



## REDIS ENTERPRISE CLOUD- SERVICEBEDINGUNGEN

*Letzte Überarbeitung: 14. November 2019*

Herzlich willkommen und vielen Dank für die Nutzung der [Redis Enterprise Cloud](#)-Dienste, zu denen Essentials und Pro Tiers („**Cloud-Dienste**“) gehören! Diese Servicebedingungen („**Cloud-Servicebedingungen**“) sind ein rechtsverbindlicher Vertrag und beschreiben Ihre Rechte und Pflichten als Kunde der unten aufgeführten Cloud-Dienste und anderer solcher Dienste, die wir von Zeit zu Zeit vorbehaltlich ihrer spezifischen Bedingungen und Konditionen, falls vorhanden, anbieten. Wenn Sie die Cloud-Dienste im Namen einer Organisation nutzen, erklären und garantieren Sie, dass Sie befugt sind, diese Organisation an diese Cloud-Servicebedingungen zu binden. Wenn Sie mit diesen Cloud-Servicebedingungen nicht einverstanden sind, registrieren Sie sich bitte nicht und nutzen Sie keinen der Cloud-Dienste. Redis Labs („**Redis Labs**“ „**uns**“ oder „**wir**“) und Sie (wobei „**Sie**“ oder „**Kunde**“ die von Ihnen vertretene Einheit oder, falls dies nicht zutrifft, Sie allein bezeichnet) können einzeln als „**Partei**“ und gemeinsam als die „**Parteien**“ bezeichnet werden. Sie vereinbaren diese Cloud-Servicebedingungen mit der folgenden Unternehmenseinheit von Redis Labs, je nach Ihrem Standort: (i) mit Redis Labs, Inc., wenn Sie in Amerika oder Asien (einschließlich Indien) ansässig sind; (ii) mit Redis Labs UK Ltd., wenn Sie in Europa, dem Nahen Osten (außer Israel) oder Afrika ansässig sind; oder (iii) mit Redis Labs Ltd., wenn Sie in Israel ansässig sind.

### 1. Die Cloud-Dienste

Wir freuen uns, Ihnen den Zugang zu und die Nutzung unserer Cloud-Dienste in Übereinstimmung mit diesen Cloud-Servicebedingungen anbieten zu können. Die Cloud-Dienste werden in öffentlichen Cloud-Umgebungen unter unseren Cloud-Konten betrieben. Sie können die Cloud-Dienste kostenlos nutzen („**Kostenlose Dienste**“), vorausgesetzt, dass eine solche Nutzung pro Benutzer (eine Einzelperson oder ein Unternehmen) auf ein (1) Redis Enterprise Cloud Essentials-Abonnement bis zu der Kapazität oder den Zeitlimits beschränkt ist, die im Abschnitt der Tarife im obigen Link angegeben sind. Wir behalten uns das Recht vor, die Bereitstellung kostenloser Dienste jederzeit und ohne vorherige Ankündigung einzustellen. Wenn Sie die Cloud-Dienste erworben und die Gebühren für die Dienste bezahlt haben, bieten wir Ihnen unsere Support-Dienste, wie in Anhang A beschrieben, sowie unser [Cloud-Service-Level-Agreement](#) („**SLA an.**“).

## 2. Registrieren Ihres Kontos

Um die Cloud-Dienste nutzen zu können, müssen Sie ein Konto („**Konto**“) einrichten, indem Sie unseren Registrierungsprozess durchlaufen und eine Benutzer-ID und ein Passwort festlegen. Wenn Sie sich bei uns registrieren, müssen Sie Folgendes tun: (i) wahrheitsgemäße, aktuelle und vollständige Angaben zu Ihrer Person machen und (ii) diese Angaben immer auf dem neuesten Stand halten, damit sie weiterhin wahrheitsgemäß, aktuell und vollständig sind. Sie sind für Ihr Konto verantwortlich und nur Sie dürfen es nutzen. Wenn Ihre Anmeldedaten verloren gehen oder gestohlen werden, oder wenn Sie Kenntnis von einer unbefugten Nutzung Ihres Kontos oder der Cloud-Dienste erhalten, wenden Sie sich bitte an den [Redis Labs Support](#).

Wir können bestimmte Kontoregistrierungen erfassen und Daten und Informationen über Sie und Ihre Nutzung der Cloud-Dienste und sonstige Daten in Verbindung mit diesen Cloud-Servicebedingungen verwenden. Jegliche Erfassung und Nutzung all dieser Daten und Informationen erfolgt in Übereinstimmung mit diesen Cloud-Servicebedingungen und unserer [Datenschutzrichtlinie](#), der Sie zustimmen.

Die Cloud-Dienste sind nur für Benutzer zugänglich, die bei uns oder bei unserem Partner (wie unten angegeben) registriert sind. Wir behalten uns das Recht vor, jegliche Konto-Registrierung abzulehnen.

