

Picturepark Cloud Service Vertrag

Zuletzt geändert: 30. März 2022

Dieser Vertrag regelt die Nutzung der Picturepark Software («Cloud Service») sowie der damit zusammenhängenden Beispielmateriale, Dokumente, Formulare, Vorlagen oder erläuternden schriftlichen Materialien oder Dateien («Dokumentation»).

Die Parteien dieses Vertrags sind Sie oder die juristische Person, die Sie vertreten, inklusive, aber nicht beschränkt, auf Ihre Direktoren, Manager, Mitarbeiter, Vertreter, verbundene Unternehmen oder Vertragspartner oder, falls keine dieser Einheiten von Ihnen benannt wird, Sie persönlich («Kunde», «Sie», «Ihr», «Ihre», «Benutzer») wie in den Bestellunterlagen genannt, und der Vision Information Transaction-Entität wie in den Bestellunterlagen genannt sowie den uns angeschlossenen Unternehmen, Subprozessoren, Direktoren, Managern und Mitarbeitern («Picturepark», «wir», «uns» oder «unser»).

Durch die Nutzung des Cloud Service oder der Dokumentation bestätigen Sie, dass Sie diesen Vertrag gelesen und verstanden haben, einschliesslich aller referenzierten Dokumente wie das SLA, die Bestellunterlagen, die [Nutzungsbedingungen](#) (Acceptable Use Policy) und die [Vereinbarung zur Datenverarbeitung](#) (DPA), welche hiermit als in diesen Vertrag eingeschlossen gelten, und welche als Gesamtes im Folgenden als «Vertrag» referenziert werden. Sie stimmen zu, an alle Bestimmungen dieses Vertrags gebunden zu sein, und Sie sichern zu, dass sie bevollmächtigt sind, diesen Vertrag einzugehen. Falls Sie mit einer Bestimmung dieses Vertrags nicht einverstanden sind, dürfen Sie den Cloud Service nicht erwerben oder nutzen.

Definition

- 1 **«Cloud Service»** bezeichnet die von uns Ihnen zur Verfügung gestellte Software, welche von Ihnen im Sinne von Software-as-a-Service (SaaS) mitsamt SDK, API und anderen Komponenten unter dem Namen «Picturepark Content Platform», Picturepark «DAM» oder «Picturepark» genutzt wird.
- 2 **«Dokumentation»** meint alle geschriebenen Materialien oder elektronischen Dateien, welche sich auf den Cloud Service beziehen inklusive unter anderem Systemvoraussetzungen, Benutzerhandbücher, Hilfesystemen, Release-Hinweise (Release notes), Spezifikationen oder Schulungsunterlagen, welche wir Ihnen zur Verfügung stellen.
- 3 **«Angeschlossene Unternehmen»** oder «Affiliates» bezeichnet ein Unternehmen oder eine Wirtschaftseinheit, welche heute oder in Zukunft existiert, und welche direkt oder indirekt einen der genannten Vertragspartner kontrolliert, oder von diesem kontrolliert wird.
- 4 **«Subprozessor»** bezeichnet eine von uns beauftragten Drittanbieter, welcher als Unterauftragnehmer Kundendaten verarbeitet, um Technischen Support, die technische Infrastruktur des Cloud Services, Entwicklungs-Dienstleistungen, spezifische Funktionen oder Komponenten des Cloud Service, oder andere Dienstleistungen bezogen auf den Cloud Service zu liefern.
- 5 **«Reseller»** bedeutet einen Picturepark Wiederverkäufer, welcher den Cloud Service von uns kauft und diesen seinen eigenen Kunden unter seinem Namen und zu seinen eigenen Bedingungen und Konditionen wiederverkauft.
- 6 **«Partner»** bezeichnet einen Picturepark Partner, welcher autorisiert ist, Angeboten für den Cloud Service in unserem Namen und in strikter Übereinstimmung mit diesem Vertrag zu zeichnen und welcher technischen Support und Dienstleistungen liefert, sofern er dafür autorisiert und zertifiziert wurde.
- 7 **«Bestellunterlagen»** bezeichnet unsere Angebote, unsere Bestellbestätigungen und unsere anderen Lizenzdokumente, welche den Subskriptionsplan, die lizenzierten Funktionen, Preise, Zahlungskonditionen und andere spezifischen Bestimmungen für den Kauf und die lizenzierte Nutzung des Cloud Service (oder Bestandteilen davon) definieren und auf deren exklusiven Basis Sie die Beauftragung vornehmen, wobei alle Ihre weiteren Bestimmungen, Beauftragungs- oder sonstigen Vertragsdokumente wegbedungen werden.
- 8 **«Subskriptionsplan»** bezeichnet unsere allgemeinen Produktangebote für den Cloud Service wie unter <https://picturepark.com/plans> und im SLA festgehalten, welche unter anderem die verfügbaren Funktionen, den Zugriff auf unseren Technischem Support resp. die verfügbaren SLA-Garantien sowie weitere Leistungen oder Limitierungen für Ihre lizenzierte Nutzung des Cloud Service definieren.
- 9 **«Technischer Support»** bezeichnet unsere beschränkte Hilfestellungen bzgl. dem Cloud Service, um wie im SLA definiert potentielle Mängel zu überprüfen, Mängelbehebungen auszuführen und auf Ihre Supportanfragen zu antworten.
- 10 **«Service Level Agreement»** («SLA») bezeichnet den SLA-Anhang dieses Vertrags, welcher unsere Garantien für den technischen Support und den Cloud Service definiert.
- 11 **«Neue Versionen»** bezeichnet «Upgrades» und «Updates» des Cloud Service, welche wir nach unserem eigenen Ermessen von Zeit zu Zeit zur Verfügung stellen.
- 12 **«Nutzungsbedingungen»** («AUP») bezeichnet die grundsätzlichen Bedingungen, mit welchen sich alle Benutzer des Cloud Service einverstanden erklären und die sie einhalten müssen. Die AUP werden online publiziert und von Zeit zu Zeit durch uns geändert.

- 13 **«Kundendaten»** bezeichnet alle Ihre Dateien, Inhalte, Metadaten, Persönliche Daten, vertrauliche Informationen und alle anderen im Cloud Service abgespeicherten oder durch den Cloud Service wie auch durch unseren technischen Support unter diesem Vertrag prozessierten Daten.
- 14 **«Not for Resale», «Beta», «Preview» (kollektiv «NFR»)** bezeichnet die Bereitstellung und Nutzung des Cloud Service für den Zweck der Evaluation, Proof of Concept (POC), Funktions-Vorschau, oder ähnlichem.
- 15 **«Region»** sind im Rahmen dieses Vertrags wie folgt definiert: «Europa» bezeichnet Grossbritannien (GB), den Europäischen Wirtschaftsraum (EWR) und die Schweiz, und «Schweiz» bezeichnet nur die Schweiz. «USA» oder «Vereinigte Staaten» bezeichnet die Vereinigten Staaten von Amerika.
- 16 **«Vereinbarung zur Datenverarbeitung»** oder «DPA» (Data Protection Agreement) bezeichnet den Anhang zu diesem Vertrag, welcher die Verpflichtungen der Parteien in Bezug auf die Sammlung und Verarbeitung von Kundendaten definiert.

