

Leistungsbeschreibung Checkmk OEM Support und SLAs

1 Allgemeines

- 1.1 Die Checkmk OEM Support Leistungen sind nur im Rahmen eines Subskriptionsvertrags für die zeitweise Überlassung von Checkmk Software (Self-Hosted) und die zeitweise Bereitstellung von Checkmk Cloud (SaaS) verfügbar und werden unter Ziffer 2 detailliert beschrieben. Darüber hinaus gelten ausschließlich für Checkmk Cloud (SaaS) auch die in der Ziffer 3 beschriebenen SLAs. Das Vorgenannte gilt unabhängig davon, ob der Kunde den Subskriptionsvertrag a) direkt mit dem Provider ("**Direktvertrieb**") oder b) über einen autorisierten Partner ("**Partnervertrieb**") geschlossen hat.
- 1.2 Alle im jeweiligen Subskriptionsvertrag und der **EULA** definierten Begriffe gelten sinngemäß auch für diese Leistungsbeschreibung Checkmk OEM Support und SLAs.
- 1.3 Im Falle von Widersprüchen zwischen dem jeweiligen Subskriptionsvertrag und dieser Leistungsbeschreibung Checkmk OEM Support und SLAs, gelten die Bestimmungen dieser Leistungsbeschreibung Checkmk OEM Support und SLAs vorrangig.

2 Checkmk OEM Support

- 2.1 **Definitionen.** Es gelten die folgenden zusätzlichen Definitionen für den Checkmk OEM Support:
 - 2.1.1 „**Checkmk OEM Support Leistungen**“ bezeichnet die unter dieser Ziffer 2 beschriebenen Leistungen.
 - 2.1.2 „**Checkmk Support Portal**“ bezeichnet das interaktive Ticketsystem von Checkmk, das unter <https://support.checkmk.com/> verfügbar ist.
 - 2.1.3 „**EULA**“ meint die Endnutzer- Lizenzvereinbarung. Die jeweils aktuellste Version der **EULA** ist verfügbar und abrufbar unter <https://checkmk.com/de/eula>.
 - 2.1.4 „**Handbuch**“ bezeichnet das Handbuch Software (Self-Hosted) sowie das Handbuch Cloud (SaaS). Handbuch bezeichnet die vom Provider veröffentlichte Produktinformation, die die Eigenschaften von Checkmk Software (Self-Hosted) und Checkmk Cloud (SaaS) beschreibt und Konfigurations-, Integrations- und Administrationsrichtlinien umfasst, die von Zeit zu Zeit aktualisiert werden. Für jede Version von Checkmk Software (Self-Hosted) und Checkmk Cloud (SaaS) ist nur die Dokumentation gültig, die sich auf diese Version bezieht.
 - 2.1.5 „**Handbuch Cloud (SaaS)**“ meint die jeweils aktuellste Version der Dokumentation für Checkmk Cloud (SaaS) und ist verfügbar und abrufbar unter <https://docs.checkmk.com/saas/de>.
 - 2.1.6 „**Handbuch Software (Self-Hosted)**“ meint die jeweils aktuellste Version der Dokumentation für Checkmk Software (Self-Hosted). und ist verfügbar und abrufbar unter <https://docs.checkmk.com/de>.
 - 2.1.7 „**Supportkontakte**“ sind die vom Kunden benannten Personen, die befugt sind, für den Kunden Support-Anfragen zu stellen.



