

Picturepark Cloud Vertrag

Zuletzt geändert: 20. Dezember 2017

Dieser Vertrag regelt die Nutzung der Picturepark Software („Cloud Service“) sowie der damit zusammenhängenden Beispielmateriale, Dokumente, Formulare, Vorlagen oder erläuternden schriftlichen Materialien oder Dateien („Dokumentation“).

Die Parteien dieses Vertrags sind Sie oder die juristische Person, die Sie vertreten, inklusive, aber nicht beschränkt, auf Ihre Direktoren, Manager, Mitarbeiter, Vertreter, verbundene Unternehmen oder Vertragspartner oder, falls keine dieser Einheiten von Ihnen benannt wird, Sie persönlich („Sie“, „Ihr“, „Ihre“, „Benutzer“) wie im Angebot genannt und Vision Information Transaction und angeschlossenen Unternehmen, Subprozessoren, Direktoren, Manager und Mitarbeiter („Picturepark“, „wir“, „uns“ oder „unser“), ein Unternehmen wie im Angebot genannt.

Durch die Nutzung des Cloud Service oder der Dokumentation bestätigen Sie, dass Sie diesen Vertrag gelesen und verstanden haben, einschliesslich aller referenzierten Dokumente wie das SLA, die [Nutzungsbedingungen](#) (Acceptable Use Policy), [Vereinbarung zur Datenverarbeitung](#) (DPA) und die [Datenschutzbestimmungen](#) (Privacy Policy). Sie stimmen zu, an alle Bestimmungen dieses Vertrags gebunden zu sein, und Sie sichern zu, dass sie bevollmächtigt sind, diesen Vertrag einzugehen. Falls Sie mit einer Bestimmung dieses Vertrags nicht einverstanden sind, dürfen Sie den Cloud Service nicht erwerben oder nutzen.

Definition

- 1 **"Cloud Service"** bezeichnet die von uns Ihnen zur Verfügung gestellte Software, welche von Ihnen im Sinne von Software-as-a-Service (SaaS) unter dem Namen "Picturepark" genutzt wird, und umfasst auch alle Picturepark Software, welche über den Cloud Service bereitgestellt wird.
- 2 **"Dokumentation"** meint alle geschriebenen Materialien oder elektronischen Dateien, welche sich auf den Cloud Service beziehen inklusive unter anderem Systemvoraussetzungen, Benutzerhandbücher, Spezifikationen oder Schulungsunterlagen, welche Ihnen zur Verfügung gestellt werden.
- 3 **"Angeschlossene Unternehmen"** oder "Affiliates" bezeichnet ein Unternehmen oder eine Wirtschaftseinheit, welche heute oder in Zukunft existiert, und welche direkt oder indirekt einen der genannten Vertragspartner kontrolliert, oder von diesem kontrolliert wird. „Kontrolle“ und „kontrolliert“ meint dabei (a) die Macht, über ausreichend Aktienstimmrechte, Verträge oder anderweitige Mittel zu verfügen, um eine Mehrheit von Verwaltungs- oder Aufsichtsräten oder anderen Führungsorganen zu wählen oder anderweitig das Unternehmen direkt zu leiten oder deren grundlegenden Richtlinien und Zwecke zu bestimmen; oder (b) Eigentums- oder Nutzungsrechte für mehr als 50% an Stimmen, Einkommen oder Kapital am Unternehmen zu halten, und dies direkt oder indirekt, eigenständig oder in Kombination mit anderen angeschlossenen Unternehmen, unter Abzug von Sicherungsrechten.
- 4 **"Subprozessor"** bezeichnet einen von uns beauftragten und dem Unternehmen nicht angeschlossenen Unterauftragnehmer, welcher Kundendaten verarbeitet, um Technischen Support, die technische Infrastruktur des Cloud Services, spezifische Funktionen oder die Ihrerseits von uns verlangten Dienstleistungen zu liefern.
- 5 **"Partner"** bezeichnet einen Picturepark Partner, welcher autorisiert ist, Angeboten für den Cloud Service in unserem Namen und in strikter Übereinstimmung mit diesem Vertrag zu zeichnen und welcher Technischen Support und Dienstleistungen liefert, sofern er dafür autorisiert und zertifiziert wurde. Partner und ihre Zertifizierungen werden unter www.picturepark.com publiziert.
- 6 **"Angebot"** bezeichnet unser Angebot und unsere anderen Lizenzdokumente, welche die Lizenzmetriken, angebotene Funktionen, Abopläne, Kosten, Zahlungskonditionen und andere spezifische Bedingungen des Cloud Service (oder Bestandteilen davon) detaillieren und auf deren Basis Sie die Beauftragung vornehmen.
- 7 **"Technischer Support"** bezeichnet unsere beschränkte Hilfestellung bezüglich der Nutzung des Service wie in der Dokumentation beschrieben und beschränkte, nicht-garantierte Hilfestellungen, um Probleme mit dem Cloud Service zu überprüfen und möglicherweise zu beheben.
- 8 **"Service Level Agreement"** oder **"SLA"** definieren unsere Gewährleistung für den Technischen Support und die Verfügbarkeit des Cloud Service sowie entsprechende Kompensationen, falls diese Garantien nicht eingehalten werden.
- 9 **"Neue Versionen"** bezeichnet "Upgrades" und "Updates" des Cloud Service, welche wir von Zeit zu Zeit zur Verfügung stellen. "Upgrade" bedeutet den Ersatz der dann gültigen Version des Cloud Service mit einer neuen, materiell geänderten oder erweiterten Version, gekennzeichnet durch Anpassungen einer oder den beiden ersten zwei (2) Stellen der vierstelligen (4) Versionsnummer. "Update" bedeutet eine Wartungs-Version des Cloud Service, welche geringfügige Änderungen oder Erweiterungen, Fehler-Behebungen oder -Korrekturen für die dann gültige Version des Cloud Services beinhaltet, gekennzeichnet durch einen Wechsel in einer oder den beiden letzten zwei (2) Stellen der vierstelligen (4) Versionsnummer.

- 10 **“Nutzungsbedingungen”** oder **“AUP”** definiert die grundsätzlichen Bedingungen, mit welchen sich alle Benutzer des Cloud Service einverstanden erklären müssen und welche sie zu befolgen haben. Die AUP werden online publiziert und von Zeit zu Zeit durch uns geändert.
- 11 **“Kundendaten”** bezeichnet alle Dateien, Inhalte, Metadaten, Persönliche Daten, Vertrauliche Informationen und alle anderen im Cloud Service abgespeicherten oder durch den Cloud Service prozessierten Daten wie von Ihnen als Datencontroller gefordert.
- 12 **“Not for Resale”** oder **“NFR”** bezeichnet die Bereitstellung des Cloud Service für den Zweck der Evaluation, Proof of Concept (POC), Vorschau auf neue Funktionen oder ähnlichem.
- 13 **“Region”** definiert im Rahmen dieses Vertrags: **“Europa”** bezeichnet Grossbritannien (GB) und der Europäische Wirtschaftsraum (EWR) und die Schweiz, und **“Schweiz”** bezeichnet nur die Schweiz. **“USA”** oder **“Vereinigte Staaten”** bezeichnet die Vereinigten Staaten von Amerika.
- 14 **“Vereinbarung zur Datenverarbeitung”** oder **“DPA”** (Data Protection Agreement) bezeichnet den Anhang zu diesem Vertrag, welche die Verpflichtungen der Parteien in Bezug auf die Sammlung und Verarbeitung von Kundendaten definiert.

