

## HUBGRADE™ ESSENTIAL BESONDERE SERVICEBEDINGUNGEN

Die vorliegenden Besonderen Servicebedingungen für das HUBGRADE™ Essential-Modul werden zwischen dem Geschäftsbereich VWT (Veolia Water Technologies) und dem Kunden im Anschluss an oder parallel zum Abonnement des Assist-Moduls durch Letzteren mit dem Wirksamkeitsdatum und für die Dauer der Vereinbarung geschlossen. Zur Klarstellung: Die vorliegenden Besonderen Servicebedingungen für HUBGRADE™ Essential erlöschen automatisch und ohne Benachrichtigung zusammen mit der Vereinbarung.

Die vorliegenden Besonderen Servicebedingungen für HUBGRADE™ Essential ergänzen die HUBGRADE™ Allgemeinen Servicebedingungen für diejenigen Konditionen, die für das Essential-Modul spezifisch sind. Im Falle von Widersprüchen zwischen den Bestimmungen der vorliegenden Besonderen Servicebedingungen für HUBGRADE™ Essential und den Allgemeinen Servicebedingungen für die HUBGRADE™-Plattform haben Erstere Vorrang.

Sämtliche Begriffe oder Ausdrücke, die mit Großbuchstaben beginnen und hier nicht definiert sind, haben die gleiche Bedeutung wie in den Allgemeinen Servicebedingungen für HUBGRADE™, sofern im Folgenden nicht anderweitig bestimmt.

### 1. ZWECK

Zweck dieser Besonderen Servicebedingungen für das HUBGRADE™ Essential-Modul ist die Festlegung der spezifischen Konditionen für die Bereitstellung des vom Kunden im Zusammenhang mit dem Essential-Modul abonnierten Service (im Folgenden und speziell für diese Besonderen Servicebedingungen für HUBGRADE™ Essential als „Service“ bezeichnet) und in Übereinstimmung mit der Vereinbarung. Vorbehaltlich eines Abonnements des Kunden (gemäß Angebot) kann der Service folgende Funktionen umfassen (wie in Artikel 3 näher ausgeführt):

- Digitale Bibliothek (3.1.);
- Datenvisualisierung (3.2.);
- Ereignisse und Alarme (3.3.);

- Ereignisprotokoll (3.4.)
- Manuelles Hochladen von Daten und Datenüberwachung (3.5.);
- Regelmäßige Berichterstattung (3.6.);
- Wartungsaufgaben (3.7.);
- Verkaufs- und Serviceaufträge (3.8.).

### 2. VORAUSSETZUNG AKTIVIERUNG BEDARFSERMITTLUNG

**2.1 Voraussetzung – Bedarfsermittlung:** Als Voraussetzung für die Service-Aktivierung tauschen die Parteien rechtzeitig Informationen aus, um die Bedürfnisse des Kunden in Bezug auf einen solchen Service wie folgt zu definieren (die „Bedarfsermittlung“):

Identifizierung sämtlicher Nutzer, denen Zugriff auf das Essential-Modul gewährt wird;

Definition der Nutzern/Nutzerkategorien gewährten Rechte;

Bestimmung der zentralen Ansprechpartner der Parteien;

Einstellung der Parameter des Essential-Moduls;

Einstellung der Alarme und Benachrichtigungen des Essential-Moduls;

Definition des vom Essential-Modul abgedeckten Wartungsumfangs;

Angabe sämtlicher vom Kunden in das Essential-Modul hochzuladenden Dokumente oder Daten; und

Festlegen des Gesamtlayouts des Essential-Moduls.

Jeglicher solcher Informationsaustausch kann insbesondere im Rahmen von E-Mail-Korrespondenz, Besprechungen oder anderen Mitteln erfolgen, die die Parteien für geeignet halten. VWT ist berechtigt, ein Auskunftersuchen an den Kunden zu richten, sofern die für eine solche Bedarfsermittlung erforderlichen Informationen nicht rechtzeitig zur Verfügung gestellt worden sind.

Sämtliche in diesen Besonderen Servicebedingungen für das HUBGRADE™ Essential-Modul genannten Voraussetzungen sind zusätzlich zu den in den Allgemeinen Servicebedingungen für HUBGRADE™ Voraussetzungen zu erfüllen. Insbesondere bestätigt der Kunde und stimmt zu, dass VWT keine Kontrolle über die Datenübertragung via Internet hat und ihm

gegenüber nicht für einen Ausfall oder eine Störung bei der Übertragung und/oder dem Empfang von Daten und/oder Informationen über das Internet haftet.

### 2.2 Umsetzung der Bedarfsermittlung – Service-Aktivierung – Änderungsantrag

Soweit nicht an anderer Stelle in der Vereinbarung (insbesondere im Angebot) anderweitig bestimmt, konfiguriert und stellt VWT das Essential-Modul nach Feststellung der Bedarfsermittlung entsprechend ein und aktiviert dieses für den Service.

Jede nachträgliche Änderung der Konfiguration und Einstellungen des Plant-Moduls und/oder des Service, die nicht ausdrücklich in den im Angebot genannten Preisen, Leistungsentgelten oder Honorar enthalten ist, unterliegen einem Änderungsantrag und führt zu einem zusätzlichen, von VWT zu berechnenden Honorar.