## 3. Gebühren, Steuern und Zahlungen

Sie können die Cloud-Dienste direkt von uns über unsere Website oder über einen unserer Drittanbieter-Partner („**Partner**“) erwerben, indem Sie die Servicegebühren („**Servicegebühren**“) gemäß unserer Tarifübersicht („**Tarifübersicht**“) bezahlen. Die Tarifübersicht für direkt von uns erworbene Cloud-Dienste finden Sie auf der Redis Enterprise Cloud [Tarifseite](#). Die Tarifübersicht für Käufe über unsere Partner finden Sie auf der Website des jeweiligen Partners.

Durch die Bereitstellung einer Kreditkarte oder einer anderen von uns akzeptierten Zahlungsmethode („**Zahlungsmethode**“) für die Zahlung der Servicegebühren ermächtigen Sie uns, über diese Zahlungsmethode die anwendbaren Servicegebühren gemäß der jeweiligen Tarifübersicht sowie alle anderen Gebühren, die Ihnen in Verbindung mit Ihrer Nutzung der Cloud-Dienste entstehen können, in Rechnung zu stellen.

Sie erklären sich damit einverstanden, alle anwendbaren Gebühren, die für die Cloud-Dienste angegeben sind (einschließlich aller Gebühren für eine Nutzung, die über die Genehmigungen hinausgeht), zu zahlen. Die Tarifübersicht schließt alle Zölle oder andere Abgaben, Steuern und ähnliche Gebühren, die von einer Behörde erhoben werden, aus, die zu Ihren Servicegebühren hinzukommen. Sie erklären sich damit einverstanden, alle Verkaufs-, Mehrwert- oder ähnlichen Steuern zu zahlen, die durch geltendes Recht auferlegt werden und die wir auf der Grundlage der

von Ihnen abonnierten Cloud-Dienste zahlen müssen, mit Ausnahme von Steuern auf unser Einkommen. Sie ermächtigen uns hiermit, Ihnen eine monatliche Gebühr auf der Grundlage unserer aktuellen Tarifübersicht für die Cloud-Dienste in Rechnung zu stellen. Wir sind nicht in der Lage, Gutschriften oder Rückerstattungen für im Voraus bezahlte Servicegebühren, einmalige Gebühren oder andere bereits fällige oder bezahlte Gebühren zu gewähren.

#### **4. Ihr Dateneigentum, Verarbeitung und Datenschutz**

Ihre Daten („Kundendaten“) bestehen aus allen Daten und Informationen, die Sie oder Ihre autorisierten Benutzer den Cloud-Diensten zur Verfügung stellen oder in diese eingeben. Ihre Nutzung der Cloud-Dienste hat keinen Einfluss auf Ihre Eigentumsrechte an Kundendaten. Kundendaten bleiben zu jeder Zeit Ihre Daten, und Sie sind allein dafür verantwortlich, sicherzustellen, dass Ihre Daten und Ihre Nutzung dieser Daten mit diesen Cloud-Servicebedingungen und den geltenden Gesetzen übereinstimmen. Möglicherweise müssen wir bestimmte Entscheidungen treffen, um die Cloud-Dienste technisch zu verwalten, zum Beispiel, wie Ihre Kundendaten vervielfältigt, gespeichert, skaliert, gebündelt, komprimiert, dekomprimiert oder gesichert werden können. Sie erteilen uns hiermit die uneingeschränkte Erlaubnis, solche Entscheidungen zu treffen und Ihre Kundendaten zu nutzen. Sie sind allein dafür verantwortlich, alle erforderlichen Rechte und Genehmigungen einzuholen, um solche Rechte und Genehmigungen zu ermöglichen und uns zu gewähren. Darüber hinaus erklären und gewährleisten Sie uns gegenüber, dass: (a) Sie alle Rechte an Ihren Kundendaten haben, die erforderlich sind, um die in diesen Servicebedingungen vorgesehenen Rechte zu gewähren; und (b) dass keine Ihrer Kundendaten gegen diese Servicebedingungen, geltendes Recht oder das geistige Eigentum Dritter oder andere Rechte verstoßen.

Wenn Kundendaten restriktiven staatlichen Vorschriften unterliegen könnten oder Sicherheitsmaßnahmen erfordern, die über die von uns für die Cloud-Dienste angegebenen Maßnahmen hinausgehen, werden Sie solche Kundendaten nicht in die Cloud-Dienste eingeben, dort bereitstellen oder dort zulassen. Ihre Kundendaten dürfen keine geschützten Gesundheitsinformationen enthalten, es sei denn, Sie haben eine Geschäftspartnervereinbarung (Business Associate Agreement) mit uns unterzeichnet.

