

# Service Level Agreement

v. 12.6

Dieses Service Level Agreement ("SLA") ist Bestandteil des Software-as-a-Service-Vertrags zwischen dem Kunden und Bynder ("Vertrag"). Bei Übersetzungen dieses Dokuments in andere Sprachen ist die englische Version maßgebend. Bynder rät dem Kunden das online SLA regelmäßig zu überprüfen.

## 1. Einleitung

Dieses SLA beschreibt die Dienstgüte von Verfügbarkeit und Support des Produkts, die der Kunde während der Vertragslaufzeit von Bynder erwarten kann.

## 2. Begriffsbestimmungen

In diesem SLA haben die folgenden Begriffe die ausgeführten Bedeutungen. Begriffe, die hier nicht definiert werden, haben die jeweilige Bedeutung, die ihnen im Vertrag zugeschrieben wird. In diesem SLA umfasst die Mehrzahl die Einzahl und umgekehrt; bezeichnen die Wörter "Monat", "Jahr", und "Quartal" jeweils den Kalendermonat, das Kalenderjahr und das Kalenderquartal, sofern nicht anders angegeben; und bedeutet das Wort "einschließlich" (oder ein gleichbedeutendes Wort bzw. ein gleichbedeutender Satzteil) "einschließlich ohne Einschränkung".

Geschäftstag	Montag bis Freitag von 08:30 bis 18:00 (Ortszeit Amsterdam), außer an niederländischen gesetzlichen Feiertagen.
Verringerte Leistung	eine geringere als die in diesem SLA beschriebene Qualität eines Dienstes (z.B. vorübergehend gestörte oder nicht verfügbare Funktionalität).
Ausfallzeit	der Zeitraum, währenddessen das Produkt dem Kunden im Ganzen nicht zur Verfügung steht, insbesondere bei außerplanmäßiger Wartung, die nicht innerhalb der Wartungszeiträume durchgeführt wird ohne dass Bynder den betroffenen Kunden vierundzwanzig (24) Stunden im Vorhinein darüber informiert hat. Nicht zur Ausfallzeit zählen jedoch: Planmäßige Wartung; Verringerte Leistung; Faktoren, auf die Bynder keinen Einfluss hat, einschließlich höherer Gewalt; Störungen des Internets; Handlungen oder Unterlassungen des Kunden und seiner Benutzer; sowie Ausfall aufgrund behördlicher Anordnungen.
Knowledge Base	Wissensdatenbank für Benutzer auf Bynders Website ( <a href="https://help.bynder.com">help.bynder.com</a> ), die Lösungen für häufige Aufgaben und Fragen im Umgang mit dem Produkt bietet.
Wartungszeiten	Montag bis Freitag von 00:00 bis 04:00 UTC, Samstag ganztägig, Sonntag von 13:00 – 04:00 UTC.
Lösungszeit	Zeitraum zwischen Reaktionszeit und Störungsbehebung.

Reaktionszeit	Zeitraum zwischen dem Empfang einer Störungsmeldung und dem Beginn der Störungsbehebung.
Planmäßige Wartung	geplante Unterbrechungen mit vollständiger oder teilweiser Einstellung der Dienste, die Bynder mindestens fünf (5) Tage im Voraus anzukündigen bemüht sein wird, jedoch mindestens vierundzwanzig (24) Stunden im Voraus ankündigt, die ein vertretbares Maß an Wartungszeit nicht überschreiten und, soweit wie möglich, während der Wartungszeiten durchgeführt werden.
Wirksamkeitsdatum des SLA	der im Vertrag oder der entsprechenden Leistungsbeschreibung festgelegte Projektbeginn und das Datum, an dem dieses SLA wirksam wird.
Ticket	eine vom Kunden an Bynder gesendete elektronische Anfrage (z.B. zur Behebung eines Fehlers).
Verfügbarkeit	wie in diesem SLA berechnet.

### 3. Umfang des Service Level Agreements

Dieses SLA ist nur auf das Produkt und die professionellen Dienstleistungen anwendbar, die im Vertrag oder der entsprechenden Leistungsbeschreibung beschrieben sind. Dieses SLA ist nicht anwendbar auf Software, Anlagen, Dienste oder andere Bestandteile eines IT-Systems, die nicht von Bynder gekauft oder verwaltet werden.

