

Optimizely Service Level Agreement („SLA“)

DURCH ANNAHME, UNTERZEICHNUNG (DIGITAL ODER AUF ANDERE WEISE) ODER ANDERWEITIGE BESTÄTIGUNG DES VERTRAGS UND/ODER DER BESTELLUNG(EN) UND/ODER DER ONLINE-KÄUFE („BESTELLUNG(EN)“) ODER DURCH INTERAKTION MIT DEN BZW. ANDERWEITIGE NUTZUNG DES/DER SOFTWARE SERVICES UND/ODER MANAGED SERVICES ERKLÄRT SICH DER KUNDE MIT DEN HIERIN ENTHALTENEN GESCHÄFTSBEDINGUNGEN EINVERSTANDEN. FACHBEGRIFFE, DIE HIERIN NICHT ERLÄUTERT WERDEN, HABEN DIE IM VERTRAG BZW. IN DER/DEN BESTELLUNG(EN) DEFINIERTE BEDEUTUNG. Die im Vertrag, einschließlich EUSA und für MMSA geltende AGBs, definierten, besonders hervorgehobenen Begriffe gelten auch für dieses SLA.

1. Service(s) im Rahmen des SLAs

1.1. In diesem Abschnitt sind alle Services der Gesellschaft aufgelistet, auf die sich dieses SLA bezieht.

Services	
Software Services	Beschreibung
Customer Centric Digital Experience Platform („CCDXP“) und/oder Digital Experience Cloud („DXC“) als Pakete	<ul style="list-style-type: none"> • CCDXP for Content Cloud PLUS • CCDXP for Commerce Cloud PLUS • CCDXP for Commerce Catalog PLUS • CCDXP for Content Cloud Recommended • CCDXP for Content Cloud Experiential • CCDXP for B2C Commerce Cloud Recommended • CCDXP for B2C Commerce Cloud Experiential • CCDXP for B2C Commerce Catalog Recommended • CCDXP for B2C Commerce Catalog Experiential • DXC for Individualized Content • DXC for Experience Driven Commerce
Customer Centric Digital Experience Platform („CCDXP“) und/oder Digital Experience Cloud („DXC“)	<ul style="list-style-type: none"> • CCDXP for Content Cloud • CCDXP for Commerce Cloud • CCDXP for Commerce Catalog Cloud • CCDXP for B2C Commerce Cloud • CCDXP for B2C Commerce Catalog Cloud • DXC for CMS • DXC for Commerce • DXC for Commerce Catalog
Software Services zur Personalisierung	<ul style="list-style-type: none"> • Product Recommendations • Content Recommendations (<i>ehemals ‚Advance‘</i>) • Email Product Recommendations • Personalized Search & Navigation • Analytics <ul style="list-style-type: none"> ◦ Visitor Intelligence (<i>ehemals ‚Insight‘</i>) ◦ Content Intelligence ◦ Customer Data Platform
Software Services zur Marketing Automation	<ul style="list-style-type: none"> • Marketing Automation (<i>ehemals ‚Campaign‘</i>) • Marketing Automation by Delivra
Sonstiges	<ul style="list-style-type: none"> • Search & Navigation (<i>ehemals ‚Find‘</i>) • Community API (<i>ehemals ‚Social‘</i>) • Ektron SaaS
B2B Cloud	<ul style="list-style-type: none"> • B2B Commerce Cloud Catalog – Web/Mobile (<i>ehemals ‚InsiteCommerce Catalog‘</i>) • B2B Commerce Cloud (<i>ehemals ‚InsiteOnline‘</i>) • B2B Commerce Cloud Mobile App (<i>ehemals ‚InsiteMobile App for eCommerce‘</i>) • B2B Commerce Cloud Cloud Analytics for Commerce (<i>ehemals ‚InsiteAnalytics for eCommerce‘</i>) • B2B Commerce Cloud PIM (<i>ehemals ‚InsitePIM‘</i>)

Optimizely Plattform (ehemals „Idio Plattform“)	<ul style="list-style-type: none"> • Plattform • Next-Best-Content Recommendations for Web, Email, Retargeting • Profile/Data Export
Managed Services	Beschreibung
Company-hosted Services	<ul style="list-style-type: none"> • Everweb Hosting • Ektron Hosting • B2B Managed Support Subscription

2. Definitionen

- 2.1. „**Geltende monatliche Servicegebühren**“ sind die im Vertrag bzw. in der/den Bestellung(en) festgelegten monatlichen Servicegebühren. Zur Klarstellung: Sind Gebühren im Vertrag bzw. in der/den Bestellung(en) lediglich als Jahresgebühren aufgeführt, berechnet die Gesellschaft die monatliche(n) Gebühr(en) durch Teilen der Jahresgebühr(en) durch die entsprechende Anzahl der Monate, z. B. 12 (zwölf) Monate.
- 2.2. „**Maßgeblicher monatlicher Zeitraum**“ ist die Anzahl der Tage innerhalb eines Kalendermonats, für die das Abonnement des Kunden gültig ist.
- 2.3. „**Autorisierte Beauftragte**“ bezieht sich auf Mitarbeiter verbundener Unternehmen des Kunden sowie Berater, Vertragsnehmer, Erfüllungsgehilfen oder Partner, die der Kunde schriftlich bevollmächtigt hat, auf den/die Service(s) zum Zwecke der Unterstützung des Kunden bei der Nutzung des/der Service(s) zuzugreifen oder diese zu nutzen, und dem vom Kunden (oder auf Wunsch von der Gesellschaft) eine User ID und ein Passwort zugeteilt wurden.
- 2.4. „**Verfügbarkeit**“ ist der von der Gesellschaft bei der Erbringung von Services für den Kunden einzuhaltende Messwert für die Verfügbarkeit, der auf 2 (zwei) Dezimalstellen genau (z. B. 99,70 %, 99,90 %) gemessen wird und im Vertrag bzw. in der/den Bestellung(en) festgelegt ist.
- 2.5. „**Werktage**“ sind alle Wochentage, außer Samstag, Sonntag, offizielle Feiertage und Tage, an denen Unternehmen per Gesetz oder Regierungsbeschluss verpflichtet sind zu schließen. Dazu zählen: (i) gesetzliche Feiertage in den USA bei Hauptsitz des Kunden in Amerika, (ii) gesetzliche Feiertage in Schweden und Deutschland bei Hauptsitz des Kunden in Europa, Afrika und Mittlerem Osten sowie (iii) gesetzliche Feiertage in Australien bei Hauptsitz des Kunden in der Region Asien-Pazifik, einschließlich Australien und Neuseeland.
- 2.6. „**Änderungen**“ sind alle Veränderungen oder Modifizierungen an der von der Gesellschaft verwalteten Infrastruktur, die Auswirkung auf den/die Service(s) oder die Infrastruktur für den Kunden, dessen verbundene Unternehmen, autorisierte Benutzer oder Kunden haben können.
- 2.7. „**Verbrauchsmesswerte**“ bezieht sich auf die Art der Messung der Service(s), die im Vertrag und/oder der zugehörigen Bestellung vereinbart ist.
- 2.8. „**Überhöhte Bandbreite**“ bedeutet, dass beim Kunden, im Vergleich zum festgelegten Verbrauchsmesswert für eine Kundenwebseite, eine ungewöhnlich hohe durchschnittliche Bandbreitennutzung aufgetreten ist, welche die Fähigkeit der Gesellschaft, Dienstleistungen für andere Kunden der Gesellschaft zu erbringen, wesentlich beeinträchtigt oder die Kosten für die Gesellschaft deutlich erhöht. Dazu gehören unter anderem: (a) Distributed-Denial-of-Service-Angriffe („DDoS“), (b) Missbrauch des/der Services durch den Kunden bzw. dessen autorisierte Benutzer (wie (i) Nutzung des/der Services als Filesharing-Plattform, (ii) für das Mining von Kryptowährung, (iii) besonders ineffiziente Implementierung und/oder (iv) ständiger Zugriff auf große externe Ressourcen ohne Caching), (c) die Bandbreitennutzung des Kunden erreicht den zehnfachen Wert (1000 %) des Peak Values und/oder (d) die übermäßige Nutzung des Service Desks der Gesellschaft durch den Kunden (im Sinne von zehnfach häufigerer Nutzung als bei den anderen Kunden der Gesellschaft, die dieselben oder vergleichbare Services wie der Kunde nutzen), was von der Gesellschaft von Fall zu Fall angemessen beurteilt wird.
- 2.9. „**Hosted Services**“ sind Software oder Services, bei denen die Gesellschaft Infrastruktur, Anwendungen, Sicherheitsfunktionen, Monitoring, Speicherplatz, Web Development und Website-Hosting über das Internet anbietet.
- 2.10. „**Incident**“ bezeichnet den Eintritt eines Ereignisses, das nicht zum Standardablauf des/der Services gehört und entweder eine Minderung der Servicequalität verursacht hat oder verursachen könnte.
- 2.11. „**Launch**“ oder „**Go-Live**“ bezeichnet den Vorgang, bei dem der/die Service(s) dem Kunden, dessen autorisierten Benutzern, Endbenutzern und/oder Kunden sowie für die externe Nutzung der Produktionsumgebung vollständig bereitgestellt werden.
- 2.12. „**Managed Service(s)**“ ist das im Vertrag und/oder in der/den Bestellung(en) vereinbarte, proaktive Management einer Softwarelösung der Gesellschaft für einen Kunden.
- 2.13. „**Leistungsdaten**“ sind entidentifizierte Kundendaten, die über die Mess- und Protokollierungssysteme der Gesellschaft erzeugt und von der Gesellschaft dazu verwendet werden, die Nutzung der Services durch den Kunden und deren Leistung zu überwachen. Zu diesem Zweck kann die Gesellschaft sie in aggregierter und anonymisierter Form zur Zusammenstellung und Analyse statistischer Informationen einsetzen, insbesondere in Bezug auf Leistung, Bereitstellung und Funktionsfähigkeit der Services. Darüber hinaus können sie mit dem alleinigen Ziel, die Services zu verbessern oder aufrechtzuerhalten, öffentlich verfügbar gemacht werden, vorausgesetzt, die Kundendaten sind nicht enthalten und die vertraulichen Informationen des Kunden sind nicht identifizierbar. Zur Klarstellung: Die Leistungsdaten dürfen keine vertraulichen Informationen, Finanz- oder Geschäftsdaten oder andere Daten, Texte, Materialien, Informationen oder hochgeladenen, übermittelten, übertragenen, bereitgestellten oder anderweitig verfügbar gemachten oder im Rahmen der Services durch den Kunden oder im Auftrag des Kunden, seiner verbundenen Unternehmen, autorisierten Benutzer oder Kunden geposteten Content des Kunden umfassen. Die Gesellschaft behält sich alle geistigen Eigentumsrechte an den

