

Special Product Terms (aktualisiert 01.08.2015)

1. Standort der Rechenzentren

1.1. In einem Rechenzentrum befinden sich die Anwendungssoftware und die Kundendaten, die mit der Software erzeugt werden. Allen Kunden, die sich in einer Region befinden, werden bei Auswahl der Region im Dropdownfeld die Standorte der zugehörigen Rechenzentren und die entsprechenden Dienste angezeigt. Zum Schutz vor Ausfällen oder lokalen Notfällen repliziert Microsoft die Kundendaten jeweils in mindestens zwei Rechenzentren.

1.2. Wenn ein Rechenzentrum aus irgendeinem Grund nicht mehr funktioniert, gehen die Kundendaten nicht verloren, da die Anwendungssoftware und die Kundendaten, die mit dieser Anwendungssoftware erzeugt werden, auch in einem zweiten oder möglicherweise sogar in einem dritten Rechenzentrum verfügbar sind. Die Kunden werden über einen Ausfall ggf. nicht unterrichtet, da ein Ausfall in vielen Fällen keine Dienstunterbrechung verursacht (in Abhängigkeit vom jeweiligen Dienst). Die Kunden können davon ausgehen, dass ihre Kundendaten zu jeder Zeit in einem oder mehreren Rechenzentren in der Region verarbeitet werden.

1.3. In der Europa Region sind die Rechenzentren in den Niederlanden, Irland, Österreich und Finnland.

2. Disaster Recovery und Business Continuity Pläne

Nicht verfügbar.

3. Gewährleistung (warranty)

Es besteht keine andere Gewährleistung (warranty), Garantie oder Freistellung also solche, die in dem Microsoft Cloud Agreement vorgesehen sind.

Microsoft Cloud-Vertrag

Dieser Microsoft Cloud-Vertrag wird zwischen Microsoft Ireland Operations Limited („Microsoft“, „wir“, „uns“ oder „unser“) und der juristischen Person, die Sie vertreten, bzw. wenn Sie im Zusammenhang mit einem Abonnement keine derartige juristische Person benennen, zwischen Microsoft Ireland Operations Limited und Ihnen selbst (in jedem Fall der „Kunde“ oder „Sie“) geschlossen. Dieser Vertrag besteht aus den nachfolgenden Vertragsbestimmungen, der Acceptable Use Policy, den Bestimmungen für Onlinedienste und den Vereinbarungen zum Servicelevel. Er wird an dem Datum wirksam, an dem wir Ihnen eine Bestätigung Ihrer ersten Bestellung bereitstellen („Wirksamkeitsdatum“). Wichtige Begriffe werden in Ziffer 11 definiert.

1. Allgemeines.

a. Recht zur Nutzung. Wir gewähren Ihnen das Recht, auf die Onlinedienste zuzugreifen und sie zu verwenden sowie die in Ihrem Abonnement enthaltene Software zu installieren und zu verwenden, wie in diesem Vertrag näher beschrieben. Wir behalten uns alle anderen Rechte vor.

b. Akzeptable Nutzung. Sie verwenden das Produkt nur gemäß der Acceptable Use Policy. Sie sind nicht berechtigt, Produkte zurückzuentwickeln (Reverse Engineering), zu dekompile, zu disassemblieren oder technische Beschränkungen im Produkt zu umgehen, es sei denn, dies ist durch anwendbares Recht ungeachtet

dieser Einschränkung zugelassen. Sie sind nicht berechtigt, Abrechnungsmechanismen, die Ihre Nutzung des Produktes messen, zu deaktivieren, zu verfälschen oder anderweitig zu versuchen, sie zu umgehen. Sie sind nicht berechtigt, jegliche Produkte an oder für Dritte zu vermieten, zu verleasen, zu verleihen, zu verkaufen, zu übertragen oder damit Hostingdienste bereitzustellen.

c. Nutzungsrechte. Die am Wirksamkeitsdatum gültigen Bestimmungen für Onlinedienste gelten für Ihre Verwendung des Produktes während der anfänglichen Laufzeit des Abonnements. Im Rahmen einer Verlängerungslaufzeit finden die am Wirksamkeitsdatum der Verlängerung gültigen Bestimmungen für Onlinedienste Anwendung. Die Nutzungsrechte und das Verfahren von Microsoft, um diese zu aktualisieren, sind in den Bestimmungen für Onlinedienste näher ausgeführt.

d. Auswahl eines Handelspartners. Sie müssen einen Handelspartner in Ihrer Region auswählen und beibehalten.

