

ANLAGE - PROFESSIONELLE DIENSTLEISTUNGEN

Diese Anlage Professionelle Dienstleistungen ist Teil des Rahmenvertrags, des Bestellformulars oder einer anderen Vereinbarung zwischen dem Kunden und Hyland, in die diese Anlage Professionelle Dienstleistungen durch Verweis aufgenommen wird (das „Vertragsdokument“). In diesem Dokument bezeichnet der Begriff „Vereinbarung“ das Vertragsdokument, einschließlich dieser Anlage Professionelle Dienstleistungen, und jede andere Vereinbarung, in die das Vertragsdokument einbezogen wurde.

BEGRIFFSBESTIMMUNGEN.

Alle in dieser Anlage verwendeten Begriffe mit Großbuchstaben haben die Bedeutung, die ihnen in dieser Anlage oder, falls nicht in dieser Anlage definiert, in der Anlage - Allgemeine Geschäftsbedingungen zugeschriebene Bedeutung. Wenn hierin verwendete Begriffe mit Großbuchstaben nicht in dieser Anlage oder in der Anlage - Allgemeine Geschäftsbedingungen definiert sind, haben sie die Bedeutung, die ihnen an anderer Stelle in dieser Vereinbarung zugeschrieben wird. Falls ein und derselbe definierte Begriff in zwei (2) oder mehr Anlagen definiert ist, erhält der Begriff die Bedeutung, die in jeder Anlage in Bezug auf diese Anlage definiert ist, und falls der Begriff auch in dieser Anlage verwendet wird, ist diese Anlage so auszulegen, dass sie alle Definitionen umfasst, wie es der Kontext erfordert.

„Arbeitsergebnisse“ bezeichnet alle Elemente in Form von Computersoftware, einschließlich Quellcode, Objektcode, Skripten und allen Komponenten oder Elementen des Vorstehenden oder Elemente, die mit den Konfigurationstools der Software erstellt wurden, sowie alle Konstruktionsdokumente im Zusammenhang mit Gegenständen in Form von Computersoftware, die jeweils von Hyland erstellt, entwickelt, entdeckt, konzipiert oder eingeführt werden und entweder allein oder in Verbindung mit anderen bei der Erbringung von Dienstleistungen im Rahmen dieser Vereinbarung funktionieren. Falls zutreffend, müssen Arbeitsergebnisse, vorkonfigurierte Vorlagen oder VBScripts enthalten, die von Hyland im Rahmen der Konfiguration des Vorauserfassungsmoduls der Software erstellt oder anderweitig bereitgestellt wurden.

„Arbeitsstunde“ bezeichnet die Dienste einer (1) Person für einen Zeitraum von einer (1) Stunde (oder eines Teils davon) während der regulären Geschäftszeiten.

"Leistungsangebot" bedeutet entweder: (a) ein schriftliches Angebot, welches gemäß einer Anlage herausgegeben wird und welches die Professionelle Dienstleistungen enthält, die Hyland dem Kunden erbringt und welches vom Kunden und Hyland unterzeichnet wird; oder (b) eine vom Kunden eingereichte und von Hyland für die Dienstleistungserbringung akzeptierte Bestellung. Leistungsangebote gelten als vollumfänglich in diese Vereinbarung integriert.

„Spezifikationen“ bezeichnet die endgültigen Funktionsspezifikationen für Arbeitsergebnisse, sofern vorhanden, die von Hyland im Rahmen eines Leistungsangebots erstellt wurden.

1. LEISTUNGSANGEBOT. Der Kunde ist berechtigt bei Hyland Professionelle Dienstleistungen anzufordern. Hyland und der Kunde besprechen die Parameter der Anfrage und Hyland informiert den Kunden darüber, ob die Professionellen Dienstleistungen gemäß einem Leistungsangebot erbracht werden können.

