

ANHANG 6
SPEZIFISCHE EINKAUFBSBEDINGUNGEN FÜR IT-DIENSTLEISTUNGEN

DIESE BESONDEREN EINKAUFBSBEDINGUNGEN FÜR IT-DIENSTLEISTUNGEN GELTEN ZUSÄTZLICH ZU DEN IPSOS-EINKAUFBSBEDINGUNGEN, WENN DER ANBIETER IPSOS SOFTWARELIZENZEN UND DAMIT VERBUNDENE IT-DIENSTLEISTUNGEN WIE PROFESSIONELLE DIENSTLEISTUNGEN, WARTUNG, SUPPORT-DIENSTLEISTUNGEN ODER HOSTING-DIENSTLEISTUNGEN FÜR IPSOS („IT-DIENSTLEISTUNGEN“) ERBRINGT.

„**Benutzer**“: bezeichnet, soweit zutreffend, jede autorisierte Person innerhalb von Ipsos und seinen verbundenen Unternehmen weltweit, deren jeweilige Mitarbeiter, Vertreter, Subunternehmer, Auftragnehmer und Endkunden von Ipsos, ein Panelmitglied oder ein Community-Mitglied (falls vorhanden), denen von Ipsos Lizenzschlüssel oder andere zulässige Zugangsdaten zur Verfügung gestellt wurden. „**Panel-Mitglieder/Community-Mitglieder**“: bezeichnet vorab rekrutierte Personen, die sich bereit erklärt haben, an Marktforschungsaktivitäten teilzunehmen und kontinuierlich befragt zu werden.

