

# Bedingungen für auf digitalen Plattformen gehostete Dienste

## 1. Definitionen

"Personenbezogene Daten": alle personenbezogenen Daten, die sich auf die Mitarbeiter des Kunden beziehen und auf der Asset Advisor-Plattform erfasst werden, wie Name, Vorname, Telefonnummer, E-Mail, um eine Benutzer-ID und ein Passwort zu erstellen, die den Zugang zum Asset Advisor Customer Dashboard ermöglichen, oder um die Kommunikation zwischen dem Kunden und Schneider Electric zu ermöglichen.

"Technische Daten" sind alle Daten, die von den angeschlossenen Anlagen gesammelt werden, wie Strom, Spannung usw., und dann auf die Plattform übertragen und gespeichert werden. Zu den technischen Daten gehören auch alle Parameter, die für die Bereitstellung des Asset Advisor Service erforderlich sind, wie z. B. die Produktreferenz (aus der Datenbank der installierten Produkte) und ihre Zuordnung zu einer elektrischen Last.

"Überwachtes Betriebsmittel": Betriebsmittel im Rahmen eines Betriebsmittelberatungsangebots, wie nachstehend beschrieben.

"Asset Advisor Service": alle Komponenten des "EcoStruxure Asset Advisor"-Dienstes, die eine zustandsabhängige Wartung ermöglichen und die Optimierung der vorbeugenden Wartungsmaßnahmen für überwachte Anlagen erlauben.

"Asset-Advisor-Plattform": alle von Schneider Electric verwalteten Server und Software zur Bereitstellung des Asset-Advisor-Dienstes

"Asset Advisor Customer Dashboard": ein gesichertes Webportal, das nur mit einem Passwort für Kunden zugänglich ist, die den Asset Advisor Service abonniert haben.

"Gepflegte Anlagen": Anlagen unter Vor-Ort-Wartungsvertrag im Rahmen des aktuellen Vertragsangebots [wenn der Asset Advisor-Vertrag mit einem Servicevertrag oder Advantage Service Plan gebündelt ist]

"Die Dienstleistung": die im aktuellen Vertrag beschriebene vorbeugende Wartungsdienstleistung [wenn der Asset Advisor-Vertrag mit einem Servicevertrag oder Advantage Service Plan gebündelt ist]

## 2. Persönliche Daten

### 2.1. Schutz personenbezogener Daten

Schneider Electric und der Kunde erkennen an, dass die Durchführung der bestellten Dienstleistungen im Sinne dieses Vertrages die Verarbeitung personenbezogener Daten beinhalten kann.

Schneider Electric erklärt, dass es die personenbezogenen Daten des Kunden in Übereinstimmung mit den geltenden Rechtsvorschriften und seiner globalen Politik zum Schutz personenbezogener Daten verarbeitet.

Der Kunde verpflichtet sich, bei der Erhebung personenbezogener Daten von Mitarbeitern seinen Verpflichtungen nachzukommen, insbesondere in Bezug auf die Meldepflicht und die Zustimmung der Mitarbeiter. Der Kunde verpflichtet sich, Schneider Electric über alle Anträge auf Zugang, Berichtigung oder Löschung von Daten, Widerruf der Zustimmung oder Rückführung personenbezogener Daten von Personen zu informieren, von denen der Kunde personenbezogene Daten für die Zwecke des Asset Advisor Service erfasst hat.

Für die Nutzung des Dienstes ist es nämlich erforderlich, personenbezogene Daten der Mitarbeiter des Kunden zu erfassen, z. B. Name, Vorname, geschäftliche E-Mail und Telefonnummer, um Zugangskonten für Asset Advisor Customer Dashboards zu erstellen oder mit den Mitarbeitern des Kunden zu kommunizieren.

Der Kunde ist für die Wahrung der Vertraulichkeit von Benutzer-IDs und Asset Advisor Customer Dashboards-Zugangscodes sowie für die unbefugte Nutzung seines Zugangskontos durch Dritte verantwortlich, es sei denn, Schneider Electric wurde über kompromittierte Zugriffe und/oder die widerrechtliche Aneignung seiner Benutzer-IDs und Passwörter informiert.