2. AUSFÜHRUNG. Hyland wird die in einem einvernehmlich vereinbarten Leistungsangebot beschriebenen Professionellen Dienstleistungen zu einem von den Parteien einvernehmlich festgelegten Zeitpunkt und Zeitplan ausführen. Wenn Verzögerungen bei der Ausführung solcher Professionellen Dienstleistungen ausschließlich auf falsche Informationen, falsche Annahmen oder Nichterfüllung der Verpflichtungen des Kunden oder eines Lösungsanbieters im Zusammenhang mit einem Leistungsangebot zurückzuführen sind, kann der Terminplan für das betreffende Projekt verlängert werden. Hyland übernimmt keine Haftung oder Verantwortung für Kosten oder Aufwendungen, die sich aus solchen Verzögerungen ergeben. Für den Fall, dass die Erfüllung eines in einem Leistungsangebots festgelegten Meilensteins aufgrund einer Verzögerung, die ausschließlich von Hyland verursacht wurde, nicht erreicht wird und sofern dieser Grund kein Ereignis höherer Gewalt ist, wie in der Anlage - Allgemeine Geschäftsbedingungen beschrieben, stimmt Hyland zu, ohne zusätzliche Kosten für den Kunden, die zusätzlichen Ressourcen und das Personal bereitzustellen, welche erforderlich sind, um sicherzustellen, dass eine solche Verzögerung nicht zu Verzögerungen späterer Meilensteine oder des Abschlusses der Professionellen Dienstleistungen führt. Die Parteien vereinbaren, dass alle in dieser Anlage beschriebenen Professionellen Dienstleistungen oder Arbeitsergebnisse, die vor der Unterschrift dieser Vereinbarung durch die Parteien ganz oder teilweise erbracht oder entwickelt wurden, dennoch allen Bestimmungen und Bedingungen dieser Anlage unterfallen.

3. ÄNDERUNGEN DES LEISTUNGSANGEBOTS. Jede Partei ist jederzeit berechtigt, eine angemessene Änderung eines Leistungsangebots zu beantragen. Jede angeforderte Änderung, die die Parteien gegenseitig akzeptieren (eine „Änderung“), wird in einem schriftlichen Änderungsauftrag aufgeführt, der von Hyland erstellt und von beiden Parteien vereinbart und unterzeichnet wird, wobei ausdrücklich auf das entsprechende Leistungsangebot verwiesen wird. Falls sich die Parteien nicht auf eine vorgeschlagene Änderung oder einen vorgeschlagenen Änderungsauftrag einigen können und sich diese vorgeschlagene Änderung auf eine wesentliche Komponente des Projekts bezieht, die Gegenstand des entsprechenden Leistungsangebots ist, kann jede Partei dieses Leistungsangebot mit einer Frist von mindestens dreißig (30) Tagen im Voraus durch schriftliche Mitteilung an die andere Partei kündigen.

4. VERPFLICHTUNGEN DES KUNDEN.

4.1 Unterstützung und Verpflichtungen. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, (1) mit Hyland bei der Erbringung von Professionellen Dienstleistungen im Rahmen eines Leistungsangebots zusammenzuarbeiten und Hyland zu unterstützen, (2) die im entsprechenden Leistungsangebot angegebenen Ressourcen bereitzustellen und (3) alle Verpflichtungen zu erfüllen, die der Kunde gemäß den Bestimmungen des jeweiligen Leistungsangebots erfüllen muss. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass die Fähigkeit von Hyland, die Professionellen Dienstleistungen zu erbringen, den festgelegten Leistungsplan einzuhalten und die Dienstleistungsgebühren in angemessener Weise mit den im Leistungsangebot angegebenen Schätzungen in Übereinstimmung zu bringen, beeinträchtigt werden kann, wenn der Kunde es versäumt, Unterstützung zu leisten und seine Verpflichtungen aus dem entsprechenden Leistungsangebot zu erfüllen. Während eines Zeitraums, in dem Hyland Professionelle Dienstleistungen im Rahmen dieser Vereinbarung erbringt, muss der Kunde dem Hyland-Projektteam einen unabhängigen lokalen (vor Ort) und Remote-Zugriff (außerhalb des Standorts) gewähren und zwar über sichere Verbindungen, wie etwa eine Netzwerkverbindung, eine VPN-Verbindung oder andere ähnliche Methoden, sowie spezieller Benutzerkonten mit entsprechenden Berechtigungen für die entsprechende Software, Hardware oder virtueller Maschinen, die dem entsprechenden Softwaresystem zugeordnet sind. Remote- und lokaler Zugriff wird für alle bereitgestellten Umgebungen, einschließlich der Produktionsumgebung, gewährt.

