
automaited

Rahmenvertrag über den Bezug von Software – Anlage B (SLA)

***Framework Agreement for the Purchase of Software – Appendix B
(SLA)***



automaited

Anlage B (SLA) des Vertrages

A. Verfügbarkeit

1. automaited gewährleistet eine Verfügbarkeit der vertragsgegenständlichen SaaS-Dienste von 99,5 % ("**Verfügbarkeit**") im Monat.

2. Die SaaS-Dienste sind verfügbar, wenn sie im vereinbarten Zeitraum entsprechend der vereinbarten prozentualen Verfügbarkeitsquote erbracht wurden, das heißt, erreichbar sind. Die Verfügbarkeitsquote wird wie folgt berechnet:

$$\frac{(\text{Vereinbarte Verfügbarkeitszeit} - \text{Ungeplante Ausfallzeit})}{\text{Vereinbarte Verfügbarkeitszeit}}$$

3. Der Zeitraum, in dem automaited dem Kunden die SaaS-Dienste anbietet, beträgt 24 Std. täglich – rund um die Uhr – ("**Vereinbarte Verfügbarkeitszeit**").

4. Der Zeitraum ab dem Eintritt der Nichtverfügbarkeit der SaaS-Dienste innerhalb der Vereinbarten Verfügbarkeitszeit bis zur Beendigung der Nichtverfügbarkeit wird als ungeplante Ausfallzeit ("**Ungeplante Ausfallzeit**") definiert. Bei der Bestimmung der Verfügbarkeit bzw. der Verfügbarkeitsquote bleiben solche Ausfallzeiten unberücksichtigt, die

4.1. automaited nicht zu vertreten hat, insbesondere Beeinträchtigungen, die auf Ausfällen und/oder Fehlfunktionen von technischen Anlagen und/oder Netzkomponenten und/oder Dienstleistungen von Drittanbietern außerhalb des Verantwortungsbereichs automaiteds beruhen; insbesondere

4.1.1. Ausfälle, die durch eingehende IT-Angriffe verursacht wurden. Dies gilt nicht, wenn automaited zum Einsatz von Virenschutzprogrammen verpflichtet ist und diese zum Zeitpunkt des IT-Angriffs nicht dem Stand der Technik entsprochen haben;

Appendix B (SLA) of the Agreement

A. Availability

1. automaited guarantees an availability of the contractual SaaS Services of 99.5 % ("**Availability**") per month.

2. The SaaS Services are available if they have been provided in the agreed period in accordance with the agreed percentage availability quota, i.e., are reachable. The availability rate is calculated as follows:

$$\frac{(\text{Agreed Availability Time} - \text{Unplanned Downtime})}{\text{Agreed Availability Time}}$$

3. The period during which automaited offers the SaaS Services to the Customer is 24 hours a day - around the clock - ("**Agreed Availability Time**").

4. The period from the occurrence of the unavailability of the SaaS Services within the Agreed Availability Time until the termination of the unavailability is defined as unplanned downtime ("**Unplanned Downtime**"). When determining the availability or the availability rate, such downtimes shall not be taken into account that are

4.1. automaited is not responsible for, in particular, impairments that are based on failures and/or malfunctions of technical equipment and/or network components and/or services of third-party providers outside automaited's sphere of responsibility; in particular

4.1.1. failures caused by incoming IT attacks. This shall not apply if automaited is obligated to use virus protection programs and these were not state of the art at the time of the IT attack;

- | | |
|---|--|
| <p>4.1.2. Ausfälle, die durch unsachgemäße Benutzung von Soft- oder Hardware seitens des Kunden entstanden sind.</p> <p>4.2. mit dem Kunden vereinbarte oder unvorhergesehen erforderliche, von automaited nicht zu vertretende Wartungsarbeiten sind.</p> <p>5. Vereinbarungsgemäß führt automaited Wartungsarbeiten zu Nachtzeiten zwischen 22:00 Uhr und 02:00 Uhr durch. Die wöchentliche Ausfallzeit durch Wartungsarbeiten beträgt in Summe nicht mehr als eine Stunde.</p> <p>6. Der Kunde ist verpflichtet, für ihn erkennbare Störungen der Software, Verfügbarkeitseinschränkungen oder Verfügbarkeitsausfälle dem Ansprechpartner automaited unverzüglich mitzuteilen.</p> | <p>4.1.2. failures caused by improper use of software or hardware on the part of the Customer.</p> <p>4.2. are maintenance work agreed with the Customer or unforeseen maintenance work required for which automaited is not responsible.</p> <p>5. As agreed, automaited performs maintenance work at night times between 22:00 and 02:00. The weekly downtime due to maintenance work does not exceed one hour in total.</p> <p>6. The Customer is obligated to immediately notify the contact person at automaited of any software malfunctions, availability restrictions or availability failures that are apparent to him.</p> |
|---|--|

B. Reaktions- und Beseitigungsfristen

1. Während der Laufzeit des Vertrages auftretende Störungen der Software, Verfügbarkeitseinschränkungen oder Verfügbarkeitsausfälle wird automaited auf der Grundlage der nachfolgenden Regelungen beseitigen.
2. Auftretende Störungen werden durch automaited nach billigem Ermessen unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden als Störungen definiert, die einen Ausfall des gesamten Systems oder wesentlicher Teile desselben verursachen, sodass eine Nutzung desselben vollständig oder nahezu vollständig ausgeschlossen ist. Die Beeinträchtigung des Betriebsablaufes des Kunden ist derart wesentlich, dass eine sofortige Abhilfe unerlässlich ist.
3. automaited reagiert auf die Meldung einer Störung durch den Kunden innerhalb von 48 Stunden nach Erhalt der Meldung ("**Reaktionsfrist**").
4. Die Reaktionsfrist beginnt mit Eingang der Meldung des Kunden bei automaited. Sie ist von

