

This Product Appendix (including the attached Exhibits) governs your use of the Red Hat Online Services and is subject to the Enterprise Agreement General Terms available at <https://www.redhat.com/en/about/agreements> or, as applicable, other base agreement between you and Red Hat. In the event of a conflict between this Product Appendix and an Exhibit to this Product Appendix, the terms of the Exhibit control.

When we use a capitalized term without defining it in this Product Appendix, the term has the meaning defined in the Enterprise Agreement General Terms or other base agreement.

Red Hat may modify or update this Product Appendix and will notify you of updates either by posting a revised version of this Product Appendix at www.redhat.com/agreements or by providing notice using other reasonable means.

Whether you purchase from us or through one of our authorized Business Partners, which may include a Marketplace Vendor as described below, we provide the Online Services to you under the terms described in the Agreement. Your right to access and use the Online Services, is subject to your compliance with the terms of the Agreement.

1. Online Services Overview

1.1 Background. “Online Services” means Red Hat branded cloud or hosted service offerings described in Exhibit A. “Support” means technical support to resolve issues relating to the Online Services, as described in Section 3 (Support from Red Hat).

1.2 Fee Basis. Fees for Online Services are based on the number of Units and other metrics as described below. You agree to pay Red Hat (either directly or through a Business Partner) the applicable Fees for all Units. The specific Unit for each Online Service is set forth in Exhibit A. If your utilization or deployment exceeds the number of Units you purchased, including the applicable capacity or other parameters, you must purchase and pay for additional Online Services in a quantity equal to the total number of Units that you use or deploy. For Online Services identified as “Red Hat OpenShift Dedicated Layered Online Services” in Exhibit A, Table 1, you must purchase a quantity equal to the Units of the underlying Red Hat OpenShift implementation. Subscriptions may be available for purchase (a) on a consumption basis (“On Demand”) paid in arrears or (b) on a longer-term basis and paid up-front.

1.3 Trials and Previews. Red Hat may offer you the opportunity to evaluate or trial Online Services, without charge, up to certain limits (“Trials”) and subject to the terms and conditions of this Product Appendix as well as any additional terms that Red Hat may provide in connection with the Trials. Red Hat may also offer you the option to preview features or evaluate services prior to release for no additional cost (“Preview”). Trial and Preview offerings are not intended for production purposes, do not include Support, and are not subject to Exhibit B (Maintenance, Service Availability, and Credits). Red Hat may change or remove Trial or Preview offerings at any time, which may result in data loss, service unavailability and deletion or re-provisioning of software.

Dieser Produktanhang (einschließlich der beigefügten Anhänge) regelt Ihre Nutzung der Red Hat-Online-Dienste und unterliegt den allgemeinen Bedingungen des Unternehmensvertrags, der unter <https://www.redhat.com/en/about/agreements> verfügbar ist, oder gegebenenfalls einem anderen Vertrag zwischen Ihnen und Red Hat. Im Falle eines Widerspruchs zwischen diesem Produktanhang und einem Anhang zu diesem Produktanhang sind die Bestimmungen des Anhangs maßgeblich.

Wenn wir einen groß geschriebenen Begriff verwenden, ohne ihn in diesem Produktanhang zu definieren, hat der Begriff die Bedeutung, die in den Bedingungen des Unternehmensvertrags oder einem anderen zugrunde liegenden Vertrag definiert ist.

Red Hat kann diesen Produktanhang ändern oder aktualisieren und benachrichtigt Sie über Updates entweder durch Veröffentlichung einer überarbeiteten Version dieses Produktanhangs unter www.redhat.com/agreements oder durch Mitteilung mit anderen angemessenen Mitteln.

Unabhängig davon, ob Sie bei uns oder über einen unserer autorisierten Geschäftspartner kaufen, zu denen wie unten beschrieben ein Marktplatz-Anbieter gehören kann, stellen wir Ihnen die Online-Dienste gemäß den im Vertrag beschriebenen Bedingungen zur Verfügung. Ihr Zugriffs- und Nutzungsrecht für die Online-Dienste unterliegt der Einhaltung der Vertragsbestimmungen.

1. Übersicht über Online-Dienste

1.1 Hintergrund. „Online-Dienste“ bezeichnet die in Anhang A beschriebenen Cloud- oder Hosted Service-Angebote der Marke Red Hat. „Support“ bezeichnet technischen Support zur Lösung von Problemen im Zusammenhang mit den Online-Diensten, wie in Abschnitt 3 (Support durch Red Hat) beschrieben.

1.2 Gebühren. Die Gebühren für Online-Dienste richten sich nach der Anzahl der Einheiten und anderen Metriken wie unten beschrieben. Sie verpflichten sich, Red Hat (entweder direkt oder über einen Geschäftspartner) die anfallenden Gebühren für alle Einheiten zu bezahlen. Die jeweilige Einheit für jeden Online-Dienst ist in Anhang A aufgeführt. Wenn Ihre Nutzung oder Ihr Einsatz die Anzahl der von Ihnen erworbenen Einheiten einschließlich der entsprechenden Kapazität oder anderer Parameter überschreitet, müssen Sie zusätzliche Online-Dienste in einer Menge kaufen und bezahlen, die der Gesamtzahl der von Ihnen verwendeten oder eingesetzten Einheiten entspricht. Für Online-Dienste, die in Anhang A Tabelle 1 als „Red Hat OpenShift Dedicated Layered Online Services“ gekennzeichnet sind, müssen Sie eine Menge kaufen, die den Einheiten der zugrunde liegenden Red Hat OpenShift-Implementierung entspricht. Subskriptionen können (a) auf Verbrauchsbasis („On Demand“) mit nachträglicher Zahlung oder (b) längerfristig mit Zahlung im Voraus erhältlich sein.

1.3 Tests und Vorschauen. Red Hat kann Ihnen die Möglichkeit bieten, Online-Dienste kostenlos zu bewerten oder zu testen („Tests“). Dies gilt bis zu bestimmten Grenzen und vorbehaltlich der Bedingungen dieses Produktanhangs sowie etwaiger zusätzlicher Bestimmungen, die Red Hat im Zusammenhang mit den Tests bekannt gibt. Red Hat kann Ihnen auch die Möglichkeit bieten, Funktionen als Vorschau anzuzeigen oder Dienste vor der Freigabe ohne zusätzliche Kosten auszuwerten („Preview“). Test- und Preview-Angebote sind nicht für Produktionszwecke bestimmt, beinhalten keinen Support und unterliegen nicht Anhang B (Wartung, Dienstverfügbarkeit und Gutschriften). Red Hat kann Test- oder Preview-Angebote jederzeit ändern oder entfernen, was zu

Datenverlust, Nichtverfügbarkeit von Diensten und Löschung oder erneuter Bereitstellung von Software führen kann.

1.4 Service Availability & Changes. Red Hat will use commercially reasonable efforts to maintain availability of the Online Services and provide notice of maintenance in accordance with the terms set forth in Exhibit B (Maintenance, Service Availability and Credits). Red Hat reserves the right to periodically update, improve or discontinue an Online Service offering, component or functionality of the Online Service.

1.5 Purchasing from a Marketplace. If you purchase the Online Services through the Red Hat Marketplace or a third party marketplace (each, a **“Marketplace Vendor”**) any applicable Fees will be set forth at the applicable Marketplace Vendor web interface, are billed and payable according to the Marketplace Vendor terms and are non-refundable. It may be necessary for Red Hat to report your usage of the Online Services to the Marketplace Vendor for the purpose of invoicing or billing, and you agree that Red Hat may provide that information to the Marketplace Vendor.

2. Your Account

2.1 Your Account. In order to access the Online Services, you must create a Red Hat account (**“Your Account”**). If you provide access to the Online Services through Your Account for the benefit of one or more authorized users, including your employees, independent contractors, Affiliates or any other third party (**“Authorized Users”**), you are responsible for their compliance with the Agreement and for the payment of any applicable Fees. You may not create multiple accounts that act or appear as a single account or otherwise access the Online Services in a manner that is intended to avoid or has the effect of avoiding the payment of Fees or the circumvention of any thresholds or Unit limitations associated with Your Account. You and all Authorized Users: (a) must provide accurate identification; and (b) will not impersonate another user, misuse a service token or otherwise mask identity when interacting with Online Services. You must maintain the confidentiality of any passwords to Your Account and are solely responsible for any and all activities or actions that occur with respect to Your Account including any unauthorized access. You agree to notify Red Hat immediately if you suspect someone has obtained unauthorized access to Your Account, Your Content (as defined below), or the Online Services.

2.2 Your Use. You are responsible for ensuring that (a) the Online Services are suitable for your needs and (b) your use and the use by any Authorized User is in compliance with this Product Appendix and all applicable laws, including but not limited to data privacy and security laws. If you become aware of any noncompliance by any Authorized User, you will notify Red Hat and promptly bring the Authorized User into compliance which may include removing noncompliant content or terminating access.

2.3 Export Compliance. The Online Services are subject to United States laws and regulations and may be subject to foreign export laws or regulations. You agree that you and your Authorized Users will comply with all applicable export laws and regulations, and any export related terms of the Agreement.

1.4 Verfügbarkeit und Änderungen. Red Hat wird wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen unternehmen, um die Verfügbarkeit der Online-Dienste aufrechtzuerhalten und über Wartung gemäß den in Anhang B (Wartung, Verfügbarkeit und Gutschriften) dargelegten Bedingungen zu informieren. Red Hat behält sich das Recht vor, Online-Dienstangebote, Komponenten oder Funktionen von Online-Diensten regelmäßig zu aktualisieren, zu verbessern oder einzustellen.

1.5 Kauf über einen Marktplatz. Wenn Sie die Online-Dienste über den Red Hat-Marktplatz oder einen Drittanbietermarktplatz kaufen (jeweils ein **„Marktplatzanbieter“**), werden alle anfallenden Gebühren auf der jeweiligen Web-Oberfläche des Marktplatzanbieters angegeben, gemäß den Bedingungen des Marktplatzanbieters in Rechnung gestellt und sind nicht erstattungsfähig. Es kann erforderlich sein, dass Red Hat dem Marktplatzanbieter Ihre Nutzung der Online-Dienste zum Zwecke der Rechnungsstellung oder Abrechnung meldet, und Sie stimmen zu, dass Red Hat dem Marktplatzanbieter diese Informationen dafür zur Verfügung stellen darf.

2. Ihr Konto

2.1 Ihr Konto. Um auf die Online-Dienste zugreifen zu können, müssen Sie ein Red Hat-Konto (**„Ihr Konto“**) erstellen. Wenn Sie über Ihr Konto einem oder mehreren autorisierten Benutzern einschließlich Ihrer Mitarbeitern, unabhängigen Auftragnehmern, verbundenen Unternehmen oder anderen Dritten (**„autorisierte Benutzer“**) Zugriff auf die Online-Dienste gewähren, sind Sie für die Einhaltung des Vertrags durch diese Personen und für die Zahlung der anfallenden Gebühren verantwortlich. Sie dürfen nicht mehrere Konten erstellen, die als ein einziges Konto fungieren oder erscheinen, oder auf andere Weise mit der Absicht auf die Online-Dienste zugreifen, die Zahlung von Gebühren zu vermeiden oder mit Ihrem Konto verbundene Schwellenwerte oder Beschränkungen zu umgehen. Sie und alle autorisierten Benutzer: (a) müssen ihre Identität nachweisen und (b) dürfen sich nicht als ein anderer Benutzer ausgeben, einen Token missbrauchen oder Ihre Identität bei der Interaktion mit Online-Diensten anderweitig verschleiern. Sie müssen die Vertraulichkeit von Passwörtern für Ihr Konto wahren und tragen die alleinige Verantwortung für alle Aktivitäten oder Handlungen, zu denen es in Bezug auf Ihr Konto kommt, einschließlich nicht autorisierter Zugriffe. Sie willigen ein, Red Hat unverzüglich zu benachrichtigen, wenn Sie vermuten, dass jemand unbefugten Zugriff auf Ihr Konto, Ihre Inhalte (wie unten definiert) oder die Online-Dienste erlangt hat.

2.2 Ihre Nutzung. Sie sind dafür verantwortlich sicherzustellen, dass (a) die Online-Dienste für Ihren Bedarf geeignet sind und (b) Ihre Nutzung und die Nutzung durch autorisierte Benutzer im Einklang mit diesem Produktanhang und allen anwendbaren Gesetzen einschließlich, aber nicht beschränkt auf Datenschutz- und Sicherheitsgesetze erfolgt. Wenn Sie Kenntnis von einer Zuwiderhandlung durch einen autorisierten Benutzer erhalten, werden Sie Red Hat benachrichtigen und die Zuwiderhandlung des autorisierten Benutzers unverzüglich beheben, was das Entfernen nicht konformer Inhalte oder das Beenden des Zugriffs einschließen kann.

