

ERGÄNZENDE BEDINGUNGEN – SOFTWARE-AS-A-SERVICE-VEREINBARUNG

Humanetics Innovative Solutions, Inc. („Humanetics“)

Zuletzt geändert: 9. April 2025

Diese Software-as-a-Service-Vereinbarung („**SaaS-Vereinbarung**“) ergänzt die geltende universellen Kundenvereinbarung („UCA“) und ist Bestandteil derselben und alle geltenden ergänzenden Bedingungen (zusammen die „**Vereinbarung**“) werden zwischen Humanetics und dem Kunden, der diese Vereinbarung akzeptiert hat („**Kunde**“), geschlossen. Sofern hierin nicht anders angegeben, haben großgeschriebene Begriffe in dieser SaaS-Vereinbarung die in der UCA definierten Bedeutungen.

Diese Vereinbarung kann durch manuelle Unterschrift, elektronische Unterschrift oder über ein von Humanetics angegebene elektronisches System akzeptiert werden. Im elektronischen System wird der Kunde aufgefordert, diese Bedingungen durch Anklicken einer Schaltfläche zu akzeptieren. Durch Anklicken der Schaltfläche oder durch Nutzung eines Angebots bestätigt der Kunde, dass er diese Bedingungen gelesen und verstanden hat und ihnen zustimmt.

1. DEFINITIONEN

- 1.1. „**Humanetics-Technologie**“ bezeichnet alle von Humanetics im Rahmen dieser Vereinbarung bereitgestellten Angebote und Dokumentationen, den gesamten Software-Quellcode sowie alle damit verbundenen Rechte an Patenten, Urheberrechten, Geschäftsgeheimnissen und anderen geistigen Eigentumsrechten.
- 1.2. „**Wartungsdienste**“ bezeichnet die von Humanetics bereitgestellten Wartungs-, Erweiterungs- und Support-Dienste.
- 1.3. „**Wartungsrelease**“ bezeichnet alle Updates, Upgrades, Releases oder sonstigen Anpassungen oder Modifikationen der Cloud-Dienste, einschließlich aller aktualisierten Dokumentationen, die Humanetics seinen Lizenznehmern im Allgemeinen von Zeit zu Zeit bereitstellt und die unter anderem Fehlerkorrekturen, Erweiterungen, Verbesserungen oder sonstige Änderungen an der Benutzeroberfläche, der Funktionalität, der Kompatibilität, den Fähigkeiten, der Leistung, der Effizienz oder der Qualität der Cloud-Dienste enthalten können, und schließt alle Neuen Versionen ein/aber schließt nicht alle Neuen Versionen ein.
- 1.4. „**Neue Version**“ bezeichnet jede neue Version der Cloud-Dienste, die Humanetics von Zeit zu Zeit als eigenständiges lizenziertes Produkt einführt und vermarktet, wie durch die Angabe einer neuen Versionsnummer durch Humanetics gekennzeichnet.

2. LIZENZ, ZUGANG UND NUTZUNG VON CLOUD-DIENSTEN

2.1. Lizenzerteilung und -bedingungen.

- (a). Bereitstellung des Zugangs. Humanetics gewährt dem Kunden während der Angebotslaufzeit ein nicht exklusives, nicht übertragbares, beschränktes Recht auf Zugang und Nutzung der Cloud-Dienste, und zwar ausschließlich für die Nutzung durch Autorisierte Benutzer gemäß den hierin enthaltenen Bedingungen. Diese Nutzung ist auf den internen Gebrauch durch den Kunden beschränkt. Humanetics stellt dem Kunden die erforderlichen Passwörter und Netzwerkverbindungen zur Verfügung, um dem Kunden den Zugang zu den Cloud-Diensten zu ermöglichen. Die Gesamtzahl der Autorisierten Benutzer darf die in der jeweiligen Bestellung angegebene Anzahl nicht überschreiten, es sei denn, die Parteien haben dies ausdrücklich schriftlich vereinbart und vorbehaltlich einer entsprechenden Anpassung der

hierunter zu zahlenden Gebühren.