Nutzung des Cloud Service

- 15 **Keine Exklusivität, keine anderen Bedingungen.** Wir gewähren Ihnen das nicht-exklusive weltweite Recht, auf den Cloud Service zuzugreifen und ihn in Übereinstimmung des Angebots so zu nutzen, wie in diesem Vertrag beschrieben. Es gelten keine anderen Bedingungen als die in diesem Vertrag für den Cloud Service und das SLA genannten. Allen in einer Bestellung genannten Bedingungen, welche sich von den in diesem Vertrag genannten Bedingungen unterscheiden, wird hiermit ausdrücklich widersprochen, sofern diese nicht schriftlich von uns genehmigt wurden.
- 16 **Erlaubte Nutzung.** Sie dürfen den Service ausschliesslich entsprechend den Nutzungsbedingungen (AUP) verwenden. Sie sind dafür verantwortlich, dass alle Benutzer, denen Sie Zugriff auf den Service verschafft haben, die Nutzungsbedingungen gelesen haben und damit einverstanden sind.
- 17 **Nutzung für Evaluationszwecke.** Sie sind sich bewusst und damit einverstanden, dass der Cloud Service bei der kostenlosen Bereitstellung oder unter **“Not for resale”**-Bedingungen bezüglich Nutzungszeit, Funktionen und anderen Faktoren beschränkt sein kann und Ihnen „wie besehen“, „ohne Garantie auf Fehlerfreiheit“ und „soweit verfügbar“ bereitgestellt wird und dass alle Verpflichtungen hinsichtlich SLA, Gewährleistung und Haftung ausgeschlossen ist.
- 18 **Dokumentation.** Die Dokumentation des Cloud Service wird in generischer Form zur Verfügung gestellt und behandelt keine spezifischen Anwendungsfälle und kundenspezifische Konfigurationen. Wir gewährleisten den Cloud Service auf Basis unserer Dokumentation. Sie können unsere Dokumentation kopieren, verteilen und abändern unter der Creative Commons BY-SA 4.0-Lizenz sofern in der Dokumentation nicht ausdrücklich ausgeschlossen. Jede so modifizierte Dokumentation untersteht keiner Gewährleistung.
- 19 **Services & Software Dritter.** Sie sind sich bewusst, dass die Nutzung des Service auch die in der Dokumentation aufgelistete Software oder Services von Dritten erfordert, wie etwa Betriebssysteme, Webbrowser oder Runtimes. Diese Software und/oder Services Dritter unterliegen den Bedingungen und Konditionen der jeweiligen Lizenzgeber und sind hiermit von diesem Vertrag und dem Kaufpreis ausgeschlossen. Zusätzlich beinhaltet und nutzt der Service Open Source-Bibliotheken Dritter, welche im Service aufgeführt und welche auf Anfrage in einer Liste zugestellt werden können. Sie dürfen den Service oder entsprechende Teile des Service nicht nutzen, wenn Sie deren Nutzung und Bedingungen nicht akzeptieren.
- 20 **Keine Modifikationen, kein Reverse Engineering.** Sie dürfen den Quellcode des Service nicht modifizieren, anpassen, portieren, übersetzen, zurückentwickeln (reverse engineering), disassemblieren, dekompilieren oder anderweitig versuchen, den Quellcode des Cloud Service zu erschliessen sofern solcher Quellcode nicht mit entsprechenden Lizenzdeklarationen versehen ist, die Ihnen dies erlauben. Sie dürfen keinerlei Produktkennzeichnungen, Produktidentifikation, Copyright-Informationen, dieser Vertrag sowie die Nutzungsbedingungen (AUP) oder Datenschutzbestimmungen (Privacy Policy) vom Cloud Service entfernen oder modifizieren.
- 21 **Besondere Einschränkungen für AVC/H.264 Videoformate.** Sie stimmen zu, dass Sie den Cloud Service nicht für Video On Demand-Services einsetzen, bei welchen die Benutzer auf einer Titel-per-Titel-Basis für Videos bezahlen müssen, wenn diese Videos im Format AVC/H.264 ausgegeben werden, eine Spieldauer von jeweils mehr als zwölf (12) Minuten aufweisen und Sie den genannten Codec für solche Nutzung nicht über separate Vereinbarungen lizenziert haben.
- 22 **Geistiges Eigentum.** Der Cloud Service und die dazugehörigen Materialien wie Dokumentation, Logos, Designs etc. sind zu jedem Zeitpunkt das alleinige und ausschliessliche Eigentum von uns und unseren Lizenzgebern oder Lieferanten. Sofern nicht ausdrücklich anders angegeben, gewähren wir Ihnen keinerlei Rechte am geistigen Eigentum des Cloud Service und damit verbundenen Materialien.

Neue Versionen, Service Level Agreement

- 23 **Verwendung der Neuer Versionen.** Sie sind berechtigt, Neue Versionen des Cloud Service zu nutzen, wobei alle Gebühren für Neue Versionen im Preis des Cloud Service enthalten sind. Wir können Neue Versionen von Zeit zu Zeit nach alleinigem Ermessen zur Verfügung stellen und Sie erklären sich damit einverstanden, immer die letzte Neue Version des Cloud Service zu nutzen.

- 24 **Modifikationen über Neue Versionen.** Alle Neuen Versionen des Cloud Service sind Bestandteil dieses Vertrags. Sie erklären sich damit einverstanden, dass Neue Versionen des Cloud Service geänderten Bestimmungen und Konditionen dieses Vertrags einschliesslich referenzierter Dokumente unterliegen können und dass Funktionen hinzugefügt, eliminiert oder modifiziert wie auch Systemvoraussetzungen angepasst werden können. Falls wir wesentliche Änderungen vornehmen, weisen wir Sie innert einer nützlichen Frist vor Veröffentlichung Neuer Versionen darauf hin. Sollten Sie mit einer wesentlichen Änderung durch eine Neue Version nicht einverstanden sein, steht Ihnen das Recht zur Kündigung dieses Vertrags gemäss §49 innert 30 Tagen nach Veröffentlichung der Neuen Version zu.
- 25 **Gewährleistungen durch Service Level Agreement.** Falls Sie das optionale SLA erwerben, garantieren wir Ihnen, dass der Cloud Service und Technische Support den in diesem Vertrag und dem SLA gemachten Zusicherungen entspricht. Das SLA ist in einem Anhang definiert und mittels Verweis darauf in diesen Vertrag eingeschlossen. Mit Ausnahme der beschränkten Gewährleistung wie in §36 definiert, werden keine SLA-Garantien eingegangen, sofern kein SLA erworben wurde und erhalten Sie nur beschränkten Technischen Support in Abhängigkeit der Verfügbarkeit unserer Ressourcen und nach unserem freien Ermessen.
- 26 **Einsatz von Subprozessoren.** Sie sind damit einverstanden, dass wir Angeschlossene Unternehmen oder Subprozessoren einsetzen, um uns für das Betreiben des Cloud Service oder Teilen davon zu unterstützen, und Ihnen technischen Support zu liefern. Dies erfolgt in Übereinstimmung mit den Bestimmungen der DPA, welche mittels Verweis in diesen Vertrag eingeschlossen ist. Wir sind jederzeit für die Einhaltung der Bestimmungen dieses Vertrags durch unsere Angeschlossenen Unternehmen und Subprozessoren verantwortlich.

