

Shopware PaaS Native Zusatzvereinbarung

Diese Zusatzvereinbarung für Shopware PaaS Native („Zusatzvereinbarung“) gilt ergänzend zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) und den jeweiligen vertraglichen Vereinbarungen zwischen der shopware AG („shopware“) und dem Kunden („Kunde“). Soweit nicht ausdrücklich abweichend geregelt, gelten die Begriffsbestimmungen der AGB. Im Fall von Widersprüchen gehen die Regelungen dieser Zusatzvereinbarung den übrigen Bestimmungen der AGB vor.

1. Ergänzende Begriffsbestimmungen

Ergänzend zu den Begriffsbestimmungen in den AGB gelten die folgenden Begriffsbestimmungen:

1.1 Monatlicher Prozentsatz der Betriebszeit: Prozentsatz, der sich ergibt, wenn man von 100 den Prozentsatz der Minuten der Nichtverfügbarkeit von Shopware PaaS Native während des Monats subtrahiert. Maßgeblich sind die Regelungen zur Berechnung und die Ausschlüsse nach dieser Zusatzvereinbarung.

1.2 Nicht verfügbarer Dienst: bezeichnet die Unfähigkeit von Shopware PaaS Native, Webanwendungen in der Produktionsumgebung auszuführen, entweder aufgrund von Fehlern oder Ausfällen im Hosting-Stack oder mangelnder Netzwerk-Konnektivität mit dem Internet, soweit die Ursache im Verantwortungsbereich von shopware liegt.

1.3 Serviceguthaben: bedeutet eine Gutschrift, die wie unten beschrieben berechnet wird und die shopware einem berechtigten Shopware Account wieder gutschreiben kann.

1.4 Hosting Fees: entsprechen 25 % der vertraglich vereinbarten Nettovergütung für die Miete von Shopware-Software. Nicht berücksichtigt werden einmalige Entgelte, Entgelte für Serviceleistungen, Vergütungen für Ressourcenmehrverbrauch nach Ziffer 5, sonstige nutzungsabhängige oder variable Entgelte sowie Umsatzsteuer.

1.5 Produktionsumgebung: ist die vom Kunden produktiv genutzte Umgebung (Live-Betrieb), die shopware für den Kunden gemäß Vertrag bereitstellt und betreibt.

2. Verfügbarkeit

2.1 Bei Shopware PaaS Native strebt shopware an, dass ein monatlicher Prozentsatz der Betriebszeit der Hosting-Infrastruktur in der Produktionsumgebung von 99,9% erreicht oder überschritten wird.

2.2 Das Verfügbarkeitsziel nach Ziffer 2.1 bezieht sich auf die von shopware verantwortete Hosting-/Plattformschicht der Produktionsumgebung. Entwicklungs-, Staging- und Sandbox-Umgebungen sowie kundenseitiger Code, kundenseitige Konfigurationen, Plugins/Integrationen Dritter und sonstige vom Kunden oder Dritten verantwortete Komponenten sind nicht Gegenstand des Verfügbarkeitsziels nach Ziffer 2.1.

2.3 Das Verfügbarkeitsziel nach Ziffer 2.1 bezieht sich ausschließlich auf die Verfügbarkeit der Produktionsumgebung. Die Verfügbarkeit von Entwickler-/Betriebswerkzeugen und Plattformfunktionen (z. B. CLI, Deployment-Pipelines, Provisionierung, Logging-/Monitoring-Zugriffe, Backup-/Restore-Werkzeuge, Datenbank-Tunnel) ist nicht Gegenstand des Verfügbarkeitsziels nach Ziffer 2.1 und begründet keinen Anspruch auf Serviceguthaben nach Ziffer 3.

3. Serviceleistungen und Serviceguthaben

3.1 shopware verpflichtet sich, die Produktionsumgebung des Kunden für die Dauer des Vertrages wie aus der Leistungsbeschreibung zum Vertrag ersichtlich bereitzustellen und zu betreiben. Die Regelungen dieser Ziffer 3 (einschließlich Betriebszeitberechnung und Serviceguthaben) gelten ausschließlich für die

Produktionsumgebung ab dem Zeitpunkt, zu dem der Kunde shopware die produktive Inbetriebnahme schriftlich angezeigt hat.