- Informationen zu Statistik und Leistung sowie an den von der Gesellschaft bereitgestellten angereicherten Daten vor. Dazu zählen auch Daten, welche die Gesellschaft dem Kunden als Teil des/der Services zur Verfügung stellt, sowie Daten, welche die Gesellschaft aus öffentlichen Quellen oder von Dritten einholt.
- 2.14. „**Problem**“ steht für die unbekannte Ursache eines oder mehrerer Incidents.
 - 2.15. „**Peak Value**“ ist ein im Vergleich zu normalen Verbrauchsmesswerten gemessener Wert, bei dem historische Verbrauchsmesswerte des Kunden zugrunde gelegt werden, über die sich die durchschnittliche Bandbreite des Kunden pro Verbrauchsmesswert bestimmen lässt.
 - 2.16. „**Security Incident**“ ist ein erheblicher Verstoß oder ein drohender Verstoß gegen die Sicherheitsvorschriften, die Richtlinien zur akzeptablen Nutzung und/oder die Standardsicherheitspraktiken eines Systems, der zu einer wesentlichen Gefährdung der Sicherheit, Vertraulichkeit oder Integrität von Kundendaten, vertraulichen Informationen des Kunden oder der physischen, technischen oder administrativen Sicherheitsmaßnahmen, welche die Gesellschaft getroffen hat, um Sicherheit, Vertraulichkeit und Integrität der vertraulichen Informationen des Kunden oder die Kundendaten zu schützen, führt.
 - 2.16. „**Sicherheitslücke**“ (Security Vulnerability) ist ein Fehler oder eine Schwachstelle im Design, bei einer Implementierung oder bei Betrieb und Verwaltung eines Systems, die ausgenutzt und/oder dazu verwendet werden könnte, gegen die Sicherheitsvorschriften des Systems zu verstoßen.
 - 2.17. „**Service(s)**“ bezieht sich entweder auf den/die Software Service(s) oder den/die Managed Service(s), den/die der Kunde durch Abschluss des Vertrags und/oder die Bestellung(en) erwirbt und der/die durch die Gesellschaft bereitgestellt wird/werden.
 - 2.18. „**Servicegutschrift**“ ist der Prozentsatz der geltenden monatlichen Servicegebühren(en), der dem Kunden nach Bestätigung des gestellten Anspruchs durch die Gesellschaft zugesprochen wird.
 - 2.19. „**Service Desk**“ ist die erste Anlaufstelle des Kunden bei der Gesellschaft auf der Suche nach Unterstützung bzw. bei Incidents, Problemen und/oder Service Requests in Bezug auf den/die Service(s) des Kunden.
 - 2.20. „**Service Request**“ ist eine Kundenanfrage an das Service Desk, die während der Abonnementlaufzeit gestellt wird und den/die Service(s) und/oder die Nutzung des/der Services zum Inhalt hat. Sie kann die Anforderung von branchenüblichen Standardaufgaben umfassen, für die die Parteien eine Lead Time vereinbaren. Beispielsweise kann ein Service Request unter anderem (i) eine Änderung an der Konfiguration der Plattform des/der Services, (ii) die Bereitstellung eines neuen oder überarbeiteten Codes oder (iii) eine Passwortänderung beinhalten. Service Requests werden ab Beginn der Bestellung(en) vom Service Desk der Gesellschaft bearbeitet.
 - 2.21. „**Service Level Objectives**“ oder „**SLOs**“ sind die branchenüblichen Zielgrößen der Gesellschaft, die im vorliegenden SLA als Vorgaben festgelegt sind und die die Gesellschaft zu erreichen sucht. Sie basieren auf den Standards und Best Practices der Branche.
 - 2.22. „**Produkte von Drittanbietern**“ bezieht sich auf alle Produkte, Anwendungen, Services, Codes, Webseiten, Komponenten (einschließlich Open-Source-Komponenten, die der Kunde über Nuget installieren oder hierfinden kann: <https://world.optimizely.com/services/implemented-software>), Funktionalitäten oder Software (einschließlich Open-Source-Software oder -Komponenten), die von Drittanbietern bereitgestellt und/oder angeboten werden und die der Kunde, dessen verbundene Unternehmen und/oder autorisierte Benutzer mit dem/den Service(s) installieren oder nutzen kann. Sie werden von der Gesellschaft nicht als Teil des/der Services bereitgestellt und stellen keinen vertraglich vereinbarten Service dar.
 - 2.23. „**Drittanbieter**“ sind dritte Parteien, die Produkte, Anwendungen, Services, Codes, Webseiten, Komponenten, Funktionalitäten oder Software bereitstellen und/oder anbieten, die in Verbindung mit dem/den Service(s) bzw. der Nutzung des/der Services durch den Kunden stehen. Dazu zählen unter anderem Implementierung, Anpassung und weitere Beratungsdienstleistungen und/oder Anwendungen (*offline und/oder online*), die in Verbindung mit dem/den Service(s) genutzt werden, einschließlich zum Datenaustausch mit dem/den Service(s) oder für andere Funktionalitäten innerhalb der Benutzeroberfläche und/oder der Programmierschnittstelle des/der Service(s). Es zählen nicht dazu dritte Parteien, die für die Gesellschaft als Subunternehmer tätig sind oder anderweitig in diesem Vertrag vereinbarte Leistungen für die Gesellschaft erbringen.
 - 2.24. „**Seiten von Drittanbietern**“ bezieht sich auf webbasierte Technologien, die von der Gesellschaft nicht kontrolliert werden und in die der Kunde den/die Service(s) integrieren lassen kann oder deren Daten er durch den/die Service(s) nutzen lassen kann.
 - 2.25. „**Exit Transition Assistance Service**“ sind die im Exit Transition Plan beschriebenen Services, welche die Gesellschaft erbringt, um die Daten des Kunden bei Vertragsende zum Kunden oder zu einem vom Kunden ausgewählten Nachfolgedienstleister zu migrieren.
 - 2.26. „**Workaround**“ ist, im Falle einer Problemstellung bei einem bestimmten Teil des/der Service(s) oder im Falle eines Incidents oder eines Problems, eine temporäre Fehlerbehebung, Lösung oder Technik, um entweder (i) einen Vorfall oder ein Problem zu vermeiden oder (ii) dem Kunden, dessen verbundenen Unternehmen und/oder autorisierten Benutzern die weitere Nutzung des/der Service(s) zu ermöglichen, während die Gesellschaft an einer dauerhaften Lösung arbeitet.

