

# BEEKEEPER DIENSTLEISTUNGSVEREINBARUNG (SLA) - ADVANCED

Letzte Aktualisierung: 13 September 2021

## 1. GELTUNGSBEREICH UND ZWECK

- 1.1. Diese Dienstleistungsvereinbarung zwischen Beekeeper ("**Beekeeper**" / "**Uns**" / "**Wir**") und dem Kunden ("**Kunde**" / "**Ihnen**" / "**Sie**") ist Bestandteil der zwischen Beekeeper und dem Kunden bestehenden Abonnementvereinbarung ("**MSA**"). Diese Dienstleistungsvereinbarung definiert das Niveau der Software-Verfügbarkeit und der Betreuung, den Sie während der Abonnementlaufzeit von uns erwarten können. Darüber hinaus legt die SLA fest, welche Service-Gutschriften Wir Ihnen gewähren können, sollte die Softwareverfügbarkeit und/oder die nachstehend definierte Betreuung nicht eingehalten werden.
- 1.2. Ausschliesslich die englische Fassung dieser SLA ist rechtsverbindlich. Die deutsche Übersetzung hat keinerlei Rechtswirkung und kann nicht zur Auslegung des englischen Textes herangezogen werden.
- 1.3. Diese Vereinbarung gilt für jede MSA gesondert.
- 1.4. Die aktuelle Version der SLA kann unter <https://www.beekeeper.io> werden und kann von uns von Zeit zu Zeit und nach eigenem Ermessen mit oder ohne Mitteilung an Sie angepasst bzw. aktualisiert werden. Vorausgesetzt, dass die Änderungen keine wesentlichen nachteiligen Auswirkungen auf den Kunden haben, gelten diese Änderungen automatisch.
- 1.5. Wir empfehlen Ihnen, die online abrufbare SLA regelmässig zu überprüfen.
- 1.6. Die SLA gilt nur für Software-Abonnementdienste, die im entsprechenden Kundenbestellformular beschrieben werden. Die SLA gilt nicht für Software, Geräte, Dienste oder andere Teile eines Informationstechnologiesystems, welche nicht von Beekeeper abonniert oder verwaltet werden. Weitere Ausschlüsse sind in Ziff. 9 dieser Vereinbarung enthalten.
- 1.7. Diese SLA gilt ab dem im Bestellformular angegebenen Startdatum des Software-Abonnements und endet mit dem Ablauf oder der Kündigung des Software-Abonnements (der "**Supportzeitraum**"). Beekeeper ist nicht verpflichtet, Betreuungsleistungen über das Ende des Supportzeitraums hinaus zu erbringen.

## 2. DEFINITIONEN

- 2.1. Grossgeschriebene Begriffe, die in diesem SLA verwendet aber nicht definiert werden, haben die Bedeutung, die ihnen im MSA oder einer anderen ähnlichen schriftlichen Vereinbarung zwischen Beekeeper und dem Kunden zugewiesen werden.
  - a) **Verfügbar oder Verfügbarkeit.** Die Zeit, in der unsere Software für den Zugriff und die Nutzung durch den Kunden verfügbar ist.
  - b) **Werktage.** Montag bis Freitag.
  - c) **Arbeitsstunden.** Für die Reaktionsdauer: 9.00 – 3.00 Uhr (MEZ) an Werktagen.  
Für die Lösungsdauer: 9.00 – 18.00 Uhr (MEZ) an Werktagen.
  - d) **Anspruch.** Ein vom Kunden an Beekeeper im Rahmen dieses SLA eingereichter Anspruch auf Service-Gutschrift.
  - e) **Erste Reaktionsdauer.** Die Zeit zwischen dem Öffnen eines Tickets im Beekeeper-Helpdesk und der Bestätigung an den Kunden über das Beekeeper-Ticketing-System, dass Wir die Anfrage erhalten haben und das Problem untersuchen (automatische Antworten aus dem Ticketing-System

zählen nicht zur Reaktionsdauer). Probleme der Schwere 1 und 2, die von uns identifiziert werden, können manuell auf unserer Statusseite (<https://status.beekeeper.io>) aktualisiert werden und werden ebenfalls als Reaktion gewertet.

- f) **Problem.** Eine Support-Anfrage für einen Vorfall oder ein Problem bei der Nutzung oder dem Zugriff auf die Software.
- g) **Lösungsdauer.** Die Zeit zwischen der ersten Reaktionsdauer 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, durch unseren internen Softwareentwicklungsprozess zu entscheiden, welche Funktionen hinzugefügt oder geändert werden sollen.
- h) **Geplante Wartung.** Geplante und terminierte Implementierung von Upgrades, Netzwerk- oder Infrastrukturänderungen für Wartungsarbeiten, während derer die Software nicht verfügbar sein wird. Sollte eine solche geplante Wartung während den Geschäftszeiten durchgeführt werden, wird der Kunde mindestens 24 Stunden im Voraus informiert.
- i) **Service-Gutschrift.** Eine monetäre Gutschrift, den Beekeeper einem berechtigten, aktiven und nicht gekündigten Kundenkonto auf der Grundlage dieser SLA gutschreiben kann.
- j) **Nicht verfügbare Zeit.** Zeit, in der die Software für den Zugriff oder die Nutzung durch den Kunden, mit Ausnahme einer zulässigen Nichtverfügbarkeit, nicht verfügbar ist.

