

1. ALLGEMEINE BESCHREIBUNG

Unit4 ist ein Hersteller und Entwickler einer Reihe von Softwareanwendungen, -lösungen und -plattformen. Zum Zwecke dieser Servicebedingungen – SaaS, bedeutet „Leistung“ die zur Verfügungstellung von Software über das Software-as-a-Service-Modell.

Definierte Begriffe, die in diesen Servicebedingungen verwendet werden, befinden sich unten im Abschnitt 10.

2. LEISTUNG

Die Leistung wird Folgendes umfassen:

- 2.1 ein nicht ausschließliches, nicht übertragbares Recht und eine Lizenz zur Nutzung der Leistung durch die vereinbarte Anzahl Autorisierter Nutzer;
- 2.2 automatische Updates;
- 2.3 die Bereitstellung von Support Leistungen;
- 2.4 Verfügbarkeits-Recovery Dienste und Recovery Dienste im Katastrophenfall in Übereinstimmung mit den Service Levels in Klausel 3; und
- 2.5 Bereitstellung einer Production Environment sowie einer einschlägigen Testumgebung gemäß der jeweiligen Produktionsbeschreibung.

3. SERVICE LEVELS

- 3.1 Sofern in der jeweiligen Produktspezifikation nichts anderes festgelegt ist, erbringt Unit4 die Leistung gemäß den in dieser Klausel 3 genannten Service Levels, die nur für die Production Environment gelten.

Verfügbarkeit der Leistung

- 3.2 Die über einen Kalendermonat gemessene Serviceverfügbarkeit beträgt 99,8 % oder mehr.
- 3.3 Die Serviceverfügbarkeit wird wie folgt berechnet:

$$\left[\left(\frac{\text{GESAMTZEIT} - \text{SERVICE OUTAGE}}{\text{GESAMTZEIT}} \right) * 100 \right]$$

- 3.4 Der Messpunkt für die Serviceverfügbarkeit befindet sich an den Internetverbindungspunkten des Rechenzentrums des Cloud-Infrastrukturanbieters von Unit4.
- 3.5 Unit4 stellt auf Anfrage des Kunden monatlich einen Bericht über die Serviceverfügbarkeit zur Verfügung.

Wiederherstellung im Katastrophenfall

- 3.6 Sofern in der jeweiligen Produktspezifikation nicht anders angegeben, ist das Ziel von Unit4 für die Wiederherstellung im Fall einer Katastrophe eine RTO von höchstens 12 Stunden und einen RPO von höchstens einer Stunde.
- 3.7 Unit4 stellt dem Kunden nach jedem Fall einer Katastrophe über Community 4U einen RTO- und RPO-Bericht zur Verfügung.

4. SERVICE CREDITS

Als einziges und ausschließliches Schadensersatzrecht des Kunden im Falle einer Nichterfüllung der Verpflichtung zur Verfügbarkeit der Leistung durch Unit4 gemäß Ziffer 3.2 wird Unit4 dem Kunden auf Antrag in Textform entsprechende Service Credits wie folgt gewähren:

Anzahl der aufeinanderfolgenden Monate, in denen das Service Level nicht erreicht wurde	Anspruch auf Service Credits - Prozentsatz der entsprechenden Service Credits, die für den Monat gezahlt wurden, in dem die Leistung nicht dem Service Level entspricht
Eins (erster Monat)	10% des ersten Monats
Zwei	20% des zweiten Monats
Drei	30 % des dritten Monats
Vier oder mehr	40 % des vierten und der folgenden Monate

Der Kunde ist berechtigt eine Reduktion der nächsten von Unit4 ausgestellten Rechnung, um den Gesamtbetrag der Service Credits

zu beantragen, vorausgesetzt eine solche Anfrage wird innerhalb von drei Monaten, nachdem der Kunde jeweils einen Anspruch auf die Service Credits nach dieser Ziffer erworben hat, von Unit4 erhalten.

