



# NABOOH SERVICELEVEL (SLA)

## FÜR DEN BRAND BOTS4ME UND DESSEN BOT SERVICES

Diese Vereinbarung<sup>i</sup> zum Servicelevel für NABOOH-Onlinedienste (diese «SLA») ist Teil Ihres NABOOH-Volumenlizenzvertrags («Vertrag»). Alle hier verwendeten, aber nicht in dieser SLA definierten Begriffe haben die Bedeutung, die ihnen im Vertrag zugewiesen wurde. Diese SLA gilt für die hierin aufgeführten NABOOH-Onlinedienste (ein «Dienst» oder die «Dienste»<sup>ii</sup>), jedoch nicht für Dienste mit separatem Markennamen (ausser die unter dem Brand BOTS4ME betriebenen), die mit den Diensten zur Verfügung gestellt werden oder mit diesen verbunden sind, oder für jegliche firmeneigene Software, die Teil eines Dienstes ist.

Wenn wir die in dieser SLA beschriebenen Servicelevels für die einzelnen Dienste nicht erreichen und aufrechterhalten, haben Sie möglicherweise Anspruch auf eine Gutschrift bezüglich eines Teils Ihrer monatlichen Servicegebühren. Während der anfänglichen Laufzeit Ihres Abonnements werden wir die Bestimmungen Ihrer SLA nicht ändern. Wenn Sie jedoch Ihr Abonnement verlängern, gilt die Version dieser SLA, die zum Zeitpunkt der Verlängerung aktuell ist, während des Verlängerungszeitraums. Wir werden Sie mindestens dreissig (30) Tage im Voraus über entgegenstehende, wesentliche Änderungen dieser SLA informieren.

### Allgemeine Bestimmungen

Diese Allgemeinen Bestimmungen gelten für alle Bestellungen des Kunden im Rahmen dieses Vertrages. Siehe korrespondierende Fussnoten am Ende des Dokumentes.

### Definitionen

- a) **Anwendbarer Monatlicher Zeitraum** ist bezogen auf einen Kalendermonat, in dem wir Ihnen eine Dienstgutschrift schulden, die Anzahl von Tagen, die Sie einen Dienst abonnieren (Kontingent pro Plan<sup>iii</sup>).
- b) **Kontingente** werden pro Plan abgeschlossen, wobei nur ein gültiges Kontingent pro Plan zulässig ist. In der Folge werden alle damit definierten Calls über das jeweils gültige Kontingent abgerechnet. Sämtliche Gebühren von Kontingenten sind vorschüssig zu entrichten. Verbleibende verrechenbare Calls werden nachschüssig gemäss Zahlungsplan fällig, wenn nicht anderes definiert, binnen dreissig (30) Tagen, ohne Abzug.

c) **Anwendbare Monatliche Dienstgebühren** sind die Gesamtgebühren, die von Ihnen tatsächlich für einen Dienst (im Kontingent) vorschüssig bezahlt wurden und auf den Monat anteilig angewendet werden.

d) **Ausfallzeiten** werden wie folgt bemessen:

$$\frac{\text{Nutzerminuten} - \text{Ausfallzeiten}}{\text{Nutzerminuten}} \times 100$$

Ausfallzeiten umfassen keine Nichtverfügbarkeit eines Dienstes aufgrund der unten und in den Dienstspezifischen Bestimmungen beschriebenen Beschränkungen.

e) **Erfolgscod**e ist der Hinweis, dass ein Vorgang erfolgreich war, z. B. ein HTTP-Statuscode im 2xx-Bereich<sup>iv</sup>.

f) **Fehlercode** ist der Hinweis, dass ein Vorgang fehlgeschlagen ist, z. B. ein HTTP-Statuscode im 5xx-Bereich.

g) **Externe Verbindung** ist der bidirektionale Netzwerkverkehr über unterstützte Protokolle wie HTTPS, der von einer öffentlichen IP-Adresse gesendet und empfangen werden kann.