### 3. UNTERSTÜTZUNG BEI SOFTWAREPROBLEMEN

3.1. Autorisierte Benutzer des Kunden können über folgende Kontaktdaten Supportanfragen stellen:

- a) Beekeeper Help Desk (<https://beekeeper.zendesk.com/>)
- b) Email an [support@beekeeper.io](mailto:support@beekeeper.io). or your Customer Success Manager.
- c) Über die Beekeeper-App für Android und IOS unter "Hilfe & Support".
- d) Beekeeper's Hilfscenter auf <https://help.beekeeper.io> oder <https://adminhelp.beekeeper.io>

3.2. Der Support umfasst die Kernfunktionalität unserer Software. Vom Support nicht erfasst sind Anpassungsberatungen und Beratungsdienste. Wenn das Problem spezifisch für die spezielle Konfiguration des Kunden besteht, wird es als Beratungsdienstleistung eingestuft und ist von dieser SLA nicht abgedeckt. Beratungsdienstleistungen können Sie separat erwerben, indem Sie sich mit Uns in Verbindung setzen.

### 4. SOFTWARE-VERFÜGBARKEIT

4.1. Wir werden wirtschaftlich angemessene Anstrengungen unternehmen, um sicherzustellen, dass die Software (mit Ausnahme von Anwendungen Dritter) jeden Kalendermonat 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche für mindestens 99,9% der Zeit verfügbar ist. Die Verfügbarkeit wird auf der Grundlage des monatlichen Durchschnitts der Verfügbarkeit gemessen. Dabei wird jeweils auf die nächste Minute abgerundet ("**durchschnittliche Verfügbarkeit**").

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

Gesamtzahl der möglichen Verfügbarkeitsstunden pro Kalendermonat – Stunden der  
nicht verfügbaren Zeit pro Kalendermonat

Durchschnittliche Verfügbarkeit = \_\_\_\_\_ x 100

Gesamtzahl der möglichen Verfügbarkeitsstunden pro Kalendermonat

- 4.3. Die aktuelle und bisherige Verfügbarkeit unserer Software können Sie unter [status.beekeeper.io](https://status.beekeeper.io) jederzeit überprüfen.
- 4.4. Die Softwareverfügbarkeit umfasst nicht den Verlust von Verfügbarkeitsstunden, die sich aus den folgenden Problemen ergeben oder damit zusammenhängen (jede dieser Zeiträume ist eine "**zulässige Nichtverfügbarkeit**"):
- a) 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 Geräten Dritter, die sich in unserer direkten Kontrolle befinden);
  - b) Probleme, die sich aus der Aussetzung oder Beendigung des Nutzungsrechts des Kunden der Software in Übereinstimmung mit dem MSA ergeben;
  - c) unwesentliche oder nicht kritische Leistungsprobleme, wie z. B. Verzögerungen, die nicht kritische Funktionen der Software für eine nicht wesentliche Zeitspanne beeinträchtigen (Link-Erweiterungen, Suche, Datei-Uploads, etc.);
  - d) Probleme, die mit beschädigten Kundendaten, Anwendungen von Drittanbietern oder Dritten zusammenhängen;
  - e) Überlastungsprobleme, die zu einer Unterbrechung des Dienstes führen, weil der Kunde die im Bestellformular angegebene Anzahl autorisierter Benutzer überschreitet;
  - f) 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 Kontakt aufnehmen kann, um mit der Behebung des Verfügbarkeitsproblems zu beginnen, bei der Berechnung des Verfügbarkeitsdurchschnitts nicht berücksichtigt;
  - g) Probleme, die sich auf Ereignissen zurückführen lassen, die ausserhalb der zumutbaren Kontrolle von Beekeeper liegen, einschliesslich, aber nicht beschränkt auf Probleme, die durch (i) höhere Gewalt, (ii) Internetzugang, Konnektivitätsprobleme oder damit zusammenhängende Probleme, (iii) die Nichteinhaltung der vereinbarten Verfahren durch den Kunden, die Bedingungen der MSA oder des/der anwendbaren Bestellformulars/Bestellformulare, (iv) nicht autorisierte Änderungen der Software durch den Kunden, (v) Fehler des Systemadministrators des Kunden, (vi) die durch direkt Handlungen des Kunden irreversible Zerstörung von Daten, (vii) einen Dritten, der über die Konten oder Geräte der autorisierten Benutzer des Kunden Zugriff auf die Software erhält, (viii) die fortgesetzte kontinuierliche Nutzung der Software durch den Kunden, obwohl Beekeeper dem Kunden geraten hat, die Nutzungsart anzupassen, oder (ix) andere Handlungen oder Unterlassungen des Kunden, seiner autorisierten Benutzer oder eines anderen Dritten;
  - h) wesentlicher Verstoss des Kunden gegen die Bedingungen der MSA oder des Bestellformulars des Kunden.
  - i) Geplante Wartung.
- 4.5. Eine zulässige Nichtverfügbarkeit wird bei der Berechnung der durchschnittlichen Verfügbarkeit für den betreffenden Monat nicht berücksichtigt.

