

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Waren und Dienstleistungen:

1. **Anwendbarkeit.** Diese Bestimmungen und Bedingungen für Dienstleistungen („**Bestimmungen**“) zusammen mit anderen speziell in einem oder mehreren Leistungsbeschreibungen („**Leistungsbeschreibung**“) enthaltenen Bedingungen entsprechen dem gesamten Vertrag zwischen den Parteien (der „**Vertrag**“). Haben die Parteien einen Dienstleistungsrahmenvertrag (einen „**DRV**“) geschlossen, ersetzen die Bestimmungen des DRV den Vertrag nur dann, wenn es Unstimmigkeiten gibt.
2. **Dienstleistungen.**
 - a. Der Verkäufer oder eines seiner verbundenen Unternehmen erbringt die Dienstleistungen für den Kunden entsprechend der Beschreibung in der Leistungsbeschreibung (die „**Dienstleistungen**“), welche auch die Ergebnisse („**Ergebnisse**“) beinhaltet, in Übereinstimmung mit dem Vertrag. „**Verbundenes Unternehmen**“ bezeichnet jedes andere Unternehmen, das den Verkäufer kontrolliert, von ihm kontrolliert wird oder mit ihm einer gemeinsamen Kontrolle untersteht, wobei „Kontrolle“ eines Unternehmens den direkten oder indirekten Besitz von 50 % oder mehr der Aktien bzw. des sonstigen Eigenkapitals oder der Stimmrechte an diesem Unternehmen bezeichnet.
 - b. **Leistungsdaten.** Der Verkäufer unternimmt alle zumutbaren Anstrengungen, um die in der Leistungsbeschreibung genannten Leistungstermine einzuhalten, wobei es sich bei diesen Terminen nur um Schätzungen handelt.
 - c. **Gewährleistung für die Dienstleistungen.** Der Verkäufer sichert zu und gewährleistet, dass er alle Dienstleistungen rechtzeitig, professionell und fachmännisch in wesentlicher Übereinstimmung mit diesem Vertrag sowie allen geltenden Gesetzen und rechtlichen Anforderungen sowie mit einem Maß an Sorgfalt, Umsicht, Praxis und Urteilsvermögen ausführt, das den allgemein anerkannten Branchenstandards und -praktiken für ähnliche Dienstleistungen entspricht, und dabei Personal mit den erforderlichen Fähigkeiten, Erfahrungen und Qualifikationen einsetzt. Nach Wahl des Kunden muss der Verkäufer alle Produkte oder Dienstleistungen, die wesentlich gegen die vorstehende Gewährleistung verstoßen, ersetzen oder reparieren (oder den Mangel beheben) bzw. eine Rückerstattung gewähren. Eine solche Reparatur, ein solcher Austausch oder eine solche Rückerstattung ist das einzige und ausschließliche Rechtsmittel des Kunden bei einer Verletzung der vorstehenden Gewährleistung.
 - d. **Gegenleistung.** Als Gegenleistung für die Erbringung der Leistungen (einschließlich der Ergebnisse) in Übereinstimmung mit einer Leistungsbeschreibung zahlt der Kunde dem Verkäufer unbestrittene Rechnungsbeträge gemäß der geltenden Leistungsbeschreibung („**Gebühren**“).
 - e. **SaaS.** Die für Software as a Service („**SaaS**“), die typischerweise aus einem Managed Service besteht, bei dem der Verkäufer für die tägliche Überwachung, Wartung, Verwaltung und Unterstützung bestimmter Softwareanwendungen verantwortlich ist, geltenden Bestimmungen und Bedingungen finden sich in Anhang 1.
 - f. **Verpflichtungen des Kunden.** Der Kunde muss: (a) in allen Angelegenheiten im Zusammenhang mit den Dienstleistungen mit dem Verkäufer kooperieren und den Zugang zu den Geschäftsräumen sowie den Büroräumen und anderen Einrichtungen des Kunden, die der Verkäufer in angemessener Weise für die Durchführung der Dienstleistungen fordert, gewähren; (b) dem Verkäufer vor der Erbringung der Dienstleistungen und zu allen relevanten Zeitpunkten danach sämtliche relevanten Umwelt-, Gesundheits- und Sicherheitsinformationen einschließlich der Abschwächung von Gefahren im größtmöglichen Umfang und/oder der Warnung vor solchen Gefahren zusammen mit den Anforderungen an eine angemessene persönliche Schutzausrüstung, soweit dies zur Schaffung und Aufrechterhaltung sicherer Arbeitsbedingungen erforderlich ist, zur Verfügung zu stellen; (c) unverzüglich auf alle Aufforderungen des Verkäufers in Bezug darauf, Anweisungen, Informationen, Genehmigungen, Ermächtigungen oder

Entscheidungen zu erteilen, die nach vernünftigem Ermessen erforderlich sind, damit der Verkäufer die Dienstleistungen in Übereinstimmung mit den Anforderungen dieses Vertrages erbringen kann, reagieren; (d) dem Kunden die Materialien oder Informationen, die der Verkäufer zur Erbringung der Dienstleistungen anfordert, rechtzeitig zur Verfügung stellen und gewährleisten, dass diese Materialien oder Informationen in jeder Hinsicht vollständig und richtig sind; und (e) vor dem Datum, an dem die Dienstleistungen beginnen sollen, alle erforderlichen Lizenzen und Zustimmungen einholen und aufrechterhalten sowie alle geltenden Gesetze in Bezug auf die Dienstleistungen einhalten.