B. Reaction and Elimination Periods

1. During the term of the Agreement, automaited shall remedy any malfunctions of the Software, restrictions of availability or failures of availability that occur on the basis of the following provisions.
2. Any malfunctions that occur will be defined by automaited at its reasonable discretion, taking into account the interests of the Customer, as malfunctions that cause a failure of the entire system or significant parts thereof, such that use of the same is completely or almost completely precluded. The impairment of the Customer's operations is so substantial that an immediate remedy is essential.
3. automaited shall respond to the notification of a malfunction by the Customer within 48 hours after receipt of the notification ("**Response Period**").
4. The Response Period shall commence upon automaited's receipt of the Customer's notification.

automated eingehalten, wenn er den Kunden innerhalb des in Abs. 3 festgelegten Zeitraums über seine erste Einschätzung zur Problemlösung informiert.

It shall be deemed to have been met by automated if it informs the Customer of its initial assessment of the problem solution within the period specified in para 3.

5. automated beseitigt die Störung innerhalb von 72 Stunden nach Erhalt der Meldung ("**Beseitigungsfrist**").

5. automated shall eliminate the malfunction within 72 hours after receipt of the notification ("**Elimination Period**").

6. Es steht im pflichtgemäßen Ermessen von automated, welches Mittel es für die Beseitigung einer Störung einsetzt. Sollte automated feststellen, dass es die Störung in der festgelegten Zeitspanne nicht erfolgreich beseitigen kann, so hat es dem Kunden unverzüglich die zusätzlich benötigte Zeit zur Störungsbeseitigung mitzuteilen.

6. It shall be at automated's dutiful discretion which means it uses to eliminate a malfunction. Should automated determine that it cannot successfully eliminate the malfunction within the specified time period, it shall immediately notify the Customer of the additional time required to eliminate the malfunction.

7. Beim Vorliegen einer solchen Störung stellt automated bis zur vollständigen Beseitigung der Störung innerhalb der Beseitigungsfrist eine Behelfslösung ("**work around**") bereit, sollte sich die Störung nicht binnen dieser Frist beheben lassen.

7. In the event of such a malfunction, automated shall provide a work-around solution ("**work around**") until the malfunction has been completely eliminated within the Elimination Period, if the malfunction cannot be eliminated within this period.

8. Fehlerhafte Automatisierungen werden innerhalb von fünf (5) Werktagen wiederhergestellt, sofern die fehlerhafte Automatisierung von automated verschuldet wurde. Bei einem Verschulden des Kunden (z.B., Systemänderungen) findet die Wiederherstellung nach beidseitiger Absprache statt.

8. Faulty automations will be restored within five (5) business days, provided that the faulty automation was the fault of automated. If the Customer is at fault (e.g., system changes), the restoration will take place after mutual agreement.

9. Automated wird nach Absprache mit dem Kunden Automatisierungen zur Verfügung stellen. Dies kann je nach Umfang und Komplexität variieren. Im Regelfall wird sich die Bereitstellung zwischen 1-5 Arbeitstagen befinden.

9. Automated will provide automations after consultation with the Customer. This may vary depending on the scope and complexity. As a rule, the provision will be between 1-5 working days.

C. Kontaktaufnahme bei Störung

C. Contact in case of malfunctions

1. automated unterstützt und berät den Kunden hinsichtlich der Störungsbeseitigung telefonisch oder auf sonstigem Wege der Fernkommunikation.

1. automated shall support and advise the Customer with regard to troubleshooting by telephone or other means of remote communication.

Per Telefon: individueller Kundenbetreuer

By phone: individual account manager

Per E-Mail: support@automaited.com

2. automaited wird dem Kunden einen Slack-Kanal (Chatraum) und einen dedizierten Ansprechpartner zur Verfügung stellen.

3. Automaited wird binnen 48 Stunden auf Anfragen im angemessenen Rahmen reagieren und mit dem Kunden nächste Schritte vereinbaren.

4. automaited ist (unter Ausnahme gesetzlicher Feiertage am Sitz von automaited) zwischen 08:30 und 19:00 Uhr telefonisch erreichbar. In diesem Zeitfenster wird automaited auch per E-Mail eingehende Anfragen des Kunden beantworten.

5. Die Nichteinhaltung der Verfügbarkeit hat der Kunde automaited stets über die in Abs. 1 aufgeführten Kontaktmöglichkeiten anzuzeigen. Der Kunde hat die Probleme so exakt wie möglich zu schildern.

D. Sonstiges

Diese **Anlage B (SLA)** wird in englischer und deutscher Sprachfassung bereitgestellt, wobei ausschließlich die deutsche Sprachfassung rechtlich bindend ist. Die englische Fassung wird nur zu Informationszwecken zur Verfügung gestellt, und im Falle von Abweichungen zwischen der deutschen und der englischen Fassung ist die deutsche Fassung maßgebend.

By e-mail: support@automaited.com

2. automaited will provide the Customer with a Slack channel (chat room) and a dedicated contact person.

3. Automaited will respond within 48 hours to requests within reason and agree next steps with the Customer.

4. automaited is available by telephone (with the exception of public holidays at automaited's registered office) between 08:30 and 19:00. During this time window, automaited will also respond to inquiries received from the Customer via e-mail.

5. The Customer must always report non-compliance with availability to automaited via the contact options listed in para. 1. The Customer shall describe the problems as accurately as possible.

D. Miscellaneous

This **Appendix B (SLA)** is provided in English and German language versions, whereby only the German language version is legally binding. The English language version is provided for information purposes only and in case of any deviations between the German and the English version, the German version shall prevail.