

# SONDERBEDINGUNGEN FÜR DEN DIENST “SMS MESSAGE” ANWENDBAR AB BESTELLUNG DES KUNDEN

(09/09/2020)

**SONDERBEDINGUNGEN FÜR DEN DIENST "SMS MESSAGE"**  
**ANWENDBAR AB BESTELLUNG DES KUNDEN**  
(Online ab 9. September 2020)

**Definitionen**

Sofern in diesen Bedingungen nicht anders definiert, hat jeder definierte Begriff die Bedeutung, die ihm in dieser Vereinbarung zugeschrieben wird.

"**Gebühren**": Gebühren von Selligent für die Dienstleistungen, so wie sie in dem jeweiligen Bestellung festgelegt sind.

"**Kunde**": Auftraggeber und alle Endnutzer.

"**Gegenstände des Kunden**": alle Datensätze oder Daten, die nicht bei der Bereitstellung der Dienstleistungen verwendet werden, die aber vom Kunden auf die Systeme von Selligent hochgeladen werden, einschließlich (ohne Einschränkung) der Plattform zusammen mit allen Hosting-Diensten Dritter, die von Selligent gelegentlich genutzt werden;

"**Vertragsbeginn**": Zeitpunkt des Wirksamwerdens des Kundenauftrags, mit dem der SMS Message Dienst abonniert wird.

"**Kundendaten**": alle Daten oder Informationen, die entweder von dem Kunden selbst oder im Namen des Kunden zum Zweck der Erbringung der Dienste übermittelt werden oder aber von den Diensten erzeugt und verwendet werden, einschließlich personenbezogener Daten oder anderer Identifizierungs- oder Markenbildungselemente des Kunden oder seiner Kunden, um die Erbringung der Dienste zu ermöglichen.

"**Liefergegenstände**": alle Berichte, Produkte und Materialien, die von einem Partner oder von Selligent in Bezug auf die Dienstleistungen entwickelt oder produziert werden oder die sich aus Mediendiensten ergeben oder damit zusammenhängen, einschließlich (aber nicht ausschließlich) Computerprogramme, Software, Daten (und Datenanalysen und Datenbanken), Informationen, Diagramme, Berichte und Spezifikationen.

"**Dokument(e)**": jedes schriftliche Dokument, sowie jede Zeichnung, Karte, jeder Plan, jedes Diagramm, jeder Entwurf, jedes Bild oder jede andere Abbildung, jedes Tonband, jeden Datenträger oder ein anderes Gerät oder eine Aufzeichnung, die Informationen in irgendeiner Form, einschließlich elektronischer Kommunikation und E-Mail, verkörpert.

"**Endnutzer**": Mitarbeiter des Kunden, denen die Nutzung der Dienste gemäß diesen Sonderbedingungen gestattet ist.

"**Geistige Eigentumsrechte**": alle Patente, Rechte an Erfindungen, Gebrauchsmuster, Urheberrechte und verwandte Rechte, Marken, Dienstleistungsmarken, Handels-, Geschäfts- und Domännennamen, Rechte in Handelsaufmachung oder Aufmachung, Rechte an Goodwill oder zur Klageerhebung wegen Kennzeichenverletzung, Rechte wegen unlauteren Wettbewerbs, Rechte an Designs, Rechte an Computersoftware, Datenbankrechte, Topographierechte, moralische Rechte, Rechte an vertraulichen Informationen (einschließlich Know-how und Geschäftsgeheimnisse) und alle anderen Rechte an geistigem Eigentum, jeweils unabhängig davon, ob sie eingetragen oder nicht eingetragen sind, und einschließlich aller Anträge auf und Verlängerungen oder Erweiterungen solcher Rechte und alle ähnlichen oder gleichwertigen Rechte oder Schutzarten weltweit.

"**Enthaltene Materialien**": alle Daten, die als Folge der Bereitstellung der Dienste erstellt werden, einschließlich (ohne Einschränkung) Protokolle, wann eine Nachricht oder eine Antwort gesendet oder empfangen wird, sowie alle Informationen, die erforderlich sind, damit der Kunde im Rahmen der Bereitstellung der Dienste eine Nachricht oder einen URL-Link senden, empfangen oder verarbeiten kann, mit Ausnahme von Kundendaten.