- g. **Handlungen oder Unterlassungen des Kunden.** Wird die Erfüllung der Verpflichtungen des Verkäufers aus diesem Vertrag durch eine Handlung oder Unterlassung des Kunden bzw. seiner Erfüllungsgehilfen, Subunternehmer, Berater oder Mitarbeiter verhindert bzw. verzögert, so wird nicht davon ausgegangen, dass der Verkäufer gegen seine Verpflichtungen aus diesem Vertrag verstößt oder anderweitig für Kosten, Gebühren oder Verluste, die dem Kunden jeweils in dem direkt oder indirekt aus einer solchen Verhinderung oder Verzögerung resultierenden Umfang („**Verzögerung durch den Kunden**“) entstanden sind, haftet.
- h. **Gewährleistung durch den Kunden.** Der Kunde gewährleistet die Genauigkeit aller Angaben über die Einzelheiten seiner Betriebsbedingungen einschließlich Temperaturen, Drücke und gegebenenfalls die Art aller Gefahrstoffe. Der Verkäufer kann sich bei seiner Leistung berechtigterweise auf die Genauigkeit der Angaben des Kunden verlassen. Sollten sich die Informationen des Kunden als ungenau erweisen, erklärt sich Kunde bereit, dem Verkäufer Verluste, Verbindlichkeiten, Schäden und Aufwendungen zu erstatten, die dem Verkäufer aufgrund von dem Verkäufer seitens des Kunden bereitgestellten ungenauen Informationen entstanden sind.

3. **Waren.**

- a. **Eigentum, Lieferung, Verlustgefahr.** Sofern nichts anderes vereinbart wurde, werden alle beim Verkäufer bestellten Waren und Geräte CIP an die in der Bestellung angegebene Adresse des Kunden versandt. Als Lieferort gilt allerdings der Ort, an dem Verkäufer die Waren oder Geräte an den Spediteur übergibt. Alle Lieferkosten werden dem Kunden zusätzlich zu den Gebühren in Rechnung gestellt. Das Eigentum an den Waren und Geräten geht mit der Lieferung auf den Kunden über. Die Gefahr des Verlusts der beim Verkäufer bestellten Waren und Geräte geht ebenfalls mit der Lieferung auf den Kunden über. Vom Verkäufer angegebene Versand- und Fertigstellungstermine erfolgen nach bestem Wissen und Gewissen, werden aber nicht garantiert; Verkäufer behält sich das Recht vor, Versandtermine nach eigenem Ermessen und ohne Haftung gegenüber dem Kunden zu verschieben. In Ermangelung von Versandanweisungen des Kunden liegt die Auswahl der Versanddienstleistungen und -wege im Ermessen des Verkäufers.
- b. **Gewährleistung.** Der Verkäufer gewährleistet, dass die im Rahmen dieses Vertrags an den Kunden verkauften Waren und Geräte (mit Ausnahme von Software, Computerhardware, Computerservern, Membranen, Dichtungen, Elastomermaterialien, Beschichtungen und anderen „Verschleißteilen“ oder Verbrauchsmaterialien, für die keine Gewährleistung besteht, sofern im Angebot oder im Verkaufsformular nichts anderes angegeben ist) (i) in Übereinstimmung mit den im Angebot oder im Verkaufsformular genannten Spezifikationen gebaut werden, (ii) für einen Zeitraum von einem (1) Jahr ab dem Installationsdatum oder achtzehn (18) Monaten ab dem Versanddatum (wobei das Versanddatum nicht mehr als dreißig (30) Tage nach Erhalt der Mitteilung, dass die Waren versandbereit sind, liegt) – je nachdem, welcher Fall zuerst eintritt –, sofern kein längerer Zeitraum laut dem Gesetz vorgeschrieben ist, frei von Material- und Verarbeitungsfehlern sind (die „**Gewährleistung**“). Sofern das Gesetz nichts anderes vorsieht, wird der Verkäufer nach seiner Wahl und ohne Kosten für den Kunden Waren, die nicht mit der Gewährleistung übereinstimmen, entweder reparieren oder ersetzen; der Verkäufer ist allerdings im Rahmen beider Optionen nicht verpflichtet, die mangelhaften Waren zu entfernen oder die ersetzten bzw. reparierten Waren zu installieren, und der Kunde ist auch für alle anderen Kosten

