

Abonnementvertrag und

Corporate Service Level Agreement

Für XTM Cloud

und

XTM wird von XTM International gehostet

**Master-Abonnementvertrag**

Das hier ist jetzt meine Änderung

* Ihre 30-tägige kostenlose Testversion der Dienste.
* Ihre Nutzung der Dienste als Subunternehmer für einen bezahlten Abonnenten der Dienste
* Wenn Sie unsere Dienste erwerben, müssen Sie diese Dienste erwerben und fortlaufend nutzen.

Indem Sie diese Vereinbarung akzeptieren, indem Sie entweder auf ein Kästchen klicken, das Ihre Annahme anzeigt, oder indem Sie ein Bestellformular unterzeichnen, das auf diese Vereinbarung verweist, stimmen Sie den Bedingungen dieser Vereinbarung zu. Wenn Sie diese Vereinbarung im Namen eines Unternehmens oder einer anderen juristischen Person abschließen, erklären Sie, dass Sie befugt sind, diese Einheit und ihre verbundenen Unternehmen an diese Geschäftsbedingungen zu binden. In diesem Fall gelten die Bedingungen "Sie" oder "Ihr" beziehen sich auf ein solches Unternehmen und seine verbundenen Unternehmen. Wenn Sie nicht über eine solche Berechtigung verfügen oder diesen Nutzungsbedingungen nicht zustimmen, dürfen Sie diese Vereinbarung nicht akzeptieren und dürfen die Dienste nicht nutzen.

Sie dürfen nicht auf die Dienste zugreifen, wenn Sie unser direkter Konkurrent sind, außer mit unserer vorherigen schriftlichen Zustimmung. Darüber hinaus dürfen Sie nicht auf die Dienste zugreifen, um deren Verfügbarkeit, Leistung oder Funktionalität zu überwachen oder um andere Benchmarking- oder Wettbewerbszwecke durchzuführen.

Dieses Abkommen wurde zuletzt am12. Mai 2015 aktualisiert. Sie gilt zwischen Ihnen und uns ab dem Datum, an dem Sie diese Vereinbarung akzeptieren.

**Inhaltsverzeichnis**

[1. DEFINITIONS 3](#_Toc310844739)

[2. 30-DAY FREE TRIAL 3](#_Toc310844740)

[3. SERVICES FOR SUBCONTRACTORS 4](#_Toc310844741)

[4. PURCHASED SERVICES 4](#_Toc310844742)

[5. USE OF THE SERVICES 4](#_Toc310844743)

[6. FEES AND PAYMENT FOR PURCHASED SERVICES 6](#_Toc310844744)

[7. PROPRIETARY RIGHTS 7](#_Toc310844745)

[8. CONFIDENTIALITY 7](#_Toc310844746)

[9. WARRANTIES AND DISCLAIMERS 8](#_Toc310844747)

[10. MUTUAL INDEMNIFICATION 8](#_Toc310844748)

[11. LIMITATION OF LIABILITY 9](#_Toc310844749)

[12. TERM AND TERMINATION 9](#_Toc310844750)

[13. GOVERNING LAW 10](#_Toc310844751)

[14. GENERAL PROVISIONS 11](#_Toc310844752)