"**Nachrichtensegment**": 140 Oktett Inhaltsdaten (d.h. 160 GSM-Zeichen) oder 70 Unicode-Zeichen.

"**Partner**": jeder Dienstanbieter nach Selligents Wahl, mit dem Selligent eine Partnervertrag abgeschlossen hat und wonach Selligent berechtigt ist, Dienstleistungen, die das Versenden von SMS

Message ermöglichen, an seine eigenen Kunden weiterzuverkaufen, wobei festgelegt ist, dass Selligent ein "autorisierter Wiederverkäufer" der Dienstleistungen ist, aber kein Vertreter eines solchen Partners zu irgendeinem Zweck.

"**Plattform**" bezeichnet die Kombination von Computer-Hardware und Software, die im Besitz des Partners ist und die die Zustellung von SMS-Diensten ermöglicht.

"**Selligent Datenbanken**": alle Datenbanken, die von Selligent oder dem Partner im Zusammenhang mit der Bereitstellung der Dienste erstellt wurden, die sich aus der Bereitstellung der Dienste ergeben oder damit zusammenhängen, mit Ausnahme von Gegenständen des Kunden und Kundendaten.

"**Selligent Ausstattung**": alle Geräte, einschließlich Werkzeuge, Systeme, Verkabelung oder Einrichtungen, die von Selligent, dem Partner oder einem ihrer Subunternehmer zur Verfügung gestellt und direkt oder indirekt bei der Bereitstellung der Dienste verwendet werden.

"**Dienstleistungen**" bezeichnet die von Selligent gemäß diesen Sonderbedingungen zu erbringenden Dienstleistungen, wie sie in dem jeweiligen Verkaufsauftrag festgelegt sind.

"**Service Level(s)**" (in Bezug auf die Dienstleistungen) bedeutet den/die Leistungsstandard(s), der/die in Anhang 1 - Service Level Agreement („SLA“) - dargelegt ist/sind.

"**Sonderbedingungen**" meint diese Sonderbedingungen und die Anhänge.

"**Laufzeit**" bezeichnet den in Ziffer 10 genannten Zeitraum.

"**Schriftlich**" (oder ein verwandter Ausdruck) umfasst eine Kommunikation per Fax oder E-Mail mit ein, aber nicht per SMS. Wenn eine E-Mail geschickt wird, können Zustellungs- und Lesebestätigungen als Bestätigung der Zustellung verlangt werden.

### **Nutzung der Dienste**

Der Kunde darf die Dienstleistungen und Lieferungen nur so nutzen, wie es in diesen Sonderbedingungen ausdrücklich vorgesehen ist.

Unbeschadet der Allgemeingültigkeit von Klausel 2.1 ist der Kunde nicht berechtigt:

die Dienstleistungen für illegale Aktivitäten zu nutzen, einschließlich (ohne Einschränkung) der Nutzung für illegale, unmoralische oder in irgendeiner Weise gegen geltendes Recht und Vorschriften oder regulatorische Anforderungen der entsprechenden Gerichtsbarkeit verstoßenden Nutzung (einschließlich aller Gesetze und Vorschriften, die für elektronisches Marketing oder Werbung gelten). Der Kunde hat Selligent unverzüglich über eine solche Nutzung, von der er Kenntnis erlangt, zu informieren; oder

zu versuchen, die Dienstleistungen und/oder die Lieferungen ganz oder teilweise zu kopieren, zu vervielfältigen, zu modifizieren, davon abgeleitete Werke zu erstellen oder zu verbreiten (außer in dem Umfang, in dem dies durch ein anwendbares Gesetz erlaubt ist, das nicht durch eine Vereinbarung zwischen den Parteien ausgeschlossen werden kann); oder

zu versuchen, die Dienstleistungen und/oder Lieferungen ganz oder teilweise zu dekompileieren, zu disassemblieren, zurück zu entwickeln oder anderweitig auf eine für den Menschen wahrnehmbare Form zu reduzieren (außer in gesetzlich erlaubtem Umfang, der nicht durch eine Vereinbarung zwischen den Parteien ausgeschlossen werden kann); oder

eine technische Einschränkung der Dienstleistungen und/oder Lieferungen zu umgehen oder die Dienstleistungen und/oder Lieferungen zu dekompileieren oder anderweitig zu rekonstruieren; oder

