

Allgemeine Vertragsbedingungen für Checkmk Cloud (SaaS)

Version 1.0 (Januar 2025)

Allgemeine Vertragsbedingungen für Checkmk Cloud (SaaS)	1
1 Anwendungsbereich	2
2 Definitionen	2
3 Beabsichtigte Nutzung von Checkmk Cloud (SaaS)	4
4 Bereitstellung, Zugang und Nutzung der Checkmk Cloud (SaaS)	4
5 Support Leistungen	7
6 Änderungen und Abschaffung von Leistungskomponenten	8
7 Die Mitwirkungspflicht des Kunden	9
8 Laufzeit und Beendigung	9
9 Zahlung und Rechnungsstellung	10
10 Eigentumsrechte	10
11 Vertraulichkeit	11
12 Datenschutz und Datennutzung durch den Provider	12
13 Nutzung der Checkmk Cloud (SaaS) im Kontext von KI	12
14 Rechtsbehelfe für Mängel von Checkmk Cloud (SaaS)	13
15 Rechtsbehelfe für mangelhafte Supportleistungen	14
16 Haftungsbeschränkung	14
17 Entschädigung	15
18 Exportkontrolle	15
19 Testversion (Trial)	16
20 Höhere Gewalt	17
21 Schlussbestimmungen	17
Anhang 1 – Supportleistungen und SLA	19
Anhang 2 – Auftragsverarbeitungsvertrag	23
Anhang 3 – Richtlinie zur akzeptablen Nutzung	31

1 Anwendungsbereich

- 1.1 Diese Allgemeinen Vertragsbedingungen einschließlich ihrer Anhänge („**AVB**“) regeln die Bedingungen für die Bereitstellung von Checkmk Cloud (SaaS) (wie nachstehend definiert) und die Erbringung von Supportleistungen (wie nachstehend definiert) durch die Checkmk GmbH („**Provider**“) an ihre Kunden („**Kunde**“) für deren internen Geschäftsbetrieb, wie entweder im entsprechenden Bestellformular angegeben, vorausgesetzt, dass dieses von beiden Parteien ordnungsgemäß unterzeichnet wurde, oder durch den dafür vorgesehenen Anmeldeprozess („**Bestellung**“).
- 1.2 Die AVB bilden einen integralen Bestandteil jeder Bestellung in Bezug auf die Bereitstellung von Checkmk Cloud (SaaS) und aller damit verbundenen Dienstleistungen, wie im Folgenden beschrieben. Die Bestellung und die AVB bilden zusammen den Vertrag zwischen dem Provider und dem Kunden über die Bereitstellung von Checkmk Cloud (SaaS) und damit verbundenen Dienstleistungen („**Subskriptionsvertrag**“).
- 1.3 Der Subskriptionsvertrag wird an dem Tag rechtsverbindlich, an dem der Provider die Bestellung des Kunden erhält („**Datum des Inkrafttretens**“). Vor dem Datum des Inkrafttretens werden vom Provider keine Dienstleistungen für den Kunden erbracht.
- 1.4 Der Zugang zu und die Nutzung von Checkmk Cloud (SaaS) wird ausschließlich natürlichen oder juristischen Personen des privaten und des öffentlichen Rechts oder rechtsfähigen Personengesellschaften angeboten, die in Ausübung ihrer beruflichen, gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handeln. Alle Angaben, die der Kunde in diesem Zusammenhang macht, müssen vollständig und wahrheitsgemäß angegeben werden.

2 Definitionen

- 2.1 Die in dieser Ziffer 2 definierten Begriffe gelten für die AVB. Die Anhänge können zusätzliche Definitionen für bestimmte Begriffe enthalten. Begriffe in den AVB umfassen sowohl die Einzahl als auch die Mehrzahl, sofern sich aus dem Kontext nichts anderes ergibt.
- 2.2 "**Klage**" hat die in Ziffer 17.1 angegebene Bedeutung.
- 2.3 "**Verbundenes Unternehmen**" bedeutet jedes Unternehmen, das eine Partei kontrolliert, von ihr kontrolliert wird oder unter gemeinsamer Kontrolle mit ihr steht. Kontrolle im Sinne dieser Definition bedeutet, dass mehr als fünfzig Prozent (50 %) der stimmberechtigten Anteile an einem Unternehmen gehalten werden oder die Befugnis, die Geschäftsführung und die Strategie eines Unternehmens zu bestimmen.
- 2.4 "**KI**" bedeutet KI-Systeme und/oder KI-basierte Modelle. Ein KI-System ist ein System, das unter die Definition von "KI-System" im Sinne der KI-Verordnung fällt und bis zu einem gewissen Grad autonom funktioniert (z. B. selbst entscheidet, lernt oder sich entwickelt) und KI-Output erzeugt, einschließlich generativer KI-Systeme und KI-Systeme für allgemeine Zwecke im Sinne der KI-Verordnung. Ein generatives KI-System ist ein KI-System, das dazu bestimmt ist, Texte, Bilder, Audio-, Video- und andere ähnliche Inhalte zu erzeugen. Ein universelles KI-System ist ein KI-System, das in einer Vielzahl von Anwendungen eingesetzt und an diese angepasst werden kann, für die das KI-System nicht speziell entwickelt wurde. Ein KI-basiertes Modell, wie es in der KI-Verordnung definiert ist, bezieht sich auf ein KI-Modell, das auf der Grundlage umfangreicher Daten trainiert wurde, für verschiedene KI-Ausgaben konzipiert ist und an eine breite Palette unterschiedlicher Aufgaben angepasst werden kann (z. B. große Sprachmodelle). Andere Anwendungen des maschinellen Lernens fallen nicht unter die Definition von KI-Systemen, es sei denn, sie werden von den Bestimmungen der KI-Verordnung erfasst.

- 2.5 "**KI-Verordnung**" bezeichnet die Verordnung (EU) 2024/1689 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 13. Juni 2024 über Künstliche Intelligenz (KI-Verordnung), die am 12. Juli 2024 im Amtsblatt der Europäischen Union veröffentlicht wurde.
- 2.6 "**KI-Output**" bezeichnet die von der KI erzeugten Ergebnisse, z. B. Texte, Bilder, Videos, Codes, Tests, Vorhersagen, Empfehlungen oder Entscheidungen.
- 2.7 "**KI Vorschriften**" bezeichnet die KI-Verordnung und andere Rechtsakte über künstliche Intelligenz, unabhängig von ihrer Rechtsprechung.
- 2.8 "**Checkmk Cloud (SaaS)**" bezeichnet insgesamt das Software-as-a-Service Angebot des Providers mit den in der jeweiligen Service Edition definierten Funktionalitäten und Merkmalen, das der Kunde gemäß dem Subskriptionsvertrag lizenziert hat, wie in der Dokumentation näher beschrieben und von Zeit zu Zeit aktualisiert.
- 2.9 "**Dokumentation**" bezeichnet die vom Provider veröffentlichte Produktdokumentation, die die Eigenschaften von Checkmk Cloud (SaaS) beschreibt und Konfigurations-, Integrations- und Administrationsrichtlinien umfasst, die von Zeit zu Zeit aktualisiert werden. Für jede Version von Checkmk Cloud (SaaS) ist nur die Dokumentation gültig, die sich auf diese Version bezieht. Die Dokumentation ist verfügbar unter <https://docs.checkmk.com/saas>.
- 2.10 "**Kommerzieller Vertrieb**" hat die in Ziffer 4.7 angegebene Bedeutung.
- 2.11 "**Kunde**" hat die in Ziffer 1.1 angegebene Bedeutung.
- 2.12 "**Kundenmissbrauchsanspruch**" hat die in Ziffer 17.3 angegebene Bedeutung.
- 2.13 "**Datum des Inkrafttretens**" hat die in Ziffer 1.3 angegebene Bedeutung.
- 2.14 "**Endnutzer**" bezeichnet jede Person, die vom Kunden autorisiert ist, direkt oder indirekt auf Checkmk Cloud (SaaS) zuzugreifen und diese für die internen Geschäftszwecke des Kunden zu nutzen, einschließlich der Mitarbeitenden des Kunden, Auftragnehmer, Vertreter oder anderer Dritter, die im Namen des Kunden in Übereinstimmung mit dem Subskriptionsvertrag handeln.
- 2.15 "**Exportkontrollbestimmungen**" hat die in Ziffer 18.1 angegebene Bedeutung.
- 2.16 "**Exportdaten**" hat die in Ziffer 18.1 angegebene Bedeutung.
- 2.17 "**Höhere Gewalt**" hat die in Ziffer 20 angegebene Bedeutung.
- 2.18 "**DSGVO**" hat die in Ziffer 12.1 angegebene Bedeutung.
- 2.19 "**AVB**" hat die in Ziffer 1.1 angegebene Bedeutung.
- 2.20 "**Rechte an geistigem Eigentum**" hat die in Ziffer 10.1 angegebene Bedeutung.
- 2.21 "**Lizenzierte Services**" bezeichnet die im Subskriptionsvertrag definierte Anzahl an Services, die mit Checkmk Cloud (SaaS) überwacht werden können. Ein "**Service**" besteht aus einem überwachten Datenpunkt, z.B. der CPU-Auslastung eines bestimmten Geräts. Ein überwachtes Gerät kann daher viele überwachte Services in Checkmk Cloud (SaaS) erzeugen.
- 2.22 "**Bestellung**" hat die in Ziffer 1.1 angegebene Bedeutung.
- 2.23 "**Provider**" hat die in Ziffer 1.1 angegebene Bedeutung.
- 2.24 "**Separate Bedingungen**" hat die in Ziffer 4.8 angegebene Bedeutung.
- 2.25 "**Separat lizenzierte Technologie Dritter**" hat die in Ziffer 4.8 angegebene Bedeutung.
- 2.26 "**Sensible Verwendungen**" hat die in Ziffer 18.2.2 angegebene Bedeutung.
- 2.27 "**Service Edition**" sind verschiedene Varianten von Checkmk Cloud (SaaS), die sich durch Produktfunktionalität oder Funktionseinschränkungen, Leistungs- und Leistungsgrenzen und/oder

unterschiedliche Serviceangebote unterscheiden können. Diese Varianten werden - sofern vorhanden - unter <https://checkmk.com/pricing> näher beschrieben.

- 2.28 **"Servicegenerierte Daten"** hat die in Ziffer 12.2 angegebene Bedeutung.
- 2.29 **"Subskriptionsvertrag"** bezeichnet den Vertrag zwischen dem Provider und dem Kunden über eine Subskription der Checkmk Cloud (SaaS), wie in Ziffer 1.2 definiert.
- 2.30 **"Subskriptionslaufzeit"** bedeutet, sofern nicht ausdrücklich anders in einer Bestellung vereinbart, einen Zeitraum, der am Datum des Inkrafttretens beginnt und zwölf (12) Monate ab dem Datum des Inkrafttretens (oder einen längeren oder kürzeren Zeitraum, der in der Bestellung vereinbart wurde) dauert, sowie jeden nachfolgenden Zeitraum nach den ersten zwölf (12) Monaten (oder dem jeweiligen längeren oder kürzeren Zeitraum), wenn der Subskriptionsvertrag nicht gemäß Ziffer 8 gekündigt wurde.
- 2.31 **"Subskriptionsgebühren"** hat die in Ziffer 9.1 angegebene Bedeutung.
- 2.32 **"Supportkontakte"** sind die vom Kunden benannten Personen, die berechtigt sind, Supportanfragen für den Kunden zu stellen.
- 2.33 **"Supportleistungen"** sind die in Ziffer 5 beschriebenen und in **Appendix 1 – Supportleistungen und SLA** näher beschriebenen Supportleistungen.
- 2.34 **"Übertragung der Exportdaten"** hat die in Ziffer 9.1 angegebene Bedeutung.
- 2.35 **"Testversion"** hat die in Ziffer 19.1 angegebene Bedeutung.

3 Beabsichtigte Nutzung von Checkmk Cloud (SaaS)

- 3.1 Checkmk Cloud (SaaS) ist für die Überwachung von IT-Systemen, Geräten und Anwendungen in Rechenzentrums- und Cloud-Umgebungen konzipiert. Checkmk Cloud (SaaS) ist nicht dazu bestimmt, IT-Systeme, Geräte und Anwendungen zu überwachen, deren Ausfall zu Schäden am Leib und Leben oder zu exorbitanten finanziellen Verlusten führen kann. Der Kunde hat bei der Einrichtung des Überwachungssystems entsprechend der Kritikalität der zu überwachenden Systeme geeignete Maßnahmen zu ergreifen, um eine zuverlässige Überwachung zu gewährleisten und die Auswirkungen möglicher Ausfälle zu minimieren.
- 3.2 Checkmk Cloud (SaaS) kann zur Durchführung automatisierter Aktionen verwendet werden. Automatisierte Aktionen können schwerwiegende (technische) Probleme verursachen, einschließlich Systemausfällen. Beim Einrichten und/oder Skripten solcher Aktionen muss der Kunde daher die größtmögliche Sorgfalt walten lassen, um die möglichen Auswirkungen automatisierter Aktionen zu begrenzen.

4 Bereitstellung, Zugang und Nutzung der Checkmk Cloud (SaaS)

- 4.1 Zugangs- und Nutzungsrecht des Kunden: Vorbehaltlich der Einhaltung der Verpflichtungen des Kunden aus dem Subskriptionsvertrag, insbesondere seiner Zahlungsverpflichtungen gemäß Ziffer 9, gewährt der Provider dem Kunden auf einer begrenzten, nicht ausschließlichen und (vorbehaltlich Ziffer 4.5) nicht übertragbaren Basis das Recht, auf Checkmk Cloud (SaaS) zuzugreifen und es für seinen internen Geschäftsbetrieb zu nutzen, in Übereinstimmung mit den im Subskriptionsvertrag festgelegten Verpflichtungen für die Anzahl der in der jeweiligen Bestellung definierten lizenzierten Services und wie dort anderweitig vereinbart. Ungeachtet der Ziffer 4.5 darf der Zugriff auf Checkmk Cloud (SaaS) und die Nutzung von Checkmk Cloud (SaaS) ausschließlich durch den Kunden, die Mitarbeiter des Kunden und relevante Dienstleister des Kunden erfolgen.

