

Nutzungsbedingungen von egs Computer Vertrieb gehosteten Nuance-Produkte Dragon Professional Anywhere, Dragon Legal Anywhere, Dragon Anywhere Mobile für Kunden, die gehostete Dienste über egs oder autorisierte Vertriebspartner erwerben

Diese Nutzungsbedingungen für **Dragon Professional Anywhere, Dragon Legal Anywhere, Dragon Anywhere Mobile („Nutzungsbedingungen“)** werden von der Nuance Communications Ireland Limited mit Sitz in 20 Merrion Road, Ballsbridge, Dublin 4, Irland („**Nuance**“) über egs Computer Vertrieb GmbH („**egs**“) in der Deutschen Telekom Cloud 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 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. Nuance empfiehlt, eine Kopie dieser Nutzungsbedingungen für Ihre Unterlagen auszudrucken.

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

Die Nutzungsbedingungen von Nuance und egs berühren weder die vertraglichen Rechte des Kunden gegenüber dem 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 bzw. einen Anwender der Spracherkennungscloud.

1.2 **„Daten“** bezeichnet die Eingabe von Audio-, Bild- und/oder Textdaten, alle ausgegebenen Datenelemente (z.B. die Interpretation fachbezogener Inhalte in xml oder einem anderen Format), zugehörige Transkripte oder Berichte, ob in Entwurfs- oder Endfassung, alle vom Kunden im Rahmen einer Bestellung erhaltenen Informationen oder alle anderen Informationen, die egs vom Kunden erhalten hat.

1.3 **„Autorisierter Vertriebspartner“** ist der autorisierte, unabhängige Vertriebspartner von egs/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 egs 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 Professional Anywhere, (ii) Dragon Legal Anywhere und (iii) Dragon Anywhere Mobile.

1.5 **„Unternehmen“** bezeichnet ein Unternehmen, eine Kanzlei oder einen anderen Betrieb, der Leistungen erbringt und sich vollständig im Eigentum oder unter der Kontrolle des Kunden befindet.

1.6 **„Nuance-Software“** bezeichnet die binäre Objektcode-Version einer Nuance-eigenen Thin-Client-Software oder Web-Anwendung, die egs (über den autorisierten Partner) dem Kunden und seinen autorisierten Benutzern 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 egs dem Kunden (über den autorisierten Partner) im Rahmen dieser Nutzungsbedingungen zur Verfügung stellt sowie die gesamte zugehörige Dokumentation.

1.7 **„Bestellung“** bezeichnet eine Bestellung, die der Kunde direkt bei egs oder über einen Autorisierten 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 Partner 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 gehostete Diensten

2.1 Gehostete Dienste. Der autorisierte Partner gewährt 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. egs 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 Partner und egs 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 Unternehmen 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 Zwecke des Kunden.

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 des Betriebes oder für 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 egs gehostet wird. NMS ist Teil der gehosteten Dienste. egs 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. Egs stellt dem Kunden die gehosteten Dienste von Rechenzentren innerhalb Deutschlands zur Verfügung (Deutsche Telekom Cloud).

4. Verantwortung für die Kundenabläufe

DER KUNDE ERKENNT AN, (a) DASS DIE SOFTWARE UND DIE GEHOSTETEN DIENSTE SPRACHERKENNUNG, DIE VERARBEITUNG NATÜRLICHER SPRACHE UND DIE EXTRAKTION FACHBEZOGENER FAKTEN EINSETZEN KÖNNEN, BEI DENEN ES SICH UM STATISTISCHE PROZESSE HANDELT UND DASS UNGENAUIGKEITEN IN SOLCHEN PROZESSEN UND IN DEN AUSGEBEBENEN 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, EGS, 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 WIRTSCHAFTLICHEN SCHADEN VERURSACHT ODER DAZU BEIGETRAGEN HAT, DEM DER KUNDE ODER EIN AUTORISIERTER BENUTZER 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 gehostete Dienste und der Nuance-Software seine Bestellung aufgegeben hat, gelten die folgenden Regeln für Ihre Beziehung zu egs. 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/egs schließen hiermit ausdrücklich jegliche konkludente Gewährleistung wegen Marktüblichkeit, der Eignung für einen bestimmten Zweck und/oder der Nichtverletzung von Rechten und Titeln aus. Nuance/egs garantieren nicht, dass die gehostete Dienste bestimmte geschäftliche oder finanzielle Erträge liefern oder dass die gehostete Dienste ohne Fehler oder Unterbrechung ausgeführt werden.

(2) Nuance/egs sind 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

6.1 Support. Während der Vertragslaufzeit bietet egs 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 egs geben, die es dem Kunden ermöglichen, egs direkt für Wartungs- und Support-Leistungen zu

kontaktieren. In solchen Fällen erhält der Kunde die Kontaktdaten für die Wartungs- und Supportleistungen von egs über einen separaten Kommunikationskanal. Der Kunde muss egs 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 (Freitags bis 15:00 Uhr) Supportleistungen an.

7. Laufzeit und Kündigung

Laufzeit des Abonnements. Vorbehaltlich des Rechts von Nuance/egs, 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 (im Regelfall 12 Monate).

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 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. egs kann diese Informationen auch für seine legitimen Interessen verwenden, einschließlich für Marketingzwecke, um andere 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> und von egs unter <https://www.egs-vertrieb.de/index.php/datenschutz>. Wenn der Kunde oder seine autorisierten Benutzer in Zukunft keine Mitteilungen mehr erhalten möchten, haben der Kunde und die autorisierten Benutzer das Recht, die Informationen über kontakt@spracherkennungcloud.de abzubestellen.

Anhang A

Service Level Vereinbarung 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 egs 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 egs verhindern, (d) Ausfall einer nicht von egs 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 egs liegen (z.B., Ereignisse höherer Gewalt, Netzwerk-/Geräteausfall außerhalb der Rechenzentren von egs), (g) Nutzung von Diensten/Hardware/Software, die nicht von Nuance/egs 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 egs gemäß den Nutzungsbedingungen.

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

2. Verfügbarkeit der gehostete Dienste

egs hat die vertragliche Absicherung der Deutschen Telekom, dass die Server mindestens 99,5% der Basiszeit betriebsbereit sind. Die Kombination aus Twin-Core-Technologie, dem internen Qualitätssicherungsprogramm Zero-Outage und den durchgängig höchsten Sicherheitsvorkehrungen ergibt eine permanente Höchstverfügbarkeit von 99,999 Prozent. Dieser Level entspricht dem Sicherheitsniveau Tier 3+ gemäß Uptime Institute. Weitere Informationen finden Sie unter <https://open-telekom-cloud.com/de/sicherheit/rechenzentren>