Viren oder anderes Material über die Dienstleistungen zu verteilen oder übertragen, die

- i) unzulässig, schädlich, bedrohlich, verleumderisch, obszön, verletzend, belästigend oder rassistisch oder ethnisch anstößig sind;
- ii) illegale Aktivitäten begünstigen, eindeutig sexuelle Bilder darstellen oder unzulässige Gewalt, Diskriminierung aufgrund von Rasse, Geschlecht, Hautfarbe, religiöser Überzeugung, sexueller Orientierung oder Behinderung fördern; oder
- iii) andere illegale Aktivitäten darstellen.

Informationen oder Daten von den Dienstleistungen und/oder Lieferungen zu sammeln oder beschaffen oder zu versuchen, Übertragungen zu oder von den Dienstleistungen und/oder Lieferungen zu entschlüsseln; oder

auf alle oder einen Teil der Dienstleistungen und/oder Lieferungen zugreifen, um ein Produkt oder eine Dienstleistung zu erstellen, das/die mit den Dienstleistungen und/oder Lieferungen konkurriert; oder (sofern nicht ausdrücklich in diesen Sonderbedingungen festgelegt) die Dienstleistungen und/oder Lieferungen zu nutzen, um einem Dritten Dienste zu erbringen oder Dritten die Nutzung der Dienstleistungen und/oder Lieferungen zu ermöglichen.

Der Kunde hat Selligent für alle Kosten, Ansprüche, Schäden oder Ausgaben, die Selligent entstehen oder für die Selligent haftbar gemacht werden kann, zu entschädigen und schadlos zu halten. Der Kunde hat Selligent auf eigene Kosten zu verteidigen, soweit ein solcher "Anspruch" aufgrund einer Verletzung von Klausel 2.2 oder Klausel 3 durch den Kunden entstanden ist.

Der Kunde darf die Dienstleistungen und Lieferungen nur für seine eigenen internen Geschäftszwecke nutzen.

Der Kunde muss über alle erforderlichen Berechtigungen verfügen, denen es zur Nummernübermittlung an intelligente Abfragedienste bedarf.

Der Kunde wird sich in angemessener Weise bemühen, jeglichen unberechtigten Zugriff auf die Dienstleistungen und Lieferungen zu verhindern und Selligent unverzüglich zu benachrichtigen, sobald er von einem solchen unberechtigten Zugriff oder einer solchen unberechtigten Nutzung Kenntnis erlangt.

Selligent gewährleistet, dass die Bereitstellung der Dienstleistungen und deren Nutzung durch den Kunden in Übereinstimmung mit diesen Sonderbedingungen und mit gelegentlich von Selligent erteilten Anweisungen, keine geistigen Eigentumsrechte Dritter verletzt. Selligent wird den Kunden von allen Ansprüchen, Verlusten, Schäden, Kosten und Auslagen freistellen und schadlos halten, die dem Kunden aufgrund einer behaupteten oder tatsächlichen Verletzung geistiger Eigentumsrechte Dritter durch eine solche Nutzung entstehen, es sei denn, es handelt sich um eine Verletzung, die:

(a) dadurch verursacht wurde, dass der Kunde die Software in Kombination mit Software, die nicht von Selligent geliefert oder schriftlich genehmigt wurde, nutzt;

darauf beruht, dass eine andere als die letzten von Selligent gelieferten Softwareversion genutzt wurde, und wenn ein solcher Anspruch durch die Verwendung der bereitgestellten Version hätte vermieden werden können; oder

dadurch verursacht wurde, dass Selligent Gegenstände des Kunden verwendet hat.