- (b). Dokumentationslizenz. Vorbehaltlich der in dieser Vereinbarung enthaltenen Bedingungen gewährt Humanetics dem Kunden hiermit eine nicht exklusive, nicht unterlizenzierbare, nicht übertragbare Lizenz zur Nutzung der Dokumentation während der Angebotslaufzeit ausschließlich für interne Geschäftszwecke des Kunden in Verbindung mit seiner Nutzung der Cloud-Dienste.
- (c). Vorbehalt von Rechten. Humanetics behält sich alle Rechte vor, die dem Kunden in dieser Vereinbarung nicht ausdrücklich gewährt werden. Mit Ausnahme der in dieser Vereinbarung ausdrücklich gewährten beschränkten Rechte und Lizenzen gewährt diese Vereinbarung dem Kunden oder Dritten weder stillschweigend, durch Verzicht, Rechtsverwirkung oder auf andere Weise geistige Eigentumsrechte oder andere Rechte, Titel oder Ansprüche an der Humanetics-Technologie.
- (d). Aussetzung. Ungeachtet anderslautender Bestimmungen in dieser Vereinbarung kann Humanetics den Zugang des Kunden und jedes Autorisierten Benutzers zu einem Teil oder der Gesamtheit der Cloud-Dienste vorübergehend aussetzen, wenn: (i) Humanetics nach vernünftigem Ermessen feststellt, dass (A) eine Bedrohung oder ein Angriff auf eine der Humanetics-Technologien vorliegt; (B) die Nutzung der Humanetics-Technologie durch den Kunden oder einen Autorisierten Benutzer die Humanetics-Technologie oder einen anderen Kunden oder Verkäufer von Humanetics stört oder ein Sicherheitsrisiko für diese darstellt; (C) der Kunde oder ein Autorisierter Benutzer die Humanetics-Technologie für betrügerische oder illegale Aktivitäten nutzt; (D) der Kunde, vorbehaltlich des anwendbaren Rechts, seine Geschäftstätigkeit im Rahmen des normalen Geschäftsbetriebs eingestellt hat, eine Abtretung zugunsten von Gläubigern oder eine ähnliche Verfügung über sein Vermögen vorgenommen hat oder Gegenstand eines Insolvenz-, Reorganisations-, Liquidations-, Auflösungs- oder ähnlichen Verfahrens geworden ist; oder (E) die Bereitstellung der Cloud-Dienste durch Humanetics an den Kunden oder einen Autorisierten Benutzer durch geltendes Recht untersagt ist; (ii) ein Verkäufer von Humanetics den Zugang von Humanetics zu oder die Nutzung von Diensten oder Produkten Dritter, die erforderlich sind, um dem Kunden den Zugang zu den Cloud-Diensten zu ermöglichen, ausgesetzt oder beendet hat; oder (iii) gemäß Abschnitt 8.2 der UCA (eine solche in Unterklausel (i), (ii) oder (iii) beschriebene Aussetzung ist eine „**Dienstaussetzung**“). Humanetics unternimmt wirtschaftlich angemessene Anstrengungen, um den Kunden schriftlich über eine Dienstaussetzung zu informieren und ihm Updates bezüglich der Wiederaufnahme des Zugangs zu den Cloud-Dienste nach einer Dienstaussetzung bereitzustellen. Humanetics unternimmt wirtschaftlich angemessene Anstrengungen, um den Zugang zu den Cloud-Diensten so bald wie möglich nach Behebung des Ereignisses, das zur Dienstaussetzung geführt hat, wiederherzustellen. Humanetics übernimmt keine Haftung für Schäden, Verbindlichkeiten, Verluste (einschließlich Daten- oder Gewinnverluste) oder sonstige Folgen, die dem Kunden oder einem Autorisierten Benutzer durch eine Dienstaussetzung entstehen.
- (e). Lizenz Einhaltung. Humanetics behält sich das Recht vor, einen Softwaresicherheitsmechanismus einzubetten, der ausschließlich dazu dient, die Nutzung der unter dieser Vereinbarung gewährten Lizenz zu überwachen und zu melden. Der Sicherheitsmechanismus überträgt keine technischen oder geschäftlichen Daten, die der Kunde mit den Cloud-Diensten verarbeitet.
- (f). Außerhalb des Geltungsbereichs. Die Cloud-Dienste schließen Inhalte Dritter ausdrücklich aus, selbst wenn diese Inhalte Dritter mit den Cloud-Diensten interagieren, über die oder von den Cloud-Diensten aus zugänglich sind oder auf einem Online-Marktplatz angeboten werden, der