- 4.2 Bereitstellung von Checkmk Cloud (SaaS): Der Provider wird Checkmk Cloud (SaaS) in einem Rechenzentrum für den Zugang und die Nutzung durch den Kunden bereitstellen. Checkmk Cloud (SaaS) gilt als zugriffs- und nutzungsbereit bereitgestellt, sobald der Provider dem Kunden funktionsfähige Zugangsdaten mitgeteilt hat. Maßgeblicher Leistungserbringungspunkt für Checkmk Cloud (SaaS) ist der Routerausgang des vom Provider genutzten Rechenzentrums. Der Provider haftet nicht für Ausfälle oder Nichtverfügbarkeit von Hard- und Softwarekomponenten, Telekommunikationsnetzen oder anderen Netzen nach diesem Leistungserbringungspunkt. Der Anschluss des Kunden an Telekommunikationsnetze, die Aufrechterhaltung des Netzanschlusses sowie die Beschaffung und Bereitstellung der vom Kunden benötigten Hard- und Software sind nicht Gegenstand des Subskriptionsvertrages und liegen in der alleinigen Verantwortung des Kunden. Weitere technische Einzelheiten sind in der Dokumentation aufgeführt.
- 4.3 Unterauftragnehmer: Der Provider ist berechtigt, Checkmk Cloud (SaaS) ganz oder teilweise durch Unterauftragnehmer bereitzustellen.
- 4.4 Akzeptable Nutzung: Der Kunde erkennt an und stimmt zu, auf Checkmk Cloud (SaaS) zuzugreifen und sie in Übereinstimmung mit den in **Anhang 3 - Richtlinie zur akzeptablen Nutzung** - dargelegten Bestimmungen zu nutzen.
- 4.5 Zugang und Nutzung von Checkmk Cloud (SaaS) durch verbundene Unternehmen des Kunden: Der Kunde kann seinen verbundenen Unternehmen den Zugang und die Nutzung von Checkmk Cloud (SaaS) gestatten, vorausgesetzt, dass (i) das Zugangs- und Nutzungsrecht auf die im Subskriptionsvertrag festgelegte vertragsgemäße Nutzung beschränkt ist; (ii) ein solcher Zugang und eine solche Nutzung ausschließlich für den eigenen internen Geschäftsbetrieb des betreffenden verbundenen Unternehmens des Kunden erfolgt; (iii) ein solcher Zugang und eine solche Nutzung weder ganz noch teilweise darauf abzielen, die im Subskriptionsvertrag geregelten Zugangs- und Nutzungsbeschränkungen zu umgehen; und (iv) das verbundene Unternehmen des Kunden alle für den Kunden geltenden Zugangs- und Nutzungsbeschränkungen und Verpflichtungen einhält.
- 4.6 Verantwortung des Kunden für seine verbundenen Unternehmen: Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass seine verbundenen Unternehmen bei der Nutzung von Checkmk Cloud (SaaS) die Bedingungen des Subskriptionsvertrages einhalten, insbesondere wie in Ziffer 4.5 dargelegt. Der Kunde haftet für das Verschulden seiner verbundenen Unternehmen in gleichem Maße wie für sein eigenes Verschulden.
- 4.7 Kein kommerzieller Vertrieb: Ungeachtet der vorstehenden Ziffern 4.5 und 4.6 darf der Kunde nicht auf Checkmk Cloud (SaaS) zugreifen und Checkmk Cloud (SaaS) nutzen, um Dienstleistungen für Dritte zu erbringen oder Checkmk Cloud (SaaS) anderweitig kommerziell zu nutzen, ohne einen gesonderten Vertrag mit dem Provider abzuschließen. **"Kommerzieller Vertrieb"** im Sinne dieser Ziffer umfasst (i) die Bereitstellung oder das Angebot der Bereitstellung von Services, die Checkmk Cloud (SaaS) nutzen, auf jeder Basis; (ii) die Entschädigung von Dritten in Bezug auf den Zugang und/oder die Nutzung von Checkmk Cloud (SaaS); und/oder (iii) die Entschädigung für Services, die Checkmk Cloud (SaaS) nutzen, einschließlich Supportleistungen. Der Provider hat das Recht, nach eigenem Ermessen zu bestimmen, ob der Zugang und/oder die Nutzung von Checkmk Cloud (SaaS) durch den Kunden als kommerzieller Vertrieb zu betrachten ist.
- 4.8 Technologie von Drittanbietern: Checkmk Cloud (SaaS) kann Technologie Dritter (einschließlich Open Source-Software Dritter) enthalten, die dem Kunden als Teil von Checkmk Cloud (SaaS) zur Verfügung gestellt wird (**"Separat lizenzierte Technologie Dritter"**) und für die separate Lizenzbedingungen gelten (**"Separate Bedingungen"**). Die Rechte des Kunden zur Nutzung der Separat lizenzierten Technologie Dritter gemäß den Separaten Bedingungen werden durch den Subskriptionsvertrag nicht eingeschränkt. Der Provider stellt sicher, dass er alle Separat lizenzierten Technologien Dritter in Übereinstimmung mit den jeweiligen Separaten Bedingungen nutzt. Der Kunde ist verpflichtet, die Separaten Bedingungen einzuhalten. Auf Verlangen des Kunden stellt der Provider dem Kunden alle relevanten Separaten Bedingungen zur Verfügung.

- 4.9 Verbesserung von Checkmk Cloud (SaaS): Der Kunde kann Zugang zu neuen Versionen von Checkmk Cloud (SaaS) erhalten, die funktionale Erweiterungen oder Fehler- und Sicherheitsbehebungen enthalten können. Der Provider wird solche neuen Versionen automatisch und nach eigenem Ermessen in Checkmk Cloud (SaaS) integrieren und den Kunden über solche neuen Versionen von Checkmk Cloud (SaaS) nach eigenem Ermessen informieren.
- 4.10 Änderungen an den überwachten Systemen: Änderungen an den überwachten Systemen, die mit Checkmk Cloud (SaaS) überwacht werden, können die Funktionalität von Checkmk Cloud (SaaS) beeinträchtigen. Checkmk Cloud (SaaS) stellt unter anderem eine große Anzahl von "Check Plug-ins" zur Verfügung, die zur Überwachung von Services verschiedener Geräte und Anwendungen genutzt werden können. Die Hersteller dieser Geräte und Anwendungen ändern regelmäßig ihre Software und Schnittstellen. Die jeweiligen "Check Plug-ins" werden im Rahmen des Subskriptionsvertrags gemäß der Produkt-Roadmap des Providers an solche Änderungen angepasst. Der Provider ist jedoch nicht verpflichtet, solche Anpassungen vorzunehmen.
- 4.11 Das Recht des Providers auf Aussetzung: Der Provider hat das Recht, Vertragsverletzungen des Kunden wie folgt zu untersuchen und durchzusetzen:
- 4.11.1 Der Provider ist befugt, jeden vermuteten Verstoß gegen die im Subskriptionsvertrag und insbesondere in dieser Ziffer 4 festgelegten Verpflichtungen und Bestimmungen zu untersuchen.
- 4.11.2 Der Provider ist berechtigt, Checkmk Cloud (SaaS) und alle damit zusammenhängenden Leistungen und Ressourcen, wie z.B. die Supportleistungen, durch den Kunden und/oder ein verbundenes Unternehmen des Kunden - vorübergehend oder dauerhaft - mit sofortiger Wirkung auszusetzen, wenn konkrete Anhaltspunkte für (i) einen Verstoß gegen diese Ziffer 4, (ii) einen Verstoß gegen geltendes Recht, (iii) eine wesentliche Verletzung von Zahlungsverpflichtungen durch den Kunden und/oder ein verbundenes Unternehmen des Kunden oder (iv) ein sonstiges berechtigtes Interesse des Providers an der Sperrung des Zugangs zu und der Nutzung von Checkmk Cloud (SaaS) vorliegen.
- 4.11.3 Bei der Entscheidung über die Aussetzung des Zugangs und der Nutzung von Checkmk Cloud (SaaS) durch den Kunden wird der Provider die berechtigten Interessen des Kunden angemessen berücksichtigen und den Kunden vor der Aussetzung von Checkmk Cloud (SaaS) angemessen in Textform warnen. Im Einzelfall kann der Provider Checkmk Cloud (SaaS) auch ohne vorherige Abmahnung aussetzen, um die mit der Aussetzung verfolgten berechtigten Interessen des Provider zu wahren, es sei denn, eine vorherige Abmahnung ist gesetzlich oder aus sonstigen rechtlichen Gründen erforderlich.
- 4.11.4 Die Aussetzung von Checkmk Cloud (SaaS) stellt keine Beendigung des Subskriptionsvertrages dar. Der Provider kann die Aussetzung ohne Kündigung nur für einen angemessenen Zeitraum aufrechterhalten, der maximal drei (3) Monate betragen darf.
- 4.11.5 Der Anspruch des Providers auf Zahlung der Vergütung für Checkmk Cloud (SaaS) bleibt während der Aussetzung unberührt. Der Kunde hat einen Anspruch auf Wiederherstellung des Zugangs, sobald er nachgewiesen hat, dass er die jeweilige vertragswidrige Nutzung eingestellt und eine zukünftige vertragswidrige Nutzung verhindert hat.
- 4.11.6 Der Kunde verpflichtet sich, mit dem Provider zusammenzuarbeiten, um einen Verstoß gegen den Subskriptionsvertrag zu beheben, der zu einer Aussetzung von Checkmk Cloud (SaaS) geführt hat, unabhängig davon, wer die Schuld trägt. Bei der Feststellung, ob ein solcher Verstoß vorliegt, kann der Provider die Fähigkeit und Bereitschaft des Kunden berücksichtigen, die in dieser Ziffer 4 dargelegten Verpflichtungen und Bestimmungen einzuhalten,

einschließlich der Richtlinien und anderen Verfahren, die der Kunde zur Verhinderung oder Erkennung und Beendigung verbotener Aktivitäten eingerichtet hat.

- 4.12 Technische Beschränkungen von Checkmk Cloud (SaaS): Vorbehaltlich des Subskriptionsvertrages und der darin vereinbarten spezifischen Service Edition von Checkmk Cloud (SaaS) und vorbehaltlich allgemeiner technischer Beschränkungen ist Checkmk Cloud (SaaS) auf eine bestimmte Anzahl von Endnutzern und eine bestimmte Anzahl von Lizenzierten Services beschränkt, die der Kunde mit Checkmk Cloud (SaaS) überwachen kann. Abhängig von der weiteren technischen Entwicklung von Checkmk Cloud (SaaS) und sofern verfügbar, kann der Kunde die Selbstbedienungsfunktionalität innerhalb des "Checkmk Kundenportals" (verfügbar unter <https://portal.checkmk.com>) nutzen oder sich an das Checkmk Vertriebsteam wenden, um ein Upgrade auf eine andere Service Edition von Checkmk Cloud (SaaS) zu beantragen, um die Anzahl der Endnutzer und/oder lizenzierten Dienste zu erhöhen.

5 Support Leistungen

- 5.1 Dienstleistungen im Zusammenhang mit dem Support: Der Provider bietet Support bei der Behandlung von Softwarefehlern oder Problemen, die bei der ordnungsgemäßen Nutzung von Checkmk Cloud (SaaS) auftreten. Die Behandlung von Softwarefehlern umfasst die Eingrenzung der Fehlerursache, die Fehlerdiagnose und Leistungen zur Behebung des Fehlers (in Notfällen und beim Incident Management kann dies auch das Klonen der Website des Kunden umfassen, was Checkmk den technischen Zugang zu den Ressourcen des Kunden ermöglichen kann), was durch eine verbesserte Konfiguration, einen Patch, eine Umgehung, eine Anleitung zur Lösung des Problems oder die Bereitstellung einer neuen Version von Checkmk Cloud (SaaS) erfolgen kann. Der Provider setzt zur Erbringung der Supportleistungen sorgfältig ausgewählte Mitarbeitende mit den erforderlichen Qualifikationen ein. Ein bestimmtes Ergebnis oder eine bestimmte Lösungszeit wird nicht geschuldet. Bestehende Rechte des Kunden im Falle von Mängeln bleiben unberührt. Die Supportleistungen werden ausschließlich über Telekommunikation erbracht. Leistungen, die nicht vom Umfang der Supportleistungen erfasst werden, sind in **Anhang 1 - Supportleistungen und SLA** - aufgeführt. Der Provider wird eingehende Supportanfragen prüfen und den Kunden informieren, wenn eine Supportanfrage nicht vom Leistungsumfang der Supportleistungen umfasst ist.
- 5.2 Spezifikationen der Supportleistungen: Die Einzelheiten der Supportleistungen sind in **Anhang 1 - Supportleistungen und SLA** in Bezug auf Supportzeiten und Reaktionszeiten näher beschrieben.
- 5.3 Dienstleistungsempfänger: Wenn der Kunde Checkmk Cloud (SaaS) seinen verbundenen Unternehmen im Rahmen des Subskriptionsvertrags zur Verfügung stellen darf, können diese verbundenen Unternehmen neben dem Kunden auch die Supportleistungen nutzen. Dadurch entsteht keine vertragliche Beziehung zwischen dem Provider und diesen verbundenen Unternehmen.
- 5.4 Fair Use Policy: Der Provider legt keine Obergrenze für die Anzahl der Support-Tickets fest, die der Kunde über das "Checkmk Support Portal" (verfügbar unter <https://support.checkmk.com/>) öffnen kann. Das Fehlen einer Begrenzung bedeutet jedoch nicht, dass der Kunde eine übermäßige Anzahl von Supportanfragen öffnen kann. Die Supportleistungen werden aus einem Pool von begrenzten Ressourcen erbracht. Es liegt daher im Interesse des Kunden, dass die Supportleistungen nicht übermäßig in Anspruch genommen werden. Stellt der Provider eine ungewöhnlich hohe Anzahl von Support-Tickets fest, wird er den Kunden informieren und sich um eine einvernehmliche Lösung bemühen. Um die Verfügbarkeit der Supportleistungen für den Kunden und andere Kunden zu erhalten, behält sich der Provider letztlich das Recht vor, bei übermäßiger Inanspruchnahme die Anzahl der Supporttickets für den Kunden zu begrenzen

6 Änderungen und Abschaffung von Leistungskomponenten

- 6.1 Vorbehaltlich dieser Ziffer 6 kann der Provider Checkmk Cloud (SaaS) ändern, um es an aktuelle technische Entwicklungen anzupassen oder um es mit Änderungen in der Gesetzgebung oder Rechtsprechung, mit Änderungen der Leistungen von Unterauftragnehmern oder mit wirtschaftlichen Gegebenheiten, die nach Abschluss des Subskriptionsvertrages entstehen, in Einklang zu bringen. Diese Änderungen können auch Änderungen der technischen Merkmale und Funktionalitäten umfassen, sofern sie im Rahmen des in Ziffer 6 definierten Umfangs bleiben.
- 6.2 Falls eine Änderung von Checkmk Cloud (SaaS) nicht nur eine Verbesserung aus der Sicht des Kunden darstellt, sondern den im Subskriptionsvertrag festgelegten Leistungsumfang reduziert oder in einer für den Kunden unzumutbaren Weise verändert, wird der Provider die betreffende Änderung von Checkmk Cloud (SaaS) über geeignete elektronische Kanäle auf eine für den Kunden erkennbare Weise (z. B. Benachrichtigung per E-Mail, Veröffentlichung in der Dokumentation, auf der Website des Providers oder innerhalb von Checkmk Cloud (SaaS)) innerhalb eines angemessenen Zeitraums, jedoch spätestens sechs (6) Wochen im Voraus, ankündigen, es sei denn, eine kurzfristigere Anpassung oder Änderung von Checkmk Cloud (SaaS) ist erforderlich, um Sicherheitsprobleme zu beheben oder regulatorische Änderungen beziehungsweise gesetzliche Änderungen umzusetzen. Zur Klarstellung, die folgenden Änderungen gelten nicht als Reduzierung des im Subskriptionsvertrag festgelegten Leistungsumfangs oder als unzumutbar im Sinne dieser Bestimmung: (i) die Freigabe neuer Funktionen oder Merkmale; (ii) routinemäßige Updates, Patches oder Fehlerbehebungen, die keine wesentlichen nachteiligen Auswirkungen auf den Zugang des Kunden zu Checkmk Cloud (SaaS) oder die Nutzung von Checkmk Cloud (SaaS) haben; und (iii) Änderungen der Benutzeroberfläche, die die Funktionalität nicht wesentlich verringern.
- 6.3 Für die Bereitstellung von neuen Features, Funktionalitäten, Updates oder Upgrades sowie Patches zur Behebung von Mängeln gelten die Bestimmungen des Subskriptionsvertrages entsprechend.
- 6.4 Der Provider kann die Funktionen von Checkmk Cloud (SaaS) jederzeit nach eigenem Ermessen einstellen. Der Provider wird eine solche Einstellung oder Deaktivierung einer Funktion von Checkmk Cloud (SaaS) mindestens drei (3) Monate vor der Deaktivierung ankündigen, es sei denn, (i) eine frühere Deaktivierung ist aufgrund gesetzlicher Vorgaben oder Vorgaben aus einer Vereinbarung mit einem Dritten erforderlich; oder (ii) die weitere Bereitstellung der betreffenden Funktion stellt ein Sicherheitsrisiko für den Provider, den Kunden oder andere Kunden dar oder bedeutet eine erhebliche wirtschaftliche oder technische Belastung für den Provider.
- 6.5 Der Provider kann einschränkende Änderungen an Checkmk Cloud (SaaS) vornehmen, wenn (i) der Provider feststellt, dass eine ungewöhnlich geringe Nutzung einer Funktion, eines Merkmals oder eines Teils durch seine Kunden, einschließlich des Kunden, stattfindet; (ii) eine solche ungewöhnlich geringe Nutzung in keinem Verhältnis zu den Kosten und dem Aufwand steht, die durch die Bereitstellung der jeweiligen Funktion, des Merkmals oder des Teils für den Kunden entstehen; und (iii) eine solche Funktion, ein solches Merkmal oder ein solcher Teil keinen wesentlichen Teil des Produkts für die Erfüllung der grundlegenden vertraglichen Verpflichtungen darstellt. Sind die genannten Bedingungen erfüllt, kann der Provider den jeweiligen Subskriptionsvertrag und die Dokumentation entsprechend ändern. Solche Änderungen können sich auf beliebige Merkmale oder Funktionen und/oder die Einschränkungen von Checkmk Cloud (SaaS) beziehen.
- 6.6 Der Provider wird in jedem Fall die Interessen des Kunden berücksichtigen, wenn er ein Merkmal oder eine Funktionalität von Checkmk Cloud (SaaS) einstellt oder ändert.