einschließlich Servicekosten, Versandgebühren und Ausgaben verantwortlich. Die Nichteinhaltung der Reparatur- oder Austauschempfehlungen des Verkäufers seitens des Kunden stellt einen Verzicht auf die Rechte des Kunden dar und führt zum Erlöschen aller Gewährleistungsansprüche. Alle vom Verkäufer im Rahmen der Gewährleistung reparierten oder ausgetauschten Teile werden nur für die verbleibende Restlaufzeit der Gewährleistung gewährleistet. Voraussetzung für die Gewährleistung ist, dass der Kunde dem Verkäufer innerhalb von zehn (10) Tagen oder einer kürzeren Frist, die von der Ausgabe abhängt, nach dem Datum, an dem die Mängel zum ersten Mal offenkundig wurden, schriftlich alle Material- oder Verarbeitungsfehler der gewährleisteten Waren mitteilt. Der Verkäufer hat keine Gewährleistungspflichten gegenüber dem Kunden für Waren oder Teile der Waren, die: (a) von anderen Dritten als dem Verkäufer oder ohne schriftliche Genehmigung des Verkäufers repariert wurden; (b) Gegenstand von Missbrauch, falscher Anwendung, Vernachlässigung, Veränderung, Unfall oder physischer Beschädigung waren; (c) in einer Weise verwendet wurden, die nicht den Anweisungen des Verkäufers für Installation, Betrieb und Wartung entspricht; (d) durch normalen Verschleiß, Korrosion oder chemischen Angriff beschädigt wurden; (e) aufgrund von anormalen Bedingungen, Vibrationen, nicht ordnungsgemäßer Entlüftung oder Betrieb ohne Durchfluss beschädigt wurden; (f) aufgrund einer defekten Stromversorgung bzw. von unsachgemäßem elektrischem Schutz beschädigt wurden; (g) aufgrund der Verwendung von nicht vom Verkäufer verkauften oder nicht vom Verkäufer genehmigten Zubehörgeräten in Verbindung mit den vom Verkäufer gelieferten Waren beschädigt wurden; oder (h) nicht vom Verkäufer oder seinem autorisierten Lieferanten verkauft wurden. Im Falle von Waren, die nicht vom Verkäufer hergestellt wurden, übernimmt der Verkäufer keine Gewährleistung; der Verkäufer gibt jedoch Gewährleistungen, die er von seinem Lieferanten für diese Waren erhalten hat, an den Kunden weiter. DIE VORSTEHENDE GEWÄHRLEISTUNG VERSTEHT SICH AUSSCHLIESSLICH UND ANSTELLE ALLER ANDEREN AUSDRÜCKLICHEN ODER STILLSCHWEIGENDEN GEWÄHRLEISTUNGEN, GARANTIE, BEDINGUNGEN ODER BESTIMMUNGEN JEGLICHER ART IN BEZUG AUF DIE GEMÄSS DIESEM VERTRAG GELIEFERTEN WAREN EINSCHLIESSLICH UND OHNE EINSCHRÄNKUNG ALLER STILLSCHWEIGENDEN GEWÄHRLEISTUNGEN DER MARKTGÄNGIGKEIT UND EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK, DIE HIERMIT AUSDRÜCKLICH ABGELEHNT UND AUSGESCHLOSSEN WERDEN. VORBEHALTLICH ANDERSLAUTENDER GESETZLICHER BESTIMMUNGEN BESCHRÄNKEN SICH DAS AUSSCHLIESSLICHE RECHTSMITTEL DES KUNDEN UND DIE GESAMTHAFTUNG DES VERKÄUFERS BEI VERLETZUNG EINER DER VORSTEHENDEN GEWÄHRLEISTUNGEN AUF DIE REPARATUR ODER DEN ERSATZ DER WAREN UND SIND IN JEDEM FALL AUF DEN VOM KUNDEN BEZAHLTEN BETRAG BESCHRÄNKT.

c. **Gegenleistung.** Sofern nicht im jeweiligen Angebot bzw. Verkaufsformular oder in der Auftragsbestätigung ausdrücklich andere Zahlungsbestimmungen festgelegt sind, wird die Ware bei Versand in Rechnung gestellt.

4. **Zahlungsbestimmungen.** Der Kunde muss unbestrittene in Rechnung gestellte Gebühren und Ausgaben innerhalb von 30 Tagen zum Monatsende nach Rechnungseingang zahlen. Die Zahlung des Kunden hat in der Landeswährung des Verkäufers zu erfolgen, die von der Niederlassung des Verkäufers, an welche die Bestellung übermittelt wurde, bestimmt wird. Sollte der Kunde die Zahlung bei Fälligkeit nicht leisten, erklärt sich der Kunde damit einverstanden, dass der Verkäufer eine Service- oder Finanzgebühr in Höhe (i) von eineinhalb Prozent (1,5 %) pro Monat (achtzehn Prozent (18 %) pro Jahr) oder (ii) des höchsten gesetzlich zulässigen Satzes auf den unbezahlten Rechnungsbetrag ab dem Fälligkeitsdatum der Rechnung – je nachdem, welcher Betrag niedriger ist – erheben kann. Wenn der Kunde bei Fälligkeit mit der Zahlung in Verzug gerät und nicht unverzüglich und unaufgefordert die gesamten unbezahlten Beträge für alle Lieferungen an den Kunden an Verkäufer zahlt, und zwar unabhängig von den geltenden Bestimmungen und/oder dem Vertrag, gemäß dem diese Lieferungen als Schuld gegenüber dem Verkäufer erfolgten, kann der Verkäufer alle nachfolgenden Lieferungen zurückhalten, bis der gesamte Betrag beglichen wurde. Die Akzeptanz einer geringeren als der vollständigen Zahlung durch den Verkäufer stellt keinen Verzicht auf eines seiner Rechte aus diesem Vertrag dar. Der Kunde ist nicht berechtigt, diesen

