

Service Level Agreement v.14

Dieses Service Level Agreement („SLA“) ergänzt die Vereinbarung und bildet einen integralen Bestandteil derselben zwischen dem Kunden und dem jeweiligen Bynder-Vertragspartner („Bynder“). In diesem SLA wird die Vereinbarung der Parteien hinsichtlich der Betriebszeit und des Supports für das/die von Bynder erworbene(n) und verwaltete(n) Produkt(e) wie im jeweiligen Vertrag beschrieben festgelegt. Alle in Großbuchstaben geschriebenen Begriffe, die hier nicht definiert sind, haben die ihnen in der Vereinbarung zugewiesene Bedeutung.

1. Betriebszeit

Bynder garantiert jeden Kalendermonat eine Betriebszeit von 99,9%, 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche („Betriebsstunden“). Die Betriebszeit wird anhand des Monatsdurchschnitts der Verfügbarkeit gemessen, auf die nächste Minute abgerundet.

Die Betriebszeit wird wie folgt berechnet:

$$\text{Betriebszeit} = \frac{\text{Betriebsstunden} - \text{Ausfallzeit (wie in Abschnitt 2 definiert)}}{\text{Betriebsstunden}} * 100\%$$

2. Ausfallzeit

Die Ausfallzeit ist der Zeitraum, in dem das Produkt für den Kunden nicht verfügbar ist. Das Produkt ist nicht verfügbar, wenn es offline oder nicht betriebsbereit ist.

Zu den Ausfallzeiten zählen dringende Wartungsarbeiten, über die die betroffenen Kunden weniger als 24 Stunden vorher informiert wurden, nicht jedoch planmäßige Wartungsarbeiten, wie in Abschnitt 3 dieses SLA definiert.

3. Planmäßige Wartung

Bynder muss von Zeit zu Zeit Wartungsarbeiten durchführen, um die Bereitstellung des Produkts/der Produkte aufrechtzuerhalten („Planmäßige Wartung“), und wird sich in wirtschaftlich vertretbarem Umfang um Folgendes bemühen:

- Mindestens 5 Kalendertage im Voraus über eine planmäßige Wartung informieren; und
- Unterbrechungen durch planmäßige Wartungsarbeiten nach Möglichkeit begrenzen.

4. Zusätzliche Abonnementtage

Sollte die Betriebszeit in einem beliebigen Kalendermonat unter 99,9 % fallen, zahlt Bynder einen pauschalen Schadensersatz in Form von zusätzlichen Abonnementtagen („zusätzliche Abonnementtage“), die wie folgt berechnet werden:

Betriebszeit < 99,0 %	Die zusätzlichen Abonnementtage entsprechen der Gesamtzahl der Tage des betreffenden Monats (Monat, in dem die Betriebszeit unter 99,0 % fiel)
Betriebszeit ≥ 99,0 % und weniger als 99,9 %	$99,9\% - \text{Betriebszeit \%} * \text{Anzahl der Tage des betreffenden Monats} *$ 50% 0,9%
Betriebszeit ≥ 99,9 %	Zusätzliche Abonnementtage entfallen

Um zusätzliche Abonnementtage im Rahmen dieses SLA zu beantragen, muss der Kunde innerhalb von 30 Kalendertagen nach dem Ende des betreffenden Monats einen schriftlichen Antrag an support@bynder.com mit dem Betreff „SLA Zusätzliche Abonnementtage“ stellen. Der Antrag muss die Daten und Zeiten der Ausfallzeit enthalten, für die zusätzliche Abonnementtage beantragt werden.

Zusätzliche Abonnementtage sind das alleinige und ausschließliche Rechtsmittel für die Nichteinhaltung der Betriebszeit durch Bynder. Jeden Monat werden die zusätzlichen Abonnementtage auf die Gesamtzahl der Tage des betreffenden Monats begrenzt. Der Kunde kann keine zusätzlichen Abonnementtage geltend machen, wenn noch Rechnungen ausstehen, und alle zusätzlichen Abonnementtage verfallen bei Kündigung oder Ablauf der Vereinbarung. Zusätzliche Abonnementtage können nur für die Support-Pakete Plus, Enterprise und Premier in Anspruch genommen werden.

5. Reaktionszeit und Lösung

Sollte der Kunde ein Problem feststellen und Bynder darüber informieren („Problem“), wird Bynder wirtschaftlich angemessene Maßnahmen ergreifen, um das Problem zu beheben. Weder Bynder noch seine Vertreter geben konkrete Zusagen über Zeiträume zur Behebung von Problemen ab.

Es gelten die folgenden Reaktions- und Ziellösungszeiten:

Art des Problems	Schwere des Problems	Support für Premier (Diamant, Platin) und Enterprise (Gold)	Support für Plus (Silber)	Lösungszeit
		Reaktionszeit	Reaktionszeit	
Problem mit A-Priorität	Blockierendes Problem Produkt nicht zur Nutzung verfügbar oder mit einer durchschnittlichen Reaktionszeit von mehr als 30 Sekunden über einen Zeitraum von mindestens 30 Minuten („Lange Ladezeiten“)	Innerhalb von 1 Stunde nach Eingang des Problems	Innerhalb von 4 Stunden nach Eingang des Problems	Innerhalb von 4 Stunden nach Bestätigung des Problems
Problem mit B-Priorität	Kritisches Problem. Modul(e) oder Hochladen, Herunterladen, Suche, Workflow/Workstream-Vorschau, Asset-Freigabe, DAT oder API (jeweils als „signifikante Funktionalität“) nicht verfügbar	Innerhalb von 24 Stunden nach Eingang des Problems	Innerhalb von 24 Stunden nach Eingang des Problems	Innerhalb von 24 Stunden nach Bestätigung des Problems
Problem mit C-Priorität	Hauptproblem. Modul(e) oder signifikante Funktionalität gestört oder nicht verfügbar, aber eine Umgehungslösung ist verfügbar	Innerhalb von 4 Kalendertagen nach Eingang des Problems	Innerhalb von 7 Kalendertagen nach Eingang des Problems	Innerhalb von 6 Wochen nach Bestätigung des Problems
Problem mit D-Priorität	Geringfügiges Problem. Weniger wichtige Elemente des Produkts reagieren nicht mehr vollständig oder funktionieren nicht mehr	Innerhalb von 4 Kalendertagen nach Eingang des Problems	Innerhalb von 7 Kalendertagen nach Eingang des Problems	Bestmögliche Anstrengungen