3. Allgemeine Begriffe

- 3.1. **Infrastruktur** – Der/die Service(s) des Kunden kann Infrastruktur, Services und/oder Code als Teil des/der Services enthalten, die von einem Drittanbieter für Plattformen bereitgestellt werden („*Infrastruktur-Software/-Services*“). Es kann sich dabei um Microsoft Azure™ oder zum Beispiel um Anbieter von Content Delivery Networks handeln, für die abweichende Geschäftsbedingungen gelten, die hier zu finden sind: <https://www.optimizely.com/legal/sub-processors>. Dennoch treten die Geschäftsbedingungen für diese Infrastruktur-Software/-Services im Rahmen dieses Vertrags nur in Kraft, wenn die Gesellschaft die Nutzung dieser Services durch den Kunden als außerhalb der Parameter dieses Vertrags liegend erachtet. Darüber hinaus können die Services zusammen mit den Software Services gelieferte Open-Source-Software, -Komponenten, -Produkte und/oder -Codes enthalten, die von Drittanbietern hergestellt wurden („*Open Software von Drittanbietern*“). Bekanntmachungen und ähnliche Hinweise für Open Software von Drittanbietern sind unter <https://world.optimizely.com/services/implemented-software/> abrufbar.
- 3.2. **Produkte von Drittanbietern** – Alle Produkte von Drittanbietern, die der Kunde, dessen verbundene Unternehmen oder autorisierte Benutzer installieren, aktivieren oder verwenden oder mit denen der Kunde Daten austauscht, sind allein Angelegenheit des Kunden und des jeweiligen Drittanbieters. Sofern im Vertrag und/oder in der/den Bestellung(en) nicht anderweitig vereinbart, lehnt die Gesellschaft die Verantwortung, Haftung, Garantie oder den Support für Produkte von Drittanbietern, unter anderem bei Offenlegung, Änderung oder Löschung von Kundendaten und Verletzungen der Geheimhaltungspflicht oder des Datenschutzes, die aus dem Zugriff

- durch Produkte von Drittanbietern resultieren, ab. Darüber hinaus sind Produkte von Drittanbietern keinesfalls als Unterauftragsverarbeiter der Gesellschaft anzusehen.
- 3.3. **Seiten von Drittanbietern** – Der Kunde erkennt an, dass die Gesellschaft keine Kontrolle über Geschäftsbedingungen, Datenschutzbestimmungen, Betrieb, geistige Eigentumsrechte, Leistung oder Inhalte der Seiten von Drittanbietern besitzt. Außerdem lehnt die Gesellschaft die Verantwortung, Haftung, Garantie und den Support für Informationen, die von Seiten von Drittanbietern stammen, und/oder für Schäden oder andere Nachteile für den Kunden oder dessen Endbenutzer ab. Zu Seiten von Drittanbietern zählen (i) unter anderem Facebook™, Instagram™, LinkedIn™, Twitter™ sowie Google™ und (ii) unter keinen Umständen sind Seiten von Drittanbietern als Unterauftragsverarbeiter der Gesellschaft anzusehen.
 - 3.4. **Erlaubte Nutzung des/der Services** – Der Kunde erkennt an, dass jeder Verstoß gegen die Bestimmungen dieses Abschnitts zur Aussetzung eines oder aller Services führen kann. Dies beinhaltet unter anderem, dass (i) der Kunde nicht den/die Service(s) wissentlich oder absichtlich auf eine Weise nutzen darf, welche die Fähigkeit der Gesellschaft beeinträchtigt, ihren Kunden Support für die Services anzubieten, ihre Verpflichtungen aus dem vorliegenden Vertrag zu erfüllen oder Services bzw. Support bereitzustellen. Darin inbegriffen sind auch Verstöße gegen die Bestimmungen der **Fair Use Policy („FUP“)**, die hier abrufbar ist: <https://www.optimizely.com/legal/fair-use-policy/>
 - 3.5. Der Kunde ist verantwortlich für die sichere Aufbewahrung der Passwörter seiner Konten. Die Parteien vereinbaren, alle angemessenen Schritte zu unternehmen, um nicht autorisierten Dritten den Zugang zu den Service zu verwehren. Außerdem trägt der Kunde die gemeinsame Haftung für alle Handlungen und Unterlassungen seiner autorisierten Benutzer.
 - 3.6. **Sperrung des/der Services** – Die Gesellschaft behält sich das Recht vor, (i) den Zugang des Kunden, dessen verbundener Unternehmen und autorisierter Benutzer oder autorisierter Beauftragter zu einem, mehreren oder allen Services zu sperren, (ii) den Launch des/der Services des Kunden aufzuschieben oder nicht durchzuführen und/oder (iii) die Bereitstellung des/der Services zu unterbrechen oder zu beenden, wenn einer der folgenden Gründe vorliegt:
 - 3.6.1. Wenn Komponenten, Anpassungen, Software, Produkte oder Ausstattung eines Drittanbieters für den/die Service(s) verwendet werden und dieser Drittanbieter die FUP nicht einhält.
 - 3.6.2. Wenn der Kunde, dessen verbundene Unternehmen, autorisierte Benutzer oder zugewiesene Benutzer:
 - 3.6.2.1. den/die Service(s) auf eine Weise nutzen, die gegen lokale, regionale, nationale oder internationale Gesetze oder Vorschriften oder die Bestimmungen dieses Vertrags verstoßen,
 - 3.6.2.2. den E-Mail-Versandservice der Gesellschaft auf eine Weise nutzen, die zu übermäßigen Bounce-Backs, SPAM-Meldungen oder Bitten um Entfernung von der Mailingliste seitens der Empfänger führt,
 - 3.6.2.3. gegen Nutzungsrechte von Software Services, Beschränkungen und Zusicherungen, Eigentums- und geistige Eigentumsrechte oder Vertraulichkeit von Informationen verstoßen,
 - 3.6.2.4. wiederholt Material posten oder hochladen, das (mutmaßlich) Urheber- oder Markenrechte von natürlichen oder juristischen Personen verletzt.
 - 3.6.3. Wenn entweder die Webseite des Kunden oder die Nutzung des/der Services durch den Kunden:
 - 3.6.3.1. Denial-of-Service-Angriffen oder anderen Störaktivitäten ausgesetzt ist,
 - 3.6.3.2. genutzt wird, um Denial-of-Service-Angriffe oder andere Störaktivitäten durchzuführen,
 - 3.6.3.3. eine Sicherheitslücke für den/die Service(s) oder anderes (wie die Exponierung des IP-Netzes der Gesellschaft) verursacht,
 - 3.6.3.4. eine überhöhte Bandbreite verbraucht oder
 - 3.6.3.5. der Gesellschaft oder anderen Schaden zufügt, kann die Gesellschaft nach elektronischer oder telefonischer Benachrichtigung des Kunden alle oder einzelne Zugänge zu dem/den Service(s) vorübergehend aussetzen. Die Gesellschaft wird bemüht sein, den betroffenen Teil des/der Services gering zu halten und die Problemfälle, die zur Aussetzung des/der Services geführt haben, unverzüglich zu lösen.
 - 3.7. **Nutzung der Leistungsdaten** – Ungeachtet gegenteiliger Aussagen kann die Gesellschaft die Nutzung des/der Services durch den Kunden überwachen und die Kundendaten als Nutzungs- und Leistungsdaten in aggregierter, anonymisierter Form nutzen, um statistische und Leistungsdaten in Bezug auf die Bereitstellung und Funktionsfähigkeit des/der Services zusammenzustellen. Darüber hinaus können diese Informationen mit dem alleinigen Ziel, die Services zu verbessern oder aufrechtzuerhalten, öffentlich verfügbar gemacht werden, vorausgesetzt, die Kundendaten sind nicht enthalten und die vertraulichen Informationen des Kunden sind nicht identifizierbar. Die Gesellschaft behält sich alle geistigen Eigentumsrechte an den Informationen zu Statistik und Leistung sowie an den von der Gesellschaft bereitgestellten angereicherten Daten vor. Dazu zählen auch Daten, welche die Gesellschaft dem Kunden als Teil des/der Services zur Verfügung stellt, sowie Daten, welche die Gesellschaft aus öffentlichen Quellen oder von Dritten einholt.

4. Service Level und Verfügbarkeit

- 4.1. Sofern hierin nicht anderweitig festgelegt, beschränkt sich das Recht des Kunden, gegenüber der Gesellschaft Ansprüche aufgrund mangelnder Verfügbarkeit zu stellen, auf den vorliegenden Abschnitt.
- 4.2. Die Gesellschaft ist nicht verantwortlich für mangelnde Verfügbarkeit, die durch Anpassungen des/der Services der Gesellschaft durch den Kunden verursacht wird, oder für andere Downtime, die gemäß den Abschnitten 5.3.6, 5.5 und 5.6 ausgenommen ist.

