

DIENSTLEISTUNGSVEREINBARUNG (SLA) FÜR DAS FRONTLINE SUCCESS SYSTEM

1. Umfang und Zweck

1.1 Diese Dienstleistungsvereinbarung (SLA) zwischen Beekeeper («Beekeeper»/«wir»/«uns») und dem Kunden («Kunde»/«Sie»/«Ihnen») ist Bestandteil des zwischen dem Kunden und Beekeeper bestehenden Abonnementvertrags («AV») für das Frontline Success System. Dieses SLA definiert den Grad der Softwareverfügbarkeit und des Supports, die Sie während der Abonnementlaufzeit von uns erwarten können. Darüber hinaus legt das SLA fest, welche Servicegutschriften wir Ihnen gewähren können, sollte die Softwareverfügbarkeit und/oder der nachstehend definierte Support nicht eingehalten werden.

1.2 Ausschliesslich die englische Fassung dieses SLA ist rechtsverbindlich. Die deutsche Übersetzung hat keinerlei Rechtsgültigkeit und kann nicht zur Auslegung des englischen Textes herangezogen werden.

1.3 Dieses SLA gilt für jeden AV gesondert.

1.4 Die aktuelle Version dieses SLA kann unter beekeeper.io eingesehen werden und kann von uns von Zeit zu Zeit und nach eigenem Ermessen mit oder ohne Mitteilung an Sie angepasst bzw. aktualisiert werden. Solche Änderungen gelten automatisch, sofern die Änderungen keine wesentlichen nachteiligen Auswirkungen auf den Kunden haben.

1.5 Wir empfehlen Ihnen, das online abrufbare SLA regelmässig zu prüfen.

1.6 Das SLA gilt nur für Softwareabonnementdienste, die im entsprechenden Kundenauftragsformular beschrieben werden. Das SLA gilt nicht für Software, Geräte, Services oder andere Teile eines Systems der Informationstechnologie, welche der Kunde nicht von Beekeeper abonniert hat oder die nicht von Beekeeper verwaltet werden. Weitere Ausschlüsse sind in Ziff. 9 dieses SLA aufgeführt.

1.7 Dieses SLA gilt ab dem im Auftragsformular angegebenen Inkrafttretens des Softwareabonnements und endet mit dem Ablauf oder der Kündigung des Softwareabonnements («Supportzeitraum»). Beekeeper ist nicht verpflichtet, Support über das Ende des Supportzeitraums hinaus zu erbringen.

2. Definitionen

2.1 Begriffe, die in diesem SLA verwendet, aber nicht definiert werden, haben die Bedeutung, die ihnen im VA oder einer anderen ähnlichen schriftlichen Vereinbarung zwischen Ihnen und uns zugewiesen wird.

Anspruch. Ein vom Kunden an Beekeeper im Rahmen dieses SLA eingereichter Anspruch auf eine Servicegutschrift.

Erste Reaktion. Die Zeit zwischen dem Öffnen eines Tickets über den Beekeeper-Kunden-Support (Helpdesk) und der Bestätigung an den Kunden via Beekeeper-Ticketing-System, dass wir die Anfrage erhalten haben und das Problem untersuchen (automatische Antworten via Ticketing-System zählen nicht als erste Reaktionszeit). Probleme der Schweregrade 1 und 2, die von uns identifiziert werden, werden unter Umständen manuell auf unserer Statusseite (status.beekeeper.io) aktualisiert und gelten ebenfalls als erste Reaktion.

Geplante Wartung. Geplante und terminierte Implementierung von Upgrades oder Änderungen an Netzwerk oder Infrastruktur für Wartungsarbeiten, während derer die Software nicht verfügbar sein wird.

Geschäftsstunden. Geschäftsstunden bedeutet:

	Standard	Advanced	Premier
Erste Reaktionszeit (<i>an Werktagen</i>)	9-17 Uhr		9-3 Uhr
Lösungszeit (<i>an Werktagen</i>)	9-17 Uhr		9-18 Uhr

Alle Zeitangaben in MEZ

Lösungszeit. Die Zeit zwischen der ersten Reaktion und der Lösung oder dem Abschluss des Problems. Wenn wir bei Problemen des Schweregrades 1 eine Umgehungslösung bereitstellen, stufen wir den Schweregrad auf Schweregrad 2 oder 3 herab, je nachdem, inwieweit die Umgehungslösung die Auswirkungen des Problems vermindert. Bei Problemen des Schweregrades 4 behalten wir uns das Recht vor, anhand unseres internen Softwareentwicklungsprozesses zu entscheiden, welche Funktionen hinzugefügt oder geändert werden sollen.

