

SERVICE-STANDARD FÜR APPLIKATIONSLEISTUNGEN (SSAPP).

1. DEFINITIONEN

Begriffe, die nicht anders in diesem Dokument definiert sind, haben die im Vertrag festgelegte Bedeutung. Die folgenden Begriffe haben die nachfolgend festgelegten Bedeutungen:

1. **„Problem“** oder „Fehler“ ist jede für den Kunden nachteilige Abweichung im Ablauf des Dienstes von den Spezifikationen. Probleme werden von relayr den folgenden Schweregraden zugeordnet:

Problem P1 – “CRITICAL”: Kritisches Ereignis in der Produktivumgebung, welches den Dienst schwerwiegend beeinträchtigt. Totalausfall oder Nichterreichbarkeit des Dienstes. Datenverlust oder -beschädigung, die Wiederherstellung oder Rückgewinnung erfordert. Eine geschäftskritische, dokumentierte Funktion ist nicht verfügbar.

Problem P2 – “MAJOR”: Wesentliche Funktionalität ist betroffen oder eine signifikante Reduzierung der Leistung. Erhebliche Auswirkungen auf den Betrieb des Kunden. Dienst kann operieren, ist aber wesentlich in seinem Leistungsumfang eingeschränkt. Wichtige Funktionen des Dienstes sind nicht verfügbar; dennoch kann der Dienst eingeschränkt genutzt werden.

Problem P3 – “MINOR”: Teilweiser, nicht kritischer Verlust der Nutzungsfähigkeit des Dienstes mit mittlerer bis niedriger Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb des Kunden.

Problem P4 – “REQUEST”: Anfragen bezüglich technischer Routinearbeiten wie z.B. Verbesserungen; Informationsabfrage zu Leistungsfähigkeit der Dienstes; Probleme, die nur wenige Endnutzer betreffen.

2. **„Betriebszeiten“** sind in Ziff. 4 angegeben.
3. **„Technischer Support“** bezeichnet die Übermittlung von Antworten durch relayr an qualifiziertes Kundenpersonal (wie nachfolgend definiert) bezüglich der Nutzung und des Betriebs des Dienstes, einschließlich der grundlegenden Anleitung oder Unterstützung bezüglich Problemen des Dienstes.
4. **„Update“** bezeichnet eine Version des Dienstes, die nach dem Vertragsbeginn entwickelt wurde, und in der geringfügige Verbesserungen oder Leistungssteigerungen umgesetzt wurden, oder die Fehler behebt. relayr wird eine Dokumentation bereitstellen, die jedem Update beigefügt wird, und diese Dokumentation wird Teil der Dokumentation im Sinne des Vertrages.
5. **„Upgrade“** bezeichnet eine Version des Dienstes, die nach dem Vertragsbeginn entwickelt wurde, die zusätzliche Features oder Funktionen umsetzt oder die wesentliche Verbesserungen enthält, die nicht lediglich ein Update darstellt und die von relayr als ein separates Produkt und/oder ein separater Dienst vermarktet wird. relayr wird eine Dokumentation bereitstellen, die jedem Upgrade beigefügt ist, und diese Dokumentation wird Teil der Dokumentation im Sinne des Vertrages.

2. LEISTUNGSBESCHREIBUNG UND VERFÜGBARKEIT

1. **Hosting:** Dem Kunden ist bekannt und er stimmt zu, dass relayr eine Vereinbarung mit einem dritten Anbieter für das Hosting des Dienstes („**Hostingleistungen**“) abgeschlossen hat, wonach dieser das Hosting des Dienstes durchführt (der „**Hosting-Anbieter**“). Dem Kunden ist bekannt und er stimmt zu, dass die Service Levels und die Nutzungs- und Geschäftsbedingungen des Hosting-Anbieters für die Hostingleistungen und damit auch für den Kunden gelten. Diese sind unter <http://aws.amazon.com/service-terms/> erhältlich. relayrs Verantwortlichkeit für die Hostingleistungen ist auf den Leistungsumfang und die Leistungsqualität beschränkt, die der Hosting-Anbieter gemäß diesen Bedingungen bietet.
2. **Verfügbarkeit:** Auch bei Verfügbarkeit der Hostingleistungen gewährleistet relayr nicht, dass der Dienst ununterbrochen frei von Mängeln zur Verfügung steht. relayr gewährleistet lediglich eine Verfügbarkeit von 99,99 % je volles Kalenderquartal während der Betriebszeiten. Der Dienst steht grundsätzlich auch außerhalb der Betriebszeiten zur Verfügung, aber relayr nutzt diese Zeiten für regelmäßige Wartungsarbeiten. Die Verfügbarkeit in Prozent wird je Kalenderquartal wie folgt errechnet:

$$\% \text{ Verfügbarkeit} = ([G] - [A]) / [G] * 100$$

G = Gesamt-Betriebszeiten in Stunden

A = Gesamtzahl Std. Ausfallzeit

Als „**Ausfallzeit**“ gelten nur Zeiten während derer der Dienst während der Betriebszeiten wegen eines Problems der Stufe P1 nicht zur Verfügung steht, ohne dass eine zumutbare Fehlerumgehung zur Verfügung steht. Als Ausfallzeit gelten nicht Ausfälle der Hostingleistungen oder sonstige Störungen außerhalb des Einflussbereichs von relayr wie Störungen öffentlicher Telefon- oder Datennetze.