von Humanetics oder einem seiner verbundenen Unternehmen oder Geschäftspartner bereitgestellt wird. Jegliche vertragliche Beziehung in Bezug auf Inhalte Dritter besteht ausschließlich zwischen dem Kunden und dem jeweiligen Drittanbieter und kann separaten Bedingungen unterliegen, die Humanetics zusammen mit oder als Teil der Inhalte Dritter zur Verfügung stellt. Humanetics übernimmt keine Verantwortung für die Inhalte Dritter oder die Nutzung solcher Inhalte durch den Kunden. Von den Cloud-Diensten sind außerdem ausdrücklich ausgeschlossen (i) der Zugriff auf das Internet oder andere Netzwerke, (ii) eine geeignete Konnektivität oder andere Ressourcen, die für den Zugang zu oder die Nutzung der Cloud-Dienste erforderlich sind, und (iii) die Übertragung von Inhalten zum und vom Ausgang des Weitverkehrsnetzes der von Humanetics für die Bereitstellung der Cloud-Dienste verwendeten Rechenzentren.

- (g). Schutz von Kundeninhalten. Die Bereitstellung der Cloud-Dienste erfolgt unter Verwendung von Prozessen und Sicherheitsvorkehrungen, die die Integrität und Vertraulichkeit von Kundeninhalten schützen. Der Kunde ist weiterhin dafür verantwortlich, geeignete Maßnahmen zum Schutz, zur Löschung und zum Abruf von Kundeninhalten zu ergreifen, einschließlich der Anfertigung von Sicherungskopien. Einige Cloud-Dienste bieten möglicherweise Funktionen, die es dem Kunden ermöglichen, Kundeninhalte mit Dritten zu teilen oder Kundeninhalte durch die Nutzung bestimmter Cloud-Dienste öffentlich zugänglich zu machen. Entscheidet sich der Kunde für die Nutzung dieser Funktionen, können die Kundeninhalte von Dritten, denen der Kunde diesen Zugang gewährt oder mit denen er diese Kundeninhalte teilt, abgerufen, genutzt und weitergegeben werden, und die Entscheidung des Kunden, solche Funktionen zu nutzen, erfolgt nach seinem alleinigen Ermessen und auf sein eigenes Risiko.
- (h). Nutzung von Messaging-Diensten. Der Kunde kann Cloud-Dienste nutzen, um E-Mails oder andere Nachrichten an Benutzer und Dritte zu senden. Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für solche Nachrichten und deren Inhalt. Nachrichten können von Zielservern oder aus anderen Gründen, die außerhalb der Kontrolle von Humanetics liegen, blockiert, verzögert oder an der Zustellung gehindert werden, und es gibt keine Garantie, dass Benachrichtigungen innerhalb eines bestimmten Zeitraums ihr vorgesehene Ziel erreichen.

3. WARTUNG, SERVICELEVEL UND ÄNDERUNGEN

- 3.1. Bedingungen für Wartungsdienste. Die Wartungsdienste, einschließlich der Bereitstellung von Wartungsreleases und Neuen Versionen, unterliegen den unter <https://www.humaneticsgroup.com/sw-terms/mes> zu finden Bedingungen, die durch Bezugnahme hierin aufgenommen werden. Humanetics kann diese Bedingungen von Zeit zu Zeit ändern, vorausgesetzt, dass etwaige Änderungen erst mit der nächsten Verlängerung der Wartungsdienste durch den Kunden, sei es als Einzelprodukt oder als Teil eines Miet- oder Abonnementvertrags, oder wenn der Kunde diese Änderungen anderweitig akzeptiert, wirksam werden.
- 3.2. Servicelevel. Vorbehaltlich der Bedingungen dieser Vereinbarung unternimmt Humanetics wirtschaftlich angemessene Anstrengungen, um die Cloud-Dienste gemäß den in **Anhang A** aufgeführten Servicelevels bereitzustellen.
- 3.3. Änderungen der Dienste. Die Cloud-Dienste können von Humanetics von Zeit zu Zeit geändert, eingestellt oder ersetzt werden. Während einer Angebotslaufzeit wird Humanetics die Kernfunktionen oder -funktionalitäten der Cloud-Dienste nicht wesentlich verschlechtern oder die Cloud-Dienste einstellen, ohne Ersatz-Cloud-Dienste zur Verfügung zu stellen, es sei denn, dies ist erforderlich, um (i) neue gesetzliche Anforderungen, (ii) von Verkäufern oder Unterauftragnehmern von Humanetics auferlegte Änderungen (z. B. die Beendigung der Beziehung von Humanetics zu einem Anbieter von Software oder Diensten, die für die Bereitstellung solcher Cloud-Dienste

