Version: GER 12.0 November 2026

SUPPORT- UND WARTUNGSLEISTUNGEN

1. Begriffsbestimmungen

Die in diesem Anhang verwendeten Begriffe haben die Bedeutung gemäß Ziffer 15 des Rahmenvertrags. Produktspezifische Begriffe haben die Bedeutung gemäß den jeweils einbezogenen Nutzungsbedingungen.

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;

(ii) Bereitstellung neuer Versionen der Software nach Maßgabe der nachstehenden Regelungen; sowie

(iii) Bearbeitung von Supportanfragen.

Reaktionszeiten und Supportkanäle ergeben sich aus den jeweils einbezogenen Nutzungsbedingungen.

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, der Erschöpfung von Credits und Beschränkungen wegen Übermäßiger Nutzung, fehlerhaftem Output aufgrund probabilistischen Verhaltens großer Sprachmodelle (sog. Halluzinationen) oder sonstigem modelltypischem Verhalten; für KI-bezogene Funktionalitäten bestehen keine garantierten Lösungszeiten; in den einbezogenen Nutzungsbedingungen festgelegte Reaktionszeiten bleiben unberührt;

(vii) Support im Zusammenhang mit der Erschöpfung von Credits oder Beschränkungen wegen Übermäßiger Nutzung sowie mit den Folgen des Erreichens 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 (betrifft insbesondere die BRYTER Workflows);

(xii) kundenspezifische Arbeiten, die bereits Gegenstand eines gesonderten SOW sind;

(xiii) Debugging von Applications und/oder Modulen (betrifft insbesondere die BRYTER Workflows);

(xiv) Beantwortung von Fragen zur Produktplanung (Roadmap) von BRYTER;

(xv) Support für unentgeltlich bereitgestellte Leistungen der Software;

(xvi) Leistungen im Rahmen von Professional Services sowie, insbesondere bei den BRYTER Workflows, des BRYTER Virtual Training Program und von Guided Building;

(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).

6. Notfallwiederherstellung (Disaster Recovery)

(i) Begriffsbestimmungen

Für die Zwecke dieser Ziffer 6 gelten die folgenden Definitionen:

„**Recovery Point Objective**" oder „RPO" bezeichnet den maximal hinnehmbaren Zeitraum, in dem Kundendaten infolge eines schwerwiegenden Vorfalls oder einer Störung verloren gehen können, gemessen vom Zeitpunkt der letzten erfolgreichen Sicherung bis zum Zeitpunkt des Ausfalls.

„**Recovery Time Objective**" oder „RTO" bezeichnet den maximal hinnehmbaren Zeitraum zwischen dem Eintritt eines schwerwiegenden Vorfalls oder einer Störung und der Wiederherstellung der betroffenen Funktion der Software in einen Zustand, der dem Kunden die Wiederaufnahme des regulären Betriebs ermöglicht.

„**Notfallwiederherstellungsfall**" (Disaster Recovery Event) bezeichnet einen ungeplanten Ausfall der Software, der keine Ausgenommene Ausfallzeit darstellt und der zu einem vollständigen Verlust der Verfügbarkeit der Software für sämtliche autorisierten Nutzer und Endnutzer auf dem betroffenen Tenant führt.

(ii) Wiederherstellungsziele

BRYTER unternimmt wirtschaftlich angemessene Anstrengungen (*commercially reasonable efforts*), um Notfallwiederherstellungskapazitäten für die Software vorzuhalten, die folgende Zielwerte erfüllen:

Kennzahl	Zielwert
Recovery Point Objective (RPO)	24 Stunden
Recovery Time Objective (RTO)	48 Stunden

Die in dieser Ziffer 6 (ii) genannten RPO- und RTO-Zielwerte stellen die operativen Zielsetzungen von BRYTER dar. BRYTER wird seine Backup- und Notfallwiederherstellungsinfrastruktur so gestalten, implementieren und betreiben, dass diese Zielwerte unter angemessen vorhersehbaren Notfallszenarien erreicht werden können.