7 Die Mitwirkungspflicht des Kunden

- 7.1 Für die vertragliche Kommunikation und für die Bereitstellung von Zugangsdaten muss der Kunde einen "Superuser" benennen. Während der Laufzeit des Subskriptionsvertrages muss der Kunde die Kontaktdaten des "Super-Users" auf dem neuesten Stand halten und den Provider unverzüglich über alle Änderungen informieren. Für Supportanfragen muss der Kunde Supportkontakte bis zu der dem Supportpaket des Kunden entsprechenden Höchstzahl benennen.
- 7.2 Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für die Nutzung und Weitergabe von Zugangsdaten, die den Zugang zu Checkmk Cloud (SaaS) oder deren Funktionalitäten durch und an relevante Dritte ermöglichen, insbesondere an verbundene Unternehmen (vorbehaltlich Ziffer 4.5) oder Drittanbieter des Kunden (z.B. Dienstleister, die als "Checkmk Partner" qualifiziert sind). Der Kunde muss Prozesse und Verfahren implementieren und aufrechterhalten, um den unbefugten Zugriff auf und die unbefugte Nutzung von Checkmk Cloud (SaaS) zu verhindern, und muss den Provider so schnell wie möglich benachrichtigen, nachdem der Kunde von einem solchen unbefugten Zugriff und/oder einer solchen unbefugten Nutzung Kenntnis erlangt hat, und die Ursache sowie mögliche Auswirkungen auf Checkmk Cloud (SaaS) beseitigen, z.B. durch das Offboarding/Deaktivieren des jeweiligen Endnutzers, das Ändern der jeweiligen Zugangsdaten, etc.
- 7.3 Die Supportleistungen können den Fernzugriff auf den Bildschirm eines Nutzers über die gemeinsame Nutzung des Bildschirms erfordern. Ist die gemeinsame Nutzung des Bildschirms nicht möglich, obwohl dies für die Bearbeitung des Problems erforderlich ist, ist der Provider nicht verpflichtet, Supportleistungen zu erbringen.
- 7.4 Voraussetzung für eine erfolgreiche Bearbeitung von Supportanfragen ist eine angemessene Mitwirkung des Kunden. Insbesondere hat der Kunde eine detaillierte und nachvollziehbare Problembeschreibung und Informationen über das zu betreuende System zu liefern. Der Kunde hat dem Provider auf Anforderung die Dokumentation des zu betreuenden Systems zur Verfügung zu stellen. Zusätzliche Fragen des Providers hat der Kunde unverzüglich zu beantworten.
- 7.5 Der Kunde erkennt an, dass Checkmk Cloud (SaaS) regelmäßig (täglich) Backups erstellt (Backups umfassen die Konfiguration des Kunden von Checkmk Cloud (SaaS) und die Daten, die in Bezug auf die Überwachungsaktivitäten (Metriken) in Bezug auf die Lizenzierten Services generiert werden) und diese Backups für mindestens vierzehn (14) Tage und maximal dreißig (30) Tage speichert. Wenn der Kunde zusätzliche Sicherungen benötigt, ist er dafür verantwortlich, zusätzliche Sicherungen im Verwaltungsbereich von Checkmk Cloud (SaaS) zu initiieren.
- 7.6 Der Kunde ist verpflichtet, dem Provider auf Anfrage alle Informationen über den Kunden, seine Verbundenen Unternehmen und Endnutzer zur Verfügung zu stellen, die der Provider zur Erfüllung seiner gesetzlichen Pflichten benötigt.

8 Laufzeit und Beendigung

- 8.1 Sofern im Subskriptionsvertrag nichts anderes vorgesehen ist, bleibt der Subskriptionsvertrag bis zu seiner Beendigung in Kraft.
- 8.2 Die Laufzeit des Subskriptionsvertrages beginnt mit dem Datum des Inkrafttretens (oder, falls angegeben, mit dem in der Bestellung angegebenen Startdatum) und dauert für die Subskriptionslaufzeit an. Erweiterungen, Upgrades und Add-Ons, die während einer laufenden Subskriptionslaufzeit hinzugefügt werden, laufen gleichzeitig mit der zugrundeliegenden Subskriptionslaufzeit, ohne dass eine neue Subskriptionslaufzeit oder eine separate Laufzeit festgelegt wird, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde.

- 8.3 Wird der Subskriptionsvertrag nicht von einer der Parteien mit einer Frist von mindestens drei (3) Monaten zum Ende der laufenden Subskriptionslaufzeit gekündigt, verlängert sich der Subskriptionsvertrag automatisch um einen weiteren Subskriptionsvertrag mit derselben Laufzeit wie die laufende Subskriptionslaufzeit. Änderungen des Subskriptionsvertrages oder eine Teilkündigung des Subskriptionsvertrages sind nur mit Wirkung für die nächsten Subskriptionslaufzeit möglich, wobei die Kündigungsfrist von drei (3) Monaten einzuhalten ist.
- 8.4 Ausdrücklich eingeräumte vertragliche Kündigungsrechte, einschließlich des Rechts zur Kündigung bei Nichteinhaltung der vereinbarten monatlichen Verfügbarkeit "uptime" von Checkmk Cloud (SaaS) gemäß Ziffer 2.3 des **Anhangs 1 - Supportleistungen und SLA**, sowie das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleiben unberührt.
- 8.5 Alle Kündigungen müssen in Textform (z. B. per Post, E-Mail oder Fax) erfolgen.
- 8.6 Mit Beendigung des Subskriptionsvertrages enden die vom Provider dem Kunden eingeräumten Nutzungsrechte.

9 Zahlung und Rechnungsstellung

- 9.1 Der Kunde ist verpflichtet, dem Provider den in der Bestellung angegebenen Preis als Teil des Subskriptionsvertrages in der angegebenen Währung für die Bereitstellung von Checkmk Cloud (SaaS) zu zahlen (die "Subskriptionsgebühren"). Der Provider wird die Subskriptionsgebühren zu Beginn jeder Subskriptionslaufzeit im Voraus in Rechnung stellen. Die Rechnungen sind sofort nach Erhalt fällig und innerhalb von vierzehn (14) Tagen zu zahlen, es sei denn, in der Bestellung wird ein anderes Zahlungsziel vereinbart.
- 9.2 Checkmk Cloud (SaaS) wird in verschiedenen Service Editionen angeboten. Der Kunde muss die Service Edition auswählen, von der erwartet wird, dass sie die erforderliche Anzahl von Services abdeckt, die im Rahmen des Subskriptionsvertrages während der aktuellen Subskriptionslaufzeit überwacht werden.
- 9.3 Der Provider behält sich das Recht vor, die Subskriptionsgebühren zu Beginn einer jeden neuen Subskriptionslaufzeit anzupassen. Der Provider wird den Kunden über jede Preisanpassung mindestens drei (3) Monate im Voraus informieren. Ist der Kunde mit der Preisanpassung nicht einverstanden, kann er den Subskriptionsvertrag mit Wirkung zum Ende der laufenden Subskriptionslaufzeit kündigen. Kündigt der Kunde den Subskriptionsvertrag nicht, so gelten die angepassten Subskriptionsgebühren ab dem Beginn der jeweiligen Subskriptionsverlängerung.
- 9.4 Alle Subskriptionsgebühren sind Nettopreise und können zusätzlichen Steuern (Mehrwertsteuer, GST oder ähnlichen Steuern) in der jeweils gültigen gesetzlichen Höhe unterliegen.

10 Eigentumsrechte

- 10.1 Einbehaltung von Rechten: Sofern nicht ausdrücklich im Subskriptionsvertrag festgelegt, erhält keine der Parteien Rechte, Titel oder Anteile an geistigem Eigentum oder Eigentumsrechten, einschließlich Urheberrechten, Urheberpersönlichkeitsrechten, Patentrechten (einschließlich Patentanmeldungen und Offenlegungen), Know-how, Prioritätsrechten, Markenrechten und Geschäftsgeheimnisrechten, die in einem beliebigen Land oder einer beliebigen Gerichtsbarkeit in der Welt anerkannt sind, einschließlich aller daran vorgenommenen Änderungen oder Verbesserungen (gemeinsam und allgemein als "**Rechte an geistigem Eigentum**" bezeichnet), die der anderen Partei gehören. Alle nicht ausdrücklich im Subskriptionsvertrag gewährten Rechte sind den Parteien oder ihren jeweiligen Lizenzgebern vorbehalten. Zur Vermeidung von Zweifeln und sofern nicht ausdrücklich im Subskriptionsvertrag festgelegt, besitzt der Provider (oder gegebenenfalls seine Unterauftragnehmer und Lizenzgeber von Technologien Dritter, wie in Ziffer 4.8 dargelegt) die geistigen Eigentumsrechte an Checkmk Cloud (SaaS) und allen Modifikationen, Erweiterungen, Verbesserungen, abgeleiteten Werken, Upgrades, neuen Versionen und anderen Änderungen der vorgenannten (auch wenn diese in irgendeiner Form vom Kunden angefordert oder angewiesen werden).

- 10.2 Feedback Lizenz: Der Kunde gewährt und stellt sicher, dass der Kunde sowie jedes seiner verbundenen Unternehmen (falls zutreffend) dem Provider eine weltweite, unentgeltliche, übertragbare, unterlizenzierbare, unwiderrufliche und unbefristete Lizenz gewähren, die es dem Provider erlaubt, Empfehlungen, Verbesserungen, Anfragen, Korrekturen, Vorschlägen oder sonstigem Feedback, das vom Kunden oder in seinem Namen in Bezug auf die Funktionalität oder Nutzung von Checkmk Cloud (SaaS) bereitgestellt wird, in Checkmk Cloud (SaaS) zu verwenden und zu integrieren sowie ansonsten ohne Einschränkungen frei zu verwerten.

11 Vertraulichkeit

- 11.1 Jede Partei wird alle Informationen, die sie von der anderen Partei im Zusammenhang mit dem Subskriptionsvertrag, seinem Abschluss und/oder seiner Durchführung erhält, vertraulich behandeln, es sei denn, diese Informationen sind ausdrücklich als nicht vertraulich gekennzeichnet oder die Informationen sind ihrer Natur nach nicht vertraulich, wie z. B.,
- 11.1.1 Informationen, von denen die empfangende Partei nachweisen kann, dass sie ihr bereits rechtmäßig bekannt waren, bevor die offenlegende Partei die Informationen zum ersten Mal an sie weitergegeben hat, es sei denn, sie unterliegt einer Geheimhaltungspflicht;
 - 11.1.2 Informationen, die zum Zeitpunkt ihrer Weitergabe bereits öffentlich bekannt oder ohne weiteres zugänglich waren oder die später öffentlich bekannt oder ohne Verletzung der Geheimhaltungspflicht der empfangenden Partei ohne weiteres zugänglich werden;
 - 11.1.3 Informationen, die eine Partei in gutem Glauben von einem Dritten erhalten hat, der die Informationen rechtmäßig erlangt hat und der in Bezug auf die Informationen nicht zur Vertraulichkeit verpflichtet war; oder
 - 11.1.4 Informationen, die die empfangende Partei unabhängig erlangt hat, ohne vertrauliche Informationen der offen legenden Partei zu verwenden.

Zu den vertraulichen Informationen gehören insbesondere die Komponenten der Checkmk Cloud (SaaS), die nicht auch unter einer Open-Source-Lizenz lizenziert sind, die Zugangsdaten sowie die mit dem Kunden individuell vereinbarten Preise und Vertragsbedingungen. Die Vertraulichkeitspflicht erstreckt sich auch auf Informationen, die eine Partei an ein verbundenes Unternehmen der anderen Partei weitergibt.

- 11.2 Erfüllen Informationen gemäß Ziffer 11.1 nicht die gesetzlichen Anforderungen an ein Geschäftsgeheimnis, so unterliegen sie dennoch den Geheimhaltungspflichten gemäß dieser Ziffer 11.
- 11.3 Jede Partei verpflichtet sich, die vertraulichen Informationen der anderen Partei vertraulich zu behandeln und nur für vertragliche Zwecke zu verwenden. Sofern die Weitergabe vertraulicher Informationen nicht zur Vertragserfüllung erforderlich ist, dürfen diese nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung der Partei, der sie gehören, an einen Dritten weitergegeben werden (Textform genügt). Der Dritte muss sich schriftlich zur Einhaltung der in dieser Ziffer 11 enthaltenen Geheimhaltungspflichten verpflichten, bevor ihm die vertraulichen Informationen offenbart werden dürfen (Textform ausreichend).
- 11.4 Jede Partei verpflichtet sich, die vertraulichen Informationen der anderen Partei vor dem unbefugten Zugriff Dritter zu schützen, indem sie angemessene Schutzmaßnahmen ergreift und dabei mindestens die gleiche Sorgfalt anwendet, die sie zum Schutz ihrer eigenen vertraulichen Informationen anwenden würde.
- 11.5 Die Parteien verpflichten auch ihre Mitarbeitenden zur Einhaltung von Vertraulichkeitsverpflichtungen, die mindestens so streng sind wie die in dieser Ziffer 11 genannten. Jede Partei darf die vertraulichen Informationen der anderen Partei nur dann an ihre Mitarbeiter weitergeben oder ihnen zugänglich machen, wenn sie diese vertraulichen Informationen für die Vertragserfüllung kennen müssen.

- 11.6 Die Vertraulichkeitsverpflichtungen gelten für die Dauer des Subskriptionsvertrages und für einen weiteren Zeitraum von fünf (5) Jahren danach.

12 Datenschutz und Datennutzung durch den Provider

- 12.1 Der Provider verarbeitet personenbezogene Daten des Kunden und der Mitarbeiter des Kunden sowie sonstiger relevanter Dritter nur, soweit dies zur Vertragserfüllung erforderlich ist. Die Parteien vereinbaren den Auftragsverarbeitungsvertrag im Sinne von Art. 28 der Allgemeinen Datenschutzverordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 ("DSGVO"), wie in **Anhang 2 - Auftragsverarbeitungsvertrag** - dargelegt.
- 12.2 Während und nach der Subskriptionslaufzeit und zum Zweck der Analyse der Leistung, der Entwicklung und der Verbesserung von Checkmk Cloud (SaaS) und anderer Angebote des Providers ist der Provider berechtigt, vom Service generierte Daten zu sammeln, zu aggregieren, zu reproduzieren, auszuführen, davon abgeleitete Werke zu erstellen, zu verarbeiten, zu nutzen und zu analysieren. "**Servicegenerierte Daten**" sind Telemetriedaten, Informationen und alle damit zusammenhängenden Daten über die Auslastung, Lieferung, Nutzung oder Leistung und alle anderen Analysefunktionen von Checkmk Cloud (SaaS) und den Lizenzierten Service, einschließlich KI-Output (falls zutreffend), in anonymisierter oder aggregierter Form, die automatisch von Checkmk Cloud (SaaS) oder manuell von oder im Namen des Providers generiert oder abgeleitet und dem Provider von Checkmk Cloud (SaaS) von Zeit zu Zeit über das Internet übermittelt werden. Übermittelt der Kunde dem Provider im Rahmen von Zusatzleistungen oder anderweitig aktiv Servicegenerierte Daten, z.B. Agent Dumps oder Crash Dumps, so dürfen auch diese Servicegenerierten Daten wie in dieser Ziffer 12.2 beschrieben verwendet werden, es sei denn, der Kunde erteilt dem Provider bei der Übermittlung solcher Servicegenerierter Daten eine andere Weisung.
- 12.3 Der Provider kann auch Servicegenerierte Daten sammeln, aggregieren, reproduzieren, ausführen, abgeleitete Werke erstellen, verarbeiten, nutzen und analysieren, um Algorithmen für maschinelles Lernen zu trainieren, zu testen, zu validieren und weiterzuentwickeln sowie Muster und Korrelationen zu finden, zu Zwecken im Zusammenhang mit KI (z. B. zur Verbesserung der prädiktiven Überwachungsfunktionen von Checkmk Cloud (SaaS) und zur Verbesserung der Nutzererfahrung und Interaktion des Kunden mit Checkmk Cloud (SaaS)).