5. Service Level Verfügbarkeit; Messgröße

- 5.1. Die Messgröße für das Service Level der Gesellschaft bei Abonnements ist die Verfügbarkeit. Für das Abonnement oder einen speziellen Service können bestimmte Verfügbarkeitsgrade gelten, die im Vertrag und/oder in der/den Bestellung(en) festgelegt sind.
- 5.2. Die Verfügbarkeit wird berechnet, indem die Gesellschaft die Ausfallminuten eines Services (innerhalb eines bestimmten Zeitraums) durch die Gesamtminuten, die der Service während dieser Zeit überwacht wurde, teilt. Das Ergebnis ist der Prozentsatz für die Downtime, der dann von 100 % subtrahiert wird, um den Prozentsatz für die Uptime zu erhalten.
- 5.3. **Berechnung der Verfügbarkeit** – Die Verfügbarkeit berechnet sich für den jeweiligen Monatszeitraum über folgende Formel:

$$\text{Verfügbarkeit} = 100 \% - \frac{\text{UD (ungeplante Downtime)}}{\text{T (Bereitstellungszeit)}}$$

- 5.3.1. **Beispiel:** Die Gesellschaft überwacht ein Abonnement mit einem Service, der einen ganzen Kalendermonat mit 30 Tagen lang läuft, also 720 Stunden oder 43.200 Minuten lang, und in diesem Zeitraum kam es zu einer ungeplanten Downtime von 20 Minuten. Um die Prozentsätze für die Uptime und die ungeplante Downtime zu ermitteln, stellt die Gesellschaft folgende Berechnung an:
- Die Gesamtzahl der Minuten ungeplanter Downtime des Abonnements des Kunden: (20 Minuten)
 - Die Gesamtzahl der Minuten, in denen das Abonnements des Kunden bereitgestellt wurde: (43.200 Minuten)
 - Die Gesamtzahl der Minuten ungeplanter Downtime (20) dividiert durch die Gesamtzahl der Minuten, in denen das Abonnement des Kunden bereitgestellt wurde (43.200), ergibt 0,00046 ($20 / 43.200 = 0,046$).
 - Der Prozentsatz der ungeplanten Downtime beträgt = 0,046 %
 - Der Prozentsatz der Verfügbarkeit dieses Abonnement beträgt: 100 % minus 0,046 % = 99,95 %.
- 5.3.2. **Ungeplante Downtime (UD)** - Zeit in Minuten, die der/die Service(s) nicht verfügbar ist/sind (mit Ausnahme der in den Abschnitten 5.3.6, 5.5 und 5.6. beschriebenen Fälle). Die ungeplante Downtime berechnet sich kumuliert für den maßgeblichen monatlichen Zeitraum.
- 5.3.2.1. **Beispiel:** 4 (vier) ungeplante Downtime-Zeiten von jeweils 5 (fünf) Minuten addieren sich zu 20 (zwanzig) Minuten für den maßgeblichen monatlichen Zeitraum.
- 5.3.3. **Berechnung der ungeplanten Downtime** - Die ungeplante Downtime berechnet sich ab dem Zeitpunkt, an dem entweder die Überwachungssysteme der Gesellschaft Alarm geben oder der Kunde die Gesellschaft über die Nichtverfügbarkeit des bereitgestellten Services informiert, bis zu dem Zeitpunkt, an dem die Verfügbarkeit wiederhergestellt ist.
- 5.3.4. **Bereitstellungszeit (T)** - Die Anzahl der Minuten im maßgeblichen monatlichen Zeitraum nach Bereitstellung und vor Einstellung eines Services bzw. bis zur Beendigung des Abonnements.
- 5.3.5. **Messmethode** – Die Gesellschaft prüft den/die Service(s) nach dessen/deren Bereitstellung einmal pro Minute. Jede Prüfung („Check“) wird dabei als 1 (eine) Minute Downtime registriert und der/die Service(s) als nicht verfügbar eingestuft. Zur Klarstellung: Diese Checks werden nicht auf die Verbrauchshöchstgrenzen des Kunden, die im Vertrag und/oder der/den Bestellung(en) festgelegt sind, angerechnet.
- 5.3.6. **Ausnahmen von der ungeplanten Downtime** - Alle Arten der ungeplanten Downtime, die unten in diesem Abschnitt 5.3.6 aufgeführt sind, sind von der Berechnung der Verfügbarkeit des Abonnements ausgenommen.
- 5.3.6.1. **Anpassung von Code und Konfiguration** – Ungeplante Downtime umfasst nicht die mangelnde Verfügbarkeit aufgrund von Anpassungen des/der Services durch den Kunden, dessen verbundene Unternehmen, autorisierte Benutzer und/oder autorisierte Beauftragte.
- 5.3.6.2. **Notfall-Downtime** – Ungeplante Downtime umfasst nicht Notfall-Downtime des/der Services. Näheres siehe Abschnitt 5.6.
- 5.3.6.3. **Mangelnde Mitwirkung** – Ungeplante Downtime umfasst nicht die Zeit, in der die Gesellschaft der Mitwirkung des Kunden oder eines autorisierten Benutzers bedarf und der Kunde oder der autorisierte Benutzer nicht verfügbar oder nicht in der Lage ist, die Gesellschaft bei der Beseitigung des Incidents oder des Problems zu unterstützen.
- 5.3.6.4. **Software-Patches der Gesellschaft nicht installiert** – Ungeplante Downtime umfasst nicht mangelnde Verfügbarkeit, die durch nicht durchgeführte Installation von Software-Patches der Gesellschaft, die von der Gesellschaft für den/die Service(s) herausgegeben wurden, verursacht ist.
- 5.3.6.5. **Geplante Downtime** – Ungeplante Downtime umfasst nicht geplante Downtime des/der Services. Näheres siehe Abschnitt 5.5.
- 5.3.6.6. **Produkte von Drittanbietern, Drittanbieter und andere Services von Drittanbietern** – Ungeplante Downtime umfasst nicht mangelnde Verfügbarkeit, die durch Produkte von Drittanbietern, Drittanbieter und andere Services von Drittanbietern verursacht werden. Davon ausgenommen sind die Produkte und Services von Drittanbietern, die von der Gesellschaft angeboten werden, wie in Abschnitt 3.1 ausgeführt.
- 5.3.6.7. **Lösungskomponenten** – Ungeplante Downtime umfasst nicht mangelnde Verfügbarkeit, die durch Nichtkonformität mit Software der Gesellschaft oder mit Produkten und Services von Drittanbietern aus dem Nuget Feed der Gesellschaft unter <https://nuget.optimizely.com/> verursacht wird.
- 5.4. **Serviceüberwachung** - Ab dem Launch des/der Services überwacht die Gesellschaft die Verfügbarkeit aller Services dieses SLAs 24 (vierundzwanzig) Stunden am Tag. Davon ausgenommen ist die geplante Downtime gemäß Abschnitt 5.5 unten. Ist der / sind die Service(s) nicht verfügbar, wird eine Alarmmeldung an das Service Desk gesendet und es wird zwischen den Parteien eine Lösung in Einklang mit diesem SLA angestrebt.
- 5.5. **Geplante Downtime** - Downtime, die als geplante Downtime des/der Services eingestuft ist, wird vom festgelegten Verfügbarkeitsprozentsatz des Kunden, der im Vertrag und/oder in der/den Bestellung(en) für den/die Service(s) angegeben ist, abgezogen. Sie definiert sich wie folgt:
- 5.5.1. **Produkt-Patches der Gesellschaft** – Produkt-Patches für die Services der Gesellschaft werden nach einem vom Kunden und/oder dessen autorisiertem Beauftragten aufgestellten Zeitplan installiert.
- 5.5.2. **Geplante Wartung** – Für Wartungsarbeiten größeren Umfangs, die sich auf den/die Service(s) auswirken, gibt die Gesellschaft die geplante Downtime mindestens 10 (zehn) Werktagen im Voraus bekannt. Die Gesellschaft ist bemüht, geplante Wartungsarbeiten außerhalb der normalen Geschäftszeiten der Region, in der die Wartung stattfinden soll, vorzunehmen.

