

Service Level und Wartungsdienstleistungsvereinbarung

Diese Service-Level- und Wartungsdienstleistungsvereinbarung (Service Level Agreement, "SLA") zwischen Motionize Israel Ltd., 35 Sderot Yehudit, Tel Aviv, 4358620, Israel (nachfolgend „Playermaker“) und dem Kunden (wie in der Bestellung angegeben) regelt die Bedingungen für die Bereitstellung von Wartungsdienstleistungen durch Playermaker für den Kunden in Verbindung mit der Nutzung von der durch Playermaker bereitgestellten Software. Diese SLA ist Bestandteil der Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Playermaker ("AGB") und wird in Übereinstimmung mit den Bedingungen ausgelegt.

- 1. Aktualisierungen.** Playermaker stellt dem Kunden Updates zum gleichen Zeitpunkt zur Verfügung, zu dem Playermaker die betreffenden Updates allgemein für seine Kunden freigibt. Der Kunde ist allein verantwortlich für (i) die Bereitstellung dieser Updates an seine Endbenutzer ("**Benutzer**") und (ii) die unverzügliche Installation (oder die Veranlassung der Installation in Verbindung mit den Benutzern) aller Updates in Übereinstimmung mit den Anweisungen von Playermaker. Ungeachtet des Vorstehenden werden alle Aktualisierungen gemäß den zu diesem Zeitpunkt geltenden Richtlinien von Playermaker bereitgestellt, wozu auch automatische Aktualisierungen ohne zusätzliche Benachrichtigung des Kunden oder der Benutzer gehören können. Dies betrifft nicht Aktualisierungen, die zum Erhalt der Vertragsmäßigkeit der Software während der Vertragslaufzeit erforderlich sind (auch Sicherheits-Updates) und nach entsprechender Information des Kunden und/oder der Benutzer über die Aktualisierung bereitgestellt werden.
- 2. First-Level-Support.** Der Kunde ist auf eigene Kosten dafür verantwortlich, seinen Nutzern First-Level-Support für die Software zur Verfügung zu stellen, der aus Folgendem besteht:
 - (i) Entgegennahme und erste Beantwortung aller technischen Anfragen der Benutzer bezüglich der Nutzung und des Betriebs der Software;
 - (ii) Entgegennahme von Benutzeranfragen zu wesentlichen Fehlern in der Software (einschließlich einer wesentlichen Abweichung von der Spezifikation der Software) ("**Fehler**") und, soweit möglich, Implementierung von Fehlerlösungen, die keinen Second Level Support (wie unten definiert) erfordern; und
 - (iii) Kommunikation mit den Nutzern;(zusammenfassend als "**First Level Support**" bezeichnet).
- 3. Second-Level-Support.** Second Level Support bedeutet, dass Playermaker wirtschaftlich angemessene Anstrengungen unternimmt, um einen Fehler innerhalb der angegebenen Reaktionszeiten gemäß dem geltenden Wartungsdienstleistungsplan (wie unten definiert) zu beheben.
- 4. Fehlerhinweis.**
 - 4.1. Für den Fall, dass der Kunde (i) eine Fehlermeldung von einem der Benutzer erhält und nicht in der Lage ist, diesen Fehler im Rahmen des First Level Supports zu beheben, oder (ii) einen Fehler bei der Ausübung seiner eigenen Rechte im Rahmen des Vertrags oder der Bestellung feststellt, kann der Kunde diesen Fehler an Playermaker für den Second Level Support weiterleiten.
 - 4.2. Die Mitteilung des Kunden an Playermaker ("**Fehlermeldung**") muss alle relevanten technischen und kontextbezogenen Informationen enthalten und an Playermaker (i) per E-Mail an info@playermaker.com oder (ii) per Telefon an +442038089262 (jeweils ein "**Meldungskanal**") übermittelt werden. Playermaker kann nicht garantieren, dass auf Fehlermeldungen reagiert wird, die nicht über einen der Meldungskanäle eingereicht wurden.

- 4.3. Jede Fehlermeldung, die innerhalb der Geschäftszeiten (wie in der beigefügten Anlage zum Wartungsdienstleistungsplan definiert) über einen Meldungskanal übermittelt wird, gilt als zum Zeitpunkt der Übermittlung an diesem Tag eingegangen. Eine Fehlermeldung, die außerhalb der Geschäftszeiten über einen Benachrichtigungskanal übermittelt wird, gilt als innerhalb der ersten Geschäftsstunde des nächsten Geschäftstages eingegangen.
- 4.4. Der Kunde ist für das Management und die Verwaltung der Fehlermeldungen seiner Nutzer verantwortlich, und Playermaker akzeptiert keine Anfragen nach Wartungs- oder Supportleistungen direkt von den Nutzern.