13 Nutzung der Checkmk Cloud (SaaS) im Kontext von KI

- 13.1 Der Kunde nimmt zur Kenntnis und erklärt sich damit einverstanden, dass Checkmk Cloud (SaaS) KI nutzen und/oder dem Kunden die Möglichkeit bieten kann, KI-Output zu generieren, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes im Subskriptionsvertrag vereinbart wurde (z.B. in Form einer Chatbot-Funktion, die es dem Kunden ermöglicht, direkt nach Spezifikationen der Dokumentation zu fragen). KI-Output, der mit KI als Teil von Checkmk Cloud (SaaS) erzeugt wird, wird als Output von KI gekennzeichnet.
- 13.2 Jeglicher KI-Output, der mit KI als Teil von Checkmk Cloud (SaaS) generiert wird, ist nicht Teil der vertraglichen Leistungen, die der Provider dem Kunden im Rahmen des Subskriptionsvertrages zur Verfügung stellt.
- 13.3 Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für die Nutzung von KI innerhalb von Checkmk Cloud (SaaS) und für jeden mit Checkmk Cloud (SaaS) erzeugten KI-Output.
- 13.4 Soweit Checkmk Cloud (SaaS) KI enthält und der Kunde diese KI als Teil von Checkmk Cloud (SaaS) nutzt, um KI-Output zu erzeugen oder diese KI in sonstiger Weise zu nutzen,
- 13.4.1 erkennt der Kunde an, dass KI Output auf Technologien basiert, die falsche oder ungenaue Ergebnisse liefern können;
- 13.4.2 stellt der Kunde sicher und dokumentiert, dass jeglicher KI-Output, der mit Checkmk Cloud (SaaS) erzeugt wird, nicht automatisch verarbeitet wird, sondern vor der Verwendung durch den

Kunden in irgendeiner Weise von einem Menschen (einschließlich Überwachung) sorgfältig überprüft und kontrolliert werden muss, insbesondere durch die Behebung von Logik- oder Syntaxfehlern im KI Output;

- 13.4.3 wird der Kunde den Provider auf dessen angemessene Aufforderung hin dabei unterstützen, die KI weiterzuentwickeln, zu validieren, zu schulen und zu testen, um die Qualitäts- oder Regulierungsanforderungen zu erfüllen (unter anderem durch Bereitstellung relevanter Informationen und Rückmeldungen über die Fähigkeiten und Grenzen der KI), insbesondere um fehlerhafte, verzerrende oder diskriminierenden KI-Output zu vermeiden; und
- 13.4.4 stellt der Kunde sicher und dokumentiert, dass KI als Teil von Checkmk Cloud (SaaS) nicht dazu verwendet wird, diskriminierenden, verzerrenden oder unfairen KI-Output zu erzeugen sowie geistige Eigentumsrechte zu verletzen, zu missbrauchen oder anderweitig zu verletzen und dem Provider auf Anfrage die entsprechende Dokumentation zur Verfügung stellt.
- 13.5 Der Provider übernimmt oder beansprucht kein Eigentum am KI-Output, insbesondere nicht im Hinblick auf geistige Eigentumsrechte. Soweit dem Provider nach geltendem Recht ein Recht an dem erzeugten KI-Output zusteht, überträgt der Provider dieses Eigentum an den Kunden, insbesondere im Hinblick auf Rechte an geistigem Eigentum.
- 13.6 Insoweit KI Vorschriften auf die Bereitstellung von Checkmk Cloud (SaaS) oder auf die beabsichtigte Nutzung von Checkmk Cloud (SaaS) durch den Kunden Anwendung finden, darf der Kunde Checkmk Cloud (SaaS) nur so nutzen, dass die Einhaltung der KI Vorschriften gewährleistet ist.

14 Rechtsbehelfe für Mängel von Checkmk Cloud (SaaS)

- 14.1 Der Provider gewährleistet, dass Checkmk Cloud (SaaS) im Wesentlichen mit dem Subskriptionsvertrag übereinstimmen wird.
- 14.2 Wenn der Provider gegen Ziffer 14.1 verstößt, wird der Provider den Verstoß nach Aufforderung durch den Kunden beheben, sofern diese in Textform und gemäß Ziffer 5 sowie **Anhang 1 – Supportleistungen und SLA** erfolgt. Falls der Provider einer solchen Aufforderung nicht fristgerecht nachkommt und vorbehaltlich der Regelungen in Ziffer 14.3 und 16 unten, bleiben weitere gesetzliche Rechte unberührt.
- 14.3 Der Provider haftet nicht, wenn die Nutzung von Checkmk Cloud (SaaS) durch eine unsachgemäße Nutzung von Checkmk Cloud (SaaS) durch den Kunden beeinträchtigt wird.
- 14.4 Das Recht des Kunden auf Schadensersatzansprüche wegen Mängeln, die bei Abschluss des Subskriptionsvertrags vorhanden sind, oder entstehen solche Mangel später wegen eines Umstands, den der Provider zu vertreten hat, oder kommt der Provider mit der Beseitigung von Mängeln in Verzug, sind ausgeschlossen, soweit sie auf verschuldensunabhängiger Haftung beruhen. Das Recht des Kunden, Mängel selbst zu beseitigen und Ersatz der erforderlichen Aufwendungen zu verlangen, wenn der Provider mit der Beseitigung des Mangels in Verzug ist oder die umgehende Beseitigung des Mangels zur Erhaltung oder Wiederherstellung des Zustands der Checkmk Cloud (SaaS) erforderlich sind, wird ausdrücklich ausgeschlossen.
- 14.5 Der Provider übernimmt keine Gewährleistung für Vorabversionen (z.B. Beta-Versionen), Versionen von Checkmk Cloud (SaaS), die kostenlos zur Verfügung gestellt werden. Solche Versionen, Funktionen und Funktionalitäten werden ausschließlich zu Test- und Evaluierungszwecken und keinesfalls für Produktivsysteme zur Verfügung gestellt. Der Provider haftet für solche Versionen, Funktionen und Funktionalitäten nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit und bei arglistigem Verschweigen eines Verstoßes gegen Ziffer 14.1.
- 14.6 Aussagen über Eigenschaften oder Einsatzbereiche von Checkmk Cloud (SaaS) stellen keine Garantien oder zugesicherte Eigenschaften im Rechtssinne dar, es sei denn, sie sind ausdrücklich als solche bezeichnet.
- 14.7 Abweichend von Ziffer 16.6 beträgt die Verjährungsfrist für alle Gewährleistungsansprüche ein (1) Jahr

15 Rechtsbehelfe für mangelhafte Supportleistungen

Erbringt der Provider die Supportleistungen nicht in Übereinstimmung mit dem Subskriptionsvertrag, ist der Provider berechtigt, die betreffenden Supportleistungen unentgeltlich nachzuerfüllen, soweit sie nacherfüllt werden können und dies dem Kunden zumutbar ist. Der Kunde wird dem Provider eine angemessene Nachfrist zur Nacherfüllung setzen. Wenn der Provider die Nacherfüllung während der Nachfrist nicht erbringt oder verweigert, kann der Kunde den Subskriptionsvertrag aus wichtigem Grund kündigen. Etwaige Schadens- oder Aufwendungsersatzansprüche sind nach Maßgabe von Ziffer 16 beschränkt.

16 Haftungsbeschränkung

- 16.1 Der Provider haftet für leicht fahrlässig verursachte Schäden nur dann, wenn diese auf wesentliche Pflichtverletzungen zurückzuführen sind, die die Erreichung des Vertragszwecks gefährden, oder auf die Verletzung von Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Vertragsdurchführung erst ermöglicht.
- 16.2 In den von Ziffer 16.1 erfassten Fällen ist die Haftung des Providers auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt.
- 16.3 Für die von Ziffer 16.1 erfassten Fälle ist die Haftung des Providers der Höhe nach jedenfalls auf folgende Beträge begrenzt:
- 16.3.1 für jeden einzelnen Schadensfall auf einen Betrag von höchstens fünfundzwanzig Prozent 25% des in der fraglichen Subskriptionslaufzeit an den Provider gezahlten Netto-Subskriptionsgebühr und
 - 16.3.2 für alle in einer Vertragsperiode verursachten Schadensfälle auf einen Betrag von höchstens fünfzig Prozent 50% des in der fraglichen Subskriptionslaufzeit an den Provider gezahlten Netto-Subskriptionsgebühr.
- Bei einer mehrjährigen Subskriptionslaufzeit gilt die Haftungsbeschränkung für den jeweils laufenden 12-Monats-Zeitraum seit Vertragsbeginn. Der Haftungshöchstbetrag wird zeitanteilig für diesen 12-Monats-Zeitraum berechnet.
- 16.4 Eine Haftung für entgangenen Gewinn ist in den von Ziffer 16.1 erfassten Fällen ausgeschlossen.
- 16.5 Für Verluste von Daten und Programmen, sowie Ausfälle haftet der Provider nur, wenn (i) der Schaden auch durch angemessene Vorkehrungen zur Vermeidung von Datenverlusten (insbesondere durch mindestens tägliche Erstellung von Sicherungskopien aller Programme und Daten) und durch angemessene, dem Stand der Technik entsprechende Vorkehrungen zur Vermeidung von Ausfällen (insbesondere durch Erstellung von Disaster-Recovery-Plänen) nicht vermeidbar gewesen wäre; oder (ii) der Schaden durch grob fahrlässiges oder vorsätzliches Verhalten des Providers verursacht wurde. Jegliche Haftung für den Verlust von Daten unterliegt den sonstigen Beschränkungen in dieser Ziffer 16.
- 16.6 Alle Schadensersatz- und Entschädigungsansprüche des Kunden aus oder im Zusammenhang mit dem Subskriptionsvertrag verjähren spätestens nach einem (1) Jahr ab dem Zeitpunkt der Entstehung des jeweiligen Anspruchsgrundes.
- 16.7 Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten für alle Schadens- und Aufwendungsersatzansprüche, gleich aus welchem Rechtsgrund, einschließlich Ansprüchen aus unerlaubter Handlung, es sei denn, es wurde eine Garantie übernommen, der Schaden resultiert aus vorsätzlichem Handeln oder arglistigem Verschweigen von Fehlern oder es handelt sich um Personenschäden.
- 16.8 Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten auch, wenn ein Schadensersatzanspruch gegen einen Mitarbeitenden oder Beauftragten des Providers geltend gemacht wird.

17 Entschädigung

- 17.1 Der Provider wird den Kunden gegen alle Ansprüche, Forderungen und Klagen (nachfolgend jeweils „Klage“) verteidigen, die von einem Dritten gegen den Kunden erhoben oder dem Kunden auferlegt werden, soweit eine solche Klage aus der Verletzung der vertraglich erlaubten Nutzung von Checkmk Cloud (SaaS) im Hinblick auf die geistigen Eigentumsrechte des Dritten resultiert. In der Folge, wird der Provider dem Kunden etwaige Schäden (einschließlich angemessener Anwaltsgebühren, die dem Kunden durch eine solche Klage entstehen und die speziell dieser Klage zuzurechnen sind) erstatten, die endgültig von einem zuständigen Gericht gegen den Kunden zugesprochen werden oder die in einer finanziellen Einigung einer solchen Klage (dem der Provider ausdrücklich zugestimmt hat) vereinbart werden. Dies gilt jedoch unter der Voraussetzung, dass der Kunde (i) den Provider unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von zehn (10) Tagen nach Kenntniserlangung der Klage, über diese informiert, nachdem er davon Kenntnis erlangt hat; (ii) dem Provider das Recht einräumt, die Vorbereitung der Verteidigung auf Kosten des Provider zu kontrollieren und zu leiten, soweit dies nach anwendbarem Recht zulässig ist; (iii) dem Provider angemessene Kooperation bei der Verteidigung dieser Klage auf Kosten des Providers gewährt; und (iv) ohne die Zustimmung des Providers keine Eingeständnisse hinsichtlich der Haftung macht.
- 17.2 Der Provider hat keine Verpflichtung zur Verteidigung oder Entschädigung oder anderweitig in Bezug auf eine Klage in Bezug auf (i) die in Ziffer 14.5 beschriebenen Fälle; (ii) jede Situation, in der der Kunde die mutmaßlich rechtsverletzende Aktivität fortsetzt, nachdem er darüber informiert wurde und ihm zumutbare Änderungen, Ersatz oder andere Abhilfemaßnahmen angeboten werden, die die mutmaßliche Rechtsverletzung vermieden hätten; (iii) eine Klage, die sich nicht spezifisch auf Checkmk Cloud (SaaS) bezieht; (iv) die Verwendung oder Kombination von Checkmk Cloud (SaaS) oder eines Teils davon mit Materialien, die nicht vom Provider entwickelt wurden, wenn Checkmk Cloud (SaaS) oder die Verwendung davon ohne diese Kombination keine Verletzung darstellen würde; oder (v) im Hinblick auf Patentansprüche eine Klage, bei der Checkmk Cloud (SaaS) aus einer Funktion, einem System oder einer Methode besteht, die eine in der Branche allgemein gebräuchliche Funktionalität nutzt.
- 17.3 Der Kunde ist verpflichtet, den Provider von allen Kosten, Ansprüchen, Forderungen, Aufwendungen und Verbindlichkeiten gleich welcher Art freizustellen, die aus oder im Zusammenhang mit Ansprüchen entstehen, (i) die behaupten, dass eine nicht vertragsgemäße Nutzung von Checkmk Cloud (SaaS) durch den Kunden Rechte Dritter, insbesondere geistige Eigentumsrechte Dritter, verletzt oder missbraucht; (ii) die daraus resultieren oder entstehen, dass der Kunde Zugangsdaten oder andere Zugangsdaten zu Checkmk Cloud (SaaS) entgegen den Bestimmungen des Subskriptionsvertrags an unberechtigte Dritte weitergibt; (iii) die sich aus Daten, Informationen oder anderen Eingaben ergeben, die der Kunde in Checkmk Cloud (SaaS) eingegeben hat, sowie aus einer Nutzung, die gegen die akzeptable Nutzung von Checkmk Cloud (SaaS) gemäß **Anhang 3 - Richtlinie zur akzeptablen Nutzung** - verstößt; oder (iv) die sich aus einem Verstoß des Kunden gegen geltendes Recht ergeben (jeweils ein **"Kundenmissbrauchsanspruch"**), vorausgesetzt, dass ein Kundenmissbrauchsanspruch durch Verschulden oder Fahrlässigkeit des Kunden verursacht wurde. Der Provider wird (i) den Kunden unverzüglich nach Bekanntwerden eines Kundenmissbrauchsanspruchs schriftlich benachrichtigen (Textform ist ausreichend), (ii) dem Kunden die alleinige Kontrolle über die Verteidigung, den Rechtsstreit, die Verhandlungen und die Beilegung eines Kundenmissbrauchsanspruchs überlassen (vorausgesetzt, dass der Kunde einen Kundenmissbrauchsanspruch nur dann begleichen oder verteidigen darf, wenn er den Provider bedingungslos von jeglicher Haftung entbindet), und (iii) dem Kunden auf dessen Kosten jede angemessene Unterstützung gewähren.