h) **Vorfall** ist (i) jedes einzelne Ereignis oder (ii) jede Gruppe von Ereignissen, die zu Ausfallzeiten führt.

i) **Verwaltungsportal** ist die von NABOOH bereitgestellte Weboberfläche<sup>v</sup>, über die Kunden den Dienst verwalten.

j) **Geplante Ausfallzeit** bezeichnet Ausfallzeiten im Zusammenhang mit Netzwerk-, Hardware- oder Dienstwartungen oder -upgrades. Wir werden diese Zeiten mindestens fünf (5) Tage vor Beginn als Ausfallzeiten veröffentlichen oder Ihnen ankündigen. Bitte beachten Sie im Verwaltungsportal unter der Sektion: Service Center<sup>vi</sup> die entsprechenden Vorankündigungen.

k) **Nutzerminuten** ist die Gesamtzahl der Minuten in einem Monat, abzüglich aller Geplanten Ausfallzeiten, multipliziert mit der Gesamtzahl der Nutzer.

l) **Dienstgutschrift** ist der Prozentsatz der anwendbaren Kontingent Dienstgebühren<sup>vii</sup>, der Ihnen nach Genehmigung des Anspruchs durch NABOOH gutgeschrieben wird.

m) **Servicelevel** bezeichnet den/die Leistungsindikator(en), zu dessen/deren Einhaltung bei der Bereitstellung der Dienste sich NABOOH verpflichtet, wie in dieser SLA dargelegt.

n) **Unterstützungszeitraum** ist der Zeitraum, in dem eine Dienstfunktion oder Kompatibilität mit einem getrennten Produkt oder Dienst unterstützt wird.

## Bestimmungen

- a) **Ansprüche.** Damit NABOOH einen Anspruch berücksichtigt, müssen Sie den Anspruch beim Kundensupport bei der NABOOH zusammen mit allen erforderlichen Informationen einreichen, damit NABOOH den Anspruch überprüfen kann, einschliesslich, aber nicht beschränkt auf (i) eine ausführliche Beschreibung des Vorfalls, (ii) Angaben zum Zeitpunkt und zur Dauer des Ausfalls, (iii) Anzahl und Standort(e) der betroffenen Nutzer (falls zutreffend), und (iv) Beschreibungen Ihrer Versuche, den Vorfall nach Auftreten zu beheben.

Bezüglich eines Anspruchs im Zusammenhang mit Services des Brands BOTS4ME muss der Anspruch bis zum Ende des Kalendermonats nach dem Monat, in dem der Vorfall aufgetreten ist, bei uns eingegangen sein. Wenn der Vorfall zum Beispiel am 15. Februar aufgetreten ist, müssen der Anspruch und alle erforderlichen Informationen bis zum 31. März bei uns eingegangen sein.

Wir werten alle Informationen aus, die uns vernünftigerweise zur Verfügung stehen, und bestimmen nach bestem Wissen und Gewissen, ob wir Ihnen eine Dienstgutschrift schulden. Wir werden wirtschaftlich angemessene Anstrengungen unternehmen, um Ansprüche während des Folgemonats und innerhalb von fünfundvierzig (45) Tagen nach Erhalt zu bearbeiten. Sie müssen den Vertrag einhalten, um zu einer Dienstgutschrift berechtigt zu sein. Wenn wir feststellen, dass wir Ihnen eine Dienstgutschrift schulden, wenden wir die Dienstgutschrift auf Ihre anwendbaren Dienstgebühren (ausschliessliche auf Kontingente) an.

Wenn Sie mehr als ein Kontingent erworben haben, dann sind Sie berechtigt, gemäss dem oben beschriebenen Verfahren Ansprüche so einzureichen, als ob jeder Dienst von einer eigenen SLA geregelt würde. Wenn Sie beispielsweise «smartLENS» und «API Universe» erworben haben und während der Laufzeit des Kontingentes ein Vorfall bei beiden Diensten zu Ausfallzeiten geführt hat, dann sind Sie womöglich zu zwei separaten Dienstgutschriften berechtigt (für jeden Dienst eine) und müssen unter dieser SLA zwei Ansprüche einreichen.