Vertrag oder Anteile an selbigen bzw. gemäß diesem Vertrag zu zahlende Beträge ohne die vorherige schriftliche Zustimmung des Verkäufers abzutreten oder zu übertragen, und jede ohne diese Zustimmung vorgenommene Abtretung ist null und nichtig.

5. **Geistiges Eigentum.** Der Kunde erwirbt keine Eigentumsrechte an Geräten, Systemen, Software, Technologie, Erfindungen (unabhängig davon, ob sie patentfähig sind oder nicht), Patenten, Patentanmeldungen, Dokumentationen, Spezifikationen, Designs, Daten, Datenbanken, Methoden, Prozessen oder Know-how („**proprietäre Technologie des Verkäufers**“). Alle Änderungen oder Verbesserungen der proprietären Technologie des Verkäufers, die während der Erbringung der Dienstleistungen vorgenommen werden, sind das alleinige und ausschließliche Eigentum des Verkäufers. Der Kunde verpflichtet sich, keine Geräte, Systeme oder Software des Verkäufers zurückzuentwickeln.
6. **Datenschutz und Kundendaten.** Der Kunde erkennt an, dass der Verkäufer personenbezogene Daten zum Zwecke der Erbringung der Dienstleistungen erheben und verarbeiten darf. Die Datenschutzrichtlinie des Verkäufers ist unter <https://www.xylem.com/en-us/support/privacy/> verfügbar. Der Kunde bestätigt, dass er die Datenschutzbestimmungen des Verkäufers gelesen und verstanden hat, und stimmt der in ihr beschriebenen Verwendung personenbezogener Daten zu. Der Kunde ist der ausschließliche Eigentümer der Kundendaten und ist verantwortlich für alle Informationen, die seitens oder im Namen des zum Zwecke der Erbringung der Dienstleistungen durch den Verkäufer an den Verkäufer übermittelt werden. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden und ermächtigt den Verkäufer, die von den Waren des Verkäufers erfassten Daten („**Kundendaten**“) auf unbestimmte Zeit in der Hardware, der Software, dem Netzwerk, dem Speicher und der damit verbundenen Technologie des Verkäufers zu speichern. Der Kunde gewährt dem Verkäufer und den verbundenen Unternehmen des Verkäufers ein weltweites, gebührenfreies, nicht-ausschließliches und unwiderrufliches Recht sowie eine entsprechende Lizenz, auf diese Kundendaten zuzugreifen, sie zu speichern und sie zu verwenden, um: (a) Dienstleistungen zu erbringen; (b) Dienstleistungen zu analysieren und zu verbessern; (c) Waren oder Software von Verkäufern oder verbundenen Unternehmen zu analysieren und zu verbessern; und (d) für jede andere interne Nutzung, wobei eine solche interne Nutzung darauf beschränkt ist, die Kundendaten in einer aggregierten und anonymisierten Weise zu verwenden, die nicht als Kundendaten des Kunden rekonstruiert werden kann.
7. **Kündigung.**

Kündigung seitens des Kunden. Der Kunde darf diesen Vertrag und alle jeweils geltenden Leistungsbeschreibungen aus jedem Grund und zu jedem Zeitpunkt unter Einhaltung einer Frist von 30 Tagen gegenüber dem Verkäufer kündigen. Darüber hinaus darf der Kunde die Leistungsbeschreibungen, an denen er beteiligt ist, aus jedem Grund und zu jeder Zeit unter Einhaltung einer Frist von 30 Tagen schriftlich gegenüber dem Verkäufer kündigen. Nach Erhalt einer Kündigungsmitteilung muss der Verkäufer, soweit dies wirtschaftlich durchführbar ist, unverzüglich alle seine Verpflichtungen zum Erhalt nicht gelieferter Waren und nicht erbrachter Dienstleistungen von Dritten in Bezug auf die betreffenden Dienstleistungen beenden.

Kündigung seitens des Verkäufers. Der Verkäufer darf diesen Vertrag aus welchem Grund auch immer sowie jederzeit fristlos schriftlich kündigen, solange zum jeweiligen Zeitpunkt keine Leistungsbeschreibung in Kraft ist und keine Leistungen auf andere Weise gemäß diesem Vertrag erbracht werden.