18 Exportkontrolle

- 18.1 Der Kunde hat beim Abruf sowie ggf. der Weitergabe der vom Provider bereitgestellten Software, Daten und Informationen („Exportdaten“) sämtliche einschlägige nationale, europäische und – sofern anwendbar – US-amerikanische Regelungen des Exportkontrollrechts einschließlich ihrer Sanktionen und Embargos in ihren jeweils gültigen Fassungen („Exportkontrollbestimmungen“) einzuhalten.

- 18.2 Der Kunde wird vor einem Abruf oder einer Weitergabe der Exportdaten oder sonstigen im Zusammenhang mit den vom Provider bereitgestellten Exportdaten stehenden Tätigkeiten („**Weitergabe der Exportdaten**“) insbesondere prüfen und durch geeignete Maßnahmen sicherstellen,
- 18.2.1 dass durch die Weitergabe der Exportdaten nicht gegen die Regelungen eines EU oder – sofern anwendbar – US Embargos – auch unter Berücksichtigung dort festgelegter Beschränkungen für Inlandsgeschäfte und Umgehungsverbote – verstoßen wird;
 - 18.2.2 dass die Exportdaten nicht für nukleare Zwecke, Zwecke im Zusammenhang mit Massenvernichtung oder für militärische Zwecke in einem Waffenembargoland („**sensitive Verwendungen**“) verwendet beziehungsweise an Dritte weitergegeben werden, die sensitive Verwendungen beabsichtigen;
 - 18.2.3 dass die Regelungen der EU und – sofern anwendbar – US Sanktionslisten (d.h. der US Behörden BIS und OFAC) betreffend den Geschäftsverkehr mit den dort genannten Personen, Unternehmen und Organisationen eingehalten werden; und
 - 18.2.4 dass die Exportdaten insbesondere nicht an Personen oder Unternehmen weitergegeben werden, die im Iran, auf der Krim, in Belarus, Kuba, Nordkorea, Russland, Sudan oder Syrien ansässig sind.
- 18.3 Der Vertragsschluss und die Vertragserfüllung durch den Provider stehen unter dem Vorbehalt, dass ihnen keine Hindernisse aufgrund der Exportkontrollbestimmungen (d.h. Verbote, Genehmigungspflichten) entgegenstehen.
- 18.4 Der Kunde hält den Provider von allen Klagen und Ansprüchen frei, die sich aus der Verletzung dieser Ziffer 18 ergeben. Der Kunde wird dem Provider alle Schäden, Verluste oder Kosten ersetzen, die dem Provider durch einen Verstoß gegen diese Ziffer 18 entstehen, es sei denn, der Kunde hat dies nicht zu vertreten.

19 Testversion (Trial)

- 19.1 Der Provider kann dem Kunden einmalig die Möglichkeit geben, Checkmk Cloud (SaaS) oder Teile davon, beschränkt auf eine begrenzte Anzahl von lizenzierten Services, probeweise und/oder unentgeltlich ("Testversion" und/oder "Trial") über einen Selbstregistrierungsprozess auf der Website des Providers oder über andere vom Provider zur Verfügung gestellte Anmeldekanäle zu nutzen. Es gelten die gesetzlichen Bestimmungen des Gesetzes über die unentgeltliche Überlassung.
- 19.2 Über die Dauer und den Umfang einer solchen Testversion informiert der Provider direkt auf seiner Website. Die Testversion endet automatisch nach dem dort angegebenen Zeitraum.
- 19.3 Der Kunde darf eine Testversion nur zu internen Evaluierungs- und Testzwecken verwenden. Der Kunde ist insbesondere nicht berechtigt
- 19.3.1 eine Testversion in einer produktiven Umgebung zu nutzen (d.h. in einer Umgebung, in der Checkmk Cloud (SaaS) zur Abwicklung betrieblicher oder geschäftlicher Aktivitäten genutzt wird, insbesondere im Zusammenhang mit der Verarbeitung von Realdaten des Kunden oder Dritter, die einen direkten Einfluss auf die Geschäftsaktivitäten des Kunden oder Dritter haben); und
 - 19.3.2 ohne ausdrückliche Zustimmung des Providers (zumindest in Textform) berechnete Nutzer auszutauschen oder zu ändern oder Dritten, die nicht vom Kunden beauftragte relevante Drittanbieter sind, den Zugang zur Testversion zu ermöglichen, insbesondere durch Weitergabe von Zugangsdaten;
 - 19.3.3 eine Testversion zu verwenden, um Dritten Dienstleistungen zu erbringen und/oder zur Verfügung zu stellen oder die Erbringung und/oder Bereitstellung von Dienstleistungen unter Verwendung einer Testversion anzubieten.

Der Provider entscheidet nach eigenem Ermessen, ob die Nutzung einer Testversion die Anforderungen dieser Ziffer 19.3 erfüllt.

- 19.4 Der Provider kann dem Kunden die Fortsetzung und/oder das Upgrade einer Testversion gegen Zahlung der entsprechenden Subskriptionsgebühren anbieten. In einem solchen Fall gilt Ziffer 9 entsprechend.
- 19.5 Der Provider stellt dem Kunden eine Testversion in jedem Fall auf einer "wie besehen" Basis zur Verfügung. In diesem Zusammenhang übernimmt der Provider keine Gewähr für Funktionalitäten oder sonstige Spezifikationen der jeweiligen Testversion, insbesondere nicht für deren Verfügbarkeit (wie in **Anhang 1 - Supportleistungen und SLA** beschrieben).
- 19.6 Der Provider kann jederzeit nach eigenem Ermessen, ohne vorherige Ankündigung und ohne Angabe von Gründen den Inhalt, die Struktur und den Umfang einer Testversion ändern, erweitern, einschränken oder beenden.
- 19.7 Der Provider ist nicht verpflichtet, Supportleistungen für eine Testversion zu erbringen.
- 19.8 Mit Ausnahme von Fällen (i) vorsätzlichen Fehlverhaltens oder grober Fahrlässigkeit oder (ii) wenn der Provider einen Verstoß gegen Ziffer 14.1 arglistig verschweigt, übernimmt der Provider weder eine Garantie noch eine Haftung für die Eigenschaften, Funktionen und Funktionalitäten einer Testversion.
- 19.9 Der Kunde erkennt an, dass Checkmk Cloud (SaaS) bei der Nutzung einer Testversion keine regelmäßigen Sicherungen der Daten des Kunden erstellt.

20 Höhere Gewalt

Wenn die Bereitstellung von Checkmk Cloud (SaaS) aufgrund von Umständen verzögert oder vorübergehend unmöglich wird, die der Provider auch bei größter, vernünftigerweise zu erwartender Sorgfalt nicht vorhersehen konnte (z.B., Epidemien, Pandemien, Brände, Explosionen, Stromausfälle, Erdbeben, Überschwemmungen, schwere Stürme, Streiks, Embargos, Handlungen ziviler oder militärischer Behörden, Krieg, Terrorismus (einschließlich Cyber-Terrorismus), ein vom Provider nicht zu vertretender Netzwerkausfall) (nachfolgend jeweils "**Höhere Gewalt**"), so verlängern sich die Leistungsfristen um den Zeitraum, der der Dauer der Höheren Gewalt entspricht. Der Provider wird den Kunden unverzüglich in Textform über die Unmöglichkeit der Bereitstellung der Checkmk Cloud (SaaS) informieren. Dauert die höhere Gewalt ununterbrochen länger als neunzig (90) Tage an, ist der Kunde berechtigt, den Subskriptionsvertrag mit sofortiger Wirkung und ohne Einhaltung einer Frist in Textform zu kündigen. In diesem Fall hat der Kunde dem Provider die vereinbarten Subskriptionsgebühren für die bereits erbrachte Checkmk Cloud (SaaS) zu zahlen; die Geltendmachung weiterer gesetzlicher Ansprüche gegen den Kunden bleibt dem Provider vorbehalten.

21 Schlussbestimmungen

- 21.1 Der Subskriptionsvertrag enthält die gesamte Vereinbarung zwischen den Parteien bezüglich des Vertragsgegenstandes und ersetzt alle früheren Vereinbarungen zwischen ihnen. Entgegenstehende, abweichende oder ergänzende Bestimmungen in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kunden werden nur dann Bestandteil des Subskriptionsvertrages, wenn und soweit der Provider ihnen ausdrücklich zugestimmt hat. Dieses Zustimmungserfordernis gilt in jedem Fall, auch wenn der Provider z.B. in Kenntnis der Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kunden Lieferungen und Leistungen vorbehaltlos erbringt. Als ausdrückliche Zustimmung gilt nicht eine für die Durchführung der Vertragsbeziehung notwendige Registrierung des Providers bei einem Lieferantenportal des Kunden oder einer sonstigen Plattform, welche die Zustimmung zu Geschäftsbedingungen des Kunden erfordert. Derartige Bedingungen werden nicht Vertragsbestandteil.
- 21.2 Bei Widersprüchen zwischen verschiedenen Vertragsbestandteilen gilt die folgende Rangfolge: (i) die **Bestellung**; (ii) **Anhang 1 - Supportleistungen und SLA**; (iii) **Anhang 2 - Auftragsverarbeitungsvertrag**; (iv) **Anhang 3 - Richtlinie zur akzeptablen Nutzung**; (v) der Hauptteil der AVB; und (vi) alle anderen referenzierten Dokumente.

- 21.3 Änderungen oder Ergänzungen sind nur wirksam, wenn die entsprechende Erklärung seitens des Providers mindestens in Textform (z.B. per Post, E-Mail oder Fax) erfolgt; dies gilt auch für eine Aufhebung des Textformerfordernisses.
- 21.4 Sollten einzelne Regelungen ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, so berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Regelungen nicht. Die Parteien verpflichten sich vielmehr, die unwirksame Regelung durch eine wirksame Regelung zu ersetzen, die dem wirtschaftlich Gewollten am nächsten kommt.
- 21.5 Der Provider behält sich das Recht vor, die AVB jederzeit zu ändern oder zu aktualisieren, wenn dies aus rechtlichen, technischen oder betrieblichen Gründen erforderlich ist. Änderungen der AVB werden dem Kunden mindestens sechs (6) Wochen vor ihrem Datum des Inkrafttretens mitgeteilt. Die geänderten AVB werden Bestandteil des Subskriptionsvertrages, sofern der Kunde den Änderungen zustimmt. Stimmt der Kunde den Änderungen nicht innerhalb einer vom Provider festgelegten Frist, die mindestens dreißig (30) Tage beträgt, zu, bleibt der Subskriptionsvertrag unverändert bestehen. In diesem Fall ist der Provider berechtigt, den Subskriptionsvertrag mit einer Frist von sechs (6) Wochen aus wichtigem Grund zu kündigen, wenn die weitere Vertragserfüllung aus technischen oder rechtlichen Gründen ohne die Änderungen der AVB unmöglich oder unzumutbar ist. In der Mitteilung über die AVB-Änderungen wird der Provider den Kunden auf die Möglichkeit der Kündigung aus wichtigem Grund hinweisen.
- 21.6 Der Kunde gewährt dem Provider das Recht, den Firmennamen und das Logo des Kunden auf der Website des Providers, in Kundenlisten und Marketingmaterialien zu verwenden, um darauf hinzuweisen, dass der Kunde ein Kunde des Providers ist und Produkte und Dienstleistungen von Checkmk Software nutzt.
- 21.7 Es gilt deutsches Recht, mit Ausnahme von dessen Regelungen über das anzuwendende Recht, die zur Anwendung einer anderen Rechtsordnung führen würden. Die Geltung des UN Übereinkommens über den internationalen Warenkauf CISG wird ausgeschlossen.
- 21.8 Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder in Zusammenhang mit diesen AVB und den darunter geschlossenen Verträgen einschließlich ihrer Wirksamkeit ist München. Dem Provider bleibt vorbehalten, Klage am Erfüllungsort oder am allgemeinen Gerichtsstand des Kunden zu erheben. Vorrangige gesetzliche Vorschriften, insbesondere zu ausschließlichen Zuständigkeiten, bleiben unberührt.

Anhänge zu den AVB:

Anhang 1 – Supportleistungen and SLA

Anhang 2 – Auftragsverarbeitungsvertrag

Anhang 3 – Richtlinie zur akzeptablen Nutzung

Anhang 1 – Supportleistungen und SLA

1 Allgemein

- 1.1 Alle an anderer Stelle im Subskriptionsvertrag definierten Begriffe gelten sinngemäß für diesen **Anhang 1 – Supportleistungen und SLA**.
- 1.2 Der Provider gewährleistet eine bestimmte monatliche Verfügbarkeit von Checkmk Cloud (SaaS), wie in Ziffer 2 dieses **Anhangs 1 - Supportleistungen und SLA** - dargelegt, und darüber hinaus bestimmte Supportleistungen, wie in Ziffer 5 des Hauptteils der AVB beschrieben und in den Ziffern 4, 5 und 6 dieses **Anhangs 1 - Supportleistungen und SLA** - weiter ausgeführt.

2 Verfügbarkeit “uptime” von Checkmk Cloud (SaaS)

- 2.1 Im Zusammenhang mit der Verfügbarkeit gelten die folgenden zusätzlichen Definitionen:
 - 2.1.1 **“Ausfallzeit”** ist die Gesamtzahl der kumulierten Minuten in einem Kalendermonat, in denen kein Endnutzer des Kunden in der Lage ist, auf Checkmk Cloud (SaaS) zuzugreifen, die der Kunde gemäß Subskriptionsvertrag lizenziert hat (d.h. kein Endnutzer ist in der Lage, sich mit den vom Provider zur Verfügung gestellten Zugangsdaten bei der Checkmk Cloud anzumelden). Nicht zu den Ausfallzeiten zählen (i) Ereignisse, die außerhalb des Einflussbereichs des Providers liegen, wie nachstehend in Ziffer 2.1.2 dieser **Anlage 1 - Supportleistungen und SLA** - definiert; (ii) Ausfallzeiten während Wartungsfenstern, wie nachstehend in Ziffer 2.1.3 dieser **Anlage 1 - Supportleistungen und SLA** - definiert und/oder Ausfallzeiten von weniger als einer (1) Minute pro Stunde; und (iii) Ausfallzeiten, die für die Installation von Sicherheitsbehebungen erforderlich sind (proaktives Risikomanagement). Der für die Berechnung der Ausfallzeiten relevante Bereitstellungspunkt ist die Schnittstelle zwischen den Servern, auf denen Checkmk Cloud (SaaS) gehostet wird, und dem Internet.
 - 2.1.2 **“Ereignisse, die sich der Kontrolle des Providers entziehen”**, sind die in Ziffer 3 dieses **Anhangs 1 - Supportleistungen und SLA** weiter unten aufgeführten Ereignisse.
 - 2.1.3 **“Wartungsfenster”** sind Zeiträume, in denen der Provider Wartungsarbeiten durchführt, die zu einer Nichtverfügbarkeit von Checkmk Cloud (SaaS) führen, wie sie unter <https://checkmk.atlassian.net/wiki/x/AYA4E> definiert sind und vom Provider von Zeit zu Zeit aktualisiert werden, insbesondere tägliche und geplante Wartungsfenster für Checkmk Cloud (SaaS). Der Provider bietet die Möglichkeit, sich unter status.checkmk.cloud für den Benachrichtigungsprozess per E-Mail anzumelden, um den Kunden über geplante Wartungsfenster oder andere größere Ausfälle zu informieren.
 - 2.1.4 **“Monatlicher Verfügbarkeitsprozentsatz”** ist die Gesamtzahl der Minuten in einem Kalendermonat abzüglich der Anzahl der Minuten mit Ausfallzeiten in diesem Monat, wobei das Ergebnis durch die Gesamtzahl der Minuten in diesem Monat geteilt und mit 100 multipliziert wird.
- 2.2 Der Provider gewährleistet eine monatliche Verfügbarkeit von 99,5% für Checkmk Cloud (SaaS).
- 2.3 Für den Fall, dass der monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz in zwei (2) aufeinanderfolgenden Kalendermonaten in Bezug auf die Bereitstellung von Checkmk Cloud (SaaS) nicht erreicht wird, ist der Kunde berechtigt, den Subskriptionsvertrag mit sofortiger Wirkung zu kündigen. Dieses Recht muss innerhalb von dreißig (30) Tagen nach dem Ende des zweiten aufeinanderfolgenden Kalendermonats, in dem der monatliche Verfügbarkeitsprozentsatz nicht erreicht wurde, ausgeübt werden, indem der Kunde eine Mitteilung per E-Mail an sales@checkmk.com sendet, die alle Informationen enthält, die für den Provider technisch notwendig sind, um die Anfrage zu überprüfen.

