

SaaS-Vereinbarung von Templafy

Die vorliegende SaaS-Vereinbarung von Templafy (die „Vereinbarung“) tritt ab dem Datum der Unterzeichnung (das „Gültigkeitsdatum“) zwischen dem Unternehmen, das einen Servicevertrag ausführt, dessen verbundenen Unternehmen („Kunden“) und Templafy LLC und dessen verbundenen Unternehmen („Templafy“) in Kraft. Die Vereinbarung setzt sich aus den allgemeinen Geschäftsbedingungen, der Dienstleistungsvereinbarung (Zeitplan A) und einem oder mehreren Serviceaufträgen(n) zusammen.

Allgemeine Geschäftsbedingungen

1. DEFINITIONEN

Sofern der Kontext oder die Umstände nicht eindeutig etwas anderes suggerieren, sind die folgenden Begriffe wie folgt zu verstehen:

„Verbundenes Unternehmen“ bezeichnet eine juristische Person, eine Firma oder ein Unternehmen, die/das direkt oder indirekt, durch einen oder mehrere Vermittler, eine andere juristische Person, eine andere Firma oder ein anderes Unternehmen kontrolliert, von dieser/diesem kontrolliert wird oder mit dieser/diesem unter gemeinsamer Kontrolle steht.

„Autorisierter Nutzer“ bezeichnet eine Person, die vom Kunden autorisiert ist, die Dienste im Namen des Kunden zu nutzen und für die der Zugang zu den Diensten hierunter erworben wurde.

„Kundendaten“ sind alle vom Kunden oder im Namen des Kunden genutzten, verarbeiteten oder gespeicherten Informationen, bzw. Informationen, die Templafy zu einer solchen Verarbeitung oder Speicherung zur Verfügung gestellt wurden, sowie alle Informationen, die sich aus diesen Informationen ergeben, während der Nutzung der Dienste durch den Kunden.

„Leistungen“ bezeichnet alle dem Kunden zur Verfügung gestellten Leistungen, darunter unter anderem Vorlagen, Vorlageninhalte, Implementierungs- und Bereitstellungsskripte und andere ähnliche Dokumente.

„Serviceauftrag“ bezeichnet ein Bestellformular für Dienste von Templafy, das zwischen Templafy und dem Kunden abgeschlossen wird.

„Dienste“ sind die Software-as-a-Service-Angebote von Templafy, die im Serviceauftrag festgelegt sind.

„Abonnementzeitraum“ bezeichnet den in den allgemeinen Geschäftsbedingungen festgelegten Zeitraum.

2. ZUGRIFF UND NUTZUNG

Templafy gewährt dem Kunden ein nicht ausschließliches, nicht übertragbares Recht auf Zugang und Nutzung der Dienste während des Abonnementzeitraums. Jeder Serviceauftrag legt die Dienste, den Abonnementzeitraum, die Gebühren, die Gesamtzahl an autorisierten Nutzern und alle anderen relevanten Einzelheiten fest.

3. VERPFLICHTUNGEN VON TEMPLAFY

- 3.1. Templafy soll die Dienste mit dem entsprechenden Maß an Kompetenz und Sorgfalt gemäß den höchsten professionellen Standards erbringen. Templafy soll branchenübliche Antivirensoftware und -geräte verwenden, um das Auftreten von Viren, Würmern und jeglichen anderen schädlichen Computer-Codes zu verhindern, die den Betrieb eines Computersystems deaktivieren oder unterbrechen bzw. jegliche Daten, Software oder Hardware zerstören, löschen oder auf andere Weise beschädigen.
- 3.2. Templafy bestätigt und garantiert, dass es alle anwendbaren Gesetze, Vorschriften und Verordnungen einhält und auch in Zukunft einhalten wird.
- 3.3. Templafy wird eine adäquate Versicherungsdeckung gegen solche Verluste und Risiken aufrechterhalten, und zwar in der Höhe, die Templafy für angemessen und üblich innerhalb der Unternehmen hält, in denen Templafy tätig ist.