5. NUTZUNGSEINSCHRÄNKUNGEN

Der Kunde darf:

- 5.1 die Leistung nur für seine internen Geschäftsabläufe nutzen;
- 5.2 die Leistung nicht nutzen, um diese Dritten zu erbringen, und nicht versuchen, Dritten Zugang zur Leistung oder zu Unit4-Material zu verschaffen oder ihnen dabei zu helfen;
- 5.3 keine Viren in das Netzwerk und die Informationssysteme von Unit4 einzuschleusen oder dies zuzulassen; und
- 5.4 der Kunde darf nicht:
 - 5.4.1 versuchen, eine alternative oder konkurrierende Leistung zu kopieren, aufzubauen oder versuchen, eine solche aufzubauen oder zu entwickeln, die in irgendeiner Weise ganz oder teilweise auf der Leistung oder dem Unit4-Material basiert oder davon abgeleitet ist;
 - 5.4.2 die Leistung mit einer anderen Software oder einem anderen Dienst zusammenlegen oder kombinieren; oder
 - 5.4.3 die Verwendung von Robotern oder robotergestützter Prozessautomatisierung ohne die vorherige Zustimmung von Unit4.

6. HAFTUNGSAUSSCHLÜSSE FÜR DIE LEISTUNG

- 6.1 Unit4 haftet nicht für Verzögerungen, Lieferausfälle oder andere Verluste, die sich aus der Übertragung von Kundendaten über Kommunikationsnetze oder -einrichtungen, einschließlich des Internets, ergeben.
- 6.2 Unit4 kann keine Kontrolle über den Inhalt von Informationen ausüben, die mittels der Leistung übertragen werden. Unit4 lehnt jegliche Haftung in Bezug auf die Übertragung oder den Empfang von Informationen durch den Kunden oder einen Nutzer, gleich welcher Art, oder die Richtigkeit des Inhalts solcher Informationen oder die Verschlüsselung von Informationen oder Daten ab.

7. VERPFLICHTUNGEN DES KUNDEN

Nutzer

- 7.1 Der Kunde stellt sicher, dass die maximale Anzahl der Autorisierten Nutzer, denen er den Zugang und die Nutzung der Leistung gestattet, die in der Bestellung angegebene Anzahl von Nutzern nicht überschreitet.

Zugang

- 7.2 Der Zugang auf die Leistung darf nur über das eigene Konto eines Nutzers erfolgen, und die Nutzer dürfen nicht das Konto eines anderen Nutzers verwenden oder sich als eine andere Person oder Einheit ausgeben.
- 7.3 Der Kunde darf keine Zugangskontrollen oder andere Sicherheitsmaßnahmen für die Leistung deaktivieren oder in irgendeiner Form umgehen.
- 7.4 Auf die Leistung kann nur über Schnittstellen oder andere automatisierte Mittel (wie *test tools*, *screen capture technology*, *scripted browsers* oder andere programmatische Methoden) zugegriffen werden, die ausdrücklich von Unit4 genehmigt wurden.

- 7.5 Der Kunde darf nicht versuchen, sich unbefugten Zugang zu den Systemen, Daten oder Abläufen von Unit4 oder anderen Kunden zu verschaffen oder diese anderweitig zu stören oder zu unterbrechen, und er darf sich nicht an Aktivitäten beteiligen, die die Qualität, die Leistung oder das Funktionieren der Leistung unterbrechen oder beeinträchtigen.

Nutzung

- 7.6 Der Kunde darf während der Nutzung der Leistung nicht auf Viren oder Materialien zugreifen, diese speichern, verteilen oder übertragen, die: ungesetzlich, schädlich, bedrohlich, verleumderisch, obszön, verletzend, belästigend oder rassistisch oder ethisch anstößig sind; illegale Aktivitäten fördern; sexuell eindeutige Bilder darstellen; Gewalt fördern; aufgrund von Rasse, Geschlecht, Hautfarbe, religiöser Überzeugung, sexueller Orientierung oder Behinderung diskriminierend sind; oder anderweitig rechtswidrig sind oder Personen oder Eigentum Schaden zufügen; und Unit4

behält sich das Recht vor, ohne Haftung oder Beeinträchtigung seiner anderen Rechte den Zugang des Kunden zu jeglichem Material zu sperren, das die Bestimmungen dieser Klausel verletzt.