3 Ereignisse außerhalb der Kontrolle des Providers

- 3.1 Die folgenden Ereignisse liegen außerhalb der zumutbaren Kontrolle des Providers und werden bei der Ermittlung der monatlichen Verfügbarkeit nicht berücksichtigt, d.h. sie werden nicht als Ausfallzeiten in die Berechnung der monatlichen Verfügbarkeit einbezogen:
- 3.1.1 Ereignisse in öffentlichen Kabelnetzen, Computernetzen oder im Internet, die außerhalb des Einflussbereichs des Providers auftreten und den Zugang zu und die Nutzung von Checkmk Cloud (SaaS) vorübergehend oder dauerhaft beeinträchtigen oder gar ausschließen und die der Provider nicht zu vertreten hat;
 - 3.1.2 Ereignisse außerhalb des Einflussbereiches des Providers, bei denen die Verfügbarkeit der Server des Providers oder seiner Unterauftragnehmer aufgrund von technischen oder sonstigen Problemen (insbesondere höhere Gewalt, Verschulden Dritter einschließlich Denial-of-Service (DoS) und Distributed-Denial-of-Service (DDoS) Attacken, Netzwerkeinbrüche, etc);
 - 3.1.3 Aussetzung des Zugangs zu oder der Nutzung von Checkmk Cloud (SaaS) in Ausübung der Rechte des Providers gemäß den Bedingungen des Subskriptionsvertrags im Falle einer Verletzung der Verpflichtungen durch den Kunden;
 - 3.1.4 Ereignisse, die auf die Nutzung von Diensten, Hardware oder Software zurückzuführen sind, die von Dritten bereitgestellt werden und nicht unter der Kontrolle des Providers stehen, einschließlich Problemen, die auf eine unzureichende Bandbreite zurückzuführen sind;
 - 3.1.5 Ereignisse, die auf rechtswidrige oder vertragswidrige Handlungen oder Unterlassungen des Kunden zurückzuführen sind, einschließlich solcher der Endnutzer oder mittels der Passwörter des Kunden; und
 - 3.1.6 Nichtverfügbarkeit, die ganz oder teilweise auf eine der folgenden Ursachen zurückzuführen ist: Versäumnis des Kunden, Abhilfemaßnahmen in Bezug auf Checkmk Cloud (SaaS) zu ergreifen, wie vertraglich vereinbart oder vom Provider vernünftigerweise verlangt, oder den Provider anderweitig daran zu hindern, dies zu tun, oder Versäumnis des Kunden, Informationen bereitzustellen, die der Provider vernünftigerweise und rechtmäßig benötigt, um Checkmk Cloud (SaaS) bereitzustellen.

4 Spezifikationen der Supportleistungen

Die Supportleistungen werden wie folgt näher beschrieben:

		Spezifikationen
Anzahl Supportkontakte		7
Interaktives Ticketsystem ¹⁾		ja
Verfügbarkeit von Support ²⁾		10 Stunden / 5 Tage
Supportzeiten		8 - 18 Uhr MEZ/ MESZ
Reaktionszeiten ³⁾	Kritisch (L1)	4 Stunden
	Erheblich (L2)	8 Stunden
	Begrenzt (L3)	Nächster Werktag
	Gering (L4)	2 Werktage

- 1) Supportanfragen können von den vom Kunden benannten Supportkontakten über das "Checkmk Support Portal" gestellt werden (verfügbar unter <https://support.checkmk.com/>).
- 2) Support ist von Montag bis Freitag verfügbar, außer an gesetzlichen Feiertagen in Deutschland.
- 3) Reaktionszeit bedeutet, dass der Provider nach Erhalt einer ausreichend spezifizierten Fehler- und Problembeschreibung innerhalb des vereinbarten Zeitraums auf die Supportanfrage des Kunden über das "Checkmk Support Portal" (abrufbar unter <https://support.checkmk.com/>) reagiert und mit der Bearbeitung der Supportanfrage beginnt. Die Reaktionszeiten sind nach dem Schweregrad gestaffelt. Die Reaktionszeiten werden nur während der geltenden Supportzeiten gemessen. Außerhalb der Supportzeiten ist der Ablauf der Reaktionszeiten gehemmt.

5 Ausschlüsse

- 5.1 Folgende Leistungen gehören nicht zu den Supportleistungen und bedürfen einer gesonderten Vereinbarung:
 - 5.1.1 Behandlung von Problemen, die durch Drittsysteme (z.B. Firewall- oder ESX-Konfigurationen) oder durch die Verwendung kundenindividueller Skripten (z.B. Skripte zur Anbindung von Drittsystemen) verursacht werden;
 - 5.1.2 Behandlung von Problemen im Zusammenhang mit Funktionen und Funktionalitäten (einschließlich Sprachversionen), die als "nicht unterstützt" gekennzeichnet sind;
 - 5.1.3 Entwicklung, Anpassung oder Erweiterung von Merkmalen und Funktionalitäten (z.B. von Check Plug-ins oder von Robot Framework Tests im Kontext des "Synthetic Monitoring");
 - 5.1.4 Entwicklung von kundenspezifischen Integrationen oder Skripten;
 - 5.1.5 Installation oder Konfiguration von Checkmk-Software und von Integrationen sowie Installation von Updates und Upgrades. Die Unterstützung bei einzelnen Fragestellungen oder einzelnen Problemen in diesem Zusammenhang ist von den Supportleistungen umfasst, jedoch werden keine detaillierten Schritt-für-Schritt-Anleitungen bereitgestellt;
 - 5.1.6 Optimierung der Konfiguration oder Leistungsverbesserung.

6 Definition der Schweregrade

Der Schweregrad wird vom Provider auf Grundlage der Problembeschreibung des Kunden gemäß der Definition der Schweregrade nach billigem Ermessen festgelegt.

6.1 Level 1: Kritische Auswirkungen auf das Geschäft

- 6.1.1 Vollständiger Ausfall des Services, der nicht durch einen Neustart behoben werden kann.
- 6.1.2 Es ist keine Abhilfe durch eine Umgehungslösung ("workaround") sofort verfügbar.
- 6.1.3 Die Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb müssen kritisch sein.

6.2 Level 2: Erhebliche Auswirkungen auf das Geschäft

- 6.2.1 Die Überwachung durch Checkmk Cloud (SaaS) ist nutzbar, die Hauptfunktionen sind jedoch stark beeinträchtigt, und es ist keine akzeptable Umgehungslösung ("workaround") verfügbar.
- 6.2.2 Das Problem ist für den Geschäftsbetrieb des Kunden von entscheidender Bedeutung:
 - i. Komponente mit wichtiger Funktionalität gibt Fehler aus bzw. antwortet nicht, Checkmk bleibt aber insgesamt betriebsbereit.
 - ii. Deutliche Verschlechterung der Leistung von Checkmk, die zu erheblichen negativen Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb führt.

6.3 Level 3: Begrenzte Auswirkungen auf das Geschäft

- 6.3.1 Checkmk ist verwendbar, aber nicht-kritische Funktionen sind beeinträchtigt:
 - i. Ein Problem, das zu einer langfristigen Produktivitätseinbuße, aber nicht zu einem sofortigen Arbeitsausfall führt.
 - ii. Ein nicht-kritisches Problem, das für die langfristige Produktivität wichtig ist, aber nicht zu einem sofortigen Arbeitsausfall führt.
 - iii. Verschlechterung der Leistung von Checkmk, die zu geringen Beeinträchtigungen auf den Geschäftsbetrieb führt; eine akzeptable Umgehungslösung ("workaround").
- 6.3.2 Probleme der Leistung von Checkmk, die nur bei einem kleinen Teil der Nutzergruppe des Kunden auftreten.
- 6.3.3 Probleme jeder Art mit einem Plug-in oder lokalen Check..

6.4 Level 4: Geringe Auswirkungen auf das Geschäft

Das Problem hat keine wesentlichen Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb oder eine akzeptable Umgehungslösung ("workaround") wurde implementiert::

- i. Allgemeine Informationsanfragen (z.B. "How-to").
- ii. Problem mit wenig oder keinem Einfluss auf Qualität, Leistung oder Funktionalität.
- iii. Probleme mit der Dokumentation oder nicht funktionsrelevante Probleme in der Benutzeroberfläche (wie z.B. Übersetzungsfehler oder redaktionelle Fehler).
- iv. Problem ist im Wesentlichen gelöst, bleibt aber zur Bestätigung durch den Kunden offen.

Anhang 2 – Auftragsverarbeitungsvertrag

1 Allgemein

Dieser **Anhang 2 - Auftragsverarbeitungsvertrag** (im Folgenden "**AVV**") gilt für das Angebot, das der Provider dem Kunden auf der Grundlage des ab dem Datum des Inkrafttretens geltenden Subskriptionsvertrages über die Bereitstellung von Checkmk Cloud (SaaS) macht.

2 Definitionen

Alle an anderer Stelle im Subskriptionsvertrag definierten Begriffe gelten sinngemäß für diesen AVV. Darüber hinaus gelten die folgenden Definitionen:

- 2.1 "**Geschäftsbetrieb**" meint solche Aktivitäten zur Verarbeitung personenbezogener Daten, bei denen der Kunde und der Provider vereinbaren, dass der Provider sie für seine eigenen internen Zwecke durchführen darf.
- 2.2 "**Verantwortlicher**" ist die natürliche oder juristische Person, Behörde, Einrichtung oder andere Stelle, die allein oder gemeinsam mit anderen über die Zwecke und Mittel der Verarbeitung personenbezogener Daten entscheidet; für die Zwecke dieser AVV.
- 2.3 "**Datenschutzrecht**" meint die anwendbare Gesetzgebung in mehreren Rechtsordnungen weltweit, die sich auf (i) den Schutz der grundlegenden Rechte und Freiheiten von Personen sowie deren Recht auf Privatsphäre im Zusammenhang mit der Verarbeitung personenbezogener Daten im Rahmen des Subskriptionsvertrages beziehen; oder (ii) den Schutz, die Sicherheit, die Verarbeitung, die Übertragung, die Speicherung oder die Verhinderung des unbefugten Zugriffs auf personenbezogene Daten. Das Datenschutzrecht umfasst, soweit es die Beziehung zwischen den Parteien bezüglich der Verarbeitung personenbezogener Daten durch den Provider betrifft, die Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) als Mindeststandard, unabhängig davon, ob die personenbezogenen Daten der DSGVO unterliegen oder nicht.
- 2.4 "**Betroffene Person**" ist eine identifizierte oder identifizierbare natürliche Person im Sinne des Datenschutzrechts.
- 2.5 "**EWR**" meint den Europäischen Wirtschaftsraum, also die Mitgliedstaaten der Europäischen Union sowie Island, Liechtenstein und Norwegen.
- 2.6 "**EU**" meint die Europäische Union.
- 2.7 "**Personenbezogene Daten**" sind alle Informationen, die sich auf eine identifizierte oder identifizierbare natürliche Person beziehen und dem Datenschutzrecht unterliegen. Für die Zwecke dieser AVV umfasst es nur personenbezogene Daten, die (i) vom Kunden in Checkmk Cloud (SaaS) eingegeben oder aus der Nutzung dieser abgeleitet werden; oder (ii) dem Provider und/oder seinen Unterauftragsverarbeitern zur Verfügung gestellt werden oder auf die diese zugreifen, um zusätzliche Dienstleistungen im Rahmen des Subskriptionsvertrages bereitzustellen (wie im Subskriptionsvertrag festgelegt).
- 2.8 "**Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten**" meint eine bestätigte (i) Verletzung der Sicherheit, die, ob unbeabsichtigt oder unrechtmäßig, zur Vernichtung, zum Verlust, zur Veränderung, oder zur unbefugten Offenlegung von beziehungsweise zum unbefugten Zugriff Dritter auf personenbezogene Daten führt; oder (ii) ähnlichen Vorfall, der personenbezogene Daten betrifft, wobei der Kunde in jedem Fall nach dem Datenschutzrecht verpflichtet ist, die zuständigen Datenschutzbehörden und/oder die betroffenen Personen zu informieren.

- 2.9 **"Auftragsverarbeiter"** ist eine natürliche oder juristische Person, Behörde, Einrichtung oder andere Stelle, die personenbezogene Daten im Auftrag ihres Kunden verarbeitet, sei es direkt als Auftragsverarbeiter eines Kunden oder indirekt als Unterauftragsverarbeiter des Auftragsverarbeiters, der personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet.
- 2.10 **"Unterauftragsverarbeiter"** bezeichnet die verbundenen Unternehmen des Providers und Dritte, die vom Provider in Verbindung mit Checkmk Cloud (SaaS) beauftragt werden und die personenbezogene Daten in Übereinstimmung mit dieser AVV verarbeiten.

3 Struktur

- 3.1 Der Provider verarbeitet personenbezogene Daten als Auftragsverarbeiter im Auftrag des Kunden als für die Verarbeitung Verantwortlicher, es sei denn, der Provider verarbeitet personenbezogene Daten im Rahmen seines Geschäftsbetriebs; in diesem Fall handelt der Provider als für die Verarbeitung Verantwortlicher (dies betrifft die Verarbeitung von Servicegenerierten Daten gemäß Ziffer 12.2 der AVB).
- 3.2 Die Parteien sind sich einig, dass es in der Verantwortung jeder Partei liegt, die von der DSGVO auferlegten Anforderungen an die für die Verarbeitung Verantwortlichen und die Auftragsverarbeiter zu überprüfen und zu übernehmen.
- 3.3 Der **Anhang** zu dieser AVV ist Bestandteil dieses AVV. Dieser legt den vereinbarten Gegenstand, die Art und den Zweck der Verarbeitung, die Art der personenbezogenen Daten und die Kategorien der betroffenen Personen fest.

4 Sicherheit der Verarbeitung

- 4.1 Angemessene technische und organisatorische Maßnahmen: Der Provider hat angemessene technische und organisatorische Maßnahmen ergriffen und wird diese während der gesamten Laufzeit des Subskriptionsvertrages anwenden (wie unter <https://trust.checkmk.com//d/technical-and-organizationalmeasures-to-ms/gz3Fx9> ab dem Datum des Inkrafttretens dargelegt).
- 4.2 Änderungen: Der Provider kann die implementierten Maßnahmen (wie unter <https://trust.checkmk.com//d/technical-and-organizational-measures-to-ms/gz3Fx9> ab dem Datum des Inkrafttretens dargelegt) jederzeit ohne Vorankündigung ändern, solange er ein vergleichbares oder besseres Sicherheitsniveau aufrecht erhält. Einzelne Maßnahmen können durch neue Maßnahmen ersetzt werden, die demselben Zweck dienen, ohne das Sicherheitsniveau zum Schutz personenbezogener Daten zu mindern.

5 Die Verpflichtungen des Providers

- 5.1 Anweisungen des Kunden: Der Provider wird personenbezogene Daten nur in Übereinstimmung mit dokumentierten Anweisungen des Kunden verarbeiten. Der Subskriptionsvertrag (einschließlich dieser AVV) stellt eine solche dokumentierte Erstanweisung dar, und jede Nutzung von Checkmk Cloud (SaaS) durch den Kunden stellt dann eine weitere Anweisung dar. Der Provider wird alle weiteren Anweisungen des Kunden befolgen, sofern sie datenschutzrechtlich erforderlich und technisch möglich sind und keine Änderungen an Checkmk Cloud (SaaS) erfordern, mit Ausnahme von Standardkonfigurationen. Trifft eine der vorgenannten Ausnahmen zu oder kann der Provider eine Weisung aus anderen Gründen nicht befolgen oder ist er der Ansicht, dass eine Weisung gegen das Datenschutzrecht verstößt, wird der Provider den Kunden unverzüglich informieren (E-Mail zulässig).