e. Administrationszugriff des Handelspartners und Kundendaten. Sie erkennen an und erklären sich damit einverstanden, dass (i), sobald Sie einen Handelspartner ausgewählt haben, dieser Handelspartner während der Laufzeit als zusätzlicher Administrator der Onlinedienste fungiert und Sie ohne die Genehmigung von Microsoft während dieser Laufzeit keinen anderen Handelspartner auswählen können; (ii) der Handelspartner die gleichen Administratorrechte und den gleichen Zugriff auf Kundendaten hat wie Ihr eigener Administrator; (iii) sich die Datenschutzpraktiken des Handelspartners in Bezug auf Kundendaten oder beliebige, vom Handelspartner erbrachte Dienstleistungen von den Datenschutzpraktiken von Microsoft unterscheiden können und dass (iv) der Handelspartner berechtigt ist, Kundendaten, darunter personenbezogene Daten, zu erfassen, zu verwenden, zu übertragen, zu veröffentlichen oder anderweitig zu verarbeiten. Sie stimmen zu, dass Microsoft die von Ihnen erhaltenen Informationen und Kundendaten im Hinblick auf die Bestellung, Beschaffung und Verwaltung der Onlinedienste an den Handelspartner weitergeben darf.

f. Berechtigung zu Versionen für Forschung & Lehre und Verwaltung. Sie erklären sich damit einverstanden, dass Sie beim Erwerb von Angeboten für Bildungseinrichtungen oder die Verwaltung als Berechtigter Nutzer einer Anerkannten Ausbildungseinrichtung oder als eine Qualifizierte Verwaltungseinrichtung die jeweiligen Berechtigungsanforderungen, die unter <http://www.microsoftvolumelicensing.com> veröffentlicht sind, erfüllen. Microsoft behält sich das Recht vor, die Berechtigung jederzeit nachzuprüfen und den Onlinedienst auszusetzen, wenn diese Berechtigungsanforderungen nicht erfüllt werden.

2. Vertraulichkeit.

Im durch das anwendbare Recht zugelassenen Umfang sind die Bestimmungen dieses Vertrages vertraulich. Sofern nichts anderes vereinbart wurde, sind Sie nicht berechtigt, diese Bestimmungen oder den wesentlichen Inhalt von Diskussionen, die dazu geführt haben, Dritten gegenüber offenzulegen, außer gegenüber Verbundenen Unternehmen oder Vertretern oder bestehenden oder möglichen Handelspartnern, die: (a) derartige Informationen kennen müssen („need-to-know“), um bei Ausführung dieses Vertrages unterstützend tätig zu sein, und (b) informiert wurden, dass alle derartigen Informationen streng vertraulich gehandhabt werden müssen.

3. Bestellungen, Preise, Laufzeit, Kündigung und Aussetzung.

a. Bestellungen.

(i) Bestellungen haben über Ihren ausgewählten Handelspartner zu erfolgen.

(ii) Sie sind berechtigt, die Anzahl der während der Laufzeit eines Abonnements bestellten Produkte zu erhöhen. Weitere Mengen von Produkten, die einem Abonnement hinzugefügt worden sind, enden mit Ablauf dieses Abonnements.

b. Verfügbare Abonnementangebote.

(i) Verpflichtendes Angebot. Sie verpflichten sich im Voraus, eine bestimmte Anzahl von Diensten, die Sie während einer Laufzeit nutzen möchten, zu erwerben. Im Hinblick auf Microsoft Azure Services wird jede zusätzliche oder sonstige Nutzung (beispielsweise Nutzung über Ihre Verpflichtungsmenge hinaus) möglicherweise wie ein nutzungsabhängiges Angebot behandelt. Zugesagte, aber während der Laufzeit nicht genutzte Mengen laufen zum Ende der Laufzeit ab.

(ii) Nutzungsabhängiges Angebot (auch Pay-As-You-Go genannt). Ihr Handelspartner wird Ihnen ausschließlich in Bezug auf Microsoft Azure Services Ihre tatsächliche Nutzung der Onlinedienste in Rechnung stellen.

(iii) Die für Sie verfügbaren Abonnementangebote werden von Ihrem Handelspartner erstellt.

c. Preise und Zahlung. Sie erkennen an, dass Ihre Preise für jedes einzelne Produkt sowie die Bestimmungen für die Rechnungsstellung und Zahlung von Ihrem Handelspartner festgelegt werden.

d. Verlängerung. Die Laufzeit Ihres bestehenden Abonnements wird sich automatisch verlängern, sofern Sie Ihrem Handelspartner nicht vor Ablauf der Abonnementlaufzeit mitteilen, dass Sie keine Absicht zur Verlängerung haben. Vor der Bearbeitung einer Verlängerung kann Microsoft von Ihnen die Unterzeichnung eines neuen Vertrages, eines Ergänzenden Vertrages oder einer Zusatzvereinbarung verlangen.