Nutzung des Cloud Service

- 17 **Keine Exklusivität, keine anderen Bedingungen.** Wir gewähren Ihnen ein nicht-exklusives weltweites Recht und die Lizenz, auf den Cloud Service und die Dokumentation zuzugreifen und diese in Übereinstimmung mit den Bestellunterlagen und diesem Vertrag zu nutzen. Bestellunterlagen müssen rechtsgültig durch uns, oder unsere Partner, und Sie gezeichnet werden. Es gelten keine anderen Bestimmungen als die in diesem Vertrag für den Cloud Service und das SLA genannten. Allen Bestimmungen in anderen Dokumenten, welche denjenigen in diesem Vertrag widersprechen oder sie abändern, werden hiermit ausdrücklich abgewiesen, sofern nicht ausdrücklich schriftlich von uns genehmigt.
- 18 **Erlaubte Nutzung.** Sie dürfen den Service ausschliesslich entsprechend den Nutzungsbedingungen (AUP) verwenden. Sie sind dafür verantwortlich, dass alle Benutzer, denen Sie Zugriff auf den Service verschafft haben, die Nutzungsbedingungen gelesen haben und damit einverstanden sind.
- 19 **Nutzung für NFR oder ohne Entgelt.** Sie sind sich bewusst und damit einverstanden, dass der Cloud Service bei der kostenlosen Bereitstellung oder unter «Not for resale»-Bedingungen bezüglich Nutzungszeit, Funktionen und anderen Faktoren beschränkt sein kann und Ihnen «wie besehen», «ohne Garantie auf Mängelfreiheit» und «soweit verfügbar» bereitgestellt wird und dass alle Verpflichtungen hinsichtlich SLA, Gewährleistung, Garantien und Haftung ausgeschlossen sind, sofern dies durch anwendbares Recht möglich ist.
- 20 **Dokumentation.** Die Dokumentation des Cloud Service wird in generischer Form zur Verfügung gestellt und behandelt keine spezifischen Anwendungsfälle und kundenspezifische Konfigurationen. Sie können unsere Dokumentation kopieren, verteilen und unter der Creative Commons BY-SA 4.0-Lizenz abändern, sofern dieses Recht in der Dokumentation nicht ausdrücklich ausgeschlossen ist. Wir übernehmen keine Gewährleistung für durch sie oder Drittparteien modifizierte Dokumentation.
- 21 **Software von Drittanbietern.** Sie sind sich bewusst, dass Ihre Nutzung des Cloud Service auch Ihre Nutzung von installierter oder cloudbasierter Software von Dritten («Software von Drittanbietern») bedingt, wie bspw. Betriebssysteme, Webbrowser oder Runtimes, Plug-ins, web oder cloud services, oder ähnliches. Diese Software von Drittanbietern unterliegt den Bestimmungen und Konditionen der jeweiligen Lizenzgeber, und Ihre Nutzung der Software von Drittanbietern ist hiermit von diesem Vertrag und dem Kaufpreis ausgeschlossen. Zusätzlich beinhaltet und nutzt der Cloud Service auch Open Source-Software von Drittanbietern. Die genutzte Open Source-Software wird im Cloud Service aufgelistet, sofern dies nach den geltenden Open-Source-Lizenzen erforderlich ist, und Sie anerkennen, dass Ihre Nutzung des Cloud Service den Lizenzbestimmungen dieser Open Source-Software von Drittanbietern unterliegt. Auf Anfrage können wir Ihnen eine Liste dieser Open Source-Software zustellen.
- 22 **Keine Modifikationen, kein Reverse Engineering.** Sie dürfen den Quellcode des Cloud Service nicht modifizieren, anpassen, portieren, übersetzen, zurückentwickeln (reverse engineering), disassemblieren, dekompileieren oder anderweitig versuchen, sich den Quellcode des Cloud Service zu erschliessen, sofern solcher Quellcode nicht mit entsprechenden Lizenzdeklarationen versehen ist, welche Ihnen dies ausdrücklich erlauben. Sie dürfen keinerlei Produktkennzeichnungen, Produktidentifikation, Copyright-Informationen, diesen Vertrag sowie die Nutzungsbedingungen (AUP) oder Links zu diesen vom Cloud Service entfernen oder modifizieren.
- 23 **Besondere Einschränkungen für AVC/H.264 Videoformate.** Sofern Sie keine entsprechenden Lizenzen für AVC/H.265 Codecs durch separate Vereinbarungen erworben haben, stimmen Sie zu, dass Sie den Cloud Service nicht für Video-Services mit AVC/H.264 Videooutput-Formate einsetzen, bei welchen die Endbenutzer auf einer Titel-per-Titel- oder einer Abonnements-Basis für solche Videos bezahlen müssen, wenn diese Videos eine Spieldauer von jeweils mehr als zwölf (12) Minuten aufweisen, oder wenn die Vergütung aus anderen Quellen von «kostenlosem Fernsehen» stammt, bei welchem die Ausstrahlung über Luft, Kabel oder Satellit erfolgt.
- 24 **Geistiges Eigentum.** Der Cloud Service und die dazugehörigen Materialien wie Dokumentation, Logos, Designs etc. sind zu jedem Zeitpunkt das alleinige und ausschliessliche Eigentum von uns und unseren Lizenzgebern oder Lieferanten. Sofern nicht ausdrücklich anders angegeben, gewähren wir Ihnen keinerlei Rechte am geistigen Eigentum des Cloud Service und damit verbundenen Materialien.

Neue Versionen & Subprozessoren

- 25 **Verwendung von neuen Versionen.** Sie sind berechtigt, neue Versionen des Cloud Service zu nutzen, wobei alle Gebühren für neue Versionen im Preis des Cloud Service enthalten sind. Neue Versionen schliessen nicht automatisch alle neuen Funktionen solcher neuer Versionen ein. Wir können neue Versionen von Zeit zu Zeit nach alleinigem Ermessen zur Verfügung stellen und Sie erklären sich damit einverstanden, immer die letzte neue Version des Cloud Service zu nutzen.
- 26 **Modifikationen über neue Versionen.** Alle neuen Versionen des Cloud Service sind Bestandteil dieses Vertrags. Sie erklären sich damit einverstanden, dass neue Versionen des Cloud Service Funktionen hinzufügen, eliminieren oder modifizieren, oder auch Systemvoraussetzungen des Cloud Service, die zu verwendende Software von Drittanbietern, SDK-Komponenten und Subskriptionspläne

anpassen können, und Fehlerbehebungen beinhalten. Falls wir wesentliche Änderungen des Cloud Service vornehmen werden, weisen wir Sie innert einer nützlichen Frist vor der Veröffentlichung einer neuen Version darauf hin. Falls eine neue Version den Cloud Service zu Ihren Nachteil wesentlich verändern wird oder hat, können Sie diesen Vertrag gemäss Artikel 50 unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von bis zu dreissig (30) Tagen nach der Aktualisierung des Cloud Service auf die neuen Version kündigen. Nach Ablauf dieser Frist gilt die Neue Version als durch Sie akzeptiert, sofern Sie nicht gekündigt haben. Änderungen am Cloud-Service, die sich aus einer neuen Version ergeben, gelten nicht als wesentliche Änderungen, die eine Kündigung aus wichtigem Grund gemäss Artikel 49 erlauben.