- 5.2 Verarbeitung aufgrund gesetzlicher Vorgaben: Der Provider kann personenbezogene Daten auch verarbeiten, wenn dies nach geltendem EU-Recht oder dem Recht eines Mitgliedstaats erforderlich ist. In einem solchen Fall wird der Provider den Kunden vor der Verarbeitung über diese gesetzliche Anforderung informieren, es sei denn, das Gesetz verbietet eine solche Information aus wichtigen Gründen des öffentlichen Interesses.
- 5.3 Mitarbeitende: Zur Verarbeitung personenbezogener Daten gewähren der Provider und seine Unterauftragsverarbeiter nur autorisierten Mitarbeitenden Zugang, das sich zur Vertraulichkeit verpflichtet hat. Der Provider und seine Unterauftragsverarbeiter werden die Mitarbeitenden, die Zugang zu personenbezogenen Daten haben, regelmäßig in den geltenden Maßnahmen zur Datensicherheit und zum Datenschutz schulen.
- 5.4 Zusammenarbeit: Auf Anfrage des Kunden wird der Provider in angemessener Weise mit dem Kunden bei der Bearbeitung von Anfragen von betroffenen Personen oder Aufsichtsbehörden bezüglich der Verarbeitung personenbezogener Daten durch den Provider oder einer Verletzung personenbezogener Daten zusammenarbeiten. Der Provider wird den Kunden unverzüglich und auf jeden Fall nicht später als nach geltendem Datenschutzrecht erforderlich darüber informieren, wenn er eine Anfrage von einer betroffenen Person in Bezug auf die Verarbeitung personenbezogener Daten erhalten hat, ohne auf diese Anfrage selbst zu antworten, sofern nicht weitere Anweisungen des Kunden vorliegen, falls zutreffend. Der Provider stellt Funktionen zur Verfügung, die den Kunden in die Lage versetzen, personenbezogene Daten zu korrigieren oder aus der Checkmk Cloud (SaaS) zu entfernen oder den Zugang zu ihnen zu sperren oder ihre Verarbeitung in Übereinstimmung mit dem Datenschutzrecht einzuschränken. Wird eine solche Funktionalität nicht zur Verfügung gestellt, wird der Provider die personenbezogenen Daten korrigieren oder entfernen oder den Zugang zu ihnen sperren oder ihre Verarbeitung einschränken, in Übereinstimmung mit den Anweisungen des Kunden und dem Datenschutzrecht; abgesehen davon kann der Kunde auch jederzeit während der Laufzeit des Subskriptionsvertrages auf seine personenbezogenen Daten zugreifen. Der Provider kann im gegenseitigen Einvernehmen der Parteien weitere Informationen und angemessene Unterstützung zur Verfügung stellen, die über Satz 1 dieser Ziffer 5.4 dieser AVV hinausgehen oder zum Zweck der Beantwortung von Anfragen Betroffener oder anderweitig zur Erfüllung der Pflichten nach geltendem Datenschutzrecht erforderlich sind.
- 5.5 Benachrichtigung bei Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten: Der Provider benachrichtigt den Kunden unverzüglich, nachdem er von einer Verletzung des Datenschutzes Kenntnis erlangt hat, sofern dies nach dem Datenschutzrecht erforderlich ist, und stellt die in seinem Besitz befindlichen Informationen über die Verletzung des Datenschutzes in angemessener Weise zur Verfügung, um den Kunden bei der Meldung einer Verletzung des Datenschutzes zu unterstützen, wozu der Provider nach dem Datenschutzrecht verpflichtet ist; weitere Unterstützung kann im gegenseitigen Einvernehmen geleistet werden. Der Provider kann diese Informationen schrittweise zur Verfügung stellen, sobald sie verfügbar sind. Eine solche Mitteilung darf nicht als Eingeständnis eines Verschuldens oder einer Haftung seitens des Providers ausgelegt werden. Sofern nicht durch das Datenschutzrecht vorgeschrieben, wird der Provider Dritte nicht über eine Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten informieren, ohne zuvor die Zustimmung des Kunden zumindest in Textform einzuholen.
- 5.6 Datenschutz-Folgenabschätzung: Ist der Kunde aufgrund von Datenschutzrecht verpflichtet, eine Datenschutz-Folgenabschätzung oder eine vorherige Konsultation einer Aufsichtsbehörde durchzuführen, stellt der Provider auf Anfrage des Kunden die für Checkmk Cloud (SaaS) allgemein verfügbaren Unterlagen zur Verfügung (z.B. diese AVV, die AVB, Auditberichte oder Zertifizierungen). Jede zusätzliche Unterstützung wird zwischen den Parteien vereinbart.

6 Rückgabe und Löschen von Daten

Bei Beendigung des Subskriptionsvertrages muss der Kunde den Provider anweisen, ob die personenbezogenen Daten gelöscht oder an den Kunden zurückgegeben werden sollen (d. h. durch

einen technischen Export, der eine "Rückgabe" darstellt), in Übereinstimmung mit dem Datenschutzrecht. Nach einer solchen Rückgabe oder Löschung bewahrt der Provider personenbezogene Daten nur auf, wenn und soweit dies nach EU- oder mitgliedstaatlichem Recht erforderlich ist. Erteilt der Kunde keine solchen Anweisungen, bewahrt der Provider die betreffenden personenbezogenen Daten für einen angemessenen Zeitraum auf und löscht sie dann.

7 Audits

- 7.1 Kunden Audit: Der Kunde oder ein unabhängiger Prüfer, der für den Provider akzeptabel ist (dazu gehören keine Prüfer, die entweder ein Konkurrent des Providers sind oder nicht angemessen qualifiziert oder unabhängig sind), kann die Kontrollumgebung und die Sicherheitspraktiken des Providers in Bezug auf die vom Provider verarbeiteten personenbezogenen Daten prüfen, wenn:
- 7.1.1 der Provider nicht ausreichend nachgewiesen hat, dass er die technischen und organisatorischen Maßnahmen zum Schutz der Systeme von Checkmk Cloud (SaaS) einhält, indem er entweder (i) eine Zertifizierung der Einhaltung von ISO 27001 oder anderer Standards (Umfang wie im Zertifikat definiert) oder (ii) einen gültigen ISAE3402 und/oder ISAE3000 oder einen anderen SOC1-3-Prüfungsbericht vorlegt. Auf Anfrage des Kunden sind Auditberichte oder ISO-Zertifizierungen über den externen Prüfer oder den Provider erhältlich;
 - 7.1.2 eine Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten stattgefunden hat;
 - 7.1.3 ein Audit von der Datenschutzbehörde des Kunden förmlich verlangt wird; oder
 - 7.1.4 Das Datenschutzrecht räumt dem Kunden ein direktes Audit-Recht ein und sieht vor, dass der Kunde nur einmal in einem Zeitraum von zwölf (12) Monaten ein Audit durchführt, es sei denn, das Datenschutzrecht schreibt häufigere Audits vor.
- 7.2 Weitere Anforderungen: Audits der Kontrollumgebung und der Sicherheitspraktiken des Providers, die für die vom Provider im Rahmen dieser AVV verarbeiteten personenbezogenen Daten des Kunden relevant sind, stehen unter dem Vorbehalt, dass technisch sichergestellt werden kann, dass während eines Audits kein Zugang zu Daten, die nicht im Rahmen des Subskriptionsvertrages mit dem Kunden verarbeitet werden, und insbesondere zu Daten anderer Kunden des Providers erlangt werden kann. Der Provider kann die Erteilung von Auskünften oder den Zugang zu den Geschäftsräumen und IT-Systemen des Providers verweigern, wenn und soweit dadurch Geheimhaltungspflichten des Providers verletzt werden könnten. Der Provider stellt dem Kunden alle Informationen zur Verfügung, die für den Nachweis der Einhaltung seiner hiermit vereinbarten Verpflichtungen erforderlich sind.
- 7.3 Umfang der Prüfung: Außer im Falle einer Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten kündigt der Kunde jedes Audit mindestens sechzig (60) Tage im Voraus an, es sei denn, zwingendes Datenschutzrecht oder eine zuständige Datenschutzbehörde verlangen eine kürzere Ankündigung (oder früher, wenn die Parteien dies einvernehmlich vereinbaren). Die Audits des Kunden sind zeitlich auf maximal drei (3) Arbeitstage begrenzt, sofern die Parteien nichts anderes vereinbaren. Der Kunde wird dem Provider die Ergebnisse eines Audits zur Verfügung stellen.
- 7.4 Kosten für Audits: Der Kunde trägt die Kosten eines Audits, es sei denn, ein solches Audit deckt einen wesentlichen Verstoß des Providers gegen diese AVV auf; in diesem Fall trägt der Provider seine eigenen Kosten für ein Audit. Wird bei einer Prüfung festgestellt, dass der Provider gegen seine Verpflichtungen aus dieser AVV verstoßen hat, wird der Provider den Verstoß unverzüglich auf eigene Kosten beheben.

8 Unterauftragsverarbeiter

- 8.1 Zulässiger Einsatz: Dem Provider wird eine allgemeine Erlaubnis erteilt, die Verarbeitung personenbezogener Daten an Unterauftragsverarbeiter zu vergeben, wie folgt:
- 8.1.1 Der Provider wird Unterauftragsverarbeiter im Rahmen eines schriftlichen (auch in elektronischer Form) Vertrages beauftragen, der mit den Bedingungen dieser AVV in Bezug auf die Verarbeitung

personenbezogener Daten durch den Unterauftragsverarbeiter übereinstimmt, und der Provider haftet in vollem Umfang für alle Verstöße, Handlungen und Unterlassungen seiner Unterauftragsverarbeiter in Übereinstimmung mit dieser AVV.

- 8.1.2 Der Provider wird bei der Auswahl von Unterauftragsverarbeitern mit der gebotenen Sorgfalt vorgehen und die Sicherheits-, Datenschutz- und Vertraulichkeitspraktiken eines Unterauftragsverarbeiters vor seiner Auswahl bewerten, um sicherzustellen, dass er in der Lage ist, das in dieser AVV geforderte Schutzniveau für personenbezogene Daten zu gewährleisten. Der Provider wird die Sicherheitspraktiken jedes Unterauftragsverarbeiters in Bezug auf die Datenverarbeitung regelmäßig bewerten.
- 8.1.3 Der Kunde ermächtigt den Provider, Unterauftragsverarbeiter mit der Bereitstellung von Checkmk Cloud (SaaS) zu beauftragen (wie unter trust.checkmk.com/#subprocessors zum Datum des Inkrafttretens aufgeführt, einschließlich des Namens, des Ortes der Verarbeitung und der Rolle jedes Unterauftragsverarbeiters).
- 8.2 Neue Unterauftragsverarbeiter: Der Provider aktualisiert die Liste der Unterauftragsverarbeiter (wie unter trust.checkmk.com/#subprocessors aufgeführt), wenn er einen neuen Unterauftragsverarbeiter ernannt, einschließlich Name, Ort der Verarbeitung und Rolle des neuen Unterauftragsverarbeiters. Kunden können automatisch über Änderungen an Unterauftragsverarbeitern benachrichtigt werden, indem sie sich für den Erhalt von Trust Center-Benachrichtigungen unter <https://trust.checkmk.com/#subprocessors> anmelden. Der Kunde kann gegen solche Änderungen Einspruch erheben, wie in Ziffer 8.3 dieser AVV dargelegt.
- 8.3 Einwände gegen neue Unterauftragsverarbeiter: Der Kunde kann gegen jeden neu vorgeschlagenen Unterauftragsverarbeiter wie folgt widersprechen:
- 8.3.1 Wenn der Kunde einen berechtigten Grund hat, der Verarbeitung personenbezogener Daten durch den neuen Unterauftragsverarbeiter zu widersprechen, kann er den Subskriptionsvertrag, für den der neue Unterauftragsverarbeiter eingesetzt werden soll, durch schriftliche Mitteilung an den Provider (Textform ist ausreichend) kündigen. Eine solche Kündigung wird zu dem vom Kunden bestimmten Zeitpunkt wirksam, spätestens jedoch vierzehn (14) Tage nach dem Datum der Mitteilung des Providers an den Kunden, in der dieser über den neuen Unterauftragsverarbeiter informiert wird. Kündigt der Kunde nicht innerhalb dieser Frist von vierzehn (14) Tagen, so wird davon ausgegangen, dass der Kunde den neuen Unterauftragsverarbeiter akzeptiert hat.
- 8.3.2 Innerhalb der Frist von vierzehn (14) Tagen ab dem Datum der Mitteilung des Providers an den Kunden, in der der Kunde über den neuen Unterauftragsverarbeiter informiert wird, kann der Kunde verlangen, dass die Parteien nach Treu und Glauben zusammenkommen, um eine Lösung bezüglich des Widerspruchs zu besprechen. Solche Gespräche verlängern die Kündigungsfrist nicht und berühren nicht das Recht des Providers, den/die neuen Unterauftragsverarbeiter nach Ablauf der Frist von vierzehn (14) Tagen einzusetzen.
- 8.3.3 Jede Beendigung gemäß Ziffer 8.3 dieser AVV gilt als unverschuldet und unterliegt den Bedingungen des Subskriptionsvertrages, vorausgesetzt, dass der Kunde im Zusammenhang mit einer solchen Beendigung keine Gebühren oder Strafen zu zahlen hat.
- 8.4 Ersatz im Notfall: Der Provider kann einen Unterauftragsverarbeiter ohne Vorankündigung ersetzen, wenn der Grund für den Wechsel außerhalb der zumutbaren Kontrolle des Providers liegt und ein sofortiger Ersatz aus Sicherheits- oder anderen dringenden Gründen erforderlich ist, vorbehaltlich der Ziffern 8.1.1 und 8.1.2 dieser AVV. In diesem Fall informiert der Provider den Kunden so schnell wie möglich nach der Ernennung des neuen Unterauftragsverarbeiters über diesen. Ziffer 8.3 dieser AVV gilt entsprechend.

9 Internationale Verarbeitung

Der Provider ist berechtigt, personenbezogene Daten in Länder außerhalb der EU/des EWR zu übertragen. Wenn personenbezogene Daten, die im Rahmen des Subskriptionsvertrages und dieser AVV verarbeitet werden, aus einem Land innerhalb der EU/des EWR in ein Land außerhalb der EU/des EWR übertragen werden, stellen die Parteien sicher, dass die personenbezogenen Daten angemessen geschützt sind. Um dies zu erreichen, wird der Provider, sofern nicht anders vereinbart, personenbezogene Daten nur in Übereinstimmung mit den Anforderungen von Kapitel V der DSGVO außerhalb der EU/des EWR übertragen.

10 Dokumentation; Aufzeichnung über die Verarbeitung

Jede Partei ist für die Einhaltung ihrer Dokumentationspflichten verantwortlich, insbesondere für die Führung von Aufzeichnungen über die Verarbeitung, soweit dies nach dem Datenschutzrecht erforderlich ist. Jede Partei wird die andere Partei in angemessener Weise bei der Erfüllung ihrer Dokumentationspflichten unterstützen, einschließlich der Bereitstellung der von der anderen Partei benötigten Informationen in einer von der anderen Partei in angemessener Weise geforderten Weise (z.B. unter Verwendung eines elektronischen Systems), um die andere Partei in die Lage zu versetzen, ihren datenschutzrechtlichen Verpflichtungen in Bezug auf die Führung von Aufzeichnungen über die Verarbeitung nachzukommen. Der Provider stellt diese Aufzeichnungen dem Kunden oder einer Aufsichtsbehörde auf Anfrage zur Verfügung, beides in Übereinstimmung mit dem Datenschutzrecht.

