

## Allgemeine Geschäftsbedingungen e-pilot GmbH

### 1. Allgemeines

- 1.1 Die e-pilot Cloud wird bereitgestellt von der e-pilot GmbH, mit Sitz in Köln, Moltkestraße 123, 50674 Köln, eingetragen im Handelsregister am Amtsgericht Köln unter HRB 95505, im Folgenden „e-pilot“ genannt.
- 1.2 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „AGB“ genannt) gelten für die Nutzung der e-pilot Cloud durch den Kunden als technische Plattform in dem jeweils von ihm gebuchten Umfang.
- 1.3 Diese AGB gelten ausschließlich. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden nur dann und insoweit Vertragsbestandteil, wenn e-pilot ihrer Geltung ausdrücklich zugestimmt hat. Dieses Zustimmungserfordernis gilt auch dann, wenn e-pilot in Kenntnis der Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kunden die Leistungen an ihn vorbehaltlos ausführt.
- 1.4 Die AGB gelten ausschließlich für Kunden, die Unternehmer im Sinne des § 14 BGB sind. Unternehmer in diesem Sinne ist jede natürliche oder juristische Person oder eine rechtsfähige Personengesellschaft, die bei Abschluss eines Rechtsgeschäfts in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handelt.

### 2. Vertragsschluss / Verfügbarkeit / Support

- 2.1 Die Parteien vereinbaren die konkrete Leistungserbringung und den konkreten Leistungsumfang durch schriftliche Einzelverträge (jeweils ein "Kundenvertrag"). Die AGB sind ein wesentlicher Teil des Kundenvertrags. Im Fall von Widersprüchen zwischen den Regelungen des Kundenvertrags und den Bestimmungen dieser AGB gehen die Bestimmungen des Kundenvertrags vor.
- 2.2 Angaben zum Gegenstand der Leistung sowie unsere Darstellungen desselben (insbesondere technische Daten) sind nur annähernd maßgeblich, soweit nicht die Verwendbarkeit zum vertraglich vorgesehenen Zweck eine genaue Übereinstimmung voraussetzt. Sie sind keine garantierten Beschaffenheitsmerkmale, sondern Beschreibungen oder Kennzeichnungen der Leistung.
- 2.3 Soweit nicht im Kundenvertrag etwas anderes vereinbart worden ist, schuldet e-pilot eine Verfügbarkeit der e-pilot Cloud nach Maßgabe des zum Zeitpunkt des Abschlusses des Kundenvertrags geltenden Service Level Agreements. Änderungen des Service Level Agreements erfolgen nach Ziffer 4.3.
- 2.4 Dem Kunden und seinen Nutzern der e-pilot Cloud steht zu den branchenüblichen Geschäftszeiten ein Support zur e-pilot Cloud und den gebuchten Produkten per E-Mail an support@epilot.cloud zur Verfügung. Näheres kann dem jeweils aktuellen Service Level Agreement entnommen werden.

### 3. Nutzung der e-pilot Cloud / Pflichten des Kunden

- 3.1 Der Kunde erhält für die Dauer des mit ihm nach Maßgabe dieser AGB geschlossenen Kundenvertrags das Recht zur Nutzung der e-pilot Cloud im vereinbarten Umfang.
- 3.2 Für die Nutzung der e-pilot Cloud ist ein geeigneter Internet-Zugang, sowie ein geeigneter Browser erforderlich, für deren Bereitstellung, Wartung und Funktion allein der Kunde verantwortlich ist.
- 3.3 Für den Zugriff auf die e-pilot Cloud legt e-pilot nach Registrierung mit den abgefragten Daten für den Kunden 1 (ein) als Administrator/Besitzer bestimmtes Nutzerkonto an und übermittelt dem Kunden die entsprechenden Zugangsdaten bestehend aus Benutzernamen und Passwort. Diese Zugangsdaten sind ausschließlich für den internen Gebrauch bestimmt und dürfen nicht an andere Personen oder Unternehmen verkauft, weitergeleitet oder unterlizenziert werden. Der Kunde hat aber das Recht, jederzeit einen anderen Administrator/Besitzer zu benennen. In diesem Fall wird e-pilot dem jeweiligen Mitarbeiter des Kunden entsprechende Zugangsdaten übermitteln und den vorherigen Administrator/Besitzer deaktivieren.