Sie erklären und gewährleisten uns gegenüber, dass Ihre Nutzung der Cloud-Dienste mit allen anwendbaren Gesetzen und Vorschriften übereinstimmt, einschließlich und ohne Einschränkung aller anwendbaren Datenschutzgesetze. In dem Umfang, in dem die Europäische Datenschutz-Grundverordnung (EU) 2016/679 (DSGVO) auf Ihre Kundendaten Anwendung findet, gilt unser [Zusatz zur Datenverarbeitung Data Processing Addendum](#) (DPA), der integraler Bestandteil dieser Vereinbarung ist.

Sie sind dafür verantwortlich, die Eignung der Cloud-Dienste für die von Ihnen beabsichtigte Nutzung und die Kundendaten zu beurteilen und die erforderlichen Maßnahmen zu ergreifen, um verfügbare Datenschutzfunktionen, die für die mit den Cloud-Diensten verwendeten Kundendaten

geeignet sind, zu bestellen, zu aktivieren bzw. zu nutzen. Durch die Nutzung der Cloud-Dienste übernehmen Sie die Verantwortung für Ihre Nutzung der Dienste und erkennen an, dass diese Ihren Anforderungen und Verarbeitungsvorschriften entsprechen, um die Einhaltung der geltenden Gesetze zu ermöglichen.

## **5. Nutzungsrechte und Einschränkungen**

Sie dürfen auf die Cloud-Dienste nur in dem Umfang zugreifen und sie nur in dem Umfang nutzen, der durch diese Servicebedingungen genehmigt ist. Sie sind für Ihre Nutzung der Cloud-Dienste durch Dritte verantwortlich, die in Ihrem Namen mit Ihren Kontoanmeldedaten auf die Cloud-Dienste zugreifen. Sie dürfen die Cloud-Dienste nicht unter Verletzung der Gesetze und Vorschriften irgendeiner Gerichtsbarkeit verwenden, einschließlich, aber nicht beschränkt auf alle anwendbaren Bestimmungen in Bezug auf Datenschutz und -sicherheit, Rechte an geistigem Eigentum oder branchenspezifische Einschränkungen.

Redis Labs oder seine Lizenzgeber sind alleiniger Eigentümer und behalten sich alle Rechte, Titel und Anteile an den Cloud-Diensten, einschließlich aller Verbesserungen oder Weiterentwicklungen davon, vor. Gemäß diesen Cloud-Servicebedingungen wird kein Titel oder Eigentumsrecht in Bezug auf die Cloud-Dienste auf den Kunden oder einen Benutzer übertragen. Alle dem Kunden nicht ausdrücklich gewährten Rechte sind Redis Labs vorbehalten.

Sie dürfen nicht: (i) die Cloud-Dienste rückentwickeln (Reverse Engineering), zerlegen oder dekompilieren oder einen anderen Prozess oder ein anderes Verfahren anwenden, um den Quellcode abzuleiten oder die Cloud-Dienste rückzuentwickeln; (ii) Komponenten der Cloud-Dienste modifizieren, verändern, manipulieren, reparieren oder abgeleitete Werke von Komponenten der Cloud-Dienste erstellen; (iii) vertrauliche Informationen von Redis Labs, wie unten definiert, offenlegen; (iv) die Cloud-Dienste auf eine Weise nutzen, die so konzipiert oder beabsichtigt ist, dass Nutzungsgrenzen nicht überschritten werden bzw. keine Gebühren anfallen; (v) den Zugriff auf die Cloud-Dienste an Dritte abtreten, weiterverkaufen oder Unterlizenzen für den Zugriff auf die Cloud-Dienste vergeben; (vi) die Cloud-Dienste in Verbindung mit davon abgeleiteten Werken verwenden; (vii) versuchen, von den Cloud-Diensten verwendete Sicherheitsfunktionen zu umgehen, zu deaktivieren oder anderweitig unwirksam zu machen; (viii) die Cloud-Dienste zur Durchführung einer schädigenden Tätigkeit verwenden; oder (ix) schädliche Inhalte an oder über die Cloud-Dienste verarbeiten.

Vertrauliche Informationen sind Informationen in jeglicher Form oder Format, die als vertraulich gekennzeichnet sind, die zum Zeitpunkt der Offenlegung als solche gekennzeichnet sind oder deren Art und Weise der Offenlegung so beschaffen sind, dass eine vernünftige Person sie als vertraulich erkennen würde. Vertrauliche Informationen beinhalten, sind jedoch nicht beschränkt auf, Quellcode, Benchmarks, Preisgestaltung, Roadmaps, Sicherheitsmaßnahmen und Berichte. Sie werden zumindest wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen unternehmen, um die Vertraulichkeit der vertraulichen Informationen zu wahren, stimmen zu, vertrauliche Informationen nur für Zwecke

zu verwenden, die mit diesen Testbedingungen vereinbar sind, und werden uns unverzüglich über jede unbefugte Nutzung oder Offenlegung vertraulicher Informationen informieren. Vertrauliche Informationen können Ihren Mitarbeitern, Partnern, Auftragnehmern, professionellen Beratern und Dritten, die davon Kenntnis haben müssen und die einer ähnlichen Vertraulichkeitsverpflichtung unterliegen, offengelegt und von diesen verwendet werden.