- 27 **Einsatz von Subprozessoren.** Sie sind damit einverstanden, dass wir angeschlossene Unternehmen oder Subprozessoren einsetzen, um uns für den Betrieb des Cloud Service (oder von Teilen) davon zu unterstützen, und Ihnen technischen Support zu liefern. Dies erfolgt in Übereinstimmung mit den Bestimmungen der DPA. Wir sind jederzeit für die Einhaltung der Bestimmungen dieses Vertrags durch unsere angeschlossenen Unternehmen und Subprozessoren verantwortlich.

Persönliche Daten & Vertrauliche Informationen

- 28 **Datencontroller.** Sie sind und bleiben jederzeit der Datencontroller und haben uns als Ihren Datenprozessor bestimmt und beauftragt, Ihnen den Cloud Service zur Verfügung zu stellen. Jede Partei ist bestrebt, ihre entsprechenden Datenschutzverpflichtungen bezüglich der Kundendaten wie in der DPA vereinbart, wahrzunehmen.
- 29 **Eigentum an Kundendaten.** Alle Rechte, Titel und Ansprüche in und an Ihren Kundendaten verbleiben bei Ihnen. Wir erwerben oder erlangen keinerlei weitergehende Rechte an Kundendaten als das Recht, diese so zu prozessieren, wie es zur Bereitstellung des Cloud Service, des Technischen Supports oder anderer Dienstleistungen für Sie notwendig ist, wie in diesem Vertrag und der DPA definiert.
- 30 **Vertrauliche Informationen.** Jeder Partei kann von der jeweils anderen Partei Zugriff auf vertrauliche Informationen gewährt werden, um ihren Verpflichtungen aus diesem Vertrag nachzukommen. Als vertrauliche Informationen einer Partei gelten keine Informationen, die (a) öffentlich bekannt sind oder werden, ausser durch eine Handlung oder Unterlassung der empfangenden Partei; (b) vor der Bekanntmachung im rechtmässigen Besitz der empfangenden Partei waren; (c) der empfangenden Partei durch einen Dritten rechtmässig und ohne Beschränkung der Weitergabe zur Kenntnis gebracht wurden; (d) von der empfangenden Partei unabhängig entwickelt wurden, wofür schriftliche Nachweise erbracht werden können; oder (e) per Gesetz oder auf Anforderung von jedwedem Gericht der zuständigen Gerichtsbarkeit oder von jedwedem Aufsichts- oder Verwaltungsorgan offengelegt werden müssen.
- 31 **Pflichten.** Jede Partei hat vertrauliche Informationen der anderen Partei vertraulich zu behandeln und sie, soweit nicht nach Artikel 30 erforderlich, keinen Dritten zur Verfügung zu stellen oder sie nicht für irgendwelchen anderen Zweck als für die Umsetzung dieses Vertrags zu nutzen. Jede Partei hat alle angemessenen Massnahmen zu ergreifen, um sicherzustellen, dass die vertraulichen Informationen der anderen Partei, auf die sie Zugriff hat, nicht offengelegt oder durch ihre Mitarbeiter, angeschlossene Unternehmen, Vertreter oder Subprozessoren in Verletzung dieses Vertrags verbreitet werden. Keine der Parteien ist verantwortlich für Verlust, Zerstörung, Veränderung oder Weitergabe von vertraulichen Informationen durch Dritte, welche nicht angeschlossene Unternehmen oder Subprozessoren sind.
- 32 **Mitteilung über Offenlegung.** In Fällen, in denen eine Partei gemäss einem Gerichtsbeschluss, einem Gesetz oder einer Verordnung verpflichtet ist, vertrauliche Informationen offen zu legen, muss sie soweit erlaubt die andere Partei darüber in Kenntnis setzen, um dieser ausreichend Gelegenheit zu geben, die Offenlegung zu verhindern.
- 33 **Verwendung der Namen.** Die Parteien vereinbaren hiermit den Namen der jeweiligen anderen Partei in öffentlichen oder erforderlichen Erklärungen nur wie ausdrücklich von der Gegenpartei gewährt zu verwenden, und solche Inhalte in Treu und Glauben zu erstellen.
- 34 **Storage-Typen und Backup-Optionen.** Kundendaten werden mittels den im Subskriptionsplan definierten Storage-Typen und Backup-Optionen abgespeichert und ausschliesslich gemäss unserer DPA und diesem Vertrag prozessiert. Falls nicht anderweitig in den Bestellunterlagen definiert, gilt die Schweiz als Region für die gewählten Storage-Typen und Backup-Optionen.
- 35 **Wiederherstellung von Kundendaten.** Vorbehaltlich der SLA-Garantien im von Ihnen erworbenen Subskriptionsplan, gewährleisten wir Ihnen die kostenlose Wiederherstellung Ihrer Kundendaten, wenn diese durch unser Verschulden verloren oder zerstört werden. Falls Kundendaten durch Ihr Verschulden verloren, zerstört oder gelöscht werden, werden wir ihre Wiederherstellung innerhalb einer gemeinsam vereinbarten Frist und für ein angemessenes Entgelt versuchen.
- 36 **Export von Kundendaten.** Es ist Ihnen möglich, Ihre Kundendaten mittels dem Cloud Service zu exportieren. Darüber hinaus sind Sie berechtigt, jederzeit einen einfachen Standardexport Ihrer Kundendaten anzufordern, wobei spezifische Exportformate ausdrücklich ausgeschlossen sind. Wir bieten einen solchen Export für eine Gebühr von CHF/USD/EUR 2000 für bis zu 4 TB Kundendaten, einschliesslich der Kosten für Speichermedien, aber exklusive Versandkosten, Zöllen und ähnlichen Gebühren. Solche Exporte werden innerhalb von spätestens dreissig (30) Tagen nach Eingang Ihrer entsprechenden Bestellung ausgeführt.