- 5.5.3. **Servicebereitstellung** – Bereitstellungen, die vom Kunden oder dessen autorisiertem Beauftragten angefragt werden, können dazu führen, dass der/die Service(s) für kurze Zeit nicht verfügbar sind.
- 5.5.4. **Change Requests** – Änderungen an dem/den Service(s), die vom Kunden angefragt werden und eine Downtime des/der Services erfordern.
- 5.5.5. **Manueller Neustart von Web Apps** – Neustarts, die manuell vom PaaS-Portal ausgelöst werden.
- 5.5.6. **Manuelle Cache-Bereinigung** – Cache-Bereinigung, die manuell vom PaaS-Portal ausgelöst wird.
- 5.6. **Notfall-Downtime** - Im Notfall behält sich die Gesellschaft das Recht vor, ohne Vorankündigung Downtime anzusetzen (die Gesellschaft ist bemüht, diese möglichst anzukündigen). Ein Notfall ist ein besonderes Ereignis, bei dem die Gesellschaft gezwungen ist, den Service aufgrund dessen nicht akzeptabler Nutzung abzuschalten oder die Leistung des Services herunterzufahren. Als Notfall-Downtime eingestufte Downtime wird von der vereinbarten Verfügbarkeit des Abonnements abgezogen.
- 5.7. **Mitteilungen** - Ankündigungen zu geplanter Downtime, Notfall-Downtime und allgemeinen Incidents, die Auswirkungen auf den/die Service(s) haben können, werden auf der Statusseite der Gesellschaft, *die hier zu finden ist: <https://status.episerver.com>*, vorgenommen. Kunden können die auf der Statusseite der Gesellschaft veröffentlichten Informationen abonnieren. Unter anderem sind die Mitteilungen per E-Mail oder SMS verfügbar. Kunden können Kopien der Log-Dateien anfordern, welche die Nutzung und den Verbrauch von Services durch den Kunden sowie andere statistische Daten, auf denen die Gebühren basieren, aufzeigen. Log-Dateien werden von der Gesellschaft für mindestens 60 (sechzig) Tage nach Rechnungsdatum aufbewahrt. Zur Klarstellung: Der Kunde muss die Statusseite der Gesellschaft abonnieren, um derartige Mitteilungen zu erhalten.
 - 5.7.1. **Kundenspezifische Mitteilungen** - Mitteilungen, die sich auf die spezifische Lösung des Kunden beziehen, können per Telefon, E-Mail oder SMS vorgenommen werden. Sofern nicht anderweitig schriftlich vereinbart, richten sich Mitteilungen an den technischen Ansprechpartner, der im Formular für das Onboarding benannt wurde.

6. Servicegutschrift(en) und Erstattung

- 6.1. Die Gesellschaft unternimmt alle angemessenen Schritte, um die im Vertrag oder in der/den Bestellung(en) vereinbarte maximale Verfügbarkeit des/der Services für den Kunden zu gewährleisten. Fällt die Verfügbarkeit während der ersten oder einer verlängerten Laufzeit des Abonnements in einem Monat unter das vereinbarte Servicelevel, kann der Kunde von der Gesellschaft eine Servicegutschrift für den/die betroffenen Service(s) fordern. Zur Klarstellung: Die Gesellschaft ist nicht verantwortlich für mangelnde Verfügbarkeit, die durch Anpassungen des/der Services durch den Kunden verursacht wird, oder für andere Downtime, die gemäß den Abschnitten 5.3.6, 5.5 und 5.6 ausgenommen ist.
- 6.2. **Berechnung der Servicegutschrift** – Jede Servicegutschrift entspricht 10 % (zehn Prozent) der geltenden monatlichen Gebühren pro einstündigem Intervall, in dem die Verfügbarkeit des/der betroffenen Services unter das vertraglich vereinbarte Servicelevel fällt, was auf kumulativer Basis berechnet wird.
 - **Beispiel:** Die Gesamtstundenzahl eines Monats mit 30 Tagen beträgt 720 Stunden. Beträgt das vertraglich vereinbarte SLA 99,90 % (also 719 Stunden und 17 Minuten von 720 möglichen Stunden) und die tatsächliche Verfügbarkeit ist nur 719 Stunden und 16 Minuten, wird die monatliche Servicegebühr um 10 % reduziert. Die Servicegutschrift beschränkt sich auf den Monat, in dem die Verfügbarkeit unterschritten wurde. Zur Klarstellung: Die Berechnung entspricht einem Servicelevel-Zeitraum von 720 Stunden und einem Servicelevel von 99,90 %. Gelten für den Kunden andere Zahlen, gestaltet sich die Berechnung entsprechend.

6.1.1. Details der Berechnung

Höhe der Servicegutschrift (in %)	Servicelevel-Zeitraum (in Minuten)
0 %	zwischen 720 h und 719 h 17 min (43 Minuten Downtime)
10 %	719 h 16 min bis 718 h 17 min (60 min Schritt)
20 %	718 h 16 min bis 717 h 17 min (60 min Schritt)
30 %	717 h 16 min bis 716 h 17 min (60 min Schritt)
40 %	716 h 16 min bis 715 h 17 min (60 min Schritt)
50 %	715 h 16 min bis 714 h 17 min (60 min Schritt)

Bitte beachten: Die Gesamtgutschrift für den Zeitraum kann bis zu 50 % der monatlichen Gebühr für den/die betroffenen Service(s) betragen.

- 6.3. **Verstoß gegen das SLA** - Unterschreitet die Verfügbarkeit das festgelegte Servicelevel des Kunden innerhalb eines Vertragsjahrs 3 (drei) Monate in Folge um 0,20 %, kann der Kunde den Vertrag und/oder die Bestellung(en) des/der betroffenen Services durch das im Vertrag und/oder in der/den Bestellung(en) festgelegte Kündigungsverfahren kündigen und eine anteilige Rückerstattung bereits bezahlter, ungenutzter Gebühren der betreffenden Laufzeit ab dem Kündigungsdatum erhalten.
- 6.4. **Eine Gutschrift beanspruchen** - Damit der Kunde eine Gutschrift erhalten kann, muss er sich mit der Gesellschaft in Verbindung setzen und diese anfordern. Alle Ansprüche in Bezug auf Servicegutschriften sind zu richten an support@optimizely.com. Ansprüche in Bezug auf Servicegutschriften, die nicht an support@optimizely.com gerichtet werden, werden von der Gesellschaft nicht bearbeitet.
- 6.5. **Beanspruchungsfrist für Servicegutschriften** - Die Beanspruchung einer Servicegutschrift gemäß diesem Abschnitt muss innerhalb von 30 (dreißig) Tagen nach Ende des Zeitraums, für den der Anspruch erhoben wird, erfolgen. **Beispiel:** Wird die Gutschrift für den Zeitraum ab 1. Juli gefordert, muss sie vom Kunden bis 30. August von der Gesellschaft eingefordert werden.

- 6.6. **Erstattung** - Servicegutschriften der Gesellschaft an den Kunden können in folgender Form stattfinden:
 - 6.6.1. **Vorrangige Lösung** - Servicegutschriften erfolgen in erster Linie als Gutschriften auf der nächsten durch den Kunden an die Gesellschaft zu zahlende Rechnung und werden mit dieser verrechnet.
 - 6.6.2. **Zweite Lösung** - Servicegutschriften erfolgen in zweiter Linie als Erstattung, die von der Gesellschaft an den Kunden zu zahlen ist. Nach der Bestätigung der Gesellschaft, dass sie dem Kunden eine Servicegutschrift zuerkennt, sind der Gesellschaft alle Zahlungsdetails zur Verfügung zu stellen.
- 6.7. **Nur für Produktionsumgebungen** - Servicegutschriften gelten nur für Produktionsumgebungen, die als Teil des/der Services bereitgestellt und bei der Produktion verwendet werden. Nicht-Produktionsumgebungen sind ausgeschlossen.
- 6.8. **Servicegutschrift als alleiniges Mittel** - Servicegutschriften, die dem Kunden zugesprochen werden, werden dem maßgeblichen monatlichen Zeitraum angepasst. Servicegutschriften beschränken sich auf den tatsächlichen Monat, in dem die Verfügbarkeit unter das im Vertrag und/oder in der/den Bestellung(en) festgelegte Servicelevel gefallen ist. Servicegutschriften sind das alleinige Mittel zur Abhilfe bei Unterbrechungen oder Verzögerungen bei der Erbringung des/der Services in diesem SLA. Zur Klarstellung: Andere Ansprüche des Kunden aus diesem Vertrag werden durch diesen Abschnitt nicht eingeschränkt.
- 6.9. **Vorbehalt** - Die Gesellschaft behält sich das Recht vor, Ansprüche auf Servicegutschriften abzulehnen, wenn der Kunde zum Zeitpunkt der Beanspruchung überfällige Rechnungen, die unstrittig sind, nicht beglichen hat.