## DEFINITIONEN

* 1. "**Verbundenes Unternehmen**" bezeichnet jedes Unternehmen, das direkt oder indirekt das betreffende Unternehmen kontrolliert, von diesem kontrolliert wird oder unter gemeinsamer Kontrolle mit ihm steht. "Kontrolle" im Sinne dieser Definition bedeutet direktes oder indirektes Eigentum oder Kontrolle von mehr als 50% der Stimmrechte des betreffenden Unternehmens.
  2. "**Schadcode**" bezeichnet Viren, Würmer, Zeitbomben, Trojaner und anderen schädlichen oder schädlichen Code, Dateien, Skripte, Agenten oder Programme.
  3. "**Bestellformular**" bezeichnet die Bestelldokumente für Einkäufe im Rahmen dieser Vereinbarung, einschließlich Ergänzungen dazu, die von Zeit zu Zeit zwischen Ihnen und uns eingegeben werden. Bestellformulare gelten als hierin durch Bezugnahme aufgenommen.
  4. "**Gekaufte Services**" bezeichnet Services, die Sie oder Ihre Partner im Rahmen eines Bestellformulars erwerben, im Unterschied zu denen, die im Rahmen einer 30-tägigen kostenlosen Testversion bereitgestellt werden.
  5. "**Dienste**" bezeichnet die von uns über das Internet bereitgestellte webbasierte Online-Anwendung XTM, wie im Benutzerhandbuch beschrieben.
  6. "**Anwendungen**von Drittanbietern" sind Online-, webbasierte Anwendungen und Offline-Softwareprodukte, die von Drittanbietern bereitgestellt werden, mit den Diensten zusammenarbeiten und als Anwendungen von Drittanbietern identifiziert werden.
  7. "**Benutzerhandbuch**" bezeichnet das XTM-Benutzerhandbuch. Sie bestätigen, dass Sie die Gelegenheit hatten, das Benutzerhandbuch während der 30-tägigen kostenlosen Testversion zu lesen, die in Abschnitt 2 (30-tägige kostenlose Testversion) unten beschrieben ist.
  8. "**Benutzer**" sind Personen, die von Ihnen zur Nutzung der Dienste autorisiert wurden, für die Abonnements für einen Dienst erworben wurden und die von Ihnen (oder von uns auf Ihre Anfrage) Benutzeridentifikationen und Kennwörter erhalten haben. Zu den Benutzern gehören unter anderem Ihre Mitarbeiter, Berater, Auftragnehmer und Vertreter. oder Dritte, mit denen Sie Geschäfte abwickeln.
  9. "**Wir**", "**uns**" oder "**unser**" bezeichnet die Firma XTM International Ltd mit unserer eingetragenen Adresse unter 7/8 Eghams Court, Boston Drive, Bourne End, Bucks, SL8 5YS, Großbritannien.
  10. "**Sie**" oder "**Ihr**" bezeichnet das Unternehmen oder eine andere juristische Person, für die Sie diese Vereinbarung akzeptieren, sowie verbundene Unternehmen dieses Unternehmens oder dieser Organisation.
  11. "**Ihre Daten**" bezeichnet alle elektronischen Daten oder Informationen, die Sie an die gekauften Dienste übermitteln, einschließlich Quelldateien, Zieldateien, Translation Memorys, Terminologieinformationen und Kunden.
  12. **Dienstleistungen von Drittanbietern.** Bezeichnet Dienste, die von Dritten angeboten werden und auf die Sie innerhalb der Dienste zugreifen können, die zur Unterstützung der Übersetzung verwendet werden.

## 30 Tage kostenlose Testversion

* 1. Wir werden Ihnen einen oder mehrere Services probeweise kostenlos bis zum früheren Zeitpunkt von (a) dem dreißigsten Tag nach Ihrer Annahme dieser Vereinbarung oder (b) dem Startdatum aller von Ihnen bestellten gekauften Services zur Verfügung stellen. Weitere Testbedingungen finden Sie möglicherweise auf der Webseite für die Testregistrierung.Solche zusätzlichen Geschäftsbedingungen werden durch Bezugnahme in diese Vereinbarung aufgenommen und sind rechtsverbindlich.
  2. **Alle Daten, die Sie während Ihrer 30-tägigen kostenlosen Testversion in die Dienste eingeben, und alle Anpassungen, die von oder für Sie an den Diensten vorgenommen wurden, gehen dauerhaft verloren, es sei denn, Sie erwerben ein Abonnement für dieselben Dienste wie die von der Testversion abgedeckten, erwerben aktualisierte Dienste oder exportieren Sie diese Daten vor Ablauf der 30-tägigen Testphase.**
  3. Ungeachtet von Abschnitt 9 (Garantien und Haftungsausschlüsse) werden die Dienste während der 30-tägigen kostenlosen Testversion "wie besehen" ohne Garantie bereitgestellt.
  4. Bitte lesen Sie das Benutzerhandbuch während des Testzeitraums, damit Sie sich vor dem Kauf mit den Merkmalen und Funktionen der Dienste vertraut machen.

