

HUBGRADE™ PERFORMANCE PLANT-MODUL BESONDERE SERVICEBEDINGUNGEN

Die vorliegenden Besonderen Servicebedingungen für das HUBGRADE™ Performance/Plant-Modul werden zwischen dem Geschäftsbereich VWT (Veolia Water Technologies) und dem Kunden vorbehaltlich eines Abonnements des Plant-Moduls (gemäß Angebot) durch Letzteren mit dem Wirksamkeitsdatum und für die Dauer der Vereinbarung geschlossen. Zur Klarstellung: Die vorliegenden Besonderen Servicebedingungen für das HUBGRADE™ Performance/Plant-Modul erlöschen automatisch und ohne Benachrichtigung zusammen mit der Vereinbarung.

Sie ergänzen die HUBGRADE™ Allgemeinen Servicebedingungen für diejenigen Bedingungen, die für das Plant-Modul spezifisch sind. Im Falle von Widersprüchen zwischen den Bestimmungen der vorliegenden Besonderen Servicebedingungen für das HUBGRADE™ Performance/Plant-Modul 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/Plant-Modul ist die Festlegung der spezifischen Konditionen für die Bereitstellung des vom Kunden im Zusammenhang mit dem Plant-Modul abonnierten Service (im Folgenden und speziell für diese Besonderen Servicebedingungen für HUBGRADE™ Performance/Plant-Modul als „Service“ bezeichnet) und in Übereinstimmung mit der Vereinbarung. Vorbehaltlich des Abonnements des Kunden (gemäß Angebot) besteht der Service aus einer digitalen Darstellung der Abwasseraufbereitungsanlage und des Abwassernetzes des Kunden (die in Bezug auf das Plant-Modul speziell als

„Ausrüstungen“ definiert werden), die eine vorausschauende Analyse in Echtzeit bietet, Sollwerte für SPS (Speicherprogrammierbare Steuerung) und SCADA-Steuerung (Supervisory Control And Data Acquisition) berechnet und Betreibern, Ingenieuren und Managern wertvolle Einblicke gewährt.

2. VORAUSSETZUNGEN – AKTIVIERUNG

2.1 Voraussetzungen:

Sofern in der Vereinbarung (insbesondere in einem Angebot) nicht anderweitig bestimmt, unterliegt die Aktivierung des Service den nachstehenden aufeinanderfolgenden Voraussetzungen.

2.1.1. Zahlung der Abonnementgebühr:

Nach der Registrierung des Kunden als Service-Abonnent (das „Abonnement“) stellt VWT eine oder mehrere Rechnungen über die Vorauszahlung der entsprechenden Gebühr (die „Abonnementgebühr“) aus, die der Kunde fristgerecht zu begleichen hat; Sofern in der Vereinbarung nicht (insbesondere in einem Angebot) anderweitig bestimmt, gilt die Gebühr wie folgt:

➤ für ein befristetes Abonnement (siehe Angebot):

- Abonnementgebühren für eine solche feste Laufzeit sind im Voraus zu zahlen;

- Sofern der nachstehende dritte Aufzählungspunkt nicht zutrifft, kann ein solches Abonnement während der vereinbarten Laufzeit (siehe Angebot) nicht gekündigt werden und endet automatisch mit dem Ablaufdatum, es sei denn, der Kunde erneuert den Service bis dahin;

- Eine solche Abonnementgebühr (einschließlich Höhe und Zahlungsbedingungen) versteht sich als Festbetrag und kann während der Laufzeit in keiner Weise geändert werden. Ungeachtet des Vorstehenden behält sich VWT das Recht vor, die vorliegenden Besonderen Servicebedingungen für das HUBGRADE™ Performance/Plant-Modul und/oder jegliche damit zusammenhängenden Bestimmungen des jeweiligen Angebots zu ändern (auch wenn dieses vom Kunden bereits angenommen

wurde); unter der Voraussetzung, dass der Kunde, sofern er eine solche Änderung nicht akzeptiert, das Abonnement unter Einhaltung einer Mitteilungsfrist von einem Monat (gerechnet ab dem Ende des Monats, in dem die Kündigung erfolgt) beenden kann und eine anteilige Rückerstattung der im Voraus gezahlten Abonnementgebühr erhält;

