

Besondere Nutzungsbedingungen für Software as a Service für MODEL SIMULATOR

Diese Nutzungsbedingungen gelten ergänzend zu den Allgemeinen Nutzungsbedingungen für Software as a Service (SaaS) für die Nutzung von Softwareanwendungen für den ETAS MODEL-SIMULATOR der ETAS GmbH, Borsigstraße 24, 70469 Stuttgart, Deutschland (im Folgenden: "**Provider**"), durch den Besteller (Besteller und Provider werden im Folgenden "**Parteien**" genannt).

1. Definitionen

„**Referenz-Simulationsstunde**“ bezeichnet die zeitbasierte Einheit der Nutzungszeit des Simulationsservices, wobei die Referenz die Nutzung einer im Angebot definierten Rechner Instanz für eine Nutzungszeit von einer Stunde definiert ist. Die Nutzung der in der Anwendung enthaltenen Simulationsfunktion verbraucht das vereinbarte Kontingent an Referenz-Simulationsstunden.

2. Bereitstellung von Anwendung und Server-Infrastruktur

Die Nutzung einiger Funktionen der Anwendung erfordert die Erstellung eines Simulationsmodells mit der ETAS Software COSYM (in der in den System Requirements des Benutzerhandbuchs angegebenen Version), die gesondert lizenziert werden muss. Das Simulationsmodell muss zudem in eine geeignete Struktur gebracht werden, welche in dem Benutzerhandbuch beschrieben ist. Der Besteller ist für die Richtigkeit des Simulationsmodells verantwortlich und muss dies in der ETAS Software COSYM sicherstellen, bevor die Anwendung genutzt wird.

Die Anwendung beinhaltet eine Funktion für die Generierung von Reports, siehe Ziffer 5.6. Zur Änderung der in Ziffer 5.6. beschriebenen Report Konfigurationen benötigt der Besteller eine PC basierte SW „ETAS EATB“ (in der in den System Requirements des Benutzerhandbuchs angegebenen Version.), die gesondert lizenziert werden muss.

Für die Nutzung der Anwendung wird der Provider einem vom Besteller bestimmten Administrator den Registrierungslink zur Verfügung stellen. Ausschließlich dieser Administrator ist zur Beantragung von Benutzerkonten über den Support berechtigt, siehe Ziffer 6.

Der Provider hält auf dem Server ab dem vereinbarten Zeitpunkt der betriebsfähigen Bereitstellung der Anwendung für die Dauer des Vertragsverhältnisses Speicherplatz im vereinbarten Umfang bereit, soweit dies für die bestimmungsgemäße Nutzung der Anwendung erforderlich ist. Die Größe dieses Speicherplatzes ist im Hauptvertrag geregelt. Der Besteller ist selbst für die Einhaltung der Speicherbegrenzung verantwortlich. Hierfür werden geeignete Löschfunktionen über die Anwendung zur Verfügung gestellt. Der Provider wird den Besteller (Administrator) per E-Mail informieren, sobald der tatsächlich belegte Speicherplatz dem vertraglich vereinbarten Speicherplatz sich annähert. Die Information findet nur an den unter Ziffer 6 „Support“ definierten Geschäftszeiten statt. Sollte der Besteller den vereinbarten Speicherplatz überschreiten, wird der zusätzliche Speicherplatz dem Besteller in Rechnung gestellt. Die Kosten für den zusätzlichen Speicherplatz regelt der Hauptvertrag.

Der Provider stellt dem Besteller ein im Angebot definiertes Kontingent an Referenz-Simulationsstunden zur Verfügung. Die Nutzung der Simulationsfunktion ist für den Besteller nur möglich, wenn ausreichend Kontingent an Referenz-Simulationsstunden zur Verfügung steht. Sollte das Kontingent an Referenz-Simulationsstunden aufgebraucht sein, so werden weitere Simulationen für den Besteller nicht möglich. Für den Fall, dass Simulationen durch den Besteller durchgeführt werden und das Kontingent während der Simulationslaufzeit aufgebraucht wird, werden die Simulationen durch die Anwendung abgebrochen und die bis dahin erzeugten Simulationsergebnisse abgespeichert. Der Provider wird den Besteller (Administrator) per E-Mail informieren, sobald die Referenz-Simulationsstunden fast aufgebraucht sind. Die Information findet nur an den unter Ziffer 6 „Support“ definierten Geschäftszeiten statt.