2.3 Einhaltung der Ausführbestimmungen. Die Online-Dienste unterliegen US-amerikanischen Gesetzen und Vorschriften und möglicherweise auch ausländischen Exportgesetzen oder -bestimmungen. Sie stimmen zu, dass Sie und Ihre autorisierten Benutzer alle geltenden Exportgesetze und -bestimmungen sowie alle exportbezogenen Bestimmungen des Vertrags einhalten.

2.4 Infrastructure Services. Online Services require underlying cloud hosting services ("**Infrastructure Services**"). Some Online Services are offered with Infrastructure Services provided by Red Hat; and for some Online Services, Red Hat may offer "**Customer Cloud Subscriptions**" where Red Hat does not provide the Infrastructure Services and you are responsible for separately procuring Infrastructure Services from a third party provider. You are solely responsible for complying with any terms and conditions between you and the provider of the Infrastructure Services, paying any fees associated with the Infrastructure Services, and obtaining any applicable permissions from the third party provider to allow Red Hat to provide the Online Services offered. To enable a Customer Cloud Subscription you must adhere to the technical requirements provided by Red Hat and as specified in Exhibit A.

3. Support from Red Hat.

3.1 Scope of Support. Support consists of guidance on the use of, and problem diagnosis and bug fixes for, the Online Services when used for their intended purpose. To access and use Support, you must provide Red Hat with sufficient information to validate your Subscription. If you are using any Red Hat HIPAA Qualified Online Services, you are not permitted to, and should not, submit any protected health information through a support portal or support ticket or within any support case attachments, comments or logs.

3.2 Support Coverage. Support is provided at the Premium service level, as further described at <https://access.redhat.com/support/offerings/production/sla>. Support is provided in the English language and may be available in other languages based on available resources. We do not provide Support for (a) advice on architecture, design, development or prototyping; (b) non-Red Hat online services or software, including but not limited to devices, operators, applications, infrastructure or tools that you or a third party provide or create; (c) access management or any security related processes that apply only to Your Account; (d) any work performed under a separate professional services engagement; (e) individuals who are not your Support Contacts (defined below); (f) Subscriptions running in excess of the number of Units you have purchased or outside the usage restrictions; or (g) for any changes you make to the Infrastructure Services account which negatively impacts the operation of the Online Services such as the removal of a load balancer, virtual machine instance, or any Infrastructure Services that the Online Services are dependent on. You are responsible for testing the Online Services and any Red Hat Content before deploying it in your environment and for providing assistance to your Authorized Users. You will back up Your Content on a regular basis and have those backups available if needed for support or other purposes.

3.3 Support Contacts. A "Support Contact" is a person that you authorize to open Support requests and engage with Red Hat support personnel. You may contact Red Hat through your designated Support Contacts. You may designate up to the number of contacts described at <https://access.redhat.com/support/offerings/production/contacts>. Red Hat's telephone number and standard business hours are listed at <https://access.redhat.com/support/contact/technicalSupport.html>.

2.4 Infrastrukturdienste. Online-Dienste erfordern zugrunde liegende Cloud-Hosting-Dienste ("**Infrastrukturdienste**"). Einige Online-Dienste werden mit Infrastrukturdiensten von Red Hat angeboten; und für einige Online-Dienste bietet Red Hat möglicherweise "**Cloud-Subskriptionen für Kunden**" an, wenn Red Hat die Infrastrukturdienste nicht selbst erbringt und Sie Infrastrukturdienste gesondert von einem Drittanbieter beschaffen müssen. Sie allein sind verantwortlich für die Einhaltung der zwischen Ihnen und dem Anbieter der Infrastrukturdienste geltenden Bedingungen, die Zahlung von Gebühren im Zusammenhang mit den Infrastrukturdiensten und das Einholen geeigneter Genehmigungen des Drittanbieters, damit Red Hat die angebotenen Online-Dienste erbringen kann. Um ein Cloud-Abonnement für Kunden zu aktivieren, müssen Sie die von Red Hat bereitgestellten und in Anhang A angegebenen technischen Anforderungen erfüllen.

3. Support durch Red Hat.

3.1 Umfang des Supports. Der Support besteht aus der Anleitung bezüglich der Verwendung der Online-Dienste sowie Problem Diagnosen und Fehlerbehebungen für die Online-Dienste, wenn diese für ihren vorgesehenen Zweck verwendet werden. Um auf den Support zugreifen und ihn nutzen zu können, müssen Sie Red Hat ausreichende Informationen zur Verfügung stellen, um Ihr Abonnement zu validieren. Wenn Sie HIPAA-zertifizierte Online-Dienste von Red Hat nutzen, ist es Ihnen nicht gestattet, geschützte Gesundheitsinformationen über ein Support-Portal oder Support-Ticket oder innerhalb von Anhängen, Kommentaren oder Protokollen zu Support-Fällen einzureichen.

3.2 Support-Reichweite. Der Support wird auf dem Premium-Service-Level erbracht, wie auf <https://access.redhat.com/support/offerings/production/sla> näher beschrieben. Support wird in englischer Sprache geleistet und kann abhängig von den verfügbaren Ressourcen auch in anderen Sprachen verfügbar sein. Wir bieten keinen Support für (a) Beratung zu Architektur, Design, Entwicklung oder Prototyping; (b) nicht von Red Hat stammende Online-Dienste oder Software einschließlich, aber nicht beschränkt auf Geräte, Betreiber, Anwendungen, Infrastruktur oder Tools, die Sie oder ein Dritter bereitstellen oder erstellen; (c) Zugriffsmanagement oder sicherheitsbezogene Prozesse, die nur für Ihr Konto gelten; (d) alle Arbeiten, die im Rahmen eines gesonderten Beratungsauftrags erbracht werden; (e) Personen, die nicht Ihre Support-Kontaktpersonen sind (Definition siehe unten); (f) Subskriptionen, die die Anzahl der von Ihnen erworbenen Einheiten überschreiten oder außerhalb der Nutzungsbeschränkungen laufen; oder (g) alle Änderungen, die Sie am Infrastrukturdienst-Konto vornehmen und die sich negativ auf den Betrieb der Online-Dienste auswirken, wie z. B. das Entfernen eines Load Balancers, einer Instanz einer virtuellen Maschine oder eines Infrastrukturdienstes, von dem die Online-Dienste abhängig sind. Sie sind dafür verantwortlich, die Online-Dienste und alle Red Hat-Inhalte zu testen, bevor Sie sie in Ihrer Umgebung bereitstellen, und Ihre autorisierten Benutzer zu unterstützen. Sie sichern Ihre Inhalte regelmäßig und haben diese Backups verfügbar, wenn sie für Support oder andere Zwecke benötigt werden.

3.3 Support-Kontaktpersonen. Eine „Support-Kontaktperson“ ist eine Person, die Sie autorisieren, Supportanfragen zu stellen und mit Red Hat-Supportmitarbeitern in Kontakt zu treten. Sie können Red Hat über Ihre benannten Support-Kontaktpersonen kontaktieren. Die maximale Anzahl von Support-Kontaktpersonen, die Sie benennen können, ist unter <https://access.redhat.com/support/offerings/production/contacts> angegeben. Die Telefonnummer und die Standardgeschäftszeiten von Red Hat sind unter <https://access.redhat.com/support/contact/technicalSupport.html> aufgeführt.

4. Red Hat Online Services and License

4.1 Rights in the Services. Subject to your continued compliance with the terms of the Agreement and payment of applicable Fees, Red Hat will make the Online Services available as described in this Product Appendix. As between the Parties, Red Hat and its licensors own all rights, title and interest in and to the Online Services. Title to and ownership of the Online Services, as well as any and all patents, copyrights, trademarks, trade secrets and other proprietary rights will at all times remain solely and exclusively with Red Hat and its licensors.

4.2 Restrictions. You will not (and you will ensure that your Authorized Users do not) (a) sublicense, sell, rent, distribute, assign or otherwise transfer the Online Services; (b) reverse engineer, decompile or disassemble any Red Hat Content (defined in Section 4.3 below) or the Online Services except to the extent such conduct is permitted under applicable law or an applicable open source software license; (c) remove or modify any of the copyright, trademark or other proprietary notices contained in the Red Hat Content or the Online Services; (d) copy, modify or create derivative works of the Red Hat Content or Online Services, other than as may be permitted pursuant to an applicable open source software license; (e) interfere with other users' security or use of the Online Services including but not limited accessing third parties' accounts or distributing spam; (f) deploy or run any other application or service not included in the Online Service on the Infrastructure Services provided by Red Hat; (g) use any of the Online Services to create products or services that compete with any of the Online Services; (h) use any of the Online Services in a manner that constitutes defamation or violation of rights of privacy or publicity; (i) use any of the Online Services for any illegal activity; (j) use of the Online Services to violate the security or integrity of any, network, computer or computing device; or (k) use any of the Online Services for the operation of nuclear facilities, air traffic control, or life support systems or where the use or failure of the Online Services could lead to death, personal injury or environmental damage; or (l) operate or enable any telecommunications service or in connection with any application that allows users to place calls or to receive calls from any public switched telephone network. Your right to continue to receive Online Services is conditioned on your continued compliance with the terms of this Product Appendix. You must get prior written consent from Red Hat before running any penetration or stress testing on the Online Services.

4.3 License to Use Red Hat Content. In connection with the Online Services, Red Hat may provide you with access to documentation and software code such as containers, operators, software development kits, or templates ("**Red Hat Content**") to use in connection with the Online Services. Red Hat Content does not include any Third Party Offerings. During the Subscription term, Red Hat hereby grants to you a limited, worldwide, nonexclusive, royalty-free, non-transferable license, to use the Red Hat Content solely in connection with your permitted use of the Online Services. To the extent that components of Red Hat Content are distributed under an open source license, your use of such components is governed by the accompanying open source license. The terms of this Appendix are not intended to interfere with any rights you may receive under the applicable open source license.

4. Red Hat Online-Dienste und Lizenz

4.1 Rechte an den Diensten. Vorbehaltlich der fortgesetzten Einhaltung der Bedingungen des Vertrags und der Zahlung der anfallenden Gebühren Ihrerseits stellt Red Hat die Online-Dienste wie in diesem Produktanhang beschrieben zur Verfügung. Im Vertragsverhältnis zwischen den Parteien liegen sämtliche Rechte, Eigentumsrechte und Beteiligungen an den Online-Diensten bei Red Hat und dessen Lizenzgebern. Das Eigentum an den Online-Diensten sowie allen Patenten, Urheberrechten, Marken und Geschäftsgeheimnissen sowie sonstige Eigentumsrechte verbleiben zu jeder Zeit ausschließlich bei Red Hat und dessen Lizenzgebern.

4.2 Einschränkungen. Sie werden folgende Dinge unterlassen (und dies auch für Ihre autorisierten Benutzer sicherstellen): (a) die Online-Dienste unterlizenzieren, verkaufen, vermieten, vertreiben, abtreten oder anderweitig übertragen; (b) Red Hat-Inhalte (Definition in Abschnitt 4.3 unten) oder die Online-Dienste zurückentwickeln, dekompile oder disassemblieren, es sei denn, ein solches Verhalten ist nach geltendem Recht oder einer anwendbaren Open-Source-Softwarelizenz zulässig; (c) Urheberrechts-, Marken- oder andere Eigentumshinweise, die in den Red Hat-Inhalten oder den Online-Diensten enthalten sind, entfernen oder ändern; (d) abgeleitete Werke der Red Hat-Inhalte oder Online-Dienste kopieren, modifizieren oder erstellen, soweit dies nicht gemäß einer anwendbaren Open-Source-Softwarelizenz zulässig ist; (e) die Sicherheit oder Nutzung der Online-Dienste anderer Benutzer beeinträchtigen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf den Zugriff auf Konten Dritter oder die Verbreitung von Spam; (f) andere Anwendungen oder Dienste, die nicht in dem Online-Dienst enthalten sind, auf den von Red Hat bereitgestellten Infrastrukturdiensten bereitstellen oder ausführen; (g) die Online-Dienste nutzen, um Produkte oder Dienstleistungen zu erstellen, die mit einem der Online-Dienste konkurrieren; (h) die Online-Dienste in einer Weise nutzen, die eine Verleumdung oder Verletzung von Datenschutz- oder Öffentlichkeitsrechten darstellt; (i) die Online-Dienste für illegale Aktivitäten nutzen; (j) die Online-Dienste nutzen, um die Sicherheit oder Integrität eines Netzwerks, Computers oder Computergeräts zu verletzen; oder (k) einen der Online-Dienste für den Betrieb von Kernanlagen, Flugsicherungs- oder Lebenshilfesystemen nutzen oder in einer Art und Weise nutzen, bei der der Ausfall der Online-Dienste zum Tod, zu Personenschäden oder zu Umweltschäden führen könnte; oder (l) Telekommunikationsdienste betreiben oder ermöglichen oder die Online-Dienste in Verbindung mit Anwendungen nutzen, die es Benutzern ermöglichen, Anrufe zu tätigen oder Anrufe von einem öffentlichen umgeschalteten Telefonnetz zu empfangen. Ihr Recht, Online-Dienste weiterhin zu beziehen, unterliegt der fortgesetzten Einhaltung der Bedingungen dieses Produktanhangs. Sie müssen vorab die schriftliche Zustimmung von Red Hat einholen, wenn Sie Penetrations- oder Stresstests für die Online-Dienste durchführen.