### **Rechte in Bezug auf die Dienstleistungen**

Der Kunde erkennt an und akzeptiert, dass alle geistigen Eigentumsrechte bezüglich der Selligent Datenbanken, der Selligent Ausstattung, Enthaltener Materialien und Lieferungen, aber mit Ausnahme der Gegenstände des Kunden, ausschließlich Selligent gehören und der Kunde keine Rechte, Titel oder Anteile an diesen erwirbt, es sei denn sie wurden ausdrücklich durch diese Sonderbedingungen gewährt.

Soweit erforderlich, wird der Kunde alle notwendigen Handlungen, Dokumente und Dinge, die Selligent zur Vervollkommnung der Rechte, Titel und Interessen von Selligent an ihren geistigen Eigentumsrechten für notwendig oder wünschenswert erachtet, vornehmen und ausführen bzw. deren Ausführung veranlassen. Selligent wird die Kosten dafür tragen.

### **Durchführung der Dienstleistungen**

Als Gegenleistung für die Zahlung der Gebühren stellt Selligent dem Kunden die Dienstleistungen ab Vertragsbeginn in Übereinstimmung mit der vertraglichen Vereinbarung, einschließlich dieser Sonderbedingungen, zur Verfügung.

### **Kundenpflichten**

Der Kunde soll:

(a) Selligent unverzüglich über jedes Problem, jeden Mangel oder jede Nichterfüllung der Dienstleistungen informieren;

Selligent unverzüglich die von Selligent vernünftigerweise angeforderten Informationen, Unterlagen und Daten zur Verfügung zu stellen, die im Zusammenhang mit seinen Verpflichtungen gemäß diesen Sonderbedingungen erforderlich sind; und mit Selligent oder dem Partner in jeder von Selligent vernünftigerweise verlangten Weise kooperieren, die notwendig ist, um die Verpflichtungen von Selligent gemäß diesen Sonderbedingungen zu erfüllen.

### **Kontrollwechsel**

Wenn eine der Parteien den Umfang oder die Ausführung der Dienstleistungen ändern möchte, muss sie der anderen Partei die Einzelheiten der beantragten Änderung schriftlich vorlegen.

Nach Antragstellung gemäß Ziffer 6.1 wird Selligent dem Kunden innerhalb einer angemessenen Frist einen schriftlichen Kostenvoranschlag vorlegen, der folgendes enthält:

(a) die voraussichtliche Dauer für die Umsetzung der Änderung

alle notwendigen Änderungen der Gebühren, die sich aus der Änderung ergeben; die wahrscheinlichen Auswirkungen der Änderung auf die Dienstleistungen; und alle anderen relevanten Auswirkungen der Änderung auf diese Sonderbedingungen.

Wenn beide Parteien der Änderung zustimmen (einschließlich solcher Fälle, in denen Selligent diesbezüglich eine Einigung mit dem Partner erzielen konnte), ist eine Änderungsgenehmigung zu erstellen. Die Unterzeichnung der vereinbarten Änderungsgenehmigung durch beide Parteien stellt eine verbindliche Änderung dieser Sonderbedingungen dar.

Bis und sofern nicht eine Änderungsgenehmigung von beiden Parteien unterzeichnet wird:

(a) (außer es wurde schriftlich etwas anderes vereinbart), erfüllt jede Partei weiterhin ihre Verpflichtungen aus diesen Sonderbedingungen, als ob der Antrag nicht gestellt worden wäre; und

Jegliche Diskussionen, die zwischen den Parteien im Zusammenhang mit einer vorgeschlagenen Änderung stattfinden können, berühren nicht die anderen Rechte der jeweils anderen Partei nach diesen Sonderbedingungen.

Ungeachtet anderer Klauseln dieser Sonderbedingungen kann Selligent (gelegentlich) (a) den Partner durch den Abschluss eines neuen Partnervertrages ersetzen und (b) die Dienste ändern, sofern dies zwingend nach geltendem Recht erforderlich ist, in beiden Fällen unter der Voraussetzung, dass Selligent den Kunden dreißig (30) Tage vorher schriftlich über eine solche Änderung informiert.

### **Kosten**

Die Preise, die der Kunde für die Dienstleistungen an Selligent zu zahlen hat, sind in der entsprechenden Bestellung festgelegt. Der Kunde hat pro Nachrichtensegment, das an die Plattform übermittelt wird, zu bezahlen. Eine Nachricht kann aus einer Anzahl von Segmenten bestehen, abhängig von der Anzahl der Zeichen und der Wahl der Zeichensetzung.