3.2 Für Zeiten, in denen der Status „Nicht verfügbarer Dienst“ auftrat, gewährt shopware dem Kunden bei Unterschreitung des monatlichen Prozentsatzes der Betriebszeit in Übereinstimmung mit der nachstehenden Tabelle Serviceguthaben.

Die Höhe der Serviceguthaben wird als prozentualer Anteil (Serviceguthaben-Prozentsatz) der vom Kunden monatlich geschuldeten Hosting Fees berechnet. Bei jährlich zu zahlenden Hosting Fees wird die Höhe des Serviceguthabens als prozentualer Anteil von einem Zwölftel der vom Kunden jährlich zu zahlenden Hosting Fees berechnet.

In der folgenden Tabelle sind die Prozentsätze der Serviceguthaben aufgeführt:

Monatlicher Prozentsatz der Betriebszeit (PaaS Native)	Serviceguthaben-Prozentsatz (auf Hosting Fees)
99,9% oder mehr	0%
unter 99,9% bis 99,5%	5%
unter 99,5% bis 99,0%	15%
unter 99,0%	30%

Das Serviceguthaben ist auf insgesamt 30% der Hosting Fees für den betroffenen Kalendermonat begrenzt.

3.3 Bei der Berechnung der Betriebszeit sind ausgenommen:

- routinemäßige, erforderliche und geplante Wartungs- und Instandsetzungsmaßnahmen (nicht mehr als insgesamt acht Stunden im Monat), sofern diese dem Kunden mindestens sieben (7) Tage im Voraus unter <https://status.shopware.com> oder schriftlich angekündigt wurden; sowie
- Notfallwartung (Emergency Maintenance), insbesondere sicherheitskritische Maßnahmen, Patches oder Änderungen zur Abwehr akuter Risiken oder zur Stabilisierung des Betriebs, die aus technischen oder sicherheitsrelevanten Gründen auch mit kürzerer Vorankündigung oder ohne Vorankündigung durchgeführt werden können.

3.4 shopware wird Serviceguthaben nur auf zukünftige, ansonsten fällige Vergütungszahlungen anrechnen. shopware kann nach eigenem billigem Ermessen das Serviceguthaben auf den offenen Saldo des Kunden anrechnen. Serviceguthaben berechtigen den Kunden nicht zu einer Rückerstattung oder einer anderen Zahlung. Ein Serviceguthaben wird nur dann gewährt, wenn der Guthabenbetrag für den jeweiligen Abrechnungszeitraum mehr als zehn Euro beträgt. Nicht genutzte Gutschriften verfallen nach 12 Monaten ab Ausstellung.

3.5 Serviceguthaben können auf offene Salden desselben Shopware Accounts angerechnet werden. Sie können jedoch nicht auf einen anderen Shopware Account übertragen oder angerechnet werden.

3.6 Sofern nicht anderweitig im Vertrag festgelegt, besteht der einzige und ausschließliche Rechtsbehelf des Kunden bei Nichtverfügbarkeit, Nichterfüllung oder sonstigem Versagen von shopware bei der Bereitstellung und dem Betrieb von Shopware PaaS Native im Erhalt eines entsprechenden Serviceguthabens.

3.7 Um ein Serviceguthaben zu erhalten, muss der Kunde einen Antrag stellen, indem er über das Ticketsystem im Shopware Account ein Support-Ticket innerhalb von 30 Tagen nach Ablauf des Kalendermonats, in dem der Vorfall aufgetreten ist, erstellt und die folgenden Angaben macht:

1. die Worte "Beantragung Shopware PaaS Native Serviceguthaben" in der Betreffzeile;
2. den betroffenen Kalendermonat sowie Datum und Uhrzeit der einzelnen Vorfälle, für die ein nicht verfügbarer Dienst geltend gemacht wird;
3. die zur Zuordnung des Antrags notwendigen Angaben, insbesondere die betroffene Shopware Domain;
4. geeignete Nachweise (z. B. Request Logs), die die Fehler dokumentieren und die behauptete Nichtverfügbarkeit des Dienstes bestätigen (alle vertraulichen oder sensiblen Informationen in diesen Protokollen sind zu entfernen oder durch Sternchen zu ersetzen).