Bynder wird wesentliche Probleme des Produkts berichtigen, davon ausgenommen sind:

- 3.1 Fehler, die daraus entstehen, dass der Kunde das Produkt in einer Weise nutzt, die nicht mit den Schulungen, der Knowledge Base oder anderen Anweisungen von Bynder übereinstimmt;
- 3.2 unbefugte, durch den Kunden vorgenommene Änderungen an der Konfiguration oder dem Setup des betroffenen Produkts;
- 3.3 Fälle, in denen der Kunde Bynder an der Wartung des Produkts gehindert hat;
- 3.4 Fehler, die durch Fremdprodukte verursacht werden;
- 3.5 Fehler, die durch den oder die Benutzer verursacht wurden, insbesondere durch das Verändern von Teilen der Software oder durch Hinzufügen, Löschen oder unzulässiges Zuweisen von Benutzerrechten.

### 4. Wirksamkeitsdatum und Laufzeit des SLA

Dieses SLA wird mit Projektbeginn wirksam und endet ohne schriftliche Kündigung und ohne Anspruch auf Entschädigung oder Rückerstattung bei Ablauf oder Kündigung des Vertrags oder der entsprechenden Leistungsbeschreibung.

### 5. Pflichten

Pflichten von Bynder:

- 5.1 die Verfügbarkeit des relevanten Produkts und der professionellen Dienstleistungen für den Kunden gemäß der garantierten Verfügbarkeit zu gewährleisten;

- 5.2 auf Support-Anfragen innerhalb der unten aufgeführten Bearbeitungszeiten zu reagieren;
- 5.3 zeitnah die angemessenen Schritte zur Eskalation, Diagnose und Lösung von Störungen zu ergreifen, insbesondere durch die Zuweisung einer ausreichenden Anzahl von qualifizierten Mitarbeitern und dem Zusammenstellen von ausreichenden Informationen;
- 5.4 jederzeit klar und zeitnah mit dem Kunden zu kommunizieren.

Pflichten des Kunden:

- 5.5 das Produkt vertragsgemäß zu nutzen;
- 5.6 Bynder zeitnah und so detailliert wie möglich über Fehler oder Störungen zu informieren;
- 5.7 auf Informationsanfragen von Bynder zeitnah und genau zu reagieren und bei Eskalation, Diagnose und Lösung von Fehlern zu kooperieren;
- 5.8 bei einer Störungsmeldung der Priorität A dafür zu sorgen, dass eine ausreichende Anzahl von fachlich kompetenten Mitarbeitern des Kunden bereitstehen um mit Bynder zusammenzuarbeiten;
- 5.9 Bynder den Zugriff zu Geräten, Software und Diensten zu Wartungs-, Aktualisierungs- und Fehlervermeidungsarbeiten zu gewähren;
- 5.10 Mitarbeiter mit geeigneten IT-Kenntnissen zur Erfüllung dieser Pflichten zu beschäftigen;

## 6. Verfügbarkeit

Bynder garantiert eine monatliche Verfügbarkeit von 99,9% 24 Stunden täglich, an 7 Tagen pro Woche ("Vereinbarte Dienstverfügbarkeit"). Die Verfügbarkeit bemisst sich auf Grundlage des monatlichen Durchschnitts der Dienstverfügbarkeit, abgerundet auf die nächste volle Minute und wird wie folgt berechnet:

$$\text{Verfügbarkeit \%} = \frac{\text{Vereinbarte Dienstverfügbarkeit in Stunden} - \text{Ausfallzeit in Stunden}}{\text{Vereinbarte Dienstverfügbarkeit in Stunden}} * 100\%$$

## 7. Leistungsguthaben

Sollte die Verfügbarkeit in einem Monat unter die Marke von 99,9% fallen, leistet Bynder eine Vertragsstrafe in Form eines Leistungsguthabens, das folgendermaßen berechnet wird:

Verfügbarkeit < 99,0%	100% der monatlichen Nutzungsgebühr
Verfügbarkeit ≥ 99,0% und unter 99,9%	$\frac{99,9\% - \text{Verfügbarkeit \%}}{0,9\%} * \text{monatliche Nutzungsgebühr} * 50\%$
Verfügbarkeit ≥ 99,9%	0% der monatlichen Nutzungsgebühr

