

Geschäftsbedingungen für die StorageCraft Recovery Garantie

Die StorageCraft Recovery Garantie („**Garantie**“) garantiert, dass qualifizierte Platinum-Partner eine qualifizierte Maschine innerhalb der nachstehend festgelegten Zeitperiode virtualisieren können. „**Virtualisieren**“ oder „**Virtualisierung**“ bedeutet: (a) eine qualifizierte Maschine wird unter Heranziehung eines Wiederherstellungspunkts, der mithilfe der Funktion „Erweiterte Verifizierung“ von StorageCraft ImageManager® bis zu einem Anmeldebildschirm hochgefahren und (b) der qualifizierte Partner hat innerhalb von dreißig (30) Tagen unmittelbar vor der Erstellung des mit der Anforderung verbundenen Emergency Support Requests manuell einen Screenshot des Desktops der qualifizierten Maschine oder das Anmeldebildschirms des Betriebssystems erstellt, in dem er auf „Screenshot erstellen und VM vernichten“ im StorageCraft-Portal geklickt hat. Wenn die Größe der qualifizierten Maschine maximal ein (1) Terabyte ist, garantiert StorageCraft die Virtualisierung innerhalb von vierundzwanzig (24) Stunden ab dem Zeitpunkt, zu dem der qualifizierte Partner eine Emergency Support Request erstellt hat. Wenn die Größe der qualifizierten Maschine mehr als ein (1) Terabyte beträgt, erhöht sich die Zeit, innerhalb derer StorageCraft garantiert, dass die qualifizierte Maschine virtualisiert wird, um vierundzwanzig (24) Stunden für jedes zusätzliche Terabyte Daten auf der qualifizierten Maschine. (Wenn die Größe einer qualifizierten Maschine beispielsweise mehr als drei (3) Terabyte, aber geringer als vier (4) Terabyte ist, garantiert StorageCraft die Virtualisierung innerhalb von sechszwanzig (24) Stunden ab dem Zeitpunkt, an dem der qualifizierte Partner die Emergency Support Request erstellt hat.) Wenn eine qualifizierte Maschine nicht virtualisiert werden kann, bezahlt StorageCraft nach eigenem Ermessen entweder an den qualifizierten Partner 10.000 US-Dollar (oder das Äquivalent in der Währung, in der der qualifizierte Partner seine Cloud-Produktrechnungen bezahlt („**Äquivalenzwährung**“)) oder stellt eine Gutschrift für den qualifizierten Partner in der Höhe von 10.000 US-Dollar (oder der Äquivalenzwährung) aus, die der qualifizierte Partner gegen eine oder mehrere StorageCraft-Rechnungen zum Abzug bringen kann. Die Garantie ist begrenzt auf zehn (10) qualifizierte Maschinen, die von einem qualifizierten Partner registriert werden, und kann 100.000 US-Dollar (oder Äquivalenzwährung) von Zahlungen über die gesamte Lebensdauer und/oder Gutschriften für den qualifizierten Partner nicht überschreiten. Die Garantie ist in allen Ländern verfügbar, in denen StorageCraft Cloud Services angeboten werden. Die Berechtigung für die Garantie entsteht nur, wenn alle hier festgelegten Geschäftsbedingungen eingehalten werden. Wenn eine der hier beschriebenen Geschäftsbedingungen nicht eingehalten wird, ist die Garantie hinfällig.

1. Die Garantie ist nur für qualifizierte Partner verfügbar. Ein „**qualifizierter Partner**“ ist ein StorageCraft-Partner, der zum Zeitpunkt der Erstellung des entsprechenden Emergency Support Requests: (a) im StorageCraft-Portal als Platinum-Partner eingetragen ist, (b) einen Mindestbetrag von 50.000 US-Dollar (oder Äquivalenzwährung) Umsatz für StorageCraft in den vorhergehenden zwölf (12) Monaten generiert hat, (c) mindestens einen StorageCraft Certified Engineer und mindestens einen StorageCraft Certified Master Engineer beschäftigt, (b) die jeweils gültige Version des StorageCraft-Vertrags über Cloud-Produkte akzeptiert hat und (e) keinen Vertrag und keine Verpflichtung gegenüber StorageCraft verletzt hat oder damit in Verzug geraten ist.

2. Die Maschine muss eine „**qualifizierte Maschine**“ sein, also eine Produktionsmaschine, die im Cloud Premium Service Level der StorageCraft Cloud Services registriert ist.

3. Der qualifizierte Partner muss StorageCraft Support telefonisch innerhalb von vierundzwanzig (24) Stunden nach dem Ereignis kontaktieren, das bewirkt hat, dass die qualifizierte Maschine nicht bis zum Betriebssystem hochgefahren ist („**Notfall**“), und dem StorageCraft Support-Personal berichten, dass der qualifizierte Partner einen Notfall („**Restore Emergency**“) erlitten hat („**Emergency Support Request**“).

4. Nach dem Notfall und vor dem Erstellen des Emergency Support Requests muss der qualifizierte Partner nachweisen, dass er die Virtualisierung der qualifizierten Maschine im Portal versucht und das Kästchen in der Portal-Benutzeroberfläche aktiviert hat, mit dem festgelegt wird, dass beim qualifizierten Partner ein „**Real Failover**“ vorliegt.

5. Auf der Maschine muss Microsoft® Windows Server® 2003R2 oder ein neueres Windows-Betriebssystem laufen und sie muss mit StorageCraft ImageManager 7 oder höher in die Cloud repliziert werden.