- 3.4 Der Kunde darf seinen Mitarbeitern sowie Endkunden, Partnern und Lieferanten Nutzerzugänge zur e-pilot Cloud einräumen, soweit dies erforderlich ist, damit der Kunde – im Rahmen der nach dem geschlossenen Kundenvertrag hierfür lizenzierten Funktionen der e-pilot Cloud – Leistungen gegenüber seinen Endkunden erbringen kann. Weitere Einzelheiten zu den Nutzungsrechten ergeben sich aus Ziffer 7.2.
- 3.5 Für jeden einzelnen Nutzer ist ein separates Nutzerkonto einzurichten. Die Funktionen der e-pilot Cloud dürfen in keinem Fall ohne Registrierung zur Verfügung gestellt werden. Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass jedem Nutzer (Mitarbeiter, Endkunden, Mitarbeiter von Partnern und Lieferanten) Zugangsdaten bestehend aus Benutzernamen und Passwort übermittelt werden. Der Kunde hat die Nutzer darauf zu verpflichten, Benutzernamen und Passwort geheim zu halten und außerhalb der Organisation, der sie angehören, keinem Dritten zugänglich zu machen.
- 3.6 Der Kunde ist für die Nutzung der e-pilot Cloud durch die von ihm zugelassenen Nutzer, einschließlich Überwachung der Aktivitäten und Einstellung von Inhalten, ausschließlich selbst verantwortlich.
- 3.7 Machen Dritte gegen e-pilot Ansprüche wegen der Nutzung der e-pilot Cloud, die auf der Nutzung durch den Kunden beruhen, geltend, wird der Kunde e-pilot von allen hieraus resultierenden Verbindlichkeiten (einschließlich angemessener Anwaltskosten) freistellen. Soweit die Ansprüche Dritter auf einer Verletzung dieser Vereinbarung durch e-pilot beruhen, ist eine Freistellungspflicht des Kunden ausgeschlossen.

#### **4. Leistungsänderungen, Änderungen der AGB**

- 4.1 e-pilot behält sich das Recht vor, von Zeit zu Zeit die technische Realisierung der e-pilot Cloud zu ändern sowie Eigenschaften oder Funktionen der Cloud-Dienste zu ändern oder einzustellen, sofern dies die Nutzbarkeit der vertraglich vereinbarten Cloud-Dienste nicht wesentlich einschränkt. e-pilot hat in jedem Fall das Recht, Änderungen an den vertraglich vereinbarten Cloud-Diensten vorzunehmen, soweit dies aus rechtlichen Gründen, die e-pilot nicht zu vertreten hat, erforderlich ist (z.B. Änderungen von Gesetzen oder behördlichen Vorgaben, nicht zu vertretende Nichtverfügbarkeit von verwendeten Drittkomponenten). e-pilot wird den Kunden über Änderungen des Leistungsumfanges acht Wochen im Voraus benachrichtigen. In diesem Fall hat der Kunde das Recht, diese Vereinbarung mit Wirkung zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung zu kündigen. Bloße Änderungen des Layouts oder Designs gelten nicht als Leistungsänderungen, sofern nicht ausdrücklich eine abweichende Vereinbarung getroffen worden ist.
- 4.2 e-pilot behält sich das Recht vor, die Nutzung von Schnittstellen / APIs mit einer Vorankündigung von 12 Monaten einzustellen, sofern nicht aus rechtlichen Gründen eine frühere Einstellung erforderlich ist (z.B. wenn der fortgesetzte Betrieb ein Sicherheitsrisiko oder eine drohende Verletzung geltenden Rechts oder rechtmäßiger Anforderungen von Behörden ist). Ist dem Kunden eine Nutzung der Cloud-Dienste hierdurch nicht mehr zumutbar möglich, hat er das Recht, die Kundenvereinbarung mit Wirkung zum angekündigten Einstellungstermin oder, soweit die Kündigung erst danach erfolgt, mit sofortiger Wirkung zu kündigen. Eine Kündigung nach dem angekündigten Einstellungstermin kann nur innerhalb von zwei Monaten nach Eintritt der Einstellung erfolgen. Durch diese Bestimmung werden weitere Rechte des Kunden nicht eingeschränkt.
- 4.3 e-pilot behält sich vor, diese AGB jederzeit zu ändern, sofern dies nicht unbillig ist, insbesondere aufgrund von Gesetzesänderungen oder Änderungen der Rechtsprechung. e-pilot wird den Kunden über die Änderung der AGB unter Beifügung der neuen AGB mindestens in Textform (z.B. per E-Mail) mindestens acht Wochen vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung unterrichten. Sie gelten als vereinbart, wenn der Kunde ihrer Geltung nicht vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung widerspricht. Der Widerspruch bedarf der Textform. e-pilot wird den Kunden in der E-Mail auf die Widerspruchsmöglichkeit, die Frist und die Folgen seiner Untätigkeit gesondert hinweisen.