4. VERPFLICHTUNGEN DES KUNDEN

- 4.1. Der Kunde ist dafür verantwortlich, seinen autorisierten Nutzern Arbeitsbereiche zur Verfügung zu stellen, die den Zugriff auf Systeme ermöglicht, in denen oder über die die Dienste genutzt werden bzw. in denen oder über die auf die Dienste zugegriffen wird, sofern es für Templafy erforderlich ist, um die Dienste auszuführen.
- 4.2. Der Kunde bestätigt und garantiert, dass er alle anwendbaren Gesetze, Regeln und Vorschriften für seine Nutzung der Dienste einhält.
- 4.3. Der Kunde darf nur in dem von Templafy genehmigten Umfang auf die Dienste zugreifen und muss sicherstellen, dass nur autorisierte Nutzer auf die Dienste zugreifen.
- 4.4. Templafy übernimmt keine Verantwortung oder Haftung für den Anteil an Verspätungen oder Leistungsausfällen, die vollständig oder teilweise durch die Verzögerung bzw. die Nichterfüllung jeglicher Verpflichtungen des Kunden im Rahmen der vorliegenden Vereinbarung.

5. RECHNUNGSSTELLUNG UND ZAHLUNG

- 5.1. Sofern im Serviceauftrag nicht anderweitig festgelegt, stellt Templafy dem Kunden während des Abonnementzeitraums jährlich im Voraus eine Rechnung für jeden Zeitraum von 12 Monaten aus, und der Kunde muss Templafy alle unstrittigen Gebühren innerhalb von 30 Tagen ab Rechnungsdatum begleichen. Eine unstrittige Gebühr bezeichnet eine Rechnung oder einen Teil einer Rechnung, die der Kunde erhalten hat, und über die der Kunde nicht innerhalb von 30 Tagen ab Rechnungsstellung und Fälligkeit der Zahlung in gutem Glauben Bedenken geäußert hat. Jegliche Zahlungen des Kunden sind nicht rückerstattbar, sofern nicht ausdrücklich in der vorliegenden Vereinbarung anderweitig festgelegt.
- 5.2. Der Kunde ist für die Zahlung sämtlicher Umsatz-, Nutzungs- und Verbrauchssteuern sowie für die Zahlung aller anderen ähnlichen Steuern, Abgaben und Gebühren jeglicher Art verantwortlich, die von einer bundesstaatlichen, staatlichen oder kommunalen Regierungs- oder Regulierungsbehörde für jegliche Beträge auferlegt wurden, die der Kunde im Zusammenhang mit der vorliegenden Vereinbarung zahlen muss, ausgenommen Steuern auf das Einkommen von Templafy. Der Kunde ist für die Zahlung sämtlicher Gebühren verantwortlich, die sich aus der Anforderung des Kunden ergeben oder damit zusammenhängen, dass Templafy einen Rechnungssteller, ein Abrechnungsportal oder ein Abrechnungssystem eines Drittanbieters nutzen muss.

6. EIGENTUM AN DEN DATEN

- 6.1. Der Kunde behält sich sämtliche Besitz-, Eigentums- und anderweitige Rechte und Interessen an und im Zusammenhang mit den Kundendaten vor. Kein Recht, kein Eigentum und kein Interesse an oder im Zusammenhang mit den Kundendaten wird durch die Dienste, den Serviceauftrag oder anderweitig an Templafy übertragen. Der Kunde ist allein für den Inhalt, die Qualität und die Richtigkeit der entsprechend durch den Kunden vermittelten Kundendaten verantwortlich; der Kunde muss zudem sicherstellen, dass solche Kundendaten die geltenden Gesetze und Vorschriften einhalten, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die EU-Datenschutz-Grundverordnung (2016/679).
- 6.2. Templafy behält sich sämtliche Besitz-, Eigentums-, Titel- und anderweitigen Rechte und Interessen vor, einschließlich aller geistigen Eigentumsrechte, an und im Zusammenhang mit den Diensten und sämtlichen damit verbundenen Programmen, Verbesserungen, Erweiterungen und Modifikationen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf sämtliche Modelle, Methoden, Tools, Verfahren, Dokumente, Know-how und Prozesse, die Templafy für die Bereitstellung der Dienste und die Erbringung der Leistungen verwendet.
- 6.3. Templafy kann Kundendaten unter Umständen für das Sicherheits- und Betriebsmanagement sowie zur Verbesserung und Erweiterung unserer Dienste verwenden.