Nichtverfügbarkeit. Zeit, in der die Software für den Zugriff oder die Nutzung durch den Kunden nicht verfügbar ist, mit Ausnahme einer zulässigen Nichtverfügbarkeit.

Problem. Eine Supportanfrage bei einem Vorfall oder einem Problem bei der Nutzung oder dem Zugriff auf die Software.

Servicegutschrift. Eine monetäre Gutschrift, die Beekeeper einem berechtigten, aktiven und nicht gekündigten Kundenkonto auf der Grundlage dieses SLA gutschreiben kann.

Verfügbar oder Verfügbarkeit. Die Zeit, in der unsere Software für den Zugriff und die Nutzung durch den Kunden verfügbar ist.

Werktage. Montag bis Freitag, exkl. Feiertage.

3. Unterstützung bei Softwareproblemen

3.1 Autorisierte Nutzer des Kunden können über die folgende Optionen Supportanfragen einreichen:

3.1.1 Via Beekeeper-Kunden-Support (beekeeper.zendesk.com)

3.1.2 Via E-Mail an support@beekeeper.io.

3.1.3 In der Beekeeper-App (sowohl iOS als auch Android) unter «Hilfe & Support».

3.1.4 Im Help Center von Beekeeper unter help.beekeeper.io oder adminhelp.beekeeper.io.

3.2 Der Support umfasst die Kernfunktionen unserer Software. Im Support nicht inbegriffen sind Unterstützung bei der Individualisierung der Software und Beratungsdienstleistungen. Wenn das Problem spezifisch an einer bestimmten Konfiguration des Kunden liegt, wird es als Beratungsdienstleistung eingestuft und ist nicht durch dieses SLA abgedeckt. Beratungsdienstleistungen können Sie separat erwerben, indem Sie sich mit uns in Verbindung setzen.

4. Verfügbarkeit der Software

4.1 Wir werden wirtschaftlich angemessene Anstrengungen unternehmen, um sicherzustellen, dass die

Software (mit Ausnahme von Anwendungen Dritter) das ganze Jahr über 24 Stunden, 7 Tage die Woche für mindestens 99,9 % der Zeit verfügbar ist. Die Verfügbarkeit wird auf der Grundlage des monatlichen Durchschnitts der Verfügbarkeit («durchschnittliche Verfügbarkeit») gemessen. Dabei wird jeweils auf die volle Minute abgerundet.

4.2 Die durchschnittliche Verfügbarkeit für jeden Kalendermonat wird wie folgt berechnet:

$$\text{Durchschnittliche Verfügbarkeit} = \frac{\text{Gesamtdauer der möglichen Verfügbarkeit pro Kalendermonat in Stunden} - \text{der nicht verfügbaren Zeit pro Kalendermonat}}{\text{Gesamtdauer der möglichen Verfügbarkeit pro Kalendermonat in Stunden}} \times 100$$

4.3 Die aktuelle und bisherige Verfügbarkeit unserer Software können Sie unter status.beekeeper.io jederzeit überprüfen.

4.4 Die Softwareverfügbarkeit schliesst keinerlei verlorene Verfügbarkeitszeiten ein, die sich aus den folgenden Problemen ergeben oder damit zusammenhängen (jeder dieser Zeiträume ist eine «zulässige Nichtverfügbarkeit»):

4.4.1 Probleme, die auf Geräte, Hardware, Software oder andere Technologien des Kunden und/oder Geräte, Hardware, Software oder andere Technologien Dritter zurückzuführen sind (mit Ausnahme von direkt durch uns kontrollierte Geräte Dritter);

4.4.2 Probleme, die sich in Übereinstimmung mit dem AV aus der Aussetzung oder Beendigung des Softwarenutzungsrechts durch den Kunden ergeben;