Für Kunden des Standard-Supportpakets (Basic, Bronze, Starter) wird Bynder alle wirtschaftlich vertretbaren Anstrengungen unternehmen, um jeden signifikanten Fehler zu beheben, indem es entweder eine angemessene Umgehung oder eine Lösung anbietet, wie Bynder den Fehler beheben wird. Wenn in Ihrer Vereinbarung kein spezielles Supportpaket festgelegt ist, gilt das Standard-Supportpaket.

6. Help Desk

Wenn die Frage des Kunden nicht über das Hilfeportal auf der [Bynder-Website](#) („Knowledge Base“) beantwortet werden kann, besteht die Möglichkeit den Bynder-Support per E-Mail über support@bynder.com und unser Partner-Callcenter per Telefon (nur auf Englisch) zu kontaktieren.

- Niederlande: +31 (0) 20 809 0232
- Deutschland: +49 30 767 598 211
- Belgien: +32 2 790 68 76
- Vereinigtes Königreich: +44 (0) 207 0432 555
- Vereinigte Staaten: +1 857 496 6646
- Frankreich: +33 1 73 18 06 08
- Australien: +61 3 5539 2727
- Alle anderen: +31 (0) 20 809 0232

7. Backups

Bynder erstellt täglich vollständige Backups aller in Datenbanken gespeicherten Kundendaten. Dateien werden in mehreren Verfügbarkeitszonen innerhalb einer oder mehrerer Regionen gespeichert, wobei sich Bynder auf die von Amazon Web Services (AWS) garantierte Datenhaltbarkeit von 99,999999999 % für die Dateispeicherung stützt.

Im (unwahrscheinlichen) Fall einer Beschädigung oder eines Ausfalls an den Datenhosting-Standorten von Bynder wird Bynder die Daten des Kunden aus der letzten Sicherung wiederherstellen. Dies wird als Problem mit Priorität A behandelt. Auf Wunsch des Kunden kann ein Backup oder ein Teil eines Backups gegen eine Gebühr nach Aufwand wiederhergestellt werden, die sich nach den Tarifen für Professional Services richtet.

8. Software-Verbesserungen

Bynder wird neue Versionen, Releases und Updates des Produkts zur Verfügung stellen, um: (i) Mängel und/oder Fehler zu beheben, (ii) das Produkt auf dem neuesten Stand der Marktentwicklung zu halten oder (iii) das Produkt anderweitig zu verbessern. Bynder bietet einen Support nur für die jeweils neueste Version des Produkts.

9. Ausschlüsse

Die Nichteinhaltung der in diesem SLA festgelegten Betriebszeit und des Supports durch Bynder gilt nicht als Verletzung dieses SLA, wenn diese Nichteinhaltung direkt oder indirekt durch folgende Umstände verursacht wurde:

- PLANMÄSSIGE WARTUNG;
- Befolgen von Anweisungen des Kunden oder dessen Benutzer(n) durch Bynder;
- Vom Kunden gewünschte Einstellungen, Änderungen und Anpassungen des Produkts, bei denen Bynder den Kunden darauf hingewiesen hat, dass sie die Leistung oder das Benutzererlebnis des Produkts beeinflussen können;
- Ein Verstoß des Kunden oder seiner Benutzer gegen seine Verpflichtungen aus dem Vertrag;
- Änderungen an dem/den Produkt(en), die nicht schriftlich von Bynder vorgenommen oder genehmigt wurden;
- Der Kunde behindert Bynder bei der Durchführung von Wartungsarbeiten an dem Produkt oder verzögert diese;
- Produkte von Drittanbietern;
- Hinzufügen, Löschen oder Zuweisen unzulässiger Rechte an Benutzer durch den/die Benutzer;
- Faktoren, auf die Bynder unter Wahrung üblicher Sorgfalt keinen Einfluss hat, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Ereignisse höherer Gewalt, Ausfälle des Internets und behördliche Auflagen.

10. Aktualisierungen des SLA

Bynder kann dieses SLA von Zeit zu Zeit überarbeiten. Die jeweils aktuellste Version ist unter <https://www.bynder.com/de/rechtliches/service-level-agreement-v14> verfügbar. Wenn die Überarbeitung nach Bynders alleinigem Ermessen wesentlich ist, wird Bynder den Kunden über diese Änderung informieren. Wenn der Kunde nicht an diese Überarbeitung gebunden sein möchte, muss er Bynder unter legal@bynder.com innerhalb von 30 Kalendertagen nach Erhalt des aktualisierten SLA seinen Widerspruch mitteilen, wobei der Kunde an das vorherige SLA so lange gebunden ist, bis alle anwendbaren Bedingungen, wie sie in der Vereinbarung festgelegt wurden, beendet oder abgelaufen sind.