4.3 Lizenz zur Nutzung von Red Hat-Inhalten. Im Zusammenhang mit den Online-Diensten kann Red Hat Ihnen Zugriff auf Dokumentation und Softwarecode wie Container, Betreiber, Softwareentwicklungskits oder Vorlagen gewähren ("**Red Hat-Inhalte**"), um diese in Verbindung mit den Online-Diensten zu nutzen. Red Hat-Inhalte beinhalten keine Angebote Dritter. Während der Vertragslaufzeit gewährt Ihnen Red Hat hiermit eine beschränkte, weltweite, nicht ausschließliche, gebührenfreie, nicht übertragbare Lizenz, die Red Hat-Inhalte ausschließlich im Rahmen Ihrer zulässigen Nutzung der Online-Dienste zu nutzen. Soweit Komponenten von Red Hat-Inhalten unter einer Open-Source-Lizenz vertrieben werden, unterliegt die Nutzung dieser Komponenten der zugehörigen Open-Source-Lizenz. Die Bedingungen dieses Anhangs sind nicht

dazu bestimmt, in Rechte einzugreifen, die Sie im Rahmen der jeweiligen Open-Source-Lizenz erhalten.

- 4.4 Third Party Offerings.** In connection with the Online Services, Red Hat may make available software, services, or operators to enable the software or services of third parties (such software or services, "**Third Party Offerings**"). Third Party Offerings are governed by the terms provided by the third parties and, if you use Third Party Offerings, you agree to obtain the appropriate license or subscription, to the extent required, and abide by those terms and conditions. If you use the Online Services in connection with any other third party software (e.g. developer kits), you represent and warrant that you have obtained the appropriate license from the third party and have the rights to perform the actions contemplated in connection with the Online Services. Red Hat and its licensors and vendors have no obligations or liability with respect to such third party or the Third Party Offerings. For clarity, Third Party Offerings do not constitute Red Hat Content or Online Services.
- 4.5 APIs and ABIs.** You may use any documented application programming interfaces ("**APIs**") or application binary interfaces ("**ABIs**"), as disclosed in the documentation, for the Online Services solely for the purpose of integrating your application or other tools with the Online Services and for no other purpose. Red Hat may change, deprecate or republish APIs or ABIs from time to time, and you are responsible to ensure that calls made by your application to the Online Services are compatible with then-current APIs or ABIs.
- 4.6 Linking.** The Online Services may contain links to external sources, websites or content that are not owned, created or managed by Red Hat. Red Hat does not have control over such sites or content and has not reviewed them. The inclusion of any link to a third party website does not imply endorsement by Red Hat of the website or their sponsoring entities, products or services. You agree that Red Hat is not responsible or liable for any loss or expenses that may result due to your use of or reliance on the external site or content.
- 4.7 Open Source Assurance.** During the Subscription term, you are entitled to participate in the Red Hat Open Source Assurance Program, provided that, with respect to this Product Appendix only, the following terms in the Open Source Assurance Agreement are amended and replaced as follows: (a) "**Covered Software**" means software included in the Red Hat Content ("**Red Hat Online Covered Software**") made available to you by Red Hat with the Online Services to the extent that (i) You use the Red Hat Online Covered Software as part of and in connection with the Online Services and (ii) you have active Subscriptions with respect to the Red Hat Online Covered Software at the time of the Claim or threatened Claim; and (b) the term "**Subscription**" is a subscription purchased from Red Hat or its affiliates or a Red Hat authorized Business Partner that entitles you to receive the Online Services described in this Product Appendix. In addition to any conditions in Section 4 of the Open Source Assurance Agreement, Covered Software does not include any Red Hat Content provided to you as Trial, Preview or other promotional or demonstration offerings nor any Third Party Offerings.
- 4.4 Angebote Dritter.** In Verbindung mit den Online-Diensten kann Red Hat Software, Dienstleistungen oder Betreiber zur Verfügung stellen, um die Software oder Dienstleistungen Dritter zu ermöglichen (solche Software oder Dienstleistungen werden als "**Angebote Dritter**" bezeichnet). Angebote Dritter unterliegen den Bedingungen dieser Dritten, und wenn Sie Angebote Dritter nutzen, stimmen Sie zu, die entsprechende Lizenz oder das entsprechende Abonnement soweit erforderlich zu erwerben und sich an die damit verbundenen Bedingungen zu halten. Wenn Sie die Online-Dienste in Verbindung mit anderer Software Dritter (z. B. Entwicklerkits) nutzen, sichern Sie zu und gewährleisten, dass Sie die entsprechende Lizenz von dem Dritten erworben haben und zur Durchführung der in Verbindung mit den Online-Diensten vorgesehenen Handlungen berechtigt sind. Red Hat und seine Lizenzgeber und Lieferanten übernehmen keinerlei Verpflichtung oder Haftung in Bezug auf diese Dritten oder die Angebote Dritter. Zur Klarstellung sei erwähnt, dass Angebote Dritter keine Red Hat-Inhalte oder Online-Dienste darstellen.
- 4.5 APIs und ABIs.** Sie dürfen alle dokumentierten Programmierschnittstellen (application programming interfaces, "**APIs**") oder Binärschnittstellen (application binary interfaces, "**ABIs**") wie in der Dokumentation offengelegt für die Online-Dienste nutzen, allerdings ausschließlich zum Zweck der Integration Ihrer Anwendung oder anderer Tools in die Online-Dienste und für keinen anderen Zweck. Red Hat kann von Zeit zu Zeit APIs oder ABIs ändern, auslaufen lassen oder erneut veröffentlichen, und Sie sind dafür verantwortlich sicherzustellen, dass Aufrufe, die von Ihrer Anwendung zu den Online-Diensten getätigt werden, mit den zum jeweiligen Zeitpunkt aktuellen APIs oder ABIs kompatibel sind.
- 4.6 Verlinkung.** Die Online-Dienste können Links zu externen Quellen, Websites oder Inhalten enthalten, die nicht Eigentum von Red Hat sind oder nicht von Red Hat erstellt oder verwaltet werden. Red Hat hat keine Kontrolle über solche Websites oder Inhalte und hat sie nicht überprüft. Die Aufnahme eines Links zu einer Website Dritter bedeutet nicht, dass Red Hat die Website oder die Dritten, die Produkte oder Dienstleistungen billigt. Sie stimmen zu, dass Red Hat für Verluste oder Aufwendungen weder verantwortlich noch haftbar ist, die durch Ihre Nutzung von der externen Website oder den externen Inhalten entstehen könnten.
- 4.7 Open Source Assurance.** Während der Laufzeit der Subskriptionen sind Sie berechtigt, am Red Hat Open Source Assurance-Programm teilzunehmen, wobei in Bezug auf diesen Produktanhang die folgenden Bestimmungen der Open Source Assurance-Vereinbarung wie folgt geändert und ersetzt werden: (a) "**enthaltene Software**" bezeichnet Software, die in den Red Hat-Inhalten, die Ihnen von Red Hat mit den Online-Diensten zur Verfügung gestellt werden, enthalten ist ("**online enthaltene Red Hat-Software**"), soweit (i) Sie die online enthaltene Red Hat-Software im Rahmen und in Verbindung mit den Online-Diensten nutzen und (ii) Sie zum Zeitpunkt des Anspruchs oder des drohenden Anspruchs aktive Subskriptionen in Bezug auf die online enthaltene Red Hat-Software haben; und (b) der Begriff "**Abonnement**" bezeichnet ein von Red Hat oder dessen verbundenen Unternehmen oder einem von Red Hat autorisierten Geschäftspartner erworbenes Abonnement, das Sie zum Erhalt der in diesem Produktanhang beschriebenen Online-Dienste berechtigt. Zusätzlich zu den Bedingungen in Abschnitt 4 der Open Source Assurance-Vereinbarung umfasst enthaltene Software weder Red Hat-Inhalte, die Ihnen als Test, Preview- oder sonstiges Werbe- oder Demonstrationsangebot zur Verfügung gestellt werden, noch Angebote Dritter.

4.8 Usage Related Information. In connection with use of the Online Services, information related to your usage may be transmitted to Red Hat. That information may be used for purposes such as providing Support and upgrades, optimizing performance or configuration, minimizing service impacts, identifying and remediating threats, troubleshooting, improving the offerings and user experience, responding to issues and for billing purposes pursuant to the Agreement. Additional details related to the type of information collected and the methods by which you may opt out of the data collection are provided in the specific documentation.

5. Your Content

5.1 Your Content. "Your Content" consists of any content and data not provided by Red Hat, including applications, software code, documentation, materials, information, text files, images, in each case, created or uploaded by you or a third party associated with Your Account. As between you and Red Hat, you retain ownership of Your Content. You are solely responsible for the use, deployment, quality of, and necessary rights in all of Your Content in compliance with the Agreement and all applicable laws and regulations; and you agree to promptly remove any of Your Content that violates the foregoing. You represent and warrant that: (a) you own all rights in, or have received valid licenses or permissions to use (and will continue to own or have valid licenses to use) Your Content, with rights sufficient to enable any activities in connection with the Online Services and (b) the use of Your Content by you, your Authorized Users and Red Hat and its affiliates, vendors and subprocessors does not misappropriate, violate or infringe the intellectual property rights or privacy rights of any third party, and all such use is lawful. You are prohibited from using the Online Services to store, create or deploy any portion of Your Content that is regulated under the International Traffic in Arms Regulations (ITAR). You are responsible for ensuring that Your Content is authorized for export, distribution and use under the Export Administration Regulations (EAR) and other export control laws and regulations that may be applicable based on your use. You are responsible for maintaining licenses and permissions and adhering to all license terms or privacy laws and regulations applicable to Your Content used by you, your Authorized Users, or Red Hat. Red Hat reserves the right to review Your Content to ensure compliance with this Product Appendix. Red Hat is not responsible under any circumstances for any claims, damages or other actions relating to Your Content, or your or your Authorized User's actions while using the Online Services.

5.2 Notices Regarding Content. You must immediately respond to any notice you or Red Hat receive claiming that Your Content violates a third party's rights, including without limitation notices under the Digital Millennium Copyright Act, and take corrective action, which may include but is not limited to promptly removing any of Your Content. You agree to implement a policy to respond to any and all such requests that you may receive regarding Your Content.

4.8 Nutzungsbezogene Informationen. Im Rahmen der Nutzung der Online-Dienste können Informationen bezüglich Ihrer Nutzung an Red Hat übermittelt werden. Diese Informationen können vereinbarungsgemäß für Zwecke wie die Bereitstellung von Support und Upgrades, die Optimierung der Leistung oder Konfiguration, die Minimierung von Dienstbeeinträchtigungen, die Erkennung und Behebung von Bedrohungen, die Fehlerbehebung, die Verbesserung des Angebots und der Benutzererfahrung, die Behebung von Problemen und für Abrechnungszwecke verwendet werden. Weitere Einzelheiten zur Art der erfassten Informationen und zu den Methoden, mit denen Sie sich von der Datenerfassung abmelden können, sind in der diesbezüglichen Dokumentation enthalten.