## Anhang 1

## Corporate Service Level Agreement

For XTM Cloud and XTM Hosted by XTM International

1. **Definitions:** 
   1. "**Purchased Services**" means Services that You or Your Affiliates purchase under an Order Form, as distinguished from those provided pursuant to a 30-day free trial.
   2. "**Services**" means the online, Web-based application XTM provided by Us via the internet as described in the User Guide.
   3. "**We**," "**Us**" or "**Our**" means the company XTM International Ltd with our registered address at 7/8 Eghams Court, Boston Drive, Bourne End, Bucks, SL8 5YS, UK.
   4. "**You**" or "**Your**" means the company or other legal entity for which you are accepting this Agreement, and Affiliates of that company or entity.
   5. "**Your Data**" means all electronic data or information submitted by You to the Purchased Services including, source files, target files, translation memories, terminology information and customers.
   6. **Systemverfügbarkeit bezeichnet** den Prozentsatz der Zeit, in der die XTM-Anwendung für die Anmeldung und Verwendung verfügbar ist, sowie die Zeit für geplante Wartungsarbeiten.
2. Your 30-day free trial of the services.
3. **Unsere Verantwortung.** Wir sollten:
   1. Bieten Sie Ihnen Standard-Support für die gekauften Services, wie unten in den Absätzen 6 und 7 beschrieben, und erweiterten Support, wie in Absatz 8 beschrieben, falls separat erworben.
   2. Verwenden Sie wirtschaftlich angemessene Anstrengungen, um die gekauften Dienste 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche verfügbar zu machen, mit Ausnahme von:
      1. Geplante geplante Wartung oder
      2. Jegliche Nichtverfügbarkeit, die durch Umstände verursacht wird, die außerhalb unserer angemessenen Kontrolle liegen und nicht durch angemessene Maßnahmen verhindert werden können, einschließlich, jedoch nicht beschränkt auf höhere Gewalt, Regierungsakte, Überschwemmungen, Feuer, Erdbeben, Unruhen, Terrorakte, Streiks oder andere Arbeitsprobleme (außer diesen) unsere Mitarbeiter) oder Ausfälle oder Verzögerungen von Internetdienstanbietern.
   3. Stellen Sie die gekauften Dienstleistungen nur in Übereinstimmung mit den geltenden Gesetzen und behördlichen Vorschriften bereit.
4. **Service Level Commitment.** Wir verpflichten uns, eine Verfügbarkeit von 99.5%. Wenn in einem Kalendermonat diese Verfügbarkeitsverpflichtung von uns nicht eingehalten wird und Sie negativ beeinflusst wurden (dh versucht haben, sich beim Service anzumelden oder darauf zuzugreifen, und aufgrund der außerplanmäßigen Ausfallzeit des Service fehlgeschlagen sind), stellen wir dies als alleinige und ausschließliche Option zur Verfügung Abhilfe schaffen, ein Serviceguthaben in Höhe einer Monatsgebühr für die Nutzung des Service für jeden Monat, in dem Sie betroffen waren. Diese Gutschrift wird für die nächste Serviceperiode auf die Rechnung angewendet. Falls Sie zwei aufeinanderfolgende Kalendermonate lang betroffen sind, können Sie die gekauften Dienste ohne weitere Verpflichtung oder Haftung kündigen. Wir zahlen Ihnen eine anteilige Rückerstattung für vorausbezahlte Dienste innerhalb von dreißig (30) Tagen nach dieser Kündigung.
5. **Geplante Wartung.** Regelmäßig geplante Wartungszeit gilt nicht als Ausfallzeit. Wir stellen Ihnen vierteljährlich einen Zeitplan für die regelmäßige Wartung zur Verfügung. Die Wartungszeit wird im Voraus mit Ihnen vereinbart und außerhalb der normalen Geschäftszeiten geplant, um die Auswirkungen auf Sie zu minimieren. Normalerweise dauert die geplante Wartung weniger als 2,00 Stunden pro Quartal.
6. **Ad-hoc-Wartung.** Von Zeit zu Zeit kann es erforderlich sein, außerplanmäßige Wartungsarbeiten mit Systemausfallzeiten durchzuführen, um gemeldete Fehler zu korrigieren oder dringende Upgrades zu laden. Whenever possible ad hoc maintenance time is agreed with You in advance and is scheduled outside normal business hours to minimize the impact to You.
7. **Support-Prozess.** Wir werden die Organisation und die Prozesse einrichten und pflegen, um Sie zu unterstützen. Die Unterstützung umfasst unter anderem:
   1. eine Diagnose von Problemen oder Leistungsmängeln der unterstützten Programme
   2. a resolution of problems or performance deficiencies of the Supported Programs.