3. Technische Verfügbarkeit der Anwendung

Die definierte Verfügbarkeit ist in der Produkt-, der Servicebeschreibung oder im Service Level Agreement festgehalten. Für den Zeitraum der Nichtverfügbarkeit der Anwendung (Downtime) außerhalb der definierten Verfügbarkeit ist der Provider nicht verantwortlich. Dies beinhaltet auch den mit der Downtime verbundenen Datenverlust von bereits begonnenen Transaktionen. Der Provider haftet nicht für die Wiederherstellung der Daten, welche durch eine Downtime verloren gegangen sind. Die Downtime beinhaltet unter anderem folgende Fälle:

- (1) Fehlerfall eines Software Services
- (2) Fehlerfall durch nicht verfügbare Cloud Infrastruktur
- (3) Fehlerfall bei Überlauf des sogenannten Networkshare Storages der Cloud Infrastruktur

4. Vergütung, Steuern, Preisänderung

Die Höhe der Vergütung ergibt sich aus dem Angebot. Die Vergütung besteht aus folgenden Komponenten:

Einem Basiszugang (Basic Access), welcher sofort nach Vertragsschluss, jedoch maximal für 12 Monate, in Rechnung gestellt wird. Bei längerer Vertragsdauer als 12 Monate wird der Basiszugang für die Folgezeit wiederum jeweils im Voraus für weitere 12 Monate in Rechnung gestellt;

- a) Den aus dem Kontingent an Referenz-Simulationsstunden tatsächlich in Anspruch genommenen Simulationsstunden, die am Ende eines Kalendermonats in Rechnung gestellt werden;
- b) Kosten für den zusätzlichen Speicherplatz gemäß Ziffer 0, welche am Ende eines Kalendermonats in Rechnung gestellt werden.

Die Abrechnung erfolgt minutenbasiert.

Für die Durchführung einer Simulation ist es erforderlich, die oben genannten Windows Instanzen dynamisch hoch- und runterzufahren. Für diesen Prozess ist eine Zeit (Infrastrukturzeit) von 15 bis 30 Minuten erforderlich, welcher bei der Abrechnung der verbrauchten Referenz-Simulationsstunden berücksichtigt und mit in Rechnung gestellt werden.

Anlage 1: Service Level Agreement

Dieses Service Level Agreement regelt die Bereitstellung von Service Levels, die Verfügbarkeit, Wartungsarbeiten, Verfügbarkeit des Supports, Incident Management, Service Reviews und Reporting der Softwareanwendung ETAS MODEL-SIMULATOR (nachfolgend „Anwendung“).

1. Definitionen

- 1.1. **Ausfallzeit** bezeichnet die Gesamtzahl der Stunden, in denen die wesentlichen Funktionen der Anwendung, wie im Vertrag definiert, während der Betriebszeit nicht zur Verfügung stehen.
- 1.2. **Incident Management** bezeichnet die Bearbeitung von Störungen.
- 1.3. **Reaktionszeit** ist der Zeitraum, in dem der Provider mit der Bearbeitung einer durch den Kunden gemeldeten Störung beginnt.
- 1.4. **SLA** bezeichnet dieses Service Level Agreement.
- 1.5. **Störung** bezeichnet jede Beeinträchtigung der Anwendung, wie z.B. Ausfallzeiten, Fehler oder Qualitätsminderung.
- 1.6. **Störungsklasse** bezeichnet die Schwere der Störung.
- 1.7. **Betriebszeit** bezeichnet die Zeit, in der das System betriebsbereit ist.
- 1.8. **Supportzeit** bezeichnet die Zeit, in der die ETAS einen Service zur Wartung der Anwendung bereitstellt.
- 1.9. **Übergabepunkt** sind die Internetknotenpunkte des Rechenzentrums des Providers.
- 1.10. **Vertrag** bezeichnet die Vereinbarung zwischen dem Kunden und dem Provider über die Bereitstellung der Anwendung durch den Provider und die Nutzung der Anwendung durch den Kunden.
- 1.11. **Verfügbarkeit** bedeutet, dass der Kunde die wesentlichen Funktionen der Anwendung am Übergabepunkt, wie im Vertrag definiert, ausführen und nutzen kann.
- 1.12. **Wartungsarbeiten** sind alle Wartungsaktivitäten, die erforderlich sind, um die Anwendung am Laufen zu halten, Störungen der Anwendung zu beseitigen, Daten zu sichern und/oder Aktivitäten, die zur Verbesserung, Erweiterung oder Erneuerung von Funktionalitäten erforderlich sind, um sicherzustellen, dass die Anwendung in Übereinstimmung mit dem Vertrag genutzt werden kann.