Gewährleistung

- 37 **Beschränkte Gewährleistung.** Sofern in diesem Vertrag nicht anderweitig geregelt, sichern wir Ihnen zu, dass der Cloud Service während der Vertragslaufzeit den Bedingungen in diesem Vertrag, der Dokumentation und den SLA-Garantien des von Ihnen erworbenen Subskriptionsplans entspricht («Gewährleistung»). Falls wir den Cloud Service während der Vertragsdauer im Wesentlichen nicht wie gewährleistet betreiben können, sind Sie zur Kündigung aus wichtigem Grund berechtigt, wie in Artikel 49 definiert.
- 38 **Gewährleistungsausschluss.** Die vorgängig beschränkte Gewährleistung definiert die einzigen und ausschliesslichen Ansprüche aus Verletzungen der Gewährleistungen durch uns. Wir gewähren keine anderen Gewährleistungen jedweder Art, weder ausdrücklich noch stillschweigend oder anderweitig in jedweden Ländern oder Gerichtsbarkeiten, im Zusammenhang oder erwachsend aus diesem Vertrag oder der Zurverfügungstellung des Cloud Services im Rahmen dieses Vertrags. Stillschweigende Gewährleistungen aus allgemeiner Gebrauchstauglichkeit, zufriedenstellender Qualität, der Eignung für einen bestimmten Zweck oder Nichtverletzung von Rechten Dritter

bezogen auf den Cloud Service und Technischen Support sowie allen weiteren Materialien oder Dienstleistungen, welche Ihnen im Rahmen dieses Vertrags zur Verfügung gestellt werden, sind ausdrücklich und im vollen gesetzlich zulässigen Umfang ausgeschlossen. Darüber hinaus verstehen und erklären Sie sich damit einverstanden, dass der Cloud Service und alle Materialien oder sonstigen Dienstleistungen, die Ihnen im Rahmen dieses Vertrags zur Verfügung gestellt werden, nicht für den Betrieb von nuklearen Anlagen, Flugzeugen, Waffen- oder Lebenserhaltungssystemen konzipiert oder bestimmt sind.

Haftungsfreistellung

- 39 **Freistellung durch uns.** Vorbehältlich von Artikel 43 dieses Vertrags stellen wir Sie frei und verteidigen wir Sie gegen Ansprüche von nicht verbundenen Drittparteien, dass der Cloud Service das Recht am geistigen Eigentum dieser Dritten verletzt oder deren Geschäftsgeheimnisse unrechtmässig verwendet, ausgenommen der Anspruch oder die Entschädigung bezieht sich auf: (a) unser Verarbeiten von Kundendaten gemäss den Bestimmungen dieses Vertrags, (b) jedwelchen Modifikationen des Cloud Service, welche nicht durch uns oder in unserem Namen durchgeführt werden; (c) die Kombination, den Betrieb oder die Nutzung des Cloud Service mit anderen Produkten, Dienstleistungen oder Geräten, die nicht von uns bereitgestellt oder als unsere Produkte oder Dienstleistungen gekennzeichnet sind, sofern ohne eine solche Kombination keine Vertragsverletzungsklage vorliegt; (d) Ihre Nutzung des Cloud-Dienstes, welche nicht in Übereinstimmung mit den Bestimmungen dieses Vertrags erfolgt; (e) alle Open Source-Software, die im Cloud Service enthalten ist; und (f) den kostenlos oder unter NFR-Bedingungen bereitgestellten Cloud Service.
- 40 **Freistellung durch Sie.** Sie stellen uns und unsere verbundenen Unternehmen frei und verteidigen uns gegen alle Ansprüche durch nicht verbundene Drittparteien, die darauf basieren, dass: (a) Ihre von uns verarbeiteten Kundendaten geistige Eigentumsrechte dieser Drittparteien verletzen oder deren Geschäftsgeheimnisse unrechtmässig verwenden; und (b) aus Ihrer Verletzung der Bestimmungen dieses Vertrags resultieren.
- 41 **Rechtsmittel.** Sollte der Cloud Service Gegenstand eines Anspruches nach Artikel 39 werden, oder sollte dies nach unserem alleinigen Ermessen wahrscheinlich werden, können wir jederzeit auf eigene Kosten (a) jedwedes erforderliche Recht für Ihre fortgesetzte Nutzung des Cloud Service beschaffen, oder (b) den bestehenden Cloud Service so modifizieren, so dass er nicht mehr gegen Rechte Dritter verstösst. Wenn wir nach eigenem vernünftigem Ermessen feststellen, dass diese oder andere Optionen wirtschaftlich nicht vertretbar sind, können wir Ihre Nutzung des Cloud Service gemäss Artikel 49 kündigen und Ihnen nicht genutzte Vorauszahlungen für den Cloud Service zurückerstatten.
- 42 **Pflichten.** Jede Partei muss die jeweils andere unverzüglich über einen Anspruch entsprechend Artikel 39 und Artikel 40 informieren. Die schutzsuchende Partei muss (a) der jeweils anderen Partei die alleinige Kontrolle über die Verteidigung und Begleichung der Forderung geben; und (b) sie angemessen bei der Verteidigung gegen den Anspruch unterstützen. Die schutzgebende Partei wird Ihre Verpflichtungen mit eigenen Mitteln und auf eigene Kosten leisten und der anderen Partei angemessene Auslagen ersetzen, die bei der Erteilung dieser Hilfe entstehen, und den Betrag eines sich daraus ergebenden rechtskräftigen Urteils (oder Vergleichs, dem die andere Partei zustimmt) zahlen. Dieser Artikel 42 definiert die gesamte Haftung der entschädigenden Partei und das einzige Rechtsmittel der entschädigten Partei in Bezug auf die Verletzung oder Veruntreuung von Rechten an geistigem Eigentum Dritter oder die rechtswidrige Verwendung eines Geschäftsgeheimnisses, die sich aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ergeben.

Haftungsbegrenzung

- 43 **Beschränkte Haftung.** In dem durch geltendes Recht erlaubten vollen Umfang und vorbehaltlich Artikel 44 und Artikel 45, ist die kumulierte Haftung jeder Partei im Rahmen dieses Vertrags beschränkt auf direkte Schäden bis zur Höhe desjenigen Betrages, welcher unter diesem Vertrag für den Cloud Service (oder Teile davon) in den zwölf (12) Monaten vor dem Eintreten des Haftungsanspruchs bezahlt wurde. Jede Partei entbindet die andere Partei hiermit abschliessend von allen Verpflichtungen, Verbindlichkeiten, Ansprüchen und Forderungen, die über obige Einschränkung hinausgehen. Die Parteien anerkennen, dass alle anderen Bestimmungen in diesem Vertrag diesen Artikel inkludieren.
- 44 **Haftungsausschluss.** Keine der Parteien haftet für indirekte, spezielle und/oder zufällige Schäden sowie Folgeschäden, exemplarische Schäden oder Schäden durch entgangenen Gewinn, Umsatz, Betriebsunterbrechung oder den Verlust von Geschäftsinformationen – auch dann nicht, wenn einer Partei bekannt war, dass solche Schäden eintreten könnten.
- 45 **Ausnahmen.** Keine Bestimmung in diesem Vertrag schränkt die Haftung einer Partei ein, die durch Betrug, vorsätzliches Fehlverhalten oder grobe Fahrlässigkeit verursacht wird, wenn diese Haftung nicht nach geltendem Recht gemäss Artikel 43 beschränkt werden kann.
- 46 **Versicherungsdeckung im Haftpflichtfall.** Wir werden während der Vertragslaufzeit mit einer namhaften Versicherungsgesellschaft ausreichend versichert sein, um aus diesem Vertrag potentiell erwachsende Haftungsansprüche decken zu können. Wir erbringen Ihnen auf Anfrage den Nachweis über diesen Versicherungsschutz.