➤ für ein Abonnement ohne festes Ablaufdatum (siehe Angebot):

- Abonnementgebühren sind jährlich im Voraus zu zahlen;
- Abonnements können von jeder Partei unter Einhaltung einer Mitteilungsfrist von einem Monat (gerechnet ab dem Ende des Monats, in dem die Kündigung erfolgt) schriftlich beendet werden; Mit der Kündigung behält sich VWT das Recht vor, die vorliegenden Besonderen Servicebedingungen für das HUBGRADE™ Performance/Plant-Modul und/oder jegliche damit zusammenhängenden Bestimmungen des jeweiligen Angebots (auch wenn dieses vom Kunden bereits angenommen wurde) zu ändern, einschließlich einer Erhöhung der Abonnementgebühren. Sofern der Kunde eine solche Änderung nicht akzeptiert, kann er das Abonnement kündigen.

In Bezug auf das Plant-Modul beendet jede Kündigung eines Abonnements automatisch die Bereitstellung sämtlicher damit verbundenen Services.

2.1.2. Konnektivität zwischen den Ausrüstungen und dem Plant-Modul:

Das Plant-Modul wird mit einer beliebigen Ausrüstung verbunden, einschließlich der Konfiguration oder Überwachung einer solchen erfolgten Verbindung, gemäß den im Angebot näher ausgeführten Bedingungen.

2.2 Service-Aktivierung:

Vorbehaltlich der Erfüllung der geltenden Voraussetzungen stellt VWT dem Kunden einen Link zur Verfügung, der den Zugang zum Anmeldeverfahren (Benutzername und Passwort) für das Plant-Modul ermöglicht. Der Kunde bestätigt und stimmt zu, dass der anfängliche Nutzer, dem ein solcher Link zur Verfügung gestellt wird, allein dafür verantwortlich ist, im Namen des Kunden sämtliche

BESONDERE SERVICEBEDINGUNGEN

anderen Nutzer für einen solchen Zugang zu bestimmen und diesen einen eigenen Benutzernamen nebst Passwort zur Verfügung zu stellen; Dies gilt zusätzlich zu allen anderen Pflichten, die sich für den Kunden (oder seine Nutzer) aus Artikel 9.1 der Allgemeinen Servicebedingungen der HUBGRADE™-Plattform ergeben.

3. SERVICE-FUNKTIONEN – LABOR-SERVICE

Vorbehaltlich des Abonnements des Kunden (gemäß einem Angebot) werden jegliche Services wie folgt geleistet.

3.1. Service – Plant-Funktionen:

Das Plant-Modul gewährt dem Kunden (einschließlich seiner Nutzer) Zugriff auf und die Nutzung von einigen Funktionen der Software, die Ausrüstungsdaten von den betreffenden Ausrüstungen empfängt und nach deren Verarbeitung für einen bestimmten Zweck analysierte und interpretierte Informationen über die Benutzeroberfläche und die SPS- und SCADA-Systeme des Kunden zwecks Optimierung, Prognose, Anzeige und/oder Erstellung von Berichten zur Verfügung stellt (im Folgenden „**Funktionen**“). Im Rahmen des Servicebetriebs wird VWT (nach alleinigem Ermessen) Aktualisierungen (z. B. regelmäßige Fehlerkorrekturen und geringfügige Anpassungen) und Upgrades (z. B. Erweiterungen oder Verbesserungen) dieser Funktionen vornehmen, mit denen ihre Leistungsfähigkeit kontinuierlich optimiert werden soll. Sämtliche Benutzerhandbücher werden entsprechend aktualisiert. Danach werden solche Aktualisierungen regelmäßig durchgeführt, soweit dies für eine ordnungsgemäße Leistung des Service erforderlich ist. Solche Aktualisierungen finden im Bedarfsfall jeweils am ersten Mittwoch des Monats statt.