## **6. Änderungen oder Einstellung der Cloud-Dienste**

Möglicherweise müssen wir bestimmte Entscheidungen treffen, um die Cloud-Dienste technisch zu verwalten, zum Beispiel, wie Ihre Kundendaten vervielfältigt, gespeichert, skaliert, gebündelt, komprimiert, dekomprimiert oder gesichert werden können. Sie erteilen uns hiermit die uneingeschränkte Erlaubnis, solche Entscheidungen zu treffen. Gelegentlich kann es zu Unterbrechungen, Verzögerungen oder Fehlern bei den Cloud-Diensten kommen. Dies kann auf eine Reihe von Gründen zurückzuführen sein, unter anderem auf Wartungsarbeiten, die wir auf der Website durchführen, sowie auf Gründe, die wir nicht beeinflussen können.

Sie erkennen an, dass wir nach unserem alleinigen Ermessen und jederzeit die Cloud-Dienste aktualisieren können, um neue Funktionen, Funktionsaktualisierungen oder Fehlerbehebungen zu integrieren. Wir können keine Benachrichtigung über Upgrades in Bezug auf Redis Cloud Essentials geben. Eine E-Mail-Benachrichtigung (die „Benachrichtigung“) wird in Bezug auf Upgrades hinsichtlich Redis Enterprise Cloud Pro gesendet. Ab dem Datum der Benachrichtigung haben Sie 60 Tage Zeit, um in Ihrer Einsatzumgebung die notwendigen Vorkehrungen zur Unterstützung des Upgrades zu treffen. Wenn Sie dies nicht tun, sind unsere SLA-Bedingungen nach Ablauf dieser 60-tägigen Frist nicht mehr bindend. Cloud-Dienste, die auf älteren Versionen basieren, werden 18 Monate nach der Benachrichtigung vollständig eingestellt und nicht mehr verfügbar sein.

Wenn es zur Wahrung unserer Rechte, der Integrität der Cloud-Dienste oder der Verfügbarkeit der Cloud-Dienste für unsere Benutzer erforderlich ist, können wir nach unserem alleinigen vernünftigen Ermessen und ohne Vorankündigung oder Haftung Ihnen oder Dritten gegenüber Ihr Konto sofort aufheben oder kündigen und jeglichen aktuellen oder zukünftigen Zugriff auf und die Nutzung unserer Website und der Cloud-Dienste (oder eines Teils davon) sperren, ohne dass dadurch andere Rechte oder Rechtsmittel beeinträchtigt werden, die uns nach Gesetz, Billigkeit oder anderweitig zustehen.

Wir sind berechtigt, Ihren Nutzungsverlauf und Ihre Backup-Dateien, die älter als 12 Monate sind, oder Ihren gesamten Nutzungsverlauf, Ihre Dateien und Backup-Dateien 3 Monate nach Beendigung Ihrer Nutzung der Cloud-Dienste zu löschen.

## **7. Beendigung und Kündigung**

Diese Cloud-Servicebedingungen beginnen, wenn Sie den Registrierungsprozess durchlaufen und ein Konto einrichten, und gelten bis zur Beendigung in Übereinstimmung mit diesen Cloud-Servicebedingungen. Sie können diese Cloud-Servicebedingungen kündigen, indem Sie alle Cloud-Dienste unter Ihrem Konto kündigen. Wir können Ihr Konto und diese Cloud-Servicebedingungen kündigen oder Ihren Zugriff auf die Cloud-Dienste sperren: (a) aus beliebigem Grund unter Einhaltung einer 30-tägigen Vorankündigungsfrist, (b) sofort, wenn (i) Ihre Zahlung ausbleibt oder Sie anderweitig gegen diese Cloud-Servicebedingungen verstoßen; (ii) wenn wir feststellen, dass durch Ihre Handlungen ein Risiko für die Cloud-Dienste oder für Dritte besteht und/oder dass Ihre Nutzung der Cloud-Dienste unrechtmäßig sein könnte; oder (iii) wenn Sie den Betrieb im Rahmen des normalen Geschäftsbetriebs eingestellt haben, eine Abtretung zugunsten von Gläubigern vorgenommen oder eine ähnliche Verfügung über Ihr Vermögen getroffen haben oder Gegenstand eines Konkurs-, Reorganisations-, Liquidations-, Auflösungs- oder ähnlichen Verfahrens geworden sind. Wenn wir Ihr Recht auf Zugriff oder Nutzung eines Teils oder der Gesamtheit Ihrer Cloud-Dienste aussetzen, sind Sie weiterhin für alle Servicegebühren verantwortlich, die Ihnen vor der Aussetzung entstanden sind, und haben keinen Anspruch auf irgendeine Gutschrift oder Rückerstattung.