- 2.2 **Support Leistungen.** Der Provider leistet Unterstützung bei der Behebung von Softwarefehlern oder Problemen, die bei ordnungsgemäßer Nutzung von Checkmk Software (Self-Hosted) oder Checkmk Cloud (SaaS) auftreten. Die Behebung von Softwarefehlern umfasst die Eingrenzung der Fehlerursache, eine Fehlerdiagnose und Maßnahmen zur Fehlerbehebung (in Notfall- und Störfallmanagement-Situationen kann dies ein Klonen der Website des Kunden durch Checkmk Cloud (SaaS) beinhalten, wodurch Checkmk möglicherweise technischen Zugang zu den Ressourcen des Kunden erhält). Die Fehlerbehebung kann durch eine Verbesserung der Konfiguration, einen Patch, einen Workaround, eine Anleitung zur Lösung des Problems oder die Bereitstellung einer neuen Version von Checkmk Software (Self-Hosted) oder Checkmk Cloud (SaaS) erfolgen. Der Provider setzt sorgfältig ausgewählte Fachkräfte ein, die über die erforderlichen Qualifikationen verfügen, um die Checkmk OEM Support Leistungen zu erbringen. Es ist kein bestimmtes Ergebnis und keine Behebung innerhalb einer bestimmten Frist geschuldet. Die Checkmk OEM Support Leistungen werden ausschließlich remote über das Support-Portal von Checkmk erbracht. Leistungen, die nicht von den Checkmk OEM Support Leistungen abgedeckt sind, sind nachstehend unter Ziffer 2.11 und 2.12 aufgeführt. Der Provider prüft eingehende Support-Anfragen und informiert den Kunden, wenn eine Support-Anfrage von den Checkmk OEM Support Leistungen nicht abgedeckt ist.
- 2.3 **Support-Spezifikation.** Die Checkmk OEM Support Leistungen, einschließlich der Support-Zeiten und Reaktionszeiten, werden nachstehend unter Ziffer 2.11 im Detail beschrieben,
- 2.4 **Unterstützte Versionen.** Der Provider erbringt Checkmk OEM Support Leistungen nur für Softwareversionen, für die eine aktive oder passive Wartung gemäß dem Handbuch von Checkmk durchgeführt wird. Der Provider entscheidet nach eigenem Ermessen, ob er Support-Anfragen für andere Versionen (z.B. ältere Versionen, tägliche Builds oder Betaversionen) annimmt und bearbeitet.
- 2.5 **Leistungsempfänger.** Wenn es dem Kunden im Rahmen des Subskriptionsvertrages erlaubt ist, Checkmk Software (Self-Hosted) oder die Checkmk Cloud (SaaS) seinen verbundenen Unternehmen zugänglich zu machen, können diese verbundenen Unternehmen ebenfalls die Checkmk OEM Support Leistungen in Anspruch nehmen. Dadurch entsteht keine Vertragsbeziehung zwischen dem Provider und den betreffenden verbundenen Unternehmen.
- 2.6 **Richtlinie zur fairen Nutzung.** Der Provider legt keine Grenzen für die Anzahl der Support-Tickets fest, die ein Kunde über das Checkmk Support Portal eröffnen kann. Das Nichtvorhandensein einer Begrenzung bedeutet jedoch nicht, dass jeder Kunde eine exzessive Anzahl an Support-Tickets eröffnen darf. Checkmk OEM Support Leistungen werden aus einem Pool begrenzter Ressourcen erbracht. Daher ist es im Interesse aller Kunden, dass die Checkmk OEM Support Leistungen nicht übermäßig in Anspruch genommen werden. Wenn der Provider eine ungewöhnlich hohe Zahl an Support-Tickets feststellt, informiert er den betreffenden Kunden und bemüht sich um eine einvernehmliche Lösung. Um die Verfügbarkeit der Checkmk OEM Support Leistungen für alle Kunden gewährleisten zu können, behält sich der Provider das Recht vor, im Falle einer übermäßigen Nutzung die Zahl der Support-Tickets für den betreffenden Kunden zu begrenzen.
- 2.7 **Kooperation.** Eine angemessene Mitwirkung des Kunden ist eine wesentliche Voraussetzung für die erfolgreiche Bearbeitung von Support-Anfragen. Insbesondere muss der Kunde eine detaillierte und verständliche Beschreibung des Problems sowie



Informationen zu dem zu wartenden System bereitstellen. Darüber hinaus muss der Kunde auf Verlangen des Providers unverzüglich (a) alle angeforderten Support-Diagnosen und Log Files bereitstellen und (b) dem Provider die Dokumentation des zu wartenden Systems zur Verfügung stellen. Der Kunde muss zusätzliche Fragen des Providers unverzüglich beantworten.