7. SCHADENERSATZ

- 7.1. Templafy soll den Kunden im Zusammenhang mit allen direkten Verlusten, Haftungen, Schäden, Kosten und Ausgaben („Verlust“) verteidigen und entschädigen, die dem Kunden infolge von Aktivitäten oder Ansprüchen von Dritten entstehen, dass die Dienste oder die Nutzung der Dienste durch den Kunden in Übereinstimmung mit der vorliegenden Vereinbarung die geistigen Eigentumsrechte dieses Dritten verletzen oder missbrauchen.

- 7.2. Templafy soll den Kunden im Zusammenhang mit allen direkten Verlusten verteidigen und entschädigen, die dem Kunden infolge von Aktivitäten oder Ansprüchen von Dritten entstehen, dass die Kundendaten oder die Nutzung der Kundendaten in Übereinstimmung mit der vorliegenden Vereinbarung die geistigen Eigentumsrechte dieses Dritten verletzen oder missbrauchen.
- 7.3. Die aufgeführten Verpflichtungen von Templafy zur Verteidigung und Entschädigung gelten nicht, wenn sich ein Anspruch aus den folgenden Fällen ergibt oder sich auf die folgenden Fälle bezieht: (i) Nutzung der Dienste nicht in Übereinstimmung mit der vorliegenden Vereinbarung; (ii) die Nutzung der Dienste durch den Kunden verstößt gegen geltende Gesetze; (iii) jegliche Modifizierung, Änderung oder Umwandlung der Dienste, die nicht schriftlich von Templafy erstellt oder genehmigt wurde; oder (iv) grobe Fahrlässigkeit oder vorsätzliches Fehlverhalten des Kunden; oder (v) die Nutzung von Diensten, Systemen, Anwendungen oder Programmen Dritter durch den Kunden.
- 7.4. Die Verpflichtungen jeder Partei gemäß dieses Abschnitts 7 unterliegen der Unterrichtung der entschädigenden Partei über die vermeintliche Verletzung oder Unterschlagung, sobald diese darüber Kenntnis erlangt und sobald dies vernünftigerweise praktikabel ist; die entschädigte Partei darf zudem keine vorgerichtlichen Schritte einleiten, einschließlich der Anerkennung der Haftung oder des Vorschlags einer außergerichtlichen Beilegung. Jede Partei soll das alleinige Ermessen und die alleinige Befugnis tragen, die vermeintliche Rechtsverletzung oder Unterschlagung zu verhandeln, zu verrechnen, zu tilgen oder anderweitig zu beseitigen.
- 7.5. Sollte ein Schadensersatzanspruch auf einen beliebigen Teil der Dienste erhoben werden, für den Templafy den Kunden wie oben beschrieben entschädigen muss, dann kann Templafy gegebenenfalls auf eigene Kosten versuchen, den Schaden zu beheben, indem es (i) das Recht des Kunden auf die weitere Nutzung der Dienste erwirbt oder (ii) die Dienste so modifiziert oder ersetzt, dass kein Schadensersatzanspruch mehr in Verbindung damit erhoben werden kann. Wenn Templafy feststellt, dass keine Alternative in einem angemessenen Rahmen verfügbar ist, dann kann der Anbieter den betreffenden Serviceauftrag kündigen und dem Kunden eine anteilige Rückerstattung jeglicher nicht genutzter im Voraus gezahlter Gebühren zur Verfügung stellen, die bereits für den Zeitraum nach der Kündigung bezahlt wurden.
- 7.6. In diesem Abschnitt wird die alleinige Haftung und die alleinige Rechtsbehelfe jeder Partei hinsichtlich etwaiger Schadensersatzansprüche aus oder im Zusammenhang mit der vorliegenden Vereinbarung festgeschrieben.

8. HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG

- 8.1. Ausschluss von Schäden: AUSGESCHLOSSEN: (I) DIE FREISTELLUNGSVERPFLICHTUNG EINER PARTEI, DIE AUS EINER VERLETZUNG GEISTIGER EIGENTUMSRECHTE NACH ABSCHNITT 7 ENTSTEHT, (II) BETRUG ODER VORSTÄZTLICHES FEHLVERHALTEN EINER DER PARTEIEN, ODER (III) VERLETZUNG DER ZAHLUNGSVERPFLICHTUNGEN DES KUNDEN; KEINE DER PARTEIEN ÜBERNIMMT DIE HAFTUNG FÜR JEGLICHE INDIREKTE, BESONDERE, EXEMPLARISCHE, STRAFRECHTLICHE ODER FOLGESCHÄDEN SOWIE FÜR JEGLICHE EINKOMMENS-, UMSATZ- ODER DATENVERLUSTE, GEWINNEINBUSSEN, EINNAHMEN- ODER BETRIEBSAUSFÄLLE, VERLUST VON FIRMENWERT, IMAGEVERLUST ODER DIE KOSTEN FÜR ERSATZLEISTUNGEN ODER ANDERE WIRTSCHAFTLICHE VERLUSTE, DIE AUS ODER IN VERBINDUNG MIT DER VORLIEGENDEN VEREINBARUNG ODER IM ZUSAMMENHANG MIT DER BEREITSTELLUNG DER DIENSTE ENTSTEHEN, AUCH WENN EINE SOLCHE HAFTUNG AUS EINEM SCHADENSERSATZ AUFGRUND VON EINER VERTRAGSRECHTLICHEN, GARANTIEBEDINGTEN, DELIKTISCHEN (EINSCHLIESSLICH FAHRLÄSSIGKEIT), GEFÄHRDUNGSHAFTUNG ODER EINER SONSTIGEN HAFTUNG HERVORGEHT, UND UNABHÄNGIG DAVON, OB DIE BETREFFENDE PARTEI ÜBER DAS RISIKO FÜR EINEN SOLCHEN VERLUST ODER SCHADEN IM VORAUS UNTERRICHTET WURDE.
- 8.2. Gesamthaftung. UNTER KEINEN UMSTÄNDEN SOLL DIE GESAMTHAFTUNG EINER DER PARTEIEN IN VERBINDUNG MIT DER VORLIEGENDEN VEREINBARUNG ODER IM ZUSAMMENHANG MIT DER BEREITSTELLUNG UND DER NUTZUNG DER DIENSTE DIE SUMME ÜBERSTEIGEN, DIE DER KUNDE IM ZEITRAUM VON ZWÖLF (12) MONATEN, DIE DEM HAFTUNGSANSPRUCH BEGRÜNDETEN EREIGNIS VORAUSGEGANGEN SIND, TATSÄCHLICH AN TEMPLAFY GEZAHLT HAT, UNABHÄNGIG VON DER RECHTLICHEN ODER BILLIGKEITSGERICHTLICHEN THEORIE, AUF DER DER ANSPRUCH ODER DIE HAFTUNG BERUHT, UND UNABHÄNGIG DAVON, OB DIE BETREFFENDE PARTEI ÜBER DAS RISIKO FÜR EINEN SOLCHEN VERLUST ODER SCHADEN IM VORAUS UNTERRICHTET WURDE.