Bei Kündigung dieser Cloud-Servicebedingungen: (i) werden alle Ihre Rechte im Rahmen dieser Cloud-Servicebedingungen sofort aufgehoben; (ii) bleiben Sie für alle Servicegebühren, die Ihnen bis zum Datum der Kündigung entstanden sind, verantwortlich; und (iii) sind wir nicht verpflichtet, Kundendaten, die in den gekündigten Cloud-Diensten enthalten sind, nach der Kündigung weiterhin zu speichern, noch sind wir für verlorene oder beschädigte Kundendaten verantwortlich.

## **8. Keine Garantie oder Bedingungen**

Soweit nicht gesetzlich verboten: (a) stellen Redis Labs, seine verbundenen Unternehmen und Partner die Dienste „WIE BESEHEN“, „MIT ALLEN FEHLERN“ und „WIE VERFÜGBAR“ bereit, (b) gewähren Redis Labs, seine verbundenen Unternehmen und Partner keine Zusicherungen oder Gewährleistungen oder Bedingungen, weder ausdrücklich noch abgeleitet (z. B. Gewährleistung der Marktfähigkeit, zufriedenstellende Qualität, Eignung für einen bestimmten Zweck oder Nichtverletzung von Rechten Dritter), und (c) garantieren Redis Labs, seine verbundenen Unternehmen und Partner nicht, dass die Cloud-Dienste unterbrechungsfrei, fehlerfrei oder frei von schädlichen Komponenten sind und dass die Kundendaten sicher sind oder nicht anderweitig verloren gehen oder beschädigt werden.

Sollten Sie mit irgendeinem Teil der Cloud-Dienste oder mit diesen Cloud-Servicebedingungen nicht einverstanden sein, besteht Ihr einziges und ausschließliches Rechtsmittel darin, die Nutzung der Cloud-Dienste einzustellen.

## **9. Schadloshaltung**

Soweit nicht gesetzlich verboten, werden Sie Redis Labs vor jeglichen Kosten, Verlusten, Schäden oder anderen Haftungsansprüchen bewahren, die sich aus Forderungen oder Ansprüchen Dritter ergeben, die behaupten, dass von Ihnen zur Verfügung gestellte Kundendaten oder Informationen bzw. Ihre Nutzung der Cloud-Dienste: (a) verletzt oder missbraucht ein eingetragenes Patent, Warenzeichen oder Urheberrecht eines Dritten (sofern ein solcher Missbrauch nicht das Ergebnis der Handlungen von Redis Labs ist); oder (b) verstößt gegen geltendes Recht oder diese Cloud-Servicebedingungen. Wir werden Sie entsprechend über solche Ansprüche oder Forderungen informieren, die Ihrer Schadloshaltungsverpflichtung unterliegen.

## **10. Haftungsbeschränkung**

Soweit nicht gesetzlich verboten, ist Redis Labs, seine verbundenen Unternehmen, Partner, Vertriebshändler, leitenden Angestellten, Mitarbeiter, Vertreter, Lieferanten oder Lizenzgeber in keinem Fall haftbar für: jegliche indirekte, zufällige, besondere, strafende, deckende oder Folgeschäden (einschließlich, ohne Einschränkung, Schäden für entgangenen Gewinn, Umsatz, Goodwill, Nutzung oder Inhalt), wie auch immer verursacht, unter jeder Haftungstheorie, einschließlich, ohne Einschränkung, Vertrag, unerlaubte Handlung, Garantie, Fahrlässigkeit oder Sonstiges, selbst wenn Redis Labs über die Möglichkeit solcher Schäden informiert wurde.

Die Gesamthaftung von Redis Labs und seinen verbundenen Unternehmen, leitenden Angestellten, Partnern, Vertriebshändlern, Mitarbeitern, Agenten, Lieferanten oder Lizenzgebern in Bezug auf die Cloud-Dienste wird auf den größeren Betrag beschränkt von: (a) ein (1) Mal die letzte monatliche oder jährliche Gebühr (je nach Fall), die Sie für diesen bestimmten Dienst bezahlt haben; oder (b) einhundert US-Dollar (100 \$ USD). Die Beschränkungen und Ausschlüsse gelten auch, wenn dieses Rechtsmittel Sie nicht vollständig für Verluste entschädigt oder seinen wesentlichen Zweck verfehlt.

Einige Gerichtsbarkeiten lassen die Beschränkung von zufälligen, Folge- oder anderen Schäden nicht zu. In einem solchen Fall gilt diese Beschränkung für Sie nicht, soweit gesetzlich verboten.