Je nach den verwendeten Ausrüstungen (insbesondere der Anzahl und Art der Sensoren, Steuerbarkeit der Ausrüstung usw.) kann der Kunde das Potenzial der Funktionen ganz oder teilweise nutzen. Im Falle der Entfernung einer Funktion hat VWT den Kunden hiervon mit einer angemessenen Frist in Kenntnis zu setzen; Der Kunde verzichtet auf jegliche Ansprüche gegenüber VWT aufgrund von

Folgen, Schäden, Verlusten, Haftungen oder Ansprüchen Dritter, die ihm infolge einer solchen Entfernung entstehen können, einschließlich jeglicher Entschädigung oder Erstattung.

3.2. Labor-Service:

Der Labor-Service ermöglicht es dem Kunden, seine eigenen Algorithmen für Aufgaben zu entwickeln, zu testen und zu verwenden, die dem Plant-Modul ähnlich sind.

Vorbehaltlich eines Abonnements des Labor-Service durch den Kunden (gemäß einem etwaigen Angebot) wird VWT hierfür jegliche Unterstützung leisten. Dieser Support ist streng auf die Nutzung des Labor-Service beschränkt und erstreckt sich nicht auf Hilfeleistungen zur Entwicklung oder Prüfung von Algorithmen. Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass Entwicklung, Prüfung, Abrechnung und Nutzung der Algorithmen über den Labor-Service professionell, mit der gebotenen Sorgfalt und unter Beachtung der Systemsicherheit erfolgen. VWT lehnt hiermit ausdrücklich die Haftung für jegliche Folgen ab, einschließlich sämtlicher Schäden, Verluste, Haftungen, Ansprüche oder Klagen Dritter, die ihm infolge der Nutzung des Labor-Service durch den Kunden (einschließlich seiner Nutzer) entstehen, einschließlich beliebiger Fehler, Auslassungen oder Bugs in den im Rahmen des Labor-Service entwickelten Algorithmen.

Solange das Abonnement für das Plant-Modul aktiv ist, wird dem Kunden das unternehmensspezifische, nicht ausschließliche und nicht übertragbare Recht gewährt, den Labor-Service für den angegebenen Zweck und in Übereinstimmung mit der Vereinbarung zu nutzen. Ein jedes solches Abonnement gilt pro Ausrüstung.

Jedes Mal, wenn der Labor-Service in Kombination mit anderen Funktionen des Plant-Moduls genutzt wird, ist es damit nicht möglich, ein- oder ausgegebene Daten zu speichern, die mit solchen Funktionen verwendet oder bereitgestellt werden, in Anbetracht dessen, dass der Service nur das Hinzufügen von Algorithmen zusätzlich zu den Standardalgorithmen dieser Funktionen

erlaubt und jede Änderung dieser Standardalgorithmen ausschließt.

Durch die Nutzung des Labor-Service erklärt sich der Kunde damit einverstanden, dass es ihm (einschließlich seiner Nutzer) nicht gestattet ist, (i) die mit dem Plant-Modul verbundenen Server oder Netzwerke zu stören, zu unterbrechen oder übermäßig zu belasten; und (ii) die Verbreitung von Softwareviren oder anderem Computercode zuzulassen/zu ermöglichen, die dazu bestimmt sind, entweder die Funktion des Plant-Moduls, der HUBGRADE™-Plattform oder anderer Online-Dienste zu stören, zu schädigen oder einzuschränken oder sich unbefugten Zugriff auf das Plant-Modul bzw. Daten oder sonstigen Informationen Dritter zu verschaffen.

3.3. Service-Umfang:

Sofern in der Vereinbarung nicht anderweitig bestimmt, stimmt der Kunde, da die Sollwerte mit seiner SPS/SCADA vom Plant-Modul abgerufen/erfasst werden, insbesondere zu, für die ordnungsgemäße Wartung dieser Systeme verantwortlich zu sein.

4. SERVICE-LEVEL

Vorbehaltlich der Erfüllung etwaiger Voraussetzungen durch den Kunden und soweit in der Vereinbarung (insbesondere im Angebot) nicht anderweitig bestimmt, unternimmt VWT sämtliche wirtschaftlich zumutbaren Anstrengungen, um ein stabiles und kontinuierliches Niveau der Verfügbarkeit und Leistung des Plant-Moduls aufrechtzuerhalten, mit Ausnahme von geplanten Wartungsfenstern (wie nachstehend näher ausgeführt).

