

## Leistungsbeschreibung der internetbasierten Hotelmanagement-Software

Diese Leistungsbeschreibung ist Anlage 2 zum Vertrag über die Nutzung der internetbasierten Hotelmanagement-Software der HotelFriend Service GmbH zwischen HotelFriend und dem Kunden ("Vertragssoftware"). Sofern in diesem Vertrag nicht anders definiert, haben die im Folgenden verwendeten Begriffe die Bedeutung, die ihnen im Vertrag über die Nutzung der internetbasierten Hotelmanagement-Software der HotelFriend Service GmbH zukommt.

### 1 Leistungsumfang

Der Leistungsumfang variiert je nach den im Bestellformular gewählten Spezifikationen.

#### 1.1 Hotel Management Suiten

Für unsere Hotel Management Suiten ist die Basiskonfiguration der Suiten wie folgt definiert:

##### 1.1.1 Quick Start Suite

Property Management System, Rate Management, Accounting & Reporting, Housekeeping Management, Channel Manager, Booking Engine, HotelFriend Payments, Concierge Mobile App.

##### 1.1.2 Select Suite

Property Management System, Rate Management, Accounting & Reporting, Housekeeping Management, Booking Engine, HotelFriend Payments, Concierge Mobile App.

##### 1.1.3 Enterprise Suite

Property Management System, Rate Management, Accounting & Reporting, Housekeeping Management, Booking Engine, HotelFriend Payments, Concierge Mobile App, Customisations.

### 1.2 Hotel Management Features

#### 1.2.1 Property Management System

Das Kernsystem zur Verwaltung von Reservierungen, Gästeprofilen, Zimmerbeständen, Check-In/Check-Out-Prozessen und Berichten. Umfasst Funktionen für die Verwaltung von Zimmerzuweisungen, Gästelisten und grundlegende Rezeptionsvorgänge.

#### 1.2.2 Rate Management

Bietet Werkzeuge zur Definition und Anpassung von Zimmerpreisen auf der Grundlage von Belegung, Nachfrage und saisonalen Faktoren. Umfasst Funktionen für die Festlegung verschiedener Tarifpläne und die

Verwaltung der Tarifparität über verschiedene Kanäle hinweg, die Bedienung von Vorauszahlungen und Stornierungsrichtlinien. (Hinweis: Dies unterscheidet sich von dem anspruchsvolleren Revenue Management Modul).

#### 1.2.3 Accounting and Reporting

Bietet Tools für die Finanzberichterstattung, einschließlich Umsatzverfolgung, Ausgabenmanagement und Erstellung wichtiger Finanzberichte. Erleichtert grundlegende Buchhaltungsfunktionen im Zusammenhang mit dem Hotelbetrieb.

#### 1.2.4 Housekeeping Management

Ermöglicht die Verfolgung des Zimmerstatus (sauber, schmutzig, nicht in Ordnung), die Zuweisung von Aufgaben an das Reinigungspersonal und die Verwaltung von Reinigungsplänen. Verbessert die Effizienz und Kommunikation innerhalb der Housekeeping-Abteilung.

#### 1.2.5 Communications and emails

Ermöglicht den Austausch von Nachrichten zwischen Gästen und Mitarbeitern, automatisierte E-Mails und die Verfolgung der Kommunikation, einschließlich des Chats mit dem Gast über die Concierge Mobile App

#### 1.2.6 Employee Tasks Management Module

Erleichtert die Zuweisung von Aufgaben, die Nachverfolgung und die Berichterstattung für die Mitarbeiter.

#### 1.2.7 Cashbook

Ermöglicht die digitale Erfassung von Bargeldtransaktionen, die Verfolgung von Ausgaben und die Erstellung von Berichten.

#### 1.2.8 Services & Orders

Verwaltet den Verkauf von Dienstleistungen, Gästebestellungen und die Verfolgung von Bestellstatus.

#### 1.2.9 Resources & Event Management

Ermöglicht die Ressourcenzuweisung und -verwaltung für Veranstaltungen.

#### 1.2.10 Restaurant Application

Externe Anwendung zum Verwalten von Gästebestellungen im Restaurant, Senden an die Küche, Verfolgen des Status im Küchenmonitor.

#### 1.2.11 Booking Engine

Ermöglicht es Gästen, direkt über die Website des Hotels zu buchen, wodurch die Abhängigkeit von Buchungsplattformen Dritter und die damit verbundenen Provisionen verringert werden. Enthält Funktionen zur Verwaltung der Zimmerverfügbarkeit und zur Annahme von Online-Zahlungen.