Die Preise können sich ggf. monatlich ändern. Preisänderungen treten ab dem 1. Tag des auf die Änderung folgenden Monats in Kraft.

Zur Klarstellung: der Kunde haftet für alle Kosten, die dadurch entstehen, dass Dienstleistungen direkt als Folge eines Fehlers des Kunden erbracht werden. Davon umfasst ist (ohne Einschränkung) die Erstellung mehrerer Nachrichtensegmente als Folge der Aufnahme von Unicode-Zeichen in den Nachrichtentext.

Die Gebühren verstehen sich ausschließlich aller anwendbaren Steuern oder Abgaben, die zu der Summe hinzu gerechnet werden.

Der Kunde darf Zahlungen, die er Selligent schuldet, nicht mit Aufrechnung, Gegenforderung, Minderung oder ähnlichen Abzügen zurückzuhalten.

Selligent kann die Erbringung der Dienstleistungen aussetzen, wenn ausstehende Zahlungen nicht innerhalb von fünfzehn (15) Tagen nach einer schriftlichen Mahnung und Zahlungsaufforderung beim Kunden eingegangen sind.

Auf alle überfälligen Beträge sind ab dem Fälligkeitsdatum der Zahlung bis zum Eingang des vollständigen Betrages bei Selligent Zinsen in Höhe von 2,5 Punkten über dem jeweils gültigen 6-Monats-EURIBOR plc zu zahlen. Diese Zinsen werden monatlich zusammengerechnet.

## **Garantien**

Selligent garantiert und sichert dem Kunden zu, dass:

- (a) Dienstleistungen zuverlässig und professionell erbracht werden, insbesondere unter Berücksichtigung des als Anhang 1 beigefügten Service Level Agreement; und
- (b) die Nutzung der Dienstleistungen durch den Kunden in Übereinstimmung mit diesen Sonderbedingungen keine geistigen Eigentumsrechte Dritter verletzt.

Die in diesem Absatz 8 dargelegten Garantien treten an die Stelle aller anderen ausdrücklichen oder impliziten Garantien oder Bedingungen, einschließlich impliziter Garantien oder Bedingungen für zufriedenstellende Qualität und Eignung für einen bestimmten Zweck, in Bezug auf diese Sonderbedingungen. Ohne Einschränkung verweigert Selligent ausdrücklich jede implizite oder ausdrückliche Zusicherung, dass die Dienstleistungen funktionieren:

- (a) in Verbindung mit Software oder Dienstleistungen Dritter, die nicht ausdrücklich in diesen Sonderbedingungen dargelegt sind; oder

ununterbrochen oder fehlerfrei.

Der Kunde garantiert und sichert Selligent zu:

- (a) seine Verpflichtungen aus diesen Sonderbedingungen unverzüglich zu erfüllen;

die Dienstleistungen nur in Übereinstimmung mit diesen Sonderbedingungen zu nutzen;

## **Haftungsbeschränkung**

Diese Ziffer 9 regelt die gesamte finanzielle Haftung jeder Vertragspartei (einschließlich der Haftung für Handlungen oder Unterlassungen ihrer Angestellten, Vertreter und Subunternehmer) gegenüber der anderen Vertragspartei in Bezug auf:

- (a) jeden Verstoß gegen diese Sonderbedingungen;

jede Zusicherungserklärungen oder unerlaubte Handlungen oder Unterlassungen (einschließlich Fahrlässigkeit), die sich aus oder in Verbindung mit diesen Sonderbedingungen ergeben; oder jede andere Haftung, gleich welcher Art.

Nichts in diesen Sonderbedingungen schränkt die Haftung einer Vertragspartei ein oder schließt sie aus für:

- (a) Tod oder Körperverletzung infolge von Fahrlässigkeit;

jeglichen Schaden oder jegliche Haftung infolge von Betrug oder betrügerischer Falschdarstellung; oder jede andere Haftung, die gesetzlich nicht ausgeschlossen oder beschränkt werden kann.