Kündigung aus berechtigtem Grund. Der Kunde und der Verkäufer haben jeweils das Recht, diesen Vertrag fristlos zu kündigen, wenn die andere Partei gegen eine wesentliche Bestimmung oder Bedingung dieses Vertrags verstößt und dieser Verstoß nicht innerhalb von 30 Tagen nach schriftlicher Benachrichtigung seitens der anderen Partei behoben wird. Der Kunde und der Verkäufer haben jeweils das Recht, diesen Vertrag fristlos zu kündigen, wenn die andere Partei zahlungsunfähig wird, ein freiwilliges oder unfreiwilliges Insolvenzverfahren durch oder gegen sie beantragt wird oder sie eine Abtretung zugunsten von Gläubigern vornimmt.

Auswirkung einer Kündigung. Im Falle der Kündigung vor Fertigstellung einer Leistungsbeschreibung muss der Verkäufer dem Kunden innerhalb von vierzehn (14) Werktagen nach Kündigung oder Ablauf alle (fertiggestellten oder nicht fertiggestellten) Ergebnisse, Geräte, Instrumente, Dokumente, Materialien und materielles Eigentum des Kunden zur Verfügung stellen. Alle vertraulichen Informationen müssen der bereitstellenden Partei je nach Anweisung dieser Partei zurückgegeben oder vernichtet werden. Der Verkäufer hat Anspruch auf den Teil der Gebühren, der auf tatsächlich erbrachte Dienstleistungen und tatsächlich gelieferte Ergebnisse entfällt, sowie auf seine tatsächlichen, dokumentierten, angemessenen Aufwendungen, die vor dem Datum des Wirksamwerdens der Kündigung in Übereinstimmung mit der geltenden Leistungsbeschreibung, die nicht wie vorstehend gefordert storniert oder gekündigt werden konnte, angefallen sind und innerhalb von 30 Tagen nach dem Datum des Wirksamwerdens der Kündigung zu zahlen sind, sofern sie nicht bereits gezahlt wurden. Der Verkäufer erstattet dem Kunden innerhalb von 30 Tagen nach dem Datum des Wirksamwerdens der Kündigung alle im Voraus bezahlten oder vorgestreckten Beträge, die dem Verkäufer im Zusammenhang mit den zum Datum der Kündigung noch nicht erbrachten Dienstleistungen zur Verfügung gestellt wurden.

8. **Haftungsbeschränkung.** (I) IN KEINEM FALL HAFTET EINE PARTEI GEGENÜBER DER ANDEREN PARTEI FÜR INDIREKTE, BESONDERE, ZUFÄLLIGE ODER FOLGESCHÄDEN BZW. STRAFSCHADENSERSATZ JEGLICHER ART IM ZUSAMMENHANG MIT ODER AUS DIESEM VERTRAG; UND (II) DIE HAFTUNG KEINER PARTEI GEGENÜBER DER ANDEREN PARTEI FÜR SCHÄDEN IRGENDWELCHER ART ÜBERSTEIGT DIE GEBÜHREN, DIE DER KUNDE DEM VERKÄUFER IN DEN LETZTEN 12 MONATEN VOR DEM DATUM DES DEN ANSPRUCH BEGRÜNDENDEN UMSTANDES GEZAHLT HAT ODER ZAHLEN MUSSTE.
9. **Vertrauliche Informationen.** Die Parteien vereinbaren, dass alle Informationen, die sie von der jeweils anderen Partei im Zusammenhang mit der Erfüllung des Vertrags erhalten haben und die offensichtlich oder aufgrund ihrer Art nach vernünftigem Ermessen als vertraulich zu verstehen sind, von der empfangenden Partei nicht ohne vorherige schriftliche Zustimmung der offenlegenden Partei an Dritte weitergegeben werden dürfen, es sei denn: (i) dies ist erforderlich, damit die empfangende Partei Rechte gemäß dem Vertrag ausüben und Pflichten gemäß dem Vertrag erfüllen kann; (ii) die Informationen sind für die Öffentlichkeit zugänglich oder werden später öffentlich zugänglich, ohne dass dies auf eine Verletzung des Vertrags zurückzuführen ist; (iii) die Informationen der empfangenden Partei sind zum Zeitpunkt der Offenlegung tatsächlich bekannt, was durch schriftliche Aufzeichnungen, die vor dem Datum des Erhalts der Informationen bestanden, belegt wird; (iv) die empfangende Partei erhält die Informationen später rechtmäßig von einem oder mehreren Dritten; oder (v) die Informationen werden seitens der empfangenden Partei vor der Offenlegung auf unabhängige Weise entwickelt.
10. **Höhere Gewalt.** Der Verkäufer ist berechtigt, den Vertrag zu stornieren oder auszusetzen, und der Verkäufer haftet nicht für Liefer- oder Leistungsversäumnisse bzw. Verzögerungen bei der Lieferung oder Erfüllung von Verpflichtungen aufgrund von Umständen, die außerhalb der zumutbaren Kontrolle des Verkäufers liegen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf höhere Gewalt, Feuer, Überschwemmungen oder andere Naturkatastrophen, Krieg und zivile Unruhen, Aufruhr, Regierungshandlungen, Terrorismus, Krankheiten, Epidemien, Pandemien oder damit zusammenhängende staatliche Anordnungen, Währungsbeschränkungen, Arbeitskräftemangel oder Streitigkeiten, Nichtverfügbarkeit von Materialien, Brennstoff, Kraft, Energie oder Transportmittel, Versäumnisse von Lieferanten oder Subunternehmern bezüglich der Ausführung von Lieferungen; in diesem Fall verlängert sich die Leistungszeit um den entschuldigten Zeitraum, sofern der Verkäufer den Kunden so bald wie möglich nach tatsächlicher Kenntnis des Beginns einer entschuldigen Verzögerung über diese Verzögerung, den Grund dafür und die voraussichtliche Dauer und Folge selbiger informiert hat. Der Verkäufer wird sich bemühen, die Ursache für die Verzögerung, Unterbrechung oder Einstellung zu beseitigen und die Erfüllung seiner Verpflichtungen aus diesem Vertrag so schnell wie möglich wieder aufzunehmen.
11. **Streitigkeiten und geltendes Recht.** Alle Streitigkeiten, Meinungsverschiedenheiten oder Ansprüche, die sich aus oder im Zusammenhang mit dem Vertrag bzw. dessen Verletzung, Kündigung oder Ungültigkeit ergeben, werden durch ein Schiedsverfahren nach der Schiedsgerichtsordnung der Internationalen