4.2 Drittsoftware Nutzungsrechte. Ungeachtet gegenteiliger Bestimmungen und sofern der Kunde Hyland auffordert, Professionelle Dienstleistungen für oder in Bezug auf Software von Drittanbietern zu erbringen, sichert der Kunde gegenüber Hyland zu, dass er alle erforderlichen Nutzungsrechte an Drittsoftware hat, um dies Hyland zu ermöglichen.

4.3 Schutz der Kundensysteme. Sofern es sich nicht um Hyland Cloud-Services handelt, die von Hyland gehostet werden, erklärt sich der Kunde damit einverstanden, dass er allein dafür verantwortlich ist, geeignete Maßnahmen zu ergreifen, um seine Computersysteme zu isolieren und zu sichern oder anderweitig zu archivieren, einschließlich seiner Computer Programme, Daten und Dateien.

4.4 Sichere Arbeitsumgebung. Der Kunde ist dafür verantwortlich und stellt sicher, dass alle angemessenen und rechtlichen Gesundheits- und Sicherheitsvorkehrungen getroffen wurden und voll funktionsfähig sind, um Hyland-Mitarbeiter, Vertreter oder Subunternehmer während dem Aufenthalt beim Kunden zu schützen.

5. DIENSTLEISTUNGSGEBÜHREN. Sofern in den jeweiligen Dienstleistungsangeboten nichts spezifisches vereinbart wurde: (a) berechnet Hyland dem Kunden Dienstleistungsgebühren für Dienstleistungen zum jeweils aktuellen Standard-Listenpreis von Hyland für die entsprechenden Dienstleistungen und (b) stellt Hyland dem Kunden monatlich nachträglich, Gebühren für Dienstleistungen in Rechnung, basierend auf der Anzahl der für die Fertigstellung des Projekts erforderlichen Arbeitsstunden und den geltenden Stundengebühren und der Kunde hat jede solche Rechnung gemäß den Bestimmungen der Anlage - Allgemeine Geschäftsbedingungen vollständig zu bezahlen. Alle Schätzungen der Gebühren oder Arbeitszeiten, die für die Fertigstellung des Projekts erforderlich sind, sind ungefähre Angaben zu der voraussichtlichen Höhe der Gebühren und der Zeit, die für die Fertigstellung des Projekts erforderlich sind. Die tatsächliche Anzahl der Arbeitsstunden kann variieren.

6. REISEKOSTEN UND SPESEN. Alle üblichen und angemessenen Auslagen und Kosten, die Hyland im Zusammenhang mit der Erbringung von Professionellen Dienstleistungen im Rahmen dieser Vereinbarung entstehen (einschließlich Gebühren und Kosten für Reisen, Mahlzeiten, Unterkunft und Registrierungsanforderungen für Drittanbieter) gemäß den geltenden internen Richtlinien von Hyland für die Erstattung von Kosten und Aufwendungen an seine Mitarbeiter, sind Hyland gegenüber zu erstatten. Sofern in einem entsprechenden Leistungsangebot nichts anderes vereinbart ist, stellt Hyland dem Kunden alle erstattungsfähigen Kosten und Aufwendungen monatlich nachträglich in Rechnung und der Kunde hat jede solche Rechnung gemäß –den Bestimmungen der Vereinbarung vollständig zu bezahlen.