## **5. Gebühren / Zahlungsbedingungen / Gebührenerhöhungen**

- 5.1 Soweit nicht anders vereinbart, werden Gebühren jährlich im Voraus in Rechnung gestellt.
- 5.2 Angegebene Gebühren verstehen sich ausschließlich anwendbarer Steuern und Abgaben, Mehrwertsteuer und Umsatzsteuer. Anfallende Steuern, Abgabe und Zölle sind stets vom Kunden zu tragen und erhöhen den endgültig zu zahlenden Preis, sofern keine anderweitige Vereinbarung getroffen wurde.
- 5.3 Alle Zahlungen sind innerhalb von 30 Kalendertagen ab Rechnungsstellung in EURO zu leisten, soweit nicht eine anderweitige Vereinbarung getroffen wurde.
- 5.4 e-pilot ist berechtigt, die vereinbarten Gebühren einmal pro Kalenderjahr der Preisentwicklung der Kosten anzupassen. Änderungen der Gebühren werden dem Kunden spätestens acht Wochen vor dem Zeitpunkt ihres Wirksamwerdens in Textform angezeigt, jedoch frühestens nach Ablauf eines vollen Vertragsjahres. Bei einer Anhebung der Vergütung von mehr als 5% ist der Kunde berechtigt, den Kundenvertrag mit Wirkung zum Zeitpunkt der Wirksamkeit der Gebührenänderung zu kündigen. Dies wird ihm von e-pilot in diesen Fällen in Textform mitgeteilt.

## **6. Laufzeit und Kündigung**

- 6.1 Der Kundenvertrag hat eine initiale Mindestlaufzeit von 24 Monaten und beginnt zu dem Zeitpunkt, zu dem dem Kunden der Login des Administrator-Kontos zugegangen ist. Sie verlängert sich jeweils um ein Jahr, sofern sie nicht von einer Partei schriftlich spätestens sechs Monate vor Ablauf der jeweiligen Vertragsperiode gekündigt wird.
- 6.2 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt. Jede der Parteien kann insbesondere bei schuldhafter Verletzung wesentlicher Vertragspflichten durch die jeweils andere Partei den Kundenvertrag schriftlich mit einer Frist von 30 Tagen aus wichtigem Grund gegenüber der anderen Partei kündigen, wenn die vertragsbrüchige Partei die Vertragsverletzung nicht innerhalb einer Frist von 30 Tagen geheilt hat.
- 6.3 Die Kündigung ist mindestens in Textform zu erklären.
- 6.4 e-pilot wird für einen Zeitraum von 90 Tagen nach Kündigung des Service die Kundendaten nicht löschen; der Kunde ist während dieser Zeit berechtigt, seine Kundendaten aus dem Service abzurufen.