Bestätigt shopware aufgrund eines solchen Antrags, dass der monatliche Prozentsatz der Betriebszeit unter dem Verfügbarkeitsziel nach Ziffer 2.1 liegt, wird shopware das Serviceguthaben innerhalb eines Abrechnungszyklus nach dem Monat, in dem der Antrag bestätigt wurde, ausstellen. Wird kein Antrag gestellt oder fehlen bei der Antragstellung eine oder mehrere der oben geforderten Informationen, führt dies zum Ausschluss des Anspruchs auf ein Serviceguthaben.

3.8 shopware behält sich vor, im Einzelfall auch in anderen Sachverhalten als hier beschrieben ein Serviceguthaben zu gewähren. Die Gewährung erfolgt in diesen Fällen ohne Anerkennung einer Rechtspflicht, insbesondere ohne dass sich daraus für den Kunden auch zukünftig ein Anspruch auf Gewährung eines Serviceguthabens bei einem vergleichbaren Sachverhalt ergibt. Die vereinbarten Haftungsbeschränkungen bleiben hiervon unberührt.

4. Support

4.1 Der Zugang zum Support erfolgt über das Ticketsystem im Shopware Account. Umfang, Servicezeiten/Erreichbarkeit sowie Reaktionszeiten von Supportleistungen bestimmen sich nach dem Vertrag bzw. ggf. einem gesondert vereinbarten Service Level Agreement für Supportleistungen gemäß Ziffer 43 der AGB. Für Shopware Rise, Shopware Evolve oder Shopware Beyond ergeben sie sich aus der jeweils gültigen Leistungsbeschreibung/Dokumentation. Reaktionszeiten sind keine Lösungszeiten und beinhalten nicht zwingend den Beginn der Fehlerbehebung oder eine endgültige Lösung innerhalb bestimmter Fristen. Sofern shopware zusätzliche Kommunikationskanäle (z. B. Slack) bereitstellt, handelt es sich um freiwillige Zusatzleistungen, aus denen sich keine darüber hinausgehenden Ansprüche ergeben.

4.2 Supportleistungen nach dieser Zusatzvereinbarung werden ausschließlich für die Produktionsumgebung und die von shopware verantwortete Hosting-/Plattformschicht erbracht. Entwicklungs-, Staging- und Sandbox-Umgebungen sowie sonstige nicht produktive Umgebungen sind nicht Gegenstand der Supportleistungen nach dieser Zusatzvereinbarung.

5. Zusätzliche PaaS-Ressourcen und Ressourcenmehrverbrauch

5.1 Die vertraglich vereinbarten PaaS-Ressourcen bilden die von der vereinbarten Vergütung umfasste Ressourcenbasis. PaaS-Ressourcen im Sinne dieser Zusatzvereinbarung sind Compute in vCPU, Memory in GB RAM und Datenbankkapazität in ACU. vCPU und GB RAM beziehen sich auf den Shopware-Namespaces. Die Datenbankkapazität wird gesondert in ACU gemessen.

5.2 Ressourcenmehrverbrauch wird nur für die Produktionsumgebung ermittelt. Entwicklungs-, Staging-, Sandbox- und sonstige nicht produktive Umgebungen werden bei der Ermittlung des Ressourcenmehrverbrauchs nicht berücksichtigt.

5.3 shopware ist berechtigt, den Verbrauch der PaaS-Ressourcen anhand der hierfür vorgesehenen Plattform-Metriken zu messen. Ressourcenmehrverbrauch liegt vor, wenn der durchschnittliche Verbrauch einer PaaS-Ressource während des jeweiligen Evaluierungszeitraums die vertraglich vereinbarte Ressourcenbasis für diese PaaS-Ressource überschreitet.