7. ARBEITSERGEBNISSE.

7.1 Lizenz für Arbeitsergebnisse. Während der Laufzeit der Vereinbarung und vorbehaltlich der Einhaltung der Bestimmungen dieser Vereinbarung durch den Kunden gewährt Hyland dem Kunden eine beschränkte, nicht exklusive und nicht übertragbare Lizenz zur Nutzung der Arbeitsergebnisse, jedoch nur in Verbindung mit der autorisierten Nutzung der Software, der Hyland Cloud Services oder des Add-On Services oder anderer Hyland-Produkte oder -Dienste (zusammen "Hyland-Kernprodukte"), mit denen dieses Arbeitsergebnis von Hyland zur Nutzung durch den Kunden geliefert wurde. Dem Kunden ist es untersagt: (a) Kopien von Arbeitsergebnissen anzufertigen oder deren Anfertigung zu genehmigen; (b) Hyland-Hinweise in den Arbeitsergebnissen zu entfernen; (c) die Arbeitsergebnisse an Dritte zu verkaufen, zu übertragen, zu vermieten, zu leasen, auf Zeit zu überlassen oder unterzulizenzieren; oder (d) die Arbeitsergebnisse aus irgendeinem Grund zu disassemblieren, zu dekompileieren, zurückzuentwickeln oder anderweitig zu versuchen, den Quellcode aus den Arbeitsergebnissen abzuleiten, es sei denn, dies ist ausdrücklich gesetzlich erlaubt, weil es unerlässlich ist, diese Informationen zu erhalten, um die Interoperabilität eines unabhängig erstellten Computerprogramms mit anderen Programmen zu erreichen (§ 69e UrhG) oder zur Dekompilierung oder Vervielfältigung der Software nach den Bestimmungen des § 69d UrhG. Der Kunde erklärt sich ferner damit einverstanden, dass im Zusammenhang mit der Nutzung der Arbeitsergebnisse durch den Kunden, die Arbeitsergebnisse nicht kopiert und auf zusätzlichen Servern installiert werden dürfen, es sei denn, der Kunde hat eine Lizenz dafür erworben. Alle Beschränkungen für die Nutzung der Hyland-Kernprodukte, einschließlich, jedoch nicht beschränkt auf Exportbeschränkungen und

Endnutzerbestimmungen der US-Regierung, gelten ebenfalls für die Arbeitsergebnisse. Wenn die Lizenz für die Hyland-Kernprodukte, mit der ein solches Arbeitsergebnis von Hyland zur Nutzung durch den Kunden geliefert wurde, endet, erlischt auch das Recht des Kunden zur Nutzung des betreffenden Arbeitsergebnisses. Alle nach der Kündigung bestehenden Rechte und Pflichten in Bezug auf die jeweiligen Hyland-Kernprodukte, gelten auch für die Arbeitsergebnisse.

7.2 Änderung von Arbeitsergebnissen.

Form der gelieferten Arbeitsergebnisse. Die Form, in der Hyland Arbeitsergebnisse liefert, wird von Hyland in Abhängigkeit vom Zweck und der Funktionalität des Arbeitsergebnisses festgelegt.

Konfigurierte Arbeitsergebnisse. Wenn Hyland ein Arbeitsergebnis liefert: (a) in Form von (i) Quellcode, der von Tools in der Software in Maschinensprache kompiliert wird; oder (ii) eines Skripts; oder (b) welches unter Verwendung der Konfigurations-Tools in der Software erstellt wird (ein „Konfiguriertes Arbeitsergebnis“), gewährt Hyland dem Kunden das beschränkte Recht, das Konfigurierte Arbeitsergebnis zu modifizieren, vorausgesetzt, ein solches modifiziertes Konfiguriertes Arbeitsergebnis wird nur in Übereinstimmung mit den Bedingungen der beschränkten Lizenz für ein solches Arbeitsergebnis verwendet, die gemäß diesem Abschnitt gewährt wird.

Unabhängige Arbeitsergebnisse. Wenn Hyland ein Arbeitsergebnis liefert, bei dem es sich nicht um ein Konfiguriertes Arbeitsergebnis handelt (ein „Unabhängiges Arbeitsergebnis“), darf der Kunde dieses Unabhängige Arbeitsergebnis nicht verändern oder modifizieren, es sei denn, der letzte Satz dieses Abschnittes sieht etwas anderes vor. Wenn Hyland ein Unabhängiges Arbeitsergebnis liefert und der Kunde das Recht zur Modifizierung des Unabhängigen Arbeitsergebnisses erhalten möchte, können die Parteien einvernehmlich vereinbaren, dass Hyland dem Kunden eine Kopie des Formats des Unabhängigen Arbeitsergebnisses liefert, das zur Modifizierung des Unabhängigen Arbeitsergebnisses erforderlich ist, vorbehaltlich und nach Zahlung der zusätzlichen Dienstleistungsgebühren durch den Kunden an Hyland, die Hyland möglicherweise für die Erstellung und Lieferung eines solchen Formats berechnen kann. In diesem Fall gewährt Hyland dem Kunden das Recht, das gelieferte Format des Unabhängigen Arbeitsergebnisses zu modifizieren und gegebenenfalls zu kompilieren, vorausgesetzt, dass das modifizierte Unabhängige Arbeitsergebnis nur in Übereinstimmung mit den Bedingungen der gemäß diesem Abschnitt gewährten beschränkten Lizenz für dieses gewährte Arbeitsergebnis verwendet wird.