Persönliche Daten & Vertrauliche Informationen

- 27 **Datencontroller.** Sie sind und bleiben jederzeit der Datencontroller und Sie haben uns als Ihren Datenprozessor bestimmt und beauftragt, Ihnen den Cloud Service zur Verfügung zu stellen. Sie sichern sich jederzeit alle notwendigen Rechte an den Kundendaten, damit wir den Cloud Service für Sie betreiben können, ohne dass Rechte Dritter verletzt werden oder wir uns gegenüber Ihnen oder Dritten anderweitig verpflichten. Jede Partei ist bestrebt, ihre in der DPA vereinbarten Verpflichtungen in Bezug auf Kundendaten wahrzunehmen.
- 28 **Eigentum an Kundendaten.** Alle Rechte, Titel und Ansprüche in und an Ihren Kundendaten verbleiben bei Ihnen. Wir erwerben oder erlangen keinerlei weitergehende Rechte an Kundendaten als das Recht, diese so zu prozessieren, wie es zur Bereitstellung des Cloud Service für Sie und die Lieferung von Technischem Support notwendig ist.
- 29 **Vertrauliche Informationen.** Jeder Partei kann von der jeweils anderen Partei Zugriff auf vertrauliche Informationen gewährt werden, um ihren Verpflichtungen aus diesem Vertrag nachzukommen. Als vertrauliche Informationen einer Partei gelten keine Informationen, die (a) öffentlich bekannt sind oder werden, ausser durch eine Handlung oder Unterlassung der empfangenden Partei; (b) vor der Bekanntmachung im rechtmässigen Besitz der empfangenden Partei waren; (c) der empfangenden Partei durch einen Dritten rechtmässig und ohne Beschränkung der Weitergabe zur Kenntnis gebracht wurden; (d) von der empfangenden Partei unabhängig entwickelt wurden, wofür schriftliche Nachweise erbracht werden können; oder (e) per Gesetz oder auf Anforderung von jedwedem Gericht der zuständigen Gerichtsbarkeit oder von jedwedem Aufsichts- oder Verwaltungsorgan offengelegt werden müssen.
- 30 **Pflichten.** Jede Partei hat vertrauliche Informationen der anderen Partei vertraulich zu behandeln und sie, soweit nicht nach §29 erforderlich, keinen Dritten zur Verfügung zu stellen oder sie nicht für irgendwelchen anderen Zweck als für die Umsetzung dieses Vertrags zu nutzen. Jede Partei hat alle angemessenen Massnahmen zu ergreifen, um sicherzustellen, dass die vertraulichen Informationen der anderen Partei, auf die sie Zugriff hat, nicht offengelegt oder durch Ihre Mitarbeiter, angeschlossene Unternehmen, Vertreter oder Subprozessoren in Verletzung dieses Vertrags verbreitet werden. Keine der Parteien ist verantwortlich für Verlust, Zerstörung, Veränderung oder Weitergabe von vertraulichen Informationen durch Dritte, welche nicht angeschlossene Unternehmen oder Subprozessoren sind.
- 31 **Mitteilung über Offenlegung.** In Fällen, in denen eine Partei gemäss einem Gerichtsbeschluss, eines Gesetzes oder einer Verordnung verpflichtet ist, vertrauliche Informationen offen zu legen, muss sie soweit erlaubt die andere Partei darüber in Kenntnis setzen, um dieser ausreichend Gelegenheit zu geben, die Offenlegung zu verhindern.
- 32 **Verwendung der Namen.** Die Parteien vereinbaren hiermit den Namen der jeweiligen anderen Partei in öffentlichen oder erforderlichen Erklärungen nur nach vorgängigem Einverständnis der anderen Partei zu verwenden, und in Treu und Glauben solche Inhalte zu erstellen.
- 33 **Hosting-Infrastruktur und Regionen.** Sie sind einverstanden, dass uns ein Subprozessor die benötigte technische Infrastruktur für das Hosting des Cloud Service und der Kundendaten zur Verfügung stellt („Hosting-Infrastruktur“). Kundendaten werden in derjenigen Region abgespeichert, wie in diesem Vertrag definiert und basierend auf dem Angebot beauftragt, und nur in Übereinstimmung mit der DPA prozessiert. Die Region ist "Europa", falls nicht anderweitig im Angebot definiert.
- 34 **Wiederherstellung von Kundendaten.** Vorbehältlich der Garantien der von Ihnen bestellten Hostingtypen und Backupoptionen, gewährleisten wir Ihnen gemäss SLA die kostenlose Wiederherstellung der Kundendaten von Backups, wenn diese durch unser Verschulden verloren oder zerstört wurden. Falls Kundendaten durch Ihr Verschulden verloren, zerstört oder gelöscht wurden, werden wir die Wiederherstellung solcher Kundendaten innerhalb einer gemeinsam vereinbarten Frist und für eine angemessene Gebühr versuchen.
- 35 **Export von Kundendaten.** Sie sind jederzeit berechtigt, einen einfachen Standardexport Ihrer Kundendaten anzufordern, wobei eine komplette Kopie der Datenbank ausdrücklich ausgeschlossen ist. Wir bieten einen solchen Export für eine Gebühr von CHF/USD/EUR

2'000 für bis zu 4 TB Kundendaten, einschliesslich der Kosten für Speichermedien, aber exklusive Versandkosten und Zollgebühren. Der Export wird innerhalb von spätestens dreissig (30) Tagen nach Eingang Ihrer Bestellung ausgeführt.