erforderlich sind) oder (iii) Sicherheitsrisiken, die nicht auf wirtschaftlich angemessene Weise gelöst werden können, zu berücksichtigen. Humanetics wird den Kunden so schnell wie möglich über eine solche wesentliche Verschlechterung oder Einstellung der Cloud-Dienste informieren, und der Kunde kann die Bestellung für das betreffende Angebot durch schriftliche Mitteilung an Humanetics kündigen, wobei dieses Kündigungsrecht innerhalb von 30 Tagen nach Eingang der Mitteilung über eine solche Verschlechterung oder Einstellung beim Kunden ausgeübt werden muss. Im Falle einer solchen Beendigung oder Einstellung der Cloud-Dienste erstattet Humanetics alle im Voraus gezahlte Gebühren für das betreffende Angebot anteilig für die verbleibende Laufzeit des Angebots für dieses Angebot.

4. **EIGENTUM AN GEISTIGEM EIGENTUM**

- 4.1. **Eigentum an den Cloud-Diensten.** Der Kunde erkennt an, dass im Verhältnis zwischen dem Kunden und Humanetics Humanetics alle Rechte, Titel und Ansprüche, einschließlich aller geistigen Eigentumsrechte, an den Cloud-Diensten und der Dokumentation besitzt und dass in Bezug auf Technologien oder Produkte von Drittanbietern die jeweiligen Drittlizenzgeber alle Rechte, Titel und Ansprüche, einschließlich aller geistigen Eigentumsrechte, an den Produkten von Drittanbietern besitzen.

ANHANG A – BEDINGUNGEN DER SERVICELEVEL DES CLOUD-SUPPORTS

Humanetics Innovative Solutions, Inc.

Diese Servicelevel-Vereinbarung für den Cloud-Supports („**Cloud-SLA**“) ergänzt die geltende SaaS-Vereinbarung, die UCA und andere geltende ergänzende Bedingungen und ist Bestandteil dieser. Die in dieser Cloud-SLA festgelegten Bedingungen gelten ausschließlich für Dienste, die dem Kunden gemäß der geltenden SaaS-Vereinbarung oder einer Bestellung in Übereinstimmung mit der in Abschnitt 1.1 der UCA festgelegten Rangfolge bereitgestellt werden. Sofern hierin nicht anders angegeben, haben großgeschriebene Begriffe in dieser Cloud SLA die in der UCA definierten Bedeutungen.

1. SUPPORT UND SERVICELEVEL

Humanetics bietet Support und erweiterte Servicelevels in drei Stufen an: Starter, Professional und Premium. Wie in dieser Cloud-SLA näher beschrieben, bietet jede Stufe dem Kunden bestimmte Vorteile in Bezug auf (i) Supportzeiten und Reaktionszeiten, (ii) Verfügbarkeit und (iii) Supportmaßnahmen zur Aufrechterhaltung der Betriebszeit der Cloud-Dienste. Die anwendbare Servicelevel-Stufe wird in der Bestellung angegeben. Ist in einer Bestellung für Cloud-Dienste keine Stufe angegeben, werden der Support und die Servicelevels gemäß der Stufe „Starter“ bereitgestellt. Die Servicelevel „Starter“, „Professional“ und „Premium“ sind möglicherweise nicht für alle Cloud-Dienste verfügbar.

2. TECHNISCHER SUPPORT

Die Supportorganisation von Humanetics ist der Hauptansprechpartner des Kunden für den Support von Cloud-Diensten. Der technische Support wird in englischer Sprache bereitgestellt, andere Sprachen stehen nach alleinigem Ermessen von Humanetics zur Verfügung.