2. Allgemeine Bestimmungen

- 2.1. Dieses SLA legt die Verfügbarkeit der Anwendung und der unterstützenden Service Levels fest.
- 2.2. Dieses SLA gilt ausschließlich für die dem Kunden zur produktiven Nutzung zur Verfügung gestellten Anwendungen und nicht für nicht-produktive, kostenlose und/oder Testversionen der Anwendung sowie der Integrations- oder Testsysteme mit unveröffentlichten Funktionen.
- 2.3. Dieses SLA ist nur in Verbindung mit einem Vertrag gültig und tritt erst in Kraft, wenn der Kunde und der Provider den Vertrag abgeschlossen haben.
- 2.4. Alle Verpflichtungen des Providers in diesem SLA gelten nur für die Anwendung, die dem Kunden am Übergabepunkt zur Verfügung gestellt wird. Der Provider ist nicht verantwortlich für die Datenübertragung vom Übergabepunkt zum Kunden und/oder im Bereich des IT-Systems des Kunden.

3. Schwellenwerte

- 3.1. Der Provider kann die Anwendung unter Einhaltung der in Ziffer 4.1 vereinbarten Verfügbarkeit, nur vertragsgemäß erbringen, wenn der Kunde die nachfolgend vereinbarten Schwellenwerte einhält.

Schwellenwert	Limit
Maximale Größe eines Trips	1,5 GB

Maximale Größe einer Campaign	30 GB
Anzahl von Nutzern	A (max 10)
Anzahl aktiver simulation runs	B (max 1000)
Simulationsdauer	C
Anzahl aufgezeichneter Kanäle	D
Abtastrate	E (currently fixed to 5 ms)
Maximale Größe des Simulationsergebnisses (A x B x C x D x 8 Byte / E < Grenzwert)	120 GB
Permanenter Speicher	1 Petabyte
Maximale Größe eines Reports	150 MB

3.2. Bei einer Nutzung der Anwendung durch den Kunden oberhalb dieser Schwellenwerte ist mit einer geringeren Verfügbarkeit bis zu einem Totalausfall der Anwendung zu rechnen, für die der Provider nicht verantwortlich ist.

4. Verfügbarkeit

4.1. Die Betriebszeit ist 24 Stunden/ 7 Tage die Woche. Der Provider schuldet die nachfolgend vereinbarte Verfügbarkeit der Anwendung am Übergabepunkt während der Betriebszeit:

Betriebszeit	24/7
Supportzeit	Mo-Fr 09:00 IST (Indian Standard Time) – 17:00 CET/CEST, mit Ausnahme der gesetzlichen Feiertage in Baden-Württemberg, Nordrhein-Westfalen und Indien
Vereinbarte Verfügbarkeit	96.7 % pro Quartal
Erreichbarkeit des Ticket Systems	24/7

4.2. Der Kunde erkennt an, dass die Nutzung der Anwendung bei geplanten Wartungsarbeiten hinsichtlich Funktionalitäten oder Leistung eingeschränkt sein kann und/oder dass die Anwendung ohne Vorankündigung abgeschaltet oder neu gestartet wird. Wird die Anwendung während geplanten Wartungsarbeiten gemäß Ziffer 6 zur Verfügung gestellt und kommt es zu einer Einschränkung der

Funktionalität der Anwendung oder zu einer Einschränkung der Verfügbarkeit und/oder hat der Besteller seine Nutzung so geplant, dass sie sich in das Wartungsfenster erstreckt, so erfolgt die Nutzung auf eigenes Risiko des Kunden und dieser hat keinen Anspruch auf Gewährleistung oder Schadenersatz.

- 4.3. Die Verfügbarkeit der Anwendung wird anhand der nachfolgenden Formel als prozentualer Anteil der Zeit im Verlauf eines Quartals während der Betriebszeit berechnet.

$$\text{Verfügbarkeit in Prozent} = \frac{\text{Betriebszeit (Stunden)} - \text{Ausfallzeit (Stunden)}}{\text{Betriebszeit (Stunden)}} \times 100$$

Damit ergibt sich eine maximale Ausfallzeit von 72 Stunden und 18 Minuten im Quartal:

$$96.7 \% = \frac{2191,5 \text{ Stunden} - 72,3 \text{ Stunden}}{2191,5 \text{ Stunden}} \times 100$$