## **7. Eigentumsrechte / Nutzungsrechte**

- 7.1 Im Verhältnis zwischen dem Kunden und e-pilot stehen dem Kunden die Eigentums-, Nutzungs- und Verwertungsrechte an und in Bezug auf die von ihm in die e-pilot Cloud eingespielten Inhalte und Daten zu. Rechte an der e-pilot Cloud und der durch die e-pilot Cloud angebotenen Software stehen dem Kunden jedoch lediglich nach Maßgabe dieser Vereinbarung zu.
- 7.2 e-pilot gewährt dem Kunden für die Dauer dieser Vereinbarung eine eingeschränkte, nicht-exklusive, nicht übertragbare Lizenz zur Nutzung der e-pilot Cloud in dem zwischen den Parteien vereinbarten Umfang und Zweck. Der Kunde ist zur Erteilung von Unterlizenzen an seine Mitarbeiter sowie Endkunden, Partner und Lieferanten bzw. Mitarbeiter von Partnern und Lieferanten berechtigt, soweit dies erforderlich ist, damit seine Mitarbeiter, Endkunden, Partner und Lieferanten die lizenzierten Funktionen der e-pilot Cloud nutzen können. Der Kunde ist jedoch nicht berechtigt, Mitarbeitern sowie Endkunden, Partnern und Lieferanten ihrerseits ein Recht zur Unterlizenzierung zu gewähren. Im Übrigen ist der Kunde nicht zur Erteilung von Unterlizenzen berechtigt.

- 7.3 Einige der Funktionen der e-pilot Cloud können im Rahmen einer separaten Lizenz zur Verfügung gestellt werden, wie z.B. Open Source-Lizenzen. e-pilot wird dem Kunden auf solche Fälle hinweisen und dem Kunden die entsprechenden Lizenzbedingungen zur Verfügung stellen bzw. die Möglichkeit verschaffen, von diesen Lizenzbedingungen Kenntnis zu erlangen. Im Falle eines Widerspruchs zwischen dieser Vereinbarung und einer separaten Lizenz hat die separate Lizenz Vorrang in Bezug auf die entsprechende Funktionalität.
- 7.4 Der Kunde ist nicht berechtigt, die e-pilot Cloud auf irgendeine Weise oder zu irgendeinem Zweck zu nutzen, die nicht nach dem Kundenvertrag, einschließlich dieser AGB, erlaubt sind. Der Kunde darf nicht (a) Software, die in diesem Dienst enthalten ist, modifizieren, erweitern, oder sonst verändern, sie reparieren oder anderweitig abgeleitete Versionen erstellen, (b) Reverse Engineering betreiben, Software disassemblieren oder dekompileieren oder andere Prozesse oder Prozeduren zur Anwendung bringen, um an den Quellcode von im Dienst enthaltener Software zu kommen, (c) sich in den Dienst einloggen oder diesen auf eine Art nutzen, die geeignet ist, das Entstehen von Gebühren zu umgehen oder die Nutzungsbeschränkungen oder -kontingente zu überschreiten, oder (d) den Dienst (bzw. den Zugang zum Dienst) weiter veräußern oder unberechtigt unterlizenzieren. §§ 69a ff UrhG bleiben unberührt.
- 7.5 Sofern e-pilot auf Wunsch und/oder Vorgaben des Kunden Änderungen an seinen Standardprodukten vornimmt, stehen etwaige Rechte im Zusammenhang mit diesen Änderungen ausschließlich e-pilot zu.