e. Steuern. Die Parteien sind nicht für Steuern der anderen Partei haftbar, zu deren Zahlung die andere Partei gesetzlich verpflichtet ist und die in Verbindung mit oder im Zusammenhang mit den in diesem Vertrag vorgesehenen Transaktionen erhoben werden oder anfallen, und alle derartigen Steuern liegen in der finanziellen Verantwortung der Partei, die kraft Gesetzes zur Zahlung dieser Steuern verpflichtet ist.

f. Laufzeit des Vertrages und Kündigung. Dieser Vertrag gilt für die Laufzeit eines beliebigen hierunter erworbenen Abonnements. Sie sind berechtigt, diesen Vertrag jederzeit zu kündigen. Sie müssen sich dazu an den von Ihnen bestimmten Handelspartner wenden. Mit der Kündigung oder dem Ablauf dieses Vertrages endet lediglich Ihr Recht zur Abgabe neuer Bestellungen für zusätzliche Produkte unter diesem Vertrag.

g. Kündigung wegen Verletzung von Vertragspflichten. Jede Partei kann diesen Vertrag mit schriftlicher Benachrichtigung an die jeweils andere Partei kündigen, wenn die andere Partei Pflichten aus diesem Vertrag wesentlich verletzt. Mit Ausnahme derjenigen Fälle, in denen die Vertragsverletzung nach ihrer Art nicht innerhalb von 30 Tagen heilbar ist, muss die kündigende Partei der jeweils anderen zunächst vorher schriftlich eine 30-tägige Frist zur Heilung der Vertragsverletzung gewähren.

4. Sicherheit und Datenschutz.

- a.** Sie stimmen der Verarbeitung von persönlichen Informationen durch Microsoft und ihre Vertreter zur Förderung des Gegenstandes dieses Vertrages zu. Sie sind berechtigt, Microsoft im Auftrag Dritter (einschließlich Ihrer Kontaktpersonen, Handelspartner, Distributoren, Verwalter und Mitarbeiter) persönliche Informationen im Rahmen dieses Vertrages bereitzustellen. Sie holen alle erforderlichen Zustimmungen von Dritten nach den geltenden Privacy- und Datenschutzgesetzen ein, bevor Sie Microsoft persönliche Informationen zur Verfügung stellen.
- b.** Zusätzliche Datenschutz- und Sicherheitsdetails sind in den Bestimmungen für Onlinedienste zu finden. Die in den Bestimmungen für Onlinedienste gemachten Zusagen gelten ausschließlich für die unter diesem Vertrag erworbenen Onlinedienste und nicht für von Ihrem Handelspartner bereitgestellte Dienste oder Produkte.
- c.** Sie erklären sich damit einverstanden und erteilen Microsoft (und ihren Diensteanbietern und Vertragspartnern) die Genehmigung, auf Anweisung des Handelspartners oder wie gesetzlich vorgeschrieben auf Daten von Ihnen, über Sie oder auf Sie betreffende Daten, einschließlich der Inhalte von Mitteilungen, zuzugreifen und diese gegenüber Strafverfolgungsbehörden oder anderen Regierungsbehörden offenzulegen (bzw. Strafverfolgungs- oder anderen Regierungsbehörden Zugriff auf solche Daten zu gewähren).
- d.** Gemäß und im gesetzlich zulässigen Umfang informieren Sie die einzelnen Nutzer der Onlinedienste darüber, dass ihre Daten zwecks Offenlegung gegenüber Strafverfolgungs- und anderen Regierungsbehörden gemäß den Anweisungen des Handelspartners oder wie gesetzlich vorgeschrieben verarbeitet werden und holen deren Zustimmung dazu ein.
- e.** Sie benennen einen Handelspartner als Vertreter, der im Rahmen der unter diesem Abschnitt 4 aufgeführten Zwecke mit Microsoft in Verbindung tritt und ihr Anweisungen gibt.

5. Gewährleistungen.

a. Beschränkte Gewährleistung.

(i) Onlinedienste. Wir gewährleisten, dass jeder Onlinedienst während der geltenden Laufzeit den Bestimmungen der geltenden SLA entspricht. Ihre einzigen Ansprüche bei Verletzung dieser Gewährleistung sind die in der SLA genannten.

(ii) Software. Wir gewährleisten für ein Jahr ab dem Datum, an dem Sie die Software erstmals nutzen, dass sie im Wesentlichen wie in der entsprechenden Benutzerdokumentation beschrieben funktioniert. Wenn die Software diese Gewährleistung nicht erfüllt, werden wir nach Ihrer Wahl (1) den für die Software gezahlten Preis zurückerstatten oder (2) die Software reparieren oder ersetzen.

b. Ausschlüsse der beschränkten Gewährleistung. Diese beschränkte Gewährleistung unterliegt den folgenden Einschränkungen:

(i) Konkludente Gewährleistungen oder Garantien, deren Ausschluss rechtlich nicht zulässig ist, gelten für ein Jahr ab Beginn der Laufzeit der beschränkten Gewährleistung.

