

NUTZUNGSBEDINGUNGEN VON NUANCE FÜR DRAGON MEDICAL ONE UND POWERMIC MOBILE

DIESE VERSION GILT FÜR KUNDEN, DIE GEHOSTETE DIENSTE ÜBER AUTORISIERTE VERTRIEBSPARTNER ERWERBEN

Diese Nutzungsbedingungen für Dragon Medical One und PowerMic Mobile („**Nutzungsbedingungen**“) werden von der Nuance Communications Ireland Limited mit Sitz in 20 Merrion Road, Ballsbridge, Dublin 4, Irland („**Nuance**“) bereitgestellt und gelten für die gehosteten Dienste und für Nuance-Software (beides wie unten definiert), die von Nuance auf dem Markt angeboten und in einer Bestellung (wie unten definiert) zwischen Ihnen („**Kunde**“) und dem autorisierten Vertriebspartner (wie unten definiert), bei dem Sie gehostete Dienste und Nuance-Software bestellen möchten, bezeichnet werden. Diese Nutzungsbedingungen werden für den Kunden verbindlich, wenn der Kunde nach Ausführung einer Bestellung durch einen autorisierten Vertriebspartner seiner Wahl zur Beschaffung der gehosteten Dienste und Nuance-Software-Lizenzen mit der Nutzung des gehosteten Dienstes und der Nuance-Software-Lizenzen beginnt. Nuance kann diese Nutzungsbedingungen von Zeit zu Zeit ohne vorherige Ankündigung aktualisieren, diese sind unter der folgenden URL abrufbar: <https://www.nuance.com/about-us/terms-and-conditions/terms-of-service/dmoppm.html>. Nuance empfiehlt, eine Kopie dieser Nutzungsbedingungen für Ihre Unterlagen auszudrucken.

Wenn der Kunde eine Bestellung bei einem autorisierten Vertriebspartner aufgibt und den autorisierten Vertriebspartner bezahlt, ist Nuance nicht der Anbieter der gehosteten Dienste und der Nuance-Software-Lizenzen für den Kunden und ist daher gegenüber dem Kunden nicht für die mit der Beschaffung verbundenen Verpflichtungen bezüglich der gehosteten Dienste und Nuance-Software-Lizenzen verantwortlich. Folglich ist Nuance nicht Vertragspartei des Vertrags zwischen dem Kunden und dem autorisierten Vertriebspartner und nicht an dessen Bedingungen gebunden.

Die Nutzungsbedingungen von Nuance berühren weder die vertraglichen Rechte des Kunden gegenüber dem autorisierten Vertriebspartner seiner Wahl noch die gesetzlichen Rechte des Kunden bezüglich der Beschaffung der gehosteten Dienste/Nuance-Software-Lizenzen durch eine Bestellung.