## **8. Haftungsbeschränkung**

- 8.1 Die verschuldensunabhängige Haftung von e-pilot auf Schadensersatz für bei Vertragsschluss vorhandene Mängel (§ 5336a BGB) ist ausgeschlossen.
- 8.2 Auf Schadensersatz haftet e-pilot – gleich aus welchem Rechtsgrund – nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit. Jedoch haftet e-pilot auch für einfache Fahrlässigkeit im Fall von Schäden aus der Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht (d.h. einer Verpflichtung, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertraut und vertrauen darf), wobei in diesem Fall die Haftung von e-pilot auf den Ersatz des vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schadens begrenzt ist.
- 8.3 Die Haftungsbeschränkungen entsprechend Ziffer 8.2 dieser AGB finden keine Anwendung
- a.) auf Fälle der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit,
  - b.) falls und insoweit e-pilot einen Mangel arglistig verschwiegen hat,
  - c.) falls, und insoweit e-pilot eine Garantie über die Beschaffenheit der Waren übernommen hat, oder
  - d.) für Ansprüche des Kunden nach dem Produkthaftungsgesetz.
- 8.4 Die Haftungsbeschränkungen gelten auch bei Pflichtverletzungen durch Personen, deren Verschulden die Parteien nach gesetzlichen Vorschriften zu vertreten haben.

## **9. Vertraulichkeit / Referenznennung**

- 9.1 Informationen, die dem Kunden im Rahmen dieser Vereinbarung, sowie die Nutzung der e-pilot Cloud offen gelegt werden und die bei Betrachtung mit der Sorgfalt eines ordentlichen Kaufmanns als vertraulich oder schutzwürdig erkennbar sind („Vertrauliche Informationen“), dürfen gemäß dieser Vereinbarung ausschließlich im Zusammenhang mit der Nutzung des Service verwendet werden. Vertrauliche Informationen dürfen nicht an Dritte weitergegeben werden und Mitarbeitern oder Beauftragten des Kunden nur nach dem „need to know“-Prinzip zugänglich gemacht werden. Der Kunde wird alle vertretbaren Maßnahmen ergreifen, um Offenlegung, Verbreitung oder unerlaubte Nutzung der Vertraulichen Informationen im e-pilot Cloud zu vermeiden, einschließlich zumindest der Maßnahmen, die der Kunde ergreift, um seine eigenen vertraulichen Informationen ähnlichen Charakters zu schützen.

- 9.2 Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass e-pilot den Kunden als Referenz auf von e-pilot betriebenen Webseiten und sonstigen Dokumenten, wie bspw. Präsentationen, Angeboten, etc. angeben und zu diesem Zwecke die Firmierung, Markennamen und Logo des Kunden verwenden darf. Der Kunde erklärt weiter, Inhaber dieser Rechte zu sein und stellt e-pilot im Zusammenhang mit der Angabe von Firma, Markennamen und Logo von jeglicher Haftung frei. Der Kunde wird zum Zwecke der Referenznennung Marken, Logo, etc. e-pilot kostenlos in digitaler Form zur Verfügung stellen. e-pilot verpflichtet sich, Firma, Markennamen und Logo lediglich für die Benennung von Referenzen in der dargestellten Form zu verwenden. Eine darüber hinaus gehende Nutzung durch e-pilot erfolgt nicht.
- 9.3 Der Kunde wird keine Pressemitteilung veröffentlichen oder irgendeine andere öffentliche Mitteilung im Hinblick auf den Kundenvertrag oder die Nutzung der e-pilot Cloud ohne die vorherige schriftliche Zustimmung von e-pilot machen.

#### **10. Geltendes Recht, Schiedsverfahren**

- 10.1 Auf alle Rechtsbeziehungen zwischen e-pilot und dem Kunden in Zusammenhang mit diesem Vertragsverhältnis ist das Recht der Bundesrepublik Deutschland anzuwenden. Die Anwendbarkeit des UN-Kaufrechts (CISG) ist ausgeschlossen.
- 10.2 Gerichtsstand bei allen Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis ist Köln. e-pilot ist auch berechtigt, an jedem anderen gesetzlich zulässigem Gerichtsstand zu klagen.