(ii) Diese beschränkte Gewährleistung gilt nicht bei Problemen, die auf einen Unfall, Missbrauch oder die Verwendung der Produkte in einer Weise zurückzuführen sind, die mit diesem Vertrag nicht im Einklang steht, oder die durch Ereignisse außerhalb unseres angemessenen Einflussbereichs verursacht werden.

(iii) Diese beschränkte Gewährleistung gilt nicht für Probleme, die durch Nichteinhaltung der Mindestsystemanforderungen verursacht werden.

(iv) Diese beschränkte Gewährleistung gilt nicht für kostenlose Produkte, Test-, Vorabversions-, Vorschau- oder Beta-Produkte.

c. Gewährleistungsausschluss Außer dieser Gewährleistung übernehmen wir keine Gewährleistungen, gleich ob ausdrückliche, konkludente, gesetzliche oder andere, einschließlich Gewährleistungen der Handelsüblichkeit oder Eignung für einen bestimmten Zweck. Diese Ausschlüsse gelten, wenn sie nicht gemäß anwendbarem Recht unzulässig sind.

6. Verteidigung gegen Ansprüche.

a. Verteidigung. Wir werden Sie gegen jegliche durch einen nicht verbundenen Dritten geltend gemachte Ansprüche dahingehend, dass ein Produkt dessen Patent, Urheberrecht oder Marke verletze oder dessen Geschäftsgeheimnis unrechtmäßig verwende, verteidigen. Sie verteidigen uns gegen jegliche Ansprüche, die von nicht verbundenen Dritten dahingehend geltend gemacht werden, dass (i) Kundendaten bei Verwendung des Produktes ein Patent, Urheberrecht oder eine Marke des Dritten verletze oder dessen Geschäftsgeheimnis unrechtmäßig verwende oder (ii) diese Ansprüche durch eine Verletzung der Acceptable Use Policy entstehen.

b. Beschränkungen. Unsere Verpflichtungen in Absatz 5(a) gelten nicht für einen Anspruch, der in Folgendem seine Grundlage findet: (i) Kundendaten, nicht von Microsoft stammende Software, Änderungen, die Sie am Produkt vornehmen, oder Materialien, die Sie im Rahmen der Nutzung des Produktes bereitstellen oder zur Verfügung stellen, (ii) Ihre Kombination des Produktes mit nicht von Microsoft stammenden Produkten, Kundendaten oder Geschäftsprozessen oder Schäden, die auf dem Wert von nicht von Microsoft stammenden Produkten, Daten oder Geschäftsprozessen basieren, (iii) Ihre Nutzung einer Marke von Microsoft ohne die ausdrückliche schriftliche Zustimmung hierzu oder Ihre Nutzung des Produktes, nachdem wir Sie darauf hingewiesen haben, dass die Nutzung wegen eines Anspruchs von Dritten einzustellen ist, (iv) Vertrieb des Produktes durch Sie an einen Dritten oder Nutzung des Produktes durch Sie zu Gunsten eines nicht verbundenen Dritten.

c. Ansprüche. Wenn wir Grund zu der Annahme haben, dass ein Anspruch gemäß Ziffer 5a möglicherweise Ihre Verwendung des Produktes behindert, bemühen wir uns: (i) für Sie das Recht zur fortgesetzten Nutzung des Produktes zu erwerben oder (ii) das Produkt zu verändern oder es durch ein funktional gleichwertiges Produkt zu ersetzen und Ihnen mitzuteilen, dass Sie die Nutzung der vorherigen Version des Produktes einstellen müssen. Wenn diese Optionen wirtschaftlich nicht angemessen sind, sind wir berechtigt, Ihre Rechte zur Verwendung des Produktes zu beenden und anschließend Vorauszahlungen für nicht genutzte Abonnementrechte Ihrem Handelspartner zurückzuerstatten.

d. Verpflichtungen. Jede Partei muss die andere unverzüglich über einen Anspruch gemäß dieser Ziffer 6 informieren. Die Partei, die sich um Schutz bemüht, muss (i) der anderen Partei die alleinige Kontrolle über die Verteidigung und den Vergleich des Anspruchs einräumen und (ii) sie bei der Verteidigung gegen den Anspruch

angemessen unterstützen. Die Partei, die den Schutz gewährt, (1) erstattet der anderen Partei angemessene Ausgaben, die ihr bei Bereitstellung der Unterstützung entstehen, und (2) zahlt die Summe eines hieraus resultierenden rechtskräftigen Urteils gegen sie (oder eines Vergleichs, dem die andere Partei zustimmt). Die jeweiligen Rechte der Parteien zur Verteidigung und Bezahlung von Urteilen oder Vergleichen unter dieser Ziffer 6 treten an die Stelle von Rechten gemäß Gewohnheitsrecht oder Common Law oder gesetzlichen Entschädigungsrechten oder analogen Rechten, und jede Partei verzichtet auf derartige Rechte gemäß Gewohnheitsrecht oder gesetzlichen Rechten.