5. Ihre Inhalte

5.1 Ihre Inhalte. „Ihre Inhalte“ umfassen nicht von Red Hat bereitgestellte Inhalte und Daten einschließlich Anwendungen, Softwarecode, Dokumentation, Materialien, Informationen, Textdateien und Bildern, die jeweils von Ihnen oder einem mit Ihrem Konto verbundenen Dritten erstellt oder hochgeladen werden. In der Beziehung zwischen Ihnen und Red Hat behalten Sie das Eigentum an Ihren Inhalten. Sie tragen die alleinige Verantwortung für die Nutzung, Bereitstellung und Qualität aller Ihrer Inhalte und die notwendigen Rechte daran in Übereinstimmung mit dem Vertrag und allen anwendbaren Gesetzen und Vorschriften; und Sie stimmen zu, alle Ihre Inhalte, die gegen das Vorstehende verstoßen, unverzüglich zu entfernen. Sie sagen zu und gewährleisten Folgendes: (a) Sie besitzen alle Rechte an Ihren Inhalten oder haben gültige Lizenzen oder Genehmigungen zur Nutzung Ihrer Inhalte erhalten (und werden über diese Rechte bzw. diese gültigen Lizenzen weiterhin verfügen), die mit ausreichenden Rechten verbunden sind, um Aktivitäten in Verbindung mit den Online-Diensten zu ermöglichen, und (b) die Nutzung Ihrer Inhalte durch Sie, Ihre autorisierten Benutzer und Red Hat und dessen verbundene Unternehmen, Anbieter und Unterauftragsverarbeiter missbrauchen, verletzen oder beeinträchtigen weder die geistigen Eigentumsrechte noch die Datenschutzrechte Dritter, und diese Nutzung ist rechtmäßig. Es ist Ihnen untersagt, die Online-Dienste zu verwenden, um Teile Ihrer Inhalte zu speichern, zu erstellen oder bereitzustellen, die durch die International Traffic in Arms Regulations (ITAR) geregelt sind. Sie sind dafür verantwortlich sicherzustellen, dass Ihre Inhalte gemäß den Export Administration Regulations (EAR) und anderen Exportkontrollgesetzen und -bestimmungen, die aufgrund Ihrer Nutzung möglicherweise anwendbar sind, exportiert, verbreitet und genutzt werden dürfen. Sie sind dafür verantwortlich, Lizenzen und Genehmigungen aufrechtzuerhalten und alle Lizenzbestimmungen oder Datenschutzgesetze und -bestimmungen einzuhalten, die für Ihre von Ihnen, Ihren autorisierten Benutzern oder Red Hat verwendeten Inhalte gelten. Red Hat behält sich das Recht vor, Ihre Inhalte zu überprüfen, um die Einhaltung dieses Produktanhangs sicherzustellen. Red Hat ist unter keinen Umständen für Ansprüche, Schäden oder andere Handlungen im Zusammenhang mit Ihren Inhalten oder für Ihre Handlungen oder die Handlungen Ihrer autorisierten Benutzer während der Nutzung der Online-Dienste verantwortlich.

5.2 Benachrichtigungen zum Inhalt. Sie müssen unverzüglich auf alle Benachrichtigungen reagieren, die Sie oder Red Hat erhalten und die behaupten, dass Ihre Inhalte die Rechte Dritter verletzen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Hinweise gemäß dem Digital Millennium Copyright Act. Darüber hinaus müssen Sie Korrekturmaßnahmen ergreifen, die u. a. die unverzügliche Entfernung Ihrer Inhalte einschließen können. Sie willigen ein, eine Richtlinie umzusetzen, um auf alle Anfragen zu reagieren, die Sie möglicherweise in Bezug auf Ihre Inhalte erhalten.

5.3 Grant to Red Hat. You grant to Red Hat, and to any third party providers on whose services Red Hat may depend to provide the Online Services, a worldwide, non-exclusive, royalty-free license to make, use, reproduce, distribute, import, perform and display Your Content solely in connection with providing the Online Services to you. Except as set forth in this Section 5.3, Red Hat obtains no rights in Your Content under this Product Appendix.

5.4 Indemnification for Your Content. You agree to indemnify and hold harmless Red Hat, Red Hat Affiliates and their licensors and vendors, and each of their respective employees, officers, directors, and representatives from and against any claims, damages, losses, liabilities, costs, and expenses (including reasonable attorneys' fees and associated litigation expenses) arising out of or relating to: (a) your use or your Authorized Users' use of the Online Services, including the Red Hat Content, in violation of any law or regulation or third party right; (b) any claim or allegation that Your Content infringes, violates, or misappropriates the intellectual property or privacy rights of any third party; (c) Red Hat's response to any third party subpoena, warrant, audit, agency action or other legal order or process concerning Your Content, Your Account or use by you or your Authorized Users of the Online Services or (d) any dispute between you and a Third Party Offering provider or you and any of your Authorized User(s). Red Hat will provide you with written notice of any claim, suit or action, but its failure to do so does not relieve you of your obligations under this Section 5.4. Notwithstanding any limitations set forth in Section 11.2 of the General Terms, that Section shall not limit liability under this Section 5.4.

6. Service Suspension & Termination

6.1 Service Suspensions. Red Hat may temporarily suspend or terminate your access to the Online Services or that of your Authorized Users if Red Hat reasonably determines in its sole discretion that: (a) you or any of your Authorized Users have materially breached the terms of the Agreement; or (b) your use or any of your Authorized User's use of the Online Services or Your Content: (i) poses a security risk, (ii) adversely impacts the Online Services, (iii) would subject Red Hat to liability or (iv) may result in violation of applicable laws or regulations.

6.2 Notice and Effect of Suspension & Termination. Red Hat will endeavor to provide you with notice of the suspension or termination under this section and to provide updates regarding resumption of the Online Services following any such suspension. If the issue has not been remediated, Red Hat reserves the right (but has no obligation) to suspend or terminate your access to the Online Services or disable access by you or your Authorized Users until the issue has been remediated to Red Hat's reasonable satisfaction. Red Hat will have no liability with respect to such a suspension or termination.

6.3 Termination. Upon expiration or termination of the Online Services and except as otherwise permitted under this Product Appendix, any Exhibit, or applicable software license, you are not entitled to use, access or embed any Online Service or Red Hat Content, provided this is not intended to interfere with any

5.3 Lizenzeinräumung. Sie gewähren Red Hat und allen Drittanbietern, von deren Dienstleistungen Red Hat zur Bereitstellung der Online-Dienste möglicherweise abhängig ist, eine weltweite, nicht ausschließliche, gebührenfreie Lizenz, um Ihre Inhalte ausschließlich in Verbindung mit der Bereitstellung der Online-Dienste für Sie zu erstellen, zu verwenden, zu reproduzieren, zu vertreiben, zu importieren, auszuführen und anzuzeigen. Abgesehen von den Regelungen in dieser Abschnitt 5.3, erhält Red Hat im Rahmen dieses Produktanhangs keine Rechte an Ihren Inhalten.

5.4 Schadloshaltung bezüglich Ihrer Inhalte. Sie verpflichten sich, Red Hat, verbundene Unternehmen von Red Hat und deren Lizenzgeber und Anbieter sowie alle ihre jeweiligen Mitarbeiter, leitenden Angestellten, Direktoren und Vertreter gegen alle Ansprüche, Schäden, Verluste, Verbindlichkeiten, Kosten und Aufwendungen (einschließlich angemessener Anwaltsgebühren und damit verbundener Prozesskosten) schad- und klaglos zu halten, die entstehen aus oder im Zusammenhang mit: (a) einer Nutzung der Online-Dienste einschließlich der Red Hat-Inhalte durch Sie oder Ihre autorisierten Benutzer unter Verstoß gegen Gesetze, Vorschriften oder Rechte Dritter; (b) jeglichen Ansprüchen oder Behauptungen, dass Ihre Inhalte das geistige Eigentum oder die Datenschutzrechte Dritter beeinträchtigen, verletzen oder missbrauchen; (c) der Reaktion von Red Hat auf eine Vorladung, einen Haftbefehl, eine Prüfung, behördliches Handeln oder eine andere rechtliche Anordnung oder einen Prozess in Bezug auf Ihre Inhalte, Ihr Konto oder die Nutzung der Online-Dienste durch Sie oder Ihre autorisierten Benutzer, oder (d) jeglichen Streitigkeiten zwischen Ihnen und einem Anbieter von Angeboten Dritter oder zwischen Ihnen und Ihren autorisierten Benutzern. Red Hat wird Sie schriftlich über alle Ansprüche, Klagen oder Prozesse informieren, wobei ein Ausbleiben dieser Information Sie nicht von Ihren Verpflichtungen gemäß diesem Abschnitt 5.4 befreit. Ungeachtet etwaiger Einschränkungen, die in Abschnitt 11.2 der Bedingungen des Unternehmensvertrags geregelt sind, beschränkt jener Abschnitt die Haftung gemäß diesem Abschnitt 5.4 nicht.

6. Aussetzung und Kündigung des Dienstes

6.1 Dienstausssetzung. Red Hat kann Ihren Zugriff oder den Zugriff Ihrer autorisierten Benutzer auf die Online-Dienste vorübergehend aussetzen oder kündigen, wenn Red Hat nach billigem Ermessen feststellt, dass: (a) Sie oder Ihre autorisierten Benutzer die Bestimmungen des Vertrags wesentlich verletzt haben; oder (b) die Nutzung der Online-Dienste durch Sie oder Ihre autorisierten Benutzer oder Ihre Inhalte: (i) ein Sicherheitsrisiko darstellen, (ii) sich negativ auf die Online-Dienste auswirken, (iii) zu einer Haftung für Red Hat führen würden oder (iv) möglicherweise gegen geltende Gesetze oder Vorschriften verstoßen.

6.2 Mitteilung und Wirkung der Aussetzung und Kündigung. Red Hat wird sich bemühen, Sie über die Aussetzung oder Kündigung gemäß diesem Abschnitt zu informieren und Sie nach einer solchen Aussetzung bezüglich der Wiederaufnahme der Online-Dienste auf dem Laufenden zu halten. Wenn das Problem nicht behoben wurde, behält sich Red Hat das Recht vor (ohne dazu verpflichtet zu sein), Ihren Zugriff auf die Online-Dienste auszusetzen oder zu kündigen oder den Zugriff durch Sie oder Ihre autorisierten Benutzer zu deaktivieren, bis das Problem zur angemessenen Zufriedenheit von Red Hat behoben wurde. Red Hat übernimmt bezüglich einer solchen Aussetzung oder Kündigung keinerlei Haftung.

6.3 Kündigung. Nach Ablauf oder Kündigung der Online-Dienste und sofern nicht anderweitig gemäß diesem Produktanhang, einer Anlage oder einer anwendbaren Softwarelizenz gestattet, sind Sie nicht berechtigt, Online-Dienste oder Red Hat-Inhalte zu nutzen, auf sie zuzugreifen oder sie einzubetten, sofern

rights you may have under any open source licenses. You are responsible for exporting Your Content from the Online Services prior to expiration or termination. For specific Online Services and subject to applicable fees, Red Hat may offer the ability to extract Your Content after expiration or termination except in the case of breach by you.

7. Data Protection

7.1 Data Security. Without limiting your obligations under this Section 7.1 or elsewhere in the Agreement, Red Hat has implemented certain measures designed to help protect the Online Services from unauthorized access. You will implement reasonable procedures and security measures to protect Your Content as well as the privacy and legal rights of Your Authorized Users and any other individual's information. Without limiting the foregoing obligation, you are responsible where available and appropriate, to (a) use encryption technology to protect Your Content and in particular any personally identifiable information transmitted to and from, and while stored on, the Online Services; (b) keep any of your software used or running with the Online Services current with the latest security patches or updates; and (c) backup Your Content. You are responsible for complying with any applicable laws and regulations, including, but not limited to, those that require notification of individuals whose personally identifiable information may have been compromised or that govern specific types of data included in Your Content. If any of Your Content could subject Red Hat to governmental regulation or special industry standards (e.g., credit card data) or may require security measures beyond those specified by Red Hat for the Online Services, you will not provide or give access to Your Content unless Red Hat has otherwise first agreed in a separate written and signed document to implement additional security and other measures.

7.2 Data Processing. To the extent Red Hat processes Personal Data (as such term is defined in the Data Processing Addendum) disclosed by you as part of Your Content, Red Hat's Data Processing Addendum available at <https://www.redhat.com/en/about/agreements> (under Product Appendices) will apply to the parties. Prior to providing Your Content (including any Personal Data), you will provide any required disclosures and appropriate notices and obtain any necessary consent from Authorized Users or any other individual whose Personal Data or other identifying information or content you will be using in connection with the Online Services. In order to provide certain aspects of the Online Services, such as administering Your Account or performing Support, it may be necessary for Red Hat to transfer information to its Affiliates, vendors or subcontractors located worldwide. If you provide your Authorized Users with access to Your Content in connection with the Online Services, you agree to protect the privacy of your Authorized Users' data, including without limitation implementing and maintaining an appropriate privacy policy that complies with applicable law and notifying your Authorized Users that their data may be stored on facilities accessible to Red Hat, its Affiliates, vendors, subcontractors or subprocessors and may be transferred between you and your vendors or subcontractors, which may be located worldwide.

hierdurch keine Rechte beeinträchtigt werden, die Sie im Rahmen von Open Source-Lizenzen haben. Sie sind dafür verantwortlich, Ihre Inhalte vor Ablauf oder Kündigung aus den Online-Diensten zu exportieren. Für bestimmte Online-Dienste und vorbehaltlich anwendbarer Gebühren kann Red Hat die Möglichkeit bieten, Ihre Inhalte nach Ablauf oder Kündigung zu extrahieren, sofern kein Verstoß durch Sie vorliegt.