#### 1.2.12 Concierge Mobile App

Bietet den Gästen eine mobile Schnittstelle, um auf Hotelservices zuzugreifen, Annehmlichkeiten anzufordern, mit dem Personal zu kommunizieren und ihren Aufenthalt zu verwalten. Verbessert das Gästelerlebnis und bietet einen bequemen Kommunikationskanal.

#### 1.2.13 Revenue Management

Bietet fortschrittliche Tools zur Umsatzoptimierung (unabhängig vom grundlegenden Ratenmanagement des Select-Pakets) als Dynamic Rates mit der Möglichkeit, Zimmerpreise festzulegen.

#### 1.2.14 Channel Manager

Verbindung zu Online-Reisebüros (OTAs) für den Vertrieb von Zimmerverfügbarkeit und Preisen.

#### 1.2.15 Google Hotels Ads

Verbindet sich mit Google Hotels Ads für die Verteilung von Zimmerverfügbarkeit und Preisen.

#### 1.2.16 Package Management

Ermöglicht die Erstellung und Verwaltung von Gästepaketen, die Zimmer und Service beinhalten.

#### 1.2.17 Concierge Mobile App

Bietet den Gästen eine mobile Schnittstelle, um auf Hotelservices zuzugreifen, Dienstleistungen anzufordern, mit dem Personal zu kommunizieren und ihren Aufenthalt zu verwalten. Verbessert das Gästelerlebnis und bietet einen bequemen Kommunikationskanal.

#### 1.2.18 Remote Reception Software

Erleichtert die Softwareanwendung für das Ein- und Auschecken per Fernzugriff für Kiosk-Hardware.

### 2 Support und Dienstleistungen

#### 2.1 Basic Support

HotelFriend erbringt im Rahmen dieses Vertrages folgende Unterstützungs- und Betreuungsleistungen (Basic Support):

2.1.1 Zugang zur Wissensdatenbank (FAQ)

2.1.2 Online-Ticket-Einreichung

2.1.3 Qualifizierung der Support-Anfragen

2.1.4 Bereitstellung von Support

2.1.5 Lösung für projektspezifische Supportanfragen in Form von Unterstützung bei der Fehlervermeidung und Lieferung von Korrekturen (Fixes)

2.1.6 Verfügbarkeit des Supports während der Arbeitszeiten

Zusätzliche Leistungen können separat gebucht werden.

#### 2.2 Delegation an Partner

Mit Zustimmung des Kunden kann HotelFriend Teile der Dienstleistungen an seine Partner delegieren.

#### 2.3 Sonstige Dienstleistungen

Alle anderen Leistungen, die HotelFriend im Zusammenhang mit der Software erbringt, wie z.B. Installation, Schulung, Administration, Konfigurationsanpassung, etc. müssen vom Kunden beauftragt werden - sofern nicht anders vereinbart.

##### 2.3.1 Custom Development

Bereitstellung von Kostenvoranschlägen, Analyse und Entwicklung der erforderlichen Funktionen.

##### 2.3.2 Custom Integration Development

Bereitstellung der für Schätzung, Forschung und Entwicklung erforderlichen Integration.

##### 2.3.3 Self-Service Kiosk (Hardware)

Hardware-Kiosk für die Software der Remote Reception. Die Lieferung an die Hotels erfolgt im EU-Raum.

##### 2.3.4 Initial hotel setup

Konfiguration der grundlegenden Einstellungen einer Immobilie.

##### 2.3.5 Data Import

Import von Reservierungen und Gäste-Stammdaten

##### 2.3.6 Employee training

Schulungsgespräch für Mitarbeiter eines Kunden.

##### 2.3.7 Initial Booking Engine (BE) setup

Konfiguration der BE-Basisinformationen und Anweisungen, wie der BE-Link auf der Website der Immobilie eingebunden werden kann.

##### 2.3.8 Website from template

Konfigurieren Sie die grundlegenden Informationen und stellen Sie die Website über die HotelFriend-Vorlage bereit.