7. Haftungsbeschränkung.

a. Beschränkung. Die Gesamthaftung jeder Partei unter diesem Vertrag ist für alle Ansprüche auf direkte Schäden bis zu dem Betrag, der für die Onlinedienste in den 12 Monaten vor Entstehung des Anspruchs bezahlt wurde, begrenzt, sofern die Gesamthaftung einer Partei für beliebige Onlinedienste unter keinen Umständen den für diesen Onlinedienst gezahlten Betrag übersteigt. Bei Produkten, welche kostenfrei zur Verfügung gestellt werden, beschränkt sich die Haftung von Microsoft auf direkte Schäden in Höhe von bis zu 5.000 US-Dollar.

b. Ausschlüsse. Keine Partei haftet für entgangene Einnahmen oder indirekte, spezielle, Neben- oder Folgeschäden, für verschärften oder Strafschadenersatz oder für Schäden aus entgangenem Gewinn, entgangenen Einnahmen, Betriebsunterbrechungen oder Verlust von geschäftlichen Informationen, selbst wenn die Partei gewusst hat, dass solche Schäden möglich oder vernünftigerweise vorhersehbar sind.

c. Ausnahmen von diesen Beschränkungen. Die Haftungsbeschränkungen in dieser Ziffer gelten im größtmöglichen durch das anwendbare Recht zugelassenen Umfang, jedoch nicht für: (i) die Verpflichtungen der Parteien gemäß Ziffer 6 oder (ii) die Verletzung der gewerblichen Schutzrechte/Urheberrechte der anderen Partei.

8. Software.

a. Erworbene Lizenzen. Wir gewähren Ihnen Lizenzen für die Anzahl von Kopien Software, die Sie bestellt haben.

b. Lizenzbestätigung. Der Nachweis für Ihre Softwarelizenzen ist (i) dieser Vertrag, (ii) alle Bestätigungen der Bestellung, (iii) die Dokumentation, die Lizenzübertragungen nachweist (bei zulässigen Übertragungen), und (iv) der Zahlungsnachweis.

c. Lizenzrechte beziehen sich nicht auf das Fulfillment von Softwaremedien. Ihr Erwerb von Softwaremedien oder der Zugriff auf eine Netzwerk-Quelle hat keinen Einfluss auf Ihre Lizenz für Software, die unter diesem Vertrag erworben wurde. Wir lizenzieren Software an Sie, wir verkaufen sie nicht.

d. Lizenzübertragung und Zuweisung von Lizenzen. Lizenzübertragungen sind nicht zulässig.

9. Support.

Supportservices in Bezug auf unter diesem Vertrag erworbene Produkte werden vom Handelspartner erbracht.

10. Vertragsmechanismen.

a. Abtretung. Sie sind nicht berechtigt, diesen Vertrag als Ganzes oder in Teilen abzutreten.

b. Salvatorische Klausel. Wenn ein Teil dieses Vertrages für undurchsetzbar erklärt wird, bleibt der Rest des Vertrages in vollem Umfang wirksam.

c. Verzicht. Das Versäumnis, eine Bestimmung dieses Vertrages durchzusetzen, gilt nicht als Verzicht auf diese Bestimmung.

d. Keine Drittbegünstigten. Es gibt keine Drittbegünstigten zu diesem Vertrag.

e. Anwendbares Recht und Gerichtsstand. Dieser Vertrag unterliegt irischem Recht. Falls wir eine Klage zur Durchsetzung dieses Vertrages erheben, werden wir diese Klage an dem Gerichtsstand erheben, in dem Sie Ihren Hauptsitz haben. Falls Sie eine Klage zur Durchsetzung dieses Vertrages erheben, werden Sie diese Klage in Irland erheben. Diese Gerichtsstandwahl hindert die Parteien nicht daran, bei einem zuständigen Gerichtsstand vorläufigen Rechtsschutz in Bezug auf eine Verletzung von Urheberrechten/gewerblichen Schutzrechten zu beantragen.

f. Gesamter Vertrag. Dieser Vertrag enthält alle Absprachen im Hinblick auf seinen Vertragsgegenstand und ersetzt alle früheren oder zeitgleichen Kommunikationen.

g. Fortgeltung. Die folgenden Bestimmungen gelten über die Kündigung oder den Ablauf dieses Vertrages hinaus: 5 (Gewährleistungen), 6 (Verteidigung gegen Ansprüche), 7 (Haftungsbeschränkung), 10e (Anwendbares Recht und Gerichtsstand), 10f (Gesamter Vertrag), 10g (Fortgeltung), 10h (Exportrecht der USA) und 11 (Definitionen).