1. SOFTWARELIZENZ UND BEREITSTELLUNG VON IT-DIENSTLEISTUNGEN

- (a) Vorbehaltlich der **Einkaufsbedingungen von Ipsos** gewährt der Anbieter Ipsos und/oder seinen verbundenen Unternehmen eine weltweite, nicht ausschließliche, nicht übertragbare und nicht unterlizenzierbare Nutzungslizenz für (a) den Zugriff, die Bereitstellung, die Installation und die Nutzung der in der Bestellung angegebenen Software (einschließlich aller vom Anbieter vorgenommenen Aktualisierungen, Verbesserungen oder Erweiterungen) („Software“) durch und für jeden Nutzer (wie in der Bestellung ausdrücklich definiert) sowie für oder im Namen der Kunden von Ipsos in dem in der Bestellung angegebenen Gebiet gemäß der Dokumentation der Software und (b) auf die Software für die eigenen internen Geschäftszwecke von Ipsos zuzugreifen und sie zu nutzen („**Software-Lizenzgewährung**“). Die Bedingungen der Software-Lizenzgewährung sind in der Bestellung festgelegt. Mit Inkrafttreten der Bestellung stellt der Anbieter Ipsos ein Benutzerpasswort zum Herunterladen und Installieren der Software und der Dokumentation zur Verfügung und übermittelt dieses einem Ipsos-Administrator. Ipsos und seine Benutzer sind dafür verantwortlich, die Vertraulichkeit aller Passwörter jederzeit zu wahren. Ipsos informiert den Anbieter unverzüglich, wenn Passwörter kompromittiert wurden.
- (b) Ipsos darf Folgendes nicht tun: (i) die Software zurückentwickeln, dekompileieren, disassemblieren oder auf andere Weise versuchen, den Quellcode oder die zugrunde liegenden Algorithmen der Software zu entschlüsseln; (ii) die Software modifizieren, übersetzen oder abgeleitete Werke auf der Grundlage der in der Software enthaltenen Funktionen erstellen (außer zu Zwecken der Reversibilität); (iii) seine Rechte zur Nutzung der Software vermieten, verleasen, vertreiben, verkaufen, abtreten oder auf andere Weise übertragen; oder (iv) die Software auf Timesharing- oder Service-Bureau-Basis oder auf andere Weise zum Nutzen Dritter nutzen, die nicht Endkunden von Ipsos und autorisierte Nutzer der Softwarelizenz sind, wie in diesem Abschnitt dargelegt.
- (c) Während der Laufzeit und ohne zusätzliche Kosten für Ipsos stellt der Anbieter Ipsos Zugang zu einer über das Internet zugänglichen Online-Dokumentation zur Verfügung, die die Anwendungsmerkmale und -funktionen dokumentiert, einschließlich, aber nicht beschränkt auf bestehende APIs. Der Anbieter liefert Ipsos von Zeit zu Zeit unverzüglich eine Kopie aller überarbeiteten, aktualisierten oder ergänzenden Dokumentationen, ohne dass Ipsos dafür zusätzliche Kosten entstehen. Ipsos kann solche Dokumentationen in angemessenem Umfang reproduzieren, um die interne Nutzung der Software zu unterstützen.
- (d) Der Anbieter muss einen regelmäßigen Software-Update- und Entwicklungszyklus aufrechterhalten, damit Ipsos die aktuellste Version der Software und Hardware-Technologie nutzen kann. Der Anbieter garantiert, dass Änderungen an den Spezifikationen der Software die in der Software enthaltenen Features und Funktionen nicht beeinträchtigen. Ohne die vorherige schriftliche Zustimmung von Ipsos (die nicht ohne triftigen Grund verweigert werden darf) dürfen keine Änderungen an der Software vorgenommen werden, es sei denn, dies ist vorübergehend erforderlich, um die Kontinuität der Wartung der IT-Services aufrechtzuerhalten.
- (e) Der Anbieter wird die Software bei einem renommierten externen Internetdiensteanbieter (entweder direkt oder über Ipsos, z. B. über Amazon Web Services) hosten, der über einen aktuellen externen Prüfbericht für Informationssicherheitskontrollen wie SSAE 18 SOC 2, ISO 27001, ISO 020252 verfügt. Darüber hinaus garantiert die Hosting-Einrichtung die Vertraulichkeit, Sicherheit, Integrität und Authentizität aller Informationen, die über ein mit dem Internet verbundenes System übertragen oder darin gespeichert werden, sowie die Einhaltung der branchenüblichen Sicherheitsvorkehrungen.
- (f) Wenn der Anbieter Ipsos-Daten oder personenbezogene Daten hostet, muss er diese Daten während der Laufzeit in Übereinstimmung mit den Bestimmungen des vereinbarten SLA (falls vorhanden) hosten. Die Datenserver des Anbieters müssen sich in der EU (Europäische Union) befinden.
- (g) Wenn die Software und/oder Ipsos-Daten oder personenbezogene Daten vom Anbieter gehostet werden, hat Ipsos das Recht, vom Anbieter jederzeit oder im Falle der Kündigung einer Bestellung zu verlangen, dass er solche Daten (einschließlich aller Datenbanken oder Kopien der Datenbank) in einem mit „Microsoft SQL Server“ kompatiblen Format oder in einem anderen von Ipsos gewünschten Format sowie alle Sicherungskopien („Entsorgung“) gemäß den spezifischen Anweisungen von Ipsos und ohne Kosten für Ipsos von den Servern des Anbieters löscht oder entfernt. Der Anbieter darf diese Entsorgung nicht ohne vorherige schriftliche Zustimmung von Ipsos an Dritte vergeben oder Dritte in diesen Prozess einbeziehen. Nach 30 Tagen bestätigt der Anbieter Ipsos schriftlich die Löschung oder das Löschen. Löschung oder Löschen bezieht sich auf die Vernichtung

dieser Daten, sodass keine Kopie dieser Daten verbleibt oder in irgendeiner Weise abgerufen oder wiederhergestellt werden kann.

- (h) Ipsos hat Anspruch auf die Vorteile aller vom Anbieter angebotenen Standard-Service-Level-Vereinbarungen („SLA“). Der Anbieter verpflichtet sich hiermit, Ipsos auf Anfrage solche SLAs zur Verfügung zu stellen. Ipsos behält sich das Recht vor, vom Anbieter Strafen für Verstöße gegen die in einer SLA vereinbarten Service-Levels zu verlangen. Ungeachtet des Vorstehenden hat der Anbieter sicherzustellen, dass die IT-Dienstleistungen Ipsos während eines Kalendermonats mindestens zu 99 % der Zeit zur Verfügung stehen. Andernfalls kann Ipsos gemäß den vereinbarten Bedingungen Strafen verhängen. Der Anbieter stellt Ipsos von Zeit zu Zeit neue Versionen mit Fehlerkorrekturen und Aktualisierungen zur Verfügung. Der Anbieter stellt Ipsos für jede Kopie der Software eine Kopie jeder Version ohne zusätzliche Kosten zur Verfügung.