7.3 Gewährleistung für Arbeitsergebnisse. Für einen Zeitraum von einem (1) Jahr ab und einschließlich des Datums, an dem Hyland dem Kunden ein fertiges Arbeitsergebnis geliefert hat, gewährleistet Hyland dem Kunden, dass dieses Arbeitsergebnis bei ordnungsgemäßer Installation und ordnungsgemäßer Nutzung in allen wesentlichen Aspekten wie in der Spezifikation beschrieben funktioniert. Die Bestimmungen dieser Gewährleistung gelten nicht und Hyland übernimmt keine Haftung für eine Nichtkonformität für Arbeitsergebnis, die (a) vom Kunden oder einem Dritten modifiziert oder ergänzt wurden, (b) in Kombination mit Geräten oder Software verwendet wurden, die nicht mit der Spezifikation übereinstimmen, oder (c) falsch oder missbräuchlich verwendet wurden.

Die einzige Verpflichtung von Hyland und das einzige und ausschließliche Recht des Kunden bei Nichteinhaltung der ausdrücklichen beschränkten Gewährleistung gemäß diesem Abschnitt lauten wie folgt: Sofern der Kunde Hyland innerhalb der geltenden 1-Jahres-Frist schriftlich über die Nichtkonformität benachrichtigt, wird Hyland entweder (a) das nicht konforme Arbeitsergebnis reparieren oder ersetzen, was die Lieferung einer angemessenen Umgehungslösung für die Nichtkonformität beinhalten kann; oder (b) wenn Hyland feststellt, dass eine Reparatur oder ein Ersatz des Arbeitsergebnisses wirtschaftlich nicht

praktikabel ist, diese Anlage in Bezug auf das nicht konforme Arbeitsergebnis kündigen; in diesem Fall erstattet Hyland, sofern der Kunde seinen Verpflichtungen bei der Kündigung nachkommt, einen Teil der vor dem Zeitpunkt der Kündigung bezahlten Dienstleistungsgebühren in Bezug auf die Erstellung und Implementierung eines solchen Arbeitsergebnisses. Die gesetzlichen Gewährleistungsrechte des Kunden bleiben vorbehaltlich der ausdrücklichen Bestimmungen dieser Vereinbarung unberührt.

7.4 Entschädigung für die Verletzungen gewerblicher Schutzrechte durch Arbeitsergebnisse. Hyland erklärt sich damit einverstanden, den Kunden von jeglicher Haftung und allen Kosten, einschließlich angemessener Anwaltskosten, freizustellen, die sich aus oder im Zusammenhang mit Ansprüchen, Handlungen oder Verfahren Dritter ergeben, die gegen den Kunden aufgrund einer Verletzung oder widerrechtlichen Aneignung eines Patents, eines eingetragenen Urheberrechts oder einer eingetragenen Marke eines Dritten, durch die Arbeitsergebnisse erhoben werden, vorausgesetzt, dass Hyland: (a) sofort benachrichtigt wird, nachdem der Kunde über einen solchen Anspruch informiert wurde; (b) die alleinige Verantwortung für die Verteidigung und etwaige Vergleichsverhandlungen in Bezug auf einen solchen Anspruch trägt, vorausgesetzt, dass Hyland einen solchen Anspruch nicht ohne die vorherige schriftliche Zustimmung des Kunden vergleicht, wenn ein solcher Vergleich eine Vereinbarung oder ein Eingeständnis oder eine Anerkennung einer Haftung oder eines Fehlverhaltens seitens des Kunden enthält oder anderweitig eine Zahlung durch den Kunden erfordert; (c) die angemessene Kooperation des Kunden bei der Verteidigung oder Beilegung eines solchen Anspruchs erhält; und (d) das Recht hat, beim Eintreten oder bei der Wahrscheinlichkeit (nach Ansicht von Hyland) eines Verstoßes oder einer widerrechtlichen Aneignung entweder dem Kunden das Recht zur weiteren Nutzung der Arbeitsergebnisse zu verschaffen, oder die betreffenden Teile der Arbeitsergebnisse durch andere gleichwertige, nicht rechtsverletzende Teile zu ersetzen.