## Service Level Agreement - e-pilot Cloud

Das im folgenden beschriebene Service Level Agreement („SLA“) zwischen der e.pilot GmbH („e-pilot“) und den Kunden der e-pilot Cloud legt fest, welche Qualität die e-pilot Cloud aufweisen muss. Des Weiteren unterliegen Nutzer der e-pilot Cloud den allgemeinen Geschäftsbedingungen der e-pilot Cloud.

### 1. Definitionen

**Dienstverfügbarkeit:** Verfügbarkeit der im Sinne von Ziffer 2 wesentliche Funktionalitäten in Prozent der Zeit eines Jahres. Dies ist auch der Fall, wenn die wesentlichen Funktionalitäten gemäß Ziffer 2 durch einen Work-Around der eingesetzten Software lauffähig bereitstehen. Die Dienstverfügbarkeit bezieht sich auf die Verfügbarkeit der e-pilot Cloud.

Die Dienstverfügbarkeit wird wie folgt berechnet:  $\% \text{ Verfügbarkeit} = (1 - (\text{Summe der Minuten, in der die Dienstleistung innerhalb eines Jahres einen totalen Ausfall hatte} / \text{Summe der Minuten eines Jahres})) \times 100$ . Als Jahr gilt das Kalenderjahr. Nachfolgendes geht nicht in die Berechnung der Ausfallzeit ein:

- Unterbrechungen während Wartungen im Sinne von Ziffer 5.2,
- Zeitverlust durch andere Gründe, die nicht durch e-pilot zu vertreten sind (wie z.B. Serverausfälle von unserem Hosting Provider).

**Geschäftszeiten:** Montag bis Freitag, 09:00 bis 18:00 Uhr mit Ausnahme von bundeseinheitlichen Feiertagen.

**Servicebereitschaft:** Servicebereitschaft ist der Zeitraum, in dem geschultes Personal zu Servicezwecken zur Verfügung steht und in dem Servicedienste durchgeführt werden.

**Funktionsstörung:** Eine Funktionsstörung ist eine technisch bedingte Unterbrechung oder negative Veränderung der bereitgestellten e-pilot Cloud Funktionalitäten im Verantwortungsbereich der e-pilot.

Es wird zwischen den Störungsklassen L1 bis L4 unterschieden:

- L1 – Systemausfall: Die Störung führt zum Ausfall der gesamten e-pilot Cloud; die Störung ist geschäftskritisch; das Arbeiten ist nicht mehr möglich.
- L2 – Kritische Beeinträchtigung: Wesentliche Funktionalitäten der Plattform sind nicht mehr verfügbar; es kommt zu erheblichen Performance-Degradierungen.
- L3 – Moderate Beeinträchtigung: Die Störung beeinträchtigt die Plattform oder einzelne geschäftsrelevante Funktionen nicht wesentlich; die Datenhaltung ist nicht betroffen; das Arbeiten wird behindert, aber nicht wesentlich eingeschränkt.
- L4 – Leichte Beeinträchtigung: Es liegt keine gravierende Funktionsstörung vor; nur sehr eingeschränkte Auswirkungen auf das tägliche Geschäft.

## 2. Wesentliche Funktionalitäten

Nachfolgend werden die wesentlichen Funktionalitäten der e-pilot Cloud aufgelistet, welche zur Feststellung der Dienstverfügbarkeit maßgeblich sind.

Funktionalitäten:

- Genereller Zugang zur e-pilot Cloud ist möglich.
- Abwicklung von Geschäftsprozessen und die damit verbundene prozessbasierte Steuerung ist nicht im wesentlichen beeinträchtigt.

## 3. Meldung einer Funktionsstörung (Störungsannahme)

Funktionsstörungen werden durch sogenannte Service Interruption Notices („SINs“) gemeldet (Erstmeldungen im Sinne dieses Vertrags).

SINs haben durch die meldeberechtigte Ansprechpartner zu erfolgen. Meldeberechtigte Ansprechpartner sind zu diesem Zweck alle aktiven Nutzer der e-pilot Cloud des Kunden.