Die Anwendung von Strafen oder Servicegutschriften bedeutet nicht, dass Ipsos auf die Einhaltung wichtiger Termine, Meilensteine oder eines Servicelevels durch den Anbieter verzichtet. Die Strafen/Servicegutschriften sind unbeschadet etwaiger Rechte auf Entschädigung oder Ansprüche von Ipsos aufgrund von Schäden, die durch die Nichteinhaltung wichtiger Termine, Meilensteine oder Servicelevels durch den Anbieter entstanden sind, fällig. Ipsos ist berechtigt, eine Rückerstattung der von Ipsos an den Anbieter gezahlten Gebühren zu verlangen oder eine Entschädigung mit den nächsten von Ipsos an den Anbieter zu zahlenden Gebühren oder Beträgen zu verrechnen oder den Anbieter aufzufordern, Gutschriften in gleicher Höhe auszustellen. Die Entscheidung von Ipsos, diese Klausel nicht anzuwenden, gilt nicht als Verzicht auf das Recht, Strafen zu verhängen. Unter keinen Umständen darf es dem Anbieter gestattet sein, die Unterstützung zurückzuhalten, selbst wenn zwischen den Parteien eine Streitigkeit besteht.

- (i) Auf Wunsch von Ipsos schult der Anbieter das Personal von Ipsos vor Ort oder per Fernzugriff auf der Grundlage der Vereinbarung zwischen den Parteien in der Nutzung und Bedienung der Software und des Arbeitsergebnisses, um sicherzustellen, dass Ipsos die Software, die IT-Dienstleistungen und die zugehörige Dokumentation nutzen kann, oder im Namen der Endkunden von Ipsos, und um das Personal von Ipsos regelmäßig fortlaufend zu unterweisen und zu schulen.

2. VORÜBERGEHENDE NICHTVERFÜGBARKEIT DER SOFTWARE

- (a) Der Anbieter kann den Zugang zur Software nach einer Frist von zehn (10) Werktagen und nach vorheriger Benachrichtigung von Ipsos sowie unter Angabe einer entsprechenden Begründung für die Sperrung in den folgenden Fällen aussetzen, sofern keiner der folgenden Gründe durch den Anbieter oder aufgrund grober Fahrlässigkeit oder vorsätzlichen Fehlverhaltens seinerseits verursacht wurde:
- Die Aussetzung ist erforderlich, um geplante Wartungsarbeiten oder geplante Updates durchzuführen.
 - die Aussetzung ist aufgrund geltender Gesetze, Vorschriften oder einer gerichtlichen Entscheidung erforderlich.
- (b) Der Anbieter haftet nicht für gerechtfertigte Unterbrechungen oder Aussetzungen der Software, wenn und soweit diese Unterbrechungen oder Aussetzungen der Software durch die oben genannten Fälle verursacht werden. Der Anbieter wird sich nach besten Kräften bemühen, die Software so schnell wie möglich wieder in Betrieb zu nehmen und die Auswirkungen der Aussetzung zu mildern. Der Anbieter wird Ipsos keine Gebühren für die Wiederinbetriebnahme der Software in Rechnung stellen.
- (c) Im Falle eines externen Angriffs (z. B. eines DDoS-Angriffs) wird der Anbieter verschiedene Maßnahmen und Taktiken zur Eindämmung des Angriffs gemäß dem Eindämmungsplan des Anbieters, der Teil der SLA ist, umsetzen und anwenden.