7. Datenschutz

7.1 Datensicherheit. Ohne Ihre Verpflichtungen gemäß diesem Abschnitt 7.1 oder an anderer Stelle im Vertrag einzuschränken, hat Red Hat bestimmte Maßnahmen umgesetzt, um die Online-Dienste vor unbefugtem Zugriff zu schützen. Sie werden angemessene Verfahren und Sicherheitsmaßnahmen zum Schutz Ihrer Inhalte sowie der Privatsphäre und der gesetzlichen Rechte Ihrer autorisierten Benutzer und der Daten anderer Personen implementieren. Ohne die vorstehende Verpflichtung einzuschränken, sind Sie vorbehaltlich der Verfügbarkeit und Angemessenheit dafür verantwortlich, (a) Verschlüsselungstechnologie zum Schutz Ihrer Inhalte und insbesondere aller personenbezogenen Daten zu verwenden, die an die und von den Online-Diensten übermittelt und dort gespeichert werden; (b) Ihre mit den Online-Diensten verwendete oder ausgeführte Software mit den neuesten Sicherheitspatches oder -updates auf neuestem Stand zu halten und (c) Ihre Inhalte zu sichern. Sie sind dafür verantwortlich, geltende Gesetze und Vorschriften einzuhalten, einschließlich, aber nicht beschränkt auf diejenigen, die eine Benachrichtigung von Personen erfordern, deren personenbezogene Daten möglicherweise kompromittiert wurden, oder die bestimmte Arten von in Ihren Inhalten enthaltenen Daten regeln. Wenn Ihre Inhalte Red Hat behördlichen Vorschriften oder speziellen Branchenstandards (z. B. Kreditkartendaten) unterwerfen oder Sicherheitsmaßnahmen erforderlich machen könnten, die über die von Red Hat für die Online-Dienste festgelegten hinausgehen, dürfen Sie Ihre Inhalte nur dann bereitstellen oder zum Zugriff freigeben, wenn Red Hat zuvor in einem separaten schriftlichen und unterzeichneten Dokument zugestimmt hat, zusätzliche Sicherheitsmaßnahmen und sonstige Maßnahmen zu implementieren.

7.2 Datenverarbeitung. Soweit Red Hat personenbezogene Daten (gemäß der Definition in der Zusatzvereinbarung zur Datenverarbeitung) verarbeitet, die von Ihnen als Teil Ihrer Inhalte offengelegt werden, gilt für die Parteien die unter <https://www.redhat.com/en/about/agreements> (unter Produktanhänge) verfügbare Zusatzvereinbarung zur Datenverarbeitung von Red Hat. Vor der Bereitstellung Ihrer Inhalte (einschließlich aller personenbezogenen Daten) müssen Sie alle erforderlichen Offenlegungen und angemessenen Hinweise tätigen und die erforderliche Zustimmung von autorisierten Benutzern oder jeder anderen Person einholen, deren personenbezogene Daten oder andere identifizierende Informationen oder Inhalte Sie in Verbindung mit den Online-Diensten verwenden werden. Um bestimmte Aspekte der Online-Dienste bereitzustellen, wie z. B. die Verwaltung Ihres Kontos oder das Erbringen von Support, kann es erforderlich sein, dass Red Hat Informationen an seine verbundenen Unternehmen, Anbieter oder Unterauftragnehmer weltweit übermittelt. Wenn Sie Ihren autorisierten Benutzern in Verbindung mit den Online-Diensten Zugriff auf Ihre Inhalte gewähren, willigen Sie ein, die Vertraulichkeit der Daten Ihrer autorisierten Benutzer zu schützen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Umsetzung und Aufrechterhaltung einer angemessenen Datenschutzrichtlinie, die den geltenden Gesetzen entspricht, und die Benachrichtigung Ihrer autorisierten Benutzer, dass deren Daten auf Einrichtungen gespeichert werden können, die für Red Hat, dessen verbundene Unternehmen, Anbieter, Unterauftragnehmer oder Unterauftragsverarbeiter zugänglich sind, und dass die Daten

zwischen Ihnen und Ihren Anbietern oder Unterauftragnehmern, die weltweit ansässig sein können, übermittelt werden können.

- 7.3 Red Hat HIPAA Qualified Online Services.** „HIPAA“ means collectively the United States Health Insurance Portability and Accountability Act of 1996, as updated pursuant to the Health Information Technology for Economic and Clinical Health Act, enacted as part of the American Recovery and Reinvestment Act of 2009, as amended from time to time, and including their implementing regulations. Red Hat may act as a "business associate" (as that term is defined in HIPAA) with respect to the Red Hat HIPAA Qualified Online Services that are listed at <https://access.redhat.com/articles/2918071#hipaa-13>. Prior to using the HIPAA Qualified Online Services you must enter into a Business Associate Agreement with Red Hat. For any other products not listed as a Red Hat HIPAA Qualified Online Service, Red Hat makes no representations that the Online Services satisfy HIPAA requirements, you acknowledge that Red Hat is not acting as a business associate and you will not use the Online Services in any manner involving "protected health information".
- 7.4 Legal Process.** Red Hat may disclose information, including Your Content and information concerning Your Account, as required by law, regulation or legal process (such as responding to a subpoena, warrant, audit, or agency action, or to prevent fraud) or to establish or exercise its legal rights or to defend against legal claims. If any government or regulatory authority requests access to Personal Data concerning Your Content, unless prohibited by law, Red Hat will notify you of such request to enable you to take necessary actions to communicate directly with the relevant authority and respond to such request. If Red Hat is prohibited by law to notify you of such request, it will use reasonable efforts to provide the minimum amount of information permissible when responding, based on a reasonable interpretation of the request.
- 7.5 Other Privacy Terms.** Red Hat, its Affiliates, vendors, subcontractors and subprocessors, may, wherever they do business, store and otherwise process business contact information of you, your personnel and Authorized Users, for example, name, business telephone, address, email and user ID for business dealings. Where notice to or consent by the individual is required for such processing, you will notify and obtain such consent.
- 7.3 HIPAA-zertifizierte Online-Dienste von Red Hat.** „HIPAA“ bezeichnet den United States Health Insurance Portability and Accountability Act von 1996 insgesamt, so wie dieser gemäß dem Health Information Technology for Economic and Clinical Health Act aktualisiert und als Teil des American Recovery and Reinvestment Act von 2009 erlassen wurde, in seiner von Zeit zu Zeit geänderten Fassung und einschließlich der dazugehörigen Durchführungsbestimmungen. Red Hat kann in Bezug auf die HIPAA-zertifizierten Online-Dienste von Red Hat, die unter <https://access.redhat.com/articles/2918071#hipaa-13> aufgeführt sind, als „Geschäftspartner“ (gemäß der Definition dieses Begriffs im HIPAA) auftreten. Bevor Sie die HIPAA-zertifizierten Online-Dienste nutzen, müssen Sie mit Red Hat eine Geschäftspartnereinbarung abschließen. Für alle anderen Produkte, die nicht als HIPAA-zertifizierte Online-Dienste von Red Hat aufgeführt sind, gibt Red Hat keine Zusicherungen dafür ab, dass die Online-Dienste den HIPAA-Anforderungen entsprechen, und Sie erkennen an, dass Red Hat nicht als Geschäftspartner agiert und Sie die Online-Dienste nicht in einer Weise nutzen werden, die „geschützte Gesundheitsinformationen“ beinhaltet.
- 7.4 Rechtliche Verfahren.** Red Hat kann Informationen einschließlich Ihrer Inhalte und Informationen zu Ihrem Konto offenlegen, wie dies durch Gesetze, durch Vorschriften oder in rechtlichen Verfahren vorgeschrieben ist (z. B. bei der Reaktion auf eine Vorladung, einen Haftbefehl, eine Prüfung oder behördliches Handeln oder um Betrug zu verhindern), oder um seine Rechtsansprüche geltend zu machen oder auszuüben oder sich gegen Rechtsansprüche zu verteidigen. Wenn eine Regierungs- oder Aufsichtsbehörde Zugang zu den Ihre Inhalte betreffenden Daten verlangt, wird Red Hat, sofern dies nicht gesetzlich untersagt ist, Sie über diese Anfrage informieren, damit Sie die notwendigen Schritte unternehmen können, um mit der jeweiligen Behörde direkt Kontakt aufzunehmen und darauf zu reagieren. Wenn es Red Hat gesetzlich untersagt ist, Sie über eine solche Anfrage zu informieren, wird es angemessene Anstrengungen unternehmen, um in Beantwortung der Anfrage nur die auf Basis einer vernünftigen Interpretation der Anfrage zulässige Mindestmenge an Daten bereitzustellen.
- 7.5 Sonstige Datenschutzbestimmungen.** Red Hat, seine verbundenen Unternehmen, Anbieter, Unterauftragnehmer und Unterauftragsverarbeiter können, wo immer sie Geschäfte tätigen, geschäftliche Kontaktdaten von Ihnen, Ihren Mitarbeitern und Ihren autorisierten Benutzern speichern und auf andere Weise verarbeiten, z. B. Namen, geschäftliche Telefonnummern, Adressen, E-Mail-Adressen und Benutzerkennungen für geschäftliche Transaktionen. Wenn für eine solche Verarbeitung eine Mitteilung oder Zustimmung der Person erforderlich ist, werden Sie dies mitteilen und die Zustimmung einholen.

This Exhibit provides additional terms that apply to the Online Services listed below.

Dieser Anhang enthält zusätzliche Bedingungen, die für die unten aufgeführten Online-Dienste gelten.

- 1. Online Services.** Table 1 lists the Online Services managed by Red Hat, the applicable Unit and capacity or other parameters for each offering.
 - **“API”** means a collection of application programming interface methods grouped together as one service in the product interface.
 - **“API Call”** means one inbound message to your API backend server and a response from the server if applicable in all environments.
 - **“Cluster”** means a group of connected computing resources or devices intended to work together.
 - **“GPU”** means a graphical processing unit.
 - **“vCPU”** means a CPU, in whole or in part, which is assigned to a virtual machine or container which contains or executes all or a portion of the Software or Services on which the Virtual Node is running.
 - **“Virtual Node”** means an instance of the Services or Software executed, in whole or in part, on a virtual machine or in a container.
 - **“Connector Instance”** means each instance of an application that connects Red Hat OpenShift Streams for Apache Kafka to a third-party system.

- 1. Online-Dienste.** In Tabelle 1 sind die von Red Hat verwalteten Online-Dienste, die jeweilige Einheit und Kapazität oder sonstige Parameter für jedes Angebot aufgelistet.
 - **„API“** bezeichnet eine Sammlung von Methoden der Anwendungsprogrammierschnittstelle, die in der Produktschnittstelle als ein Dienst zusammengefasst sind.
 - **„API-Aufruf“** bezeichnet eine eingehende Nachricht an Ihren API-Backend-Server und eine Antwort des Servers, falls zutreffend, in allen Umgebungen.
 - **„Cluster“** bezeichnet eine Gruppe verbundener Computerressourcen oder -geräte, die zur Zusammenarbeit bestimmt sind.
 - **„GPU“** bezeichnet eine grafische Verarbeitungseinheit.
 - **„vCPU“** bezeichnet eine CPU, ganz oder teilweise, die einer virtuellen Maschine oder einem Container zugeordnet ist, die oder der die gesamte oder einen Teil der Software oder der Dienste enthält oder ausführt, auf denen der virtuelle Knoten ausgeführt wird.
 - **„Virtueller Knoten“** bezeichnet eine Instanz der Dienste oder Software, die ganz oder teilweise auf einer virtuellen Maschine oder in einem Container ausgeführt wird.
 - **„Konnektorinstanz“** bezeichnet jede Instanz einer Anwendung, die Red Hat OpenShift Streams für Apache Kafka mit einem Drittanbietersystem verbindet.

Table 1

Red Hat OpenShift Online Services	Units	Capacity Limitations & Other Parameters
Red Hat OpenShift Dedicated Platform Single Availability Zone	Cluster	3 control plane Virtual Nodes, 2 infrastructure Virtual Nodes, 4 worker Virtual Nodes.
Red Hat OpenShift Dedicated Platform Single Availability Zone (Customer Cloud Subscription)	Cluster	3 control plane Virtual Nodes, 2 infrastructure Virtual Nodes, 2 worker Nodes. Infrastructure Services must be purchased separately.
Red Hat OpenShift Dedicated Platform Multiple Availability Zone	Cluster	3 control plane Virtual Nodes, 2 infrastructure Virtual Nodes, 9 worker Virtual Nodes.
Red Hat OpenShift Dedicated Platform Multiple Availability Zone (Customer Cloud Subscription)	Cluster	3 control plane Virtual Nodes, 3 infrastructure Virtual Nodes, 3 worker Virtual Nodes. Infrastructure Services must be purchased separately.
Red Hat OpenShift Dedicated Additional Node	Virtual Node	Comes with up to the vCPU and RAM based on the underlying OpenShift base cluster purchased (“vCPU & RAM package”).
Red Hat OpenShift Dedicated Additional Node (Customer Cloud Subscription)	Virtual Node	vCPU and RAM package Infrastructure Services must be purchased separately.
Red Hat OpenShift Dedicated Add On Storage	Gigabytes	Up to 500 GB of storage.
Red Hat OpenShift Dedicated Additional Network IO	Terabytes	Up to 12 TB of storage.
Red Hat OpenShift Dedicated Platform (Customer Cloud Subscription) Cluster Fee	Cluster	N/A
Red Hat OpenShift Dedicated worker Virtual Node (Customer Cloud Subscription)	Virtual Node	vCPU and RAM package. Infrastructure Services must be purchased separately.
Red Hat OpenShift Service on AWS	Cluster / Virtual Node	vCPU & RAM package. Infrastructure Services must be purchased separately.
Red Hat OpenShift Dedicated Layered Online Services		
Red Hat OpenShift API Management	API Calls	Total number of API Calls on a daily basis. You must purchase a quantity of API Calls that can accommodate traffic spikes.
Red Hat OpenShift Data Science	vCPU, GPU	You must purchase equivalent Units as the underlying OpenShift Dedicated or Red Hat OpenShift on AWS Cluster. Infrastructure Services must be purchased separately.