### 3. ESSENTIAL-FUNKTIONEN – SERVICE

Vorbehaltlich des Abonnements des Kunden (gemäß Angebot) kann ihm über das Essential-Modul (über seine Nutzer) Zugriff auf verschiedene Service-Funktionen gewährt werden.

#### 3.1 Digitale Bibliothek

Über das Essential-Modul kann der Kunden Zugriff auf verschiedene Arten von Dokumenten erhalten, die von VWT hochgeladen werden und sich insbesondere auf Ausrüstungen, Konnektivitätslösung oder Servicebereich beziehen.

#### 3.2 Datenvisualisierung

##### 3.2.1 VWT-Ausrüstung

In Bezug auf die Ausrüstungen, die dem Kunden von VWT im Rahmen eines Angebots bereitgestellt wurden („VWT-Ausrüstung“), kann ihm über das Essential-Modul Zugriff auf eine Datenvisualisierungsfunktion gewährt werden, die die Erfassung, Anzeige und Speicherung der entsprechenden Ausrüstungsdaten ermöglicht (die „Datenvisualisierung“).

Sofern in der Vereinbarung (insbesondere im Angebot) nicht anderweitig bestimmt, richtet sich die Verfügbarkeit einer solchen Datenvisualisierung, einschließlich der zugehörigen Ausrüstungsdaten, nach Artikel 10.1.1 der Allgemeinen

## HUBGRADE™ ESSENTIAL BESONDERE SERVICEBEDINGUNGEN

Servicebedingungen der HUBGRADE™-Plattform; Die Ausrüstungsdaten sind auf verschiedene Weise (gemäß den Einstellungen) zugänglich.

Jeder Nutzer kann das Hauptmenü des Essential-Moduls an seine Bedürfnisse und Vorlieben anpassen und von sofortigen Einblicken in Trends und Alarmberichte profitieren. Zur Klarstellung: Der Kunde ist nicht berechtigt, die im Essential-Modul angezeigten Ausrüstungsdaten anzupassen.

Der Kunde bestätigt, dass jede Änderung der Dashboard-Einstellungen die ordnungsgemäße Identifizierung von Alarmen beeinträchtigen kann; Der Kunde stimmt zu, die Verantwortung für die von Nutzern gewählten Dashboard-Einstellungen zu übernehmen und verpflichtet sich, VWT zu entschädigen, schadlos zu halten und von jeglichen Folgen freizustellen, einschließlich sämtlicher Schäden, Verluste, Haftungen, Ansprüche oder Klagen Dritter oder Bußgelder, die sich aus einer fehlgeschlagenen Identifizierung oder Auslösung von Alarmen über das Dashboard ergeben oder damit verbunden sind, wenn dies (ganz oder teilweise) auf eine Änderung der Einstellungen durch einen Nutzer zurückzuführen ist.

### 3.2.2 VWT-fremde Ausrüstungen

Zusätzlich zu den in Artikel 3.2.1 für die VWT-Ausrüstungen genannten Pflichten sind für nicht von VWT bereitgestellte Geräte („VWT-fremde Ausrüstungen“) folgende Voraussetzungen zu erfüllen, bevor dem Kunden der Zugriff auf eine Datenvisualisierung gewährt wird:

auf Verlangen und mit angemessener Vorankündigung an den Kunden eine Inspektion vor Ort durch VWT mit Zugriff auf sämtliche Daten und/oder Informationen im Zusammenhang mit VWT-fremden Ausrüstungen, soweit diese für VWT offensichtlich erkennbar sind (z. B. ohne die Verpflichtung, diese VWT-fremden Ausrüstungen zu demontieren oder zu bewegen); In diesem Fall stellt VWT dem Kunden einen Inspektions- und Prüfplan zur Verfügung (der die geplante Inspektion und Prüfung der Ausrüstung

und/oder der Konnektivitätslösung vor Ort, per Remote-Zugriff oder in beiden Formaten umfasst);

Falls eine solche Inspektion von VWT nicht verlangt wird, die zeitnahe

Verfügbarmachung des Zugriffs auf solches Ereignisprotokoll bietet (i) einen Überblick über vergangene und aktuelle Alarme und damit zusammenhängende Ausrüstungen, wie es von VWT nach billigem Ermessen verlangt werden kann; dem Kunden darüber hinaus, Kommentare zu bestimmten Trends, Alarmen oder anderen Ereignissen abzugeben. Beobachtung nachgewiesen werden kann, als betriebsbereit und in gutem Zustand angesehen.

### 3.3 Ereignisse und Alarme

Über das Essential-Modul kann dem Kunden Zugriff auf eine Alarmmanagement-Funktion („Ereignisse und Alarme“) gewährt werden.