7. IT-Service Continuity Management

- 7.1. **Datensicherung**- Sicherungskopien von zum Service gehörigen Datendateien und Datenbanken werden täglich angefertigt und von der Gesellschaft 35 (fünfunddreißig) Tage lang gespeichert („Speicherzeitraum“). Über den Speicherzeitraum hinaus ist die Gesellschaft nicht für Sicherungskopien von Daten verantwortlich. – Zur Klarstellung: Sofern nicht zwischen den Parteien anderweitig schriftlich vereinbart, ist die Gesellschaft nicht verantwortlich für die Anfertigung von Sicherungskopien von Daten, die nicht Teil des/der Services sind.
- 7.2. **Datenverlust oder -verfälschung** - Über die in Abschnitt 4.2 festgelegten Verantwortlichkeiten der Gesellschaft hinaus ist die Gesellschaft nicht verantwortlich für den Verlust oder die Verfälschung von Informationen oder Kundendaten. Der Kunde ist sich bewusst, dass ein Verlust von Kundendaten von der Vulnerabilität einer Anwendung aus Coding-Perspektive abhängt. Da die Gesellschaft das Base Layer des/der Services bietet und nicht verantwortlich für die Implementierung des Kunden, die von einem Drittanbieter vorgenommen wird, ist, sind die Kontrollmöglichkeiten und die Verantwortung der Gesellschaft in Bezug auf den Verlust von Kundendaten eingeschränkt. Die Sicherungsdateien werden jedoch in einem asynchronen Verfahren an einem sekundären Standort repliziert. Werden die Datenbank- und Datendateien in Microsoft Azure gespeichert, liegt das Recovery Point Objective bei höchstens 1 (einer) Stunde.
- 7.3. **Hochgeladene Dateien** – Von in die jeweiligen Software Services hochgeladenen Dateien werden im Rahmen dieses Verfahrens keine Sicherungskopien angefertigt. Große binäre Datenobjekte werden im „BLOB Storage“ gespeichert. Der zugrunde liegende Blob-Speicher ist bei Katastrophen sicher, denn er wird im primären Rechenzentrum und an einem georedundanten Standort repliziert.
 - 7.3.1. **Dateilöschung** – Aufgrund der Beschaffenheit der Software Services Digital Experience Cloud (DXC) und/oder Customer Centric Digital Experience Platform (CCDXP) wird eine Datei, die aus dem primären Blob-Speicher (absichtlich oder unabsichtlich) gelöscht wird, nahezu in Echtzeit auch von den replizierten Standorten entfernt.
 - 7.3.2. **Wiederherstellung gelöschter Dateien** – Die einzige Möglichkeit, eine gelöschte Datei wiederherzustellen, besteht darin, sie aus dem internen Papierkorb des Content Management Systems (CMS) wiederherzustellen, falls das CMS vom Kunden oder vom autorisierten Beauftragten des Kunden korrekt konfiguriert wurde. Dies gilt nicht für B2B Commerce Services.
- 7.4. **Notfallwiederherstellung** - Bei einem Ausfall des/der Services in einem Rechenzentrum übermittelt der Kunde ein Service Request zur Eröffnung eines Tickets beim Service Desk, um den/die Service(s) wiederherzustellen. Auf Grundlage dieses Service Requests arbeitet die Gesellschaft an der Wiederherstellung des/der Services, wobei sie innerhalb des primären Rechenzentrums beginnt. Ist das primäre Rechenzentrum dauerhaft nicht verfügbar, nutzt die Gesellschaft das verbundene Rechenzentrum. Alle Services werden auf den Stand der neusten vorhandenen Sicherungskopie wiederhergestellt.
- 7.5. **Recovery Point Objective („RPO“)**
 - 7.5.1. **DXC und/oder CCDXP Software Service(s)** - 10 (zehn) Minuten für den Content.
 - 7.5.2. **Alle weiteren Services der Gesellschaft** - 24 (vierundzwanzig) Stunden.
- 7.6. **Recovery Time Objective („RTO“)** - Für Service Level Objectives siehe Abschnitt 9.

8. Details zu Service Desk & Support-Levels

- 8.1. **Kontaktinformationen des Service Desks:**

Kontaktinformationen des Service Desks	
Elektronisch / online	Telefon
E-Mail: support@optimizely.com	AUS: +61 (0)2 9248 7215
Internet: https://support.optimizely.com/	DACH: +49 30 76 80 780
	SWE: +46 (0)8 555 827 50
	UK: +44 (0)800 066 4784 (gebührenfrei)
	USA: +1 877 383 0885 (gebührenfrei)

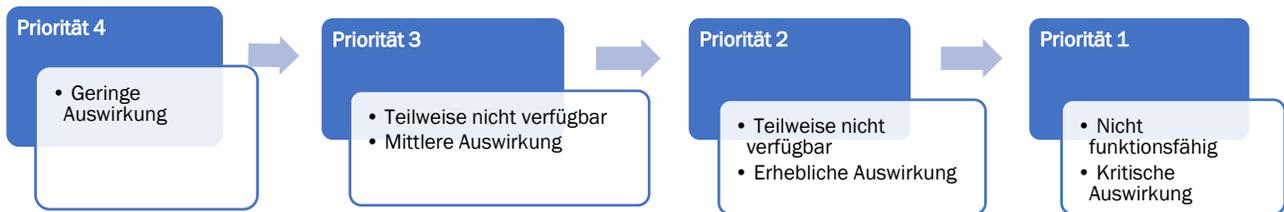
8.2. **Details zu Support-Levels** – Die Gesellschaft bietet die 3 (drei) unten aufgeführten Support-Levels an. Zur Klarstellung: Das Support-Level für den/die Service(s) des Kunden kann im Vertrag und/oder in der/den Bestellung(en) festgelegt werden.

Support-Level	Öffnungszeiten des Supports	Kontaktweg zur Gesellschaft	Maßgebliche Region	Umgang mit Incidents & Problemen	Service Request
Standard-Support	24/7/365	→ Web → E-Mail → Telefon	Zeitzone der Region, in der der Service des Kunden gehostet ist (<i>ohne Wochenenden und Feiertage</i>)	Fällt der Beginn der angestrebten Reaktionszeit in die entsprechenden Öffnungszeiten, gelten Abschnitte 9.2 und 9.3 als Ziel für die Lösungszeit. Fällt der Beginn der angestrebten Reaktionszeit nicht in die entsprechenden Öffnungszeiten, beginnt die Frist für die Lösung ab dem folgenden Werktag. Dies gilt nicht für P1 Incidents und Probleme. Diese werden an jedem Tag rund um die Uhr behandelt. 24/7/365	12/5 Werktage (8 bis 20 Uhr) CET/EST/AEDT)
Enhanced Support	24/7/365	→ Web → E-Mail → Telefon	Es gilt die Zeitzone, in der die Master Application gehostet ist. Wochenenden und Feiertage sind vom Support ausgeschlossen.	Fällt der Beginn der angestrebten Reaktionszeit in die vereinbarten Öffnungszeiten, gelten Abschnitte 9.2 und 9.3 als Ziel für die Lösungszeit. Fällt der Beginn der angestrebten Reaktionszeit nicht in die vereinbarten Öffnungszeiten, beginnt die Frist für die Lösung ab dem folgenden Werktag. Dies gilt nicht für P1 Incidents und Probleme. Diese werden an jedem Tag rund um die Uhr behandelt. 24/7/365	12/5 Werktage (8 bis 20 Uhr CET/EST/AEDT)
Premium Support	24/7/365	→ Web → E-Mail → Telefon	Alle Regionen (einschließlich Wochenenden und Feiertage)	Nach den Abschnitten 9.2 und 9.3	24/7/365 • Erstreaktionszeit: innerhalb von 6 Stunden • Angestrebte Lösungszeit: innerhalb von 12 Stunden • RFO: N/A

Hinweis: Security Incidents werden ungeachtet des Support-Levels des Kunden rund um die Uhr an jedem Tag bearbeitet.

9. Service Level Objectives (SLOs)

- 9.1. Das Service Desk der Gesellschaft arbeitet mit Zielen für das Servicelevel (Service Level Objectives). Diese SLOs definieren die Zielvorgaben der Gesellschaft und basieren auf Branchenstandards und Best Practices.
- 9.2. **Incident-Management** - Wenn dem Service Desk ein Incident gemeldet wird, findet stets eine Kategorisierung und Priorisierung statt („Incident-Management“). Das Service Desk kennt folgende 4 (vier) Level der Priorisierung
- Bei der Meldung eines Incidents hat der Kunde oder dessen autorisierter Beauftragter die Wahl, den Incident als P1, P2, P3, oder P4 (siehe unten) einzustufen. Die Gesellschaft behält sich jedoch das Recht vor, den Incident neu zu kategorisieren, wenn die Einstufung des Kunden oder seines autorisierten Beauftragten nicht den branchenüblichen Standards entspricht.



9.2.1 Incident der Priorität 1 (P1) –

Incident der Priorität 1 (P1)				
Beschreibung	Angestrebte Reaktionszeit	Angestrebte Lösungszeit	Grund für die Ausfallzeit	Anforderungen an den Kunden
Kritische Probleme bei der Produktion, welche die Nutzung des/der Services durch den Kunden gravierend beeinträchtigen und/oder den Geschäftsbetrieb des Kunden zum Erliegen bringen, wobei kein Workaround verfügbar ist: <ul style="list-style-type: none"> Service nicht funktionsfähig, Security Incident, der eine Schließung der Seite erfordert, um eine mögliche oder mutmaßliche Bedrohung abzuwenden 	Innerhalb von 30 Minuten	Innerhalb von 2 Stunden	Innerhalb von 5 Werktagen	Der Kunde bzw. der autorisierte Beauftragte muss eigene Ressourcen bereitstellen, die an der Seite der Gesellschaft ständig an der Lösung mitwirken.