4.4.3 Unwesentliche oder nicht dringende Probleme der Leistungsbereitstellung, wie z. B. Verzögerungen, die einzelne nicht dringende Funktionen für eine unwesentliche Zeitspanne beeinträchtigen (Link-Erweiterungen, Suchfunktion, Datei-Uploads usw.);

4.4.4 Probleme, die mit beschädigten Kundeninhalten, Anwendungen von Drittanbietern oder Dritten zusammenhängen;

4.4.5 Eine durch den Kunden herbeigeführte Überschreitung der Anzahl autorisierter Nutzer gemäss Auftragsformular(en), was aufgrund von Überlastungsproblemen zu einer Unterbrechung der Services führt;

4.4.6 Unerreichbarkeit des Kunden: Wenn der Kunde aus irgendeinem Grund nicht erreicht werden kann, um ein Verfügbarkeitsproblem zu beheben, wird die Zeit, bis Beekeeper mit dem Kunden in Kontakt treten kann, um mit der Behebung des Verfügbarkeitsproblems zu beginnen, bei der Berechnung des Verfügbarkeitsdurchschnitts nicht berücksichtigt;

4.4.7 Probleme, die auf Ereignisse zurückzuführen sind, die ausserhalb der zumutbaren Kontrolle von Beekeeper liegen, einschliesslich, aber nicht beschränkt auf Probleme, die verursacht wurden durch (i) höhere Gewalt, (ii) Internetzugang, Konnektivitätsprobleme oder damit zusammenhängende Probleme, (iii) die Nichteinhaltung der vereinbarten Verfahren, der Bedingungen des AV oder des/der anwendbaren Auftragsformulars/Auftragsformulare durch den Kunden, (iv) nicht autorisierte Änderungen der Software durch den Kunden, (v) Fehler des Systemadministrators des Kunden, (vi) die irreversible und durch direkte Handlungen des Kunden herbeigeführte Zerstörung von Daten, (vii) einen Dritten, der über die Konten oder Geräte der autorisierten Nutzer des Kunden Zugriff auf die Software erhält, (viii) die anhaltende Nutzung der Software durch den Kunden, obwohl Beekeeper dem Kunden nahegelegt hat, die Nutzungsart anzupassen, oder (ix) andere Handlungen oder

Unterlassungen des Kunden, seiner autorisierten Nutzer oder eines anderen Dritten;

4.4.8 Wesentliche Verstösse des Kunden gegen die Bedingungen des AV oder des Auftragsformulars/der Auftragsformulare des Kunden.

4.4.9 Geplante Wartung.

4.5 Eine zulässige Nichtverfügbarkeit wird bei der Berechnung der durchschnittlichen Verfügbarkeit für den betreffenden Monat nicht berücksichtigt.

5. Schweregrade von Softwareproblemen, erste Reaktionszeit und Lösungszeit

5.1 Gemäss der nachstehenden Tabelle wird Beekeeper jedem Problem eine Prioritätsstufe («Schweregrad») zuweisen. Je nach Schweregrad verpflichtet sich Beekeeper zur Einhaltung der entsprechenden Reaktions- und Lösungszeit.

SCHWEREGRAD	PROBLEMBESCHREIBUNG	ERSTE REAKTIONS-ZEIT	LÖSUNGS-ZEIT	ERSTE REAKTIONS-ZEIT	LÖSUNGS-ZEIT	ERSTE REAKTIONS-ZEIT	LÖSUNGS-ZEIT
		STANDARD		ADVANCED		PREMIER	
Schweregrad 1	<ul style="list-style-type: none"> Die Software ist nicht verfügbar ODER Schlüsselkomponente(n) der Kernfunktionalität der Software funktionieren nicht UND es ist keine Abhilfe verfügbar UND Es betrifft >80 % der autorisierten Nutzer eines Kunden. 	3 Geschäfts- stunden	48 Geschäfts- stunden	3 Geschäfts- stunden	24 Geschäfts- stunden	3 Geschäfts- stunden	6 Geschäfts- stunden
Schweregrad 2	<ul style="list-style-type: none"> Die Kernfunktionalität der Software funktioniert nicht, ABER es gibt eine Umgehungslösung UND Es betrifft >50 % der autorisierten Nutzer eines Kunden. 	8 Geschäftss- tunden	72 Geschäftss- tunden	8 Geschäftss- tunden	24 Geschäftss- tunden	8 Geschäftss- tunden	24 Geschäfts- stunden
Schweregrad 3	<ul style="list-style-type: none"> Nicht zu den Kernfunktionen gehörende Funktionen der Software funktionieren nicht. Das Problem wirkt sich nicht direkt auf die Fähigkeit des Kunden aus, die Software zu nutzen ODER Es betrifft <50 % der autorisierten Nutzer eines Kunden. 	24 Geschäfts- stunden	20 Werktage	24 Geschäfts- stunden	20 Werktage	12 Geschäfts- stunden	15 Werktage
Schweregrad 4	<ul style="list-style-type: none"> Der Kunde hat ein Problem, das nicht als Schweregrad 1, 2 oder 3 klassifiziert ist ODER Das nicht auf ein Beekeeper-Gerät zurückzuführen ist ODER Sporadisch auftritt. 	40 Geschäfts- stunden	n. z.	40 Geschäfts- stunden	60 Werktage	18 Geschäfts- stunden	40 Werktage