Um ein Leistungsguthaben gemäß diesem SLA zu erhalten, muss der Kunde dieses innerhalb von 30 Tagen nach Ende des betreffenden Monats bei support[at]bynder.com beantragen,

wobei in der Betreffzeile "SLA Leistungsguthaben" anzugeben ist. Die Anfrage muss das jeweilige Datum mit Uhrzeiten der Ausfallzeit, auf die sich der Antrag auf ein Leistungsguthaben bezieht, sowie zusätzliche Belege für beanspruchte Ausfallzeiten enthalten. Leistungsguthaben sind der einzige Behelf in Fällen, in denen Bynder die garantierte Verfügbarkeit nicht einhalten kann; weitere oder zusätzliche Schadenersatzansprüche, insbesondere wegen Verletzung der Gewährleistungspflicht, sind ausgeschlossen. Sollten keine weiteren Rechnungen ausgestellt werden müssen, wird Bynder dem Kunden das Leistungsguthaben direkt auszahlen.

## 8. Reaktionszeit und Lösungszeit

Eine Störungsmeldung des Kunden gilt als angenommen, sobald Bynder auf die Erstanforderung des Kunden reagiert hat. Dies kann in Form einer E-Mail oder eines Telefonanrufs geschehen um den Empfang zu bestätigen, eine Lösung vorzuschlagen oder weiterführende Informationen anzufordern.

Die Reaktionszeit und die Lösungszeit hängen von der Priorität und Schwere der Störung ab, wie folgt ausgeführt:

Art der Störungsmeldung	Dringlichkeit der Störung	Reaktionszeit	Lösungszeit
Priorität A Störungsmeldung	Hochkritische Störungsmeldung. Das Produkt steht nicht zur Nutzung zur Verfügung oder ein wesentlicher Bestandteil der vertraglich vereinbarten Funktionalitäten ist nicht verfügbar.	Innerhalb von 1 Stunde	Innerhalb von 4 Stunden, einschließlich der Reaktionszeit für eine Priorität A Störungsmeldung.
Priorität B Störungsmeldung	Kritische Störungsmeldung. Eines oder mehrere Produktbestandteile, die kritische Auswirkungen auf das Geschäft des Kunden haben, reagieren nicht vollständig oder nur extrem langsam.	Innerhalb von 24 Stunden	Innerhalb von 24 Stunden, ohne die Reaktionszeit für eine Priorität B Störungsmeldung.
Priorität C Störungsmeldung	Nicht-kritische Störung. Eines oder mehrere Produktbestandteile reagieren nicht vollständig oder nur langsam und eine Umgehung der Störung ist verfügbar.	Innerhalb von 48 Stunden	Innerhalb von 48 Stunden, ohne die Reaktionszeit für eine Priorität C Störungsmeldung.
Priorität D Störungsmeldung	Meldung über ein geringfügiges Problem, das die Nutzung des Produkts durch den Kunden in keinerlei Weise verhindert.	Innerhalb von 48 Stunden	Beste Bemühungen.

Für Kunden des **Starter-Erfolgpakets** gelten die folgenden Reaktions- und Lösungszeiten:

Art der Störungsmeldung	Dringlichkeit der Störung	Reaktionszeit	Lösungszeit
Priorität A Störungsmeldung	Hochkritische Störungsmeldung. Das Produkt steht nicht zur Nutzung zur Verfügung oder ein wesentlicher Bestandteil der vertraglich vereinbarten Funktionalitäten ist nicht verfügbar.	Innerhalb von 4 Stunden	Innerhalb von 8 Stunden, einschließlich der Reaktionszeit für eine Priorität A Störungsmeldung.
Priorität B Störungsmeldung	Kritische Störungsmeldung. Eines oder mehrere Produktbestandteile, die kritische Auswirkungen auf das Geschäft des Kunden haben, reagieren nicht vollständig oder nur extrem langsam.	Innerhalb von 24 Stunden	Innerhalb von 24 Stunden, ohne die Reaktionszeit für eine Priorität B Störungsmeldung.
Priorität C Störungsmeldung	Nicht-kritische Störung. Eines oder mehrere Produktbestandteile reagieren nicht vollständig oder nur langsam und eine Umgehung der Störung ist verfügbar.	Innerhalb von 48 Stunden	Innerhalb von 48 Stunden, ohne die Reaktionszeit für eine Priorität C Störungsmeldung.
Priorität D Störungsmeldung	Meldung über ein geringfügiges Problem, das die Nutzung des Produkts durch den Kunden in keinerlei Weise verhindert.	Innerhalb von 48 Stunden	Beste Bemühungen.