h. Exportrecht der USA. Das Produkt unterliegt dem Exportrecht der USA. Sie müssen alle anwendbaren Gesetze einhalten, einschließlich der Regelungen der USA zur Exportkontrolle (U.S. Export Administration Regulations) und der Regelungen der USA bezüglich des internationalen Waffenhandels (International Traffic in Arms Regulations) und Beschränkungen im Hinblick auf Endbenutzer, Endnutzung und Bestimmungsort, die von der Regierung der USA und anderen Regierungen erlassen wurden. Weitere Informationen finden Sie unter .

i. Höhere Gewalt. Keine der Parteien ist haftbar für Leistungsstörungen aus Gründen, die außerhalb ihres angemessenen Einflussbereichs liegen (wie z. B. Brände, Explosionen, Stromausfälle, Erdbeben, Überschwemmungen, schwere Stürme, Streiks, Embargos, Arbeitskämpfe, Handlungen von Zivil- oder Militärbehörden, Krieg, Terrorismus (einschließlich Cyber-Terrorismus), höhere Gewalt, Handlungen oder Unterlassungen von Internet Providern, Handlungen oder Unterlassungen von Aufsichtsbehörden oder Verwaltungseinrichtungen (einschließlich der Verabschiedung von Gesetzen oder Regelungen oder anderer Regierungshandlungen, die die Bereitstellung von Onlinediensten beeinträchtigen)). Diese Ziffer findet jedoch keine Anwendung auf Ihre Zahlungsverpflichtungen unter diesem Vertrag.

j. Öffentlichkeitsarbeit. Microsoft ist dazu berechtigt, öffentlich (in mündlicher oder schriftlicher Form) offenzulegen, dass Sie ein Kunde von Microsoft und ein Käufer eines Produktes bzw. von Produkten sind, einschließlich in einer Liste von Microsoft-Kunden und in anderen Werbematerialien.

k. Reihenfolge des Vorrangs. Im Falle eines Widerspruchs zwischen den Dokumenten, auf die im Vertrag verwiesen wurde, der in den Dokumenten nicht ausdrücklich geregelt ist, gelten deren Bestimmungen in der folgenden absteigenden Reihenfolge: (1) dieser Vertrag, (2) die SLAs und (3) die Bestimmungen für Onlinedienste. Bestimmungen in einer Zusatzvereinbarung haben Vorrang vor dem geänderten Dokument und allen vorherigen Änderungen des gleichen Vertragsgegenstandes.

l. Verzicht auf das Recht zur Annullierung von Onlinekäufen. Im größtmöglichen durch das anwendbare Recht zugelassenen Umfang verzichten Sie auf Ihre Rechte zur Annullierung von Käufen unter diesem Vertrag gemäß Gesetzen zur Regelung des Fernabsatzes oder elektronischer bzw. Online-Verträge sowie auf sämtliche Rechte oder Verpflichtungen bezüglich vorheriger Informationen, nachfolgender Bestätigung, Widerrufsrechten oder Überdenkungsfristen.

11. Definitionen.

Verweise in diesem Vertrag auf „Tag“ bedeuten ein Kalendertag.

„Acceptable Use Policy“ ist in den Bestimmungen für Onlinedienste dargelegt oder wird ansonsten von Microsoft an gut sichtbarer Stelle zur Verfügung gestellt.

„Verbundenes Unternehmen“ ist jede juristische Person, die mit einem Anteil von mindestens 50 % der Partei gehört (Tochtergesellschaft) oder der eine Partei gehört (Muttergesellschaft).

„Nutzungsabhängiges Angebot“ und „Verpflichtendes Angebot“ beschreiben Kategorien von Abonnementangeboten und sind in Ziffer 3 definiert.

„Kundendaten“ sind in den Bestimmungen für Onlinedienste definiert.

„Onlinedienst“ ist ein Microsoft-Onlinedienst, für den unter diesem Vertrag ein Abonnement besteht.

„Bestimmungen für Onlinedienste“ sind die Bestimmungen, die für Ihre Nutzung der Produkte gelten und die unter <http://www.microsoft.com/licensing/onlineuserights> verfügbar sind. Die Bestimmungen für Onlinedienste enthalten Bestimmungen, die Ihre Verwendung von Produkten regeln, die zusätzlich zu den in diesem Vertrag genannten Bestimmungen gelten.

„Produkt“ bezeichnet Onlinedienste (einschließlich Software).

„Handelspartner“ ist eine juristische Person, die von Microsoft autorisiert wurde, Softwarelizenzen und Abonnements zu Onlinediensten unter diesem Programm zu verkaufen, und von Ihnen damit betraut wird, Sie vor und nach einer Transaktion zu unterstützen.