9. VERSCHWIEGENHEITSPFLICHT

- 9.1. Während der Gültigkeitsdauer der vorliegenden Vereinbarung kann jede Partei (die „offenbarende Partei“) an die andere Partei (die „empfangende Partei“) unter Umständen Know-how, Informationen, Ideen oder Materialien technischer oder kreativer Art, Designs und Spezifikationen, Computerquelltext und Objektcodes sowie andere Materialien und Konzepte in Bezug auf die Produkte, Dienste, Prozesse, Technologie oder andere Rechte an geistigem Eigentum einer beliebigen Partei mündlich oder schriftlich weitergeben, die als vertraulich gelten oder aufgrund der Beschaffenheit der Informationen vernünftigerweise als vertraulich zu verstehen sind (zusammengefasst „vertrauliche Informationen“). Als vertrauliche Informationen gelten keine Informationen, die (i) der Öffentlichkeit allgemein bekannt sind oder werden, ohne dass eine Verpflichtung der offenbarenden Partei verletzt wird, (ii) der empfangenden Partei bereits vor ihrer Offenbarung durch die offenbarende Partei bekannt war, ohne die der offenlegenden Partei geschuldete Verpflichtung zu verletzen (iii) von einem Dritten ohne Verletzung einer gegenüber der offenbarenden Partei geschuldeten Verpflichtung erhalten wurde, oder (iv) von der empfangenden Partei unabhängig entwickelt wurde.
- 9.2. Die empfangende Partei muss das gleiche Maß an Sorgfalt anwenden, um die Vertraulichkeit der vertraulichen Informationen der offenbarenden Partei zu schützen, die sie zum Schutz ihrer eigenen vertraulichen Informationen verwendet (aber nicht weniger als angemessene Sorgfalt). Die empfangende Partei kann vertrauliche Informationen der offenbarenden Partei gegebenenfalls an (i) professionelle Berater und (ii) im gesetzlich vorgeschriebenen Umfang weitergeben, unter der Voraussetzung, dass die empfangende Partei der offenbarenden Partei im gesetzlich zulässigen Umfang eine vorläufige Mitteilung über die zwingende Weitergabe von Informationen liefert.
- 9.3. Die Parteien stimmen zu, dass die offenbarende Partei irreparable Schäden erleiden kann, wenn ihre vertraulichen Informationen veröffentlicht, an Dritte weitergegeben oder anderweitig entgegen der vorliegenden Vereinbarung bekannt gegeben werden, und dass die offenbarende Partei berechtigt ist, gegen eine drohende Vertragsverletzung oder die Fortsetzung einer solchen Verletzung einen Unterlassungsanspruch geltend zu machen und, im Falle einer solchen Verletzung die Zuerkennung eines Schadensersatzes für tatsächliche oder beispielhafte Schäden zu fordern, soweit dies in der jeweiligen Gerichtsbarkeit gesetzlich möglich ist.

10. DATENSICHERHEIT

- 10.1. Templafy soll (i) kommerziell angemessene administrative, technische und physische Schutzvorkehrungen aufrechterhalten, die den Schutz, die Vertraulichkeit und die Integrität der Kundendaten sicherstellen und die Anforderungen der geltenden Industriestandards oder eines anwendbaren Sicherheitsstandards Dritter wie ISO 27001, SOC 2 oder ISAE 3402 und die Bedingungen der Datenverarbeitungsvereinbarung unter <https://www.templafy.com/data-processing-agreement/> erfüllen oder übertreffen, welche ab dem Datum des Inkrafttretens veröffentlicht und hiermit durch Bezugnahme aufgenommen wird; und (ii) auf die Kundendaten ausschließlich zur Erfüllung der Verpflichtungen im Einklang mit den Bedingungen der vorliegenden Vereinbarung und entsprechend der anderweitig ausdrücklich in diesem Vertrag erlaubten Zwecke zugreifen und diese verwenden.
- 10.2. Nach einer schriftlichen Anfrage an security@templafy.com hat der Kunde das Recht, auf eigene Kosten während der üblichen Geschäftszeiten und mit angemessener Vorankündigung (nicht weniger als 30 Tage bzw. 5 Tage im Falle einer Informationssicherheits- oder Datensicherheitsverletzung) eine Bewertung, Prüfung, Untersuchung, oder Überprüfung aller Kontrollmaßnahmen in der physischen und/oder technischen Umgebung von Templafy im Zusammenhang mit Kundendaten vorzunehmen, die gemäß der Vereinbarung verarbeitet werden.

11. KÜNDIGUNG

- 11.1. Jede der Parteien kann die Vereinbarung und alle damit zusammenhängenden Serviceaufträge mit sofortiger Wirkung kündigen, wenn (1) die andere Partei ihre Verpflichtungen im Rahmen der vorliegenden Vereinbarung erheblich verletzt, und: (i) ein solcher Verstoß nicht behoben werden kann; (ii) der Verstoß behoben werden kann und die Partei den Verstoß nicht innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Erhalt der Mitteilung seitens der anderen Partei über einen solchen Verstoß behebt; oder (2) die andere Partei in Konkurs geht, die Zahlungen einstellt, eine betriebliche Umstrukturierung beantragt, in Liquidation geht oder anderweitig als insolvent betrachtet werden kann. Die Kündigung muss schriftlich erfolgen, um gültig zu sein.