Wir werden den Support umgehend und zeitnah per (1) telefonischem Support und (2) E-Mail bereitstellen. Sie können uns über Anomalien und Fehler informieren, die Sie entdecken oder von denen Sie Kenntnis erhalten. Wir werden uns nach besten Kräften bemühen, gemeldete und reproduzierbare Fehler in den unterstützten Programmen wie unten beschrieben zu beheben, damit die unterstützten Programme wie angegeben funktionieren.

1. **Support-Verfügbarkeit.** Unser technisches Support-Team ist von Montag bis Freitag von 8.00 bis 23.00 Uhr MEZ tätig. Während dieser Stunden antworten unsere Ingenieure auf E-Mails und Telefonanrufe
2. **Problemlösung.** Wie unten beschrieben, kategorisieren wir Softwarefehler in vier Fehlerstufen:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Prioritätscode** | **Beschreibung** | **Service Levels** |
| 0 (hoch) | Das Produkt ist für keinen Benutzer zugänglich. | Wir werden uns nach besten Kräften bemühen, diese Probleme innerhalb von 2 Stunden zu beheben. |
| 1 | Das Produkt kann nicht verwendet werden. Der Fehler hat kritische Auswirkungen auf den Geschäftsprozess. Ein Bypass ist nicht verfügbar. Die Situation erfordert eine sofortige Lösung. | We will use our best efforts to fix these problems within 24 hours. |
| 2 | Die Verwendung des Produkts ist begrenzt. Bestimmte Funktionen können nicht verwendet werden. A bypass is not available; the situation requires a solution as soon as possible. | We will use our best efforts to fix these problems within 1 week. |
| 3 | Das Produkt ist betriebsbereit; Die Verwendung mehrerer Funktionen ist eingeschränkt. Es steht ein Bypass zur Verfügung, mit dem Geschäftsprozesse fortgesetzt werden können. | We will use our best efforts to fix these problems within 2 weeks. |
| 4 (niedrig) | The Product is operational; the use of several functions has minor restrictions. A bypass is available allowing business processes to continue. | Wir werden mit dem nächsten Routine-Upgrade beheben. |

* 1. Service Levels beziehen sich nur auf die Funktionalität von XTM und nicht auf die Verarbeitung fehlerhafter Quelldokumente, insbesondere von schlecht geformtem XML.
  2. Die oben genannten Antwortzeiten gelten nur für Fehler und schließen Funktionsanforderungen von Ihnen ausdrücklich aus.
  3. Um einige Probleme zu beheben, müssen unsere Ingenieure möglicherweise die verarbeiteten Daten anzeigen.
* Your 30-day free trial of the services.
* Your 30-day free trial of the services.
* Your 30-day free trial of the services.



XML International Ltd, Postfach 2167, Gerrards Cross, SL9 8XF, Großbritannien

Tel.: +44 (0) 1753 480467 E-Mail: sales@xtm-intl.com http://www.xtm-intl.com