5.4 Der Evaluierungszeitraum beträgt drei Monate. Kurzfristige Lastspitzen, saisonale Spitzen, Kampagnen oder sonstige vorübergehende Erhöhungen des Ressourcenverbrauchs lösen für sich genommen keinen Ressourcenmehrverbrauch aus. Sie werden nur insoweit berücksichtigt, als sie sich auf den durchschnittlichen Verbrauch während des Evaluierungszeitraums auswirken.

5.5 Wird ein Ressourcenmehrverbrauch ermittelt, ist shopware berechtigt, hierfür eine zusätzliche Vergütung zu berechnen. Die für die Berechnung der zusätzlichen Vergütung maßgeblichen Preise ergeben sich aus der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses unter <https://www.shopware.com/de/paas-native-overages> veröffentlichten Preisliste.

5.6 Die zusätzliche Vergütung wird für jede PaaS-Ressource gesondert berechnet. Maßgeblich ist die positive Differenz zwischen dem durchschnittlichen Verbrauch und der vereinbarten Ressourcenbasis der jeweiligen PaaS-Ressource. Nicht ausgeschöpfte Ressourcen werden nicht gutgeschrieben und nicht mit Ressourcenmehrverbrauch bei anderen PaaS-Ressourcen oder in anderen Evaluierungszeiträumen verrechnet.

5.7 Die Abrechnung von Ressourcenmehrverbrauch erfolgt nach Ablauf des jeweiligen Evaluierungszeitraums. shopware ist berechtigt, die zusätzliche Vergütung zusammen mit der nächsten regulären Rechnung oder durch gesonderte Rechnung abzurechnen. Zusätzliche Vergütungen nach dieser Ziffer 5 erhöhen nicht die Hosting Fees im Sinne dieser Zusatzvereinbarung.

6. Ausschlüsse

Das Verfügbarkeitsziel nach Ziffer 2.1 und Ansprüche auf Serviceguthaben nach Ziffer 3 gelten nicht für die Nichtverfügbarkeit, Aussetzung oder Beendigung des Dienstes, die durch einen der folgenden Gründe verursacht werden:

6.1 Störungen, die auf Handlungen oder Unterlassungen des Kunden zurückzuführen sind, einschließlich fehlerhaften oder problematischen Anwendungscodes, der in einer Umgebung eingesetzt wird, es sei denn, der Kunde hat die Handlung oder das Unterlassen nicht zu vertreten. Dies gilt auch für durch den Kunden verursachte Nichtverfügbarkeit, wie z. B. fehlende Inhalte, durch den Code des Kunden verursachte Fehler oder Fehler in der Anwendungskonfiguration oder eine den vereinbarten Umfang übersteigende Nutzung.

6.2 Störungen, die auf Geräte, Software oder sonstige Technologie des Kunden und/oder auf Geräte, Software oder sonstige Technologie Dritter zurückzuführen sind (ausgenommen Geräte, Software oder sonstige Technologie Dritter, die von shopware unmittelbar verantwortet werden), es sei denn, der Kunde hat dies nicht zu vertreten.

6.3 Störungen, die nur die nicht produktiven Umgebungen betreffen, einschließlich Entwicklungs- und/oder Staging-Umgebungen.

6.4 Störungen, die sich aus der Aussetzung und/oder Beendigung des Nutzungsrechts des Kunden an den Diensten gemäß dem Vertrag ergeben.

6.5 Die Nichtverfügbarkeit bestimmter Merkmale oder Funktionen innerhalb der Produktionsumgebung, während andere weiterhin verfügbar bleiben, stellt keine Nichtverfügbarkeit des Dienstes dar, solange die betroffenen Merkmale oder Funktionen nicht von shopware nach billigem Ermessen als in ihrer Gesamtheit wesentlich für die Produktionsumgebung oder den Dienst als Ganzes eingestuft werden.

6.6 Geplante Wartungs- und Instandsetzungsmaßnahmen sowie Notfallwartung gemäß Ziffer 3.3.

(Version 1.0 | Stand: 10.06.2026)