##### 2.3.9 Initial Channel Manager Setup

Konfiguration des Channel Manager-Kontos und dessen Verbindung mit dem HotelFriend-System

##### 2.3.10 OTA channel activation

Verbindung eines OTA-Kanals mit dem HotelFriend-System

##### 2.3.11 HotelFriend Payment activation

Einrichtung der Adyen-Zahlungsintegration

##### 2.3.12 Interface activation

Freischaltung einer bestehenden Schnittstelle im HotelFriend-System

##### 2.3.13 DATEV interface

Aktivierung der DATEV-Melfunktionen von HotelFriend

##### 2.3.14 POS Terminal

Integration des POS-Terminals in das HotelFriend-System

##### 2.3.15 Gastronovi integration

Integration eines Gastronovi-Accounts in das HotelFriend-System

##### 2.3.16 Fiskaly integration

Integration von Fiskaly in das HotelFriend-System

##### 2.3.17 Feratel integration

Schnittstelle zwischen Feratel-System und HotelFriend

### 2.4 Kostenpflichtige Wartungsarbeiten

Kostenpflichtige Wartungsarbeiten sind alle Leistungen im Zusammenhang mit der Software, die nicht als Basic Support gemäß Ziffer 2.1 oder als Sonstige Dienstleistungen gemäß Ziffer 2.3 definiert sind und daher gesondert beauftragt und vergütet werden müssen, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes in diesem Vertrag vereinbart ist.

#### 2.4.1 Behördliche und gesetzliche Änderungen

Hierunter fallen steuerliche Anpassungen, die durch staatliche Stellen vorgegeben werden, sowie

sonstige von Behörden geforderte Änderungen an der Software.

#### **2.4.2 Layout, Vorlagen und Rechnungen**

Hierunter fallen Änderungen an Logos, Briefköpfen, Fußzeilen und ähnlichen Layout-Elementen, die Anpassung, Änderung und das Hinzufügen von E-Mail- und Briefvorlagen sowie Änderungen von Rechnungsvorlagen (Adressen, Logos, Kopf- und Fußzeilen) und QRP-/Listen (z.B. Tagesgästelisten, Anreiselisten) einschließlich Einrichtung und Schulung.

#### **2.4.3 Preise, Saisons, Kategorien und Datenimporte**

Hierunter fallen das Einpflegen neuer Saisonzeiten und Preise, das Ändern bestehender Preise und Saisonzeiten, das Ändern bestehender Zimmerkategorien einschließlich der Zuordnung zu Vertriebskanälen (Channels) sowie der Import von Gästedaten aus vorhandenen Excel-Dateien.

#### **2.4.4 Systemumzüge, Hardware und Fehleranalyse**

Hierunter fallen die Migration der Softwareinstallation, die Konfiguration neuer und bestehender Hardware (z.B. Kiosk, Schließsystem, Router), die Suche und Korrektur von durch den Kunden oder Dritte verursachten Fehlern (insbesondere in der Rechnungsstellung und Buchhaltung), die Kontrolle von Daten/Dokumenten bei Finanzprüfungen sowie die Problemsuche für externe Partner und Schnittstellen.

#### **2.4.6 Auftragserfordernis**

Die in diesem Kapitel beschriebenen Leistungen werden ausschließlich auf Basis eines gesonderten Auftrags des Kunden erbracht; ohne einen entsprechenden Auftrag besteht kein Anspruch auf Durchführung dieser Arbeiten.

#### **2.5 Haftung für kundenseitige Konfigurationen**

2.5.1 Der Kunde ist für alle in seinem System hinterlegten Konfigurationen

(insbesondere Raten, Verfügbarkeiten, Buchungsbeschränkungen, Paketbestandteile und Inklusivleistungen) allein verantwortlich; dies umfasst auch Konfigurationen, die auf Wunsch oder nach Vorgaben des Kunden durch HotelFriend oder sonstige Dritte implementiert wurden.

2.5.2 HotelFriend haftet nicht für Schäden, Mindererlöse oder Fehlbuchungen, die darauf beruhen, dass solche Konfigurationen fehlerhaft, unvollständig oder nicht geprüft sind.

2.5.3 Die Prüfung der im System hinterlegten Preise, Beschränkungen und Verfügbarkeiten vor Freigabe für Buchungskanäle obliegt ausschließlich dem Kunden.

2.5.4 Ein Anspruch des Kunden auf Ersatz von Umsatz- oder Gewinnaussfällen, entgangenem Gewinn, Preisdifferenzen oder sonstigen Vermögensschäden aufgrund fehlerhafter kundenseitiger Konfigurationen besteht nicht, vorbehaltlich zwingender gesetzlicher Haftungstatbestände.

2.5.5 Die Analyse und Korrektur solcher kundenseitig oder durch Dritte verursachten Konfigurationsfehler gelten als kostenpflichtige Wartungsarbeiten im Sinne dieses Vertrages und werden nur auf gesonderten Auftrag des Kunden erbracht.