1. DEFINITIONEN. Für die Zwecke dieser Nutzungsbedingungen haben die folgenden Begriffe die folgende Bedeutung:

- 1.1 „**Autorisierter Benutzer**“ bezeichnet einen einzelnen Mitarbeiter, Agenten oder Auftragnehmer in einer Gesundheitseinrichtung.
- 1.2 „**Daten**“ bezeichnet die Eingabe von Audio-, Bild- und/oder Textdaten, alle ausgegebenen Datenelemente (z.B. die Interpretation klinischer Inhalte in xml oder einem anderen Format), zugehörige Transkripte oder medizinische Berichte, ob in Entwurfs- oder Endfassung, alle vom Kunden im Rahmen einer Bestellung erhaltenen Informationen oder alle anderen klinischen Informationen, die Nuance vom Kunden erhalten hat.
- 1.3 „**Autorisierter Vertriebspartner**“ ist der autorisierte, unabhängige Vertriebspartner von Nuance, wie er in der Bestellung angegeben wird.
- 1.4 „**Gehostete Dienste**“ sind die folgenden Software-as-a-Service („**SaaS**“) Angebote, die geistiges Eigentum von Nuance sind, von Nuance betrieben werden und in einer Bestellung angegeben sind. Die SaaS-Angebote werden dem Kunden im Rahmen eines Abonnements als Dienstleistung über das Internet zur Verfügung gestellt: (i) Dragon Medical One und/oder (ii) PowerMic Mobile.
- 1.5 „**Gesundheitseinrichtung**“ bezeichnet ein Krankenhaus, eine Arztpraxis, ein ambulantes Zentrum, eine chirurgische Einrichtung oder eine andere Einrichtung, die Gesundheitsdienstleistungen erbringt und sich vollständig im Eigentum oder unter der Kontrolle des Kunden befindet. Für die Zwecke dieser Definition bedeutet „Kontrolle“ (i) die Befugnis, die Mehrheit des Vorstands einer Gesellschaft zu wählen oder ähnliche leitende Angestellte eines Unternehmens zu bestimmen oder (ii) die vertraglich vereinbarte Befugnis, den laufenden Betrieb einer Gesundheitseinrichtung zu betreiben oder zu verwalten.
- 1.6 „**Nuance-Software**“ bezeichnet die binäre Objektcode-Version einer Nuance-eigenen Thin-Client-Software oder Web-Anwendung, die Nuance (über den autorisierten Vertriebspartner) dem Kunden und seinen autorisierten Anwendern zur Verfügung stellt und die auf einem unterstützten Gerät (wie in der Dokumentation angegeben) Funktionen für den Zugriff auf und die Nutzung eines gehosteten Dienstes bereitstellt. Der Begriff „Nuance-Software“ umfasst alle Korrekturen, Modifikationen, Erweiterungen, Updates und Upgrades der Nuance-Software, die Nuance dem Kunden (über den autorisierten Vertriebspartner) im Rahmen dieser Nutzungsbedingungen zur Verfügung stellt sowie die gesamte zugehörige Dokumentation.
- 1.7 „**Bestellung**“ bezeichnet eine Bestellung, die der Kunde über einen autorisierten Vertriebspartner ausführt, gemäß der sich der Kunde verpflichtet, die in der Bestellung angegebenen Lizenzen für gehostete Dienste und Nuance-Software gemäß diesen Nutzungsbedingungen zu erwerben
- 1.8 „**Abonnement**“ bezeichnet die Nutzung von und den Zugriff auf gehostete Dienste und Nuance-Software, die der Kunde als Teil einer Bestellung beim autorisierten Vertriebspartner erwirbt. Jedes Abonnement ermöglicht es dem Kunden, einem einzelnen autorisierten Benutzer den Zugriff und die Nutzung eines einzelnen gehosteten Dienstes während der Laufzeit des Abonnements gemäß den Bestimmungen dieser Nutzungsbedingungen und der jeweiligen Bestellung zu gestatten.

2. BEREITSTELLUNG VON GEHOSTETEN DIENSTEN.

- 2.1 Gehostete Dienste. Der autorisierte Vertriebspartner wird dem Kunden während der Laufzeit des Abonnements Zugang zu den gehosteten Diensten, die in einer Bestellung angegeben sind und deren Nutzung vorbehaltlich der Bestimmungen dieser Nutzungsbedingungen ermöglichen. Nuance übernimmt das Hosting, den Betrieb und die Wartung der Geräte und Software, die die gehosteten Dienste beinhalten.
- 2.2 Infrastruktur und Dienstleistungen. Der Kunde ist dafür verantwortlich, auf eigene Kosten die gesamte Computer-Hardware, Software, Kommunikationsausrüstung, Telekommunikationsdienste, Internet-Konnektivität, Firewall-Funktionalität und die dazugehörige Infrastruktur bereitzustellen und/oder zu modifizieren, die erforderlich ist, damit autorisierte Benutzer auf die gehosteten Dienste (zusammenfassend als „Systeme“ bezeichnet) gemäß den Empfehlungen in der Dokumentation zugreifen und diese nutzen können. Der Kunde stellt dem autorisierten Vertriebspartner und Nuance den Zugriff auf die Systeme und Informationen in dem Maße zur Verfügung, wie dies von ihnen vernünftigerweise verlangt werden darf, um dem Kunden gehostete Dienste bereitzustellen. Der Kunde erklärt sich bereit, eine qualifizierte Person zu benennen, die als Kontaktperson des Kunden im Zusammenhang mit der Bereitstellung von gehosteten Diensten für den Kunden fungiert und einen sachkundigen Mitarbeiter oder Auftragnehmer vorzuhalten, der bei allen Fragen, die während des Routinebetriebs der gehosteten Dienste während der Laufzeit des Abonnements auftreten können, behilflich ist. Der Kunde erkennt seine Verantwortung an, die Nutzung der Nuance-Software und der gehosteten Dienste in einer Konfiguration, die die geplante Produktionsumgebung des Kunden in angemessener Weise simuliert, vor dem ersten Produktionseinsatz und vor der weiteren Nutzung nach jeder Änderung dieser Umgebung angemessen zu testen.
- 2.3 Datensicherung. Der Kunde erkennt an, dass die gehosteten Dienste nicht als Speicherort für die Daten des Kunden dienen und es in der Verantwortung des Kunden liegt, seine Daten zu speichern und regelmäßig zu sichern.

