

Anhang 2

–

“Support- und Wartungsleistungen”

1. Begriffsbestimmungen

Die in diesem Anhang verwendeten Begriffe haben die Bedeutung gemäß den Definitionen in Anhang 1 (Allgemeine und Produktdefinitionen) des Rahmenvertrags.

2. Leistungsumfang

Vorbehaltlich der übrigen Bestimmungen des Rahmenvertrags erbringt BRYTER mit Erwerb der Software während der jeweils geltenden Abonnementlaufzeit folgende Support- und Wartungsleistungen:

- (i) Unterstützung des Kunden bei Fragen zur Nutzung der Software bei der Entwicklung und beim Betrieb von Applications;
- (ii) Bereitstellung neuer Versionen der Software nach Maßgabe der nachstehenden Regelungen; sowie
- (iii) Bearbeitung von Supportanfragen.

3. Mitwirkungspflichten des Kunden

Die Mitwirkung des Kunden ist für die ordnungsgemäße Erbringung der Support- und Wartungsleistungen wesentlich. Um BRYTER die Leistungserbringung zu ermöglichen, verpflichtet sich der Kunde:

- (i) bei Auftreten eines Fehlers BRYTER unverzüglich über das Ticketing-System zu informieren;
- (ii) sicherzustellen, dass der Fehler von BRYTER ohne Einsatz spezieller oder angepasster Softwareversionen reproduziert werden kann; erforderlichenfalls unterstützt der Kunde BRYTER bei der Reproduktion des Fehlers oder beschreibt diesen so präzise wie möglich, falls eine Reproduktion nicht möglich ist;
- (iii) bei Meldung eines Fehlers (a) BRYTER alle zur Fehlerbehebung erforderlichen Informationen bereitzustellen und bei der Behebung zu unterstützen, sowie (b) BRYTER über etwaige Änderungen in der Nutzung der Software oder sonstige relevante Umstände zu informieren;
- (iv) Vorschläge von BRYTER zur Fehlerbehebung umzusetzen, sofern dies wirtschaftlich zumutbar ist.

4. Ausgeschlossene Leistungen

Die folgenden Leistungen sind nicht Bestandteil der Support- und Wartungsleistungen:

- (i) Support oder Wartung im Zusammenhang mit der Infrastruktur oder den Räumlichkeiten des Kunden;
- (ii) Entwicklung von Softwareprogrammen mit Funktionen, die über die in der Dokumentation beschriebenen hinausgehen;
- (iii) Programmierleistungen zur Integration der Software in Produkte des Kunden oder Dritter;
- (iv) Support oder Wartung in Bezug auf Ausfallzeiten infolge von Störungen, Modelländerungen oder sonstiger Nichtverfügbarkeit von Drittanbieterdiensten;
- (v) Support für kundenseitig entwickelte Anpassungen oder Erweiterungen der Software;
- (vi) Support- und Wartungsleistungen für in die Software integrierte KI-Funktionalitäten (einschließlich BEAMON AI), insbesondere bei Modelländerungen, Tokenverbrauchsgrenzen, fehlerhaftem Output aufgrund probabilistischen Verhaltens großer Sprachmodelle (sog. Halluzinationen) oder sonstigem modelltypischem Verhalten; für KI-bezogene Funktionalitäten bestehen keine garantierten Reaktions- oder Lösungszeiten;
- (vii) Support im Zusammenhang mit der Durchsetzung von Tokenverbrauchsgrenzen oder den Folgen einer Überschreitung solcher Grenzen;

- (viii) Einführung und Schulung von Mitarbeitern des Kunden in der Nutzung der Software;
- (ix) Handlungsempfehlungen zur optimalen Nutzung der Software;
- (x) Fehlerbehebung und Beratung bei Betriebsfehlern, die auf der Nichtbeachtung der in der Dokumentation enthaltenen Betriebsbedingungen beruhen;
- (xi) Entwicklung von Use Cases oder Applications für den Kunden sowie Unterstützung bei Fragen zur Architektur solcher Use Cases oder Applications;
- (xii) kundenspezifische Arbeiten, die bereits Gegenstand eines gesonderten SOW sind;
- (xiii) Debugging von Applications und/oder Modulen;
- (xiv) Beantwortung von Fragen zur Produktplanung (Roadmap) von BRYTER;
- (xv) Support für unentgeltlich bereitgestellte Leistungen der Software, einschließlich des Zugangs zur BRYTER Sandbox;
- (xvi) Leistungen im Rahmen des BRYTER Virtual Training Program, Guided Building oder Professional Services;
- (xvii) sämtliche sonstigen, in diesem Anhang nicht ausdrücklich genannten Leistungen, insbesondere kundenspezifische Anpassungen, Programmierungen, Integrationen, Datenwiederherstellung, Unterstützung bei Add-ons oder sonstigen Zusatzprogrammen, Installationsleistungen, Analysen sowie Fehlerkorrekturen, die auf einer vertragswidrigen Nutzung der Software oder unautorisierten Änderungen beruhen.

5. Ticketing-System und Dienstverfügbarkeit

- (i) Vorbehaltlich der übrigen Bestimmungen des Rahmenvertrags bearbeitet BRYTER nach Erwerb der Software Fehlermeldungen und Supportanfragen, die über das Ticketing-System eingereicht werden, nach wirtschaftlich angemessenen Maßstäben.
- (ii) BRYTER ist bestrebt, eine monatliche Dienstverfügbarkeit der Software von 99,5 % sicherzustellen. Maßstab sind dabei wirtschaftlich angemessene Anstrengungen (commercially reasonable efforts).
- (iii) Die Nutzung der KI-Dienste unterliegt den täglichen Tokenverbrauchsgrenzen gemäß Ziffer 12.3 des Rahmenvertrags. Überschreitet der Kunde das tägliche Verbrauchslimit von 10.000.000 Tokens pro Tenant, kann BRYTER den weiteren Zugriff auf die KI-Dienste für den betreffenden Tenant bis zum folgenden Kalendertag beschränken. Solche Beschränkungen stellen keine Ausfallzeit im Sinne dieses Anhangs dar und bleiben bei der Berechnung der Dienstverfügbarkeit unberücksichtigt.