Soweit die Verfügbarkeit in einem Kalenderquartal aus von relayr zu vertretenden Gründen den vereinbarten Mindestwert unterschreitet („**Service Level-Verletzung**“), wird relayr dem Kunden auf dessen Verlangen, welches relayr innerhalb von drei Monaten nach Ende des Kalenderquartales zugehen muss, eine angemessene Rückvergütung anbieten, die während der Vertragslaufzeit mit den nächstfälligen laufenden Gebühren zu verrechnen ist und nur bei Beendigung des Vertrages in bar zu erstatten ist. Mit der Rückvergütung ist ein etwaiges Minderungsrecht nach § 536 BGB vollständig erfüllt. Schadenersatzansprüche im Rahmen der im Vertrag vereinbarten Haftungsbeschränkungen bleiben unberührt. Die vorstehenden Vereinbarungen begründen keine Beschaffenheits- oder sonstige Garantie.

Wenn eine Service Level-Verletzung in drei oder mehr aufeinanderfolgenden Kalenderquartalen der Allgemeinen Laufzeit erfolgt, ist der Kunde berechtigt, den Vertrag außerordentlich zu kündigen, wenn die Kündigung relayr innerhalb eines Monats nach dem Ende des Kalenderquartales, in dem die letzte die Kündigung begründende Service Level-Verletzung erfolgt ist, zugeht.

3. VORAUSSETZUNGEN AUF SEITEN DES KUNDEN

1. **Technische Mindestanforderungen:** Der in dieser Anlage festgelegte Service-Standard setzt voraus, dass kundenseitig alle Systemmindestanforderungen erfüllt sind, die im Vertrag vereinbart sind oder, soweit eine ausdrückliche Vereinbarung nicht getroffen ist, von relayr bekannt gegeben werden.

relayr behält sich das Recht vor, die Mindestanforderungen zu ändern, wenn zukünftige Versionen des Dienstes dies erfordern.

2. **Zusätzliche Verpflichtungen des Kunden:** Soweit die Parteien keine anderweitige Vereinbarung getroffen haben, ist der Kunde verantwortlich (i) für die Wartung und Verwaltung seines eigenen Computernetzwerks, der Telekommunikationsleitungen und -dienste sowie jeglicher Server, Software, Webseite(n) und jeglicher Einrichtungen, die notwendig sind, um auf den Dienst zuzugreifen; und (ii) für die korrekte Konfiguration der Systeme des Kunden in Übereinstimmung mit den Zugangsprotokollen.
3. **Meldung nicht geplanter Ausfallzeiten:** Der Kunde hat relayr das Auftreten nicht geplanter Ausfallzeiten unverzüglich anzuzeigen. Ausfallzeiten gelten für Zwecke dieses Service-Standards erst dann als eingetreten, wenn relayr durch die Meldung des Kunden oder anderweitig Kenntnis von dem Ausfall erlangt.
4. **Nichterfüllung des Vertrages durch den Kunden:** relayr wird insoweit von seinen vertraglichen Verpflichtungen frei wie relayr vollständig oder teilweise durch eine Pflicht- oder Obliegenheitsverletzung des Kunden oder seiner Endnutzer an der Erfüllung gehindert ist.

4. TECHNISCHER SUPPORT

1. **Support-Verpflichtungen:** Vorbehaltlich der Bezahlung aller nach dem Vertrag fälligen Vergütung durch den Kunden wird es dem Kunden gestattet, relayr schriftlich bis zu drei (3) Mitarbeiter des Kunden zu nennen, die technischen Support von relayr erhalten (das „**qualifizierte Kundenpersonal**“). relayr wird gegenüber diesem qualifizierten Kundenpersonal den technischen Support über die Kommunikationswege bereitstellen, die in der nachfolgenden Tabelle aufgeführt sind:

Art des Supports	Betriebszeiten
Online Forum	Montag bis Freitag, 9:00-18:00 MEZ

- 2.
3. **Zugriff des Kunden:** Der Kunde stellt in angemessenem Umfang die für den technischen Support erforderlichen Informationen und Mitwirkungen zur Verfügung, einschließlich des Zugriffs über das Internet oder über einen direkten Modemanschluss auf die entsprechenden Kundenserver, des Zugriffs auf die Einrichtungen des Kunden und/oder des Zugriffs auf das Personal des Kunden und der Unterstützung durch dessen fachkundiges Personal. relayr wird insoweit von seiner Verpflichtung zum technischen Support frei wie relayr vollständig oder teilweise durch eine Pflicht- oder Obliegenheitsverletzung des Kunden oder seiner Endnutzer gemäß diesem Abschnitt 4.2 an der Erfüllung gehindert ist.
4. **Fehlerbehebung:** relayr wird sich angemessen bemühen, den Dienst anzupassen, neu zu konfigurieren oder neu zu programmieren, um unverzüglich Probleme zu beheben, die relayr durch das qualifizierte Kundenpersonal gemeldet wurden. Wenn der Fehler das Ergebnis von Fehlern oder falschen Darstellungen in der Dokumentation ist, wird relayr diesen durch Änderung der Dokumentation beseitigen. relayr schuldet aber nicht, dass alle Probleme erfolgreich oder unverzüglich beseitigt werden können.
5. **Zwischen- oder Umgehungs-lösungen:** Soweit und solange relayr ein Problem nicht unverzüglich beheben kann, wird relayr sich angemessen bemühen, eine

Zwischen- oder Umgehungslösung einschließlich der Änderung von Verfahren oder Routinen zur Nutzung des Dienstes zu entwickeln, die die nachteiligen Auswirkungen des Problems beseitigen oder wesentlich vermindern. relayr schuldet aber nicht, dass immer unverzüglich eine solche Zwischen- oder Umgehungslösung zur Verfügung gestellt werden kann.

6. **Updates; Upgrades:** relayr wird von Zeit zu Zeit nach eigenem Ermessen Updates und/oder Upgrades entwickeln. relayr wird während der Allgemeinen Laufzeit diese Updates und Upgrades in den Dienst integrieren, sofern der Kunde alle fälligen Gebühren gezahlt hat. Alle derartigen Updates und/oder Upgrades, die bereitgestellt werden, werden Teil des Dienstes und unterliegen allen Bedingungen und Bestimmungen dieses Vertrages, insbesondere den Bedingungen bezüglich der Rechte am Dienst und der vereinbarten Nutzungsbeschränkungen.

5. BESCHRÄNKUNGEN DES TECHNISCHEN SUPPORTS

1. **Qualifizierte Empfänger:** relayr ist nicht verpflichtet, anderen Personen als dem qualifizierten Kundenpersonal technischen Support bereitzustellen.
2. **Ausschluss von technischem Support:** relayr ist nicht verpflichtet, technischen Support bezüglich eines Problems zu leisten, das (i) aus einer Nutzung des Dienstes, die nicht mit der Dokumentation und den Bedingungen des Vertrages übereinstimmt, resultiert; (ii) aus der Änderung des Dienstes durch den Kunden oder eine dritte Partei, der relayr nicht ausdrücklich zugestimmt resultiert oder (iii) aus einer Kombination oder Integration des Dienstes mit Hardware, Software und/oder Technologie, die nicht von relayr hierfür freigegeben wurde, resultiert, unabhängig davon, ob diese Kombination oder Integration nach dem Vertrag zulässig ist.
3. **Allgemeiner Schutz des geistigen Eigentums von relayr:** relayr muss keinen technischen Support erbringen, wenn dieser dazu führen würde, dass relayrs Schutzrechte gefährdet oder Geschäftsgeheimnisse oder andere vertrauliche Informationen von relayr offenbart würden.
4. **Kein Quellcode:** Der Vertrag gibt dem Kunden kein Recht zur Nutzung eines Quellcodes oder auf Zugriff auf einen Quellcode, anhand dessen der Dienst oder ein Teil davon kompiliert oder interpretiert wird.
5. **Einhaltung von Auflagen Dritter:** relayr muss keinen technischen Support erbringen, wenn dies gegen relayrs Verpflichtungen gegenüber seinen dritten Lizenzgebern oder Lieferanten im Hinblick auf deren Schutzrechte verstoßen würde.

6. KÜNFTIGE ÄNDERUNGEN

relayr behält sich künftige Änderungen des Dienstes vor, auch soweit diese zu Abweichungen von bestehenden Spezifikationen führen, solange die Funktionalität und Qualität auch nach der Änderung – auch unter Berücksichtigung der spezifischen Anforderungen des Kunden (z.B. im Hinblick auf die von ihm eingesetzte Hardware oder Software) – mindestens der vereinbarten Funktionalität und Qualität entspricht.