



Bosch IoT Suite

Ergänzende Bedingungen IoT Suite
Service Support

Ergänzende Bedingungen IoT Suite Service Support

Anbei die Englische Version.

Stand: 09.09.2021

Diese Ergänzenden Bedingungen IoT Suite Service Support ("**Ergänzende Bedingungen Support**") gelten für die Buchung eines Support Service Plans der Bosch.IO GmbH, Ullsteinstr. 128, 12109 Berlin, Deutschland, www.bosch.io (im Folgenden: "**Provider**"). Kunde und Provider werden im Folgenden gemeinsam als "**Parteien**" und einzeln als "**Partei**" bezeichnet.

1. Definitionen

- 1.1 Bosch IoT Suite Portal bezeichnet die Webapplikation unter <http://www.bosch-iot-suite.com>.
- 1.2 Ergänzende Bedingungen Support bezeichnet diese Ergänzenden Bedingungen IoT Suite Service Support, welche unter <https://developer.bosch-iot-suite.com/legal/> abrufbar sind.
- 1.3 SaaS-Bedingungen beziehen sich auf die Vertragsbedingungen, die für die Buchung eines Service gelten und unter <https://developer.bosch-iot-suite.com/legal/terms-and-conditions/> verfügbar sind.
- 1.4 Service ist die Softwareanwendung, die der Provider auf der Grundlage eines Vertrags zur Verfügung stellt.
- 1.5 Service Level Agreement oder "SLA" definiert die Qualitätsmerkmale eines Service in Bezug auf Verfügbarkeit und Wartung sowie die Eigenschaften der Support Service Plans. Das SLA ist ein integraler Bestandteil der SaaS-Bedingungen und dieser Ergänzenden Bedingungen Support. Das SLA ist verfügbar unter <https://developer.bosch-iot-suite.com/legal/saas-service-level-agreements/>.
- 1.6 Support Service Plan bezeichnet die für einen Service vom Provider angebotene Supportleistung wie im SLA beschrieben.
- 1.7 Vertrag bezeichnet die Vereinbarung zwischen dem Kunden und dem Provider über die Bereitstellung eines Service durch den Provider und die Nutzung des Service durch den Kunden auf Grundlage der SaaS-Bedingungen.

2. Anwendungsbereich

- 2.1 Der Provider stellt dem Kunden den Support Service Plan auf Grundlage dieser Ergänzenden Bedingungen Support und der jeweiligen Anhänge zur Verfügung. Die Ergänzenden Bedingungen Support gelten zusätzlich zu den SaaS-Bedingungen.
- 2.2 Geschäftsbedingungen des Kunden oder Dritter finden keine Anwendung, auch wenn der Provider ihrer Geltung im Einzelfall nicht gesondert widerspricht. Selbst wenn der

Provider auf ein Schreiben Bezug nimmt, das Geschäftsbedingungen des Kunden oder eines Dritten enthält oder auf solche verweist, liegt darin kein Einverständnis mit der Geltung jener Geschäftsbedingungen

2.3 Im Einzelfall getroffene, individuelle Vereinbarungen mit dem Kunden (einschließlich Nebenabreden, Ergänzungen und Änderungen) haben in jedem Fall Vorrang vor diesen Ergänzenden Bedingungen Support. Für den Inhalt derartiger Vereinbarungen ist ein schriftlicher Vertrag bzw. die schriftliche Bestätigung des Providers maßgebend.

2.4 Rechtserhebliche Erklärungen und Anzeigen, die nach Vertragsschluss vom Kunden gegenüber dem Provider abzugeben sind (z.B. Fristsetzungen, Mängelanzeigen, Erklärung von Rücktritt oder Minderung), bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

3. Gegenstand der Ergänzenden Bedingungen Support, Support Service Plan

3.1 Gegenstand dieser Ergänzenden Bedingungen Support ist die Bereitstellung des Support Service Plan, wie in der Support-Leistungsbeschreibung und im SLA beschrieben. Die Support-Leistungsbeschreibung ist unter <https://developer.bosch-iot-suite.com/legal/service-descriptions-for-support-services/> verfügbar.

3.2 Der Provider stellt dem Kunden ein Webinterface (Ticketsystem) als erste Anlaufstelle zur Entgegennahme von Störungsmeldungen und Supportanfragen zur Verfügung. Die Verfügbarkeit, Störungsklasse und Reaktionszeiten sind im SLA geregelt.

3.3 Die Buchung eines Support Service Plans ist nur in Verbindung mit einem Vertrag möglich und wird erst dann wirksam, wenn der Kunde und der Provider einen Vertrag abgeschlossen haben.

4. Vergütung, Preisänderungen

4.1 Die Höhe der Vergütung richtet sich nach den im Rahmen des Buchungsprozesses vereinbarten Preisen. Die Vergütung kann zudem der Preisliste entnommen werden, die unter <https://developer.bosch-iot-suite.com/legal/pricing-conditions-support-services/> abrufbar ist.

4.2 Im Übrigen gilt Ziffer 12 der SaaS-Bedingungen; insbesondere gilt für Preisänderungen der Supportleistungen Ziffer 12.2 der SaaS-Bedingungen entsprechend.

5. Laufzeit, Kündigung

5.1 Die Buchung eines Support Service Plans wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen und beginnt mit dem Erhalt der Buchungsbestätigung.

5.2 Soweit nicht abweichend vereinbart, kann das Vertragsverhältnis von beiden Parteien jederzeit schriftlich mit einer Frist von einem Monat zum Ende eines Kalendermonats ordentlich gekündigt werden. Eine Kündigung des Vertrages beinhaltet zugleich eine Kündigung des Support Service Plans.

5.3 Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt hiervon unberührt. Ein wichtiger Grund liegt für den Provider insbesondere dann vor, wenn der Kunde trotz Mahnung mit der Zahlung der vereinbarten Vergütung in Verzug ist.

5.4 Die Kündigung erfolgt über einen Kündigungsbutton im Bosch IoT Suite Portal (z.B. in den Einstellungen des Kundenkontos) oder durch Kündigung in Textform (Brief, E-Mail).

6. Datenschutz

Alle Informationen über die Verarbeitung personenbezogener Daten können dem Merkblatt zum Daten-schutz des Providers unter <https://developer.bosch-iot-suite.com/wp-content/uploads/Bosch-IoT-Suite-pri-vacy-leaflet.pdf> entnommen werden.

7. Änderungen an den Support Service Plans

Für Änderungen gilt Ziffer 15 der SaaS-Bedingungen entsprechend.

8. Sonstiges

Sofern in diesen Ergänzenden Bedingungen Support nichts anderes vereinbart ist, gelten alle Bestimmungen der SaaS-Bedingungen entsprechend.



Bosch IoT Suite

<https://bosch-iot-suite.com/>
<https://www.bosch-digital.com/>

Imprint

Name and address

Bosch.IO GmbH
Ullsteinstrasse 128
12109 Berlin
GERMANY

Board of management

Dr. Andreas Nauerz, Stephan Lampel

Telephone number

+49 30 726112-0

E-mail address

info@bosch.io

Registrations

District Court Charlottenburg, HRB 148411 B

VAT ID No

DE 203273734