*Hiervon ausgenommen ist der Support für die iOS-Beekeeper-App, welcher gesondert geregelt ist.

6. Anspruch auf Servicegutschriften.

6.1 Um Anspruch auf eine Servicegutschrift geltend zu machen, muss der Kunde innerhalb von 30 Tagen nach Ende des Monats, in dem die Nichtverfügbarkeit aufgetreten ist und/oder die Reaktionszeit und/oder die Lösungszeit nicht dem entsprechenden Schweregrad entsprochen hat, ein Ticket erstellen.

6.2 Das Ticket muss folgende Angaben enthalten:

6.2.1 «SLA Claim» als Betreff des Tickets;

6.2.2 die entsprechenden Daten und Zeiten, für die eine Servicegutschrift beantragt wird; und

6.2.3 alle relevanten Informationen, die die angegebene Nichtverfügbarkeit, Reaktionszeit oder Lösungszeit dokumentieren. Wenn eine Servicegutschrift gewährt wird, wird sie dem Kunden nur für eine zukünftige Nutzung gewährt. Servicegutschriften in Form von Rückerstattungen sind ausgeschlossen. Servicegutschriften können nicht auf einen anderen Beekeeper-Kunden oder auf ein anderes Konto übertragen werden.

6.3 Wir werden alle angemessen verfügbaren Informationen nutzen, um einen Anspruch zu prüfen und nach Treu und Glauben zu entscheiden, ob eine Servicegutschrift gewährt wird.

7. Berechnung einer Servicegutschrift.

DURCHSCHNITTliche VERFÜGBARKEIT	SERVICEGUTSCHRIFT in % der monatlichen Kosten
Weniger als 99.9 %, aber höher oder gleich 99.5 %	2 %
Weniger als 99.5 %, aber höher oder gleich 99.0 %	5 %
Weniger als 99.0 %	10 %

7.1 Für jede Nichtverfügbarkeit, von der ein Kunde innerhalb eines Kalendermonats betroffen ist, gewährt Beekeeper eine Servicegutschrift. Die Servicegutschrift wird gemäss nachstehender Tabelle wie folgt berechnet:

7.2 Wenn die Supportleistungen die erste Reaktionszeit und/oder die Lösungszeit in einem Kalendermonat nicht erfüllt haben, gewährt Beekeeper dem Kunden eine Servicegutschrift. Die Servicegutschrift wird gemäss nachstehender Tabelle wie folgt berechnet:

DURCHSCHNITTLICHE SUPPORTLEISTUNGEN	SERVICEGUTSCHRIFT in % der monatlichen Kosten
Die erste Reaktionszeit und die Lösungszeit wurden bei 85 % bis 90 % der Support-Tickets im betreffenden Monat erfüllt.	2 %
Die erste Reaktionszeit und die Lösungszeit wurden bei 80 % bis 84 % der Support-Tickets im betreffenden Monat erfüllt.	5 %
Die erste Reaktionszeit und die Lösungszeit wurden bei weniger als 80 % der Support-Tickets im betreffenden Monat erfüllt.	10 %

7.3 Jede Servicegutschrift wird als Prozentsatz der vom Kunden geschuldeten oder bereits gezahlten monatlichen Gebühren für den Monat berechnet, in dem die Nichtverfügbarkeit aufgetreten ist.