2.1 **Rund-um-die-Uhr-Online-Support.** Der Kunde kann jederzeit Supportanfragen über das Humanetics Support Center-Portal („**Support Center-Portal**“) erstellen, verwalten und überprüfen, indem er den in den Cloud-Diensten eingebetteten Support-Link verwendet oder das Support Center-Portal unter <https://support.humaneticsgroup.com/csm> aufruft. Supportfälle werden über das Support Center-Portal aktualisiert.

2.2 **Standard-Supportzeiten.** Der Kunde kann über das Support Center-Portal Support anfordern. Der Support ist während der unten angegebenen Zeiten („**Standard-Supportzeiten**“) (außer an lokalen Feiertagen) für das Support Center verfügbar, das das geografische Gebiet abdeckt, in dem sich der Kunde befindet, wie im Support Center-Portal angegeben. Im Support Center-Portal kann der Kunde auch Supportanfragen zu Cloud-Diensten protokollieren, vermutete Fehler melden, den Fortschritt von Anfragen überwachen, Informationen in einem Community-Forum austauschen und auf Release Notes und andere Informationen zu Cloud-Diensten zugreifen. Auf begründete Anfrage von Humanetics gestattet der Kunde Humanetics, Support über eine Remote-Bildschirmfreigabetechnologie zu leisten.

<i>Standard-Supportzeiten Starter</i>	Professional	Premium
8 Stunden x 5 Tage pro Woche EST, CET, JST*	12 Stunden x 5 Tage pro Woche EST, CET, JST*	24 Stunden x 7 Tage pro Woche

* EST = Östliche Standardzeit; CET = Mitteleuropäische Zeit; JST = Japanische Standardzeit

- 2.3 **Technischer Kontakt.** Humanetics kann vom Kunden verlangen, einen oder mehrere Mitarbeiter als technische Ansprechpartner für den Support zu benennen. Diese Mitarbeiter werden in den entsprechenden Cloud-Diensten geschult und fungieren als Hauptansprechpartner für die Anforderung und den Erhalt von Support.
- 2.4 **Kunden-Reaktionslevel.** Die Mitarbeiter des technischen Supports von Humanetics werden während der Standard-Supportzeiten (sofern nachstehend nicht anders angegeben) wirtschaftlich angemessene Anstrengungen unternehmen, um eine erste Antwort auf eine Supportanfrage entsprechend ihrer Klassifizierung innerhalb der nachstehend angegebenen Zeiträume und nach dem Prinzip „Wer zuerst kommt, mahlt zuerst“ zu geben. Supportfälle werden je nach Schweregrad und Komplexität eskaliert. Der Kunde klassifiziert jeden Supportfall zunächst nach den unten aufgeführten Prioritätsklassen. Nicht klassifizierte Supportfälle werden als „mittel“ eingestuft. Die endgültige Prioritätsklassifizierung liegt im alleinigen Ermessen von Humanetics.

Prioritätsklasse n	Support-Center- Definition	Beschreibung	Starter Angestrebte Reaktionszeit	Professional Angestrebte Reaktionszeit	Premium Angestrebte Reaktionszeit
Kritisch (Priorität 1)	Cloud-Dienste sind vollständig ausgefallen. Alle Autorisierten Benutzer sind betroffen.	Die Cloud-Dienste sind derzeit nicht betriebsbereit und stoppen alle Kundenaktivitäten. Die weitere Nutzung mehrerer kritischer Funktionen der Cloud-Dienste ist nicht möglich. Ein in einer Test-/Sandbox-Umgebung gemeldetes Funktions- oder Zugriffsproblem wird nicht als kritisch eingestuft.	2 Stunden 8 Stunden X 5 Tage pro Woche	2 Stunden 24 Stunden X 5 Tage pro Woche	1 Stunde 24 Stunden X 7 Tage pro Woche

Prioritätsklasse n	Support-Center- Definition	Beschreibung	Starter Angestrebte Reaktionszeit	Professional Angestrebte Reaktionszeit	Premium Angestrebte Reaktionszeit
Hoch (Priorität 2)	Der Betrieb von Cloud-Diensten ist stark beeinträchtigt oder wichtige Komponenten sind nicht verfügbar. Erhebliche Auswirkungen auf den Benutzer.	Ein schwerer Funktionsverlust einzelner Dienstkomponenten innerhalb der Bereitstellung, aber die Cloud-Dienste bleiben betriebsbereit. Ein Problem, das wesentliche Funktionalitäten der Cloud-Dienste erheblich beeinträchtigt oder einschränkt und die weitere Nutzung beeinträchtigt. Das Problem ist zeitkritisch und kann zu einer sofortigen Funktionsstörung oder Arbeitsunterbrechung führen. Fehler, die in einer Test-/Sandbox-Umgebung gemeldet werden, werden niemals als „hoch“ eingestuft.	4 Stunden 8 Stunden X 5 Tage pro Woche	4 Stunden 24 Stunden X 5 Tage pro Woche	4 Stunden 24 Stunden X 7 Tage pro Woche