## **11. Anwendbares Recht und Gerichtsbarkeit**

Wenn Sie in Amerika oder Asien (einschließlich Indien) ansässig sind, unterliegen diese Cloud-Servicebedingungen den Gesetzen des US-Bundesstaates Delaware, ungeachtet der Rechtswahl bzw. der Prinzipien des Kollisionsrechts. Die Parteien vereinbaren, dass alle Streitigkeiten in Bezug auf diese Cloud-Servicebedingungen vor den zuständigen Bundes- und Staatsgerichten des Commonwealth of Delaware verhandelt werden, und verzichten unwiderruflich auf alle Ansprüche und Einreden, die andernfalls in einer solchen Klage oder einem solchen Verfahren vor einem dieser Gerichte aufgrund eines angeblichen Mangels an persönlicher Gerichtsbarkeit, eines ungeeigneten

Gerichtsstands, eines *Forum non conveniens* oder ähnlicher Ansprüche oder Einreden geltend gemacht werden könnten.

Wenn Sie in Europa, dem Nahen Osten (außer Israel) oder Afrika ansässig sind, sind diese Cloud-Servicebedingungen in jeder Hinsicht in Übereinstimmung mit den Gesetzen Englands auszulegen und durchzusetzen, ohne Bezugnahme auf Prinzipien des Kollisionsrechts bzw. Rechtswahl. Die Parteien stimmen hiermit der ausschließlichen Gerichtsbarkeit der englischen Gerichte zu.

Wenn Sie in Israel ansässig sind, unterliegen diese Cloud-Servicebedingungen den Gesetzen des Staates Israel, ohne Bezugnahme auf Prinzipien des Kollisionsrechts bzw. Rechtswahl. Die Gerichte im Zentralbezirk von Israel haben die ausschließliche Gerichtsbarkeit über alle Streitigkeiten oder Angelegenheiten im Zusammenhang mit diesen Cloud-Servicebedingungen.

Die Parteien lehnen ausdrücklich die Anwendbarkeit des Übereinkommens der Vereinten Nationen von 1980 über Verträge über den internationalen Warenkauf oder jeglicher Gesetze, die auf dem Uniform Computer Information Transactions Act (UCITA) basieren, ab.

## **12. Allgemeine Bedingungen**

Salvatorische Klausel; Gesamte Vereinbarung. Diese Cloud-Servicebedingungen gelten im größtmöglichen gesetzlich zulässigen Umfang. Wenn ein Gericht entscheidet, dass die Parteien einen Teil dieser Cloud-Servicebedingungen nicht wie geschrieben durchsetzen können, werden Sie und Redis Labs diese Bedingungen durch ähnliche Bedingungen ersetzen, soweit dies nach dem entsprechenden Gesetz durchsetzbar ist, aber der Rest dieser Cloud-Servicebedingungen bleibt in Kraft. Dies ist der gesamte Vertrag zwischen Ihnen und Redis Labs bezüglich der Cloud-Dienste. Er ersetzt alle früheren Verträge oder mündlichen oder schriftlichen Erklärungen bezüglich Ihrer Nutzung der Cloud-Dienste. Alle entgegenstehenden oder zusätzlichen Bedingungen in irgendeiner Bestellung, die Sie an Redis Labs übermitteln, werden als ungültig betrachtet.

Abtretung und Übertragung. Wir sind berechtigt, unsere Rechte und Pflichten im Rahmen dieser Cloud-Servicebedingungen jederzeit und ohne Vorankündigung ganz oder teilweise abzutreten, zu übertragen oder anderweitig darüber zu verfügen. Sie dürfen diesen Vertrag nicht abtreten oder irgendwelche Rechte zur Nutzung der Cloud-Dienste übertragen, es sei denn, Redis Labs stimmt schriftlich zu.

Unabhängige Vertragspartner; Keine Begünstigten. Redis Labs und Sie sind keine rechtlichen Partner oder Agenten; stattdessen ist unsere Beziehung die von unabhängigen Vertragspartnern. Diese Vereinbarung dient ausschließlich Ihrem und unserem Nutzen. Sie dient nicht zum Nutzen irgendeiner anderen Person, mit Ausnahme von zulässigen Nachfolgern.

Höhere Gewalt. Keine der Parteien haftet der anderen Partei gegenüber für eine Verzögerung oder



Nichterfüllung einer Verpflichtung gemäß diesen Cloud-Bedingungen (mit Ausnahme der Nichtzahlung von Gebühren), wenn die Verzögerung oder Nichterfüllung auf Ereignisse zurückzuführen ist, die sich der zumutbaren Kontrolle der jeweiligen Partei entziehen, wie z. B. Streik, Blockade, Krieg, Terrorakte, Aufruhr, Naturkatastrophen, Ausfall oder Beeinträchtigung von Strom- oder Telekommunikations- oder Datennetzen oder -diensten oder die Verweigerung einer Lizenz durch eine Regierungsbehörde.