Handelskammer von einem oder mehreren in Übereinstimmung mit dieser Ordnung ernannten Schiedsrichtern endgültig entschieden. Das Schiedsverfahren findet im Land des Verkäufers statt und wird in englischer Sprache abgehalten. Der Vertrag unterliegt dem materiellen Recht des Landes des Verkäufers unter Ausschluss der Anwendung des Übereinkommens über den internationalen Warenkauf (CISG).

12. **Mitteilungen.** Jede Partei übermittelt Mitteilungen gemäß diesem Vertrag (jede eine „**Mitteilung**“) schriftlich und an die andere Partei an die im Verkaufs- oder Bestellformular bzw. der Leistungsbeschreibung angegebene Adresse (oder eine andere Adresse, welche die empfangende Partei angegeben hat) gerichtet. Eine Mitteilung muss persönlich, per Kurier, per Einschreiben oder per E-Mail (mit Versandbestätigung) zugestellt werden.
13. **Fortbestand.** Die folgenden Bestimmungen bleiben auch nach einer Kündigung oder dem Ablauf des Vertrags in Kraft: Gebühren, Ausgaben und Zahlungsbestimmungen, vertrauliche Informationen, geistiges Eigentum, Haftungsbeschränkung, geltendes Recht und Fortbestand.
14. **COVID-19-Pandemie.** Die Parteien erkennen an und vereinbaren, dass die globale COVID-19-Pandemie („**COVID-19**“) fortlaufend, dynamisch und unvorhersehbar ist und als solche die Fähigkeit des Verkäufers zur Erfüllung seiner Verpflichtungen aus diesem Vertrag beeinflussen kann. Die Parteien vereinbaren, dass solange, wie COVID-19 Auswirkungen auf die Leistung des Verkäufers hat, alle Leistungsbemühungen des Verkäufers nur auf der Basis angemessener Bemühungen erfolgen und der Verkäufer nicht für die Nichterfüllung seiner Verpflichtungen verantwortlich ist, soweit er aufgrund von COVID-19 daran gehindert wird. Die Parteien müssen gutgläubig daran arbeiten, alle angemessenen Anpassungen vorzunehmen, die als Folge von COVID-19 erforderlich sein könnten.

Anhang 1: Allgemeine Geschäftsbedingungen für Software-as-a-Service

Diese Anlage beinhaltet die für die Software as a Service („**SaaS**“), die der Verkäufer dem Kunden bereitstellt, geltenden Bestimmungen und Bedingungen, falls (i) der Kunde sich für solche Dienstleistungen zu den Preisen entscheidet, die in dem Vertrag über solche Dienstleistungen zwischen Xylem und dem Kunden festgelegt sind, und (ii) der Kunde seine Zahlungen, die in dem Vertrag über solche Dienstleistungen zwischen Xylem und dem Kunden festgelegt sind, laufend leistet.