#### **2.6 Systemverantwortliche/r**

Die Support- und Pflegeleistungen können nur über den benannten Systemmanager oder dessen Vertreter angefordert werden. Diese sind vom Kunden bei der Bestellung dieser Dienstleistung anzugeben. Der Wechsel des Softwaremanagers oder seines Vertreters muss HotelFriend schriftlich mitgeteilt werden. Als Systemmanager und deren Vertreter können nur solche Mitarbeiter des Kunden benannt werden, die in der Bedienung der Software ausreichend geschult sind.

### **3 Bereitstellung von Kundendaten**

Zum Zeitpunkt der Vertragsbeendigung wird HotelFriend dem Kunden alle Daten des Hotels auf einem Datenträger in einem gängigen, mit Standardprogrammen lesbaren Format innerhalb von 30 Tagen zur Verfügung stellen. Für die Herausgabe der Daten an den Kunden wird eine Bearbeitungsgebühr von sechzehn (16) Support-Stundensätzen (zwei Arbeitstage) erhoben. Die Bearbeitungsgebühr ist niedriger anzusetzen, wenn der Kunde einen geringeren Aufwand nachweist.

### **4 Service Level Agreement**

HotelFriend stellt die Services nach Maßgabe der Verfügbarkeit (Service Level) bereit. Die Service Level ermöglichen dem Kunden die Steuerung und Überwachung der Qualität und Rechtzeitigkeit der von HotelFriend bereitgestellten Services.

#### **4.1 Verfügbarkeit**

##### **4.1.1 Systemverfügbarkeit**

Systemverfügbarkeit pro Monat: 99,8%

##### **4.1.2 Berechnung**

Systemverfügbarkeit (%) = (Monatliche Gesamtzeit – Ungeplante Ausfallzeit) / Monatliche Gesamtzeit

##### **4.1.3 Definitionen**

4.1.3.1 „Verfügbarkeit“ ist die Fähigkeit des Kunden, wie in dem Vertrag vereinbart auf die Funktionalitäten der Vertragssoftware zuzugreifen.

4.1.3.2 „Geplante Ausfallzeit“ ist die Gesamtzeit (in Minuten) in einem Kalendermonat, in der die Vertragssoftware wegen planmäßiger Systemwartung oder anderen geplanter Ausfallzeiten nicht verfügbar ist. HotelFriend unternimmt alle zumutbaren Anstrengungen, um die planmäßige Systemwartung zwischen 23:00 und 5:00 CEST/CST durchzuführen und diese Systemwartung mit einer angemessenen Frist anzukündigen.

4.1.3.3 „Systemverfügbarkeit“ ist, in Bezug auf die Verfügbarkeit in einem

Kalendermonat, das als Prozentsatz ausgedrückte Verhältnis, das sich aus der Subtraktion der Ungeplanten Ausfallzeit in diesem Monat von der Monatlichen Gesamtzeit in diesem Monat und der anschließenden Division der so erhaltenen Differenz durch die Monatliche Gesamtzeit in diesem Monat ergibt (siehe Formel oben).

4.1.3.4 „Monatliche Gesamtzeit“ umfasst alle Minuten des maßgeblichen Kalendermonats während der Laufzeit des Vertrags.

4.1.3.5 „Ungeplante Ausfallzeit“ ist die Gesamtzeit (in Minuten) der Nicht-Verfügbarkeit in einem Kalendermonat ohne die Geplante Ausfallzeit und ohne Ausfallzeiten infolge von Umständen außerhalb der Kontrolle von HotelFriend. Diese Umstände schließen insbesondere ein: (i) Verletzungen von Bestimmungen des Vertrages durch den Kunden, (ii) Nichteinhaltung von Bestimmungen dieses SLA durch den Kunden, (iii) Inkompatibilität von Betriebsmitteln oder Software des Kunden mit den vereinbarten Anforderungen bezüglich der Nutzung der Services, einschließlich der in den Zugangsprotokollen dargelegten Anforderungen, (iv) mangelhafte oder unzureichende Leistung der Systeme oder Betriebsmittel des Kunden, (v) Nutzung der Services durch den Kunden unter erheblicher Überschreitung des vereinbarten Volumens, oder (vi) höhere Gewalt (wie im Vertrag definiert).