## **2.2. Sicherheit der personenbezogenen Daten**

Schneider Electric unterliegt einer Sorgfaltspflicht und verpflichtet sich, sein Möglichstes zu tun, um die volle Verfügbarkeit und den reibungslosen Gesamtbetrieb der Plattform zu gewährleisten.

Schneider Electric hostet die personenbezogenen Daten des Kunden in Frankreich und setzt technische und organisatorische Sicherheitsmaßnahmen ein, um die personenbezogenen Daten jedes Benutzers vor Beschädigung, Verlust, Missbrauch, Eindringen, Offenlegung, Änderung oder Zerstörung zu schützen.

Die einzigen Mitarbeiter von Schneider Electric, die Zugang zu den personenbezogenen Daten des Kunden haben, sind die für die Plattformverwaltung zuständigen Mitarbeiter oder die Experten des Asset Advisor Service. Sie sind dementsprechend verpflichtet, strenge Vertraulichkeit zu gewährleisten.

Trotz aller Sicherheitsvorkehrungen kann Schneider Electric unter keinen Umständen für den Verlust personenbezogener Daten haftbar gemacht werden, der darauf zurückzuführen ist, dass sich ein Benutzer über eine unsichere Internetverbindung bei seinem Konto angemeldet hat.

## **2.3. Speicherung und Rückgabe/Vernichtung von personenbezogenen Daten**

Um den Asset Advisor Service anbieten zu können, speichert Schneider Electric personenbezogene Daten und erstellt Sicherheitskopien dieser Daten. Diese Daten werden für die Dauer des VERTRAGES gespeichert. Bei Beendigung oder Kündigung des VERTRAGES erklärt sich Schneider Electric bereit, alle vom Kunden übermittelten personenbezogenen Daten gemäß den zuvor zwischen den Parteien vereinbarten Prozessen, Verfahren und Formaten zu repatriieren oder zu vernichten.

## **3. Technische Daten**

### **3.1. Erhebung und Verarbeitung von technischen Daten**

Der Asset Advisor Service nutzt die sichere und regelmäßige Übertragung von Daten aus der Anlage an die Asset Advisor Plattform, die von Schneider Electric-Experten für die elektrische Verteilung und die damit verbundene Wartung betrieben wird. Der Informationsfluss erfolgt in eine Richtung, und eine Fernsteuerung der elektrischen Anlage durch Schneider Electric ist nicht möglich. Ein Kommunikations-Gateway wird im Netzwerk des Kunden installiert.

Die internen Netzwerke des Kunden, die Internetverbindung, Firewalls und andere Sicherheitsmaßnahmen liegen in der Verantwortung des Kunden. Schneider Electric kann nicht für die Folgen eines Eindringens aus dem Internet in die Netzwerke und Systeme des Kunden verantwortlich gemacht werden.

Die Daten werden während der gesamten Vertragslaufzeit auf der Asset Advisor-Plattform archiviert. Einige Rohdaten können vom Kunden im csv-Format abgerufen werden.

In Asset Advisor Customer Dashboards können technische Daten nicht geändert werden, der Zugriff ist nur lesend möglich.

### **3.2. Rückgabe und Vernichtung von technischen Daten**

Technische Daten können dem Kunden auf Anfrage gemäß den von den Parteien zu vereinbarenden Prozessen, Verfahren und Formaten sowie zu den von Schneider Electric in einem separaten Kostenvorschlag festgelegten Preisbedingungen zurückgegeben werden.

Technische Daten werden von Schneider Electric vernichtet, wenn der Kunde nicht innerhalb eines Monats nach Vertragsbeendigung die Rückgabe dieser Daten beantragt hat.

## **4. Risiken und Verantwortlichkeiten**

### **4.1. Risiken**

Der Kunde erkennt an, dass er von Schneider Electric alle Informationen erhalten hat, die er benötigt, um zu prüfen, ob der Asset Advisor Service seinen Anforderungen entspricht, und dass er bei seiner Nutzung alle erforderlichen Vorsichtsmaßnahmen ergreifen wird.