Vertragslaufzeit & -kündigung, Suspendierung & Modifikation

- 47 **Vertragslaufzeit.** Sofern in den Bestellunterlagen nicht anders vereinbart, tritt dieser Vertrag mit dem früheren Datum des Kaufs oder erster Nutzung des Cloud Service in Kraft. Er gilt für die Laufzeit von (12) Monaten («initiale Vertragslaufzeit») und wird jährlich fortlaufend automatisch um weitere zwölf (12) Monate verlängert (jeweils eine «Verlängerungsperiode»; gesamthaft «Vertragslaufzeit») bis sie gemäss den Bestimmungen dieses Vertrags beendet wird.
- 48 **Ordentliche Kündigung.** Sofern in den Bestellunterlagen nicht anders vereinbart, kann jede Partei diesen Vertrag unter Einhaltung der vereinbarten Vertragslaufzeit mit einer Frist von mindestens neunzig (90) Tagen zum Ende der Vertragslaufzeit durch schriftliche Mitteilung an die jeweils andere Partei beenden.

- 49 **Kündigung aus wichtigem Grund.** Jede der Parteien hat das Recht, diesen Vertrag aus wichtigem Grund zu kündigen, wenn die jeweils andere Partei eine ihrer wesentlichen Verpflichtungen nicht erfüllt, sofern sie die säumige Partei schriftlich über den wesentlichen Verstoss verwarnet hat und die säumige Partei gescheitert ist, innerhalb von dreissig (30) Tagen nach Erhalt dieser Mitteilung für Abhilfe zu sorgen. Für den Fall dass wir einen wesentlichen Verstoss begangen haben, dessen Abhilfe fehlgeschlagen ist, und Sie kündigen diesen Vertrag aus diesem wesentlichen Grund, werden wir Ihnen alle nicht genutzten Vorauszahlungen für den Cloud Service innert dreissig (30) Tagen rückerstatten. Unser Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund wird auch in Artikel 51 für den Fall geregelt, dass Ihr Account suspendiert wurde.
- 50 **Kündigung wegen unseren Änderungen.** Sie haben das Recht, diesen Vertrag durch vorgängige schriftliche Mitteilung zu kündigen, wenn Sie sich mit den Änderungen des Cloud Service durch neue Versionen gemäss Artikel 26 nicht einverstanden erklären. Ihre einzige Wiedergutmachung im Falle einer solchen Kündigung ist die Erstattung nicht genutzter Vorauszahlungen für den Cloud Service (sofern anwendbar). Wenn Sie sich mit unseren Änderungen nicht einverstanden erklären und Sie den Cloud Service nicht wie oben ausgeführt kündigen, gelten alle neuen Versionen des Cloud Service als akzeptiert.
- 51 **Suspendierung des Cloud Service.** Wir können Ihr Recht auf die Nutzung des Cloud Service vorübergehend aussetzen oder limitieren, wenn Ihre Nutzung des Cloud Service unserer vernünftigen Ansicht nach: (a) ein erhebliches Sicherheitsrisiko für den Cloud Service oder Drittparteien darstellt; (b) in wesentlichen Einbussen der Leistungsfähigkeit oder anderen Einbussen des Cloud Service resultiert, welche beispielsweise durch Ihre übermässige oder falsche Nutzung des Cloud Service verursacht wird; (c) uns oder Dritte einem materiellen Haftungsrisiko aussetzen könnte; (d) betrügerisch ist oder gegen geltendes Recht verstösst; (e) Sie diesen Vertrag verletzen; (f) Sie Gegenstand eines Konkurses, einer Liquidation, Geschäftsauflösung oder eines ähnlichen Verfahrens sind; oder (g) Sie mehr als sechzig (60) Tage in Zahlungsverzug sind. Während der vorübergehenden Suspendierung bleiben Sie verantwortlich für alle Gebühren oder Abgaben, die während der Dauer der Suspendierung entstanden sind, es sei denn, eine solche Suspendierung erweist sich als ungerechtfertigt. In diesem Fall ist die anteilige Gutschrift von Zahlungen, die während der Suspendierung für den erworbenen Cloud Service geleistet wurden, Ihre einzige Wiedergutmachung. Wir werden Sie mindestens fünf (5) Tage vor einer Suspendierung informieren, es sei denn, wir haben Grund zur Ansicht, dass wir die Suspendierung sofort in Kraft setzen müssen, um Schäden abwenden oder limitieren zu können. Wenn wir den Cloud Service für Sie häufiger als zweimal pro Kalenderjahr aussetzen müssen und sich die Suspendierungen als berechtigt erweisen, können wir diesen Vertrag aus wichtigem Grund innert zehn (10) Tagen nach erfolgter zweiter Suspendierung kündigen.
- 52 **Änderungen dieses Vertrags.** Wir können diesen Vertrag jederzeit ändern und Ihnen dies durch schriftliche Mitteilung mindestens neunzig (90) Tage vor Inkrafttreten der Änderung anzeigen. Sie sind automatisch an alle Vereinbarungen des geänderten Vertrags gebunden, wenn Sie den Cloud Service danach weiter nutzen. Wenn Sie mit dem geänderten Vertrag nicht einverstanden sind, müssen Sie diesen Vertrag innert dreissig (30) Tagen nach Erhalt unserer Benachrichtigung kündigen. Davon ausgenommen sind (a) Änderungen an Preisen, welche ausschliesslich zum Zeitpunkt der Verlängerung (inklusive der automatischen Verlängerung) von bestehenden Subskriptionen oder neuen Bestellungen in Kraft treten; und (b) gesetzlich erforderlich Änderungen, welche mit unserer Mitteilung an Sie sofort oder auf ein darin genanntes Datum wirksam werden. Ihre alleinige Wiedergutmachung für eine solche Kündigung ist die Erstattung nicht genutzter Vorauszahlungen für den Cloud Service (sofern anwendbar).
- 53 **Fortbestehen nach Beendigung.** Alle Bestimmungen dieses Vertrags, welche naturgemäss nach Beendigung oder Ablauf dieses Vertrags fortbestehen sollten wie insbesondere Artikel 24, 30, 31, 33, 38, 39 und 40 bleiben auch über die Beendigung oder den Ablauf dieses Vertrags hinaus gültig.