Mitteilungen. Alle Mitteilungen und Benachrichtigungen, die gemäß diesen Cloud-Servicebedingungen gemacht oder abgegeben werden sollen, müssen in englischer Sprache erfolgen. Wir können Ihnen Mitteilungen im Rahmen dieser Cloud-Servicebedingungen zukommen lassen, indem wir eine Mitteilung auf unserer Website für die entsprechenden Cloud-Dienste veröffentlichen oder per E-Mail an die mit Ihrem Konto verknüpfte Adresse. Es wird davon ausgegangen, dass Sie jede E-Mail erhalten haben, die an die mit Ihrem Konto verknüpfte E-Mail-Adresse gesendet wurde.

Um uns im Rahmen dieser Cloud-Servicebedingungen zu benachrichtigen, müssen Sie uns (i) eine E-Mail an [legal@redislabs.com](mailto:legal@redislabs.com) senden, oder (2) Ihre Benachrichtigung per Einschreiben mit Rückschein an folgende Adresse senden: Global Legal, Redis Labs, Inc. 700 E. El Camino Real, Mountain View, CA 94040, USA.

Änderungen. Wir können diese Cloud-Servicebedingungen jederzeit ändern, indem wir eine überarbeitete Version auf unserer Website für die entsprechenden Cloud-Dienste veröffentlichen oder Sie per E-Mail benachrichtigen. Alle geänderten Bedingungen treten mit der Veröffentlichung auf unserer Website für die entsprechenden Cloud-Dienste oder wie in unserer E-Mail-Benachrichtigung angegeben in Kraft. Durch die fortgesetzte Nutzung der Cloud-Dienste nach dem Datum des Inkrafttretens einer Änderung dieser Cloud-Servicebedingungen erklären Sie sich damit einverstanden, an die geänderten Bedingungen gebunden zu sein. Bitte informieren Sie sich regelmäßig auf unserer Website über die anwendbaren Cloud-Servicebedingungen. Diese Cloud-Servicebedingungen wurden zuletzt an dem in der Einleitung dieser Cloud-Servicebedingungen aufgeführten Datum geändert.

Nutzung durch die Regierung. Wenn Sie eine US-Regierungsbehörde sind oder wenn diese Vereinbarung anderweitig den Federal Acquisition Regulations (FAR) unterliegt, erkennen Sie an, dass Elemente der Cloud-Dienste Software und Dokumentation darstellen und als „Commercial Items“ gemäß der Definition in 48

C.F.R. 2.101 bereitgestellt und an Benutzer der US-Regierung als kommerzielle Computersoftware lizenziert werden, die den in 48 C.F.R. 2.101 und 12.212 beschriebenen eingeschränkten Rechten unterliegt.

## Anhang A

### Support-Richtlinie

Redis Labs bietet Support-Dienste für seine Cloud-Dienste (die „**Support-Dienste**“), wie in dieser Support-Richtlinie beschrieben. Die Support-Dienste umfassen keine professionellen Dienstleistungen oder andere Dienstleistungen, die nicht in dieser Support-Richtlinie aufgeführt sind, wie z. B. Schulungen oder Beratung.

1. **Berechtigte Cloud-Dienste.** Redis Labs bietet Support-Dienste nur für zahlende Abonnements der Cloud-Dienste (die „Berechtigten Dienste“).
2. **Technische Ansprechpartner.** Support darf nur von benannten Personen veranlasst und verwaltet werden, die für die Verwaltung der Support-Dienste innerhalb der Organisation des Kunden verantwortlich sind („Technische Ansprechpartner“).
3. **Support-Tickets.** Technische Ansprechpartner können 24 Stunden am Tag und 7 Tage in der Woche ein Support-Ticket für Berechtigte Dienste („Ticket“) erstellen durch: (a) das Web-Ticketing-System von Redis Labs unter <https://redislabs.com/company/contact/support/>; (b) eine E-Mail an [support@redislabs.com](mailto:support@redislabs.com), oder (c) unsere Support-Hotline (Telefonnummer ist auf der Benutzeroberfläche der Support-Dienste angegeben). Der Support wird nur in englischer Sprache angeboten.
4. **Ticket-Lösung.** Redis Labs unternimmt wirtschaftlich vertretbare Bemühungen, um jedes Ticket zu lösen, das ein materielles und überprüfbares Versagen der Cloud-Dienste bei Übereinstimmung mit der Dokumentation beschreibt. Diese Bemühungen können Hilfe bei der Diagnose, Vorschläge für Umgehungslösungen, die Bereitstellung von Patches oder die Änderung der Cloud-Dienste umfassen. Support-Dienste werden nicht bereitgestellt für: (a) Nutzung der Cloud-Dienste in einer Weise, die nicht mit der anwendbaren Dokumentation übereinstimmt; (b) Änderungen an den Cloud-Diensten, die nicht von Redis Labs bereitgestellt wurden, oder (c) Nutzung der Cloud-Dienste mit Produkten oder Software, die nicht von Redis Labs bereitgestellt oder schriftlich genehmigt wurden.
5. **Ticket-Prioritätsstufe.** Redis Labs wird jedes Ticket angemessen bewerten und jedem Ticket eine Prioritätsstufe („Prioritätsstufe“), wie unten definiert, zuweisen. Redis Labs wird dem technischen Ansprechpartner die Prioritätsstufe bestätigen und alle Meinungsverschiedenheiten bezüglich der Prioritätsstufe so schnell wie möglich klären.