Der Kunde erklärt darüber hinaus, dass er über die erforderlichen Kenntnisse verfügt, um das Asset Advisor Customer Dashboard korrekt zu nutzen. Der Kunde bestätigt, dass er mit Ausnahme der personenbezogenen Daten, die den besonderen Bestimmungen des Artikels 2 unterliegen, die Merkmale, Risiken und Beschränkungen des Internets akzeptiert und anerkennt:

- dass sie allein für die Nutzung des Asset Advisor Customer Dashboard verantwortlich sind;
- Insbesondere birgt das Internet Risiken und Unzulänglichkeiten, die zu einer vorübergehenden Beeinträchtigung der technischen Leistungsfähigkeit des Internets, zu längeren Antwortzeiten bei der Online-Nutzung des Asset Advisor Customer Dashboards oder sogar zu einer vorübergehenden Nichtverfügbarkeit der Asset Advisor Plattform führen können. Das Gleiche gilt für die Leistung der Datenübertragung;
- Die Weitergabe von Benutzerkennungen oder allgemeiner von Informationen, die sie für vertraulich halten, geschieht auf ihre eigene Verantwortung;
- dass sie alle erforderlichen Maßnahmen ergreifen müssen, um sicherzustellen, dass die technischen Merkmale ihrer Computer die Nutzung des Online-Portals unter den bestmöglichen Bedingungen ermöglichen;
- dass sie alle angemessenen Maßnahmen ergreifen müssen, um ihre Systeme, ihr Netzwerk und ihre eigenen Daten und/oder Software vor einer Kontaminierung durch potenzielle Viren zu schützen, die über die Schneider Electric-Portal-Websites zirkulieren und/oder Daten übertragen, während sie angemeldet sind;
- dass sie alle geeigneten Maßnahmen ergreifen müssen, um ihre Systeme, ihr Netzwerk und ihre eigenen Daten und/oder Software in Verbindung mit Firewall-Einstellungen zu schützen, damit Daten an die Asset Advisor-Plattform gesendet werden können.

### **4.2. Verbindlichkeiten**

Schneider Electric haftet für alle direkten, materiellen Schäden, die dem Kunden im Rahmen des Vertrages entstehen. Indirekte und/oder immaterielle Schäden sind ausdrücklich ausgeschlossen.

Insbesondere wird ein defektes Teil oder Gerät, das vom Asset Advisor nicht rechtzeitig erkannt wird, um Wartungsmaßnahmen zu empfehlen, nicht als Schaden betrachtet, der dem Kunden durch den Asset Advisor Service entstanden ist, da es keine perfekte Überwachung aller Aspekte gibt, die sich auf den Ausfall von Geräten auswirken.

Die Haftung von Schneider Electric ist je Standort auf einen Betrag begrenzt, der dem Preis des Asset Advisor Service-Abonnements für den betreffenden Standort entspricht, wie in den Geschäftsbedingungen dieses Vertrags festgelegt.

### **4.3. Bedingungen für die Ausführung des Vertrags**

Schneider Electric verpflichtet sich, in seiner Eigenschaft als Gewerbetreibender alle Anstrengungen zu unternehmen, um die bestellten und im Vertrag erwähnten Dienstleistungen in Übereinstimmung mit der guten Praxis zu erbringen.

Nach Inkrafttreten benennt SE einen Ansprechpartner, dessen Aufgabe es ist, SE während der Vertragslaufzeit und insbesondere bei der Lieferung der Berichte gegenüber dem Kunden zu vertreten.

Im Falle einer außergewöhnlichen Situation vor Ort, die von der Asset Advisor-Plattform erkannt wird, wird der Serviceberater den Kunden innerhalb von

- Nächster Arbeitstag für kritische Meldungen (die nicht unbedingt Empfehlungen enthalten).
- Eine Woche für wichtige Meldungen, einschließlich der Beratung durch Experten.
- Länger für unbedeutende Meldungen, für weniger relevante Themen wird der nächste periodische Bericht als maximale Frist genommen

Regelmäßige Berichte werden innerhalb von 2 Wochen (Kalendertagen) nach dem Jahrestag vorgelegt.