Prioritätsklasse n	Support-Center- Definition	Beschreibung	Starter Angestrebte Reaktionszeit	Professional Angestrebte Reaktionszeit	Premium Angestrebte Reaktionszeit
Mittel (Priorität 3)	Geringfügige Auswirkungen auf die Funktionalität, Nutzung weiterhin möglich. Einige nicht wesentliche Funktionen der Cloud-Dienste sind beeinträchtigt oder unterliegen Unterbrechungen, während die meisten wichtigen Komponenten des Services weiterhin funktionsfähig sind. Minimale Auswirkungen für den Benutzer.	Es liegt ein Funktionsproblem vor, der Betrieb des Kunden kann jedoch fortgesetzt werden, oder eine nicht geschäftskritische Funktion funktioniert nicht ordnungsgemäß. Das Problem kann zeitkritisch sein, führt jedoch nicht zu einer unmittelbaren Arbeitsunterbrechung; die Nutzung kann eingeschränkt fortgesetzt werden und/oder es gibt eine Umgehungslösung.	In den nächsten 2 Werktagen	Am nächsten Werktag	6 Stunden 8 Stunden x 5 Tage pro Woche
Niedrig (Priorität 4)	Support-Informationen/Fragen, Erweiterungsanfragen, Probleme, die geringfügig sind und offensichtlich wenig oder keine Auswirkungen auf den normalen Betrieb der Cloud-Dienste haben. Keine oder nur minimale Auswirkungen für den Benutzer.	Eine Anfrage oder Frage zu einem Problem von geringer Tragweite, allgemeine Unterstützung oder Informationen zu Cloud-Diensten. Der Betrieb der Cloud-Dienste wird nicht beeinträchtigt.	Angemessener Aufwand	Angemessener Aufwand	Am nächsten Werktag

2.5 **Ausgeschlossene Vorfälle.** Die folgenden Arten von Vorfällen sind vom Umfang des Supports für Cloud-Dienste ausgeschlossen, der Kunde kann solche Anfragen jedoch zur Lösung an das/die Vertriebsteam(s) weiterleiten:

- (i) Vorfälle, die auf eine Beratungs- oder Schulungsanfrage zurückzuführen sind („How-to“). Diese werden in der Online-Benutzerdokumentation behandelt.
- (ii) Vorfälle, die auf eine kundenspezifische Entwicklungsanfrage zurückzuführen sind.

3. SERVICELEVEL-VEREINBARUNG

3.1 **Monatliche Verfügbarkeit.** Für kostenpflichtige Cloud-Dienste, die von Humanetics allgemein zur Verfügung gestellt werden, verpflichtet sich Humanetics zur folgenden monatlichen Verfügbarkeit.

Starter	95 %
Professional	99,50 %
Premium	99,95 %

3.2 Die monatliche Verfügbarkeit wird wie folgt berechnet:

Monatliche Verfügbarkeit (%) = Betriebszeit während eines Monats/Gesamtzeit während eines Monats

Monat	Bedeutet einen Kalendermonat
Monatliche Verfügbarkeit	Bedeutet den Prozentsatz der Zeit, in der die Cloud-Dienste im Durchschnitt pro Monat verfügbar sind, basierend auf Betriebszeit und Gesamtzeit.
SLA-Ausschlüsse	<p>Bedeutet eine Nichtverfügbarkeit oder ein anderes Leistungsproblem, das zu Ausfallzeiten der Cloud-Dienste führt, aufgrund von:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) planmäßiger Wartung innerhalb eines regulären Wartungsfensters; (ii) Ausfallzeiten, die dem Kunden mindestens 24 Stunden im Voraus mitgeteilt werden; (iii) Faktoren, die außerhalb der angemessenen Kontrolle von Humanetics liegen; (iv) Handlungen oder Unterlassungen des Kunden oder Dritter; (v) Geräten, Software oder andere Technologien, die nicht von Humanetics bereitgestellt wurden; oder <p>Aussetzung oder Kündigung der Cloud-Dienste gemäß der Vereinbarung.</p>
Gesamtzeit	Die gesamte Zeit während eines Monats (in Minuten), abzüglich der Zeit, die direkt oder indirekt auf SLA-Ausschlüsse zurückzuführen ist.
Betriebszeit	Die gesamte Zeit während eines Monats (in Minuten), in der die Cloud-Dienste für die produktive Nutzung zur Verfügung stehen (d. h. Benutzeranmeldung und Zugang zu sowie Nutzung von Benutzeroberflächen).