„SLAs“ sind die Verpflichtungen hinsichtlich des Servicelevels, die wir hinsichtlich der Lieferung und/oder Leistung der Onlinedienste eingehen, wie unter <http://www.microsoft.com/licensing/contracts>, <http://www.windowsazure.com/en-us/support/legal/sla/> oder auf einer anderen von uns zu benennenden Website veröffentlicht.

„Software“ ist Software, die wir zur Installation auf Ihrem Gerät als Teil Ihres Abonnements oder zur Verwendung mit dem Onlinedienst bereitstellen, um bestimmte Funktionen zu ermöglichen.

„Abonnement“ ist eine Bestellung über eine Anzahl eines Produktes für eine bestimmte Laufzeit abgeschlossen (z. B. 30 Tage oder 12 Monate).

„Laufzeit“ ist die Dauer eines Abonnements zur Verwendung eines bestimmten Produktes, wie von Ihrem Handelspartner festgelegt.

Vereinbarung zum Servicelevel für Microsoft-Onlinedienste (7. Juli 2015)

1. Einleitung.

Diese Vereinbarung zum Servicelevel für Microsoft-Onlinedienste (diese „SLA“) wird in Verbindung mit Ihrem Microsoft-Volumenlizenzvertrag (der „Vertrag“) geschlossen. 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 aufgelisteten Microsoft-Onlinedienste (ein „Dienst“ bzw. die „Dienste“), jedoch nicht für Dienste mit getrennten Marken, die zusammen oder in Verbindung mit den Diensten oder Vor-Ort-Software, die Bestandteil eines Dienstes ist, bereitgestellt werden.

Wenn wir die Servicelevel für jeden Dienst nicht wie in dieser SLA beschrieben einhalten und aufrechterhalten, dann sind Sie womöglich zu einer Gutschrift über einen Teil Ihrer monatlichen Dienstgebühren berechtigt. 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. Bei nachteiligen wesentlichen Änderungen an dieser Vereinbarung zum Servicelevel informieren wir den Kunden mindestens 90 Tage im Voraus. Unter <http://www.microsoftvolumelicensing.com/SLA> können Sie jederzeit auf die aktuelle Version dieser Vereinbarung zum Servicelevel zugreifen.

2. Definitionen.

„**Anwendbarer Monatlicher Zeitraum**“ ist bezogen auf einen Kalendermonat, in dem wir Ihnen eine Dienstgutschrift schulden, die Anzahl von Tagen, die Sie einen Dienst abonnieren.

„**Anwendbare Monatliche Dienstgebühren**“ sind die Gesamtgebühren, die von Ihnen tatsächlich für einen Dienst gezahlt werden und auf den Monat angewendet werden, in dem eine Dienstgutschrift geschuldet wird.

„**Ausfallzeiten**“ sind für jeden Dienst in den Dienstspezifischen Bestimmungen unten definiert. Außer für Microsoft Azure-Dienste umfassen Ausfallzeiten keine Geplanten Ausfallzeiten. Ausfallzeiten umfassen keine Nichtverfügbarkeit eines Dienstes aufgrund der unten und in den Dienstspezifischen Bestimmungen beschriebenen Beschränkungen.

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

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

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

„**Verwaltungsportal**“ ist die von Microsoft bereitgestellte Weboberfläche, über die Kunden den Dienst verwalten.

„**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. „**Dienstgutschrift**“ ist der Prozentsatz der Anwendbaren Monatlichen Dienstgebühren, der Ihnen nach Genehmigung des Anspruchs durch Microsoft gutgeschrieben wird.

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

„**Dienstressource**“ ist eine einzelne Ressource, die zur Verwendung innerhalb eines Dienstes verfügbar ist.

„**Erfolgscod**e“ ist der Hinweis, dass ein Vorgang erfolgreich war, z. B. ein HTTP-Statuscode im 2xx-Bereich.

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

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

3. Bestimmungen

Ansprüche

Damit Microsoft einen Anspruch berücksichtigt, müssen Sie den Anspruch beim Kundensupport bei der Microsoft Corporation zusammen mit allen erforderlichen Informationen einreichen, damit Microsoft 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 Microsoft Azure muss der Anspruch binnen zwei Monaten nach dem Ende des Monats der Rechnungsstellung, in dem der Vorfall, der Gegenstand des Anspruchs ist, aufgetreten ist, bei uns eingehen. Bei Ansprüchen bezüglich aller anderen Dienste 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 Monatlichen Dienstgebühren an.

Wenn Sie mehr als einen Dienst erworben haben (nicht als Suite), 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 Exchange Online und SharePoint Online (nicht als Teil einer Suite) erworben haben und während der Laufzeit des Abonnements 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. Falls aufgrund ein und desselben Vorfalls mehr als ein Servicelevel für einen bestimmten Dienst nicht erfüllt wurde, müssen Sie sich für ein Servicelevel entscheiden, in Bezug auf das Sie einen Anspruch aufgrund dieses Vorfalls geltend machen möchten.