#### Prioritätsstufen

Als „Dringend“ wird ein verheerendes Problem in der Produktionsdatenbank des Kunden

beschrieben, das dazu führt, dass der Zugriff auf Kundendaten nicht möglich ist oder Kundendaten verloren gehen. Diese Prioritätsstufe gilt nicht für Nicht-Produktionsdatenbanken.

Als „Hoch“ wird ein Problem mit hoher Auswirkung in der Produktionsdatenbank des Kunden beschrieben, das zu einer Unterbrechung wesentlicher Betriebsabläufe führt, ohne Auswirkungen auf die Datenverfügbarkeit und ohne Datenverlust. Diese Prioritätsstufe gilt nicht für Nicht-Produktionsdatenbanken.

Als „Normal“ wird ein Problem mit geringerer Auswirkung in der Produktions- oder Nicht-Produktionsdatenbank des Kunden beschrieben, das einen teilweisen oder begrenzten Verlust nicht-kritischer Funktionalitäten oder ein anderes Problem ohne Funktionsverlust beinhaltet und die Weiterführung Ihrer wesentlichen Betriebsabläufe nicht verhindert. „Normal“ umfasst auch jedes Problem im Zusammenhang mit Nicht-Produktionsdatenbanken, wie z. B. Test- und Entwicklungsdatenbanken.

Als „Niedrig“ wird eine allgemeine Anwendungsfrage beschrieben. Sie schließt auch Erweiterungs- oder Änderungswünsche ein. Es gibt keine Auswirkungen auf die Qualität, Leistung oder Funktionalität der Datenbank in einem Produktions- oder Nicht-Produktionssystem.

**6. Antwortzeit.** Es gelten die folgenden Antwortzeiten für Berechtigte Dienste:

<b>Cloud-Dienst</b>	<b>Cloud Essentials</b>	<b>Cloud Pro</b>
Support-Dienstebene	Basic	Standard
Ticket-Prioritätsstufe	Antwortzeit	
Dringend	3 Stunden	2 Stunden
Hoch	8 Stunden	6 Stunden
Normal/ Niedrig	24 Stunden*	24 Stunden*

\* Die Antwortzeiten für Tickets mit normaler/niedriger Prioritätsstufe gelten von Montag bis Freitag, 9.00-18.00 Uhr, in Ihrer Hauptzeitzone.

7. Verpflichtungen des Kunden. Der Kunde muss Redis Labs rechtzeitig seine technischen Ansprechpartner zur Verfügung stellen, soweit dies vernünftigerweise erforderlich ist, damit Redis Labs Tickets lösen kann.

**8. Wie ein Support-Ticket eskaliert wird.** Wenn der Kunde mit der Antwort oder Lösung durch die Support-Dienste von Redis Labs nicht zufrieden ist, kann er einen der folgenden Eskalationspfade nutzen, um seine Belange zu klären:

a) Bei Support-Anfragen, bei denen sich die betrieblichen Auswirkungen geändert haben oder ursprünglich nicht korrekt angegeben wurden, sollte der Kunde beantragen, dass die Prioritätsstufe des Tickets angehoben wird.

b) Wenn der Kunde mit der Antwort oder Lösung von Redis Labs unzufrieden ist, sollte er wie folgt vorgehen:

i. Prüfen Sie, ob das Ticket aktuell ist und alle angeforderten Informationen und Dateien zur Verfügung gestellt wurden. Beantragen Sie dann eine Eskalation über einen der in Abschnitt 3 oben aufgeführten Kanäle und geben Sie Folgendes an:

(a) die Ticketnummer; (b) die Angaben des technischen Ansprechpartners und (c) den Grund für die Eskalation.

ii. Ein Support-Techniker oder ein Sachbearbeiter wird Ihre Informationen aufnehmen und eine Eskalationsanfrage („Eskalationsanfrage“) erstellen.

iii. Nach Eingang einer Eskalationsanfrage setzt sich der Support-Manager von Redis Labs mit dem technischen Ansprechpartner des Kunden in Verbindung, um den Eskalationsprozess zu bestätigen und den Kommunikationsweg und die Häufigkeit der Updates festzulegen. Der Support-Manager wird dafür sorgen, dass entsprechende Ressourcen zur Verfügung stehen, um eine Lösung oder eine Umgehungslösung zu finden.