- 11.2. Auswirkungen des Ablaufs oder der Kündigung: Nach Ablauf oder vorzeitiger Beendigung der vorliegenden Vereinbarung müssen der Kunde und seine autorisierten Nutzer die Nutzung der Dienste unverzüglich einstellen und alle Kopien der Dienste oder ihrer Komponenten, einschließlich jeglicher darauf bezogener Quellcodes, von ihren Computersystemen gegebenenfalls löschen, zerstören oder zurückzugeben.

12. ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

- 12.1. Der Vertrag stellt die alleinige und vollständige Vereinbarung der Parteien in Bezug auf den Gegenstand dar und ersetzt alle vorherigen Abmachungen oder Vereinbarungen, sowohl schriftlich als auch mündlich. Im Falle von Widersprüchen zwischen dem Serviceauftrag, den allgemeinen Geschäftsbedingungen und den vorliegenden Nutzungsbedingungen, haben der Serviceauftrag und die allgemeinen Geschäftsbedingungen Vorrang.
- 12.2. Keine der Parteien darf ihre Rechte oder Verpflichtungen im Rahmen der vorliegenden Vereinbarung ohne vorherige schriftliche Zustimmung der jeweils anderen Partei abtreten; die Zustimmung darf jedoch nicht grundlos verweigert werden. Ungeachtet des Vorstehenden kann jede Partei ihre Rechte und Verpflichtungen im Rahmen der vorliegenden Vereinbarung mit einer schriftlichen Mitteilung an die andere Partei an ein verbundenes Unternehmen oder im Falle einer Fusion oder Übernahme an einen Rechtsnachfolger abtreten.
- 12.3. Unter keinen Umständen übernimmt eine Partei gegenüber der anderen Partei die Haftung für etwaige Ausfälle oder Verzögerungen bei der Erfüllung ihrer Verpflichtungen im Rahmen der vorliegenden Vereinbarung (außer für Zahlungsverpflichtungen), sofern ein solcher Ausfall oder eine solche Verzögerung durch Umstände verursacht wurde, die außerhalb des vertretbaren Einflusses dieser Partei liegen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf höhere Gewalt, Überschwemmungen, Brände, Erdbeben, Explosionen, Krieg, Terrorismus, Invasion, Epidemien, politische Ausschreitungen oder andere Arten von zivilen Unruhen, Streiks, Arbeitsunterbrechungen oder -verlangsamungen oder andere industrielle Störungen oder Verabschiedungen von Gesetzen durch eine staatliche oder öffentliche Behörde, einschließlich der Verhängung eines Embargos.
- 12.4. Jegliche Nachträge oder Änderungen der vorliegenden Vereinbarung sind nur dann wirksam, wenn sie schriftlich verfasst und von einem autorisierten Vertreter jeder Partei unterzeichnet werden.
- 12.5. Die physische Adresse des Kunden bestimmt die Filiale von Templafy, die die vorliegende Vereinbarung eingeht, das Gesetz, das bei Streitigkeiten oder Klagen, die sich aus oder im Zusammenhang mit der Vereinbarung ergeben, anzuwenden ist, und die Gerichte, die für solche Streitigkeiten oder Klagen zuständig sind, wie nachfolgend erläutert:
- 12.5.1. Dänemark und der Rest der Welt. Für Kunden mit Sitz in Dänemark, in europäischen Ländern, die nicht von anderen regionsspezifischen Bezeichnungen abgedeckt sind, in Nord- und Südamerika, im asiatisch-pazifischen Raum (ausgenommen Australien und Neuseeland) und in jedem anderen Gerichtsbezirk, der nicht durch die nachfolgenden regionsspezifischen Bezeichnungen abgedeckt ist (Rest der Welt), unterliegt die vorliegende Vereinbarung den Gesetzen Dänemarks und jede Partei unterstellt sich unwiderruflich der ausschließlichen der Gerichtsbarkeit dänischer Gerichte im Falle einer Klage oder eines Gerichtsprozesses. Die Vertragsparteien schließen ausdrücklich das Übereinkommen der Vereinten Nationen über den internationalen Warenkauf von der vorliegenden Vereinbarung aus.
- 12.5.2. USA, Nord- und Südamerika und der asiatisch-pazifische Raum. Für Kunden mit Sitz in den USA gelten die folgenden Bedingungen: Die vorliegende Vereinbarung unterliegt den Gesetzen des US-Bundesstaates New York und der Vereinigten Staaten, und jede Partei unterstellt sich unwiderruflich der ausschließlichen Gerichtsbarkeit dieser Gerichte im Falle einer Klage oder eines Gerichtsprozesses.
- 12.5.3. Deutschland, Österreich und die Schweiz („DACH“). Für Kunden mit Sitz in der DACH-Region gelten die folgenden Bedingungen: Die vorliegende Vereinbarung unterliegt den deutschen Gesetzen, und jede Partei unterstellt sich unwiderruflich der ausschließlichen Gerichtsbarkeit der deutschen Gerichte im Falle einer Klage oder eines Gerichtsprozesses.
- 12.5.4. Niederlande. Für Kunden mit Sitz in den Niederlanden unterliegt die vorliegende Vereinbarung den niederländischen Gesetzen, und jede Partei unterstellt sich unwiderruflich der ausschließlichen Gerichtsbarkeit der niederländischen Gerichte im Falle einer Klage oder eines Gerichtsprozesses.