Als Voraussetzung für die Aktivierung der Ereignis- und Alarmfunktion werden sich die Parteien in einem Kick-off-Meeting auf eine spezifische Konfiguration des Standardprozesses für die Verwaltung von Alarmen und Warnungen einigen. Dies umfasst die Einrichtung von Alarmen, die eine Benachrichtigung des Kunden auf eine einvernehmlich vereinbarte Weise (E-Mail, Telefon usw.) auslösen sollen. Zur Klarstellung:

Sämtliche Änderungswünsche einer solchen Konfiguration der Ereignis- und Alarmfunktion oder sämtliche sonstigen Wünsche des Kunden, die sich in irgendeiner Weise auf eine solche Konfiguration auswirken, werden ihm in Rechnung gestellt.

Der Kunde ist für eine solche spezifische Konfiguration des standardmäßigen Alarmmanagements für seine eigenen Bedürfnisse verantwortlich; Daher hat er VWT schadlos zu halten, zu entschädigen und von allen Folgen freizustellen, einschließlich sämtlicher Schäden, Verluste, Haftungen und/oder Ansprüche oder Klagen Dritter sowie sämtlicher angemessenen Anwaltskosten in diesem Zusammenhang, die sich aus einer solchen spezifischen Konfiguration des standardmäßigen Alarmmanagements ergeben oder damit verbunden sind, einschließlich der Fälle, in denen sie zu einem Alarmausfall führen oder dazu beitragen.

### 3.4 Ereignisprotokoll

Über das Essential-Modul kann dem Kunden Zugriff auf eine Ereignisprotokollfunktion („Ereignisprotokoll“) gewährt werden. Ein

Überblick über vergangene und aktuelle Alarme und damit zusammenhängende Ausrüstungen, wie es von VWT nach Benachrichtigungen, und (ii) ermöglicht es dem Kunden darüber hinaus, Kommentare zu bestimmten Trends, Alarmen oder anderen Ereignissen abzugeben.

### 3.5 Manuelles Hochladen von Daten und Datenüberwachung

Über das Essential-Modul kann dem Kunden ermöglicht werden, manuelle Daten (wie unten definiert) hochzuladen und zu überwachen. Als manuelle Daten gelten sämtliche Informationen – mit Ausnahme der Ausrüstungsdaten –, die vom Kunden oder auf seinen Wunsch von VWT manuell in das Essential-Modul hochgeladen werden, um den Nutzern angezeigt zu werden. Die Nutzung der Datenüberwachungsfunktion setzt voraus, dass die entsprechende Konnektivitätslösung entweder von VWT bereitgestellt oder vom Kunden gemäß den Anforderungen von VWT implementiert wird, in jedem Fall unter strikter Einhaltung von Artikel 6 der HUBGRADE™ Allgemeinen

### 3.6 Regelmäßige Berichterstattung

Über das Essential-Modul kann dem Kunden das Herunterladen einiger regelmäßiger Berichte (die „regelmäßige Berichterstattung“) gestattet werden. Eine solche Berichterstattung (in Form eines vom Essential-Modul herunterzuladenden Berichts) kann sich auf sämtliche Prozesse, manuelle Daten oder Parameter der Ausrüstungen oder des Servicebereichs beziehen, in jedem Fall in Übereinstimmung mit dem Angebot oder anderen Bedingungen, die im Rahmen des in Artikel 3.3 genannten Kickoff-Meetings vereinbart wurden.

### 3.7 Wartungsaufgaben

Über das Essential-Modul kann dem Kunden Zugriff auf eine Wartungsmanagementfunktion (die „Wartungsaufgaben“) gewährt werden. Diese Funktion bietet eine Übersicht über anstehende Wartungsmaßnahmen oder -aufgaben, die an beliebigen Ausrüstungen oder innerhalb des Servicebereichs durchzuführen sind, in jedem Fall in Übereinstimmung mit dem Angebot oder anderen Bedingungen, die im Rahmen des



## HUBGRADE™ ESSENTIAL BESONDERE SERVICEBEDINGUNGEN

in Artikel 3.3 genannten Kickoff-Meetings vereinbart wurden.

Der Kunde bestätigt und stimmt zu, dass die ihm im Rahmen der Wartungsaufgaben-Funktion mitgeteilten Fristen für die Durchführung von Wartungsarbeiten auf Grundlage der erwarteten Nutzung der Ausrüstungen durch den Kunden (gemäß den Erfahrungsdaten von VWT) bestimmt werden und unter Berücksichtigung der tatsächlichen Nutzung der Ausrüstungen durch den Kunden abweichen können. Daher darf der Kunde diese Funktion in keinem Fall als alleinige Grundlage für die Feststellung der Notwendigkeit einer jegliche Wartung der Ausrüstung ansehen.

### **3.8 Verkaufs- und Serviceaufträge**

Über das Essential-Modul kann dem Kunden Zugriff auf eine Übersicht über seine vergangenen und laufenden Verkaufs- (z. B. Ersatzteile) und Serviceaufträge (z. B. Servicebesuche oder sonstige von VWT erbrachte Dienstleistungen) innerhalb oder außerhalb der HUBGRADE™-Plattform gewährt werden. Eine solche Funktion des Essential-Moduls ermöglicht dem Kunden, sich über den Status eines Verkaufs- oder Serviceauftrags zu informieren und neue Verkaufsaufträge und/oder neue Servicebesuche zu planen.