- 2.8 **Personenbezogene Daten.** Der Provider benötigt für die Erbringung der Checkmk OEM Support Leistungen über die Informationen zu den Support-Kontaktpersonen hinaus keine weiteren personenbezogenen Daten. Der Kunde stellt sicher, dass bei der Übermittlung von Daten zur Bearbeitung von Support-Anfragen keine personenbezogenen Daten (insbesondere in benutzerdefinierten Plug-ins, Log-Dateien oder Support-Dateien) an den Provider übermittelt werden, sofern dies für die Fehlerbehebung nicht aus technischen Gründen unerlässlich ist. Soweit technisch durchführbar, müssen solche Daten anonymisiert oder unkenntlich gemacht werden, und der Kunde muss sicherstellen, dass er alle erforderlichen Einwilligungen der betroffenen Personen eingeholt hat.
- 2.9 **Nutzungsrechte.** Wenn der Provider im Zusammenhang mit Checkmk OEM Support Leistungen Software oder urheberrechtsfähige Werke liefert, unterliegen die jeweiligen Nutzungsrechte den Bestimmungen des der **EULA**.
- 2.10 **Nutzung von KI bei der Erbringung von Checkmk OEM Support**
Der Einsatz von KI zu Support Zwecken erfolgt nach den in der **EULA** enthaltenen Regelungen. Der Einsatz von KI umfasst insbesondere die automatisierte Auswertung von Log-Dateien, Fehlerbeschreibungen oder sonstigen Informationen, die der Kunde dem Provider im Rahmen eines Support Tickets zur Verfügung stellt, um die Erbringung von Supportleistungen durch den Provider zu unterstützen. Jeder in diesem Zusammenhang generierte KI-Output wird bei einer menschlichen Überprüfung durch die Support Mitarbeitenden des Providers unterzogen, bevor dieser an den Kunden übermittelt wird.



2.11 Spezifikationen der Support Leistungen

		Checkmk Pro	Checkmk Ultimate / Checkmk Cloud (SaaS)	Optionales Add-On für Checkmk Ultimate - Premium Support Leistungen
Anzahl der Supportkontakte		3	7	Unbegrenzt
Interaktives Ticketsystem ¹⁾		Ja	Ja	Ja
Verfügbarkeit des Supports		8 Stunden / 5 Tage ²⁾	10 Stunden / 5 Tage ²⁾	24 Stunden / 5 Tage
Supportzeiten (Verträge mit Checkmk GmbH)		Montag 09 Uhr - Freitag 17 Uhr (CET)	Montag 08 Uhr - Freitag 18 Uhr (CET)	Montag - Freitag 24 Stunden pro Tag (CET)
Supportzeiten (Verträge mit Checkmk, Inc.)		Montag 09 Uhr - Freitag 17 Uhr (ET)	Montag 08 Uhr - Freitag 18 Uhr (ET)	Sonntag 19 Uhr - Freitag 18 Uhr (ET)
Reaktionszeit ³⁾	Kritisch (L1)	-	4 Stunden	2 Stunden
	Erheblich (L2)	-	8 Stunden	4 Stunden
	Begrenzt (L3)	-	nächster Arbeitstag	8 Stunden
	Minimal (L4)	-	2 Arbeitstage	nächster Arbeitstag
Live Support ⁴⁾		-	-	Ja
Supportsprache (Verträge mit Checkmk GmbH)		Englisch/ Deutsch (je nach Verfügbarkeit)	<u>Checkmk Ultimate:</u> Englisch/ Deutsch (je nach Verfügbarkeit) <u>Checkmk Cloud (SaaS):</u> Englisch	Englisch
Supportsprache (Verträge mit Checkmk, Inc.)		Englisch	Englisch	Englisch
Globaler Support ⁵⁾		Ja	Ja	Ja