Red Hat OpenShift Data Foundation Advanced Managed Service	vCPU	You must purchase an equivalent quantity of Units as the underlying Red Hat OpenShift Dedicated or Red Hat OpenShift on AWS Cluster. Infrastructure Services must be purchased separately.
Red Hat OpenShift Database Access	Cluster	You must purchase an equivalent quantity of Units as the underlying Red Hat OpenShift Dedicated or Red Hat OpenShift on AWS Cluster. Infrastructure Services must be purchased separately. Support for Red Hat OpenShift Database Access does not include support for the third-party database or the third-party database operator.
Red Hat OpenShift Connectors	Connector Instance	Red Hat OpenShift Connectors provides access to a number of connectors that can be used to connect Red Hat OpenShift Streams for Apache Kafka to a third-party system. Connectors are priced by category and some Connectors may be free. You must have Red Hat OpenShift Dedicated or other identified OpenShift managed service and Red Hat OpenShift Streams for Apache Kafka in order to use Red Hat OpenShift Connectors. Support for Red Hat OpenShift Connectors does not include support for the third-party systems being connected to or Red Hat OpenShift Streams for Apache Kafka.
Additional Online Services		
Red Hat OpenShift Streams for Apache Kafka	Cluster	Red Hat OpenShift Streams for Apache Kafka is priced and supported based on the number and capacity (for example, ingress, egress, storage, partitions) of Clusters. For On Demand Subscriptions, you pay for all storage and data transfer usage.
Red Hat OpenShift Streams for Apache Kafka Storage	Gigabytes	For On Demand Subscriptions, you pay for all storage based on usage. Each prepaid Subscription of Red Hat OpenShift Streams for Apache Kafka comes with 1000 GB of storage. Any storage above that amount will be invoiced on a monthly basis. Fees will apply to the extent your use and configuration requires additional storage, including for replication purposes.
Red Hat OpenShift Streams for Apache Kafka Data Transfer	Gigabytes	For On Demand Subscriptions, you pay for all data transferred. Each prepaid Red Hat OpenShift Streams for Apache Kafka Subscription comes with a predetermined amount of data transfer for both read and write. Any data transfer above that amount will be invoiced on a monthly basis. Applicable Fees will apply to the extent your use and configuration requires additional data transfers in and out of the Cluster, including for replication purposes.

Tabelle 1

Red Hat OpenShift Online-Dienste	Einheiten	Kapazität Einschränkungen und sonstige Parameter
Red Hat OpenShift Dedicated Plattform einzelne Verfügbarkeitszone	Cluster	3 virtuelle Steuerebenenknoten, 2 virtuelle Infrastrukturknoten, 4 virtuelle Arbeiterknoten.
Red Hat OpenShift Dedicated Plattform einzelne Verfügbarkeitszone (Cloud-Abonnement für Kunden)	Cluster	3 virtuelle Steuerebenenknoten, 2 virtuelle Infrastrukturknoten, 2 Arbeiterknoten. Infrastrukturdienste müssen separat erworben werden.
Red Hat OpenShift Dedicated Plattform mehrere Verfügbarkeitszonen	Cluster	3 virtuelle Steuerebenenknoten, 2 virtuelle Infrastrukturknoten, 9 virtuelle Arbeiterknoten.
Red Hat OpenShift Dedicated Plattform mehrere Verfügbarkeitszonen (Cloud-Abonnement für Kunden)	Cluster	3 virtuelle Steuerebenenknoten, 3 virtuelle Infrastrukturknoten, 3 virtuelle Arbeiterknoten. Infrastrukturdienste müssen separat erworben werden.

Red Hat OpenShift Dedicated zusätzlicher Knoten	Virtueller Knoten	Mit vCPU und RAM basierend auf dem erworbenen zugrunde liegenden OpenShift Basis-Cluster („vCPU- und RAM-Paket“).
Red Hat OpenShift Dedicated zusätzlicher Knoten (Cloud-Abonnement für Kunden)	Virtueller Knoten	vCPU- und RAM-Paket Infrastrukturdienste müssen separat erworben werden.
Red Hat OpenShift Dedicated Zusatzspeicher	Gigabyte	Bis zu 500 GB Speicher.
Red Hat OpenShift Dedicated zusätzliches Netzwerk-IO	Terabyte	Bis zu 12 TB Speicher.
Red Hat OpenShift Dedicated Plattform (Cloud-Abonnement für Kunden) Clustergebühr	Cluster	N/A
Red Hat OpenShift Dedicated virtueller Arbeiterknoten (Cloud-Abonnement für Kunden)	Virtueller Knoten	vCPU- und RAM-Paket. Infrastrukturdienste müssen separat erworben werden.
Red Hat OpenShift Dienst auf AWS	Cluster / Virtueller Knoten	vCPU- und RAM-Paket. Infrastrukturdienste müssen separat erworben werden.
Red Hat OpenShift Dedicated geschichtet Online-Dienste		
Red Hat OpenShift API Management	API-Aufrufe	Gesamtzahl der täglichen API-Aufrufe. Sie müssen eine Menge an API-Aufrufen kaufen, die Datenverkehrsspitzen bewältigen kann.
Red Hat OpenShift Data Science	vCPU, GPU	Sie müssen gleichwertige Einheiten wie das zugrunde liegende OpenShift Dedicated oder Red Hat OpenShift auf AWS Cluster erwerben. Infrastrukturdienste müssen separat erworben werden.
Red Hat OpenShift Data Foundation erweiterter Managed Service	vCPU	Sie müssen eine gleichwertige Menge an Einheiten wie das zugrunde liegende Red Hat OpenShift Dedicated oder Red Hat OpenShift auf AWS Cluster erwerben. Infrastrukturdienste müssen separat erworben werden.
Red Hat OpenShift Database Access	Cluster	Sie müssen eine gleichwertige Menge an Einheiten wie das zugrunde liegende Red Hat OpenShift Dedicated oder Red Hat OpenShift auf AWS Cluster erwerben. Infrastrukturdienste müssen separat erworben werden. Der Support für Red Hat OpenShift Database Access umfasst keinen Support für die Drittanbieterdatenbank oder den Datenbank-Drittbetreiber.
Red Hat OpenShift Connectors	Konnektorinstanz	Red Hat OpenShift Connectors bietet Zugriff auf eine Reihe von Konnektoren, die verwendet werden können, um Red Hat OpenShift Streams for Apache Kafka mit einem Drittanbietersystem zu verbinden. Konnektoren werden nach Kategorie bepreist, und einige Konnektoren können kostenlos sein. Sie müssen über Red Hat OpenShift Dedicated oder einen anderen identifizierten OpenShift Managed Service und Red Hat OpenShift Streams for Apache Kafka verfügen, um Red Hat OpenShift Connectors verwenden zu können. Der Support für Red Hat OpenShift Connectors umfasst keinen Support für Systeme von Drittanbietern, zu denen Verbindungen hergestellt werden, oder für Red Hat OpenShift Streams for Apache Kafka.
Zusätzliche Online-Dienste		
Red Hat OpenShift Streams for Apache Kafka	Cluster	Red Hat OpenShift Streams for Apache Kafka wird basierend auf der Anzahl und Kapazität von Clustern (z. B. Ingress, Egress, Speicher, Partitionen) bepreist und unterstützt. Für On-Demand-Subskriptionen zahlen Sie für jede Speichernutzung und Nutzung zur Datenübermittlung.
Red Hat OpenShift Streams for Apache Kafka Speicher	Gigabyte	Für On-Demand-Subskriptionen zahlen Sie für Speicher basierend auf der Nutzung. Jedes Prepaid-Abonnement von Red Hat OpenShift Streams for Apache Kafka verfügt über 1000 GB Speicher. Über diesem Volumen liegende Speichernutzung wird monatlich in Rechnung gestellt. Die Gebühren fallen in dem Umfang an, in dem Ihre Nutzung und Konfiguration zusätzlichen Speicher erfordert, auch für Replizierungszwecke.

Red Hat OpenShift Streams for Apache Kafka Datenübermittlung	Gigabyte	<p>Für On-Demand-Subskriptionen zahlen Sie für alle übertragenen Daten.</p> <p>Jedes Prepaid-Abonnement von Red Hat OpenShift Streams for Apache Kafka verfügt über ein vorgegebenes Datenübermittlungsvolumen für Lese- und Schreibvorgänge. Über diesem Volumen liegende Datenübermittlung wird monatlich in Rechnung gestellt. Die anwendbaren Gebühren fallen in dem Umfang an, in dem Ihre Nutzung und Konfiguration zusätzliche Datenübermittlung in den und aus dem Cluster erfordert, auch für Replizierungszwecke.</p>
--	----------	---

1.2 Scope of Services. The scope of services for OpenShift Dedicated Online Services is further set forth at https://docs.openshift.com/dedicated/osd_policy/osd-service-definition.html. You acknowledge that the use and management of OpenShift Dedicated are a shared responsibility and agree to the accountability matrix set forth at: https://docs.openshift.com/dedicated/osd_policy/policy-responsibility-matrix.html.

1.3 Customer Cloud Subscription. To initiate a Customer Cloud Subscription, you must follow the procedure set forth at: https://access.redhat.com/documentation/en-us/openshift_dedicated/ (see "Planning Your Environment" section). You must open a Support case to notify Red Hat at least 30 days prior to making any policy or permission changes other than as permitted in the Customer Cloud Subscription documentation. You must not remove or replace any cloud service component created or managed by the Online Services. Red Hat has the right to reject any change. Red Hat is not responsible for any actions that you or Your Authorized Users take, including but not limited to actions that may affect your use of the Customer Cloud Subscription, Online Service availability or data loss.

1.4 Cluster Administration Capability. Red Hat, at its discretion, may enable cluster administration rights for particular Online Services subject to the following conditions: (a) You must not remove or replace any native Online Services components or any other component installed and managed by Red Hat; (b) You will promptly submit a report as per <https://access.redhat.com/security/team/contact> to Red Hat for any flaws, security weaknesses, misconfigurations, or other vulnerabilities discovered in the Online Services, Infrastructure Services, or any third party tools, such reports are Confidential Information of Red Hat unless Red Hat agrees otherwise in writing; (c) If requested, you will work with Red Hat to identify any changes made to the cluster configuration and collaborate with Red Hat on any related issues and (d) Red Hat is not responsible for any actions you or any of Your Authorized Users take relating to the Online Services or Your Account, including but not limited to actions that may affect Infrastructure Services, Online Service availability and data loss.

1.5 Custom & Third Party Software. You, and not Red Hat, are responsible for ensuring any third party components, including operators, continue to function after any cluster maintenance, including upgrades, performed by Red Hat or software upgrades performed by you. You are also responsible for any terms, conditions and fees associated with any third party components deployed by the software, not otherwise included in the Online Services.

1.2 Leistungsumfang. Der Leistungsumfang für OpenShift Dedicated Online-Dienste ist unter https://docs.openshift.com/dedicated/osd_policy/osd-service-definition.html eingehender ausgeführt. Sie erkennen an, dass die Nutzung und die Verwaltung von OpenShift Dedicated eine gemeinsame Verantwortung sind, und erklären sich mit der Verantwortlichkeitsmatrix unter https://docs.openshift.com/dedicated/osd_policy/policy-responsibility-matrix.html einverstanden.

1.3 Cloud-Abonnement für Kunden Um ein Cloud-Abonnement für Kunden zu initiieren, müssen Sie das unter https://access.redhat.com/documentation/en-us/openshift_dedicated/ beschriebene Verfahren befolgen (siehe Abschnitt „Planung Ihrer Umgebung“). Sie müssen einen Support-Fall öffnen, um Red Hat spätestens 30 Tage vor jeglichen Änderungen an Richtlinien oder Berechtigungen zu benachrichtigen, die nicht gemäß der Dokumentation für das Cloud-Abonnement für Kunden erlaubt sind. Sie dürfen keine von den Online-Diensten erstellte oder verwaltete Cloud-Service-Komponente entfernen oder ersetzen. Red Hat hat das Recht, jede Änderung abzulehnen. Red Hat trägt keine Verantwortung für von Ihnen oder Ihren autorisierten Benutzern durchgeführte Handlungen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Maßnahmen, die sich auf Ihre Nutzung des Cloud-Subskriptionen für Kunden, die Verfügbarkeit von Online-Diensten oder Datenverlust auswirken können.