3.3 **Reguläres Wartungsfenster.** Sofern im Support Center nicht anders angegeben, gilt für Cloud-Dienste pro bedienter Region ein wöchentliches reguläres Wartungsfenster wie folgt:

Europäische Union: 04:59 Uhr MEZ Samstag – 16:59 Uhr MEZ Samstag Vereinigte Staaten:

11:59 Uhr EST Samstag – 23:59 Uhr EST Sonntag Japan: 11:59 Uhr JST Samstag – 23:59 Uhr JST

Sonntag

Humanetics behält sich das Recht vor, die Zeiten des regulären Wartungsfensters zu verlängern oder zu

ändern. Humanetics wird alle wirtschaftlich angemessenen Anstrengungen unternehmen, um den Kunden mindestens sieben (7) Tage vor einer solchen Änderung oder einer geplanten Wartung zu informieren.

3.4 **Rechtsmittel.** Der Kunde muss Humanetics innerhalb von 30 Tagen nach dem Ende jedes relevanten Monats, in dem Humanetics die monatliche Verfügbarkeit nicht eingehalten hat, einen Supportfall melden. Alle Ansprüche, die vom Kunden nicht innerhalb der angegebenen Frist geltend gemacht werden, können von Humanetics abgelehnt werden, und Humanetics hat gegenüber dem Kunden keine weiteren Verpflichtungen in Bezug auf die Nichteinhaltung der monatlichen Verfügbarkeit. Kann Humanetics die monatliche Verfügbarkeit für Cloud-Dienste desselben Angebots drei oder mehr Mal in einem Kalenderjahr nicht einhalten, ist der Kunde berechtigt, die Bestellung für das nicht konforme Angebot zu kündigen. Im Falle einer solchen Kündigung erstattet Humanetics alle im Voraus gezahlten Gebühren für das betreffende Angebot anteilig für die verbleibende Abonnementlaufzeit dieses Angebots. Die in diesem Abschnitt genannten Rechtsmittel sind die einzigen und ausschließlichen Rechtsmittel des Kunden in Bezug auf die Verfügbarkeit der Cloud-Dienste.

4. SUPPORT-MASSNAHMEN BEZÜGLICH DER BETRIEBSZEIT

Für kostenpflichtige Cloud-Dienste, die allgemein von Humanetics zur Verfügung gestellt werden, betreibt Humanetics die Cloud-Dienste auf der Grundlage der folgenden Rahmenbedingungen und Prozesse.

	Starter	Professional	Premium
Fenster für Geschäftskontinuität (RTO)*1	<24 Stunden	<24 Stunden	<4 Stunden
Datensicherung (RPO)*2	<24 Stunden	<12 Stunden	<2 Stunden
Datenaufbewahrung nach Kündigung (Die Kosten für die Extraktion trägt der Kunde)	30 Tage (Speicherung auf Kosten des Kunden)	60 Tage (Speicherung auf Kosten des Kunden)	60 Tage (Speicherung inklusive)

*1 RTO = Resolution Time Objective (Wiederherstellungszeitvorgabe), z. B. für einen Notfall, der sich auf eine einzelne Verfügbarkeitszone auswirkt, und welche die Einrichtung oder Umstellung von Cloud-Diensten auf eine sekundäre Verfügbarkeitszone ermöglicht.

*2 RPO = Resolution Point Objective (Wiederherstellungspunktvorgabe) für die Häufigkeit der Datensicherung. Gegebenenfalls wird die Datensicherung über mehrere Verfügbarkeitszonen in einer einzigen Region durchgeführt.