

Zusatzvereinbarung PaaS (Hosting Infrastruktur Vereinbarung)

1. Definitionen

- 1.1 "Monatlicher Prozentsatz der Betriebszeit" ist der Prozentsatz, der sich ergibt, wenn man von 100 den Prozentsatz der Minuten der Nichtverfügbarkeit des Dienstes während des Monats subtrahiert.
- 1.2 "Nicht verfügbarer Dienst" bezeichnet die Unfähigkeit der Dienste, Webanwendungen auszuführen, entweder aufgrund von Fehlern oder Ausfällen im Hosting-Stack oder mangelnder Netzwerkkonnektivität mit dem Internet.
- 1.3 "Unterstützte Nutzer" sind die benannten autorisierten Nutzer der Services ("Unterstützte Nutzer") mit direkten Kontaktinformationen für mindestens einen und maximal drei Vertreter, die berechtigt sind, Tickets einzureichen und die durch diesen Vertrag gewährten Rechte für das Hosting auszuüben. Andere Vertreter des Kunden sind nicht berechtigt. Der Kunde wird Shopware unverzüglich in Textform über alle Änderungen der unterstützten Nutzer informieren.

2. Shopware PaaS light-Angebote

Bei Shopware PaaS light-Angeboten strebt Shopware an, dass ein monatlicher Prozentsatz der Betriebszeit der Hosting-Infrastruktur von 99.5% erreicht oder überschritten wird. Shopware wird sich in wirtschaftlich vertretbarem Umfang darum bemühen, Kunden über einen Online-Service-Desk und in öffentlichen Foren Supportleistungen zur Verfügung zu stellen. Spezifische Serviceverpflichtungen bzw. Erreichbarkeit und Reaktionszeiten sind anders als bei Shopware PaaS Small, Medium und Large-Angeboten jedoch nicht geschuldet. Die Ziffern 3 und 4 gelten nicht.

3. Serviceverpflichtungen für Shopware PaaS Small, Medium und Large-Angebote

Shopware verpflichtet sich bei Shopware PaaS Small, Medium und Large-Angeboten, die Produktionsumgebung des Kunden für die Dauer des Vertrages und in Übereinstimmung mit dem abonnierten Service Level ("Service Level Agreement" oder "SLA") zu hosten und zu warten.

In der folgenden Tabelle sind die abonnierbaren SLAs aufgeführt:

Monatlicher Prozentsatz der Betriebszeit	
Shopware PaaS Small: 99.90%	Shopware PaaS Medium/Large: 99.99%

Bei der Berechnung der Betriebszeit wird die Zeit, in der das System aufgrund von Wartungsarbeiten nicht verfügbar ist, nicht berücksichtigt.

4. Erreichbarkeit und Reaktionszeiten für Shopware PaaS Small, Medium und Large-Angebote

Shopware verpflichtet sich bei Shopware PaaS Small, Medium und Large-Angeboten zu folgender Erreichbarkeit und den folgenden Reaktionszeiten:

Erreichbarkeit	
Hosting-Tickets Priorität 1	24 x 7 x 365
alle anderen Hosting-Tickets	24 x 7 x 365
<i>Reaktionszeit</i>	
Dringend - Priorität 1	<= 1 Stunde
Hoch - Priorität 2	<= 1 Arbeitstag/Werktag
Mittel - Priorität 3	<= 3 Arbeitstage/Werktage

"Dringend" - Dringend oder Schweregrad 1 bedeutet, dass Probleme die Nutzung der Shopware-Instanz stark beeinträchtigen (d. h. der über die Shopware-Instanz bereitgestellte Dienst ist ausgefallen oder nicht verfügbar ODER eine kritische dokumentierte Funktion ist nicht verfügbar).

"Hoch" - Hoch oder Schweregrad 2 bedeutet, dass kritische Funktionen beeinträchtigt sind oder eine erhebliche Leistungsver schlechterung vorliegt. Die Shopware-Instanz ist funktionsfähig, aber die Leistung ist so weit herabgesetzt, dass die Nutzung stark beeinträchtigt ist. Wichtige Funktionen sind nicht verfügbar, aber der Betrieb kann mit Einschränkungen fortgesetzt werden.