3. GEWÄHRUNG VON RECHTEN.

- 3.1 Vorbehaltlich der Bestimmungen und Bedingungen dieser Nutzungsbedingungen und etwaiger zusätzlicher Anforderungen oder Einschränkungen, die in der Vereinbarung zwischen dem Kunden und dem autorisierten Vertriebspartner angegeben sind, gewährt Nuance dem Kunden ein widerrufliches, nicht exklusives, nicht übertragbares und beschränktes Recht, jedem autorisierten Benutzer in der Gesundheitseinrichtung des Kunden das Recht einzuräumen:

(a) während der Laufzeit des Abonnements über das Internet auf den gehosteten Dienst zuzugreifen und ihn zu nutzen, vorausgesetzt ein solcher Zugriff und eine solche Nutzung: (i) sind in einer Weise möglich, die der beabsichtigten Nutzung des gehosteten Dienstes entspricht (wie in diesen Nutzungsbedingungen und der Dokumentation vorgeschrieben), (ii) erfolgen ausschließlich für interne Geschäftszwecke des Kunden, die mit dieser Gesundheitseinrichtung verbunden sind und (iii) wenn der gehostete Dienst PowerMic Mobile ist, erfolgt dessen Nutzung nur in Verbindung mit einem gültigen Abonnement des gehosteten Dienstes Dragon Medical One.

b) die Nuance-Software während der Laufzeit des Abonnements für den alleinigen und beschränkten Zweck des Zugriffs und der Nutzung des gehosteten Dienstes in Verbindung mit den in Absatz 3.1.(a) gewährten Rechten zu verwenden und die Nuance-Software auf so viele Geräte herunterzuladen und zu kopieren, wie vernünftigerweise zur Ausübung des in Absatz 3.1.(a) gewährten Rechts erforderlich sind, vorausgesetzt, dass diese Nutzung und dieses Kopieren in einer Weise erfolgt, die der beabsichtigten Nutzung der Nuance-Software gemäß diesen Nutzungsbedingungen und der Dokumentation entspricht.

