



## HUBGRADE™ PERFORMANCE INSIGHT-MODUL BESONDERE SERVICEBEDINGUNGEN

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

Die vorliegenden Besonderen Servicebedingungen für HUBGRADE™ Performance/Insight ergänzen die HUBGRADE™ Allgemeinen Servicebedingungen für diejenigen Konditionen, die für die Leistung des Insight-Moduls spezifisch sind. Im Falle von Widersprüchen zwischen den Bestimmungen der vorliegenden Besonderen Servicebedingungen für das Modul HUBGRADE™ Performance/Insight 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™ Performance-/Insight-Modul ist die Festlegung der spezifischen Konditionen für die Bereitstellung des vom Kunden im Zusammenhang mit dem Insight-Modul abonnierten Service (im Folgenden und speziell für diese Besonderen Servicebedingungen für HUBGRADE™ Performance/Insight als „Service“ bezeichnet) und in Übereinstimmung mit der Vereinbarung. Vorbehaltlich eines Abonnements des Kunden (gemäß Angebot) kann der Service die folgenden Funktionen umfassen (wie in Artikel 3 näher ausgeführt):

- Zugriff auf die Funktionen des Insight-Moduls (3.1.);
- Alarmmanagement (3.2.);
- Aufgabenverwaltung (3.3.);
- Regelmäßige Berichterstattung (3.4.);
- Zusammenarbeits-Tool (3.5.).

### 2. VORAUSSETZUNG AKTIVIERUNG BEDARFSERMITTLUNG

**2.1. Voraussetzung – Bedarfsermittlung:**  
Jede Nutzung des Insight-Moduls erfordert ein Abonnement des Essential-Moduls. Daher hat der Kunde als Voraussetzung für die Service-Aktivierung die Besonderen Servicebedingungen für das Essential-Modul einzuhalten.

Als Voraussetzung für diese 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 Insight-Modul gewährt wird;
- Definition der Nutzern/Nutzerkategorien gewährten Rechte;
- Bestimmung der zentralen Ansprechpartner der Parteien;
- Auswahl der im Insight-Modul angezeigten Funktionen;
- Einstellung der Parameter des Insight-Moduls;
- Einstellung der Alarme und Benachrichtigungen des Insight-Moduls;
- Gegebenenfalls Festlegung von Softwareanwendungen Dritter, die zwecks Datenerfassung mit dem Insight-Modul verbunden werden sollen.

Jeglicher solcher gegenseitiger 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™ Performance-/Insight-Modul genannten Voraussetzungen sind zusätzlich zu den in den Allgemeinen Servicebedingungen für HUBGRADE™ genannten 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 aktiviert VWT das Insight-Modul nach abgeschlossener Bedarfsermittlung entsprechend.

Sofern im Angebot nicht anderweitig angegeben, wird jede Softwareentwicklung oder -integration, die zur Verbindung der Softwareanwendung eines Drittanbieters mit dem Insight-Modul erforderlich ist, als nicht im Umfang des Angebots enthalten betrachtet.

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

### 3. INSIGHT-FUNKTIONEN – SERVICE

Vorbehaltlich des Abonnements des Kunden gemäß Angebot kann ihm über das Insight-Modul (über seine Nutzer) Zugriff auf verschiedene Service-Funktionen (die „Funktionen des Insight-Moduls“ oder „Funktionen“) gewährt werden.

#### 3.1. Funktionen des Insight-Moduls:

##### 3.1.1. Beschreibung der Funktionen:

Sofern nicht anderweitig schriftlich vereinbart, werden die Funktionen vom Kunden in der Phase der Bedarfsermittlung ausgewählt. Das Insight-Modul kann drei Hauptfunktionen bieten, die Zugriff auf drei Analyseebenen gewähren: KPI (Leistungskennzahlen), prädiktive Analyse und Optimierung.

##### 1. KPI

Diese Funktion stellt dem Kunden Leistungskennzahlen zur Verfügung, um die Qualität des Betriebs zu bewerten und die operative Entscheidungsfindung zu unterstützen.

##### 2. Prädiktive Analyse

Diese Funktion stützt sich auf erweiterte Analysen und Algorithmen des maschinellen Lernens, um die Entwicklung strategischer Betriebsparameter zu prognostizieren.

##### 3. Optimierung

Diese Funktion stützt sich auf erweiterte Analysen und Algorithmen des maschinellen Lernens, um

**BESONDERE SERVICEBEDINGUNGEN**

Betriebsszenarien zu simulieren, optimierte Sollwerte oder Betriebs- und Wartungsaufgaben vorzuschlagen und so eine ganzheitliche Optimierung des Prozesses zu gewährleisten.