3. NOTFALLWIEDERHERSTELLUNGS- UND GESCHÄFTSKONTINUITÄTSPLAN

Der Anbieter versichert und garantiert Ipsos, dass er über einen Notfallwiederherstellungs- und Geschäftskontinuitätsplan („BCP“) für verschiedene Szenarien und erwartete Katastrophenprofile verfügt und diesen aufrechterhält, damit der Anbieter die Dienste gemäß den Einkaufsbedingungen von Ipsos, diesen Einkaufsbedingungen für IT-Dienstleistungen oder einer Bestellung weiterhin erbringen kann. Der BCP wird jährlich oder bei Änderungen am System/an der Infrastruktur getestet, überarbeitet und aktualisiert, um die fortlaufende Funktionsfähigkeit sicherzustellen. Ein dokumentierter Test des BCP mittels einer Simulationsübung oder eines Szenario-Rollenspiels wird jährlich durchgeführt. Der Anbieter legt Ipsos innerhalb von 30 Tagen nach (i) der Laufzeit und (ii) jeder Überarbeitung oder Aktualisierung eines solchen BCP eine Kopie dieses BCP zur Genehmigung vor. Der Anbieter wird den BCP bei Eintritt eines Ereignisses, das den rechtzeitigen Erhalt der IT-Dienstleistungen und/oder des Arbeitsergebnisses durch Ipsos wesentlich beeinträchtigt, implementieren und aktivieren und das gleiche Serviceniveau der Anwendungen des Anbieters für Ipsos wiederherstellen. Der Anbieter wird mit Ipsos zusammenarbeiten, um sich auf die Ziele des BCP zu einigen.

4. AUDIT

- (a) Zusätzlich zu den Bestimmungen in den Einkaufsbedingungen von Ipsos treffen sich der Anbieter und Ipsos (oder gegebenenfalls der Endkunde von Ipsos), um jeden Auditbericht (oder Auszug) umgehend zu prüfen und sich auf eine angemessene und wirksame Vorgehensweise zu einigen, um auf etwaige im Auditbericht festgestellte Mängel und vorgeschlagene Änderungen zu reagieren. Wenn ein Auditbericht darauf hinweist, dass der Lieferant oder seine Beauftragten oder seine autorisierten Unterauftragsverarbeiter/Subunternehmer gegen geltende Gesetze, Audits oder andere Anforderungen, die gemäß den Bedingungen für den Lieferanten gelten, verstoßen, ergreift der Lieferant unverzüglich Maßnahmen, um diese Anforderungen zu erfüllen, und veranlasst seine Beauftragten, dies ebenfalls zu tun, und erstattet etwaige Überzahlungen. Der Anbieter trägt alle Kosten und Aufwendungen für die Umsetzung solcher Maßnahmen, die (i) aufgrund von Gesetzen oder Audit-Anforderungen in Bezug auf die Geschäftstätigkeit des