## 9. Bynders Speicher und Infrastruktur

Bynder stellt sein Produkt über AWS S3, einer cloud-basierten Speicher-Anwendung von Amazon Web Services (AWS), zur Verfügung. AWS S3 erlaubt die Speicherung einer virtuell unbegrenzten Datenmenge, bei einer garantierten Datenhaltbarkeit von 99,999999999%.

Bynder bietet dem Kunden optional an, seine Kundendaten entweder auf dem Server in Frankfurt, Deutschland, zu hosten oder das globale Server Setup zu nutzen. Der Kunde muss in der entsprechenden Leistungsbeschreibung den Serverstandort für das Hosting seiner Daten auswählen.

Bynder nutzt Google Cloud Storage (GCP) mit Daten-Hosting in Europa, um Ihnen das Modul Bynder Video Brand Studio anzubieten.

## 10. Problemmanagement

Bynders Support-Team wird in regelmäßigen Abständen sämtliche Kunden-Tickets analysieren um Trends und Engpässe zu identifizieren. Auf Grundlage dieser Ergebnisse aktualisiert das Support-Team die Knowledge Base mit Informationen, die Lösungen für "bekannte Probleme" liefern.

Um den Kunden Antworten auf FAQs zu geben und ihnen zu helfen, selbständig und ohne direkten Einsatz des Support-Teams häufig vorkommende Probleme zu lösen, stellt Bynder auf

seiner Internetseite die Knowledge Base ([help.bynder.com](https://help.bynder.com)) bereit. Bynders Support-Team hat die FAQs in vier allgemeine Kategorien eingeteilt:

- **Technische Störungen** beziehen sich auf einen bestimmten Fehler, auf Sicherheits- oder Backup-Ausfälle oder sonstige Funktionsausfälle des Produkts.  
*Beispiel: "Eine Video-Vorschau wird nicht angezeigt."*
- **Nutzerfragen** ergeben sich aus Situationen, in denen das System nicht selbsterklärend funktioniert. Bynder bemüht sich solche Fragen zu verhindern und sie auf das absolute Mindestmaß zu reduzieren.  
*Beispiel: "Wie lade ich ein Bild hoch?"*
- **Anforderungen** sind Wünsche nach Änderungen an dem Produkt, Produkteigenschaften oder Produkteinstellungen.  
*Beispiel: "Können Sie einen neuen Filter in unserer Umgebung einrichten?"*
- **Inhaltliche Fragen** beziehen sich auf die Inhalte der Kundendaten selbst. Da der Kunde seine Kundendaten erzeugt und kontrolliert, muss er seinen Benutzern den entsprechenden Support im Zusammenhang mit diesen Themen zur Verfügung stellen.  
*Beispiel: "Das Model trägt nicht die richtige Hose - wir brauchen eine Abbildung aus einer anderen Kollektion."*

## 11. Help-Desk

Sollten Sie mit Hilfe der Knowledge Base nicht die passende Antwort auf Ihre Fragen gefunden haben, können Sie sich an Bynders Help-Desk wenden, entweder jederzeit per E-Mail an [support@bynder.com](mailto:support@bynder.com), oder telefonisch, während der Geschäftszeiten:

09:00 bis 18:00 (Ortszeit Amsterdam):	+31 (0) 20 820 37 40
09:00 bis 18:00 (Ortszeit Boston):	+1 (857) 310 5434

## 12. Sicherheit

Bynder stellt sein Produkt und seine professionellen Dienstleistungen in Übereinstimmung mit der Norm IEC/ISO 27001:2013 zur Verfügung und verfügt über eine eigene Informationssicherheitsrichtlinie ("Information Security Policy"), die auf Anfrage erhältlich ist.