- 3.2 Einschränkungen. Der Kunde darf keinem autorisierten Benutzer den Zugriff auf und die Nutzung der gehosteten Dienste oder der Nuance-Software außerhalb der Gesundheitseinrichtung oder für den persönlichen Gebrauch des autorisierten Benutzers oder zum Nutzen Dritter gestatten. Der Kunde und seine autorisierten Nutzer dürfen (i) niemandem außer den autorisierten Nutzern den Zugriff auf die gehosteten Dienste oder die Nuance-Software oder deren Komponenten gestatten oder (ii) die Integrität oder Leistung der gehosteten Dienste beeinträchtigen oder unterbrechen. Ohne die Allgemeingültigkeit dieses Abschnitts 3.2 einzuschränken, wird der Kunde selbst weder direkt noch indirekt autorisierten Benutzern, Mitarbeitern, Auftragnehmern oder Dritten gestatten Folgendes zu tun: (i) auf die gehosteten Dienste mit anderer Software oder anderen Mitteln zuzugreifen als in diesen Nutzungsbedingungen beschrieben, automatisierte oder aufgezeichnete Anfragen an die gehosteten Dienste zu stellen, sofern in diesen Nutzungsbedingungen nicht anders vorgesehen oder die Integrität oder Leistung der gehosteten Dienste zu stören oder zu unterbrechen, (ii) jeden gehosteten Dienst oder seine Infrastruktur ohne schriftliche Genehmigung von Nuance Sicherheitstests zu unterziehen, einschließlich Penetrationstests, Netzwerkerkennung, Port- und Dienstidentifizierung, Schwachstellensuche, Passwort-Cracking oder Remote-Zugriffstests, (iii) die gehosteten Dienste, die Nuance-Software oder die Dokumentation zu modifizieren, zu portieren, zu übersetzen oder davon abgeleitete Werke zu erstellen, (iv) jeglichen Quellcode, zugrundeliegende Ideen oder Algorithmen der gehosteten Dienste oder der Nuance-Software zu dekompileieren, zu zerlegen, zurückzuentwickeln oder zu versuchen, diese zu rekonstruieren, zu identifizieren oder zu entdecken, und zwar mit allen Mitteln (außer in dem durch zwingende Gesetze erlaubten Umfang), (v) die gehosteten Dienste, die Nuance-Software oder die Dokumentation zu verkaufen, zu vermieten, zu lizenzieren, unterzulizenzieren, zu kopieren, abzutreten, zu übertragen, zu teilen, zu vermarkten oder zu vertreiben, es sei denn, dies ist in diesen Nutzungsbedingungen ausdrücklich gestattet, (vi) den Zugriff auf die Nuance-Software oder die gehosteten Dienste oder deren Nutzung über ein Dienstleistungsbüro, einen Timesharing- oder einem Anwendungsdienstleister zu gewähren, (vii) Eigentumshinweise, Labels oder Marken von den gehosteten Diensten, der Nuance-Software oder der Dokumentation zu entfernen, (viii) die Ergebnisse von Benchmark-Tests der gehosteten Dienste oder der Nuance-Software an Dritte weiterzugeben oder (viii)

Kontrollen oder Einschränkungen, die in den gehosteten Diensten oder der Nuance-Software enthalten sind oder mit der Nutzung der gehosteten Dienste oder der Nuance-Software zusammenhängen, zu umgehen oder zu übergehen.

- 3.3 Eigentumsrechte. Alle Rechte, die dem Kunden im Rahmen dieser Nutzungsbedingungen nicht ausdrücklich eingeräumt werden, sind Nuance und/oder seinen Lizenzgebern vorbehalten. Ungeachtet der Verwendung der Begriffe „Verkauf“, „Beschaffung“, „Kauf“ oder anderer ähnlicher Begriffe in diesen Nutzungsbedingungen behalten Nuance und seine Lizenzgeber alle Rechte, Titel und Anteile an den gehosteten Diensten und der Nuance-Software und allen davon abgeleiteten Werken, einschließlich, aber nicht beschränkt auf alle Patent-, Urheber-, Geschäftsgeheimnis- und Markenrechte und andere geistige Eigentumsrechte im Zusammenhang mit den gehosteten Diensten und der Nuance-Software.
- 3.4 Compliance der autorisierten Benutzer. Der Kunde ist für die Einhaltung der Bedingungen dieser Nutzungsbedingungen durch jeden autorisierten Benutzer verantwortlich und garantiert jedem autorisierten Benutzer die vollständige und getreue Einhaltung dieser Nutzungsbedingungen. Das Unternehmen muss Nuance unverzüglich benachrichtigen, wenn es von einem tatsächlichen oder vermuteten unbefugten Besitz oder einer unbefugten Nutzung der Nuance-Software oder der gehosteten Dienste erfährt, die im Rahmen dieser Nutzungsbedingungen bereitgestellt werden.
- 3.5 NMS-Kontenverwaltung. Die Nutzung und Verwaltung des Abonnements durch den Kunden und die Erstellung von Benutzerprofilen für seine autorisierten Benutzer wird von der Nuance-eigenen Nuance Management Server-Software („NMS“) verwaltet, die von Nuance gehostet wird. NMS ist Teil der gehosteten Dienste. Nuance hat einen Vertrag mit den autorisierten Vertriebspartnern abgeschlossen, um den NMS-Konsolenteil des NMS für den Kunden zu verwalten und der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass der autorisierte Vertriebspartner oder seine autorisierten Vertreter solche Verwaltungsdienste erbringen. Der Kunde wird dem autorisierten Vertriebspartner bei der Verwaltung des NMS-Kontos des Kunden in angemessener Weise behilflich sein.
- 3.6 Standorte der Rechenzentren. Wenn der Kunde in Australien oder Neuseeland ansässig ist, stellt Nuance dem Kunden die gehosteten Dienste in Rechenzentren innerhalb Australiens zur Verfügung. Wenn der Kunde in Großbritannien ansässig ist, stellt Nuance dem Kunden die gehosteten Dienste von Rechenzentren innerhalb Großbritanniens aus zur Verfügung. Wenn der Kunde in Deutschland oder Österreich ansässig ist, stellt Nuance dem Kunden die gehosteten Dienste von Rechenzentren innerhalb Deutschlands zur Verfügung. Hat der Kunde seinen Sitz innerhalb der Europäischen Union, aber außerhalb Deutschlands, Österreichs und des Vereinigten Königreichs, stellt Nuance dem Kunden die gehosteten Dienste aus Rechenzentren in Frankreich zur Verfügung. Nuance kann bestimmte Support-Dienstleistungen von seinen weltweiten Standorten aus anbieten, die sich von den oben aufgeführten Standorten unterscheiden können. Nuance behält sich das Recht vor, in Übereinstimmung mit den geltenden Datenschutzgesetzen den Standort seiner Rechenzentren sowie die von einem der Nuance-Rechenzentren unterstützten Gebiete zu ändern und/oder dem Kunden die gehosteten Dienste von Rechenzentren aus anderen als den oben aufgeführten Standorten zur Verfügung zu stellen.