(iii) Geltungsbereich und Ausschlüsse

a. Die Wiederherstellungsziele gemäß Ziffer 6 (ii) gelten für die Kernfunktionalität der Software gemäß der jeweiligen Order Form, einschließlich der Speicherung und Verfügbarkeit der Kundendaten.

b. Die Wiederherstellungsziele gemäß Ziffer 6 (ii) gelten nicht für:

(1) KI-Dienste (einschließlich BEAMON AI, BEAMON Assist und BEAMON Extract), die den Beschränkungen gemäß Ziffer 4 (vi) und 4 (vii) dieses Anhangs sowie Ziffer 10.6 des Rahmenvertrags unterliegen;

(2) Drittanbieterdienste sowie sämtliche Funktionen, die von der Verfügbarkeit von Drittanbieterdiensten abhängen;

(3) Ausgenommene Ausfallzeiten gemäß Ziffer 15 des Rahmenvertrags;

(4) Professional Services, Guided Building und BRYTER Virtual Training Program; sowie

(5) Custom Actions oder Integrationen, die durch den Kunden oder in dessen Auftrag entwickelt wurden.

(iv) Datensicherung

BRYTER führt automatisierte Sicherungen der Kundendaten in Intervallen durch, die mit dem in Ziffer 6 (ii) festgelegten RPO vereinbar sind. Die Sicherungen werden innerhalb der jeweiligen Hosting-Region (EU oder US gemäß der jeweiligen Order Form) an einem geografisch von der primären Produktionsumgebung getrennten Ort gespeichert.

(v) Tests der Notfallwiederherstellung

BRYTER überprüft seine Notfallwiederherstellungsverfahren mindestens einmal pro Kalenderjahr. Auf schriftliche Anfrage des Kunden (höchstens einmal pro Kalenderjahr) stellt BRYTER dem Kunden eine schriftliche Zusammenfassung des zuletzt durchgeführten Notfallwiederherstellungstests zur Verfügung, einschließlich des Datums des Tests und der Information, ob die RPO- und RTO-Zielwerte eingehalten wurden.

(vi) Benachrichtigung

Im Falle eines Notfallwiederherstellungsfalls wird BRYTER:

a. den Kunden unverzüglich, in jedem Fall jedoch innerhalb von vier (4) Geschäftsstunden nach Kenntniserlangung des Vorfalls, über die in der jeweiligen Order Form angegebenen Kontaktdaten benachrichtigen;

b. in Abständen von höchstens vier (4) Stunden regelmäßige Statusaktualisierungen bereitstellen, bis die betroffene Funktion wiederhergestellt ist; und

c. dem Kunden innerhalb von zehn (10) Geschäftstagen nach Wiederherstellung einen schriftlichen Vorfallbericht übermitteln, der die Ursache (soweit bekannt), die Dauer des Ausfalls, den tatsächlich erreichten Wiederherstellungspunkt und die tatsächlich erreichte Wiederherstellungszeit sowie die zur Vermeidung einer Wiederholung getroffenen Maßnahmen enthält.

(vii) Fortgesetzter wesentlicher Verstoß

Für die Zwecke der Definition des „Fortgesetzten wesentlichen Verstoßes" in Ziffer 15 des Rahmenvertrags gilt eine Nichteinhaltung des in Ziffer 6 (ii) festgelegten RTO im Zusammenhang mit einem Notfallwiederherstellungsfall als Nichteinhaltung der in Ziffer 5 (ii) dieses Anhangs festgelegten Vorgaben zur Dienstverfügbarkeit.

(viii) Verhältnis zur Dienstverfügbarkeit

Ausfallzeiten infolge eines Notfallwiederherstellungsfalls werden bei der Berechnung der Dienstverfügbarkeit gemäß Ziffer 5 (ii) dieses Anhangs berücksichtigt, vorbehaltlich der in der Definition der Ausgenommenen Ausfallzeit festgelegten Ausschlüsse.