Allgemein

7.7 Der Kunde ist für die Nutzung und/oder den Missbrauch der Leistung durch den Nutzer verantwortlich.

7.8 Der Kunde ist verantwortlich für:

7.8.1 Beschaffung, Wartung und Sicherung aller kundenseitigen Geräte, Software, Netzverbindungen und Telekommunikationsverbindungen und -dienste, die für den Zugang zur Leistung und deren Nutzung erforderlich sind, und Sicherstellung, dass diese den für den Zugang zum Dienst erforderlichen Spezifikationen entsprechen;

7.8.2 den funktionalen Betrieb und die Verwaltung der Leistung; und

7.8.3 die Rechtmäßigkeit, Zuverlässigkeit, Integrität, Genauigkeit und Qualität seiner Daten.

8. ZUSÄTZLICHE BESTIMMUNGEN

8.1 Unit4 behält die alleinige Kontrolle über die Konfiguration der Computerplattform, die technischen Systemanforderungen, die Updates (wie in den Support-Bedingungen definiert) und den Zeitplan für diese Updates.

8.2 Unit4 behält sich das Recht vor, den Drittanbieter der Serviceplattform zu wechseln, vorausgesetzt, dass: (i) Unit4 den Kunden in angemessener Weise über eine solche Änderung informiert hat; (ii) die Gerichtsbarkeit, in der die Kundendaten gespeichert sind, nicht geändert wird (ohne zuvor die Zustimmung des Kunden eingeholt zu haben, die nicht unangemessen verweigert, verzögert oder an Bedingungen geknüpft werden darf); und (iii) die vom neuen Anbieter der Serviceplattform erbrachte Dienstleistung (in Form und Inhalt) in allen wesentlichen Aspekten mit dem vorherigen Angebot übereinstimmt.

8.3 Bei Beendigung des Vertrags stellt Unit4 dem Kunden auf dessen Anfrage in Textform so schnell wie vernünftigerweise möglich eine Datei mit der letzten Sicherungskopie der Kundendaten im ursprünglichen Datenbankformat zusammen mit Anhängen in ihrem ursprünglichen Format zur Verfügung. Erfolgt eine solche Anfrage nicht innerhalb von dreißig (30) Kalendertagen nach Beendigung der Leistung, ist Unit4 berechtigt, alle in ihrem Besitz oder unter ihrer Kontrolle befindlichen Kundendaten zu vernichten.

9. FAIR USAGE

Bei der Erbringung der Leistung stellt Unit4 so viele Systemressourcen zur Verfügung, wie es nach vernünftigem Ermessen von Unit4 für eine Leistung des Umfangs und der Art der dem Kunden angebotenen Leistung angemessen ist. Wenn die Nutzung der Leistung durch den Kunden die Systemressourcen übermäßig beansprucht, verglichen mit den typischen Anforderungen, die Unit4 an ähnliche Kunden stellt, z.B. weil der Kunde ungewöhnlich viele Berichte erstellt oder große Datenmengen extrahiert, kann Unit4 nach eigenem Ermessen eine der folgenden Maßnahmen ergreifen:

9.1 die Service Levels in Ziffer 3 auszusetzen; und/oder

9.2 den Dienst auszusetzen; und/oder

9.3 zusätzliche Entgelte für die Bereitstellung von Überkapazitäten erheben.

10. DEFINITIONEN

Großgeschriebene Begriffe, die in diesen Servicebedingungen verwendet, aber nicht definiert werden, haben die Bedeutung, die diesen Begriffen in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Unit4 gegeben wird.

Wort/Phrase	Bedeutung
Autorisierte Nutzer	die Anzahl der Nutzer oder Einheiten der entsprechenden Volumenmetrik, die zur Nutzung der Leistung gemäß der Bestellung berechtigt sind.
Gesamtzeit	die Gesamtzeit (ausgedrückt in Minuten) in einem bestimmten Monat (in dem die Verfügbarkeit der Leistung berechnet wird).
Geplantes Wartungsfenster	den Zeitraum, in dem die geplante Wartung für die Production Environment stattfinden soll.