Gewährleistung

- 36 **Beschränkte Gewährleistung.** Sofern in diesem Vertrag nicht anderweitig geregelt, sichern wir Ihnen zu, dass der Cloud Service während der Vertragslaufzeit den in diesem Vertrag und der Dokumentation beschriebenen Garantien entspricht. Falls wir den Cloud Service nicht wie gewährleistet betreiben können, sind Sie zur Kündigung aus wichtigem Grund berechtigt. Falls Sie ein optionales SLA erworben und bezahlt haben, erhalten Sie erweiterte Gewährleistungen und Ansprüche auf Wiedergutmachung wie in den SLA detailliert ausgeführt. Gewährleistungsansprüche müssen innert den genannten Fristen immer in schriftlicher Form an die im Angebot genannten Geschäfts- oder E-Mail-Adressen geltend gemacht werden, mit einer Kopie per E-Mail an legal@picturepark.com.
- 37 **Gewährleistungsausschluss.** Die vorgängig beschränkte Gewährleistung definiert die einzigen und ausschliesslichen Mittel gegen Garantieverletzungen durch uns, unsere angeschlossenen Unternehmen, Subprozessoren, Partner, Direktoren und Mitarbeiter. Wir gewähren keine anderen Garantien jedweder Art, weder ausdrücklich noch stillschweigend oder anderweitig in jedweden Ländern oder Gerichtsbarkeiten, im Zusammenhang oder erwachsend aus diesem Vertrag oder der Nutzung des Cloud Services im Rahmen dieses Vertrags. Stillschweigende Gewährleistung aus allgemeiner Gebrauchstauglichkeit, zufriedenstellender Qualität, der Eignung für einen bestimmten Zweck oder Nichtverletzung von Rechten Dritter sind ausdrücklich und im vollen gesetzlich zulässigen Umfang ausgeschlossen.

Haftungsfreistellung

- 38 **Freistellung durch uns.** Während der Vertragslaufzeit stellen wir Sie frei und verteidigen wir Sie gegen Ansprüche von nicht verbundenen Dritten, dass der Cloud Service das Recht am geistigen Eigentum dieser Dritten verletzt oder deren Geschäftsgeheimnisse unrechtmässig verwendet, ausgenommen der Anspruch oder die Entschädigung bezieht sich auf (a) Kundendaten oder kundenspezifische Modifikationen, die Sie am Cloud Service vorgenommen haben; (b) Ihre Nutzung unserer Warenzeichen ohne unsere vorherige ausdrückliche schriftliche Zustimmung; (c) das Distribuieren des Cloud Service an nicht verbundene Dritte oder der Nutzung des Cloud Service zu deren Vorteil; (d) den Cloud Service, welcher kostenlos oder als NFR zur Verfügung gestellte wurde.
- 39 **Freistellung durch Sie.** Sie stellen uns frei und verteidigen uns gegen alle Ansprüche durch einen nicht verbundenen Dritten, die darauf basieren, dass (a) Kundendaten geistige Eigentumsrechte dieses Dritten verletzen oder dessen Geschäftsgeheimnisse unrechtmässig verwenden; (b) aus Ihrer Verletzung dieses Vertrags resultieren.
- 40 **Rechtsmittel.** Sollte der auf Basis dieses Vertrags zur Verfügung gestellte Cloud Service Gegenstand eines Anspruches nach §38 werden oder sollte dies nach unserem alleinigen Ermessen wahrscheinlich werden, können wir jederzeit auf eigene Kosten (a) jedwedes Recht für die Fortsetzung der Nutzung des Cloud Service erwerben, (b) den bestehenden Cloud Service modifizieren, so dass Verstösse weniger wahrscheinlich werden oder (c) den Cloud Service mit einem im funktional im Wesentlichen ebenbürtigen Äquivalent ersetzen. Falls diese oder andere Optionen wirtschaftlich nicht angemessen sein, sind wir dazu berechtigt, Ihre Nutzung des Cloud Service zu beenden und Ihnen nicht aufgebrauchte Vorauszahlungen für den Cloud Service zurückzuerstatten.
- 41 **Pflichten.** Jede Partei muss die jeweils andere unverzüglich über einen Anspruch entsprechend §38 und §39 informieren. Die schutzsuchende Partei muss (a) der jeweils anderen Partei die alleinige Kontrolle über die Verteidigung und Begleichung der Forderung geben; und (b) sie angemessen bei der Verteidigung gegen den Anspruch unterstützen. Die schutzgebende Partei wird der anderen Partei angemessene Ausgaben ersetzen, die im Rahmen dieser Unterstützung anfallen, und den Betrag leisten, der aus einem rechtskräftigen Urteil oder einem gültigen Vergleich resultiert. Die jeweiligen Rechte der Parteien auf Verteidigung und Zahlungen aus Urteilen und Vergleichen in diesem Abschnitt ersetzen jedes Gewohnheitsrecht oder gesetzliche Freistellungsrechte oder vergleichbare Rechte, und jede Partei verzichtet auf solche Rechte.

Haftungsbegrenzung

- 42 **Beschränkte Haftung.** In dem durch das anwendbare Recht erlaubten Rahmen und unter Anwendung von §44 und §46, ist die Gesamthaftung jeder Partei im Rahmen dieses Vertrags beschränkt auf direkte Schäden bis zur Höhe desjenigen Betrages, welcher unter diesem Vertrag für den Cloud Service (oder Teile davon) in den zwölf (12) Monaten vor dem Eintreten des Haftungsanspruchs bezahlt wurde. Jede Partei entbindet die andere Partei hiermit abschliessend von allen Verpflichtungen, Verbindlichkeiten, Ansprüchen und Forderungen, die über obige Einschränkung hinausgehen. Die Parteien anerkennen, dass andere Bestimmungen dieses Vertrags diesen Paragraphen inkludieren.
- 43 **Haftungsausschluss.** Keine der Parteien haftet für indirekte, spezielle und/oder zufällige Schäden sowie Folgeschäden, exemplarische Schäden oder Schäden durch entgangenen Gewinn, Umsatz, Betriebsunterbrechung oder den Verlust von Geschäftsinformationen oder Vertraulichen Information – auch dann nicht, wenn einer Partei bekannt war, dass solche Schäden eintreten könnten.
- 44 **Ausnahmen.** Keine Bestimmung in diesem Vertrag kann die Haftung einer Partei für Tod oder Personenschäden begrenzen, die durch Fahrlässigkeit, Betrug, vorsätzliches Fehlverhalten oder grobe Fahrlässigkeit durch die jeweilige Partei verursacht werden. Diese Einschränkungen gelten nicht für Verletzungen des Eigentumsrechts der anderen Partei sowie §38 und §39 dieses Vertrags.

- 45 **Versicherungsdeckung.** Wir werden während der Vertragslaufzeit ausreichend versichert sein, um potentielle Haftungsansprüche unter diesem Vertrag decken zu können und liefern Ihnen auf Anfrage den entsprechenden Versicherungsnachweis.