Beseitigung und Rückerstattung. Wenn Hyland nicht in der Lage ist, eine der in obigen Unterabschnitt (d) genannten Optionen zu erfüllen, entfernt Hyland den rechtsverletzenden Teil der Arbeitsergebnisse und erstattet dem Kunden die vollen Dienstleistungsgebühren, die der Kunde gegebenenfalls für die Erstellung und Implementierung der rechtsverletzenden Arbeitsergebnisse bezahlt hat.

Ausschlüsse. Ungeachtet anderslautender Bestimmungen ist Hyland gegenüber dem Kunden nicht verpflichtet, Ansprüche gegen den Kunden zu verteidigen oder zu befriedigen, die sich ergeben aus: (a) Kundendaten; (b) der Nutzung der Arbeitsergebnisse durch den Kunden, sofern dies nicht ausdrücklich in dieser Anlage gestattet ist; (c) der Kombination der Arbeitsergebnisse mit anderen Produkten, die Hyland dem Kunden nicht zur Verfügung gestellt hat; (d) der Änderung oder Ergänzung der Arbeitsergebnisse, die nicht von Hyland oder einem seiner autorisierten Lösungsanbieter vorgenommen wurde, welcher speziell von Hyland mit der Durchführung einer solchen Änderung oder Ergänzung beauftragt wurde; oder (e) den Geschäftsmethoden oder -prozessen des Kunden.

8. KÜNDIGUNG.

8.1 Allgemein. Zusätzlich zu den in der Anlage - Allgemeine Geschäftsbedingungen festgelegten Kündigungsbestimmungen können der Kunde oder Hyland diese Anlage, einschließlich aller Leistungsangebote, aus beliebigen Gründen mit einer Frist von mindestens dreißig (30) Tagen durch eine schriftliche Mitteilung an die jeweils andere Partei kündigen. Wird diese Anlage in seiner Gesamtheit gekündigt, so bleibt jedes nicht gekündigte Leistungsangebot gemäß seinen Bedingungen und den Bedingungen dieser Anlage bestehen.

8.2 Kündigung eines Leistungsangebots. Im Falle einer Kündigung eines Leistungsangebots (mit Ausnahme der Kündigung aufgrund eines vertraglichen Verstoßes seitens Hyland) ist der Kunde verpflichtet, alle

Dienstleistungsgebühren, die sich auf von Hyland vor Wirksamkeit der Kündigung erbrachten Professionellen Dienstleistungen beziehen, und alle zusätzlichen erstattungsfähigen und nicht vermeidbaren Kosten oder Aufwendungen zu entrichten. Darüber hinaus ist das gesamte Eigentum jeder Partei, das sich im Zusammenhang mit den im Rahmen dieser Vereinbarung erbrachten Professionellen Dienstleistungen im Besitz der anderen Partei befindet, zurückzugeben.

8.3 Auswirkungen der Kündigung. Bei einer vollständigen Kündigung dieser Anlage (außer durch Hyland aufgrund eines Verstoßes des Kunden) bleibt die Lizenz des Kunden zur Nutzung der in dieser Anlage enthaltenen Arbeitsergebnisse gemäß ihren Bedingungen bestehen.

9. MAßGEBLICHE SPRACHE. Hyland kann andere Versionen dieser Anlage in anderen Sprachen an dieser Online-Location zur Verfügung stellen. Diese englischsprachige Version dieser Anlage hat Vorrang vor allen anderen Versionen dieser Anlage, die an dieser Online-Location in einer anderen Sprache verfügbar sind, wenn das Vertragsdokument in englischer Sprache verfasst ist. Wenn das Vertragsdokument in einer anderen Sprache als Englisch verfasst ist (eine solche Sprache wird als „andere Sprache“ bezeichnet), diese Anlage jedoch nicht an dieser Online-Location in der anderen Sprache verfügbar ist, hat diese englischsprachige Version Vorrang vor allen anderen Versionen dieser Anlage, die an dieser Online-Location in einer anderen Sprache verfügbar sind.

Die aktuellste Version dieses Dokuments ist diejenige, die ab 12:00 Uhr EST (Eastern Standard Time) des Datums, das auf der Online-Version angegeben ist, veröffentlicht ist.