Katastrophe	ein ungeplantes Ereignis oder ein Umstand von erheblichem Ausmaß oder erheblicher Auswirkung, das bzw. der zu einer Nichtverfügbarkeit der Production Environment führt und nicht als Folge von <i>Service Outage Exclusions</i> auftritt, d.h. insbesondere Naturkatastrophen und Wetterereignisse, Ausfall der Infrastruktur (außerhalb des Rechenzentrums).
Kundendaten	alle Daten, die vom Kunden oder seinem Personal zum Zweck der Nutzung der Leistung oder zur Erleichterung der Nutzung der Leistung durch den Kunden eingegeben werden.
Non-Production Environment	eine Umgebung, z. B. Vorschau, Test, Qualität, Entwicklung und Abnahme, in der nicht produktive Daten geladen werden.
Production Environment	die Produktionsumgebung der Leistung, auch "Live"-Umgebung genannt, d. h. die Umgebung, die der Kunde für seinen täglichen (Live-)Betrieb verwendet, mit Ausnahme der Non-Production Environment.
Recovery Point Objective (oder "RPO")	ist die maximal anvisierte Zeitspanne, in der Daten verloren gehen können, gemessen ab dem Zeitpunkt, zu dem die Production Environment aufgrund der Katastrophe nicht mehr verfügbar ist.
Recovery Time Objective (oder "RTO")	ist die Zeit, die Unit4 benötigt, um die Production Environment wieder in den Zustand zu versetzen, in dem sie sich befand, bevor sie aufgrund einer Katastrophe nicht mehr verfügbar war.
Service Credit	eine Gutschrift, die gemäß Ziffer 4 dieser Servicebedingungen gezahlt wird.
Service Outage	die Zeitspanne (ausgedrückt in Minuten) in einem bestimmten Monat, in der die Unit4 Production Environment nicht für die Nutzung durch den Kunden zur Verfügung steht (Ausfallzeit), und keine <i>Service Outage Exclusions</i> darstellen.
Service Outage Exclusions	<ul style="list-style-type: none"> - Geplante Wartungsfenster; - Ausfall von Leitungen oder Verbindungen, die von dritten Telekommunikationsanbietern oder Netzbetreibern bereitgestellt werden; - Ausfall eines externen Internetdienstanbieters oder eines Internetaustauschpunkts; - Handlungen oder Unterlassungen des Kunden oder von Nutzern, denen der Zugriff auf die Production Environment gestattet ist; - Verhalten von Kundenanwendungen, Geräten oder verwalteten Betriebssystemen; - Höhere Gewalt.
Support Leistungen	die von Unit4 in Verbindung mit der Leistung zu erbringenden Supportleistungen gemäß den Supportbedingungen.
Supportbedingungen	das Dokument mit dem Titel <i>Service Terms - Support 4U & Success 4U (SaaS)</i> , das Sie unter www.unit4.com/terms finden.
Verfügbarkeit der Leistung	die Zeitspanne (in Prozent), in der die Production Environment zur Nutzung zur Verfügung steht (<i>Verfügbarkeit</i>), gemessen gemäß Ziffer 3.
Virus	alle Dinge oder Vorrichtungen (einschließlich Software, Codes, Dateien oder Programme), die: den Betrieb von Computersoftware, Hardware oder Netzwerken, Telekommunikationsdiensten, -ausrüstungen oder -netzwerken oder anderen Diensten oder Vorrichtungen verhindern, beeinträchtigen oder anderweitig nachteilig beeinflussen; den Zugang zu oder den Betrieb von Programmen oder Daten, einschließlich der Zuverlässigkeit von Programmen oder Daten, verhindern, beeinträchtigen oder anderweitig nachteilig beeinflussen (sei es durch Neuordnung, Änderung oder Löschung von Programmen oder Daten im Ganzen oder in Teilen oder anderweitig); oder die Benutzerfreundlichkeit beeinträchtigen, einschließlich Würmern,

	Trojanern, Viren und anderen ähnlichen Dingen oder Vorrichtungen.
--	---