Definitionen

1. SaaS ist ein Managed Service, bei dem Verkäufer für die tägliche Überwachung, Wartung und Verwaltung sowie den täglichen Support bestimmter Softwareanwendungen verantwortlich ist. Diese Softwareanwendungen bestehen aus Folgendem (jeweils eine „**Anwendung**“):

a. **XYLEM VUE POWERED BY GOAIGUA – Eine intelligente Plattform**

Beschreibung spezifischer Dienstleistungen:

1. **Service und Systemkontrolle.** Der Verkäufer behält die alleinige Kontrolle über die Informationstechnologieinfrastruktur, die für den Betrieb der Anwendung(en) erforderlich ist, einschließlich der gesamten Hardware und Software und wird wirtschaftlich angemessene Anstrengungen unternehmen, um dem Kunden den Zugang zu der/den Anwendung(en) auf einer 24 x 7 x 365-Basis zu ermöglichen. Die Hardware und Software des Kunden sowie die Überwachung, die Wartung, die Verwaltung und der Support dieser Hardware und Software liegen in der Verantwortung des Kunden; dies gilt einschließlich der korrekten Konfiguration und Wartung (i) der Desktop-Umgebung, die der Kunde für den Zugriff auf die Anwendung(en) verwendet, sowie (ii) des Netzwerkroouters und der Firewall des Kunden, falls zutreffend, um den sicheren Datenfluss zwischen den Systemen des Kunden und der Anwendung(en) über das Internet zu ermöglichen.
2. **Nutzung.** Der Kunde behält die alleinige Kontrolle und Verantwortung für den Zugang zu den und die Nutzung der Anwendungen einschließlich der Nutzung der Ergebnisse, die durch die Nutzung der Anwendungen erzielt werden, und der Schlussfolgerungen, Entscheidungen oder Handlungen, die auf einer solchen Nutzung basieren. Der Kunde verpflichtet sich, die Anwendungen ausschließlich für seine eigenen internen Geschäftszwecke zu nutzen. Der Kunde muss alle SaaS-Gebühren unverzüglich zahlen. Der Kunde wird nicht (i) fahrlässig, wissentlich, absichtlich oder böswillig die Anwendung(en) oder deren Funktionalität, Leistung, Sicherheit bzw. Integrität bedrohen, unterbrechen, schädigen, missbrauchen oder beeinträchtigen bzw. dies versuchen; (ii) sich als eine andere natürliche oder juristische Person einschließlich, aber nicht beschränkt auf den Verkäufer oder einen Mitarbeiter des Verkäufers bzw. einen anderen Nutzer ausgeben; oder (iii) Identifikationsinformationen im Zusammenhang mit dem Zugang des Kunden zu der/den bzw. der Nutzung der Anwendung(en) fälschen, verfälschen, verschleiern oder anderweitig manipulieren.
3. **Zugang.** Nach Erhalt des Zugangs zum Portal (das „**Kundenportal**“) seitens des Verkäufers wird der Kunde für jeden autorisierten Benutzer des Kunden einen Benutzernamen und ein Passwort erstellen und den Registrierungsprozess abschließen („**autorisierte Benutzer**“), damit die autorisierten Benutzer auf die Anwendung(en) zugreifen können. Der Kunde ist für die Aufrechterhaltung der Sicherheit und Vertraulichkeit jedes mit dem Konto des Kunden verbundenen Benutzername- und Passwort-Paares verantwortlich und der Verkäufer haftet nicht für Verluste, Schäden oder Verbindlichkeiten, die aus dem Konto des Kunden oder den mit dem Kunden verbundenen Benutzername- und Passwort-Paaren entstehen. Der Kunde ist vollumfänglich für alle Handlungen und Unterlassungen verantwortlich, die durch die Nutzung des Kontos des Kunden sowie der Benutzername- und Passwort-Paare entstehen. Der Kunde verpflichtet sich, (i) anderen Personen als den autorisierten Benutzern zu keiner Zeit den Zugang zu dem Konto des Kunden oder den Benutzername- und Passwort-Paaren bzw. deren Nutzung zu gestatten; (ii) den Dienstanbieter unverzüglich über jede tatsächliche oder vermutete unbefugte Nutzung des Kontos des Kunden oder der Benutzername- und Passwort-Paare bzw. jede andere Verletzung oder vermutete Verletzung der Sicherheit, der eingeschränkten Nutzung oder der Vertraulichkeit zu benachrichtigen; und

(iii) die von Verkäufer empfohlenen Schritte zu unternehmen, um sich am Ende jeder Sitzung von der/den Anwendung(en) abzumelden und diese anderweitig zu verlassen. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass der Verkäufer berechtigt ist, sich ohne Rückfrage auf die Gültigkeit des Benutzers, der über das Konto, die Konto-ID, die Benutzernamen oder die Passwörter des Kunden auf die Anwendung(en) zugreift, zu verlassen.

