

– SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA) –

Mit diesem SLA werden die Service Levels (die Dienstgüte), zu denen sich VIVEUM bzw. ihr Technologielieferant Ogone verpflichtet, sowie sämtliche Entschädigungsleistungen festgelegt, die im Falle einer Nichteinhaltung dieser Service Levels fällig werden.

Die durchschnittliche Antwortzeit und/oder Verfügbarkeit, wie sie für die Zwecke vorliegenden SLAs definiert wird, muss als Durchschnittswert betrachtet werden. VIVEUM verpflichtet ihre Händler vertraglich zur Einhaltung aller obliegenden Verpflichtungen aus diesem SLA.

1. Verwaltung neuer Versionen, Wartung des Bezahlsystems

1.1 Der Technologielieferant Ogone sendet VIVEUM eine E-Mail, um diese über jede bedeutende Änderung, die sich auf die Funktionalität des Bezahlsystems auswirkt, zu informieren. Diese E-Mail enthält eine Beschreibung der Änderungen. VIVEUM wird ihre Händler über diese Änderungen informieren. Die neue Version des Bezahlsystems (Release) steht in der Testumgebung während eines Vorfreigabezeitraums von mindestens fünfzehn (15) Kalendertagen zur Verfügung, bevor sie in die Produktionsumgebung eingespielt wird. VIVEUM testet und erprobt die neue Version innerhalb des Vorfreigabezeitraums. VIVEUM garantiert, dass die Händler dieser Verpflichtung ebenfalls nachkommen.

1.2 Ogone bemüht sich nach besten Kräften, neue Versionen des Bezahlsystems mit den Schnittstellen der Software-Anwendungen der VIVEUM-Händler abwärtskompatibel zu machen. Ist die Abwärtskompatibilität nicht gesichert, wird der genannte Vorfreigabezeitraum auf mindestens einen (1) Monat ausgedehnt.

1.3 VIVEUM nutzt das Bezahlsystem im Hinblick auf die Wahrung der Abwärtskompatibilität neuer Versionen nur in der standardisierten Art und Weise. So ist zum Beispiel die Hinzufügung von Feldern zu einer bestehenden XML-Message oder von Parametern zu einem HTTP-Request ohne Veränderung der bestehenden Feldwerte oder Parameter zulässig und gilt als abwärtskompatible Änderung. VIVEUM verpflichtet ihre Händler vertraglich, dass sie dieser Verpflichtung ebenfalls nachkommen.

1.4 Die oben in Artikel 1.1, 1.2 und 1.3 beschriebenen Verfahren gelten nicht für dringliche Korrekturen von Fehlern („Bugs“) oder für Korrekturen, die aus Sicherheitsgründen erforderlich sind oder direkt oder indirekt von Finanzinstituten, Behörden oder Gerichten verlangt werden.

1.5 Die wartungsbedingte Nichtverfügbarkeit des Bezahlsystems wird nach Möglichkeit auf Zeiten geringer Auslastung gelegt. Diese Wartungsarbeiten dauern grundsätzlich nicht länger als durchschnittlich 4 Stunden pro Monat. Diese durchschnittliche monatliche Wartungsdauer darf jedoch einmal pro Quartal auf maximal 8 Stunden verlängert werden. VIVEUM wird mindestens 48 Stunden vor Beginn der Wartungsarbeiten schriftlich informiert.

2. Verfügbarkeit des Bezahlsystems

Als Nichtverfügbarkeit des Bezahlsystems gilt der Zeitraum, in dem es der Mehrzahl der der Endkunden unmöglich ist, neue Autorisierungs- oder Zahlungsoperationen über das Bezahlsystem vorzunehmen. Es wird ebenfalls vereinbart, dass das Bezahlsystem als nicht verfügbar gilt, wenn die unten in Artikel 3 definierte Antwortzeit für die Mehrheit der Kunden der Händler mehr als 45 Sekunden beträgt.

2.1 Ogone bietet eine Verfügbarkeit des Bezahlsystems von 99,5 % auf Monatsbasis mit Ausnahme der unten in Artikel 2.3 genannten Fälle. Auf ausdrückliche Anfrage kann VIVEUM ein SLA-Bericht zu einem bestimmten seiner Händler für einen bestimmten Monat oder einen SLA-Bericht mit Angaben zur durchschnittlichen SLA-Performance hinsichtlich aller Händler während eines bestimmten Monats zur Verfügung gestellt werden. Hiermit kann VIVEUM die SLA-Performance kontrollieren.