Vertragslaufzeit, Kündigung & Suspendierung

- 46 **Vertragslaufzeit.** Wenn im Angebot nicht festgelegt, tritt dieser Vertrag mit dem früheren Datum des Kaufs oder erster Nutzung in Kraft. Sie gilt für die Laufzeit von (12) Monaten („initiale Vertragslaufzeit“) und wird jährlich fortlaufend automatisch um weitere zwölf (12) Monate verlängert (jeweils eine „Verlängerungsperiode“; gesamthaft „Vertragslaufzeit“) bis sie gemäss den Bestimmungen dieses Vertrags durch eine der Parteien gekündigt oder anderweitig aufgehoben wurde.
- 47 **Ordentliche Kündigung.** Jede Partei kann diesen Vertrag oder das SLA unter Einhaltung der Vertragslaufzeit mit einer Frist von mindestens neunzig (90) Tagen zum Ende eines jeden Kalendermonats durch schriftliche Mitteilung an die jeweils andere Partei beenden.
- 48 **Kündigung aus wichtigem Grund.** Jede der Parteien hat das Recht, diesen Vertrag aus wichtigem Grund zu kündigen, wenn die jeweils andere Partei eine ihrer wesentlichen Verpflichtungen nicht erfüllt, sofern sie die säumige Partei schriftlich über den wesentlichen Verstoss verwarnet hat und die säumige Partei gescheitert ist, innerhalb von dreissig (30) Tagen nach Erhalt dieser Mitteilung für Abhilfe zu sorgen. Für den Fall dass wir einen wesentlichen Verstoss begangen haben, dessen Abhilfe fehlgeschlagen ist, und Sie künden diesen Vertrag aus diesem wesentlichen Grund, werden wir Ihnen alle nicht genutzten Vorauszahlungen für den Cloud Service innert dreissig (30) Tagen rückerstatten. Unser Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund wird auch in §50 geregelt für den Fall, dass Ihr Account wie dort beschrieben gesperrt wurde.
- 49 **Kündigung wegen unseren Änderungen.** Sie haben das Recht, diesen Vertrag mit einer Frist von zehn (10) Tagen schriftlich zu kündigen, wenn Sie sich mit den Änderungen des Cloud Service durch Neue Versionen (siehe §24) oder Änderungen dieses Vertrags (siehe §58) nicht einverstanden erklären. Ihre einzige Wiedergutmachung im Falle einer solchen Kündigung ist die Erstattung nicht genutzter Vorauszahlungen für die zukünftige Nutzung des Cloud Service (sofern anwendbar). Wenn Sie sich mit unseren Änderungen nicht einverstanden erklären und Sie den Cloud Service nicht kündigen, bis die Änderungen des Vertrags oder des Cloud Service wirksam werden, anerkennen Sie automatisch alle modifizierte Bedingungen und Konditionen, und gelten alle Neuen Versionen des Cloud Service als akzeptiert.
- 50 **Aussetzung des Cloud Service.** Wir können Ihr Recht auf die Nutzung des Cloud Service vorübergehend aussetzen, wenn Ihre Nutzung des Cloud Service unserer vernünftigen Ansicht nach (a) ein erhebliches Sicherheitsrisiko für den Cloud Service oder Dritte darstellen; (b) uns oder Dritte einem materiellen Haftungsrisiko aussetzen können; (c) betrügerisch ist oder gegen geltendes Recht verstösst; (d) Sie diesen Vertrag verletzen; (e) Sie Gegenstand eines Konkurses, einer Liquidation, Auflösung oder eines ähnlichen Verfahrens sind; oder (f) Sie mehr als dreissig (30) Tage in Zahlungsverzug sind. Während der vorübergehenden Aussetzung bleiben Sie verantwortlich für alle Gebühren oder Abgaben, die bis zum Zeitpunkt der Beendigung der Aussetzung entstanden sind, es sei denn, eine solche Aussetzung erweist sich als ungerechtfertigt. In diesem Fall ist Ihre einzige Wiedergutmachung die anteilige Gutschrift von Zahlungen, die während der Aussetzung für den erworbenen Cloud Service geleistet wurden. Wir werden Sie informieren, bevor die Aussetzung in Kraft tritt, es sei denn, wir haben Grund zur Ansicht, dass wir die Aussetzung sofort in Kraft setzen müssen. Wenn wir den Cloud Service für Sie häufiger als zweimal pro Kalenderjahr aussetzen müssen und sich die Aussetzungen als berechtigt erweisen, können wir diesen Vertrag aus wichtigem Grund innert zehn (10) Tagen nach erfolgter zweiter Suspendierung kündigen.
- 51 **Fortbestehen nach Beendigung.** Alle Bedingungen dieses Vertrags, welche naturgemäss nach Beendigung oder Ablauf dieses Vertrags fortbestehen sollten wie insbesondere §22, §29, §30, §32, §37, §38 und §39, bleiben auch über die Beendigung oder den Ablauf dieses Vertrags hinaus weiterhin gültig.

Verschiedenes

- 52 **Vorauszahlung.** Wenn im Angebot nicht anders festgelegt, ist die Zahlung für den Cloud Service und das SLA mit Beginn der Vertragslaufzeit fällig und wird für die Vertragslaufzeit im Voraus geleistet.
- 53 **Geltendes Recht und Gerichtsstand.** Dieser Vertrag unterliegt in jeder Hinsicht den geltenden Gesetzen in (a) dem Staat New York, Vereinigte Staaten, wenn Sie den Cloud Service von einem Ihnen angeschlossenen Unternehmen in den Vereinigten Staaten, Mexico oder Kanada erwerben; oder (b) des Kantons Aargau, Schweiz, wenn Sie den Cloud Service von einem Ihnen angeschlossenen Unternehmen in einem anderen Land der Welt erwerben, wie durch den Namen und die Adresse im Angebot ausgewiesen. Die jeweiligen Gerichtshöfe in New York City, New York, Vereinigte Staaten, gelten für New Yorker Recht und der Stadt Aarau, Kanton Aargau, Schweiz, gelten für Schweizer Recht. In keinem Fall unterliegt dieser Vertrag den Konventionen der Vereinten Nationen (UNO) für Verträge über den internationalen Warenkauf, deren Anwendung hiermit ausdrücklich ausgeschlossen wird. Jede Partei verzichtet hiermit im vollen durch das anwendbare Recht gedeckten Umfang auf den Gang vor ein Schwurgericht.
- 54 **Salvatorische Klausel.** Wenn ein Teil dieses Vertrags nicht durchsetzbar ist, bleiben die übrigen Vereinbarungen weiter gültig.
- 55 **Bekanntmachung.** Alle im Rahmen dieses Vertrags erforderlichen oder erlaubten Benachrichtigungen müssen schriftlich als eingeschriebener Brief per Post oder per E-Mail mit angeforderter Lesebestätigung an die im Angebot angegebene Geschäftsadresse und jeweils mit Kopie an legal@picturepark.com gesendet werden. Mitteilungen gelten ab dem Datum des Eingangs bzw. ab dem vierten Tag ab Datum des Poststempels als wirksam.