Verschiedenes

- 54 **Vorauszahlung.** Sofern in den Bestellunterlagen nicht anders festgehalten, ist die Zahlung für den Cloud Service mit Beginn der Vertragslaufzeit fällig und wird für die gesamte Vertragslaufzeit im Voraus geleistet. Alle Gebühren werden in der Währung abgerechnet, wie in den Bestellunterlagen angegeben. Die Zahlung unbestrittener Rechnungen ist dreissig (30) Tage nach Rechnungsdatum fällig.
- 55 **Geltendes Recht und Gerichtsstand.** Dieser Vertrag unterliegt in jeder Hinsicht den geltenden Gesetzen in (a) dem Staat New York, Vereinigte Staaten, wenn Sie den Cloud Service von einem uns angeschlossenen Unternehmen in den Vereinigten Staaten erwerben; oder (b) des Kantons Aargau, Schweiz, wenn Sie den Cloud Service von einem uns angeschlossenen Unternehmen in einem anderen Land der Welt erwerben, wie durch den Namen und die Adresse in den Bestellunterlagen ausgewiesen. Die jeweiligen Gerichtshöfe in New York City, New York, Vereinigte Staaten, gelten für Angelegenheiten nach New Yorker Recht, und die jeweiligen Gerichtshöfe in Aarau, Kanton Aargau, Schweiz, gelten für Angelegenheiten nach Schweizer Recht. Alle Streitigkeiten werden nach Wahl der klagenden Partei entweder in englischer oder deutscher Sprache beigelegt. In keinem Fall unterliegt dieser Vertrag den Konventionen der Vereinten Nationen (UNO) für Verträge über den internationalen Warenkauf, deren Anwendung hiermit ausdrücklich ausgeschlossen wird. Jede Partei verzichtet hiermit im vollen durch das anwendbare Recht gedeckten Umfang auf den Gang vor ein Schwurgericht.
- 56 **Salvatorische Klausel.** Wenn ein Teil dieses Vertrags nicht durchsetzbar ist, bleiben die übrigen Vereinbarungen weiter gültig.
- 57 **Benachrichtigungen.** Alle Benachrichtigungen bezogen auf diesen Vertrag müssen schriftlich mittels eingeschriebenem Brief per Post oder Kurier, oder per E-Mail an die in den Bestellunterlagen angegebene Geschäftsadresse und jeweils mit Kopie an legal@picturepark.com gesendet werden. Mitteilungen gelten unter dem früheren Datum des Eingangs oder ab dem vierten Tag ab Datum des Poststempels resp. der Aufgabe per Kurier als wirksam.
- 58 **Keine Partnerschaft oder Vertretung.** Sie und wir sind unabhängige Vertragspartner. Mit diesem Vertrag wird in keiner Weise und zu keinem Zeitpunkt eine Vertretung, Partnerschaft oder ein Joint Venture errichtet.
- 59 **Vollständigkeit dieses Vertrags.** Dieser Vertrag und alle darin referenzierten Dokumente stellen den gesamten Vertrag zum Vertragsgegenstand dar und ersetzen alle früheren oder zeitgleichen Kommunikationen und Vereinbarungen inklusive allen Geheimhaltungsvereinbarungen, welche zwischen den Parteien eingegangen wurden.

- 60 **Konflikte und Inkonsistenzen.** Im Falle von Konflikten oder Inkonsistenzen zwischen den Bestellunterlagen und den Bestimmungen in diesem Vertrag (oder Anhängen dieses Vertrages), gilt folgendes: Änderungen haben Vorrang, wenn sie zwischen Ihnen und uns schriftlich vereinbart wurden. Im Falle von Unstimmigkeiten zwischen den Bestimmungen dieser Vereinbarung und denjenigen in den Bestellunterlagen haben die Bestimmungen der Bestellunterlagen Vorrang.
- 61 **Verzichtserklärung.** Die Nichteinhaltung einer Bestimmung dieses Vertrages stellt keinen Verzicht dar.
- 62 **Höhere Gewalt.** Keine Partei haftet für Ausfälle oder Leistungsverzögerungen im Rahmen dieses Vertrags, welche ausserhalb der angemessenen Kontrolle dieser Partei begründet sind wie z. B. Brände, Explosionen, Erdbeben, Sturm, Flut oder andere meteorologische Erscheinungen; Nichtverfügbarkeit notwendiger Rohstoffe oder Betriebsmittel inklusive Telefonie, Elektrizität; Internet oder anderen Kommunikationssystemen; Streik (exklusive Ihrer oder unserer Mitarbeiter); Aufruhr; Revolte; Terrorismus; Krieg; Exportkontrollvorschriften; Verordnungen oder Anweisungen der Regierung oder anderen Behörden; oder Urteile oder Erlässe von einem Gericht der zuständigen Gerichtsbarkeit. Falls die Konditionen höherer Gewalt für mehr als 14 Tage fortbestehen, hat jede Partie das Recht, diesen Vertrag ohne weitere Verpflichtungen an die Gegenpartei zu kündigen.
- 63 **Einhaltung gesetzlicher Vorschriften.** Wir werden alle Gesetze einhalten, die auf die Erbringung des Cloud Service anwendbar sind, ausgenommen solche, die für Sie oder Ihre Branche gelten und nicht generell auf vergleichbare Cloudservice-Provider anwendbar sind. Sie werden alle Gesetze einhalten, die auf Ihre Nutzung des Cloud Service und Kundendaten anwendbar sind, einschliesslich der für Sie oder Ihre Branche geltenden Gesetze.
- 64 **Schreibweise.** Die hierin verwendeten Pronomen bezeichnen, soweit anwendbar, entweder das jeweilige Geschlecht oder beide, Singular und Plural. Die verschiedenen Überschriften von Teilen oder Paragrafen dieses Vertrages werden nur aus Gründen der Zweckmässigkeit eingefügt und definieren, begrenzen oder erweitern in keiner Weise den Umfang oder die Absicht einer der Bestimmungen dieses Vertrages.

Service Level Agreement (SLA) für den Picturepark Cloud Service

Zuletzt geändert: 30. März 2022

Definitionen

- 1 «**Mangel**» bezeichnet einen reproduzierbaren Fehler, Defekt oder eine Fehlfunktion des Cloud Service, welche bei regulärem Gebrauch entsprechend der Dokumentation auftreten. Mängel müssen im Rahmen dieses SLA unter Nutzung der neuesten Version des Cloud Service reproduzierbar sein. Mängel werden gemäss unserem alleinigen Ermessen in kritische oder andere Mängel klassifiziert.
- 2 «**Kritische Mängel**» bezeichnen Mängel, welche den Cloud Service vollständig funktionsunfähig oder unzugänglich für alle Benutzer machen, wofür kein Workaround anwendbar ist.
- 3 «**Mängelbehebung**» bezeichnet einen Bug-Fix, Patch, Korrekturcode, Update, Upgrade oder sonstige Änderung, Verfahren, Routine oder Übergangslösung (Workaround), die einen Mangel korrigieren oder dessen nachteilige praktische Auswirkungen in einem angemessenen Umfang beseitigen.
- 4 «**Verfügbarkeit**» bezeichnet den Prozentsatz der totalen Zeit während welcher der Cloud Service pro Kalendermonat und abzüglich der tolerierbaren Wartungszeiten ohne kritische Mängel verfügbar ist. Die garantierte Verfügbarkeit ist pro Subskriptionsplan in Tabelle A definiert.

$$\frac{\text{Effektive Verfügbare Zeit des Cloud Service pro Kalendermonat}}{(\text{Totale Zeit des Kalendermonats} - \text{Tolerierbare Wartungszeiten im Kalendermonat})}$$