Hinweis: Ein RFO-Report wird (auf Nachfrage) nur zur Verfügung gestellt, wenn zu erwarten ist, dass das festgelegte Servicelevel nicht erreicht wird, oder bereits überschritten ist.

9.2.2 Incident der Priorität 2 (P2) –

Incident der Priorität 2 (P2)				
Beschreibung	Angestrebte Reaktionszeit	Angestrebte Lösungszeit	Grund für die Ausfallzeit	Anforderungen an den Kunden
Wichtige Funktionen des Services sind erheblich beeinträchtigt und/oder besteht eine wesentliche Leistungsminderung, wobei kein machbarer Workaround verfügbar ist: <ul style="list-style-type: none"> Deutliche Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb, Service kann eingeschränkt weitergeführt werden, obwohl die langfristige Produktivität negativ beeinflusst sein kann, Wichtige Features des/der Services sind nicht verfügbar, 	Innerhalb von 1 Stunde	Innerhalb von 4 Stunden	Nicht verfügbar	keine

der Geschäftsbetrieb kann jedoch eingeschränkt fortgeführt werden, <ul style="list-style-type: none"> Ein wichtiger Meilenstein ist in Gefahr: <ul style="list-style-type: none"> Ständige und inkrementelle Installationen sind betroffen. 				
--	--	--	--	--

9.2.3 **Incident der Priorität 3 (P3) –**

Incident der Priorität 3 (P3)				
Beschreibung	Angestrebte Reaktionszeit	Angestrebte Lösungszeit	Grund für die Ausfallzeit	Anforderungen an den Kunden
Teilweiser, nicht kritischer Verlust von Funktionalitäten des/der Services und ein kurzfristiger Workaround steht zur Verfügung, ist jedoch nicht skalierbar: <ul style="list-style-type: none"> Einige Komponenten des/der Services sind in ihrer Funktionsweise beeinträchtigt, der Kunde und/oder dessen autorisierte Benutzer können den/die Service(s) jedoch weiter nutzen, Meilensteine der anfänglichen Installation sind in geringem Umfang gefährdet, Teilweiser, nicht kritischer Verlust der Einsatzfähigkeit des/der Services mit geringer bis mittlerer Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb. Der Geschäftsbetrieb kann weiterlaufen. 	Innerhalb von 4 Stunden	Bis zum folgenden Werktag	Nicht verfügbar	keine

9.2.4 **Incident der Priorität 4 (P4) –**

Incident der Priorität 4 (P4)				
Beschreibung	Angestrebte Reaktionszeit	Angestrebte Lösungszeit	Grund für die Ausfallzeit	Anforderungen an den Kunden
Allgemeine technische Anfragen zum Service. Kosmetische Fragen, einschließlich Fehler in der Dokumentation: <ul style="list-style-type: none"> Kundenanfragen zu routinemäßigen technischen Fragen Bitten um Informationen zu Funktionsumfang, Navigation, Installation oder Konfiguration Bugs bei einer geringen Zahl von Benutzern 	Innerhalb von 24 Stunden	Innerhalb von 5 Werktagen	Nicht verfügbar	keine

9.3. **Problem-Management** - Deuten wiederkehrende Incidents auf ein Problem hin und das Problem bezieht sich auf den von der Gesellschaft bereitgestellten Service, bedient sich das Service Desk des Problem-Managements, um die Ursache zu ermitteln („Problem-Management“). Ist die Ursache unbekannt, arbeitet das Service Desk zusammen mit dem Kunden und/oder dessen autorisiertem Beauftragten daran, die Ursache zu finden. Die Abstufungen von Schweregrad und Dringlichkeit entsprechen derjenigen des oben beschriebenen Incident-Managements.

9.4. **Service Request** - Der Kunde hat Fragen zum Service oder eine Bitte in Bezug auf den laufenden Betrieb (z. B. Zurücksetzen eines Passworts oder neue Bereitstellung).

Öffnungszeiten des Suppo	Angestrebte Reaktionszeit	Angestrebte Lösungszeit	Grund für die Ausfallzeit (RTO)
--------------------------	---------------------------	-------------------------	---------------------------------

An Werktagen	Bis zum folgenden Werktag	Innerhalb von 2 Werktagen oder wie zwischen den Parteien vereinbart	Nicht verfügbar
--------------	---------------------------	---	-----------------

10. Sicherheit

- 10.1. **Security Incidents** - Security Incidents werden entsprechend dem National Cyber Incident Scoring System der CISA (<https://www.us-cert.gov/nccic-cyber-incident-scoring-system>) priorisiert.
- 10.2. **Company SIRT-Team der Gesellschaft - Security Incidents werden vom Security Incident Response Team (SIRT) der Gesellschaft bearbeitet. Das SIRT arbeitet eng mit den für Sicherheit zuständigen Teams der Anbieter zusammen und kann ggf. auch mit dem Sicherheitsteam des Kunden eng kooperieren.**
- 10.3. **Vorgehensweise bei Security Incidents** - Erhält die Gesellschaft von einem Security Incident bei Software Services, die dem Kunden bereitgestellt wurden oder die sich auf den Kunden auswirken, Kenntnis, setzt sich die Gesellschaft mit der benannten Kontaktperson für Sicherheit des Kunden so schnell wie möglich, auf jeden Fall aber innerhalb von 24 (vierundzwanzig) Stunden, in Verbindung. Die Gesellschaft stellt dabei Informationen zum Umfang des Incidents, zum zeitlichen Rahmen, zu den wichtigsten Umständen des Auftretens und zu den dagegen unternommenen Schritten bereit. Stellt die benannte Kontaktperson für Sicherheit oder Technik des Kunden eine ausreichende Schwere des Security Incidents fest, kann diese Person den Zugang zu den betroffenen Systemen sperren (oder ggf. die Gesellschaft um Sperrung des Zugangs ersuchen), bis die dem Incident zugrunde liegende Ursache zur Zufriedenheit des Kunden behoben ist.
- 10.4. **Sicherheitslücken (Security Vulnerabilities)** – Für den Umgang mit Sicherheitslücken gilt das Security-Vulnerability-Verfahren der Gesellschaft.
- 10.4.1. **Security-Vulnerability-Verfahren** - Die Gesellschaft setzt die benannte Kontaktperson für Sicherheit oder Technik des Kunden über neu entdeckte Sicherheitslücken bei von der Gesellschaft im Rahmen dieses Vertrags bereitgestellten Produkten oder Services so schnell wie möglich, auf jeden Fall aber innerhalb von 24 (vierundzwanzig) Stunden, in Kenntnis. Diese Benachrichtigung geschieht per E-Mail und enthält nähere Angaben zu den möglichen Risiken sowie, falls die Lücke noch nicht geschlossen ist, einen Maßnahmenplan zur Schließung der Sicherheitslücke, wie unten beschrieben. Wird eine kritische Sicherheitslücke mit direkter Auswirkung auf die Nutzung der vertraglich vereinbarten Produkte oder Services durch den Kunden festgestellt, kontaktiert die Gesellschaft die benannte Kontaktperson für Sicherheit oder Technik des Kunden per E-Mail oder Telefon. Eine Benachrichtigung per Telefon ersetzt nicht die oben beschriebene detaillierte Benachrichtigung per E-Mail. Entdeckt der Kunde Sicherheitslücken oder hat er eine diesbezügliche begründete Vermutung, unterstützt die Gesellschaft den Kunden bei der Untersuchung zur Bestimmung der Art des Problems. Ergibt diese Untersuchung, dass tatsächlich eine Sicherheitslücke existiert, entwickelt die Gesellschaft einen Maßnahmenplan zur Beseitigung der Lücke, wie unten beschrieben. Die Gesellschaft übermittelt dem Kunden einen Maßnahmenplan zur Beseitigung von Sicherheitslücken. Jeder Maßnahmenplan beinhaltet folgende Informationen:
- 10.4.1.1 Darstellung(en) des Problems, einschließlich einer frühen Einschätzung möglicher Lösungswege, und,
- 10.4.1.2 falls möglich, die Bestätigung, dass die Gesellschaft in der Lage ist, das Problem zu reproduzieren, und
- 10.4.1.3 Problemstatus und
- 10.4.1.4 zur Lösung erforderliche Maßnahmen und
- 10.4.1.5 wer für die Maßnahmen zuständig ist (wobei sich um die Gesellschaft, den Kunden, Drittanbieter usw. handeln kann) und
- 10.4.1.6 das voraussichtliche Datum der Beseitigung.