3.1 SINs können per Web oder E-Mail erfolgen. Eine SIN über das Internet ist die Anzeige einer Funktionsstörung mittels eines bereitgestellten webbasierten Störungsmeldesystems („Ticket System“). Es dient der Meldung von Funktionsstörungen. Eine SIN über das Internet erfolgt über eine bereitbestellte Internetseite.

3.2 Eine SIN per E-Mail ist die Anzeige einer Funktionsstörung mittels einer bereitgestellten zentralen Support-E-Mail-Adresse zur Störungsmeldung. Eine SIN per E-Mail erfolgt über die E-Mail-Adresse [support@epilot.cloud](mailto:support@epilot.cloud).

3.3 SINs können nur auf den vereinbarten Kommunikationswegen erfolgen. SINs sind 24 Stunden am Tag an allen 365 Tagen des Jahres möglich. e-pilot reagiert auf die Erstmeldung jedoch nur innerhalb der Geschäftszeiten. Die Geschäftszeit ist die Zeit des betreuten Betriebs, in der das Support-Team zur Analyse und Behebung der Funktionsstörung zur Verfügung steht. Alle Zeiten außerhalb der Geschäftszeiten sind unbetreuter Betrieb.

3.4 Der meldeberechtigte Ansprechpartner hat bei einer SIN per E-Mail oder Web eine möglichst detaillierte Meldung der Funktionsstörung vorzunehmen und einen Vermerk in Textform darüber anzufertigen. Nach Übermittlung des Vermerks wird e-pilot gemäß Ziffer 5 dieser SLA reagieren.

## 4. Reaktion auf SINs

4.1 Wenn nötig wird e-pilot mit dem Kunden nach Eingang der SIN Kontakt aufnehmen zur Klärung von weiteren Einzelheiten. Bei SINs, die außerhalb der Geschäftszeit eingehen, beginnt die Bearbeitung mit dem Beginn der nächsten Geschäftszeit. Weiterer Kontakt durch die e-pilot mit dem Kunden erfolgt nur, falls sich neue Erkenntnisse zum Verlauf der Störungen ergeben bzw. die Störung beseitigt wurde.

4.2 Reaktionszeiten für initialen Kontakt

Störungsklasse	Reaktionszeit
L1	3 Stunden
L2	6 Stunden
L3	2 Geschäftstage
L4	3 Geschäftstage

4.3 e·pilot wird Arbeiten aufgrund der SLA nur innerhalb der Geschäftszeiten durchführen.

## 5. Service Commitment

e·pilot wird alle kommerziell angemessenen Bestrebungen durchführen, um eine Dienstverfügbarkeit von mindestens 99,95% der e·pilot Cloud zu gewährleisten.

### 5.1 Service Level

Für die e·pilot Cloud gelten die nachfolgenden Service Level:

Dienstverfügbarkeit	99,95% pro Jahr
Störungsannahme (siehe Ziffer 4)	Täglich von 0:00 bis 24:00 Uhr
Servicebereitschaft	während der Geschäftszeiten

### 5.2 Wartung

Zur Optimierung und Leistungssteigerung der Plattform kann es gegebenenfalls zu Wartungen kommen. Zu Wartungsarbeiten gehört auch die Aktualisierung der verwendeten Infrastruktur. Wartungen finden üblicherweise außerhalb der Geschäftszeiten statt, können jedoch bei Bedarf auch an Werktagen durchgeführt werden.

## 6. SLA Ausnahmen

Die folgenden Fälle zählen nicht zu Lasten der Dienstverfügbarkeit:

- Ungewöhnliche und unvorhersehbare Umstände, die nicht dem Einfluss von e·pilot unterliegen, und die auch bei Anwendung aller Sorgfalt unvermeidbar sind.
- Ereignisse, die durch Taten Dritter hervorgerufen wurden.
- Ausfälle bedingt durch die Ausrüstung, Hardware, Software und Technologie des Nutzers oder einer Drittpartei.
- Wartungsarbeiten.