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 Monatlichen Dienstgebühren bei Leistungs- oder Verfügbarkeitsproblemen einseitig zu verrechnen.

Dienstgutschriften gelten nur für Gebühren, die für den Dienst, die Dienstressource oder die Dienststufe gezahlt wurden, für den bzw. die eine Vereinbarung zum Servicelevel nicht eingehalten wurde. Wenn Servicelevel für einzelne Dienstressourcen oder getrennte Dienststufen gelten, bezieht sich die Dienstgutschrift nur entsprechend auf die Gebühren, die für die betroffene Dienstressource oder Dienststufe bezahlt wurden. Die in einem Monat der Rechnungsstellung mit Bezug auf einen bestimmten Dienst oder eine Dienstressource gewährten Dienstgutschriften dürfen unter keinen Umständen Ihre monatlichen Dienstgebühren für diesen Dienst oder diese Dienstressource im jeweiligen Monat der Rechnungsstellung überschreiten.

Bei Diensten, die im Rahmen einer Suite oder eines sonstigen Einzelangebots erworben werden, werden die Anwendbaren Monatlichen Dienstgebühren und die Dienstgutschrift für jeden Dienst anteilig berechnet.

Wenn Sie einen Dienst von einem Handelspartner erworben haben, erhalten Sie direkt von Ihrem Handelspartner eine Dienstgutschrift, und der Handelspartner erhält direkt von uns eine Dienstgutschrift. Die Dienstgutschrift basiert auf dem geschätzten Einzelhandelspreis für den entsprechenden Dienst, der von uns nach vernünftigem Ermessen bestimmt wird.

Beschränkungen

Diese Vereinbarung zum Servicelevel und alle geltenden Servicelevel gelten nicht für Leistungs- oder Verfügbarkeitsprobleme:

1. aufgrund von Faktoren, die außerhalb unserer Kontrolle liegen (z. B. Naturkatastrophen, Kriege, Terroranschläge, Aufstände, staatliche Maßnahmen, Netz- oder Geräteausfall außerhalb unserer Rechenzentren, u.a. an Ihrem Standort oder zwischen Ihrem Standort und unserem Rechenzentrum),
2. 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,
3. 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,

4. 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 von Microsoft getätigt wurden,
5. 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 verschafft haben, oder die auf andere Weise von der Nichtbefolgung angemessener Sicherheitsverfahren durch Sie verursacht werden,
6. 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 (z. B. Versuche, nicht unterstützte Vorgänge durchzuführen) oder die nicht den von uns veröffentlichten Hilfestellungen entspricht, verursacht wurden,
7. die sich aus fehlerhaften Eingaben, Anweisungen oder Argumenten ergeben (z. B. Anforderung von Zugriff auf nicht vorhandene Dateien),
8. 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,
9. aufgrund Ihrer Nutzung der Dienstfunktionen, die außerhalb des zugeordneten Unterstützungszeitraums liegen, oder
10. Für Lizenzen, die zum Zeitpunkt des Vorfalls reserviert, aber nicht bezahlt waren.

Dienste, die über Open, Open Value- und Open Value Subscription-Volumenlizenzverträgen erworben wurden sowie Dienste, die in einer Office 365 Small Business Premium Suite in Form eines Produktschlüssels erworben wurden, sind nicht zu einer Dienstgutschrift auf der Grundlage der Dienstgebühren berechtigt. Für diese Dienste erfolgt jegliche Dienstgutschrift, zu der Sie möglicherweise berechtigt sind, in Form von Dienstzeit (d. h. Tagen) anstatt in Form von Dienstgebühren, und sämtliche Bezugnahmen auf „Anwendbare Monatliche Dienstgebühren“ werden gestrichen und durch Bezugnahmen auf den „Anwendbaren Monatlichen Zeitraum“ ersetzt.

4. Dienstspezifische Bestimmungen

Office 365 ProPlus

Ausfallzeiten: Jeder Zeitraum, in dem Office-Anwendungen aufgrund eines Problems mit der Aktivierung von Office 365 mit geringeren Funktionen ausgeführt werden.

Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit: Der Prozentsatz der Monatlichen Betriebszeit wird mithilfe der folgenden Formel berechnet: $((\text{Nutzerminuten} - \text{Ausfallzeiten}) / \text{Nutzerminuten}) \times 100$

Wobei die Ausfallzeiten in Nutzerminuten gemessen werden, d. h. die Ausfallzeiten sind für jeden Monat die Summe der Länge (in Minuten) bei jedem Vorfall, der in diesem Monat auftritt, multipliziert mit der Anzahl der von diesem Vorfall betroffenen Nutzer.

Dienstgutschrift:

Prozentsatz der monatlichen Betriebszeit

< 99.9%

< 99%

< 95%