#### 4.1.4 Messpunkt

Leistungsort von HotelFriend gem. 2.4 der AGB (Anlage 1)

#### 4.1.5 Messzeit

Kalendermonat während der Laufzeit des Vertrages über die Nutzung der internetbasierten Hotelmanagement-Software der HotelFriend AG

### 4.2 Supportleistungen während ungeplanter Ausfallzeiten

Bei ungeplanten Ausfallzeiten wird der folgende 24/7 Support für Supportanforderungen, die unter

support@hotelfriend.com an HotelFriend gerichtet werden, geleistet.

#### 4.2.1 Service Level 1

Klassifizierung: dringlich

Kriterium: Software ist gar nicht verfügbar.

Identifizierung des Problems und Bestätigung der Identifizierung an Kunden (Reaktionszeit): 2 Stunden

#### 4.2.2 Service Level 2

Klassifizierung: mittel

Kriterium: Software ist verfügbar, die Nutzung ist jedoch eingeschränkt.

Identifizierung des Problems und Bestätigung der Identifizierung an Kunden (Reaktionszeit): 4 Stunden

#### 4.2.3 Service Level 3

Klassifizierung: niedrig

Kriterium: Software ist verfügbar, die Nutzung ist jedoch in Teilen eingeschränkt.

Identifizierung des Problems und Bestätigung der Identifizierung an Kunden (Reaktionszeit): 2 Arbeitstage

#### 4.2.4 Klassifizierung und Entgelte

Der Kunde teilt HotelFriend das Problem unter Angabe der zugehörigen Klassifizierung (siehe Tabelle oben) mit. Unabhängig hiervon bestimmt im Rahmen dieses Service Level HotelFriend die endgültige Klassifizierung des Problems und damit die entsprechenden Schritte (Schritt 1, 2 oder 3 wie in Tabelle angegeben). Berichtet der Kunde während der Laufzeit des Vertrages zweimal ein Problem unter Angabe einer höheren Stufe (Klassifizierung), als diese anschließend von HotelFriend bestimmt wird, hat der Kunde bei allen künftigen Problembereichen HotelFriend den Aufwand für deren Klassifizierung des jeweiligen Problems auf Time & Material Basis zu erstatten.

#### 4.2.5 Qualifizierung

Support-Schritt 1 – Identifizierung: HotelFriend bestätigt, dass das

Problem besteht, beginnt Information zu sammeln und führt eine Analyse durch.

Support-Schritt 2\* – Zwischenlösung: HotelFriend bearbeitet das Problem und stellt soweit und sobald wie möglich eine Zwischenlösung bereit, damit der jeweilige Service zumindest in Teilen verfügbar ist.

Support-Schritt 3\* – Problemlösung: HotelFriend stellt eine endgültige Lösung für das Problem bereit, so dass der jeweilige Service wieder vollständig verfügbar ist.

\* Supportschritte 2 und 3 werden nicht als Service-Level angeboten

#### 4.2.6 Messzeit

Pro Vorfall

### 4.3 Rechte bei Nichteinhaltung

#### 4.3.1 Allgemein

Bei Ungeplanten Ausfallzeiten unternimmt HotelFriend innerhalb angemessener Frist wirtschaftlich zumutbare Anstrengung zur Behebung der Ungeplanten Ausfallzeiten.

#### 4.3.2 Service-Gutschriften

Falls HotelFriend den unter Ziffer 4.2 dargestellten Service Level für den einen Service nicht erfüllt, hat der Kunde Anspruch auf die nachfolgend aufgeführten Service-Gutschriften („Service-Gutschriften“), wobei die Service-Gutschriften für Ungeplante Ausfallzeiten maximal 5% der gesamten Entgelte, die vom Kunden an HotelFriend alle in dem jeweiligen Servicemonat bereitgestellten Services gezahlt worden sind, beträgt.

System-verfügbarkeit	Service Gutschrift *
<99,5%	2,5 %
<99,0%	5,0%
<98,0%	7,5%
<97,0%	10%
<96,0%	15%
<95,0%	20%