Wird die vereinbarte Ausfallzeit in einem Quartal überschritten, so erstattet der Provider dem Besteller den Preis für den Basiszugang für das Quartal anteilig zurück. Darüber hinausgehende Schadensersatzansprüche aufgrund der Ausfallzeiten sind ausgeschlossen.

$$\text{Rückerstattung} = \frac{\text{Ausfallzeitüberschreitung pro Quartal in Stunden}}{2191,5 \text{ Stunden}} \times \text{Basispreis pro Quartal}$$

- 4.4. Bei der Berechnung der tatsächlichen Verfügbarkeiten gelten dem Provider nicht zurechenbare Ausfallzeiten als verfügbare Zeiten. Diese unschädlichen Ausfallzeiten sind:

- a) Ausfallzeiten aufgrund von ungeplanten Wartungsarbeiten gemäß Ziffer 6.4;
- b) Ausfallzeiten aufgrund von Betriebsstörungen, die durch ein Ereignis höherer Gewalt oder andere unvermeidbare Ereignisse außerhalb des Einflussbereiches des Providers verursacht wurden und mit vertretbarem Aufwand nicht abgewendet werden konnten und auch bei sorgfältiger Anwendung nicht vorhersehbar waren, welche die Verpflichtungen des Providers aus diesem SLA erheblich erschweren oder ganz oder teilweise unmöglich machen, wie z.B. Streiks, Aussperrungen, außergewöhnliche Wetterbedingungen, Stromausfälle, Betriebs- oder Verkehrsstörungen und Transportbehinderungen, und die den Provider für die Dauer eines solchen Ereignisses von seinen Verpflichtungen aus diesem SLA befreien;
- c) Ausfallzeiten aufgrund von Viren- oder Hackerangriffen, soweit der Provider die vereinbarten, mangels Vereinbarung die üblichen, Schutzmaßnahmen getroffen hat;
- d) Ausfallzeiten aufgrund einer Störung, die durch den Kunden verursacht wurde;
- e) Ausfallzeiten aufgrund von Software-Fehlern in Kundenanwendungen oder aufgrund von durch Kundenanwendungen oder Kundendaten ausgelösten Fehlern in der System- und Systemnahen Software;
- f) Ausfallzeiten, die durch Dritte (nicht dem Provider zurechenbare Personen) verursacht werden.

- 4.5. Der Kunde hat dem Provider jede Beeinträchtigung der Verfügbarkeit der Anwendung in Übereinstimmung mit Ziffer 5 zu melden.

5. Incident Management

- 5.1. Das Incident Management umfasst alle Aktivitäten zwischen dem Kunden und dem Provider im Zusammenhang mit der Benachrichtigung und Verwaltung von Störungen bis zu deren Lösung.

- 5.2. Störungsklassen

- a) Störungen innerhalb der Anwendung werden einer der nachfolgenden Störungsklassen zugeordnet, welche die angestrebte Reaktionszeit bestimmen.

Störungsklasse	Beschreibung	Reaktionszeit
1 Kritisch	Eine Störung der Störungsklasse 1 liegt vor, wenn die Nutzung der Anwendung oder wesentlicher Teile der Anwendung vollständig nicht verfügbar oder stark eingeschränkt ist, z.B. aufgrund von Fehlfunktionen, falschen Arbeitsergebnissen oder Reaktionszeiten.	≤ 1 hour within the Support business hours
2 Wesentlich	Eine Störung der Störungsklasse 2 liegt vor, wenn die Nutzung der Anwendung oder wesentliche Funktionalitäten eingeschränkt sind, z.B. aufgrund von Fehlfunktionen, falschen Arbeitsergebnissen oder langen Reaktionszeiten.	≤ 1 (one) business day
3 Unwesentlich	Eine Störung der Störungsklasse 3 liegt vor, wenn unwesentliche Funktionalitäten der Anwendung beeinträchtigt sind, wie z.B. "nice to have" Funktionalitäten oder Schönheitsfehler, die den Gebrauch der Anwendung nicht beeinträchtigen.	≤ 2 (two) business days
4 Gering	Eine Störung der Störungsklasse 4 liegt vor, wenn die Nutzung der Anwendung überhaupt nicht eingeschränkt ist, z.B. bei Fragen oder Verbesserungswünschen des Kunden.	≤ 3 (three) business days

- b) Der Provider wird Störungen nach eigenem Ermessen unter der Berücksichtigung der vorgenannten Definitionen priorisieren und einordnen.