- 56 **Keine Partnerschaft oder Vertretung.** Sie und wir sind unabhängige Vertragspartner. Mit diesem Vertrag wird in keiner Weise und zu keinem Zeitpunkt eine Vertretung, Partnerschaft oder ein Joint Venture errichtet.
- 57 **Vollständigkeit dieses Vertrags.** Dieser Vertrag und alle darin referenzierten Dokumente stellen den gesamten Vertrag zum Vertragsgegenstand dar und ersetzen alle früheren oder zeitgleichen Kommunikationen und Vereinbarungen inklusive allen Geheimhaltungsvereinbarungen, welche zwischen den Parteien eingegangen wurden. Im Falle eines Widerspruchs zwischen diesem Vertrag und Nachträgen zu diesem Vertrag sollen die Nachträge gelten, sofern diese zwischen Ihnen und uns rechtsgültig vereinbart wurden.
- 58 **Änderungen dieses Vertrags.** Wir können diesen Vertrag und das SLA jederzeit ändern und dies durch schriftliche Mitteilung mindestens neunzig (90) Tage vor Inkrafttreten der Änderung anzeigen. Sie sind automatisch an den geänderten Vertrag gebunden, wenn Sie den Cloud Service nach dem Datum des Inkrafttretens weiter nutzen. Wenn Sie mit dem geänderten Vertrag nicht einverstanden sind, können Sie diesen Vertrag entsprechend Ihren Kündigungsrechten aufgrund unserer Rechte wie in §49 beschrieben kündigen. Davon ausgenommen sind (a) Änderungen an Preisen, die ausschliesslich zum Zeitpunkt der Verlängerung (inklusive der automatischen Verlängerung) von bestehenden Abonnementen oder neuen Bestellungen in Kraft treten; und (b) gesetzlich erforderlich Änderungen oder nicht angemessen vorhersehbare Änderungen unserer Hosting-Infrastruktur-Lieferanten, welche mit unserer Mitteilung an Sie sofort wirksam werden, es sei denn, in der Mitteilung werde ein anderes Datum für das Inkrafttreten genannt.
- 59 **Verzichtserklärung.** Das Versäumnis, eine Bestimmung dieses Vertrags durchzusetzen, stellt keinen Verzicht auf die jeweilige Bestimmung dar.
- 60 **Höhere Gewalt.** Keine Partei haftet für Ausfälle oder Leistungsverzögerungen im Rahmen dieses Vertrags, welche ausserhalb der angemessenen Kontrolle dieser Partei beruhen wie z. B. Brände; Explosionen; Erdbeben; Sturm, Flut oder andere meteorologische Erscheinungen; Nichtverfügbarkeit notwendiger Rohstoffe oder Betriebsmittel inklusive Telefon, Elektrizität; Internet oder anderen Kommunikationssystemen; Streik (exklusive Ihrer oder unserer Mitarbeiter); Aufruhr; Revolte; Terrorismus; Krieg; Exportkontrollvorschriften; Verordnungen oder Anweisungen der Regierung oder anderen Behörden; oder Urteile oder Erlässe von einem Gericht der zuständigen Gerichtsbarkeit. Falls die Konditionen höherer Gewalt für mehr als 14 Tage fortbestehen, hat jede Partie das Recht, diesen Vertrag ohne weitere Verpflichtungen an die Gegenpartei zu kündigen.
- 61 **Einhaltung gesetzlicher Vorschriften.** Wir werden alle Gesetze einhalten, die auf die Erbringung des Cloud Service anwendbar sind, ausgenommen solche, die für Sie oder Ihre Branche gelten und nicht generell Cloud Service-Provider anwendbar sind. Sie werden alle Gesetze einhalten, die auf Ihre Nutzung des Cloud Service und Kundendaten anwendbar sind, einschliesslich der für Sie oder Ihre Branche geltenden Gesetze.
- 62 **Singular und Plural.** Verweise auf Begriffe in Singular umfassen auch alle Begriffe in Plural, und umgekehrt;

Picturepark Service Level Agreement (SLA)

Zuletzt geändert: 20. Dezember 2017

Definitionen

- 1 **"Mangel"** bezeichnet einen reproduzierbaren Fehler, Defekt oder eine Fehlfunktion des Cloud Service, welche bei regulärem Gebrauch entsprechend der Dokumentation auftritt. Der Mangel muss im Rahmen dieses SLA unter Nutzung der neuesten Version des Cloud Service reproduzierbar sein. Mängel werden gemäss unserem alleinigen Ermessen nach ihrem Schweregrad in Service-Levels klassifiziert, wie in Tabelle A definiert.
- 2 **"Mängelbehebung"** bezeichnet einen Bug-Fix, Patch, Korrekturcode, Update, Upgrade oder sonstige Änderung, Verfahren, Routine oder Übergangslösung (Workaround), die einen Mangel korrigieren oder dessen nachteilige praktische Auswirkungen in einem angemessenen Umfang beseitigen.
- 3 **"Supportanfrage"** bedeutet Ihre Anfrage für Technischen Support.
- 4 **"Verfügbarkeit"** ist definiert als die totale Anzahl an Minuten während welcher der Cloud Service pro Kalenderminute ohne Priorität 1-Mängel (wie definiert in Tabelle A) verfügbar ist, geteilt durch die totale Anzahl an Minuten abzüglich der Zeiten für Wartung (wie definiert in §5) in diesem Kalendermonat.
$$\frac{\text{Effective availability during month}}{(\text{Total time of month} - \text{Maintenance time})}$$
- 5 **Wartung.** Nach Ankündigung um mindestens 24 Stunden im Voraus können wir innerhalb eines definierten Zeitraums Wartungsarbeiten am Cloud Service durchführen. Wenn immer praktikabel wird die Wartung ausserhalb der Supportzeiten durchgeführt. Wartung ist von der garantierten Verfügbarkeit ausgeschlossen, wie in Tabelle B definiert.
- 6 **"Reaktionszeit"** ist definiert als der Zeitraum beginnend mit dem Erhalt Ihrer Supportanfrage und endend mit dem Versand einer ersten nicht automatisch generierten Antwort, wie in Tabelle A definiert.
- 7 **"Mängelbehebungszeit"** beginnend mit Erhalt der Supportanfrage und endend mit der Mängelbehebung, wie in Tabelle A definiert.
- 8 **Supportregionen und -zeiten.** Technischer Support ist verfügbar pro Region ("Supportzeiten") und alle Reaktions- und Mängelbehebungszeiten definiert in Stunden oder Tagen unterliegen diesen Supportzeiten. Supportzeiten für Europa sind von Montag bis Freitag, 8.00 bis 18.00 Mittteleuropäische Zeit (MEZ) mit Ausnahme von gesetzlichen Feiertagen ("EMEA-Support"), und Supportzeiten für Nord-, Mittel- und Südamerika sind von Montag bis Freitag, 06.00 bis 16.00 Uhr Eastern Time (EST) mit Ausnahme von staatlichen Feiertagen der USA ("Amerika-Support"). Beschränkt auf Priorität 1-Mängel, bieten wir auch einen 24/7 globalen Eskalationssupport an. Falls nicht anderweitig im Angebot definiert, gelten die Supportzeiten für den EMEA-Support.