8. Kündigung wegen wiederholter Nichtverfügbarkeit; einziges Rechtsmittel

8.1 Wenn die durchschnittliche Verfügbarkeit in zwei (2) aufeinanderfolgenden Kalendermonaten oder drei (3) Mal in einem zusammenhängenden Zeitraum von sechs (6) Monaten weniger als 98,00 % beträgt (jeweils ein «Auslöseereignis»), kann der Kunde den AV ausserordentlich innerhalb von dreissig (30) Tagen ab dem letzten Tag des Monats, in dem das Auslöseereignis eingetreten ist, kündigen, indem er Beekeeper mit einer Frist von dreissig (30) Tagen gemäss der Kündigungsklausel des AV schriftlich benachrichtigt. Sofern der Kunde dies in seiner Kündigung verlangt, stellt Beekeeper dem Kunden bis zu dreissig (30) Tage ab dem Datum, an dem die Kündigung bei Beekeeper eingeht, eine Fortsetzung der Services zur Verfügung («Übergangsleistungen»). Während des Zeitraums der Übergangsleistungen kann der Kunde den Übergang der Services zu einem neuen Anbieter koordinieren. Alle Gebühren und Gutschriften, die im Rahmen des AV, des Auftragsformulars/der Auftragsformulare und des SLA gefordert werden, bleiben während des Zeitraums der Übergangsleistungen in vollem Umfang in Kraft und wirksam.

8.2 Abgesehen von den Kündigungsrechten des Kunden im AV stellt jedes Serviceguthaben, das unter diesem SLA bereitgestellt wird, die einzige Haftung von Beekeeper und der einzige und ausschliessliche Anspruch des Kunden für das Nichterreichen einer durchschnittlichen Verfügbarkeit von 99.9 % dar. Es können keine anderen oder zusätzlichen Schadenersatzansprüche geltend gemacht werden, einschliesslich einer Verletzung der Garantieleistungen. Serviceguthaben dürfen nicht einseitig mit Gebühren verrechnet werden. Wenn keine neuen Rechnungen von Beekeeper an den Kunden ausgestellt werden müssen, zahlt Beekeeper das Serviceguthaben direkt an den Kunden aus. Die Verfügbarkeit basiert auf der Überwachung durch Beekeeper. Der Kunde kann die Einhaltung der Verfügbarkeit und der Dienstleistungen durch Beekeeper unter status.beekeeper.io einsehen und überprüfen.

9. Ausschlüsse

9.1 Dieses SLA gilt nur für kostenpflichtige Abonnements und Softwarenutzung durch unsere Kunden. Das SLA

9.1.1 gilt nicht für von uns kostenlos bereitgestellte Services, Pilot- oder Beta-Versionen.

9.1.2 schließt Supportleistungen in folgenden Fällen aus:

- Bei Problemen im Zusammenhang mit iOS-Apps, da aufgrund der internen App-Store-Prozesse, die in die Zuständigkeit von Apple Inc. fallen, unterschiedliche Lösungszeiten gelten, die außerhalb der Kontrolle von Beekeeper liegen.

- Bei Problemen und Vorfällen wie in der Aufzählung 4.4.1-4.4.9 genannt.

10. Software-Verbesserungen

10.1 Beekeeper stellt dem Kunden neue Versionen, Veröffentlichungen und Updates der Software zur Verfügung, um Mängel und/oder Fehler zu beheben, den neuesten Stand der Marktentwicklung zu gewährleisten oder die Software (Betrieb oder Funktionalität ebendieser) anderweitig zu verbessern (zusammenfassend «Upgrades» genannt). Diese Upgrades können Fehlerkorrekturen enthalten oder Schwachstellen beheben.

10.2 Beekeeper stellt im Rahmen dieses SLA nur Support für die aktuellste Version der Software bereit.

11. Englische Fassung

11.1 Dieses SLA wurde in Englisch verfasst, weshalb die englische Fassung in jeder Hinsicht massgebend ist. Die deutsche Übersetzung dieser SLA dient lediglich der Orientierung und ist für die Vertragsparteien nicht verbindlich.