Jede Funktionsstörung der Asset Advisor Plattform selbst wird vom Service Advisor aufgezeichnet, aber der Kunde kann sie melden, wenn er der Meinung ist, dass sie Auswirkungen auf seinen Service hat. In jedem Fall wird der Service Advisor das Problem an die richtige Support-Ebene innerhalb der SEF weiterleiten, um eine Diagnose, eine vorübergehende Lösung und/oder eine endgültige Lösung des Problems zu erhalten, und sich beim Kunden über den Grad der Auswirkungen zu informieren:

- Im Falle einer blockierten Fehlfunktion, z. B. wenn wichtige Funktionen, die für die produktive Arbeit erforderlich sind, deaktiviert sind, oder wenn die Asset-Advisor-Plattform teilweise außer Betrieb ist, weil keine praktikable Umgehungslösung verfügbar ist, muss der Service Advisor eingreifen,
- Innerhalb von 2 Stunden zur Bestätigung
- Innerhalb von 24 Stunden für eine Umgehung oder vorübergehende Lösung
- innerhalb von zehn (10) Tagen für eine endgültige Korrektur, wobei der Kunde alle 48 Stunden auf dem Laufenden gehalten wird
- Im Falle einer nicht blockierenden Störung, wie z. B. bei verschlechterten Bedingungen, die zwar weniger kritisch, aber immer noch wichtig für den weiteren Betrieb sind, oder wenn der Kunde eine Lösung für den Fehler gefunden hat, wird der Serviceberater eingreifen:
- Innerhalb von 24 Stunden zur Bestätigung
- Innerhalb von zehn (10) Tagen für Umgehungsmaßnahmen oder vorübergehende Abhilfe
- Innerhalb von fünfzehn (15) Tagen für eine endgültige Korrektur, wobei der Kunde wöchentlich auf dem Laufenden gehalten wird.

Im Falle einer Kundenanfrage während eines normalen Geschäftstages, die nicht unbedingt von der Seite des Asset Advisors kommt, wird der Service Advisor den Kunden innerhalb des nächsten Geschäftstages zurückrufen.

## **5. Besondere Ausschlüsse im Zusammenhang mit dem Betriebsmittelberatungsdienst**

Für den Betriebsmittelberatungsdienst gelten die folgenden Ausnahmen:

- Der Kunde ist verantwortlich für die elektrischen Netze und das LAN, um das Gateway mit dem Internet zu verbinden; oder, falls das LAN nicht verfügbar ist, um die Nutzung der aktiven SIM-Karte für mobile Daten (3G/4G) zu ermöglichen.
- Schneider Electric behält das Eigentum an allen geistigen Eigentumsrechten, die mit der gesamten Plattformsoftware verbunden sind, insbesondere an den Regeln, den Alarmschwellen und den mit der Datenverarbeitung verbundenen Algorithmen.
- Werden vom Auftraggeber besondere Anpassungswünsche geäußert, so werden die damit verbundenen Kosten gesondert berechnet.
- Der Asset Advisor Service basiert auf der Nutzung der gemeinsamen, sicheren Plattform, die in den Räumlichkeiten von Schneider Electric gehostet wird und den Zugriff auf das Asset Advisor Customer Dashboard ermöglicht. Alle unabhängigen Plattformen sind ausgeschlossen.

- Der Kunde ist für die Entscheidung verantwortlich, ob er die von den Serviceberatern ausgesprochenen Empfehlungen befolgt oder nicht: Der Kunde verpflichtet sich, gegebenenfalls innerhalb einer angemessenen Frist von fünfzehn (15) Tagen auf die Empfehlungen zu reagieren: Eine Nichtbeachtung dieser Frist wird als Ablehnung der Umsetzung der Empfehlung verstanden. Im Rahmen der Wartungsarbeiten kann Schneider Electric in keiner Weise für Schäden oder Ausfälle an den Geräten haftbar gemacht werden, die durch die Weigerung des Kunden verursacht werden, einer erteilten Empfehlung zu folgen.
- In der Einrichtungsphase muss der Kunde vor dem Start des Asset Advisor-Dienstes die folgenden Voraussetzungen erfüllen:
  - o Stromanschlüsse vorhanden (Elektroraum, Schalttafel ...),
  - o Verzögerungen, die durch den Kunden oder einen Vertreter des Kunden verursacht werden, können in Rechnung gestellt werden.
  - o Verbindung zu/von 3rd Party-Sensoren, die nicht von SEF geliefert wurden, fertiggestellt und überprüft,
  - o andere zu integrierende Systeme installiert, angeschlossen und überprüft.