der oben genannten Website abrufbare Verzeichnis zu aktualisieren. Der Kunde ist berechtigt, dem Einsatz eines neuen Unterauftragsverarbeiters bei der Verarbeitung personenbezogener Daten in seinem Auftrag innerhalb einer Frist von zehn (10) Werktagen nach Auflistung des neuen Unterauftragsverarbeiters auf der oben genannten Website zu widersprechen. Der Widerspruch ist per E-Mail an [dataprivacy@avaya.com](mailto:dataprivacy@avaya.com) zu richten, wobei (i) der vollständige offizielle Name (und andere Daten zur eindeutigen Identifizierung) des Kunden zu nennen sowie auf den entsprechenden Vertrag Bezug zu nehmen ist, (ii) eine Abschrift des betreffenden Vertrags bzw. der betreffenden Bestellung beizufügen ist und (iii) die Gründe für den Widerspruch anzugeben sind. Übt der Kunde dieses Widerspruchsrecht aus, hat Avaya nach freiem Ermessen das Recht:

**5.2.1** vom Einsatz des beanstandeten Unterauftragsverarbeiters bei der Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag des Kunden abzusehen und dies dem Kunden schriftlich zu bestätigen, oder

**5.2.2** den Kunden zu kontaktieren, um eine einvernehmliche Einigung mit ihm zu suchen, z.B. durch Beseitigung des Grundes für den Widerspruch. Kommt zwischen den Parteien eine Vereinbarung zustande, nimmt der Kunde den Widerspruch zurück.

**5.2.3** den Vertrag insgesamt oder nur hinsichtlich jener Verarbeitung im Auftrag des Kunden zu kündigen, für welche der beanstandete neue Unterauftragsverarbeiter beauftragt werden soll.

**5.3** Für jede Übermittlung Personenbezogener Daten in ein Land außerhalb des EWR/CH müssen die Voraussetzungen des Artikels 44 DSGVO erfüllt sein.

**5.3.1** Die Übermittlung Personenbezogener Daten zwischen Avaya-Konzerngesellschaften unterliegt Avayas verbindlichen internen Datenschutzvorschriften („Binding Corporate Rules“), welche von den europäischen Datenschutzbehörden genehmigt wurden. Die entsprechende Avaya Binding Corporate Rules (Processor) Policy ist unter [www.avaya.com/privacy-BCRprocessor](http://www.avaya.com/privacy-BCRprocessor) abrufbar und gilt als Bestandteil dieser ADV.

**5.3.2** Übermittelt Avaya Personenbezogene Daten aus dem EWR/CH an Unterauftragsverarbeiter, die keine Avaya-Konzernunternehmen sind, in Ländern außerhalb des EWR/der CH, für die kein bindender Angemessenheitsbeschluss der Europäischen Kommission vorliegt, unterliegt die Übermittlung (i) den Bestimmungen der Standardvertragsklauseln (gemäß Beschluss der Europäischen Kommission 2010/87/EU) oder (ii) anderen geeigneten Übermittlungsmechanismen, die ein angemessenes Schutzniveau im Einklang mit der DSGVO sicherstellen.

**MANAGED SERVICES VERTRAG**

**6. Rechte betroffener Personen**

**6.1** Erhält Avaya eine Anfrage einer betroffenen Person auf Ausübung ihrer Betroffenenrechte (etwa des Rechts auf Auskunft, Berichtigung, Einschränkung der Verarbeitung, Löschung („Recht auf Vergessenwerden“), Datenübertragbarkeit, Widerspruch gegen die Verarbeitung, des Rechts nicht einer ausschließlich auf einer automatisierten Verarbeitung beruhenden Entscheidung unterworfen zu werden etc.), hat Avaya den Kunden hierüber im Einklang mit den gesetzlichen Bestimmungen unverzüglich in Kenntnis zu setzen. Unter Berücksichtigung der Art der Verarbeitung hat Avaya den Kunden nach Möglichkeit durch geeignete technische und organisatorische Maßnahmen dabei zu unterstützen, seiner Pflicht zur Beantwortung der Anfrage der betroffenen Person nach den gesetzlichen Bestimmungen nachzukommen. Soweit der Kunde nicht in der Lage ist, die Anfrage der betroffenen Person im Rahmen der Nutzung der von Avaya erbrachten Leistungen und/oder Produkte und/oder anderen Technologielösungen zu beantworten, hat Avaya den Kunden darüber hinaus auf Anfrage bei der Beantwortung der Anfrage des Betroffenen zu unterstützen, soweit dies Avaya gesetzlich gestattet und die Beantwortung der Anfrage der betroffenen Person durch gesetzliche Bestimmungen vorgeschrieben ist. Soweit zulässig, trägt der Kunde die Kosten, die Avaya durch diese Unterstützung entstehen.