SLA Garantien & Einschränkungen

- 9 **SLA Garantien.** Durch dieses SLA gewährleisten wir Ihnen Reaktions- und Mängelbehebungszeiten für Technischen Support gemäss Tabelle A während den Supportzeiten sowie die Verfügbarkeit des Cloud Service gemäss Tabelle B für die von Ihnen bestellten Hostingtypen und Backupoptionen.
- 10 **Klassifikationen.** Sie werden alle Supportanfragen gemäss Tabelle A vor-klassifiziert an uns melden und wir werden vertretbare Anstrengungen unternehmen, dies zu überprüfen und Sie innerhalb der Reaktionszeit über unsere Beurteilung und finale Klassifizierung zu informieren.
- 11 **Beschränkungen.** Ausdrücklich ausgeschlossen vom SLA und allen damit verbundenen Gewährleistungspflichten sind die folgenden Situationen: (a) Mängel aufgrund von Faktoren ausserhalb unserer angemessenen Kontrolle wie etwa ein Versagen vorgelagerter Infrastrukturbetreiber; (b) Mängel in Komponenten, Module oder Cloud-basierten Services von nicht verbundenen Dritten; (c) Mängel in und durch von Gewährleistungspflichten im Angebot explizit ausgeschlossenen Bestandteilen; (d) wenn Sie den Cloud Service modifiziert haben oder ihn nicht gemäss den Bestimmungen dieses Vertrags, der Dokumentation oder unserer Anleitung und Richtlinien nutzen; (e) wenn Sie nicht die neueste Version des Cloud Service nutzen oder nicht unsere Systemvoraussetzungen erfüllen; (f) wenn Sie kein SLA erworben oder für das SLA oder Gebühren für den Cloud Service oder das SLA nicht fristgerecht bezahlt haben; (g) wenn Ihnen der Cloud Service kostenlos oder unter NFR-Bedingungen zur Verfügung gestellt wird; (h) Ihre Supportanfrage nicht durch einen registrierten Support-Kontakt vorgenommen wird und die Identität sowie Berechtigung des Anfragers nicht mit vertretbarem Aufwand von uns geprüft werden kann; (i) wenn Ihre Supportanfrage mittels Konsultation der verfügbaren Dokumentation beantwortet werden kann; oder (j) wenn Ihre Supportanfrage eine Anfrage für Beratung, Konfigurationsänderungen oder andere Dienstleistungen darstellt; oder (k) andere limitierende Faktoren wie in diesem Vertrag definiert.

Ihre Pflichten

- 12 **First Level-Support & Support-Kontaktpersonen.** Sie leisten internen "First-level"-Support um Anfragen von Endbenutzern adäquat adressieren zu können bevor diese durch Ihre Support-Kontaktpersonen als Supportanfragen an uns eskaliert werden. Sofern nicht anderweitig im Angebot definiert, wird Technischer Support nur für vorgängig bei uns registrierte Support-Kontaktpersonen garantiert, welche auf maximal zwei (2) gleichzeitige Support-Kontaktpersonen beschränkt sind.
- 13 **Mängelmeldung.** Sofern im Angebot nicht anders definiert, werden Sie alle Mängel ausschliesslich durch Ihre Support-Kontaktpersonen gemäss den unter <http://www.picturepark.com/support> abrufbaren Instruktionen und Formularen mitteilen.
- 14 **Mitwirkungspflichten.** Einzig um unseren Supportverpflichtungen nachkommen zu können, sollen Sie (a) uns umgehend alle vernünftigerweise angeforderten Informationen zur Verfügung stellen, damit wir einen Mangel verifizieren, reproduzieren und klassifizieren können, (b) uns in der Verifizierung Ihrer Identität und Berechtigung zur Kooperation unterstützen; (c) uns vollen, angemessen funktionierenden und kostenlosen Fernzugriff gestatten; (d) unverzüglich und ohne Kosten für uns alle vernünftigerweise erforderlichen Aktivitäten zur Mängelbehebung umzusetzen; und (e) sicherzustellen, dass entsprechende Systeme mitsamt Daten gesichert und angemessen wiederhergestellt werden können, bevor Sie Änderungen auf Basis unseres Ratschlags umsetzen.
- 15 **Kosten.** Wir werden Sie immer vorab informieren, falls Ihre Supportanfrage eine verrechenbare Dienstleistung darstellt oder Spesen anfallen, welche wir Ihnen in Rechnung stellen werden.

SLA Credits

- 16 **SLA Credits.** SLA-Gutschriften („SLA Credits“) einlösbar für die zukünftige Nutzung des Cloud Service unter diesem Vertrag sind Ihre einzige und ausschliessliche Wiedergutmachung bei einer Verletzung dieses SLA und zusätzlich anderer Rechte unter diesem Vertrag.
- 17 **Berechnung von SLA Credits.** Service Credits basieren auf Ihren für den Cloud Service (oder betroffenen Teilen davon) bezahlten oder zu zahlenden Gebühren, anteilmässig während der Periode, in welcher der Defekt effektiv auftrat („Credit base“). SLA Credits werden kalkuliert, indem der entsprechende Prozentsatz (oder entsprechende Bruchteil davon) wie in Tabelle A oder B definiert auf die Credit Basis angewandt wird.

$$\text{Credit base} \times \text{SLA Credits in \%}$$

Nachfolgend als Beispiel und nicht einschränkend: Falls die Ihnen zugesicherte Verfügbarkeit 99,9% beträgt und der Cloud Service in einem Kalendermonat mit total 720 Stunden für drei Stunden nicht verfügbar war, dann beträgt die effektive Verfügbarkeit in diesem Kalendermonat 717 Stunden oder 99,58% und liegt 0.32 Prozentpunkte unter der garantierten Verfügbarkeit. Falls wir Ihnen einen Prozentpunkt nicht erreichter garantierter Verfügbarkeit mit SLA Credits von 20% kompensieren, erhalten Sie SLA Credits in Höhe von 6.33% des von Ihnen in diesem Kalendermonat für den Cloud Service bezahlten Betrags gutgeschrieben. Für den permanenten Verlust von Kundendaten und nachfolgend beispielhaft und nicht einschränkend: Falls wir nach einem Desaster nur 900 GB von 1000 GB der auf einer gewährleisteten Backupoption abgelegten Kundendaten wiederherstellen können, dann sind Sie berechtigt, SLA Credits in Höhe von 1200% des Betrages zu erhalten, welchen Sie für den Speicherplatz dieser 100 GB verlorener Kundendaten im betroffenen Kalendermonat bezahlt hatten oder hätten bezahlen müssen.