Sämtliche vorgesehenen Wartungsfenster werden auf monatlicher Basis geplant. VWT muss diese Zeitfenster nicht unbedingt nutzen, behält sich dazu jedoch das Recht vor. Ab dem Wirksamkeitsdatum sind solche vorgesehenen Wartungsfenster für den ersten Dienstag jedes Monats zwischen 10:00 Uhr und 12:30 Uhr MEZ geplant. Der Betriebsstatus kann über <http://status.cloud.kruger.dk> verfolgt werden.

Im Falle einer Betriebsstörung kann der Kunde VWT werktags zwischen 9:00 und 15:00 Uhr telefonisch oder per E-Mail

BESONDERE SERVICEBEDINGUNGEN

unter den im Angebot angegebenen Kontaktdaten erreichen. E-Mails werden voraussichtlich binnen zwei Werktagen beantwortet. Jede Hilfeleistung an den Ausrüstungen des Kunden ist individuell zu vereinbaren.

Sollte VWT sehr kurzfristig Arbeiten und/oder Aktualisierungen am Plant-Modul vornehmen müssen (beispielsweise aus Sicherheitsgründen, um das Risiko des Verlusts oder der Beschädigung von Daten und des Plant-Moduls zu vermeiden, oder anderweitig nach eigenem Ermessen) und dieses (ganz oder teilweise) nicht verfügbar sein, wird VWT sämtliche wirtschaftlich zumutbaren Anstrengungen unternehmen, um den Kunden über die Ursache einer solchen Situation zu informieren und den Betriebsstatus auf der oben genannten Website nachvollziehbar zu machen. Je nach Art und potenzieller Auswirkung eines Fehlers oder Ausfalls wird VWT während der normalen Geschäftszeiten und innerhalb einer wirtschaftlich angemessenen Frist die erforderlichen Korrekturmaßnahmen ergreifen und im Falle von Fehlern oder Ausfällen, die das ordnungsgemäße Funktionieren einer der Funktionen (ohne vertretbare Behelfslösung) verhindern können, diese Maßnahmen so lange fortsetzen, bis diese Fehler oder Ausfälle tatsächlich behoben sind oder eine vertretbare Behelfslösung umgesetzt wurde.

Sofern in der Vereinbarung (insbesondere im Angebot) nicht anderweitig bestimmt, sind Serviceeinsätze oder Vor-Ort-Hilfeleistung in den Räumlichkeiten des Kunden (einschließlich an beliebigen Ausrüstungen) nicht Bestandteil dieses Übereinkommens. Sollte der Kunde eine solche Hilfeleistung anfordern und VWT bereit sein, eine solche Anforderung anzunehmen, stellt das Unternehmen dem Kunden die für eine solche Hilfeleistung aufgewendete Zeit zu seinen geltenden Stundensätzen in Rechnung.

Soweit gesetzlich zulässig, haftet VWT gegenüber dem Kunden nicht, wenn die allgemeinen (in der Standarddokumentation für die SCADA/SPS-Konfiguration enthaltenen) Empfehlungen zur Regelbarkeit von Ausrüstungen von ihm nicht strikt

eingehalten werden. Eine solche allgemeine Empfehlung könnte z. B. lauten:

„Falls der Sollwert = 0 m³/h ist, muss der NO₃-Umwälzstrom vollständig gestoppt werden. Falls der Sollwert > 0 m³/h ist, müssen die Grenzen der Regelbarkeit der Ausrüstung beachtet werden, z. B. eine Hz-Mindestanforderung für Frequenzrichter/Pumpen. Die NO₃-Umwälzpumpe(n) muss (müssen) in einem weiten Betriebsbereich und innerhalb einer kurzen Reaktionszeit (wenige Minuten) automatisch per Frequenzrichter und/oder per Ein-/Aus-Funktion über die SPS gesteuert werden können, ohne mechanisch überlastet zu werden.“

5. GEISTIGES EIGENTUM – LABOR-SERVICE

5.1 Im Rahmen des Labor-Services entwickelte oder getestete Algorithmen: Sämtliche Rechte an geistigem Eigentum, die sich aus den vom Kunden (einschließlich seiner Nutzer) im Rahmen der Nutzung des Labor-Service entwickelten und/oder getesteten Algorithmen ergeben oder damit verbunden sind, gehören dem Kunden. Sofern der Kunde diese Rechte in irgendeiner Weise veräußern und/oder vermarkten möchte, wird er zuvor VWT anbieten, diese zu günstigen Marktbedingungen zu erwerben.