1.4 Möglichkeiten der Clusterverwaltung. Red Hat kann nach eigenem Ermessen Clusterverwaltungsrechte für bestimmte Online-Dienste ermöglichen, die den folgenden Bedingungen unterliegen: (a) Sie dürfen keine nativen Komponenten der Online-Dienste oder sonstigen Komponenten entfernen oder ersetzen, die von Red Hat installiert und verwaltet werden; (b) Sie werden an Red Hat umgehend einen Bericht gemäß <https://access.redhat.com/security/team/contact> über alle Mängel, Sicherheitsmängel, Fehlkonfigurationen oder sonstigen Schwachstellen schicken, die in den Online-Diensten, Infrastrukturdiensten oder Tools Dritter entdeckt werden. Diese Berichte stellen vertrauliche Informationen von Red Hat dar, sofern Red Hat nicht schriftlich etwas anderes vereinbart; (c) auf Anfrage arbeiten Sie mit Red Hat zusammen, um Änderungen an der Clusterkonfiguration zu ermitteln, und kooperieren mit Red Hat bei allen damit verbundenen Problemen, und (d) Red Hat ist nicht verantwortlich für Maßnahmen, die Sie oder Ihre autorisierten Benutzer in Bezug auf die Online-Dienste oder Ihr Konto ergreifen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Maßnahmen, die sich auf Infrastrukturdienste, die Verfügbarkeit von Online-Diensten und Datenverlust auswirken können.

1.5 Benutzerdefinierte Software und Software von Drittanbietern. Sie und nicht Red Hat sind dafür verantwortlich sicherzustellen, dass Komponenten von Drittanbietern einschließlich Betreibern auch nach jeder Cluster-Wartung einschließlich von Red Hat durchgeführten Upgrades oder von Ihnen durchgeführten Software-Upgrades weiterhin funktionieren. Sie sind auch für sämtliche Bedingungen und Gebühren im Zusammenhang mit Komponenten von

Drittanbietern verantwortlich, die von der Software eingesetzt werden und nicht anderweitig in den Online-Diensten enthalten sind.

1.6 Additional terms for Support for Red Hat OpenShift Streams for Apache Kafka or Red Hat OpenShift API Management. If you use Quarkus, CamelK, Camel Spring Boot, Camel Quarkus, or MirrorMaker2 on an OpenShift Online Service to build an application that accesses or calls an endpoint on Red Hat OpenShift Streams for Apache Kafka or Red Hat OpenShift API Management, Red Hat will provide Support (subject to Section 3 above) for such use. Support also includes use of MirrorMaker2 on OpenShift Container Platform to access Red Hat OpenShift Streams for Apache Kafka. For clarity, Quarkus, CamelK, Camel Spring Boot, Camel Quarkus, and MirrorMaker2 do not constitute Red Hat Content or Online Services.

1.6 Zusätzliche Bedingungen für Support für Red Hat OpenShift Streams for Apache Kafka oder Red Hat OpenShift API Management. Wenn Sie Quarkus, CamelK, Camel Spring Boot, Camel Quarkus oder MirrorMaker2 auf einem OpenShift Online-Dienst verwenden, um eine Anwendung zu erstellen, die auf Red Hat OpenShift-Streams für Apache Kafka oder Red Hat OpenShift API Management zugreift oder darauf einen Endpunkt aufruft, stellt Red Hat für diese Verwendung Support bereit (vorbehaltlich Abschnitt 3 oben). Der Support umfasst auch die Verwendung von MirrorMaker2 auf OpenShift-Container Platform, um auf Red Hat OpenShift Streams für Apache Kafka zuzugreifen. Zur Klarstellung sei erwähnt, dass Quarkus, CamelK, Camel Spring Boot, Camel Quarkus und MirrorMaker2 keine Red Hat-Inhalte oder Online-Dienste darstellen.

1.7 Additional terms for Red Hat OpenShift API Management. API Calls are purchased in increments based on a daily amount. Red Hat may throttle API Calls on a per minute basis. For example: if you purchased 1,000,000 daily API Calls, the per minute limit would be 1,000,000 divided by 1,440 minutes, rounded up to 695; in any minute that you reach 695 API Calls, any additional API Calls above that will be held until the next minute begins.

1.7 Zusätzliche Bedingungen für Red Hat OpenShift API Management. API-Aufrufe können basierend auf einer täglichen Menge in Schritten gekauft werden. Red Hat kann die API-Aufrufe pro Minute drosseln. Beispiel: Wenn Sie 1.000.000 tägliche API-Aufrufe gekauft haben, beträgt die minütliche Obergrenze 1.000.000 geteilt durch 1.440 Minuten, aufgerundet 695. In jeder Minute, in der Sie 695 API-Aufrufe erreichen, werden alle zusätzlichen, die Obergrenze überschreitenden API-Aufrufe bis zur nächsten Minute gehalten.

2. Red Hat 3scale API Management, Hosted. Table 2 lists the applicable Unit and any additional conditions. **“3Scale Account”** means additional account access to the Online Services.

2. Red Hat 3scale API Management, gehostet. In Tabelle 2 sind die jeweilige Einheit und etwaige zusätzliche Bedingungen aufgeführt. **„3Scale-Konto“** bezeichnet einen zusätzlichen Kontozugang zu den Online-Diensten.

Table 2

Online Service	Unit
Red Hat 3scale API Management, Hosted	API Calls on a daily basis in millions
Red Hat 3scale API Management Add On Account *	3Scale Account

*API Management Add-On Account requires an underlying Red Hat 3scale API Management Platform, Hosted Subscription and does not come with any Support.

Tabelle 2

Online-Dienst	Einheit
Red Hat 3scale API Management, gehostet	API-Aufrufe täglich in Millionen
Red Hat 3scale API Management Zusatzkonto *	3Scale-Konto

*Das Zusatzkonto für API-Management erfordert eine zugrunde liegende Red Hat 3scale API Management-Plattform und ein Hosting-Abonnement und hat keinen Support.

2.1 Usage Conditions. You must purchase Subscriptions in amounts that can reasonably accommodate traffic spikes. Without limiting the foregoing obligation, Red Hat reserves the right to suspend the Online Services without notice if your API Calls volume exceeds four times (4x) the per second limit. **“Per second limit”** means two times the maximum number of API Calls allowable per day in your contracted Subscription tier divided by the number of seconds in a day rounded up to the nearest whole number. For example, if your maximum API Calls per day is three million (3,000,000), the per second limit would be equal to seventy (70) API Calls. Red Hat reserves the right to suspend the Online Service if your API Call volume exceeds the maximum limits of fifty million (50,000,000) per day, thirty thousand (30,000) per minute or one thousand (1,000) per second, unless otherwise agreed by the parties in writing. There is no limit on the number of environments and locations where you may deploy API management agents.

2.1 Nutzungsbedingungen. Sie müssen Subskriptionen für Mengen erwerben, die Datenverkehrsspitzen angemessen bewältigen können. Ohne die vorstehende Verpflichtung einzuschränken, behält sich Red Hat das Recht vor, die Online-Dienste ohne Vorankündigung auszusetzen, wenn Ihr API-Aufrufvolumen das Vierfache (4-fache) der sekundlichen Obergrenze überschreitet. **„Sekundliche Obergrenze“** bezeichnet das Zweifache der in Ihrer vertraglich vereinbarten Abonnementebene pro Tag maximal zulässigen Anzahl von API-Aufrufen geteilt durch die Anzahl der Sekunden eines Tages, aufgerundet auf die nächste ganze Zahl. Wenn z. B. Ihr tägliches Maximum für API-Aufrufe drei Millionen (3.000.000) beträgt, liegt die sekundliche Obergrenze bei siebenzig (70) API-Aufrufen. Red Hat behält sich das Recht vor, den Online-Dienst auszusetzen, wenn das Volumen Ihrer API-Aufrufe die Höchstgrenzen von fünfzig Millionen (50.000.000) pro Tag, dreißigtausend (30.000) pro Minute oder eintausend (1.000) pro Sekunde überschreitet, sofern die Parteien nicht schriftlich etwas Abweichendes vereinbart haben. Die Anzahl der

Umgebungen und Standorte, an denen API-Managementagenten eingesetzt werden dürfen, ist nicht begrenzt.

2.2 Utilization Policy. Red Hat evaluates quota compliance on a monthly basis. If your actual API Calls exceed the purchased amount for two or more days per month, you will either (a) reduce traffic consumption to return to compliance with the number of Units you purchased; or (b) purchase additional Subscriptions. Red Hat also reserves the right to evaluate your API Call volume on a per second limit basis (defined above) in a two week period (“**Throughput**”). For purposes of calculating Throughput, Red Hat will remove the top five percent (5%) peaks of your API Calls during that period. In other words, Throughput can exceed the amount of API Calls you have purchased five percent (5%) of the time in each of the 2 weeks. If your Throughput exceeds the rate you purchased more than five percent (5%) of the time during the month, you will either (a) reduce traffic consumption to return to compliance with the number of Units you purchased or (b) purchase additional Subscriptions.

3. Azure Red Hat OpenShift. Red Hat Azure OpenShift from Microsoft (“**ARO**”) is Microsoft product offering, but you may be eligible for Support from Red Hat. If you contact Red Hat for Support from Red Hat, (a) it will be provided subject to the Agreement, including this Product Appendix 4 (to the extent applicable); (b) you acknowledge and agree that Red Hat and Microsoft may share information relating to the support case in order to address your support issue; and (c) you consent to the transfer and sharing of the information between the parties for such purpose. All other terms with respect to the ARO offering are between you and Microsoft. Exhibit C (Maintenance, Service Availability and Credits) does not apply to ARO.

2.2 Nutzungsrichtlinie. Red Hat überprüft die Einhaltung der Quoten monatlich. Wenn Ihre tatsächlichen API-Aufrufe die erworbene Menge an zwei oder mehr Tagen pro Monat überschreiten, werden Sie entweder (a) den Datenverkehrsverbrauch reduzieren, um wieder innerhalb der Anzahl der erworbenen Einheiten zu bleiben; oder (b) zusätzliche Subskriptionen erwerben. Red Hat behält sich außerdem das Recht vor, das Volumen Ihrer API-Aufrufe basierend auf der sekundlichen Obergrenze (Definition oben) für einen Zeitraum von zwei Wochen („**Durchsatz**“) zu überprüfen. Zur Berechnung des Durchsatzes entfernt Red Hat die obersten fünf Prozent (5 %) der Spitzen Ihrer API-Aufrufe während dieses Zeitraums. Mit anderen Worten kann der Datendurchsatz die Anzahl der erworbenen API-Aufrufe in jeder der beiden Wochen während fünf Prozent (5 %) der Zeit überschreiten. Wenn Ihr Durchsatz die erworbene Menge im Lauf des Monats während mehr als fünf Prozent (5 %) der Zeit überschreitet, werden Sie entweder (a) den Datenverkehrsverbrauch reduzieren, um wieder innerhalb der Anzahl der erworbenen Einheiten zu bleiben, oder (b) zusätzliche Subskriptionen erwerben.

3. Azure Red Hat OpenShift. Azure Red Hat OpenShift von Microsoft („**ARO**“) ist ein Microsoft-Produktangebot, Sie können aber eventuell Support von Red Hat in Anspruch nehmen. Wenn Sie sich an Red Hat wenden, um Support von Red Hat zu erhalten, (a) wird der Support gemäß dem Vertrag einschließlich dieses Produkthanangs 4 (soweit zutreffend) bereitgestellt; (b) Sie erkennen an und erklären sich damit einverstanden, dass Red Hat und Microsoft Informationen in Bezug auf den Support-Fall teilen dürfen, um Ihr Support-Problem zu beheben; und (c) Sie stimmen der Übermittlung und Weitergabe der Informationen zwischen den Parteien zu diesem Zweck zu. Alle sonstigen Bedingungen in Bezug auf das ARO-Angebot sind eine Angelegenheit zwischen Ihnen und Microsoft. Anhang C (Wartung, Dienstverfügbarkeit und Gutschriften) gilt für ARO nicht.