- b) **Dienstgutschriften.** Dienstgutschriften sind unter dem Vertrag und dieser SLA Ihr einziger und ausschliesslicher Abhilfeanspruch bei Leistungs- oder Verfügbarkeitsproblemen im Zusammenhang mit einem Dienst. Sie sind nicht

berechtigt, Ihre anwendbaren kontingentbezogenen Dienstgebühren bei Leistungs- oder Verfügbarkeitsproblemen einseitig zu verrechnen.

- c) **Beschränkungen.** Diese Vereinbarung zum Servicelevel und alle geltenden Servicelevel gelten nicht für Leistungs- oder Verfügbarkeitsprobleme:
- a. aufgrund von Faktoren, die ausserhalb unserer Kontrolle liegen (bspw. Naturkatastrophen, Kriege, Terroranschläge, Aufstände, staatliche Massnahmen, Netz- oder Geräteausfall ausserhalb unserer Rechenzentren, u.a. an Ihrem Standort oder zwischen Ihrem Standort und unserem Ort wo unsere Services betrieben werden),
  - b. die aus der Nutzung von Diensten, Hardware oder Software hervorgehen, die nicht von uns bereitgestellt wurden, darunter u. a. Probleme im Zusammenhang mit unzureichender Bandbreite oder Software bzw. Diensten von Dritten,
  - c. dies ist die Folge von Ausfällen an einem einzelnen Cloud<sup>viii</sup> Datacenter-Standort, wenn Ihre Netzwerkverbindung explizit von diesem Standort in nicht geostabiler Weise abhängig ist,
  - d. die durch Ihre Verwendung eines Diensts verursacht wurden, nachdem wir Sie angewiesen haben, Ihre Verwendung des Diensts zu ändern, und Sie Ihre Verwendung nicht wie angewiesen geändert haben,
  - e. während oder bezüglich einer Vorschau, Vorabversion, Beta- oder Testversion eines Diensts, eines Features oder von Software (wie von uns bestimmt) oder Käufen, die mit Abonnementgutschriften (inkl. Voucher<sup>ix</sup>) von NABOOH getätigt wurden,
  - f. die durch Ihre nicht autorisierte Handlung oder Unterlassung einer erforderlichen Handlung oder die Ihrer Mitarbeiter, Vertreter, Vertragspartner oder Lieferanten oder durch andere Personen verursacht wurden, die sich mithilfe Ihrer Kennwörter oder Geräte Zugriff auf unser Netzwerk u/o Services verschafft haben, oder die auf andere Weise von der Nichtbefolgung angemessener Sicherheitsverfahren durch Sie verursacht werden,
  - g. die durch Ihr Versäumnis, erforderliche Konfigurationen einzuhalten, unterstützte Plattformen zu verwenden, Richtlinien für die akzeptable Nutzung einzuhalten, aufgrund Ihrer Nutzung des Diensts, die nicht mit den Features und Funktionen des Dienstes vereinbar ist (bspw. Versuche, nicht unterstützte Vorgänge durchzuführen) oder die nicht

den von uns veröffentlichten Hilfestellungen entspricht, verursacht wurden,

- h. die sich aus fehlerhaften Eingaben, Anweisungen oder Argumenten ergeben (bspw. Anforderung von Zugriff auf nicht vorhandene Dateien, Endpunkten etc.),
- i. die sich aus Ihren Versuchen ergaben, Vorgänge durchzuführen, die vorgeschriebene Kontingente überschreiten oder die sich aus der Drosselung von angenommenem missbräuchlichem Verhalten durch uns ergeben,
- j. aufgrund Ihrer Nutzung der Dienstfunktionen, die ausserhalb des zugeordneten Unterstützungszeitraums liegen, oder
- k. für Lizenzen, die zum Zeitpunkt des Vorfalls reserviert, aber nicht bezahlt waren.