4. **Zuverlässigkeit von Daten.** Modellkonfigurationen, Projektionen und die von der SaaS generierten Analysen werden „so, wie sie sind,“ und ohne jegliche Gewährleistung hinsichtlich der Genauigkeit oder Gültigkeit zur Verfügung gestellt, sind nur für Planungs- und Entscheidungsunterstützungszwecke gedacht und unterliegen Unsicherheiten, die nicht vollständig identifiziert oder eingestuft werden können. Prognosen und tatsächliche Ergebnisse können aufgrund von Ereignissen und Umständen, die nach vernünftigem Ermessen nicht vorhersehbar sind, ungenauen oder unvollständigen Daten, die zur Formulierung der Prognosen zur Verfügung gestellt und verwendet wurden, oder Betriebs- und Systembedingungen, die außerhalb des Umfangs oder der Möglichkeiten von SaaS liegen, erheblich abweichen. Der Verkäufer ist nicht verantwortlich für das Eintreten der prognostizierten Schlussfolgerungen oder Projektionen bzw. die Identifizierung von Angelegenheiten, die den tatsächlichen Systembetrieb oder die Systembedingungen als Ergebnis Ihrer Nutzung von SaaS beeinflussen könnten.
5. **Laufzeit.** Die SaaS-Laufzeit beginnt an dem Tag, an dem der Verkäufer dem Kunden SaaS zur Nutzung zur Verfügung stellt, und endet mit dem Ablauf oder der Kündigung des Vertrags wie im Vertrag festgelegt – je nachdem, welcher Zeitpunkt früher eintritt.
6. **Systemverfügbarkeitsrate.**
 - i. Der Verkäufer wird sich außerdem bemühen, eine durchschnittliche Systemverfügbarkeitsrate von 95 % einzuhalten.

ii. **Berechnungen**

Verfügbarkeitsrate	100 (TMO – Gesamte außerplanmäßige Ausfallminuten im
=	X Monat)
	TMO

„**Angestrebte Betriebsminuten**“ oder „**TMO**“ bezeichnet die Gesamtminuten im jeweiligen Monat abzüglich des geplanten Ausfalls.

„**Geplanter Ausfall**“ bezeichnet den Zeitraum, in dem die Anwendung(en) aufgrund eines geplanten Ausfalls wegen geplanter Wartungsarbeiten nicht verfügbar ist/sind. Der Verkäufer wird sich bemühen, den Kunden 3 Tage im Voraus über einen geplanten Ausfall zu informieren.

„**Außerplanmäßiger Ausfall**“ bezeichnet die Anzahl der Minuten während des Monats, in denen die Anwendung aus anderen Gründen als dem planmäßigen Ausfall oder den Ausnahmen (siehe unten) nicht verfügbar ist.

iii. **Ausnahmen.** „Ausnahmen“ bezeichnet die nachfolgenden Ereignisse:

- Höhere Gewalt;
- Notfallarbeiten (siehe unten); and
- Fehlende Internetverfügbarkeit (siehe unten).

Notfallarbeiten. In dem Fall, in dem höhere Gewalt, Notfälle, gefährliche Bedingungen oder andere außergewöhnliche Umstände während TMO eintreten oder andauern, ist der Verkäufer berechtigt, alle Maßnahmen zu ergreifen, die der Verkäufer als erforderlich oder ratsam erachtet, um tatsächliche oder potenzielle Schäden, Unterbrechungen, Verluste, Bedrohungen, Sicherheitsrisiken bzw. ähnliche Bedenken in Bezug auf die Anwendung(en) zu verhindern, zu beheben oder zu mindern bzw. auf

andere Weise mit ihnen umzugehen („**Notfallarbeiten**“). Solche Notfallarbeiten können unter anderem Folgendes umfassen: Analyse, Prüfung, Reparatur, Wartung, Neueinstellung und sonstige Instandhaltung der Hardware, Verkabelung, Netzwerke, Software und anderer Geräte, Materialien und Systeme, über die der Kunde Zugang zu den und/oder die Nutzung der Anwendung(en) erhält. Der Verkäufer wird sich bemühen, den Kunden im Voraus über derartige Notfallarbeiten zu informieren, wenn dies möglich und praktikabel ist.

Fehlende Internetverfügbarkeit. Der Verkäufer ist nicht verantwortlich für Leistungsverschlechterungen, die auf Latenzen im Internet oder in einer Punkt-zu-Punkt-Netzwerkverbindung, die von einem Dritten betrieben wird, zurückzuführen sind. Der Kunde erklärt sich ausdrücklich damit einverstanden, dass der Verkäufer den Datenfluss zu oder von den Netzwerken des Verkäufers und anderen Teilen des Internets nicht kontrolliert und dass dieser Datenfluss teilweise von der Leistung der von Dritten bereitgestellten oder kontrollierten Internetdiensten abhängt und dass zuweilen Handlungen oder Unterlassungen solcher oder anderer Dritter die über das Internet oder die Punkt-zu-Punkt-Datenverbindung (oder Teile derselben) übertragenen Daten und/oder die Verbindungen des Kunden beeinträchtigen bzw. stören können. Obwohl der Verkäufer wirtschaftlich angemessene Anstrengungen unternimmt, um Maßnahmen zu ergreifen, die der Verkäufer für geeignet hält, um die Auswirkungen solcher Ereignisse zu mindern, kann der Verkäufer nicht garantieren, dass solche Ereignisse nicht eintreten werden. Dementsprechend lehnt der Verkäufer jegliche Haftung ab, die sich aus solchen Ereignissen ergibt oder mit ihnen in Zusammenhang steht.

7. **Sicherheit.** Der Verkäufer wird Sicherheitsmaßnahmen in Übereinstimmung mit Branchenstandards und geltenden Gesetzen ergreifen.