- 5 «**Tolerierbare Wartungszeiten**» bezeichnet die pro Subskriptionsplan in Tabelle A definierte Anzahl Stunden pro Kalendermonat, während welcher wir Wartungsarbeiten am Cloud Service durchführen können, ohne dass diese der Verfügbarkeit angerechnet werden. Wenn möglich werden tolerierbare Wartungsarbeiten ausserhalb der EMEA-Supportzeiten und mit Vorankündigung von mindestens 24 Stunden im Voraus abgehalten.
- 6 «**Supportanfrage**» bezeichnet Ihre Anfrage für technischen Support mittels Online-Formularen, per E-Mail oder Support-Telefonnummer, eingereicht durch Ihre Supportkontakte oder Endbenutzer.
- 7 «**Escalation Support**» bezeichnet Ihre Berechtigung zur Eskalation von kritischen Mängeln mittels unserem 24/7 globalen Eskalationssupport, dessen Nutzung ohne Voranmeldung an Sie mit 200% unserer Standardtarife verrechnet wird, wenn sich Ihre Eskalation als ungerechtfertigt erweist.
- 8 «**Recovery Point Objective**» («**RPO**») bezeichnet den Zeitraum, der mit der bestätigten Speicherung Ihrer Kundendaten im Cloud Service beginnt und mit der vollständigen Replikation dieser Kundendaten durch unseren Cloud Service an einen redundanten Standort endet, von wo aus die jeweils aktuellste Version davon wiederhergestellt werden kann, wie in Tabelle A und Tabelle B dieses SLA definiert.
- 9 «**Support-Reaktionszeiten**» («**SRT**») ist definiert als die durchschnittliche Zeitspanne innerhalb unserer Supportzeiten innerhalb eines Kalendermonats, die mit dem Erhalt Ihrer Supportanfragen beginnt und mit unserer Lieferung einer ersten nicht automatisierten Antwort darauf endet, wie in Tabelle A definiert.
- 10 **Supportregionen & Supportzeiten.** Unser technischer Support ist pro Region verfügbar («**Supportzeiten**») und alle in diesem SLA definierten Support-Reaktionszeiten unterliegen diesen Supportzeiten. Supportzeiten für Europa sind von Montag bis Freitag, 8.00 bis 18.00 Mitteleuropäische Zeit (MEZ) mit Ausnahme von gesetzlichen Feiertagen («**EMEA-Support**»), und Supportzeiten für Nord-, Mittel- und Südamerika sind von Montag bis Freitag, 06.00 bis 16.00 Uhr Eastern Time (EST) mit Ausnahme von staatlichen Feiertagen der USA («**Amerika-Support**»). Falls in den Bestellunterlagen nicht anders definiert, gelten ausschliesslich die Supportzeiten für EMEA-Support.
- 11 «**Supportkontakte**» sind definiert als die Benutzer, welche Sie zuvor bei uns registriert hatten, um Supportanfragen zu stellen und auf Fragen unsere Mitarbeiter im technischen Support einzugehen, beschränkt auf die in Tabelle A definierte Anzahl gleichzeitiger Benutzer.
- 12 «**Best Effort**» bedeutet, dass wir nach eigenem Ermessen unser angemessenes Bestes tun, um Ihnen die angegebene Servicequalität zu bieten. Merkmale oder Qualitäten, die in diesem Vertrag oder SLA definiert sind und als «**Best Effort**» bezeichnet werden, sind von unseren SLA-Garantien strikt ausgeschlossen.

SLA Garantien & Einschränkungen

- 13 **SLA-Garantien.** Mittels diesem SLA garantieren wir Ihnen Support-Reaktionszeiten für unseren technischen Support während den Supportzeiten sowie die Verfügbarkeit des Cloud Service und die Recovery Point Objectives (RPO) gemäss Tabelle A und Tabelle B sofern und sowie diese für Ihren Subskriptionsplan anwendbar sind («**SLA Garantien**»).
- 14 **Überprüfung Ihrer Supportanfrage.** Wir werden angemessene Anstrengungen unternehmen, um zu überprüfen, ob sich Ihre Supportanfrage für technischen Support qualifiziert und ob die garantierten Support-Reaktionszeiten gelten. Wenn mit unserer ersten Antwort keine Lösung gefunden werden kann, informieren wir Sie über die voraussichtliche Zeit für eine Beantwortung Ihrer Supportanfrage. Wenn sich Ihre Supportanfrage nicht für unseren technischen Support qualifiziert, können wir nach eigenem Ermessen angemessene Anstrengungen unternehmen, um Ihnen weitere Unterstützung direkt oder durch die Vermittlung an unsere Partner zu leisten, sofern möglich.
- 15 **Beschränkungen.** Wir haften in keinem Fall für Verstösse gegen die Bestimmungen dieses Vertrages oder SLA: (a) in Bezug auf Mängel aufgrund von Faktoren ausserhalb unserer angemessenen Kontrolle wie etwa ein Versagen vorgelagerter Infrastrukturbetreiber; (b) in

Bezug auf Mängel in Komponenten, Modulen oder Cloud-basierten Services von nicht mit uns verbundenen Drittparteien; (c) in Bezug auf Mängel in und durch Garantien oder Gewährleistung, welche im Vertrag, dem SLA, Bestellunterlagen oder der Dokumentation explizit ausgeschlossen wurden; (d) wenn Sie den Cloud Service modifiziert haben oder den Cloud Service oder Komponenten davon wie das SDK oder die API nicht gemäss den Bestimmungen dieses Vertrags, dem Subskriptionsplan, der Dokumentation oder unseren angemessenen Anleitungen und Richtlinien nutzen; (e) wenn Sie nicht die neueste Version des Cloud Service nutzen oder nicht die Systemvoraussetzungen erfüllen; (f) wenn Sie keinen Subskriptionsplan mit entsprechenden SLA-Garantien erworben haben; (g) wenn Ihnen der Cloud Service kostenlos oder unter NFR-Bedingungen zur Verfügung gestellt wird; (h) wenn Sie die Gebühren für den Cloud Service nicht fristgerecht bezahlt haben; (i) wenn Ihre Supportanfrage nicht durch einen registrierten Support-Kontakt vorgenommen wird und die Identität sowie Autorität des Antragstellers nicht mit vertretbarem Aufwand von uns geprüft werden kann; (j) wenn Ihre Supportanfrage mittels Konsultation der verfügbaren Dokumentation beantwortet werden kann; oder (k) wenn Ihre Supportanfrage eine Anfrage für Beratung, Schulung, Konfigurationsänderungen oder Lieferung anderer Dienstleistungen darstellt; oder (l) wenn anderweitig unter den Bestimmungen dieses Vertrages ausgeschlossen.