4. VERANTWORTUNG FÜR DIE MEDIZINISCHE VERSORGUNG.

DER KUNDE ERKENNT AN, (a) DASS DIE SOFTWARE UND DIE GEHOSTETEN DIENSTE SPRACHERKENNUNG, DIE VERARBEITUNG NATÜRLICHER SPRACHE UND DIE EXTRAKTION MEDIZINISCHER FAKTEN EINSETZEN KÖNNEN, BEI DENEN ES SICH UM STATISTISCHE PROZESSE HANDELT UND DASS UNGENAUIGKEITEN IN SOLCHEN PROZESSEN UND IN DEN AUSGEGEBENEN INHALTEN VON NUANCE PRODUKTEN UND -DIENSTEN, DIE SOLCHE PROZESSE EINSETZEN, INHÄRENT SIND UND (b) DASS FEHLER (EINSCHLIESSLICH MENSCHLICHER FEHLER) INHÄRENT FÜR TRANSKRIPTIONSDIENSTE SIND. DER KUNDE ERKENNT WEITERHIN AN, DASS UNGENAUIGKEITEN UND FEHLER IN DER AUSGABE VON INHALTEN VON NUANCE PRODUKTEN UND DIENSTLEISTUNGEN UNVERMEIDLICH SIND UND STIMMT ZU, DASS ES IN DER ALLEINIGEN VERANTWORTUNG DES KUNDEN UND SEINER AUTORISIERTEN BENUTZER LIEGT, UNGENAUIGKEITEN UND FEHLER ZU IDENTIFIZIEREN UND ZU KORRIGIEREN, BEVOR ER DIE ERGEBNISSE DER NUTZUNG VON SOFTWARE, GEHOSTETEN DIENSTLEISTUNGEN, DIE UNTER DIESEN NUTZUNGSBEDINGUNGEN BEREITGESTELLT WERDEN, NUTZT UND/ODER SICH AUF DIESE VERLÄSST. DEMENTSPRECHEND HAT DER KUNDE NUANCE, AUTORISIERTE VERTRIEBSPARTNER UND DIE JEWEILIGEN VERBUNDENEN UNTERNEHMEN SOWIE DIE MITGLIEDER, GESCHÄFTSFÜHRER, LEITENDEN ANGESTELLTEN, MITARBEITER, AUFTRAGNEHMER UND VERTRETER EINES JEDEN VON IHNEN (JEWEILS EINE "FREIGESTELLTE PARTEI") VON ALLEN VERBINDLICHKEITEN, VERLUSTEN, KOSTEN, SCHÄDEN, ANSPRÜCHEN UND AUSGABEN FREIZUSTELLEN UND SCHADLOS ZU HALTEN, DIE SICH AUS ODER IM ZUSAMMENHANG MIT ANSPRÜCHEN ODER KLAGEN ERGEBEN, DIE GEGEN EINE SCHADLOS GEHALTENE PARTEI AUFGRUND DER BEHAUPTUNG ERHOBEN ODER GELTEND GEMACHT WERDEN, DASS DIE VERWENDUNG EINER SOFTWARE, EINES GEHOSTETEN DIENSTES DURCH DEN KUNDEN ODER EINEN AUTORISIERTEN BENUTZER DIREKT ODER INDIREKT DEN WIDERRECHTLICHEN TOD ODER DIE KÖRPERVERLETZUNG EINES DRITTEN VERURSACHT ODER DAZU BEIGETRAGEN HAT, DEM DER KUNDE ODER EIN AUTORISIERTER BENUTZER MEDIZINISCHE DIENSTLEISTUNGEN ANGEBOTEN ODER ZUR VERFÜGUNG GESTELLT HAT.