**3.1.2. Datenerhebung:**

Sollte für eine Funktion die Erhebung von Kundeninformationen erforderlich sein (unabhängig davon, ob es sich um dem Kunden gehörende Ausrüstungsdaten oder sonstige Daten handelt), haben die Parteien dies im Rahmen des Kick-off Meetings und/oder im Angebot festzulegen:

- Spezifische Daten, die im Rahmen der Funktionsauswahl durch den Kunden erhoben werden (z. B. Expertise-Daten- oder Nutzerdaten);
- Erhebungsmodalitäten (Konnektivitätslösung, Sensoren, Kontrollsysteme, Fachkenntnis-Daten, manuelle Eingaben, Schnittstellen usw.);
- Häufigkeit der Erhebung.

Funktionen können auch auf externen Datenquellen basieren (Strom- und Chemikalienpreise, Konstruktionsparameter, Wartungsinformationen usw.).

**3.1.3. Strukturierung der Funktionen:**

Die Funktionen, die über die Benutzeroberfläche angezeigt werden sollen, können prinzipiell auf zweierlei Art und Weise bereitgestellt werden:

- Regelbasierte erweiterte Analysen:
  - Einfache mathematische Ausdrücke;  
Beispiel – Konzentrationsrate für Kühltürme
  - Komplexe mathematische Ausdrücke;

Beispiel – Kosten des Chemikalienverbrauchs/entfernter TSS

- Algorithmen mit vordefinierter Geschäftslogik;  
Beispiel – Trend des Gesamtenergieverbrauchs für eine Kläranlage über einen bestimmten Zeitraum
- Datengesteuerte erweiterte Analysen:
  - Erweiterte Datenanalysen;  
Beispiel – Normalisierung des RO-Flusses in Abhängigkeit von der Temperatur
  - Maschinelles Lernen;  
Beispiel – Vorhersage der Wassertrübung

Der Kunde kann eine spezifische Erklärung zu jeder ausgewählten Funktion anfordern.

**3.1.4. Verwendung und Anzeige der Funktionen:**

Die Auswahl der vom Insight-Modul anzuzeigenden Funktionen sowie der die Benachrichtigungen auslösenden Sollwerte obliegt dem Nutzer.

Die Funktionen des Insight-Moduls sind Ausdruck des Know-hows von VWT und können sich aus einer Kombination mehrerer Quellen ergeben, einschließlich der Daten Dritter, für die VWT eine Lizenz erhalten hat. Der Kunde bestätigt und stimmt zu, dass – sofern nicht ausdrücklich anderweitig zwischen den Parteien vereinbart – sämtliche im Rahmen der Services des Insight-Moduls bereitgestellten Inhalte VWT zugerechnet werden. Der Kunde verpflichtet sich, die Funktionen nicht für andere Zwecke als den Betrieb der Ausrüstung zu nutzen.

**3.2. Alarmmanagement:**

Das Alarmmanagement für das Insight-Modul bezieht sich ausschließlich auf die vom Kunden dafür gewählten Funktionen. Der Kunde bestätigt und stimmt zu, dass dies den Besonderen Servicebedingungen des Essential-Moduls unterliegt.

**3.3 Aufgabenverwaltung:**

Die Aufgabenverwaltung für das Insight-Modul bezieht sich ausschließlich auf die vom Kunden dafür gewählten Funktionen. Der Kunde bestätigt und stimmt zu, dass dies den Besonderen Servicebedingungen des Essential-Moduls unterliegt.

**3.4 Regelmäßige Berichterstattung:**

Die regelmäßige Berichterstattung für das Insight-Modul bezieht sich ausschließlich auf die vom Kunden dafür gewählten Funktionen. Der Kunde bestätigt und stimmt zu, dass dies den Besonderen Servicebedingungen des Essential-Moduls unterliegt.

**3.5. Zusammenarbeits-Tool:**

Die Nutzer des Kunden können Funktionen kommentieren, um eine Diskussion über die Ergebnisse des Insight-Moduls anzuregen.

Das Insight-Modul ist ein Hilfsmittel, das lediglich dazu dient, den Kunden in seinem Entscheidungsprozess zu unterstützen; In keinem Fall darf es, einschließlich der damit erzeugten Daten, als ausschließliche oder abschließende Grundlage für den Kunden in Bezug auf Entscheidungen dienen, die wesentliche Auswirkungen auf aktuelle Einstellungen, Funktionen oder den Betrieb von Ausrüstungen haben können. Der Kunde bestätigt und stimmt zu, dass dies den Besonderen Servicebedingungen des Essential-Moduls unterliegt.