"Mittel" - Mittel oder Schweregrad 3 bedeutet einen teilweisen, nicht kritischen Verlust der Servicenutzung mit geringen Auswirkungen auf das Geschäft. Eine kurzfristige Behebung ist möglich, aber nicht skalierbar.

"Geringfügig" - Geringfügig oder Schweregrad 4 bedeutet eine Anfrage zu einem technischen Routineproblem; Informationen zu Anwendungsfunktionen, Navigation, Installation oder Konfiguration oder ein kosmetischer Defekt.

5. Ausschlüsse für alle PaaS-Angebote

Die oben unter Ziffer 2 und Ziffer 3 genannten monatlichen Prozentsätze der Betriebszeit bzw.-Serviceverpflichtungen gelten nicht für die Nichtverfügbarkeit, Aussetzung oder Beendigung des Dienstes, die durch einen der folgenden Gründe verursacht werden:

- 5.1 Faktoren, die außerhalb der zumutbaren Kontrolle von Shopware liegen einschließlich, aber nicht beschränkt auf Ereignisse höherer Gewalt, Probleme mit dem Internetzugang oder damit verbundene Probleme außerhalb der Software und der Serverinstanzen, die von Shopware betreut werden;
- 5.2 Probleme, die auf Handlungen oder Unterlassungen des Kunden zurückzuführen sind einschließlich fehlerhafter oder problematischer Anwendungscode, der in einer Umgebung eingesetzt wird;

- 5.3 Probleme, die durch Geräte, Software oder andere Technologie, Ausrüstung, Software oder sonstiger Technologie des Kunden und/oder von Dritten verursacht wird;
- 5.4 Probleme, die nur die nicht produktiven Umgebungen betreffen, einschließlich Entwicklungs- und/oder Staging-Umgebungen;
- 5.5 Probleme, die sich aus der Aussetzung und/oder Beendigung dieses Vertrages zur Nutzung der Dienste ergeben.
- 5.6 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 gebuchten Umfang übersteigende Nutzungskapazität.

Die Nichtverfügbarkeit bestimmter Merkmale oder Funktionen innerhalb einer live gehosteten Website, während andere verfügbar bleiben, stellt keine Nichtverfügbarkeit des Dienstes dar, solange die betroffenen Merkmale oder Funktionen nicht als gänzlich wesentlich für die Website oder den Dienst als Ganzes angesehen werden.

6. Sprache

Die gesamte Kommunikation und Dokumentation für das PaaS-Angebot wird in englischer Sprache abgefasst.

7. Geistiges Eigentum

Der Kunde darf nicht noch darf er Nutzern oder anderen Personen, die unter seiner Kontrolle stehen, erlauben

- 7.1 den Quellcode oder die zugrunde liegenden Ideen oder Algorithmen des PaaS-Angebots zu kopieren, neu zu veröffentlichen, zurückzuentwickeln, zu dekompile, zu disassemblieren oder anderweitig zu versuchen, diese zu ermitteln;
- 7.2 das PaaS-Angebot zu modifizieren, zu übersetzen oder davon abgeleitete Werke zu erstellen;
- 7.3 das PaaS-Angebot zu vermieten, zu verleasen, zu vertreiben, zu verkaufen, weiterzuverkaufen, abzutreten oder anderweitig geistige Eigentumsrechte an dem PaaS-Angebot zu übertragen;
- 7.4 PaaS-Angebot für Time-Sharing- oder Service-Bureau-Zwecke oder anderweitig zum Nutzen eines Dritten zu verwenden;
- 7.5 auf Teile des PaaS-Angebots zuzugreifen, sie zu nutzen oder zu kopieren, um ein konkurrierendes Produkt zu erstellen oder einen Leistungsvergleich mit einem Produkt oder einer Dienstleistung eines Dritten durchzuführen,
- 7.6 Markenzeichen oder Eigentumshinweise von den Services zu entfernen oder eine Bewertung des PaaS-Angebots ohne die vorherige Zustimmung von Shopware und nur im Umfang einer solchen genehmigten Offenlegung zu veröffentlichen oder an Dritte weiterzugeben. Der Abonnent darf die Merkmale oder Funktionen des PaaS-Angebots nicht beeinträchtigen, modifizieren, stören oder deaktivieren, einschließlich, aber nicht beschränkt auf solche Mechanismen, die zur Einschränkung oder Kontrolle der Funktionalität verwendet werden, oder Software-Schutz- oder Überwachungsmechanismen des PaaS-Angebots besiegen, vermeiden, umgehen, entfernen, deaktivieren oder anderweitig umgehen.