6. Nach dem Erstellen des Emergency Support Requests muss der qualifizierte Partner StorageCraft einen unverzüglichen und angemessenen Zugriff sowohl auf die qualifizierte Maschine als auch zu Mitarbeitern des Partners gewähren, um eine angemessene Assistenz der Mitarbeiter von StorageCraft Support bei der Fehlersuche und bei der Lösung des Supportvorgangs zu ermöglichen. Eine unnötige Verzögerung oder Störung der Mitarbeiter von StorageCraft Support macht den Garantieanspruch hinfällig.

7. Wenn eine qualifizierte Maschine nicht innerhalb der festgelegten Zeitperiode virtualisiert wird und alle anderen Geschäftsbedingungen für die Qualifizierung der Garantie erfüllt sind, muss der qualifizierte Partner eine schriftliche Garantiefallmeldung innerhalb von vierzehn (14) Kalendertagen ab dem Notfall per E-Mail an notices@storagecraft.com und legal@storagecraft.com („**Garantieanspruch**“) senden. Die Betreffzeile der E-Mail muss der Vermerk „CLAIM UNDER STORAGECRAFT RECOVERY GUARANTEE“ (Anspruch im Namen der StorageCraft Recovery Guarantee) tragen und im Haupttext der E-Mail müssen der Name, die Adresse und die Telefonnummer des qualifizierten Partners, die Namen und Kontaktinformationen der Mitarbeiter des qualifizierten Partners, die für den Garantieanspruch zuständig sind, das Datum und die Vorgangsnummer des Emergency Support Requests sowie eine kurze Zusammenfassung des Notfalls erwähnt sein. Nach Eintreffen des Garantieanspruchs kann StorageCraft den Partner kontaktieren und zusätzliche Informationen anfordern, um zu ermitteln, ob die Geschäftsbedingungen eingehalten wurden. Der qualifizierte Partner muss StorageCraft unverzüglich mit Informationen versorgen, die im angemessenen Ausmaß verlangt werden.

8. Ein qualifizierter Partner kann nicht mehr als einen Garantieanspruch pro Monat einreichen und ein Garantieanspruch darf nicht mehr als entweder (a) eine (1) qualifizierte Maschine pro qualifizierten Partner oder (b) fünf Prozent (5 %) der qualifizierten Maschinen des qualifizierten Partners in dem Monat enthalten, in dem der Notfall eintrat, je nachdem, was höher ist.

9. StorageCraft garantiert die Leistung oder Funktionalität bestimmter Anwendungen nicht, die auf einer qualifizierten Maschine installiert sind oder dass eine virtualisierte Maschine eine Leistung gemäß bestimmten Spezifikationen oder Standards erbringt, insbesondere dass die Leistung der virtualisierten Maschine gleich der Leistung einer lokalen Maschine oder einer Maschine an einem Quellstandort ist oder sie übertrifft.

10. StorageCraft ist nicht verantwortlich für anwendbare nationale, bundesstaatliche oder lokale Steuern, Abgaben oder Einstufungen im Zusammenhang mit der Zahlung der Garantie, insbesondere anwendbare Verkaufssteuern, Einkommenssteuern oder Mehrwertsteuern. Alle Steuern in Verbindung mit der Zahlung der Garantie liegen ausschließlich in der Verantwortung des qualifizierten Partners, der StorageCraft von jeder Haftung für solche Steuern als Vorbedingung für den Erhalt von Zahlungen oder Gutschriften im Rahmen des Garantieprogramms befreit. Wenn StorageCraft festlegt, dass es erforderlich ist, ein Formular 1099 oder eine ähnliche Steuererklärung für den qualifizierten Partner auszustellen, stimmt der qualifizierte Partner zu, StorageCraft unverzüglich alle Informationen zur Verfügung zu stellen, die StorageCraft für erforderlich hält, um die Einhaltung geltender Gesetze zu gewährleisten.

11. Es darf nach Ermessen von StorageCraft keine Hinweise darauf geben, dass die lokale Maschine, die mit dem Garantieanspruch verbunden war, vom qualifizierten Partner oder für ihn absichtlich beschädigt wurde oder jemand auf die Maschine mithilfe der Anmeldedaten des Partners zugegriffen hat. Als Bedingung für den Erhalt der Zahlung oder der Gutschrift gemäß der Garantie wird der qualifizierte Partner eine von StorageCraft bereitgestellte Dokumentation unterzeichnen, in der der qualifizierte Partner erklärt und gewährleistet, dass diese Geschäftsbedingungen fair, ehrlich und zu seiner Zufriedenheit erstellt wurden, die qualifizierte Maschine nicht bis zum Betriebssystem gestartet werden konnte, der qualifizierte Partner die Maschine in der Cloud nicht visualisieren konnte, die Virtualisierung der Maschine kein Test war, der Notfall nicht das Ergebnis vorsätzlicher Handlungen durch oder für den qualifizierten Partner oder einer Person war, die seine Anmeldedaten verwendete, und der Partner versteht und zustimmt, dass er für alle Schäden oder Rückgaben haftbar ist, die sich aus der Verletzung dieser Erklärung und Gewährleistung ergeben.

12. Durch die Übergabe eines Garantieanspruchs bestätigt der qualifizierte Partner, dass er diese Geschäftsbedingungen gelesen und verstanden hat.

StorageCraft kann die Garantie oder diese Geschäftsbedingungen jederzeit aus beliebigem Grund und nach eigenem Ermessen verändern, ergänzen oder zurückziehen. Begriffe, die in diesen Teilnahmebedingungen nicht gesondert definiert wurden, haben die Bedeutung gemäß dem StorageCraft Cloud Product-Vertrag.