5. SERVICE-LEVEL-VEREINBARUNG UND HAFTUNGSAUSSCHLUSS

- 5.1 WENN EIN KUNDE BEI DEM AUTORISIERTEN VERTRIEBSPARTNER ALS ANBIETER DER GEHOSTETEN DIENSTE UND DER NUANCE-SOFTWARE SEINE BESTELLUNG AUFGEGBEN HAT, GELTEN DIE

FOLGENDEN REGELN FÜR IHRE BEZIEHUNG ZU NUANCE. DIE VERTRAGLICHEN UND GESETZLICHEN RECHTE DES KUNDEN GEGENÜBER DEM AUTORISIERTEN VERTRIEBSPARTNER BLEIBEN VON DIESER KLAUSEL UNBERÜHRT.

5.2 **SERVICE-LEVEL-VEREINBARUNG.** Die Service-Level-Vereinbarung gemäß Anhang A dieser Nutzungsbedingungen gilt für die gehosteten Dienste.

5.3 HAFTUNGSAUSSCHLUSS.

(1) SOWEIT ES DAS ANWENDBARE RECHT ERLAUBT, GIBT ES KEINE GEWÄHRLEISTUNG - WEDER AUSDRÜCKLICH NOCH KONKLUDENT UND NUANCE SCHLIESST HIERMIT AUSDRÜCKLICH JEGLICHE KONKLUDENTE GEWÄHRLEISTUNG WEGEN MARKTÜBLICHKEIT, DER EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK UND/ODER DER NICHTVERLETZUNG VON RECHTEN UND TITELN AUS. NUANCE GARANTIERT NICHT, DASS DIE GEHOSTETEN DIENSTE BESTIMMTE GESCHÄFTLICHE ODER FINANZIELLE ERTRÄGE LIEFERN ODER DASS DIE GEHOSTETEN DIENSTE OHNE FEHLER ODER UNTERBRECHUNG AUSGEFÜHRT WERDEN.

(2) NUANCE IST UNTER KEINEN UMSTÄNDEN GEGENÜBER DEM KUNDEN ODER SEINEN VERBUNDENEN UNTERNEHMEN VERANTWORTLICH ODER HAFTBAR FÜR DIREKTE ODER SONSTIGE SCHÄDEN, DIE SICH AUS ODER IN VERBINDUNG MIT DIESEN NUTZUNGSBEDINGUNGEN ODER NACH GELTENDEM RECHT ERGEBEN.

6. SUPPORT-DIENSTE VON NUANCE.

6.1 **Support.** Während der Vertragslaufzeit bietet Nuance Wartungs- und Supportleistungen für die gehosteten Dienste an, zu denen auch die Fehlerbehebung und der technische Support gehören. Der Hauptansprechpartner des Kunden für Wartungs- und Support-Leistungen ist der autorisierte Vertriebspartner. Es kann jedoch Vereinbarungen zwischen dem autorisierten Vertriebspartner und Nuance geben, die es dem Kunden ermöglichen, Nuance direkt für Wartungs- und Support-Leistungen zu kontaktieren. In solchen Fällen erhält der Kunde die Kontaktdaten für die Wartungs- und Supportleistungen von Nuance über einen separaten Kommunikationskanal. Der Kunde muss Nuance seine Kontaktdaten mitteilen, um über geplante Ausfallzeiten und Wartungsaktivitäten informiert zu werden.