Vorbehaltlich Ziffer 9.2, aber unbeschadet der Entschädigungsverpflichtungen gemäß Klausel 2.7, haftet keine der Parteien gegenüber der anderen Partei (wie auch immer entstanden, einschließlich jeglicher Haftung aus unerlaubter Handlung) gemäß oder in Verbindung mit diesen Sonderbedingungen für jegliche/n:

- (a) Verlust von Gewinnen oder erwarteten Einsparungen;

Einnahmeverluste;

Verlust oder Beschädigung von Ansehen oder Goodwill;

und in jedem dieser Fälle unabhängig davon, ob es sich um einen direkten, indirekten, besonderen und/oder Folgeschaden handelt; oder

für alle anderen indirekten, besonderen und/oder Folgeschäden oder –verluste.

Vorbehaltlich Ziffer 9.2, die volle Gesamthaftung jeder Partei aus Vertrag, unerlaubter Handlung (einschließlich Fahrlässigkeit oder Verletzung der gesetzlichen Pflicht), Falschdarstellung, Rückerstattung oder anderweitig:

- (a) ist die Schadloshaltung aus Ziffer 2.7 unbegrenzt;

darf die Schadloshaltung in Ziffer 2.3 in keinem Fall den niedrigeren der beiden folgenden Beträge übersteigen: entweder den tatsächlich erlittenen Schaden oder den höheren der beiden folgenden Beträge: £ 200.000 und 200% der Dienstleistungsgebühren, die dem Kunden von Selligent während der letzten zwölf (12) Monate vor dem Eintreten des Verstoßes in Rechnung gestellt wurden; und alle anderen Ansprüche, Verluste oder Schäden, unabhängig davon, ob sie aus unerlaubter Handlung (einschließlich Fahrlässigkeit), Vertragsbruch oder anderweitig unter oder in Verbindung mit diesen Sonderbedingungen entstehen, dürfen in keinem Fall den Gesamtbetrag übersteigen, den der Kunde in den zwölf (12) Monaten vor dem Ereignis, das dem Anspruch zugrunde liegt, gemäß diesen Sonderbedingungen an Selligent gezahlt hat.

Die Parteien erkennen an, dass die in diesen Sonderbedingungen enthaltenen Haftungsbeschränkungen der anderen Partei unter den gegebenen Umständen fair und angemessen sind.

### **Beginn und Dauer**

Diese Sonderbedingungen beginnen mit Vertragsbeginn und gelten (sofern sie nicht gemäß Ziffer 11 früher gekündigt werden) für den Rest der Abonnementlaufzeit des vom Kunden im Rahmen der Vereinbarung bestellten Basisabonnementsdienstes.

### **Beendigung und Suspendierung**

Unbeschadet aller Rechte oder Rechtsmittel, die im Rahmen dieser Sonderbedingungen entstehen, kann jede Partei (jederzeit) diese Sonderbedingungen und alle von ihnen geregelten Dienste mit sofortiger Wirkung durch schriftliche Mitteilung gegenüber der anderen Partei kündigen, sofern

(a) die andere Partei eine wesentliche Verletzung dieser Sonderbedingungen begeht und es versäumt, diese Verletzung innerhalb von zwanzig (20) Tagen nach Erhalt einer schriftlichen Mitteilung, die alle Einzelheiten der Verletzung enthält, zu beheben; oder

die andere Partei es versäumt, einen gemäß diesen Sonderbedingungen fälligen Betrag am Fälligkeitsdatum für die Zahlung zu bezahlen und nicht weniger als acht (8) Tage nach schriftlicher Benachrichtigung per Einschreiben mit Empfangsbestätigung in Verzug bleibt, um diese Zahlung zu leisten; oder

die andere Partei liquidiert wird, insolvent wird, Konkurs geht oder nicht in der Lage ist beziehungsweise schriftlich einräumt, dass sie nicht in der Lage ist, ihre Schulden zu begleichen, ein Insolvenzverfahren einleitet oder gegen sie eingeleitet wurde, ein Insolvenzurteil beantragt hat, einen Beschluss über ihre Auflösung oder Liquidation gefasst hat, die Bestellung eines Konkursverwalters oder eines ähnlichen Amtsträgers über ihr Vermögen beantragt oder zum Gegenstand eines solchen Verfahrens wird oder einen Vergleich mit ihren Gläubigern abschließt.