5.3. Prozess

- a) Der Kunde hat den Provider unverzüglich über alle Störungen zu informieren.
- b) Der Kunde wird dem Provider alle Störungen per Ticket-System mitteilen basierend auf den hier veröffentlichten Kontaktinformationen: https://www.etas.com/de/support/support_hotlines.php
- c) Der Kunde hat sicherzustellen, dass die Meldung einer Störung die folgenden erforderlichen Informationen enthält:
- (1) Beschreibung der Störung;
 - (2) Betroffene Funktionalität der Anwendung;
 - (3) Betroffene Umgebung;
 - (4) Betroffene Gateways;
 - (5) Datum und Zeitpunkt des Auftretens der Störung;
 - (6) Kategorisierung der Störung durch den Kunden;
 - (7) Welche Maßnahmen zur Störungsbehebung bereits durch den Kunden durchgeführt wurden und welches Verhalten sich aufgrund der Störungsbeseitigungsmaßnahmen des Kunden gezeigt hat.
- d) Sobald der Kunde dem Provider alle erforderlichen Informationen zur Verfügung gestellt hat, beginnt der Lösungsprozess. Der Provider wird dem Kunden daraufhin eine erste Rückmeldung innerhalb der in Ziffer 5.2. festgelegten Reaktionszeiten entsprechend der jeweiligen Störungsklasse zukommen lassen.
- e) Der Provider wird den Kunden über die Beseitigung der Störung informieren.

- f) Die Bearbeitung von Störungen erfolgt während der festgelegten Arbeitstage und Betriebszeiten.
- g) Der Provider behält sich vor, dass Ticketing System aufgrund veränderter Anforderungen nach eigenem Ermessen zu ändern. Eine Änderung des Ticketing Systems bzw. eine Änderung der Schnittstellen teilt der Provider dem Kunden mit einem Vorlauf von mindestens drei Monaten mit. Eine Verwendung des Ticketing Systems durch Dritte, insbesondere durch Endkunden oder Zulieferer des Kunden ist ausgeschlossen. Die Ticketsprache für alle Tickets ist Englisch.

6. Wartungsarbeiten

- 6.1. Der Provider ist berechtigt, die Bereitstellung der Anwendung für Wartungsarbeiten zu unterbrechen.
- 6.2. Der Provider wird Wartungsarbeiten so planen, dass die Nutzung der Anwendung durch den Kunden so wenig wie möglich beeinträchtigt wird.
- 6.3. Wartungsarbeiten sind dem Kunden mit einem Vorlauf von mindestens 7 Kalendertagen anzuzeigen.
- 6.4. Der Provider ist auch berechtigt, die Anwendung aus wichtigem Grund, z.B. bei Gefährdung des Anwendungs-Betriebs, außerplanmäßig zu warten. Hierzu gehören insbesondere Notfall-Änderungen (sog. Emergency Changes), z.B. das Einspielen von Security Patches, die zur Sicherung und Aufrechterhaltung des Betriebes notwendig sind und eine unmittelbare Umsetzung erfordern. Diese außerplanmäßigen Wartungsarbeiten sind dem Kunden unverzüglich anzuzeigen und so durchzuführen, dass Störungen im Betriebsablauf so gering wie möglich gehalten werden.
- 6.5. Alle Zeitangaben entsprechen der in Deutschland gültigen Zeit (Central European Time (CET) oder Central European Summer Time (CEST)).

7. Service Level Reviews und Reporting

- 7.1. Es findet ein regelmäßiger Review der in diesem SLA vereinbarten Service Levels statt. Ziel dieses Reviews ist es, mögliche Abweichungen zu besprechen und ggf. geeignete Maßnahmen festzulegen. Die Teilnehmer des Reviews werden durch die jeweilige Partei bestimmt.
- 7.2. Die folgenden Werte werden dem Kunden durch den Provider durch einen monatlichen Report zur Verfügung gestellt:
 - a) Verfügbarkeit der Anwendung;
 - b) Durchgeführte Wartungen;
 - c) Anzahl der Störungen nach Störungsklassen.
- 7.3. Der Report wird dem Kunden in elektronischer Form per E-Mail zur Verfügung gestellt.
- 7.4. Der monatliche Report erstreckt sich nicht auf kostenlose und/oder Try-Out Versionen der Anwendung sowie Integrations- und Testsysteme. Diese werden auch nicht in Service Reviews einbezogen.

8. Sonstiges

Im Übrigen gelten die Bestimmungen des Vertrages.

* * *

ETAS GmbH