- 12.5.5. Australien und Neuseeland. Für Kunden mit Sitz in Australien und Neuseeland unterliegt die vorliegende Vereinbarung den australischen Gesetzen, und jede Partei unterstellt sich unwiderruflich der ausschließlichen Gerichtsbarkeit der australischen Gerichte im Falle einer Klage oder eines Gerichtsprozesses.
- 12.5.6. Vereinigtes Königreich, Irland, Naher Osten, Afrika, Russland und Indien. Für Kunden mit Sitz in der Republik Irland, im Vereinigten Königreich, in den britischen Kronbesitzungen, in den britischen Überseegebieten, im Nahen Osten, in Afrika, in Russland und in Indien unterliegt die vorliegende Vereinbarung den englischen Gesetzen, und jede Partei unterstellt sich unwiderruflich der ausschließlichen Gerichtsbarkeit der englischen Gerichte im Falle einer Klage oder eines Gerichtsprozesses.

Die folgenden Zeitpläne sind an die vorliegende Vereinbarung gebunden und sind integraler Bestandteil der vorliegenden Vereinbarung:

Zeitplan A – Dienstleistungsvereinbarung

Zeitplan A: Dienstleistungsvereinbarung

Die vorliegende Dienstleistungsvereinbarung wird an den Vertrag gebunden und ist Teil der vorliegenden Vereinbarung.

1. Verfügbarkeit:

- 1.1. Templafy bietet dem Kunden an sieben Tagen die Woche rund um die Uhr Zugang zu jedem Dienst mit einer Verfügbarkeit von mindestens 99,5 % (die „Verfügbarkeitsverpflichtung“). Die Verfügbarkeit wird für jeden anwendbaren Dienst separat gemessen.
- 1.2. „Verfügbarkeit“ wird wie folgt berechnet: $([\text{Gesamtminuten in einem Kalendermonat} - \text{Gesamtminuten des Dienstausfalls für einen bestimmten Dienst}] / \text{Gesamtminuten in diesem Kalendermonat}) \times 100$.
- 1.3. „Dienstausfall“ bezeichnet ein Ereignis, das jeden Dienst für alle Nutzer des Kunden unzugänglich macht, außer für geplante Ausfallzeiten oder ausgenommene Ausfallzeiten, gemessen ab dem Zeitpunkt, zu dem der Kunde eine Supportanfrage für diesen Dienstausfall an Templafy unter <https://support.templafy.com> einreicht.
- 1.4. „Geplanter Ausfall“ bezeichnet geplante Änderungen der Infrastruktur der Dienste. Geplante Ausfälle sollen während der Geschäftszeiten außerhalb des Kerngeschäfts (4–6 Uhr EST) oder mit Vorankündigung an den Kunden stattfinden.
- 1.5. „Ausgenommener Ausfall“ bezeichnet eine Ausfallzeit, die durch Faktoren verursacht wird, die außerhalb der angemessenen Kontrolle von Templafy liegen, einschließlich aller Ereignisse höherer Gewalt, Nichtverfügbarkeit von Internetdiensten außerhalb der Plattform von Templafy, jede Ausfallzeit, die durch Ausfälle von Verbindungen oder Dienstprogrammen von Drittanbietern verursacht wird, sowie Handlungen oder Untätigkeiten des Kunden.
- 1.6. Falls Templafy die Verfügbarkeitsverpflichtung nicht erfüllt, kann der Kunde eine Dienstleistungsgutschrift (die „Gutschrift“) in Übereinstimmung mit der folgenden Tabelle anfordern:

| Verfügbarkeitsverpflichtung | Gutschrift |
|-----------------------------|------------|
| 99,5 % – 99 % | 2% |
| 98,9 % – 98 % | 4% |
| Weniger als 97,9 % | 6% |

- 1.7. Um eine Gutschrift anzufordern, muss der Kunde innerhalb von dreißig (30) Tagen nach dem vermeintlich problematischen Kalendermonat einen Antrag beim Vertreter des Kundenkontos einreichen. Templafy stellt eine Gutschrift aus, wenn Templafy die Anfrage auf der Grundlage von Daten und Datensätzen von Templafy validiert. Die Gutschrift muss über eine zukünftige Rechnung für Dienste im Rahmen der vorliegenden Vereinbarung erfolgen.

2. Support

- 2.1. Der Kunde soll alle Supportanfragen an <https://support.templafy.com> (der „Support“) richten.
- 2.2. Der Kunde soll jedes Support-Problem in einem angemessenen Rahmen selbst diagnostizieren, die Dringlichkeit gemäß den hier aufgeführten Definitionen einstufen und seine Empfehlung an Templafy in seiner Support-Anfrage-E-Mail angeben. Templafy muss die Einstufung der Dringlichkeit prüfen und den Kunden über etwaige Anpassungen der Dringlichkeit informieren.
- 2.3. Templafy muss auf jede Supportanfrage an fünf Tagen die Woche rund um die Uhr antworten und sich bemühen, das Problem unter Berücksichtigung dessen Dringlichkeit und dessen Auswirkungen auf das Geschäft des Kunden zu lösen. Eine Lösung kann aus einer Problemumgehung, einer Behebung, der Bereitstellung von Informationen oder einer anderen vernünftigen Lösung für das Problem bestehen. Wenn Templafy die Supportanfrage durch eine vom Kunden akzeptierte Problemumgehung behebt, kann die Dringlichkeit des Problems unter Umständen herabgestuft werden.
- 2.4. Nach Eingang einer Supportanfrage muss der Kunde auf die Anfragen von Templafy nach zusätzlichen Informationen reagieren und empfohlene Lösungen zeitnah implementieren. Bei Problemen mit Dringlichkeitsstufe 1 und 2 soll der Kunde für die Fehlerbehebung bis zur Lösung des Problems in einem angemessenen Maß zugänglich bleiben.

| Art | Definition | Reaktionszeit |
|-----------------------|---|---------------|
| Dringlichkeitsstufe 1 | Ein Fehler, der die Hauptfunktion des Dienstes oder die Nutzung einer Hauptfunktion des Dienstes durch den Kunden deaktiviert oder erheblich beeinträchtigt und jeden Nutzer des Kunden-Mandanten betrifft. | 2 Stunden |

| | | |
|--------------------------|---|------------------------|
| Dringlichkeitsstufe 2 | Ein Fehler, der die Hauptfunktion beeinträchtigt und zu einer erheblichen Leistungsverschlechterung führt und einige Benutzer betrifft. | 4 Stunden |
| Dringlichkeitsstufe 3 | Ein teilweiser und nicht kritischer Verlust der Inanspruchnahme des Dienstes mit mittelschwerer bis minimaler Auswirkung auf das Geschäft des Kunden. | 8 Geschäftsstunden |
| Dringlichkeitsstufe 4 | Geringfügiges Funktionsversagen oder geringfügige Leistungsverlangsamung für einige Benutzer. | 24 Geschäftsstunden |