2.2 Ogone verfügt über eine Primär-URL und eine Sekundär-URL (die sogenannte Notfall- URL) für den Zugriff auf sämtliche Funktionalitäten des Bezahlsystems. OGONE behält sich das Recht zur Veränderung dieser URLs und der dazugehörigen IP-Adressen vor. VIVEUM wird hierüber fünf (5) Werktage im Voraus in Kenntnis gesetzt.

Die Nichtverfügbarkeit des Bezahlsystems endet mit dem Zeitpunkt, an dem Ogone VIVEUM eine E-Mail mit einer Aufforderung zur Verwendung der Sekundär-URL schickt, so das Problem durch den Wechsel zur Sekundär-URL gelöst wird. In diesem Fall sendet Ogone VIVEUM auch eine E-Mail, wenn sie wieder zur Primär-URL zurückwechseln soll.

2.3 Als Nichtverfügbarkeit gelten nicht die im Folgenden genannten Fälle, für die infolgedessen auch keinerlei Anspruch auf Entschädigung besteht:

- Fehler infolge von Konfigurationsfehlern des Bezahlsystems durch VIVEUM und/oder einen Händler,
- Fehler infolge einer Manipulation an einem der von Ogone zur Verfügung gestellten Software-Tools für die Verbindung zu Ogone durch VIVEUM und/oder einen Händler,
- Vorlage falscher oder unvollständiger Daten, die für die korrekte Ausführung einer Transaktion von Ogone benötigt werden, durch VIVEUM und/oder einen Händler,
- Planmäßige Nichtverfügbarkeit aufgrund von Wartungsarbeiten, die im Einklang mit Artikel 1.5 des vorliegenden SLA vorgenommen werden,
- Ausfall oder Unfähigkeit von VIVEUM und/oder der Händler oder der Kunden der Händler, auf das Internet zuzugreifen,
- Versäumnis von VIVEUM und/oder der Händler bei der Einhaltung der Verfahren von Ogone,
- Störung der Geräte von VIVEUM und/oder der Händler,
- Nichtverfügbarkeit der Übertragungsleitungen,
- Nichtverfügbarkeit des Internetzugangs,
- Nichtverfügbarkeit der Autorisierungssysteme eines Acquirers,
- Höhere Gewalt,
- Nichtverwendung der von Ogone (z. B. in Artikel 2.2 oben) empfohlenen Backupverfahren durch VIVEUM,
- Nutzung der Sekundär-URL von Ogone durch den VIVEUM in einer normalen Situation (vgl. Artikel 2.2 oben),
- Nichtverfügbarkeit aufgrund eines Fehlers („Bugs“), der von VIVEUM und/oder den Händlern (je nach Fall) in der Testumgebung hätte erkannt werden können, wenn er/sie grundlegende Tests im Vorfreigabezeitraum vorgenommen hätte(n).

2.4 Mitteilung und Beginn einer Störung

VIVEUM informiert Ogone über das Vorliegen einer Störung:

- während der Geschäftszeiten: telefonisch sowie mittels einer Support-Anfrage/Support Ticket; die Nichtverfügbarkeit beginnt ab dem Zeitpunkt der Erstellung des Support-Tickets. Sofern die Onlineanwendung zur

Erstellung von Support-Tickets nicht zur Verfügung steht, so beginnt die Nichtverfügbarkeit mit dem Anruf beim Ogone-Supportservice,

- außerhalb der Geschäftszeiten: nur über die rund um die Uhr zu Verfügung stehende Supporthotline; die Nichtverfügbarkeit beginnt mit der Aufzeichnung der Mitteilung durch die Supporthotline.

Falls Ogone eine Störung feststellt, sendet das technische Supportteam von Ogone eine E-Mail an den VIVEUM und die Nichtverfügbarkeit beginnt mit dem Zeitpunkt der Versendung dieser Email an VIVEUM.

2.5 Wenn der Zwischenfall weniger als fünfzehn (15) Minuten andauert, wird diese Nichtverfügbarkeit bei der Anwendung von Artikel 2 nicht berücksichtigt.

Wenn jedoch zwischen zwei (2) Perioden der Nichtverfügbarkeit von weniger als fünfzehn (15) Minuten, die auf den gleichen Grund zurückzuführen sind, eine kurze Periode der Verfügbarkeit (von weniger als fünfzehn (15) Minuten und einer Gesamtdauer kürzer als die der beiden Perioden der Nichtverfügbarkeit) liegt, so gilt der gesamte Zeitraum als eine einzige Periode der Nichtverfügbarkeit, die vom Beginn der ersten Periode der Nichtverfügbarkeit bis zum Ende der letzten Periode der Nichtverfügbarkeit andauert.