## Chromium Extension

---

- a) **Ausfallzeit.** Jeder Zeitraum, in dem Endbenutzer nicht auf die zugewiesenen Endpunkte der Services von BOTS4ME mittels des Addon für Chrome, Edge und Firefox namens «Chromium Extension» zugreifen können.
- b) **Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit.** Der Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{\text{Nutzerminuten} - \text{Ausfallzeiten}}{\text{Nutzerminuten}} \times 100$$

Wobei die Ausfallzeiten in Nutzerminuten gemessen werden, d. h. die Ausfallzeit eines Monats ist die Summe der Dauer aller Vorfälle (in Minuten) in diesem Monat multipliziert mit der Anzahl von Nutzern, die von einem Vorfall jeweils betroffen sind.

- c) **Dienstgutschrift.**

Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit	Dienstgutschrift
< 99,9 %	25%
< 99,0 %	50%
< 95,0 %	100%

- a) **Ausfallzeit.** Jeder Zeitraum, in dem Endbenutzer nicht auf die zugewiesenen Endpunkte der Services von BOTS4ME mittels der «smartLENS» Smartphone App zugreifen können.
- b) **Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit.** Der Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{\text{Nutzerminuten} - \text{Ausfallzeiten}}{\text{Nutzerminuten}} \times 100$$

Wobei die Ausfallzeiten in Nutzerminuten gemessen werden, d. h. die Ausfallzeit eines Monats ist die Summe der Dauer aller Vorfälle (in Minuten) in diesem Monat multipliziert mit der Anzahl von Nutzern, die von einem Vorfall jeweils betroffen sind.

- c) **Dienstgutschrift.**

Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit	Dienstgutschrift
< 99,9 %	25%
< 99,0 %	50%
< 95,0 %	100%

- a) **Ausfallzeit.** Jeder Zeitraum, in dem Entwickler nicht auf die zugewiesenen Endpunkte der Services von BOTS4ME mittels der « API Universe» zugreifen können.
- b) **Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit.** Der Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

$$\frac{\text{Nutzerminuten} - \text{Ausfallzeiten}}{\text{Nutzerminuten}} \times 100$$

Wobei die Ausfallzeiten in Nutzerminuten gemessen werden, d. h. die Ausfallzeit eines Monats ist die Summe der Dauer aller Vorfälle (in Minuten) in diesem Monat multipliziert mit der Anzahl von Nutzern, die von einem Vorfall jeweils betroffen sind.

- c) **Dienstgutschrift.**

Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit	Dienstgutschrift
< 99,9 %	25%
< 99,0 %	50%
< 95,0 %	100%





---

<sup>i</sup> In Anlehnung an das Vertragswerk des Microsoft Customer Agreement | bitte Versionierung beachten

<sup>ii</sup> Auch Services genannt | Details zur Ausgestaltung derselbigen, finden sich im Admin Portal von BOTS4ME

<sup>iii</sup> Die Laufzeit sowie die Anzahl der damit verbunden Calls eines Kontingentes sind im Admin Portal einsehbar

<sup>iv</sup> Gebührenpflichtig sind alle Aufrufe mit dem Codes mit 200 und 244

<sup>v</sup> Auch Admin Portal genannt. Diese Portal ist als Microsoft [TEAMS](#) Addin erhältlich

<sup>vi</sup> Hier finden sich zudem Informationen zu allfälligen Vorfällen, der Verfügbarkeit sowie weiteren Information

<sup>vii</sup> Allfällige Gutschriften sind ausschliesslich für Kontingente, die vorschüssig verrechnet werden, vorgesehen

<sup>viii</sup> Die primären Services von BOTS4ME werden aus den Datacentern von Microsoft [Azure](#) betrieben und bereitgestellt

<sup>ix</sup> Ein Voucher ist eine Vergünstigung mit Verfallskriterien, die an eine gültige Subskription gebunden ist