## 5. SCHWEREGRAD VON SOFTWAREPROBLEMEN; REAKTIONSDAUER UND LÖSUNGSDAUER

5.1. Gemäss der nachstehenden Tabelle wird Beekeeper jedem Problem eine Prioritätsstufe ("**Schweregrad**") zuweisen. Je nach Dringlichkeitsstufe verpflichtet sich Beekeeper zur Einhaltung der entsprechenden Reaktions- und Lösungsdauer.

SCHWEREGRAD*	PROBLEMBESCHREIBUNG	REAKTIONSDAUER	LÖSUNGSDAUER
Schweregrad 1	a) Die Software ist nicht verfügbar, <b>ODER</b> b) Schlüsselkomponente(n) der Kernfunktionalität der Software funktionieren nicht <b>UND</b> es ist keine Abhilfe verfügbar, <b>UND</b> c) Es betrifft > 80% der autorisierten Benutzer eines Kunden.	3 Arbeitsstunden	24 Arbeitsstunden
Schweregrad 2	a) Die Kernfunktionalität der Software funktioniert nicht, <b>ABER</b> es gibt eine Abhilfe, <b>UND</b> b) Es betrifft > 50% der autorisierten Benutzer eines Kunden.	8 Arbeitsstunden	24 Arbeitsstunden
Schweregrad 3	a) 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, <b>ODER</b> b) Es betrifft < 50% der autorisierten Benutzer eines Kunden.	24 Arbeitsstunden	20 Werktage
Schweregrad 4	a) Der Kunde hat ein Problem, das nicht der Stufe 1, 2 oder 3 zugeordnet ist, <b>ODER</b> b) Nicht-Beekeeper-Gerät-spezifisches Problem, <b>ODER</b> c) Sporadische Vorkommnisse.	40 Arbeitsstunden	60 Werktage

\* Hiervon ausgenommen ist der Support für die iOS Beekeeper App, welche gesondert geregelt wird.

## 6. SERVICE-GUTSCHRIFT ANSPRUCH

6.1. Um einen Anspruch geltend zu machen, muss der Kunde innerhalb von 30 Tagen nach dem Monat, in dem die Nichtverfügbarkeitszeit aufgetreten ist und/oder die Reaktionsdauer und/oder die Lösungsdauer nicht der entsprechenden Schweregradstufe entsprochen hat, ein Ticket über support@beekeeper.io einreichen.

6.2. Dieses Ticket muss folgendes enthalten:

- a) "**SLA Claim**" als Betreff des Tickets;
- b) die entsprechenden Daten und Zeiten, für die eine Dienstgutschrift beantragt wird; und

- c) alle einschlägigen Informationen, betreffend die behauptete Nichtverfügbarkeitszeit, Reaktionsdauer oder Lösungsdauer. Wenn eine Service-Gutschrift ausgestellt wird, wird sie dem Kunden nur für die zukünftige Nutzung ausgestellt. Es werden keine Rückerstattungen gewährt. Service-Gutschriften können nicht auf einen anderen Beekeeper-Kunden übertragen oder auf ein anderes Konto übernommen werden.

6.3. Wir verwenden alle verfügbaren Informationen, um einen Anspruch zu prüfen und entscheiden nach Treu und Glauben, ob eine Service-Gutschrift gewährt wird.