6.2 **Service-Zeiten.** Nuance bietet in den Zeitzonen des Kunden montags bis freitags von 8:30 Uhr bis 17:00 Uhr Supportleistungen an. Nuance bietet an 7 Tagen in der Woche 24 Stunden Support für Notfälle, wenn die gehosteten Dienste nicht oder nur teilweise verfügbar sind.

7. LAUFZEIT UND KÜNDIGUNG.

Laufzeit des Abonnements. Vorbehaltlich des Rechts von Nuance, im Falle eines Verstoßes des Kunden gegen die in diesen Nutzungsbedingungen festgelegten Bestimmungen zu kündigen, entspricht die anfängliche Abonnementdauer der in der jeweiligen Bestellung festgelegten Laufzeit.

8. DATEN.

Wenn der Kunde die Bestellung beim autorisierten Vertriebspartner aufgibt und ein autorisierter Benutzer auf die gehosteten Dienste zugreift, werden die Bedingungen der Auftragsdatenverarbeitungsvereinbarung unter <https://www.nuance.com/about-us/terms-and-conditions.html> („DPA“) durch Verweis in diesen Vertrag aufgenommen und regeln die Verarbeitung personenbezogener Daten gemäß diesen Nutzungsbedingungen, die durch die geltenden Datenschutzgesetze vorgegeben sind. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass die persönlichen Kontaktdaten seiner autorisierten Benutzer zur Erfüllung der Bestellung des Kunden an Nuance weitergegeben werden. Nuance kann diese Informationen auch für seine legitimen Interessen verwenden, einschließlich für Marketingzwecke, um andere Nuance-Produkte und -Dienstleistungen zu kommunizieren, die für den Kunden von Interesse sein könnten. Weitere Informationen finden Sie in der Datenschutzerklärung von Nuance unter <https://www.nuance.com/about-us/company-policies/privacy-policies.html>. Wenn der Kunde oder seine autorisierten Benutzer in Zukunft keine Mitteilungen mehr erhalten möchten, haben der Kunde und die autorisierten Benutzer das Recht, ihre E-Mail-Präferenzen unter <https://connect.nuance.com/Subscription-Management> zu verwalten.

Anhang A

Service Level Vereinbarung („SLV“) für gehostete Dienste

1. DEFINITIONEN

„Basiszeit“ ist die Gesamtzahl der Minuten in einem Kalendermonat, die am ersten Tag eines solchen Monats beginnt und am letzten Tag eines solchen Monats endet.

„Ausfallzeit“ bezeichnet die Zeit in Minuten, in der Nuance erklärt, dass der gehostete Dienst aufgrund eines Absturzes, eines Materialfehlers oder eines anderen Ausfalls nicht verfügbar ist oder einen Zeitraum, in dem die Nutzung des gehosteten Dienstes eingeschränkt ist, weil er fehlerhafte Ergebnisse liefert. Ausgeschlossene Ereignisse sind in der Ausfallzeit nicht enthalten.