Ihre Pflichten

- 16 **First Level-Support an Endbenutzer.** Sie leisten qualifizierten internen «First-level»-Support um Anfragen von Endbenutzern adäquat adressieren zu können und um solche Supportanfragen bestmöglich vom Eingang bei unserem technischen Support auszuschliessen.
- 17 **Einreichen einer Supportanfrage.** Sofern in den Bestellunterlagen nicht anders definiert, werden Sie alle Supportanfragen ausschliesslich gemäss den Instruktionen unter <https://picturepark.com/support> mitteilen.
- 18 **Mitwirkungspflichten für den technischen Support.** Einzig um unseren Supportverpflichtungen nachkommen zu können, sollen Sie: (a) uns umgehend alle vernünftigerweise angeforderten Informationen zur Verfügung stellen, damit wir einen Mangel verifizieren, reproduzieren und klassifizieren können, (b) uns in der Verifizierung Ihrer Identität und Berechtigung zur Kooperation unterstützen; (c) uns vollen, angemessen funktionierenden und kostenlosen Fernzugriff auf ihre Computer gestatten, um Mängel reproduzieren zu können; (d) unverzüglich und ohne Kosten für uns alle vernünftigerweise erforderlichen Aktivitäten zur Mängelbehebung umsetzen; und (e) sicherstellen, dass alle im Cloud Service integrierten Systeme nicht betroffen oder mitsamt Daten gesichert und angemessen wiederhergestellt sind, bevor Sie Änderungen am Cloud Service auf Basis unseres Ratschlags umsetzen, oder wir solche Änderungen nach Ihrer Freigabe stellvertretend für Sie ausführen.
- 19 **Kosten.** Mit Ausnahme anderslautender Bestimmungen in diesem Vertrag, werden wir Sie immer vorab informieren, falls Ihre Supportanfrage in einer verrechenbaren Dienstleistung oder Spesen resultiert, welche wir Ihnen in Rechnung stellen.
- 20 **Geltendmachung von Ansprüchen aus Verstoß gegen das SLA.** Falls Sie glauben, dass wir gegen unsere SLA-Garantien verstossen haben und Sie Ihr Kündigungsrecht gemäss Artikel 49 ausüben möchten, müssen Sie uns innert zehn (10) Tagen nach dem entsprechenden Verstoß gegen die SLA-Garantie per Schreiben an unsere Geschäfts- oder E-Mailadressen mit einer Kopie an legal@picturepark.com darüber informieren. Sie müssen uns detaillierte Informationen zur Begründung Ihres Anspruchs zur Verfügung stellen, inklusive aber nicht limitierend: detaillierte Informationen zum und die Dauer des Mangels, Kopien Ihrer Supportanfragen sowie unserer diesbezüglichen Antworten, Protokolle der erfahrenen Nicht-Verfügbarkeit oder Supportantwortzeiten sowie die betroffenen URLs. Sie müssen uns alle weiteren Informationen zur Verfügung stellen, die wir nach Erhalt Ihrer Mitteilung vernünftigerweise anfordern, um den Sachverhalt abklären zu können.
- 21 **Beurteilung.** Wir werden alle angemessen verfügbaren Informationen nutzen, um Ihre Ansprüche zu prüfen und ein Urteil nach Treu und Glauben hinsichtlich eines SLA-Garantieverstosses zu fällen. Unsere Beurteilung ist abschliessend und bindend.

Tabelle A) SLA-Garantien pro Subskriptionsplan

Subskriptionsplan	Standard oder Starter	Premium	Enterprise
Storage Typ (siehe auch Tabelle B)	Multi-site	Multi-site	Multi-site
Verfügbarkeit des Cloud Service Pro Kalendermonat	I.d.R. min. 99% (Best Effort)	Min. 99.5%	Min. 99.9%
Support-Reaktionszeit (SRT)	I.d.R. max. 24 Stunden (Best Effort)	Max. 6 Stunden	Max. 2 Stunden
Recovery Point Objective (RPO) Vom Multi-site Storage	-	Max. 24 Stunden	Max. 24 Stunden
Priority Recovery (resultierend in optimierter RTO)	Nein	Nein	Ja
Tolerierbare Wartungszeiten pro Kalendermonat	I.d.R. max. 32 Stunden (Best Effort)	Max. 24 Stunden	Max. 16 Stunden
Supportkontakte (max)	Max. 2	Max. 5	Max. 10
Eskalationssupport	Nein	Ja	Ja
Endbenutzer-Support	Nein	Nein	Ja (Best Effort)

Tabelle B) Beschreibungen und SLA-Garantien für Storage-Typen und Backup-Optionen

Storage-Typen
«Multi-site» Kundendaten werden an mehreren separierten Standorten (Sites) innerhalb einer Region gespeichert, mit redundanten Online-Kopien der Kundendaten, welche periodisch von einem primären auf mindestens einen sekundären Standort verteilt werden. Konzipiert für ein Disaster-Recovery-Szenario («DRS»), bei welchem fatale Fehler am primären Standort in einem potentiellen Verlust aller dort gespeicherten Kundendaten und der Wiederherstellung der Kundendaten ab dem sekundären Standort resultiert.
«Single-site» Kundendaten werden an einem Standort gespeichert, welcher grundsätzliche Datensicherheitsfunktionen für Kundendaten bietet, die aber nur limitiert durch zugrundeliegende Komponenten der Storage-Geräte geboten werden (kein Backup und keine Replikation der Daten). Konzipiert für ein Disaster-Recovery-Szenario (DRS), bei welchem fatale Fehler einzelner zugrunde liegender Komponenten des Storage-Gerätes bestenfalls durch integrierte Technologien dieser Storage-Geräte verhinder oder beschränkt werden können. Die Wiederherstellung der Kundendaten kann nur durch Sie mittels Ihrer Backups erfolgen, welche Sie mittels Ihrer Tools und vollkommen unabhängig von uns erstellt hatten, oder die Wiederherstellung kann durch uns mittels unserer Backup-Optionen erfolgen, falls eine solche durch Sie erworben worden war.
Backup-Optionen
«Suisse Safe» Regelmässige Replikation von Kundendaten zu einem tertären Standort wo die Kundendaten verschlüsselt auf Offline-Backupmedien gespeichert und in einem Tresor in der Schweiz verwahrt werden. Alle Offline-Backupmedien werden mit einer Aufbewahrungszeit (Retention time) von neunzig (90) Tagen verwahrt und bleiben dabei unter direkter Kontrolle von Picturepark, wodurch eine Wiederherstellung ermöglicht wird, welche unabhängig vom Storage des primären und sekundären Standorts und entsprechenden Subprozessoren ist. Schutzmassnahmen sind in Kraft mit dem Ziel, das Risiko für den Verlust von Kundendaten durch Ransomware und potenziell andere Angriffe durch Malware oder Computerviren, Feuer, Erdbeben, Blitzeinschläge, elektromagnetische Impulse (CME, EMP) und ähnliche Katastrophen zu verringern (bereitgestellt unter Best Effort-Bedingungen). Konzipiert für ein Disaster-Recovery-Szenario (DRS), bei welchem fatale Fehler in unseren primären und sekundären Standorten in einem Verlust aller Kundendaten, welche an diesen Standorten mittels deren Storage-Typen prozessiert werden, resultiert und nur noch eine Wiederherstellung von der Suisse Safe-Backup-Option vorgenommen werden kann. Recovery Point Objective (RPO) für Suisse Safe: max. 48 Stunden.