Der SMS-Message Dienst kann jederzeit von Selligent mit einer Frist von dreißig (30) Tagen gekündigt werden, falls der Partnervertrag zwischen Selligent und dem Partner, aus welchem Grund auch immer, gekündigt wird.

Die folgenden Bestimmungen gelten auch nach Ablauf oder Beendigung dieser Vereinbarung: Ziffern 2, 8 und 12.

Unbeschadet des Vorstehenden ist Selligent berechtigt, die Bereitstellung der Dienste (i) auf Antrag eines Telekommunikationsbetreibers oder einer Regulierungsbehörde oder (ii) im Falle der Nutzung der Dienste unter Verletzung dieser Sonderbedingungen auszusetzen.

### **Allgemeines**

**Höhere Gewalt.** Keine der Parteien verstößt unter irgendwelchen Umständen gegen diese Sonderbedingungen und haftet nicht für Verzögerungen bei der Erfüllung oder Nichterfüllung ihrer Verpflichtungen gemäß diesen Sonderbedingungen, wenn eine solche Verzögerung oder Nichterfüllung auf Ereignisse, Umstände oder Ursachen zurückzuführen ist, die wesentlich für höhere Gewalt sind.

**Geltendes Recht.** Diese Sonderbedingungen unterliegen englischem Recht und werden in Übereinstimmung mit diesem ausgelegt.

**Anhänge**

Anhang 1 – Service Level Agreement

## ANHANG 1 – SERVICE LEVEL AGREEMENT

### 1. Service Levels

Folgende Service Level Ziele sind vorgesehen:

- (a) Verfügbarkeit zur Übermittlung von Nachrichten an die Posteingangsplattform und deren Verarbeitung – 99,9% Verfügbarkeit

Verfügbarkeit zur Übermittlung von Nachrichten an die App Messaging-Plattform und deren Verarbeitung – 99.9% Verfügbarkeit

Verfügbarkeit zur Übermittlung von Nachrichten an die SMS-Plattform des Partners und deren Verarbeitung – 99.9% Verfügbarkeit (i) Die SMS-Plattform des Partners kann 15.000 SMS/Sekunde von allen Kunden aufnehmen und 1200 SMS/Sekunde versenden. Die SMS-Plattform des Partners kann von jedem einzelnen Kunden 15.000 SMS/Sekunde empfangen und 500 SMS/Sekunde versenden.

Zusätzliche Service Levels können in einem Serviceauftrag definiert werden

Die "Verfügbarkeit" wird auf kalendermonatlicher Basis mit Hilfe der folgenden Formel gemessen:  $(\text{Stunden im Monat} - \text{Stunden Plattform nicht verfügbar} + \text{alle Stunden Geplanter Ausfallzeit}) / \text{Stunden im Monat}$ . Die Verfügbarkeit wird minütlich durch das detaillierte Verfügbarkeitsprotokollierungssystem gemessen, das der Partner kontinuierlich einsetzt.

"Geplante Ausfallzeit" meint jede Wartung auf einer Plattform, von der der Kunde in jedem Fall 48 Stunden im Voraus benachrichtigt wird, wobei Selligent beabsichtigt, über geplante Ausfallzeit 5 Tage im Voraus zu informieren, es sei denn, es handelt sich um dringende Änderungen.

- (a) Es wird maximal 2 geplante Wartungsarbeiten in einem Kalendermonat geben. Jede weitere planmäßige Wartung wird nicht als planmäßige Ausfallzeit betrachtet.

Während der geplanten Ausfallzeit und der ungeplanten Ausfallzeit werden die Nachrichten in eine Warteschlange gestellt, und der Kunde kann weiterhin Nachrichten an die Plattform des Partners senden.

Geplante Ausfallzeiten finden immer außerhalb der Standardstunden statt, normalerweise am frühen Sonntag Morgen oder um Mitternacht an Wochentagen und dauern normalerweise 15 bis 30 Minuten, wobei sie bis zu maximal 2 Stunden dauern können.