11. Eskalationsprozess

- 11.1. Die Gesellschaft befolgt den unten gezeigten standardisierten Eskalationsprozess. Die Gesellschaft hat zum Ziel, dass sämtliche Incidents und/oder Probleme durch den Support der Gesellschaft bearbeitet werden, hält jedoch weitere Eskalationsmöglichkeiten vor. Die Eskalation ist stets abhängig von der Einschätzung des Kunden über den Zustand seines/seiner Services. Alle Eskalationen haben den Standardvorgehensweisen für die Services der Gesellschaft zu folgen.



11.2. Eskalationskontakte

Kontaktinformationen für die Eskalation			
Team Lead		Management	
E-Mail	MSTeamLead@optimizely.com	E-Mail	MSManagement@optimizely.com
Telefon	AUS: +61 (0)2 9248 7215 DACH: +49 30 76 80 780	Telefon	AUS: +61 (0)2 9248 7215 DACH: +49 30 76 80 780

SWE: +46 (0)8 555 827 50	SWE: +46 (0)8 555 827 50
UK: +44 (0)800 066 4784 (gebührenfrei)	UK: +44 (0)800 066 4784 (gebührenfrei)
USA: +1 323 988 1071 (gebührenfrei)	USA: +1 323 988 1071 (gebührenfrei)

12. Transition Assistance Service für Kunden

12.1. **Exit Transition Assistance** - Vorausgesetzt, der Kunde hat alle ausstehenden und verbleibenden Gebühren, die an die Gesellschaft aufgrund des Auslaufens oder der Kündigung des Vertrags und/oder der Bestellung(en) gemäß den vertraglich festgelegten Kündigungsbedingungen zu zahlen sind, entrichtet, kann der Kunde bei Auslaufen oder Kündigung des Vertrags die Unterstützung der Gesellschaft bei der Entfernung der beendeten Service(s) in Anspruch nehmen. Auf die entsprechende Bitte hin wirkt die Gesellschaft in angemessenem Umfang bei der Übertragung der kundeneigenen Daten entweder (i) an einen anderen Serviceanbieter nach Wahl des Kunden, (ii) an den Kunden oder (iii) an einen vom Kunden gewählten autorisierten Beauftragten mit. Vor Beginn der eigentlichen Transition Assistance einigen sich die Parteien schriftlich auf einen formalen Plan für die Transition Assistance („Transition-Plan“), der von der Gesellschaft bereitgestellt wird. Zur Klarstellung: Wie unten erläutert, können für die Exit Transition Assistance zusätzliche Gebühren für den Kunden anfallen.

12.1.1. Beschreibung der Exit Transition Assistance –

Exit Transition Assistance der Gesellschaft		
Art der Exit Transition Assistance	Beschreibung	Zusätzliche Gebühren
Angaben zu Nutzung/Speicherung	Informationen für den Kunden mit Details zur aktuellen Nutzung und Speicherzuweisung für Verhandlungen mit potenziellen alternativen Anbietern.	Siehe Abschnitt 12.2 unten.
Notwendige Informationen für potenzielle Anbieter	Aufklärung des Kunden über die vom potenziellen alternativen Anbieter des Kunden benötigten Informationen, um eine technische Verifikation und andere Arbeiten im Rahmen einer Due Diligence in Bezug auf die Bereitstellung des/der Services durchführen zu können.	Siehe Abschnitt 12.2 unten.
Technische Probleme bei der Übertragung	Angemessene Hilfestellung des Service Desks bei technischen Problemen bei der Übertragung von Kundendaten.	Siehe Abschnitt 12.2 unten.
Anwesenheit zuständiger Mitarbeiter	Gewährleistung der Anwesenheit zuständiger Mitarbeiter bei Meetings, falls nachvollziehbar erforderlich.	Siehe Abschnitt 12.2 unten.
Format für den Datenexport	Die Gesellschaft nimmt den Datenexport im Ist-Zustand vor und die Daten werden im selben Format exportiert, in dem sie für den/die Service(s) der Gesellschaft verwendet wurden, sowie in einem branchenüblichen Format.	keine
FTP-Speicherort	Die Gesellschaft nutzt vornehmlich einen FTP-Speicherort als Möglichkeit für den Kunden, auf Kundendaten zuzugreifen und sie herunterzuladen.	keine

12.2. **Gebühren der Exit Transition Assistance** – Die von der Gesellschaft für die Exit Transition Assistance berechneten Gebühren richten sich nach den geltenden Preisen der Gesellschaft. Die Gebühren für den Transition-Plan und die Transition Assistance werden in einem gesonderten Vertrag und/oder einer Leistungsbeschreibung, die von den Parteien zu unterzeichnen ist, vereinbart.

12.2.1. **Verpflichtung** – Die Gesellschaft ist nicht verpflichtet, Exit Transition Assistance zu leisten, wenn der Vertrag aufgrund einer Vertragsverletzung des Kunden gekündigt wurde.

12.2.2. **Anfallende Kosten** – Der Kunde trägt die Kosten für Verpackung, Versand, Versicherung, Medien- oder Netzwerkservices, die für Übermittlung von Gegenständen von der Gesellschaft zum Kunden im Rahmen der Transition Assistance anfallen.

12.2.3. **Andere Gebühren** – Der Kunde zahlt der Gesellschaft bis zum Datum des Auslaufens oder der Kündigung des Vertrags und/oder der Bestellung(en) weiterhin alle Gebühren für die laufende Bereitstellung des/der Service(s). Diese Zahlungen wirken sich nicht auf andere Rechte oder Rechtsmittel aus, die der Gesellschaft kraft dieses Vertrags zustehen.

13. Service-Lifecycles

13.1. Die Gesellschaft kann Produkte und/oder Services bisweilen einstellen. Diese Produkte und/oder Services finden sich hier: <https://world.optimizely.com/service-and-product-lifecycles/discontinued>

13.2. **Allgemeiner Support** – Die Gesellschaft bietet anspruchsberechtigten Kunden und Partnern allgemeinen Produktsupport sowie operativen Support bei Lösungen der cloudbasierten Services der Gesellschaft und anderen Lösungen, welche die Gesellschaft bereitstellt.

13.3. **Assistance Support** – Die Gesellschaft bietet Assistance Support für Produkte und Services nach deren End of Service Life (EoS). Auch wenn der/die Service(s) des Kunden ein Produkt oder einen Service umfasst, das/der EoS ist, gewährt die Gesellschaft Assistance Support bei Anfragen, die außerhalb von EoS und Extended Security Upgrades (ESU) liegen.

- 13.4. **Application Support** – Die Gesellschaft bietet keinen Application Support für Produkte und Services, die EoS sind. Für sie ist ein Ablauftermin festgelegt, wie oben in Abschnitt 13.1 beschrieben. Für einen Zeitraum von 3 (drei) Jahren kann die Gesellschaft gegen zusätzliche Gebühren im Anschluss daran ESU anbieten. ESU erfordern eine gesonderte Bestellung, die von beiden Parteien zu unterzeichnen ist. Die Gebühren richten sich nach den dann geltenden Preisen der Gesellschaft.
- 13.5. **„End of Sale“ oder („EoS“)** ist das Datum, an dem ein Produkt und/oder Service für den Kunden zum letzten Mal zum Kauf erhältlich ist. Nach diesem Termin steht es/er nicht mehr zum Kauf bereit. Die Gesellschaft bietet jedoch ggf. weiterhin für einen gewissen Zeitraum nach dem End of Sale allgemeinen Support für die betreffenden Produkte und/oder Services an. Das EoS kann für die SKU des Produkts festgelegt sein, damit eindeutig ersichtlich ist, auf welches Produkt sich das EoS bezieht.
- 13.6. **„End of Service Life“ oder („EoSL“)** ist das Datum, ab dem ein Produkt oder eine Serviceversion nicht mehr über Upgrades, Patches oder generelle Wartung gepflegt wird. Beinhaltet die Lösung des Kunden ein Softwareprodukt oder Software Service, für das/den der Kunde keine Extended Security Updates erworben hat, erhält die Lösung nicht länger Upgrades, Patches oder generelle Wartung, einschließlich Sicherheitsupdates. Alle Produkte oder Services, die als EoSL definiert sind, gelten auch als EoS.
- 13.7. **„Extended Security Update“ oder („ESU“)** bedeutet, die Gesellschaft kann Sicherheitsupdates für kritische und wichtige Probleme für maximal 3 (drei) Jahre nach dem festgelegten EoS eines Produkts oder Software Services bereitstellen. Für ESU fallen zusätzliche Gebühren an, die in einer von beiden Parteien unterzeichneten gesonderten Bestellung vereinbart werden. Beinhaltet die Lösung des Kunden Produkte oder Software Services, für die der Kunde keine ESU erworben hat, erhält die Lösung keine verlängerten Sicherheitsupdates.