5.2 Externe Quellen:

Jegliche Nutzung des Labor-Service durch den Kunden (einschließlich eines seiner Nutzer) erfordert den Einsatz von Produkten Dritter, die für Labor-Service genutzt werden. Zusätzlich zu den Pflichten, die sich aus Artikel 12.3 der Allgemeinen Servicebedingungen der HUBGRADE™-Plattform ergeben, dürfen solche Drittanbieterprodukte nur in Verbindung mit dem Labor-Service verwendet werden.

6. DATENSICHERHEIT, -SPEICHERUNG UND -INTEGRITÄT

6.1. Sicherheit: VWT sichert zu und gewährleistet, dass (i) für die Datenkommunikation zwischen Plant-Modul und Ausrüstungen Zertifikate und Verschlüsselung verwendet werden; (ii) eine solche Kommunikation nur vom

Kunden von einer entsprechenden Ausrüstung aus initiiert werden kann, die Ausrüstungsdaten an das Plant-Modul sendet und aktualisierte Sollwerte abrufen; und (iii) die Datenbank des Plant-Moduls eine vollständige Trennung zwischen den individuellen Daten des Kunden und denen der mit dem Plant-Modul gesteuerten Abwasseraufbereitungsanlagen sicherstellt, sodass der Zugriff auf diese Daten nur durch vom Kunden autorisierte Nutzer möglich ist.

Soweit in der Vereinbarung nicht anderweitig bestimmt, wird VWT sämtliche wirtschaftlich zumutbaren Anstrengungen unternehmen, um die entsprechenden technischen, sicherheitstechnischen und administrativen Verfahren aufrechtzuerhalten, die die Ausrüstungsdaten vor Missbrauch, Verlust und unbefugtem Zugriff schützen, wozu auch die Einrichtung von Verfahren zur Verwaltung unbefugter Zugriffsversuche auf Daten gehört. Erlangt VWT Kenntnis von einem unbefugten Zugriff auf Daten des Plant-Moduls, wird das Unternehmen dies dem Kunden melden, wobei vereinbart wird, dass der Kunde für die Überwachung des Zugriffs auf das Plant-Modul durch seine Nutzer verantwortlich ist und für sämtliche Folgen haftet, einschließlich sämtlicher Schäden, Verluste, Haftungen, Ansprüche Dritter oder Klagen, die sich aus einem unbefugten Zugriff auf das Plant-Modul mithilfe von Zugangsdaten ergeben können, die einem Nutzer vom Kunden bereitgestellt wurden.

6.2. Integrität:

Soweit in der Vereinbarung nicht anderweitig bestimmt, hat VWT die Daten des Kunden vertraulich zu behandeln und nur zum Zwecke der Service-Leistungen zu verwenden. Dabei wird vorausgesetzt, dass VWT diese Daten in anonymisierter oder pseudonymisierter Form zur Verwendung in Benchmarking-Berichten zwischen mit dem Plant-Modul gesteuerten, vergleichbaren Abwasseraufbereitungsanlagen in beliebiger Weise an Dritte weitergeben darf, wobei diese Berichte dem Kunden sowie allen verbundenen Unternehmen von VWT zur Verfügung gestellt werden können.



**HUBGRADE™ PERFORMANCE
PLANT-MODUL
BESONDERE SERVICEBEDINGUNGEN**

Ungeachtet anders lautender Bestimmungen in der Vereinbarung bestätigt der Kunde ferner und stimmt zu, dass VWT (einschließlich seiner verbundenen Unternehmen) die anonymisierten oder pseudonymisierten Daten des Kunden für interne Zwecke zur Verbesserung der Merkmale des Plant-Moduls und/oder der internen Designregeln, Marketing- und Kommunikationszwecke, Forschungs- und Entwicklungszwecke sowie beliebige sonstige geschäftsrelevante Zwecke verwenden darf, sofern diese Daten nicht auf den Kunden zurückgeführt werden können.