Anmerkungen

- 1) Support-Anfragen können über das Checkmk Support Portal an die vom Kunden benannten Support-Kontaktpersonen gerichtet werden.
- 2) Die Checkmk OEM Support Leistungen sind montags bis freitags verfügbar, außer an bundesweiten Feiertagen in Deutschland (wenn Sie einen Vertrag mit der Checkmk GmbH haben) und bundesweiten Feiertagen in den USA (wenn Sie einen Vertrag mit der Checkmk, Inc. haben).
- 3) Der Begriff Reaktionszeiten bedeutet, dass der Provider auf die Support-Anfragen des Kunden über das Checkmk Support Portal innerhalb des vereinbarten Zeitraums reagiert, nachdem er eine ausreichend detaillierte Beschreibung des spezifischen Fehlers oder Problems erhalten hat, und mit der Bearbeitung der Support-Anfrage beginnt. Die Reaktionszeiten sind nach Dringlichkeitsstufen gestaffelt. Die Reaktionszeiten werden nur während der geltenden Support-Zeiten gemessen. Zeiten außerhalb der geltenden Support-Zeiten werden bei der Reaktionszeit nicht mitgezählt.
- 4) Live-Support Leistungen werden ausschließlich und nach Bedarf über Remote Screen Sharing nach Erhalt einer detaillierten Problembeschreibung und der Diagnosedaten erbracht. Der Provider nutzt Zoom und Google Meet als primäre Plattformen. Wenn der Kunde die Nutzung einer alternativen Plattform wünscht (z.B. Microsoft Teams), hat der Kunde auf eigene Kosten und eigenes Risiko die nötige Infrastruktur, Zugänge und Lizenzen bereitzustellen. Wenn Live-Support Leistungen aus Gründen, die der Kunde zu verantworten hat, (z.B. fehlende technische Voraussetzungen, Nutzung einer nicht autorisierten Plattform), nicht erbracht werden oder sich verzögern, ist der Provider von seinen vertraglichen Pflichten befreit. Die Live-Support Leistungen sind strikt auf ein Screen-Sharing ausschließlich für den Zweck der Unterstützung und Echtzeit-Fehlerbehebung beschränkt. Es ist dem Provider ausdrücklich untersagt, die Kontrolle über die Systeme des Kunden zu übernehmen. Der Kunde muss jederzeit die volle und ausschließliche Kontrolle über seine Systeme und die Live-Support Leistungen behalten. Es liegt in der alleinigen Verantwortung des Kunden, dafür Sorge zu tragen, dass bei der Erbringung der Live-Leistungen keine sensiblen oder nicht autorisierten Kundendaten und/oder Daten Dritter sichtbar werden.
- 5) Checkmk OEM Support Leistungen werden weltweit erbracht. Der Provider ist berechtigt, Checkmk OEM Support Leistungen nach seinem alleinigen Ermessen durch den Provider und seine verbundenen Unternehmen zu erbringen.

2.12 **Ausschlüsse.** Die folgenden Leistungen sind nicht in den Checkmk OEM Support Leistungen eingeschlossen und können mit einem separaten Vertrag vereinbart werden.

- a) Behebung von Problemen, die durch Systeme Dritter (z.B. Firewall- oder ESC-Konfigurationen) oder durch die Verwendung kundenspezifischer Skripte (z.B. Skripte zur Verbindung mit Drittsystemen) verursacht wurden;
- b) Die Behebung von Problemen mit der Verbindung von Plug-ins oder Erweiterungen, die nicht Teil einer veröffentlichten Checkmk Edition sind (z.B. Nagios Plug-ins, selbst geschriebene Plug-ins oder Pakete aus dem ‚Checkmk Exchange‘);
- c) Behebung von Problemen, die dadurch verursacht wurden, dass der Kunde Checkmk Software (Self-Hosted) oder Checkmk Cloud (SaaS) nicht in einer geeigneten Umgebung installiert hat.
- d) Behebung von Problemen, die dadurch verursacht wurden, dass der Kunde es versäumt hat, vom Provider bereitgestellte Updates, Lösungen, Bug Fixes und Verbesserungen zu installieren;



- e) Behebung von Problemen im Zusammenhang mit Funktionen und Funktionalitäten (einschließlich Sprachversionen), die als „nicht unterstützt“ gekennzeichnet sind.
- f) Entwicklung, individuelle Anpassung oder Verbesserung von Features oder Funktionen (z.B. von Prüf-Plug-ins oder Robot-Framework-Tests im Zusammenhang mit synthetischem Monitoring);
- g) Entwicklung kundenspezifischer Integrationen oder Skripte;
- h) Installation oder Konfiguration von Checkmk Software (Self-Hosted) oder Checkmk Cloud (SaaS) und von Integrationen sowie Installation von Updates und Upgrades. Unterstützung bei spezifischen Fragen oder Problemen in diesem Zusammenhang ist in den Checkmk OEM Support Leistungen eingeschlossen, es wird jedoch keine detaillierte Schritt-für-Schritt-Anleitung bereitgestellt.
- i) Optimierung der Konfiguration oder Leistungsverbesserungen.

2.13 **Definition der Dringlichkeitsstufen.** Die Dringlichkeitsstufe wird vom Provider nach vernünftigem Ermessen auf Basis der Problembeschreibung des Kunden gemäß der Definition der Dringlichkeitsstufen festgelegt.

Stufe 1: Kritische Auswirkungen auf das Geschäft

- Ein vollständiger Service-Verlust lässt sich nicht durch einen Neustart beheben.
- Es ist kein unmittelbarer Workaround verfügbar.
- Die Auswirkungen auf das Geschäft müssen kritisch sein.
- Nur verfügbar für bestehende Produktionssysteme von Checkmk.