## 7. SERVICE-GUTSCHRIFT BERECHNUNG

7.1. Für jede Nichtverfügbarkeitszeit, die dem Kunden in einem Kalendermonat entsteht, gewährt Beekeeper eine Service-Gutschrift. Die Service-Gutschrift wird gemäss nachstehender Tabelle wie folgt berechnet:

DURCHSCHNITTLICHE VERFÜGBARKEIT	SERVICE-GUTSCHRIFT % der monatlichen Kosten
Weniger als 99.9% aber grösser oder gleich 99.5%	2%
Weniger als 99.5% aber grösser oder gleich 99.0%	5%
Weniger als 99.0%	10%

7.2. Wenn der Betreuungsservice die Reaktionsdauer und/oder die Lösungsdauer in einem Kalendermonat nicht erreicht hat, gewährt Beekeeper eine Service-Gutschrift. Diese Service-Gutschrift wird gemäss nachstehender Tabelle wie folgt berechnet:

DURCHSCHNITTLICHER DIENSTLEISTUNGSSERVICE	SERVICE-GUTSCHRIFT % der monatlichen Kosten
85% bis 90% der Support Tickets in dem betreffenden Monat entsprachen der ersten Reaktions- und/oder Lösungsdauer	2%
80% bis 84% der Support Tickets in dem betreffenden Monat entsprachen der ersten Reaktions- und/oder Lösungsdauer	5%
Weniger als 80% der Support Tickets in dem betreffenden Monat entsprachen der ersten Reaktions- und/oder Lösungsdauer	10%

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

## 8. KÜNDIGUNG WEGEN WIEDERHOLTER NICHTVERFÜGBARKEIT; EINZIGER RECHTSBEHELF

8.1. Wenn die durchschnittliche Verfügbarkeit in zwei (2) aufeinanderfolgenden Kalendermonaten oder drei (3) Mal in einem aufeinanderfolgenden Zeitraum von sechs (6) Monaten weniger als 98.00% beträgt (jeweils ein "auslösendes Ereignis"), kann der Kunde das MSA aus wichtigem Grund innerhalb von dreissig (30) Tagen ab dem letzten Tag des Monats, in dem das auslösende Ereignis eingetreten ist, kündigen, indem er Beekeeper mit einer Frist von dreissig (30) Tagen gemäss der Kündigungsklausel des MSA schriftlich benachrichtigt. Wenn der Kunde dies in seiner Kündigung verlangt, stellt Beekeeper dem Kunden bis zu dreissig (30) Tage lang weitere Dienstleistungen ab dem Datum des Eingangs der Kündigung bei Beekeeper zur Verfügung ("Übergangsservices "). Während des Zeitraums der

Übergangsservices kann der Kund den Übergang der Services zu einem neuen Anbieter koordinieren. Alle Gebühren und Gutschriften, die im Rahmen des MSA, des Bestellformulars / der Bestellformulare und des SLA gefordert werden, bleiben während des Zeitraums der Übergangsservices in vollem Umfang in Kraft und wirksam.

- 8.2.** Abgesehen von den Kündigungsrechten des Kunden in der MSA stellt jedes Service-Guthaben, 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 der Verletzung der Gewährleistung. Service-Guthaben dürfen nicht einseitig mit Gebühren verrechnet werden. Wenn keine neuen Rechnungen von Beekeeper an den Kunden ausgestellt werden müssen, zahlt Beekeeper das Service-Guthaben direkt an den Kunden aus. Die Verfügbarkeit basiert auf der Überwachung durch Beekeeper. Der Kunde kann die Einhaltung der Verfügbarkeit und des Dienstleistungsservices durch Beekeeper über [status.beekeeper.io](https://status.beekeeper.io) einsehen und überprüfen.

## **9. Ausschluss**

### **9.1.** Dieses SLA:

- a) gilt nur für kostenpflichtige Abonnemente und die Nutzung der Software durch unsere Kunden. Für von Uns bereitgestellte kostenlose Dienste, Pilot- oder Betaversionen ist diese SLA nicht anwendbar.
- b) schliesst die Unterstützung in folgenden Fällen aus:
  - i. Probleme im Zusammenhang mit iOS-Apps, welche durch die Verwaltung der internen AppStore-Prozesse von Apple Inc. unterschiedliche Lösungsdauern aufweisen und dadurch ausserhalb der Kontrolle von Beekeeper liegen.
  - ii. die in den Abschnitten 4.4a) - h) genannten Fällen.

## **10. SOFTWARE VERBESSERUNG**

**10.1.** Beekeeper stellt dem Kunden neue Versionen, Releases und Updates der Software zur Verfügung, um Mängel und/oder Fehler zu beheben, die Software auf dem neusten Stand der Marktentwicklung zu halten oder die Software (Betrieb oder Funktionalität) anderweitig zu verbessern. Diese Updates können Fehlerkorrekturen enthalten oder Schwachstellen beheben.

**10.2.** Beekeeper wird im Rahmen dieses SLA nur Dienstleistungen für die aktuellste Version der Software erbringen.

## **11. Auslegung**

**11.1.** Ausschliesslich die original bzw. Englische Fassung dieses SLA ist rechtsverbindlich. Die deutsche Übersetzung dieses SLA dient lediglich zur Orientierung, hat keinerlei Rechtswidrigen und kann nicht zur Auslegung des englischen Textes herangezogen werden.