„Ausgeschlossene Ereignisse“ bedeutet die Zeit in Minuten, in der der gehostete Dienst entweder nicht funktioniert oder nicht verfügbar ist auf Grund von: (a) Ausfallzeiten des Internets oder des Kundennetzwerks, (b) planmäßige Wartungsarbeiten, einschließlich Software-/Netzwerk-/Hardware-Upgrades/Veröffentlichungen, (c) Kundenaktivitäten, die die rechtzeitige Bereitstellung des Dienstes durch Nuance verhindern, (d) Ausfall einer nicht von Nuance bereitgestellten Modalität, eines Informationssystems oder einer Netzwerkkomponente, (e) Versäumnis des Kunden, den gehosteten Dienst gemäß den aktuellen Dienstspezifikationen, der Dokumentation und der beabsichtigten Nutzung zu betreiben/zu warten, (f) Faktoren, die außerhalb der zumutbaren Kontrolle von Nuance liegen (z.B., Ereignisse höherer Gewalt, Netzwerk-/Geräteausfall außerhalb der Rechenzentren von Nuance), (g) Nutzung von Diensten/Hardware/Software, die nicht von Nuance bereitgestellt, spezifiziert oder empfohlen werden, (h) Nichteinhaltung der vorherigen Nuance-Anweisungen zur Nutzung des gehosteten Dienstes durch den Kunden, (i) Nutzung von Vorab-, Beta- oder Testversionen des gehosteten Dienstes oder einer Funktion davon, (j) nicht autorisierte Handlungen oder Unterlassungen eines Kundenmitarbeiters, Auftragnehmers oder Verkäufers, die zu fehlerhaften Eingaben oder Versuchen führen, Operationen durchzuführen, die die vorgeschriebenen Leistungsgrenzen überschreiten oder (k) Aussetzung des Zugriffs des Kunden auf gehostete Dienste durch Nuance gemäß den Nutzungsbedingungen.

„Vorfall oder Vorfälle“ bedeutet (i) ein einzelnes Ereignis oder (ii) eine Reihe von Ereignissen, die zu einer Ausfallzeit führen.

2. VERPFLICHTUNG ZUR VERFÜGBARKEIT DER GEHOSTETEN DIENSTE

Nuance erfüllt die in der nachstehenden Tabelle aufgeführte Verpflichtung zur Verfügbarkeit gehosteter Dienste in jedem Basiszeitraum abzüglich der ausgeschlossenen Ereignisse („Verpflichtung zur Verfügbarkeit gehosteter Dienste“). Wenn die Verpflichtung zur gehosteten Service-Verfügbarkeit nicht eingehalten wird und der Kunde beim autorisierten Vertriebspartner eine SLV-Gutschrift gemäß Abschnitt 2 b. beantragt hat, stellt Nuance seinem autorisierten Vertriebspartner eine Gutschrift („SLV-Gutschrift“) auf der Grundlage eines Prozentsatzes der Gebühren, die Nuance vom autorisierten Vertriebspartner für die Bestellung erhalten hat, gemäß dem folgenden Zeitplan aus:

Verpflichtung zur Betriebszeit	zur	SLV-Gutschrift
99,5% - 100%		0%
98,5% bis weniger als 99,5%		5%
Weniger als: 98,5%		10%

- Betriebszeit. Die Verfügbarkeit wird berechnet als $100 * [1 - (\text{Ausfallzeit} / (\text{Basiszeit} - \text{ausgeschlossene Ereignisse}))]$.
- SLV-Gutschrift. Der Kunde muss innerhalb von achtundvierzig (48) Stunden ab dem Datum des Vorfalls eine SLV-Gutschrift anfordern, indem er den autorisierten Vertriebspartner kontaktiert, um eine Serviceanfrage zu eröffnen. Nuance wird alle Informationen, die vom autorisierten Vertriebspartner an Nuance weitergegeben werden, auswerten und nach bestem Wissen und Gewissen feststellen, ob eine SLV-Gutschrift geschuldet wird. Nuance wird wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen unternehmen, um SLV-Gutschrift-Anträge innerhalb von dreißig (30) Kalendertagen nach Eingang des Antrags vom autorisierten Vertriebspartner zu bearbeiten. Der Kunde muss sich mit dem autorisierten Vertriebspartner in Verbindung setzen, um die SLV-Gutschrift zu erhalten.

Um Anspruch auf eine SLV-Gutschrift zu haben, muss der Kunde die aktuelle oder die neueste Vorgängerversion der Nuance-Software für die gehosteten Dienste ausführen, die er vom autorisierten Vertriebspartner oder von Nuance erhalten

hat und die Nutzungsbedingungen einhalten. SLV-Gutschriften sind das einzige und ausschließliche Rechtsmittel des Kunden, wenn Nuance eine Verpflichtung zur Verfügbarkeit gehosteter Dienste nicht einhält. SLV-Gutschriften können nicht auf ein anderes Konto übertragen oder angewendet werden. Der Kunde hat keinen Anspruch auf SLV-Gutschriften, wenn der Kunde zu dem Leistungsproblem beigetragen hat.