Stufe 2: Erhebliche Auswirkungen auf das Geschäft

- Das Monitoring ist nutzbar, aber wesentliche Funktionen sind erheblich beeinträchtigt und es ist kein akzeptabler Workaround verfügbar.
- Das Problem ist kritisch für den Betrieb des Kunden:
 - Eine kritische Komponente zeigt eine Fehlermeldung an oder antwortet nicht, aber Checkmk ist insgesamt weiter betriebsfähig.
 - Eine schwächere Leistung von Checkmk mit ernsthaften negativen Auswirkungen auf das Geschäft.
 - Service-Unterbrechungen, die temporär durch einen Neustart des Service oder durch Anwendung eines akzeptablen Workarounds behoben werden können.
- Nur verfügbar für bestehende Produktionssysteme von Checkmk.

Stufe 3: Begrenzte Auswirkungen auf das Geschäft

- Checkmk ist nutzbar, aber unkritische Funktionen sind beeinträchtigt.
 - Ein Problem dass von Bedeutung für die langfristige Produktivität ist, aber keinen unmittelbaren Arbeitsstopp verursacht.
 - Eine unkritische Komponente zeigt eine Fehlermeldung an oder antwortet nicht.
 - Eine schwächere Leistung von Checkmk, die zu kleineren Unterbrechungen des Geschäftsbetriebs führt; es ist ein akzeptabler Workaround vorhanden.
 - Probleme, die nur bei einem kleinen Teil der Nutzergruppe des Kunden auftreten.
- Alle Probleme mit Plug-ins oder lokalen Prüfungen.
- Für alle Umgebungen verfügbar (Produktion, Entwicklung...).

**Stufe 4: Minimale Auswirkungen auf das Geschäft**

- Das Problem hat keine wesentlichen Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb oder es wurde ein akzeptabler Workaround implementiert:
 - allgemeine Informationsanfragen, wie z.B. Fragen nach der richtigen Vorgehensweise ("how-to").
 - Problem mit geringen oder gar keinen Auswirkungen auf Qualität, Leistung und Funktionalität
 - Probleme im Handbuch oder nicht-funktionale Probleme an der Nutzerschnittstelle (wie z.B. Übersetzungsfehler oder redaktionelle Fehler).
 - Das Problem ist im Wesentlichen gelöst, bleibt aber bis zur Bestätigung des Kunden offen.
- Für alle Umgebungen verfügbar (Produktion, Entwicklung...).

3 SLAs

3.1 Definitionen. Im Kontext der Verfügbarkeit gelten die folgenden zusätzlichen Definitionen:

- 3.1.1 **„Ausfallzeit“** bezeichnet die Gesamtzahl der Minuten in einem Kalendermonat, in denen kein Endnutzer des Kunden auf das vom Kunden abonnierte Checkmk Cloud (SaaS) gemäß der Definition im Subskriptionsvertrag zugreifen kann (d. h. kein Endnutzer kann sich mit den vom Provider bereitgestellten Zugangsdaten bei Checkmk Cloud (SaaS) anmelden). Nicht unter Ausfallzeiten fallen (i) Ereignisse, die der Providers nicht zu vertreten hat, wie nachstehend in Ziffer 3.1.2 definiert; (ii) Ausfallzeiten während Wartungsfenstern, wie nachstehend in Ziffer 3.1.3 definiert, und/oder Ausfallzeiten von weniger als einer (1) Minute pro Stunde; und (iii) Ausfallzeiten, die für die Installation von Sicherheits-Fixes erforderlich sind (proaktives Risikomanagement). Der für die Berechnung der Ausfallzeiten relevante Lieferpunkt ist die Schnittstelle zwischen den Servern, auf denen Checkmk Cloud (SaaS) gehostet wird, und dem Internet.
- 3.1.2 **„Ereignisse die der Provider nicht zu vertreten hat“**, sind die nachstehend unter Ziffer 3.4 näher spezifizierten Ereignisse.
- 3.1.3 **„Wartungsfenster“** sind Zeiträume, in denen der Provider Wartungsarbeiten durchführt, aufgrund derer die Checkmk Cloud (SaaS) nicht verfügbar ist, wie unter <https://checkmk.atlassian.net/wiki/x/AYA4E> definiert. Die Wartungsfenster werden vom Provider regelmäßig aktualisiert. Dies gilt insbesondere für die täglichen und geplanten Wartungsfenster für Checkmk Cloud (SaaS). Der Provider bietet die Möglichkeit, sich für den Benachrichtigungsprozess per E-Mail anzumelden, damit er unter status.checkmk.cloud den Kunden über geplante Wartungsfenster oder andere größere Ausfälle informieren kann.
- 3.1.4 **„Monatliche Verfügbarkeitsquote“** bedeutet die Gesamtzahl der Minuten in einem Kalendermonat, minus der Anzahl der Minuten Ausfallzeit in diesem Monat, dividiert durch die Gesamtzahl der Minuten in diesem Monat, multipliziert mit 100.