\* in % des monatlichen Preises für die Vertragssoftware

#### 4.3.3 Erhalt von Service-Gutschriften

Um eine Service-Gutschrift zu erhalten, muss der Kunde diese Gutschrift schriftlich bei HotelFriend innerhalb von fünf (5) Arbeitstagen nach Erhalt des Service Level-Berichts für den Zeitraum, für den der Kunde die Service-Gutschrift beansprucht, geltend machen. Diese schriftliche Geltendmachung des Kunden muss genaue Angaben zu Tagen, Zeiten und Dauer jeder vom Kunden geltend gemachten Ungeplanten Ausfallzeit enthalten. Wenn HotelFriend nach einer Prüfung die schriftliche Beanspruchung des Kunden für eine Service-Gutschrift akzeptiert, teilt HotelFriend dem Kunden mit, dass die relevante Service-Gutschrift mit dem vom Kunden gezahlten Entgelt für Services in der nächsten Monatsrechnung für die Services verrechnet wird. Service-Gutschriften können nicht rückwirkend gutgeschrieben werden. Beansprucht der Kunde eine Service-Gutschrift nicht rechtzeitig, erlischt sein Anspruch auf eine Service-Gutschrift für den betreffenden Monat. Service-Gutschriften, die der Kunde zu zahlen hat, werden mit etwaigen Schadenersatzansprüchen gegenüber HotelFriend aufgrund der Nichteinhaltung des Service Level verrechnet.

#### 4.4 Messung und Bericht

##### 4.4.1 Systemüberwachung und -messung

HotelFriend sorgt für eine fortlaufende Überwachung der Service Levels. Alle Messungen der Service Levels erfolgen auf monatlicher Basis für jeden Kalendermonat während der Laufzeit des Vertrages.

##### 4.4.2 Berichte zur Systemleistung

Auf Anforderung des Kunden liefert HotelFriend monatliche Berichte über die Messungen Ungeplanter Ausfallzeiten und die Berechnung der Systemverfügbarkeit für den relevanten Vormonat. Hat der Kunde Beanstandungen bezüglich einer Messung oder anderer in diesem Bericht aufgeführten Informationen,

muss er diese Beanstandungen HotelFriend schriftlich innerhalb von fünf (5) Kalendertagen nach Erhalt des Berichts mitteilen, wobei die Genauigkeit des Berichts als ausreichend gilt, falls keine solche Mitteilung durch den Kunden erfolgt. Jede solche Mitteilung muss die beanstandete Messung angeben und die Art der Beanstandung detailliert beschreiben. HotelFriend und der Kunde verpflichten sich, solche Meinungsverschiedenheiten bezüglich der Service Levels und/oder zugehöriger Messungen soweit möglich und zeitnah in beiderseitigem Einvernehmen beizulegen.

#### 5. Vom Kunden zu erfüllende Anforderungen

##### 5.1 Mindestsystemanforderungen

Die unter Punkt 4 (Verfügbarkeit) aufgeführten Servicestandards setzen voraus, dass der Kunde, soweit anwendbar, die von HotelFriend nachfolgend festgelegten Mindestsystemanforderungen erfüllt:

- a) Internet-Anbindung mit ausreichender Bandbreite,
- b) Microsoft Windows, MacOS, Android, oder iOS als Betriebssystem in der jeweils aktuellsten Version,
- c) Google Chrome, Mozilla Firefox oder Apple Safari als Webbrowser in der jeweils aktuellsten Version. Teilweise Unterstützung für Microsoft Internet Explorer und Microsoft Edge.

##### 5.2 Zusätzliche Pflichten des Kunden

Soweit nicht anderweitig zwischen den Parteien vereinbart, ist der Kunde verantwortlich für

- a) die Wartung und Betreuung seiner Computer-Netzwerke, Server, Software und Betriebsmittel, die für die Nutzung der Services oder von Serviceleistungen für diese Wartung und Betreuung eingesetzt werden,
- b) die korrekte Konfigurierung der Systeme des Kunden nach Maßgabe der Zugangsprotokolle und

- c) die Internet-Verbindung für den Zugang zu den Services.

#### 5.3 Bericht zu ungeplanten Ausfallzeiten

Bei Ungeplanten Ausfallzeiten muss der Kunde HotelFriend umgehend benachrichtigen. Als Beginn einer Ungeplanten Ausfallzeit gilt der Zeitpunkt, an dem HotelFriend die detaillierte Mitteilung des Kunden erhält, oder der Zeitpunkt, an dem HotelFriend erstmals von der Ungeplanten Ausfallzeit Kenntnis erlangt.

#### 5.4 Folgen der Nichterfüllung seitens des Kunden

HotelFriend ist von der Erfüllung ihrer in diesem SLA aufgeführten Pflichten entbunden, soweit ihr die Erfüllung dieser Pflichten im Ganzen oder in Teilen nicht möglich ist, weil der Kunde die vertraglich vereinbarten Anforderungen oder anderen Mitwirkungspflichten nicht erfüllt hat.