5. Ausschlüsse.

- 5.1. Playermaker ist nicht verpflichtet, Wartungsdienstleistungen in Verbindung mit folgenden Punkten zu erbringen: (i) Software, die verändert oder modifiziert wurde (außer durch Playermaker oder mit Genehmigung von Playermaker); (ii) Fehler, die durch den Missbrauch, die Fahrlässigkeit des Kunden oder eines Benutzers (oder eines Dritten) oder durch die Verwendung in einer Weise verursacht wurden, die nicht mit diesem SLA, den AGB, dem Auftrag und/oder der Bestellung übereinstimmt und/oder mit den schriftlichen Anweisungen von Playermaker; und/oder (iii) eine Fehlfunktion der Hardware oder andere Ursachen, die außerhalb der Kontrolle von Playermaker liegen.
- 5.2. Playermaker haftet auch nicht für Produktmängel, die allein auf das Fehlen einer gemäß Ziffer 1. bereitgestellten Aktualisierung zurückzuführen sind, sofern der Benutzer die Installation der Aktualisierung innerhalb einer angemessenen Frist unterlässt.
- 5.3. Ansprüche auf Nacherfüllung, Schadensersatz statt der Leistung oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen wegen einer Verletzung der Aktualisierungspflicht verjähren mit Ablauf von zwölf Monaten nach dem Ende des für die Aktualisierungspflicht maßgeblichen Zeitraums.

6. Wartungsdienstleistungspläne.

- 6.1. Der Kunde erwirbt von Playermaker einen der Wartungsdienstleistungspläne, die in der nachstehenden Anlage zum Support-Plan aufgeführt sind ("**Support-Pläne**").
- 6.2. Für die Zwecke der Wartungsdienstleistungspläne behandelt Playermaker Fehler in Übereinstimmung mit den in diesem Abschnitt 6.2. definierten Fehlerstufen (die nach angemessenem Ermessen von Playermaker eingestuft werden):
 - (i) **Ein schwerwiegender Fehler** ist ein Fehler, der eine schwerwiegende Unterbrechung der Geschäftstätigkeit verursacht und die Nutzung der Software für die Zwecke verhindert, für die sie gemäß den Spezifikationen entwickelt wurde.
 - (ii) **Ein moderater Fehler** ist ein Fehler, der dazu führt, dass die Software nicht in Übereinstimmung mit den Spezifikationen funktioniert, aber dennoch mit Schwierigkeiten (z. B. durch eine "Workaround"-Lösung) und mit einer gewissen (nicht schwerwiegenden) Unterbrechung der Geschäftsaktivitäten nutzbar ist. Die Dringlichkeit ist geringer als bei kritischen Situationen, da die unmittelbare oder drohende Auswirkung auf die Systemleistung, die Benutzer und den Betrieb der Benutzer geringer ist.
 - (iii) **Geringfügiger Fehler** ist ein Fehler, der dazu führt, dass die Software nicht vollständig in Übereinstimmung mit den Spezifikationen funktioniert, ohne dass es zu einer Unterbrechung der Geschäftstätigkeit kommt und ohne, dass der Dienst für die Benutzer wesentlich beeinträchtigt wird.

Wartungsdienstleistungsplan Exhibit

<i>Wartungsdienstleistungsplan</i>			
Fehlerart	Reaktionszeit während der Geschäftszeiten	Geschäftszeiten	Wartungsgebühr
Schwerer Fehler	bis zu einer (1) Stunde	08.00 - 17.00 MEZ an Werktagen	Wie im Kaufvertrag festgelegt ent
Moderater Fehler	bis zu vier (4) Stunden		
Geringfügige Fehler	Innerhalb von zwei (2) Werktagen		

Für die Zwecke dieses Förderplans ist die Anlage:

"Geschäftstage" sind Montag bis Freitag, ausgenommen nationale/öffentliche Feiertage im Vereinigten Königreich.

"Reaktionszeit" bezeichnet die Zeitspanne zwischen dem Eingang der jeweiligen Fehlermeldung bei Playermaker und dem Beginn der Bearbeitung des jeweiligen Fehlers durch Playermaker (zur Klarstellung: das bloße Versenden einer automatischen Empfangsbestätigung der Fehlermeldung gilt nicht als Bearbeitung des Fehlers im Sinne dieser Definition).