## 13. Backups

Das Bynder Team fertigt von allen Daten und Softwarecodes folgende Backups an:

- Inkrementelle Backups aller hochgeladenen Medien auf verschiedenen Backup-Servern (täglich).
- Vollständige Backups der Datenbank (stündlich, 7 Tage Vorhaltezeit).
- Backups der Dateien-Datenbank (monatlich, auf separaten AWS S3 Servern).
- Für Bynder Video Brand Studio, gehostet auf GCP, tägliche Backups der Datenbank

Sollte es in einem (unwahrscheinlichen) Fall zu Beschädigungen oder zu einem Ausfall in Bynders Daten-Hosting Serverstandorten kommen, so stellt Bynder die Kundendaten aus dem jüngsten Backup wieder her. Dies gilt als eine Priorität A Störungsmeldung.

Auf Wunsch des Kunden kann ein Backup oder ein Teil eines Backups innerhalb von 48 Stunden wiederhergestellt werden; dafür wird entweder eine vertraglich vereinbarte Gebühr fällig oder es werden Zeit- und Materialkosten berechnet.

#### **14. Releases**

Produkt-Releases von Bynder erfolgen im Wege eines kontinuierlichen Integrations- und Auslieferungsverfahrens. Das bedeutet, dass Bynder seine neuen Features oder Releases direkt nach Fertigstellung an die Produktions-Cluster ausliefern kann. Typischerweise wird die Applikation einmal täglich freigegeben. Sämtliche Perimeter-Applikationen werden kontinuierlich an die Produktion ausgeliefert, sobald ein Aufbau auf den kontinuierlichen Integrations-Servern fertig gestellt wurde.

Dringende Störungsbehebungen, die sich auf den Zugriff oder auf kritische Features auswirken, werden gemäß dem Störungsbehebungszeitplan unmittelbar auf den Produktions-Servern umgesetzt.

Von Bynder benutzte Fremdprodukte (z.B. Ubuntu, Oracle Java JRE, Python, etc.) werden jede Nacht (bezogen auf die UTC Zeitzone) automatisch aktualisiert, sobald über Ubuntu's Mechanismen für automatische Aktualisierungen ein kritisches Update verfügbar wird.

#### **15. Verbesserung der Software**

Bynder stellt dem Kunden neue Versionen, Releases und Updates des Produkts zur Verfügung, mit denen Mängel und/oder Fehler beseitigt und das Produkt auf dem neuesten Stand der Marktentwicklung gehalten werden, oder um den Betrieb oder die Funktionalität des Produkts anderweitig zu verbessern. Diese Verbesserungen können Störungsbehebungen enthalten. Bynder wird nur die jüngste Version des Produkts unterstützen.

Neue Versionen, Releases oder Updates werden mindestens den selben Grad an Funktionalität aufweisen, wie in diesem SLA festgelegt und wie in der zuvor vom Kunden benutzten Version bzw. Freigabe des Produkts enthalten, und die sich nicht anderweitig negativ auf die Nutzung des Produkts durch den Kunden auswirken. Bynder wird sich in angemessener Weise bemühen, hierbei die Auswirkungen auf den Kunden und seine Benutzer in Grenzen zu halten.

#### **16. Aktualisierungen des SLA**

Bynder kann dieses SLA in eigenem Ermessen mit einer Ankündigungsfrist von dreißig (30) Tagen aktualisieren, woraufhin die Aktualisierung wirksam wird ("SLA Wirksamkeitsdatum"). Zur Formwahrung genügt es, die Ankündigungsmitteilung einem Benutzer, der als Administrator des Produktkontos des Kunden benannt wurde, zu übermitteln, und zwar: (a) als Bildschirmnotiz, die unmittelbar nach dem Login in den Anmeldeinformationen des Login-Bildschirms eingeblendet wird, oder (b) per E-Mail mit Lesebestätigung, die an die E-Mail-Adresse, die für den/die Administrator/en des Kundenkontos angegeben wurde, gesendet wird. Hat der Kunde Einwände gegen solche Änderungen, so bleibt ihm als einziger Behelf die Kündigung des Vertrags. Jede weitere Nutzung des Produkts nach dem SLA Wirksamkeitsdatum gilt als Hinweis, dass der Kunde eine solche Aktualisierung anerkennt und sich verbindlich mit dem aktualisierten SLA einverstanden erklärt. Sobald Bynder dieses SLA ändert, wird das untenstehende Datum der



"Aktualisierung" abgeändert um das Veröffentlichungsdatum der jüngsten Version wiederzugeben.

Aktualisiert: 4. Dezember 2020