**7. Mitteilungen und Zwischenfälle**

**7.1** Avaya hat:

**7.1.1** den Kunden unverzüglich über tatsächliche oder mutmaßliche Zwischenfälle unbefugter oder versehentlicher Weitergabe von bzw. Zugriffe auf Personenbezogene Daten im Rahmen der Auftragsverarbeitung sowie über sonstige erhebliche Verstöße gegen diese ADV durch Avaya oder deren Beschäftigte bzw. Unterauftragsverarbeiter oder sonstige Dritte („Sicherheitsverstoß“) in Kenntnis zu setzen;

**7.1.2** dem Kunden unverzüglich umfassende Zusammenarbeit und Unterstützung im Hinblick auf einen Sicherheitsverstoß zu gewähren und sämtliche im Besitz von Avaya befindlichen Informationen über den Sicherheitsverstoß zu übermitteln, insbesondere: (i) die möglichen Ursachen und Folgen des Verstoßes; (ii) die Kategorien der betroffenen personenbezogenen Daten; (iii) eine Zusammenfassung der wahrscheinlichen Folgen für die jeweiligen betroffenen Personen; (iv) eine Zusammenfassung der unbefugten Empfänger personenbezogener Daten sowie (v) die Maßnahmen, die Avaya zur Abmilderung eines mit dem Sicherheitsverstoß verbundenen Risikos und/oder Verlustes oder Schadens (oder eines möglichen Verlustes oder Schadens) getroffen hat;

**7.1.3** es zu unterlassen, Meldungen oder Informationen über einen Sicherheitsverstoß („Verstoßmeldung“) ohne vorherige schriftliche Einwilligung des Kunden, auch bezüglich Inhalt, Medium und Zeitpunkt, bekanntzumachen, zu veröffentlichen oder ihre Ausstrahlung auf andere Weise zu genehmigen, es sei denn, dies ist gesetzlich vorgeschrieben.

**8. Datenschutz-Folgenabschätzung und vorherige Konsultation**

**8.1** Avaya hat den Kunden unter Berücksichtigung der Art der Verarbeitung und der Avaya zur Verfügung stehenden Informationen auf schriftliche Anfrage und gegen Zahlung einer angemessenen, gesondert zu vereinbarenden Vergütung dabei zu unterstützen, die Einhaltung seiner Pflichten aus Artikel 35 (Datenschutz-Folgenabschätzung) und Artikel 36 (vorherige Konsultation) DSGVO sicherzustellen.

**9. Rückgabe und Löschung personenbezogener Daten**

**9.1** Personenbezogene Daten (einschließlich etwaiger Kopien davon) dürfen nicht länger als für die Verarbeitungszwecke erforderlich gespeichert werden, soweit nicht (i) längere gesetzliche Aufbewahrungspflichten bestehen oder (ii) der Kunde Avaya schriftlich eine Weisung erteilt (a) bestimmte personenbezogene Daten länger zu speichern und Avaya sich damit einverstanden erklärt oder (b) bestimmte personenbezogene Daten früher zurückzugeben oder zu löschen.

**9.2** Ein Datenspeichermedium, das der Kunde Avaya überlassen hat, ist (i) nach Beendigung/Abschluss der Verarbeitungstätigkeit oder (ii) auf Weisung des Kunden zu einem früheren Zeitpunkt unverzüglich zurückzugeben.

**10. Überprüfungen**

**10.1** Avaya hat dem Kunden auf schriftliche Anforderung alle Informationen zu übermitteln, die erforderlich sind, um die Einhaltung der Bestimmungen dieser ADV durch Avaya wirksam zu überprüfen.

Avaya hat dem Kunden nach rechtzeitiger, schriftlicher Anforderung innerhalb angemessener Frist während der üblichen Geschäftszeiten ohne Störung des normalen Betriebsablaufs Zugang zu den für die Verarbeitungstätigkeiten maßgeblichen Datenverarbeitungsanlagen, Datenbeständen und Dokumentation zu gewähren. Es wird klargestellt, dass Avaya nicht verpflichtet ist, dem Kunden Zugang zu jenen Systemen zu gewähren, die Personenbezogene Daten anderer Kunden/Partner von Avaya (Verantwortlichen) verarbeiten. Die Beauftragung eines Dritten mit der Durchführung der Überprüfung im Auftrag des Kunden bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung von Avaya, die nur aus berechtigtem Grund verweigert werden darf, sowie einer schriftlichen Geheimhaltungsvereinbarung zwischen dem Dritten, dem Kunden und Avaya. Der Kunde hat Avaya den/die im Zusammenhang mit einer Überprüfung gemäß Ziffer 10.2 erstellten Prüfbericht(e) zukommen zu lassen. Der Kunde darf den/die Prüfbericht(e) ausschließlich zum Zwecke der Erfüllung seiner gesetzlichen Prüfungspflicht und/oder zur Bestätigung der Einhaltung der Anforderungen dieser ADV verwenden. Der/die Prüfbericht(e) stellen vertrauliche Informationen der Parteien gemäß den Bestimmungen des Vertrags dar.

\* schriftlich in diesem Managed Services Vertrag bedeutet mindestens in Textform gemäß § 126 b BGB