- Anbieters erforderlich sind oder (ii) aufgrund der Nichteinhaltung von Gesetzen, Audits oder anderen Anforderungen, die gemäß der Vereinbarung für den Anbieter gelten, durch den Anbieter notwendig sind.
- (b) Wenn Ipsos oder sein benannter externer Prüfer aufgrund einer solchen Prüfung zu der begründeten Feststellung gelangt, dass der Anbieter Ipsos im Rahmen einer Bestellung zu viel berechnet hat, Ipsos den Lieferanten über die Höhe der überhöhten Rechnung informiert und der Lieferant Ipsos unverzüglich den Betrag der überhöhten Rechnung zuzüglich (i) der angemessenen Kosten und Aufwendungen, die Ipsos bei der Durchführung der Prüfung entstanden sind, und (ii) Zinsen auf diesen überhöhten Betrag in Höhe von 1,5 % pro Monat oder den höchsten nach geltendem Recht zulässigen Zinsen, je nachdem, welcher Betrag geringer ist, zahlt.
 - (c) Unabhängig von den anderen Prüfungen und Inspektionen hat Ipsos das Recht, eine Kopie der Betriebsjournale, Vorfälleberichte und Berichte über Maßnahmen im Zusammenhang mit der Erbringung der IT-Dienstleistungen zu erhalten. Diese Kopien sind ohne Formalitäten oder zusätzliche Kosten zur Verfügung zu stellen.
 - (d) Der Anbieter muss vor Beginn des Auftrags ein Ipsos-Formular zur Bewertung der Informationssicherheit ausfüllen. Anstelle des Ausfüllens des Berichts kann der Anbieter auch ein SSAE 18 SOC 2- oder ISO 27001-Audit vorlegen. Das Formular muss alle zwei (2) Jahre ausgefüllt werden.
 - (e) Wenn der Anbieter Informationen von Ipsos hostet, ist ein Schwachstellenscan der Server/Infrastruktur erforderlich, auf denen die Informationen von Ipsos gehostet werden. Der Anbieter hat die Wahl, anstelle eines von Ipsos durchgeführten Scans einen Scan-Bericht eines Auditors vorzulegen. Der Scan muss abgeschlossen sein, bevor die Infrastruktur oder Anwendungen in Betrieb genommen werden.
 - (f) Wenn der Anbieter eine Webanwendung für Ipsos erstellt hat, wird ein Anwendungssicherheits-scan der Anwendung durchgeführt (um die Anwendung auf Sicherheitslücken wie Cross-Site-Scripting, SQL-Injection usw. zu testen). Der Scan muss vor der Freigabe der Anwendung für die Produktion durchgeführt werden. Der Anbieter hat die Möglichkeit, einen Scan-Bericht eines Prüfers vorzulegen, anstatt den Scan von Ipsos durchführen zu lassen. Ein Anwendungssicherheits-scan muss während der Laufzeit des Vertrags jährlich durchgeführt und die Ergebnisse auf Anfrage von Ipsos vorgelegt werden.

5. UMKEHRBARKEIT

Der Anbieter muss alle Maßnahmen und Schritte ergreifen, um Ipsos zu ermöglichen, bei Beendigung einer Bestellung oder eines IT-Dienstes aus irgendeinem Grund, Ipsos oder einem von Ipsos beauftragten Drittanbieter die Übernahme aller oder eines Teils der Dienste nach Beendigung oder Ablauf einer Bestellung oder eines IT-Dienstes aus irgendeinem Grund zu gestatten („Reversibilität“) mit der Zusammenarbeit und Unterstützung des Anbieters. Wenn Ipsos-Daten auf gemeinsamen Speicher- und Sicherheitsressourcen gespeichert wurden, muss es möglich sein, diese ohne Schwierigkeiten und innerhalb von Vorlaufzeiten, die mit den Übertragungsvorgängen vereinbar sind, zu extrahieren, sodass es zu einer sehr begrenzten Unterbrechung des Betriebs der Anwendungen von Ipsos kommt, wobei die für die Umsetzung des Reversibilitätsplans erforderliche angemessene technische Unterstützung durch den Anbieter erforderlich ist. Die Reversibilitätsphase beginnt (i) mit der Benachrichtigung im Falle einer vorzeitigen Kündigung oder (ii) mit der Kündigung der Bestellung oder des betreffenden IT-Dienstes. Die Reversibilitätsphase hat eine Dauer von 8 (acht) Monaten, sofern die Parteien zu Beginn der Reversibilitätsphase nichts anderes vereinbaren oder diese nicht im gegenseitigen Einvernehmen verlängern.

Während der Reversibilitätsphase werden alle IT-Dienstleistungen auf dem im SLA (falls vorhanden) festgelegten Niveau aufrechterhalten. Der Reversibilitätsplan wird vom Anbieter im Voraus erstellt und Ipsos innerhalb von 3 (drei) Monaten nach Inkrafttreten der Bestellung zugestellt. Der Reversibilitätsplan unterliegt der Genehmigung durch Ipsos. Die Parteien verhandeln im Voraus in gutem Glauben über die Reversibilitätsgebühren, die auf fairen und wettbewerbsfähigen Marktpreisen basieren. Die Reversibilitätsgebühren werden Ipsos vom Anbieter nicht in Rechnung gestellt, wenn Ipsos eine Bestellung oder einen IT-Dienst aus einem Grund kündigt, der nicht Ipsos zuzuschreiben ist.