EXHIBIT B
MAINTENANCE, SERVICE
AVAILABILITY, AND CREDITS

ANHANG B
WARTUNG, DIENSTVERFÜGBARKEIT
UND GUTSCHRIFTEN



- Maintenance.** Red Hat may perform periodic maintenance to the Online Services and to systems supporting them. If Red Hat expects planned maintenance to negatively affect the availability of the Online Services, we will send notice to the email address associated with Your Account or registered for notification from the Online Service portal and also post a notice at the respective Online Service portal. To receive notifications, you must ensure that Your Account and email address are accurately registered in the applicable Online Service portal. In addition, Red Hat may from time to time perform emergency unscheduled maintenance. If Red Hat expects that such maintenance may negatively affect the availability of the Online Services, Red Hat will use commercially reasonable efforts to inform and update you as to such maintenance with respect to the applicable service via the Online Service portal.
- Availability & Service Credits.** During the term of your Subscriptions, Red Hat will use commercially reasonable efforts to maintain Monthly Availability for Online Services at or above 99.95%. **“Monthly Availability”** means the total number of minutes in a calendar month minus the aggregate minutes of all Downtime for a specific Online Service during the same calendar month, divided by the total number of minutes in the calendar month. **“Downtime”** means a period of more than five consecutive minutes in which a specific Online Service is Unavailable to you, excluding those circumstances listed in Table 2(a). Table 2(a) below sets forth what is considered **“Unavailable”** for each Online Service and what is excluded from Downtime.

- Wartung.** Red Hat kann regelmäßige Wartungsarbeiten an den Online-Diensten und den sie unterstützenden Systemen durchführen. Wenn Red Hat davon ausgeht, dass sich die geplante Wartung negativ auf die Verfügbarkeit der Online-Dienste auswirken wird, senden wir eine Mitteilung an die mit Ihrem Konto verbundene oder zur Benachrichtigung über das Online-Dienst-Portal registrierte E-Mail-Adresse und veröffentlichen außerdem eine Mitteilung im jeweiligen Online-Dienst-Portal. Um Benachrichtigungen zu erhalten, müssen Sie sicherstellen, dass Ihr Konto und Ihre E-Mail-Adresse im jeweiligen Online-Dienst-Portal korrekt registriert sind. Darüber hinaus kann Red Hat von Zeit zu Zeit ungeplante Notfallwartungen durchführen. Wenn Red Hat davon ausgeht, dass sich eine solche Wartung negativ auf die Verfügbarkeit der Online-Dienste auswirken kann, unternimmt Red Hat wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen, um Sie über das Online-Dienst-Portal über diese Wartung in Bezug auf den jeweiligen Service zu informieren und auf dem aktuellen Stand zu halten.
- Verfügbarkeit und Dienstgutschriften.** Während der Laufzeit Ihrer Subskriptionen unternimmt Red Hat wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen, um die monatliche Verfügbarkeit von Online-Diensten zu mindestens 99,95 % zu gewährleisten. **„Monatliche Verfügbarkeit“** bezeichnet die Gesamtzahl der Minuten in einem Kalendermonat abzüglich der Summe der Minuten aller Ausfallzeiten für einen bestimmten Online-Dienst während desselben Kalendermonats, dividiert durch die Gesamtzahl der Minuten im Kalendermonat. **„Ausfallzeiten“** bezeichnet einen Zeitraum von mehr als fünf aufeinander folgenden Minuten, in dem ein bestimmter Online-Dienst für Sie nicht verfügbar ist, mit Ausnahme der in Tabelle 2(a) aufgeführten Umstände. In Tabelle 2(a) wird dargelegt, was für jeden Online-Dienst als **„unverfügbar“** betrachtet wird und was von Ausfallzeiten ausgeschlossen ist.

Table 2(a)

Red Hat Online Service	Unavailable	Excluded from Downtime
Red Hat OpenShift Dedicated	No availability to the cluster’s API endpoint for a Red Hat OpenShift Dedicated cluster managed by Red Hat.	<ul style="list-style-type: none"> Any maintenance as described above Any force majeure event as described in the Agreement or other failure or deficiency in availability caused by events outside Red Hat’s reasonable control, including outages elsewhere on the Internet or due to a denial of service attack
Red Hat 3scale API Management, Hosted	No availability to the service management API, which acts as the cloud authorization service for API requests.	<ul style="list-style-type: none"> Any actions or inactions by you or your Authorized Users Any outage or interruption due to the installation, configuration or use of software, services or other technology provided or accessed by you or any third party Any interruption caused by your Infrastructure Services or Third Party Offerings
Red Hat OpenShift Service on AWS	No availability to the cluster’s API endpoint for a Red Hat OpenShift Service on AWS cluster.	<ul style="list-style-type: none"> Any Service Suspension as defined in the Appendix Any outage with respect to Trials or Preview offerings Any lack of availability due to stress or penetration testing
Red Hat OpenShift API Management	No availability to the service management API, which acts as the cloud authorization service for API requests.	<ul style="list-style-type: none"> With respect to any Red Hat OpenShift Dedicated Layered Online Services, unavailability of the underlying Red Hat OpenShift Dedicated cluster With respect to Red Hat OpenShift Connectors, unavailability of the third-party system or Red Hat OpenShift Streams for Apache Kafka to which the Connector is connected
Red Hat OpenShift Streams for Apache Kafka	No client access to the Red Hat OpenShift Streams for Apache Kafka cluster.	<ul style="list-style-type: none"> With respect to Red Hat OpenShift Database Access, unavailability of the third-party database or database operators

Red Hat OpenShift Data Science	No availability to the Red Hat OpenShift Data Science dashboard.	
Red Hat OpenShift Connectors	A Connector Instance that had previously been successfully configured and running is unable to send or retrieve data to or from a third-party system.	

Tabelle 2(a)

Red Hat Online-Dienst	Unverfügbar	Von Ausfallzeiten ausgeschlossen
Red Hat OpenShift Dedicated	Nichtverfügbarkeit für den API-Endpunkt des Clusters für einen Red Hat OpenShift Dedicated-Cluster, der von Red Hat verwaltet wird.	<ul style="list-style-type: none"> Jede Wartung wie oben beschrieben Ereignisse höherer Gewalt gemäß der Beschreibung im Vertrag oder sonstige Fehler oder Mängel bei der Verfügbarkeit, die durch Ereignisse verursacht werden, die sich der angemessenen Kontrolle von Red Hat entziehen, einschließlich Ausfälle an anderer Stelle im Internet oder Störungen aufgrund eines Denial-of-Service-Angriffs Handlungen oder Unterlassungen durch Sie oder Ihre autorisierten Benutzer Ausfälle oder Unterbrechungen aufgrund der Installation, Konfiguration oder Nutzung von Software, Dienstleistungen oder anderer Technologie, die von Ihnen oder einem Dritten bereitgestellt wird oder auf die Sie oder ein Dritter zugreifen. Jede Unterbrechung, die durch Ihre Infrastrukturdienste oder Angebote Dritter verursacht wird Jede Aussetzung von Diensten gemäß der Definition im Anhang Jeder Ausfall in Bezug auf Test- oder Vorschauangebote Jeder Mangel an Verfügbarkeit aufgrund von Stress- oder Penetrationstests In Bezug auf geschichtete Online-Dienste in Red Hat OpenShift Dedicated Nichtverfügbarkeit des zugrunde liegenden Red Hat OpenShift Dedicated-Clusters In Bezug auf Red Hat OpenShift Connectors Nichtverfügbarkeit des Drittanbietersystems oder von Red Hat OpenShift Streams for Apache Kafka, mit dem der Konnektor verbunden ist In Bezug auf Red Hat OpenShift Database Access Nichtverfügbarkeit der Drittanbieterdatenbank oder von Datenbankbetreibern
Red Hat 3scale API Management, gehostet	Nichtverfügbarkeit der Servicemanagement-API, die als Cloud-Autorisierungsdienst für API-Anfragen fungiert.	
Red Hat OpenShift Dienst auf AWS	Nichtverfügbarkeit für den API-Endpunkt des Clusters für einen Red Hat OpenShift-Dienst auf AWS-Cluster	
Red Hat OpenShift API Management	Nichtverfügbarkeit der Servicemanagement-API, die als Cloud-Autorisierungsdienst für API-Anfragen fungiert.	
Red Hat OpenShift Streams for Apache Kafka	Kein Clientzugriff auf den Red Hat OpenShift Streams for Apache Kafka-Cluster.	
Red Hat OpenShift Data Science	Nichtverfügbarkeit für das Red Hat OpenShift Data Science-Dashboard.	
Red Hat OpenShift Connectors	Eine Konnektorinstanz, die zuvor erfolgreich konfiguriert und ausgeführt wurde, kann keine Daten an ein Drittanbietersystem senden oder von dort abrufen.	

Monthly Availability is calculated on a per month basis even if you only consume the Online Service for part of the month. If the Monthly Availability for a given calendar month during the Subscription term falls below 99.95% and you have complied with the terms of the Agreement and are current in payment of all applicable Fees, you will be eligible to receive a Service Credit. A Service Credit is calculated as the percentage of the total amount paid for the respective Online Service in the calendar month during which the Monthly Availability fell below 99.95% and will be applied against your payment for the same Online Service in the month immediately following such month).

Die monatliche Verfügbarkeit wird für den gesamten Monat berechnet, selbst wenn Sie den Online-Dienst nur während eines Teils des Monats in Anspruch nehmen. Wenn die monatliche Verfügbarkeit für einen bestimmten Kalendermonat während der Abonnementlaufzeit unter 99,95 % liegt und Sie die Bestimmungen des Vertrags eingehalten haben und mit der Zahlung aller anwendbaren Gebühren nicht in Rückstand sind, haben Sie Anspruch auf eine Dienstgutschrift. Eine Dienstgutschrift wird als Prozentsatz des Gesamtbetrags berechnet, der für den jeweiligen Online-Dienst in dem Kalendermonat gezahlt wurde, in dem die monatliche Verfügbarkeit unter 99,95 % lag, und mit Ihrer Zahlung für denselben Online-Dienst im unmittelbar darauffolgenden Monat verrechnet.

Table 2(b)

Monthly Availability	Service Credit percentage
99.0-99.95%	10%
Less than 99%	30%

Tabelle 2(b)

Monatliche Verfügbarkeit	Prozentsatz der Dienstgutschrift
99,0–99,95 %	10 %
Weniger als 99 %	30 %

To receive a Service Credit, you must submit a reasonably detailed request to Red Hat at SLA-Claim@redhat.com within fifteen (15)

Um eine Dienstgutschrift zu erhalten, müssen Sie innerhalb von fünfzehn (15) Tagen ab dem Tag, an dem die Online-Dienste die

days from the day when the Online Services did not meet the Monthly Availability, but no later than the end of the next calendar month. In the request, you must include the following: (a) the name of your company; (b) the details for the account you believe was affected; (c) the dates, times and time zones during which you claim you are entitled to a Service Credit; and (d) any service logs that document that the Online Services experienced Downtime. Red Hat will review the request and if the request is substantiated, Red Hat will acknowledge its approval of the Service Credit request. Service Credits are only available with respect to Online Services provided for a full calendar month and do not apply to Trials or Preview offerings. Service Credits will be applied to the next invoice for the Online Services issued after the Service Credit request has been approved and will not include refunds on prior payments or be applied toward Professional Services. Service Credits are your sole and exclusive remedy for any Downtime. Failure to comply with this Section will forfeit your right to receive a Service Credit. The total Service Credit to be issued by Red Hat to you for any and all Downtime that occurs in a single calendar month will not exceed 30% of the amount due for the use of the specific Online Service that experienced Downtime in the applicable calendar month.

monatliche Verfügbarkeit nicht erreicht haben, spätestens jedoch bis zum Ende des nächsten Kalendermonats unter SLA-Claim@redhat.com eine angemessen detaillierte Anfrage an Red Hat senden. Die Anfrage muss folgende Angaben enthalten: (a) den Namen Ihres Unternehmens; (b) die Daten des Kontos, von dem Sie glauben, dass es betroffen war; (c) die Daten, Uhrzeiten und Zeitzonen, in denen Sie Anspruch auf eine Dienstgutschrift haben; und (d) alle Serviceprotokolle, in denen dokumentiert ist, dass es bei den Online-Diensten zu Ausfallzeiten gekommen ist. Red Hat überprüft die Anfrage und bestätigt, wenn sie fundiert ist, dass Red Hat die geforderte Dienstgutschrift genehmigt. Dienstgutschriften sind nur in Bezug auf Online-Dienste verfügbar, die für einen vollen Kalendermonat erbracht werden, und gelten nicht für Test- oder Vorschau-Angebote. Dienstgutschriften werden auf die erste Rechnung für die Online-Dienste angewendet, die nach Genehmigung der Dienstgutschrift gestellt wird, und können nicht als Rückerstattung früherer Zahlungen ausgezahlt oder auf Beratungsdienstleistungen angewandt werden. Dienstgutschriften sind Ihr einziger und ausschließlicher Abhilfeanspruch bei etwaigen Ausfallzeiten. Bei Nichteinhaltung dieses Abschnitts verfällt Ihr Recht auf Erhalt einer Dienstgutschrift. Die gesamte Dienstgutschrift, die Red Hat Ihnen für alle Ausfallzeiten in einem einzelnen Kalendermonat ausstellt, beläuft sich auf maximal 30 % des Betrags, der für die Nutzung des jeweiligen Online-Dienstes fällig ist, bei dem es im jeweiligen Kalendermonat zu Ausfallzeiten gekommen ist.