8. Verbotene Nutzungen

Der Kunde darf das Angebot der Plattform nicht nutzen:

- 8.1 In einer Art und Weise, die wissentlich gegen geltende Bundes-, Landes-, lokale oder internationale Gesetze oder Vorschriften verstößt (einschließlich, aber nicht beschränkt auf GDPR, Gesetze bezüglich des Exports von Daten oder Software in und aus den USA oder anderen Ländern).
- 8.2 Zum Zwecke der Ausbeutung, Schädigung oder des Versuchs der Ausbeutung oder Schädigung von Minderjährigen in irgendeiner Weise, indem sie unangemessenen Inhalten ausgesetzt werden, nach persönlich identifizierbaren Informationen gefragt wird oder auf andere Weise.
- 8.3 Für die Übermittlung von Werbe- oder Verkaufsförderungsmaterial, das als "Junk-Mail", "Kettenbrief" oder "Spam" oder als ähnliche Aufforderung angesehen werden kann, oder die Veranlassung der Übermittlung von solchem Material.
- 8.4 Wissentliches Verletzen oder Verletzen von geistigen Eigentumsrechten oder Eigentumsrechten, Rechten der Öffentlichkeit oder der Privatsphäre oder anderen Rechten von Dritten.
- 8.5 In irgendeiner Weise schädlich, betrügerisch, täuschend, bedrohend, missbräuchlich, belästigend, unerlaubt, diffamierend, vulgär, obszön, verleumderisch oder ungesetzlich zu sein.
- 8.6 Sich für Shopware, einen Shopware-Mitarbeiter, einen anderen Benutzer oder eine andere natürliche oder juristische Person auszugeben oder zu versuchen, sich für diese auszugeben (insbesondere durch die Verwendung von E-Mail-Adressen oder Benutzernamen, die mit einem der vorgenannten verbunden sind).
- 8.7 Sich wissentlich an einem anderen Verhalten zu beteiligen, das die Nutzung der PaaS-Website oder des PaaS-Angebots durch andere Personen einschränkt oder behindert oder das nach Auffassung von Shopware oder den Benutzern der Plattform-Website oder des Plattform-Angebots Schaden oder sie einer Haftung aussetzen könnte.

Darüber hinaus verpflichtet sich der Kunde, Folgendes zu unterlassen:

- 8.8 Die Verwendung von Robotern, Spidern oder anderen automatischen Geräten, Prozessen oder Mitteln, um auf die Website oder ihre Inhalte oder Dienste zuzugreifen, einschließlich der Überwachung oder des Kopierens von Material auf der Website oder der Bereitstellung konkurrierender Dienste.
- 8.9 Manuelle Verfahren zu verwenden, um Material auf der Website oder andere Inhalte von uns zu überwachen oder zu kopieren oder für andere nicht autorisierte Zwecke ohne unsere vorherige schriftliche Zustimmung.
- 8.10 Die Verwendung von Geräten, Software oder Routinen, die wissentlich das ordnungsgemäße Funktionieren der Website oder die Bereitstellung unserer Dienste beeinträchtigen.
- 8.11 Viren, trojanische Pferde, Würmer, Logikbomben oder anderes bösartiges oder technologisch schädliches Material einzuführen.
- 8.12 Versuchen, sich unbefugten Zugang zu verschaffen oder wissentlich Teile der Website, die Infrastruktur, auf der die Website gespeichert ist, oder einen Server, Computer oder eine Datenbank, die mit der Website oder unseren Diensten verbunden sind, zu stören, zu beschädigen oder zu unterbrechen.
- 8.13 Die Website oder unsere Dienste durch einen Denial-of-Service-Angriff oder einen verteilten Denial-of-Service-Angriff anzugreifen