3. Antwortzeit

3.1 Ogone garantiert eine durchschnittliche monatliche Antwortzeit seines Onlineprozesses zur Autorisierung einer Zahlung von unter fünfzehn (15) Sekunden für sämtliche Transaktionen mit Debit- oder Kreditkarten (gewisse Ausnahmen hiervon sind jedoch aufgrund spezieller Acquirer-Zugänge möglich. Ogone würde VIVEUM gegebenenfalls über das Vorliegen derartiger Ausnahmen informieren). Dies gilt nur für Online-Transaktionen, die einzeln an Ogone übertragen werden, unter Ausschluss sämtlicher Mechanismen, die von Händlern genutzt werden, um Transaktionen zu bündeln, bevor diese an Ogone geschickt werden).

3.2 Die Antwortzeit wird ab dem Zeitpunkt des Eingangs einer Bezahlfrage bei Ogone bis zur Rückgabe des Ergebnisses der Bezahlfrage durch Ogone an den Initiator der Anfrage gerechnet.

3.3 In die Berechnung der durchschnittlichen Antwortzeit fließen nicht ein:

- Ereignisse gemäß Artikel 2.3, die dazu führen, dass etwas nicht als Nichtverfügbarkeit des Bezahlsystems gilt;
- Autorisierungszeiten eines Acquirers von mehr als 5 Sekunden;

- die Antwortzeit für Online-http-Requests von Ogone an die Websites der Händler (Bereitstellung des Templates des Händlers, Überprüfung der Daten vor dem Bezahlen, Feedback nach dem Bezahlen usw.);
- jedes gesicherte Authentifizierungsverfahren wie z.B. 3D Secure oder jeder andere Identifizierungsprozess außerhalb des Einflussbereichs von Ogone;
- grundsätzlich jeder Prozess außerhalb des Einflussbereichs von Ogone.

4. Technischer Support

4.1 Der technische Support erfolgt direkt und/oder online während der normalen Geschäftszeiten (werktags von 9.00 bis 18.00 Uhr in der Zeitzone von VIVEUM; zur Vermeidung von Missverständnissen: Samstage, Sonntage und gesetzliche Feiertage sind ausgeschlossen), telefonisch (siehe Telefonnummern von VIVEUM), per E-Mail oder über die Online Anwendung zur Erstellung von den Support Tickets die online unter im Bereich „Support“ des Back Office zur Verfügung steht. Die Telefonnummern können unter Beachtung einer 48stündigen Mitteilungsfrist geändert werden, VIVEUM wird über derartige Änderungen mittels einer E-Mail informiert.

4.2 Außerhalb der angegebenen Geschäftszeiten erfolgt der Support über eine rund um die Uhr zur Verfügung stehende Supporthotline, über die Probleme telefonisch gemeldet werden können (siehe Telefonnummern der verfügbaren Supportdienste auf der Unterseite „Kontakt“ der Ogone-Homepage). Diese Leitung ist an ein Voice-Mail-System angeschlossen, das vom technischen Dienst von Ogone verwaltet wird. Die Telefonnummern können unter Beachtung einer 48stündigen Mitteilungsfrist geändert werden, VIVEUM wird über derartige Änderungen mittels einer E-Mail informiert.

VIVEUM darf die rund um die Uhr zur Verfügung stehende Supporthotline nur für schwerwiegende Probleme und nur nach vorheriger Überprüfung, ob das Problem nicht außerhalb des Verantwortungsbereichs von Ogone liegt benutzen.

Bei der Benutzung der rund um die Uhr zur Verfügung stehende Supporthotline gibt VIVEUM folgende Informationen deutlich an: Firmenname, Referenz zum V-PSP-Vertrag, Name und Telefonnummer, PSPID des betroffenen Händlers und eine genaue Schilderung des Problems. Die Sprache der rund um die Uhr zur Verfügung stehenden Supporthotline ist Englisch, doch Ogone bemüht sich nach besten Kräften, diesen Service auch in den anderen während der genannten Geschäftszeiten zur Verfügung stehenden Supportsprachen zu gewährleisten. Wenn die Mitteilung nicht richtig zugeordnet oder verstanden werden kann, ist

Ogone nicht in der Lage, die weitere Bearbeitung des Problems zu gewährleisten und kann für Schäden nicht haftbar gemacht werden. Zusätzlich zur Benutzung der rund um die Uhr zur Verfügung stehenden Supporthotline wird deshalb die Erstellung einer/s Support- Anfrage/Support-Tickets oder das Senden einer E-Mail an support@ogone.com mit einer Schilderung des Problems empfohlen.

4.3 Außer wenn in dem Support-Ticket oder in der E-Mail von VIVEUM anderweitig erbeten, gibt der technische Support von Ogone der im Support-Ticket oder in der E-Mail angegebenen Kontaktperson Rückmeldung hinsichtlich der Support-Anfragen.