Anhang zu dieser AVV:

Anhang– Einzelheiten der Datenverarbeitung

Anhang – Einzelheiten der Datenverarbeitung

Beschreibung	Einzelheiten
Kategorien von betroffenen Personen	Die betroffenen Personen umfassen (i) von dem Kunden autorisierte Nutzer, die Checkmk Cloud (SaaS) verwenden, und (ii) Nutzer von überwachten Systemen, wie sie nach alleinigem Ermessen des Kunden festgelegt werden
Kategorien von personenbezogenen Daten	<ul style="list-style-type: none"> - Der Kunde ist verpflichtet, bestimmte personenbezogene Daten bereitzustellen, um Checkmk Cloud (SaaS) zu nutzen (einschließlich Stammdaten wie Vor- und Nachname, Berufsbezeichnung, Telefonnummer, Adresse und E-Mail-Adressen der Endnutzer und Support-Kontakte (falls zutreffend)). - Daten, die für die Kundenautorisierung erforderlich sind (einschließlich Namen der Endnutzer, E-Mail-Adressen, Berechtigungsrollen spezifischer Administratoren und/oder Endnutzer sowie Zugangsdaten). - Kundenprotokolldateien und Anwendungsprotokolldateien im Zusammenhang mit der Nutzung der Checkmk Cloud (SaaS) selbst (einschließlich IP-Adressen, E-Mail-Adressen, Systemstatusdaten). - Daten, die erforderlich sind, damit Checkmk die Support-Dienstleistungen erbringen kann. - Telemetriedaten wie (aber nicht beschränkt auf) (i) Anzahl und Arten von Hosts und Diensten; (ii) Konfigurationen von Regelsets; (iii) Interaktionen mit dem Benutzer-Admin-Panel; (iv) Anzahl und Art der gesendeten Benachrichtigungen; und (v) Häufigkeit der Anmeldungen. - Der Kunde kann zusätzliche personenbezogene Daten an Checkmk Cloud (SaaS) übermitteln, deren Umfang vom Kunden nach alleinigem Ermessen bestimmt und kontrolliert wird.
Verarbeitete sensible Daten (sofern vorhanden) und etwaige Einschränkungen oder Schutzmaßnahmen, die entsprechend der Art der Daten und den damit verbundenen Risiken angewendet werden, wie z. B. eine strenge Zweckbindung, Zugangsbeschränkungen (einschließlich Zugang nur für Mitarbeitende, die eine spezielle	<p>Der Provider strebt für die von der Datenverarbeitung Betroffenen ein Schutzniveau an, das der Art und dem Umfang des Risikos für die Rechte und Freiheiten angemessen ist.</p> <p>Der Provider wendet das Prinzip der geringsten Berechtigung für alle internen Zugriffsbedürfnisse an, wobei der Fokus darauf liegt, den Zugriff auf die Systemumgebung der Checkmk Cloud (SaaS) zu beschränken. Der Zugriff auf alle Systeme des Providers wird automatisch innerhalb ihrer jeweiligen Umgebung protokolliert, und die Protokolldaten werden an ein festgelegtes Konto übertragen, auf das nur Auditoren und Sicherheitstechniker Zugriff haben. Die Protokolle des Kunden werden getrennt von den</p>

<p>Schulung erhalten haben), Protokolle des Zugriffs auf die Daten, Einschränkungen für weitere Übertragungen oder zusätzliche Sicherheitsmaßnahmen</p>	<p>Anwendungsprotokollen des Providers aufbewahrt, innerhalb der Region, wo sie nur mit Zustimmung des Kunden während einer Untersuchung zugänglich sind.</p>
<p>Häufigkeit der Übertragung (z. B. ob die Übertragung einmalig oder fortlaufend ist)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Stammdaten werden einmalig zur Authentifizierung und Autorisierung des Kunden und der relevanten Endnutzer erfasst. - Kundenprotokolldateien und Anwendungsprotokolldateien werden fortlaufend für jede Benutzersitzung übertragen. - Häufige Überwachung der damit verbundenen Daten bei jedem Scan-Intervall (typischerweise einmal pro Minute, kann jedoch je nach Scan und Konfiguration auch häufiger erfolgen).
<p>Zweck(e) der Verarbeitung</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Um dem Provider die Erbringung von Dienstleistungen für den Kunden auf Grundlage des Subskriptionsvertrages ab dem Wirksamkeitsdatum hinsichtlich der Bereitstellung der Checkmk Cloud (SaaS) einschließlich der Supportleistungen zu ermöglichen und seine Rechte und Pflichten gemäß dem Subskriptionsvertrag auszuüben. - Um dem Provider die Erfassung und Analyse von Servicegenerierten Daten, insbesondere Telemetriedaten, zum Zweck der Leistungsanalyse und Verbesserung der Checkmk Cloud (SaaS) zu ermöglichen.
<p>Dauer, für die die personenbezogenen Daten gespeichert werden, oder, falls dies nicht möglich ist, die Kriterien für die Festlegung dieser Dauer“</p>	<p>Der Provider speichert personenbezogene Daten für die Dauer der Laufzeit des Subskriptionsvertrages hinsichtlich der Bereitstellung der Checkmk Cloud (SaaS) und der Supportleistungen sowie so lange, wie es für den jeweiligen Zweck erforderlich ist.</p>

Anhang 3 – Richtlinie zur akzeptablen Nutzung

1 Allgemein

- 1.1 Damit der Provider Kunden Checkmk Cloud (SaaS) zur Verfügung stellen kann, erklärt sich der Kunde bereit, Checkmk Cloud (SaaS) in Übereinstimmung mit den Bedingungen dieses **Anhang 3 -Richtlinie zur akzeptablen Nutzung**, wie in Ziffer 4.4 des Hauptteils der AVB dargelegt, zu nutzen.
- 1.2 Alle an anderer Stelle im Subskriptionsvertrag definierten Begriffe gelten sinngemäß für diesen **Anhang 3 -Richtlinie zur akzeptablen Nutzung**.
- 1.3 Der Kunde muss die hierin enthaltenen Bestimmungen oder eine ähnliche Richtlinie zur akzeptablen Nutzung, die mindestens das gleiche Maß an Bestimmungen und Verpflichtungen wie dieser **Anhang 3 -Richtlinie zur akzeptablen Nutzung** enthält, an seine verbundenen Unternehmen weitergeben, falls zutreffend.
- 1.4 Zur Klarstellung: Jede Nichteinhaltung der Bestimmungen dieses **Anhang 3 -Richtlinie zur akzeptablen Nutzung** durch den Kunden, ein verbundenes Unternehmen des Kunden oder einen anderen Dritten, für den der Kunde verantwortlich ist, kann zu einer Aussetzung oder Beendigung oder beidem von Checkmk Cloud (SaaS) in Bezug auf eine solche Nichteinhaltung in Übereinstimmung mit dem Subskriptionsvertrag führen. In solchen Fällen haftet der Provider dem Kunden gegenüber nicht für Ansprüche und/oder Behauptungen eines solchen Nutzers, die sich aus dem Ausschluss von Checkmk Cloud (SaaS) ergeben oder damit zusammenhängen. Der Kunde ist für Verstöße gegen die Bestimmungen dieses **Anhang 3 -Richtlinie zur akzeptablen Nutzung** verantwortlich und muss sich nach besten Kräften bemühen, solche Verstöße zu verhindern.

2 Keine missbräuchliche Nutzung

Der Kunde muss sicherstellen, dass er Checkmk Cloud (SaaS) nicht nutzt und Dritten nicht erlaubt, Checkmk Cloud (SaaS) zu nutzen:

- um die Anfälligkeit eines Systems oder Netzes zu untersuchen, zu scannen oder zu testen;
- um Leistungs-, Belastungs- oder Stresstests für Checkmk Cloud (SaaS) durchzuführen oder die Kapazitätsgrenzen des Services anderweitig zu testen;
- um Checkmk Cloud (SaaS) zu testen oder zurückzuentwickeln, um Einschränkungen und Schwachstellen zu finden oder die Filterfunktionen zu umgehen;
- um die Nutzung von Checkmk Cloud (SaaS) - oder der Geräte, die zur Bereitstellung von Checkmk Cloud (SaaS) verwendet werden - durch Kunden des Providers, autorisierte Wiederverkäufer oder andere autorisierte Nutzer zu stören;
- um Daten oder Datenverkehr in einem Netz oder System ohne Genehmigung des jeweiligen Eigentümers des Systems oder Netzes zu überwachen;
- um Informationen wie E-Mail-Adressen, Nicknames oder andere Identifikatoren durch Täuschung zu sammeln oder zu verwenden (z. B. durch Phishing, Scamming, Passwortdiebstahl, Spidering und Harvesting);
- um DoS-Angriffe (Denial of Service), DDoS-Angriffe (Distributed Denial of Service) oder andere Aktivitäten durchzuführen oder sich daran zu beteiligen, die darauf abzielen, die Funktionalität oder Verfügbarkeit von Systemen oder Netzwerken Dritter zu stören, zu verschlechtern oder zu beeinträchtigen;
- um Verhaltensweisen zu fördern, die zu Vergeltungsmaßnahmen gegen die Dienste, das Netzwerk oder die Website des Providers oder die Mitarbeitenden, leitenden Angestellten, Agenten oder verbundenen Unternehmen des Providers führen können, z. B. in Form von Denial-of-Service-Angriffen;

- um direkt oder indirekt zu veranlassen, dass geistiges Eigentum des Providers in eine Missbrauchsdatenbank aufgenommen wird; wo ein Ausfall oder ein Fehler von Checkmk Cloud (SaaS) zum Tod oder zur Verletzung einer Person oder zu physischen oder ökologischen Schäden führen könnte;
- um den Zugang von Personen, Organisationen, Unternehmen oder sonstigen juristischen Personen, einschließlich verbundener Unternehmen, zu gestatten, die an Aktivitäten oder Ursachen im Zusammenhang mit illegalem Glücksspiel, Terrorismus, illegalem Drogenhandel, illegalem Waffenhandel oder illegaler Proliferation beteiligt sind oder im Verdacht stehen, daran beteiligt zu sein; dies gilt für jede Zugehörigkeit oder Beteiligung an solchen Aktivitäten; und
- um Checkmk Cloud (SaaS) durch eine nicht beabsichtigte Nutzung der in Checkmk Cloud (SaaS) enthaltenen Produkte oder durch die Verwendung von Skripten oder Anwendungen, die auf die APIs von Checkmk Cloud (SaaS) zugreifen, in ungewöhnlichem Maße zu belasten.

3 Keine Umgehung

Der Kunde muss sicherstellen, dass er Checkmk Cloud (SaaS) nicht nutzt und Dritten nicht erlaubt, Checkmk Cloud (SaaS) zu nutzen:

- um Sicherheits- oder Authentifizierungsmaßnahmen zu verletzen oder anderweitig zu umgehen;
- um irgendeinen Aspekt von Checkmk Cloud (SaaS) zu verändern, zu deaktivieren, zu stören oder zu umgehen;
- um auf nicht-öffentliche Bereiche von Checkmk Cloud (SaaS) oder gemeinsam genutzte Bereiche von Checkmk Cloud (SaaS), zu denen der Nutzer nicht eingeladen wurde, zuzugreifen, diese zu manipulieren oder zu nutzen;
- um auf Checkmk Cloud (SaaS) mit anderen Mitteln als den öffentlich unterstützten Schnittstellen des Providers zuzugreifen oder diese zu durchsuchen (z. B. durch "Scraping");
- um aktiv Identitäts- oder Kontaktinformationen zurückzuhalten oder zu verschleiern, z. B. durch Auslassung, Löschung oder falsche Angabe von Identifikations- oder Übermittlungsinformationen; und
- um auf Checkmk Cloud (SaaS) in einer Weise zuzugreifen oder diese zu nutzen, die darauf abzielt, keine anwendbaren Gebühren oder Kosten zu erheben oder zusätzliche Lizenzen oder Zugangsrechte zu erwerben.

4 Spam, Datenschutz, Marketing und unerbetene Inhalte

Der Kunde muss sicherstellen, dass er Checkmk Cloud (SaaS) nicht nutzt und Dritten nicht erlaubt, Checkmk Cloud (SaaS) zu nutzen:

- um Überlastungen, Spam-Fluten, Broadcast-Angriffe oder Mail-Bomben auf Teile von Checkmk Cloud (SaaS) zu verursachen;
- um unaufgeforderte Mitteilungen, Werbemaßnahmen oder Spam zu versenden;
- um geänderte, täuschende oder falsche Informationen zur Identifizierung der Quelle zu senden, einschließlich "Spoofing" oder "Phishing";
- um ohne entsprechende Genehmigung für andere Produkte oder Dienstleistungen als die eigenen zu werben; und
- um Geschäfte im Zusammenhang mit illegalem Glücksspiel, illegalem Multi-Level-Marketing, illegaler Kreditreparatur, illegalen Listenmaklern oder illegalen Vermietungsdiensten, illegalen pharmazeutischen Produkten oder Dienstleistungen im Zusammenhang mit sozialen Medien wie dem Verkauf von Retweets, gefälschten Nutzern, Likes usw. zu fördern und/oder zu unterstützen.

5 Verbotene Inhalte

Der Kunde muss sicherstellen, dass er Checkmk Cloud (SaaS) nicht nutzt und Dritten nicht erlaubt, Checkmk Cloud (SaaS) zu nutzen:

- um die gesetzlichen Rechte anderer zu verletzen oder zur Verletzung dieser Rechte zu ermutigen;
- für ungesetzliche, invasive, verletzende, verleumderische oder betrügerische Zwecke oder andere böswillige oder moralisch verwerfliche Zwecke;
- um absichtlich Viren, Würmer, Trojanische Pferde, beschädigte Dateien, Scherzartikel oder andere Begriffe zerstörerischer oder betrügerischer Natur zu verbreiten;
- um sich als eine natürliche oder juristische Person auszugeben oder ihre Zugehörigkeit zu einer solchen falsch darzustellen;
- um Materialien zu veröffentlichen oder weiterzugeben, die rechtswidrig pornografisch oder unanständig sind oder die Bigotterie, religiösen, rassischen oder ethnischen Hass befürworten;
- um Inhalte oder Links zu Inhalten zu veröffentlichen oder weiterzugeben, die übermäßig gewalttätig sind oder Gewalt oder Hassreden fördern, enthalten oder dazu auffordern oder die Sicherheit oder Gesundheit einer Person oder der Öffentlichkeit sowie die nationale Sicherheit gefährden oder die Ermittlungen der Strafverfolgungsbehörden behindern;
- durch die Verbreitung von Software, die im heimlich Nutzerdaten sammelt oder überträgt; und
- um eine Person zu diffamieren oder ihre Privatsphäre zu verletzen.

6 Geistiges Eigentum und andere Schutzrechte

Der Kunde muss sicherstellen, dass er Checkmk Cloud (SaaS) nicht nutzt und Dritten nicht erlaubt, Checkmk Cloud (SaaS) zu nutzen:

- um die geistigen Eigentumsrechte Dritter zu verletzen oder zu missbrauchen;
- um zu einem solchen Verhalten beizutragen, indem die Marke einer anderen Person ohne Erlaubnis gezeigt wird;
- um Geschäftsgeheimnisse einer anderen Person zu veröffentlichen oder Geheimhaltungspflichten zu verletzen; und
- um Checkmk Cloud (SaaS) zu nutzen, um Texte, Musik, Software, Kunst, Bilder oder andere Werke, die durch das Urheberrecht geschützt sind, herunterzuladen, zu veröffentlichen, zu verbreiten, zu nutzen oder anderweitig zu kopieren, es sei denn, die Erlaubnis des Eigentümers des Werkes, das Werk auf diese Weise zu nutzen oder zu kopieren, wurde eingeholt oder kann anderweitig aus dem geltenden Recht des geistigen Eigentums abgeleitet werden, um das Werk oder die Rechte auf diese Weise zu kopieren oder zu nutzen.