- 18 **Beschränkungen für SLA Credits.** SLA Credits für Cloud Service-Verfügbarkeit sowie Reaktions- und Mängelbehebungszeiten sollen aggregiert in keinem Fall die bezahlten oder zu bezahlenden Gebühren in dem Zeitraum überschreiten, in welchem der Mangel für den Cloud Service effektiv auftrat. Für den permanenten Verlust von Kundendaten, welche auf entsprechend gewährleisteten Hostingtypen oder Backupoptionen mit entsprechenden Garantien abgelegt wurden (wie definiert in Tabelle B), dürfen SLA Credits aggregiert in keinem Fall 1200% des bezahlten oder zu bezahlenden Speicherplatzes in dem einen Kalendermonat überschreiten, in welchem die Kundendaten verloren gingen. Alle SLA Credits sind aggregiert in jedem Fall strikt auf die in diesem Vertrag definierte beschränkte Haftung limitiert.
- 19 **Geltendmachung von SLA Credits.** Um einen Anspruch auf SLA Credits geltend zu machen, müssen Sie uns diesen schriftlich innerhalb von zehn (10) Tagen nach der Nichterfüllung der garantierten Verfügbarkeit, Reaktionszeit oder Mängelbehebungszeit an die im Angebot genannte Geschäfts- oder E-Mail-Adresse und mit Kopie an legal@picturepark.com mitteilen. Sie müssen uns angemessene Detailinformationen zur Begründung Ihres Anspruchs zur Verfügung stellen wie bspw. detaillierte Informationen und Zeitangaben zur Dauer des Mangels, Kopien Ihrer Supportanfragen sowie unsere diesbezüglichen Antworten, Protokolle der erfahrenen Nicht-Verfügbarkeit oder Reaktionszeiten sowie die betroffenen URLs.
- 20 **Beurteilung.** Wir werden alle angemessen verfügbaren Informationen nutzen, um Ihre Ansprüche zu prüfen und nach Treu und Glauben zu beurteilen, ob Ihre Geltendmachung von SLA Credits gemäss der Definition dieses Vertrags berechtigt ist. Unsere Beurteilung ist abschliessend und bindend.

Tabelle A) Service-Levels mit garantierten Reaktions- & Mängelbehebungszeiten

Service-Levels	Basic SLA		Premium SLA		SLA Credits
	Reaktionszeit	Mängelbehebungszeit	Reaktionszeit	Mängelbehebungszeit	
Priorität 1: Kritisch (Critical) Ein Mangel, der dazu führt, dass der Cloud Service oder seine kritischen Kernkomponenten wie Login, Suche, Download oder Shares komplett funktionsunfähig werden oder nicht zugreifbar sind und dies alle Benutzer und Kundendaten schwerwiegend beeinträchtigt.	Sofortige Reaktion und kontinuierliche Anstrengungen zur Mängelbehebung		Sofortige Reaktion und kontinuierliche Anstrengungen zur Mängelbehebung		Definiert pro Hostingtyp oder Backupoption in Tabelle B
Priorität 2: Hoch (Major) Ein Mangel, der Ihre Nutzung des Cloud Service durch starke Einschränkung von Kernkomponenten wesentlich beeinträchtigt und dadurch die Mehrheit effektiver Benutzer und Kundendaten betrifft. Übergangslösungen (Workarounds), falls anwendbar, führen zu erheblichen Nebeneffekten und können nur vorübergehend eingesetzt werden.	4 Stunden	20 Tage	2 Stunden	10 Tage	10% für jeden Tag Verzögerung
Priorität 3: Mittel (Medium) Ein Mangel, der Ihre Nutzung des Cloud Service durch starke Einschränkung einer nicht zu den Kernkomponenten gehörenden Funktion beeinträchtigt und viele effektive Benutzer und Kundendaten betrifft.	8 Stunden	60 Tage	4 Stunden	30 Tage	5% für jeden Tag Verzögerung
Priorität 4: Geringfügig (Minor) Ein Mangel, der nicht als kritisch, hoch oder mittel eingestuft wird, tolerierbare Einschränkungen bestimmter Komponenten oder Funktionen verursacht, die Leistungsfähigkeit des Cloud Service isoliert oder nicht-reproduzierbar einschränkt, geringfügige Kompatibilitätsprobleme für unterstützte Webbrowser oder Schwierigkeiten bei der Konvertierung weniger Dateien generell unterstützter Formate, oder Ähnliches umfasst.	24 Stunden	-	12 Stunden	Für eine zukünftige Neue Version vorzusehen	-

Tabelle B) Garantien für kritische Mängel pro Hostingtyp oder Backupoption

Beschreibung	Garantien & SLA Credits
<p>Hostingtyp „Multi-site“</p> <p>Kundendaten werden auf der Hosting-Infrastruktur an mehreren separierten Standorten (Sites) innerhalb einer Region gespeichert, mit redundanten Online-Kopien der Kundendaten, die von einem primären auf mindestens einen sekundären Standort verteilt werden. Zusätzlich bietet mindestens der primäre Standort auch grundsätzliche Redundanz für Kundendaten, welche durch zugrundeliegende Komponenten der Hosting-Infrastruktur geboten werden.</p> <p>Konzipiert für ein Disaster-Recovery-Szenario („DRS“), bei welchem ein fataler Fehler an einem Standort mit potentiell Verlust der dort gespeicherten Kundendaten in einer Wiederherstellung der Kundendaten ab dem zweiten Standort resultiert.</p>	<p>99.9% Cloud Service-Verfügbarkeit bei bis zu 16 Stunden Wartung pro Kalendermonat.</p> <p>Kundendaten wiederhergestellt mit Recovery Point Objective (RPO) < 60 Minuten.</p> <p>SLA Credits: 20% für jeden Prozentpunkt unterhalb der zugesicherten Verfügbarkeit.</p> <p>In diesem Hostingtyp sind keinerlei Garantien für den Verlust von Kundendaten enthalten.</p>
<p>Hostingtyp „Single-site“</p> <p>Kundendaten werden auf der Hosting-Infrastruktur an einem Standort gespeichert, welcher grundsätzliche Redundanz für Kundendaten bietet, welche nur durch zugrundeliegende Komponenten der Hosting-Infrastruktur geboten werden.</p> <p>Konzipiert für ein Disaster-Recovery-Szenario (DRS), bei welchem fatale Fehler einzelner zugrunde liegender Komponenten der Hosting-Infrastruktur in einer Wiederherstellung der Kundendaten durch integrierte Technologien dieser Komponenten resultieren sollte.</p>	<p>99.5% Cloud Service-Verfügbarkeit bei bis zu 16 Stunden Wartung pro Kalendermonat</p> <p>SLA Credits: 10% für jeden Prozentpunkt unterhalb der zugesicherten Verfügbarkeit.</p> <p>In diesem Hostingtyp sind keinerlei Garantien für den Verlust von Kundendaten enthalten.</p>
<p>Backupoption „Suisse Safe“</p> <p>Regelmässige Replikation von Kundendaten vom primären Standort zu einem zweiten Standort wo die Kundendaten verschlüsselt auf Offline-Backupmedien gespeichert und in einem Schweizer Tresor verwahrt werden.</p> <p>Alle Offline-Backupmedien werden sechs (6) Monate lang aufbewahrt, bleiben unter direkter Kontrolle von Picturepark und bieten dadurch eine Wiederherstellungs-Option, welche unabhängig von der Hosting-Infrastruktur des primären Standorts und entsprechenden Subprozessoren ist.</p> <p>Konzipiert für ein Disaster-Recovery-Szenario (DRS), bei welchem ein fataler Fehler für einen unserer Hostingtypen im Verlust der online gespeicherten Kundendaten resultiert, welche dann durch die "Suisse Safe"-Backupoption wiederhergestellt werden können.</p>	<p>100% der Kundendaten wiederhergestellt gemäss Recovery Point Objective (RPO) < 48 Stunden.</p> <p>SLA Credits: 1200% für permanent verlorene Kundendaten.</p>