3.2 Der Provider garantiert für Checkmk Cloud (SaaS) eine monatliche Verfügbarkeitsquote von 99,5%.

3.3 Falls die monatliche Verfügbarkeitsquote in Bezug auf die Bereitstellung von Checkmk Cloud (SaaS) in zwei (2) aufeinanderfolgenden Kalendermonaten nicht eingehalten wird, ist



der Kunde berechtigt, den Supskriptionsvertrag fristlos zu kündigen. Dieses Recht muss innerhalb von dreißig (30) Tagen ab dem Ende des zweiten Kalendermonats in Folge, in dem die monatliche Verfügbarkeitsquote nicht eingehalten wurde, durch eine Mitteilung per E-Mail an sales@checkmk.com ausgeübt werden. Dabei sind alle Angaben zu machen, die nach vernünftigem Ermessen technisch notwendig sind, damit der Provider die Anfrage überprüfen kann.

- 3.4 Ereignisse, die der Provider nicht zu vertreten hat. Die folgenden Ereignisse liegen außerhalb der zumutbaren Kontrolle des Providers und werden bei der Ermittlung der monatlichen Verfügbarkeitsquote nicht berücksichtigt, d. h. sie werden bei der Berechnung der monatlichen Verfügbarkeitsquote nicht als Ausfallzeiten berücksichtigt:
- 3.4.1 Ereignisse in öffentlichen Kabelnetzen, Computernetzen oder dem Internet, die außerhalb des Einflussbereichs des Providers liegen und den Zugang zu und die Nutzung von Checkmk Cloud (SaaS) vorübergehend oder dauerhaft beeinträchtigen oder sogar ausschließen und für die der Provider nicht verantwortlich ist;
 - 3.4.2 Ereignisse, die der Provider nicht zu vertreten hat und bei denen die Verfügbarkeit der Server des Providers oder seiner Subunternehmer aufgrund technischer oder anderer Probleme (insbesondere höhere Gewalt, Verschulden Dritter, einschließlich Denial-of-Service-Angriffe (DoS) und Distributed-Denial-of-Service-Angriffe (DDoS), Netzwerkangriffe etc.) beeinträchtigt oder sogar ausgeschlossen ist, für die der Provider nach üblichen Marktstandards nicht verantwortlich ist;
 - 3.4.3 Aussetzung des Zugangs zu oder der Nutzung von Checkmk Cloud (SaaS) in Ausübung der Rechte des Providers gemäß den Bestimmungen des Supskriptionsvertrags aufgrund einer Pflichtverletzung seitens des Kunden;
 - 3.4.4 Ereignisse, die aus der Nutzung von Diensten, Hardware oder Software resultieren, die von Dritten bereitgestellt werden und nicht der Kontrolle des Providers unterliegen, Probleme aufgrund unzureichender Bandbreite eingeschlossen.
 - 3.4.5 Ereignisse, die sich aus rechtswidrigen Handlungen oder Vertragsverletzungen oder Unterlassungen des Kunden ergeben, Handlungen der Endnutzer und Handlungen unter Verwendung der Passwörter des Kunden eingeschlossen; und
 - 3.4.6 Nichtverfügbarkeit, die ganz oder teilweise auf eine der folgenden Ursachen zurückzuführen ist: Versäumnisse des Kunden, Abhilfemaßnahmen in Bezug auf Checkmk Cloud (SaaS) durchzuführen, die vertraglich vereinbart wurden oder vom Provider angemessenerweise verlangt werden, bzw. Versäumnisse, die den Provider daran hindern, selbst entsprechende Maßnahmen durchzuführen, oder Versäumnisse des Kunden, angemessene Informationen bereitzustellen, die der Provider zwecks Bereitstellung von Checkmk Cloud (SaaS) rechtmäßig anfordert.