Der Kunde hat Selligent innerhalb von 30 Tagen nach einer Nichterfüllung eines Service Level Standards zu kontaktieren, um eine entsprechende Service Level Gutschrift zu beantragen.

### Support

Selligent verpflichtet sich dem Kunden gegenüber zum "Zusatz- Support"-Programm, wie unten beschrieben.

### Bedingungen und Ausschlüsse

Diese Softwarelizenzvereinbarung tritt ab dem Datum des Vertragsbeginns in Kraft und bleibt so lange gültig, wie die Sonderbedingungen gelten, es sei denn, die Parteien haben schriftlich etwas anderes vereinbart.

Selligent haftet nicht für:

- (a) jede Nichterfüllung seiner Verpflichtungen, die den Betreibern von Mobilfunknetzen, anderen Anbietern von Telekommunikationsdiensten oder Entscheidungen oder Richtlinien von Regulierungsbehörden zuzuschreiben ist;

höhere Gewalt, wie in diesen Sonderbedingungen definiert;

jede Nichterfüllung seiner Verpflichtungen, die auf vom Kunden bereitgestellte Gegenstände oder Elemente zurückzuführen ist; und

alle Handlungen oder Unterlassungen des Kunden, die gegen diese Sonderbedingungen verstoßen.

Ausgenommen von der Bestimmung der Verfügbarkeit sind:

(a) Handlungen oder Unterlassungen des Kunden, die gegen diese Sonderbedingungen verstoßen; oder

Ausfallzeiten, die von irgendeinem Anbieter von Telekommunikationsdiensten verursacht werden.

**Service Level Details**

Plattformzugang – siehe Ziffer 1.1

Übermittlung von SMS Message von der Plattform an Drittanbieter – 99.9% Verfügbarkeit

**Einzelheiten zur Supportleistung**

Bei der Eröffnung eines Falles wird der Kunde aufgefordert, eine Prioritätsstufe von P1 (Unternehmenskritisch) bis P5 (Information) anzugeben, wie in der nachstehenden Tabelle definiert wird. Der Support wird den Fall neu klassifizieren, wenn die anfängliche Prioritätsstufe aufgrund der Dringlichkeit der Anfrage als unangemessen erachtet wird.

Priorität P1	Unternehmenskritisch	Software- oder Produktfehler, der das Unternehmen des Kunden daran hindert, seinen normalen Betrieb zu führen
Priorität P2	Schwerwiegende Störung	Software- oder Produktfehler, die Betriebsprobleme für das Geschäft des Kunden und seine normalen Aktivitäten verursachen
Priorität P3	Problematisch	Regelmäßiges Versagen von Software oder Produkten oder Probleme, die innerhalb bestimmter Funktionsbereiche oder Einrichtungen auftreten
Priorität P4	Unkritisch	Gelegentliche Software- oder Produktfehler/Probleme, für die es eine Behelfslösung gibt, die den Geschäftsbetrieb des Kunden nicht übermäßig erschwert oder stört
Priorität P5	Information	Software- oder Produktinformationen über Merkmale und Funktionalität (keine Produktschulung)

Die zusätzliche Support-Service Level Agreement für eine Antwort und Lösungsbereitstellung durch unser Support-Team lautet wie folgt

Priorität	Erste erwartbare Rückmeldung (d.h. menschliche Rückmeldung)	Fortschritts-Update (ab Erhalt aller relevanten Informationen)	Anvisierte Lösungszeit
P1	1 Std	3 Std	8 Std
P2	2 Std	8 Std	24 Std
P3	8 Std	24 Std	36 Std
P4	24 Std	24 Std	1 Woche
P5	48 Std	48 Std	

Die erste durchdachte Rückmeldung wird anhand der Differenz zwischen dem Zeitpunkt der Fallerstellung und dem Zeitpunkt der ersten menschlichen Rückmeldung gemessen.

Die Zeit zur Bereitstellung einer Lösung wird anhand der Differenz zwischen dem Zeitpunkt der Fallerstellung und dem Zeitpunkt der vollen Auflösung gemessen.