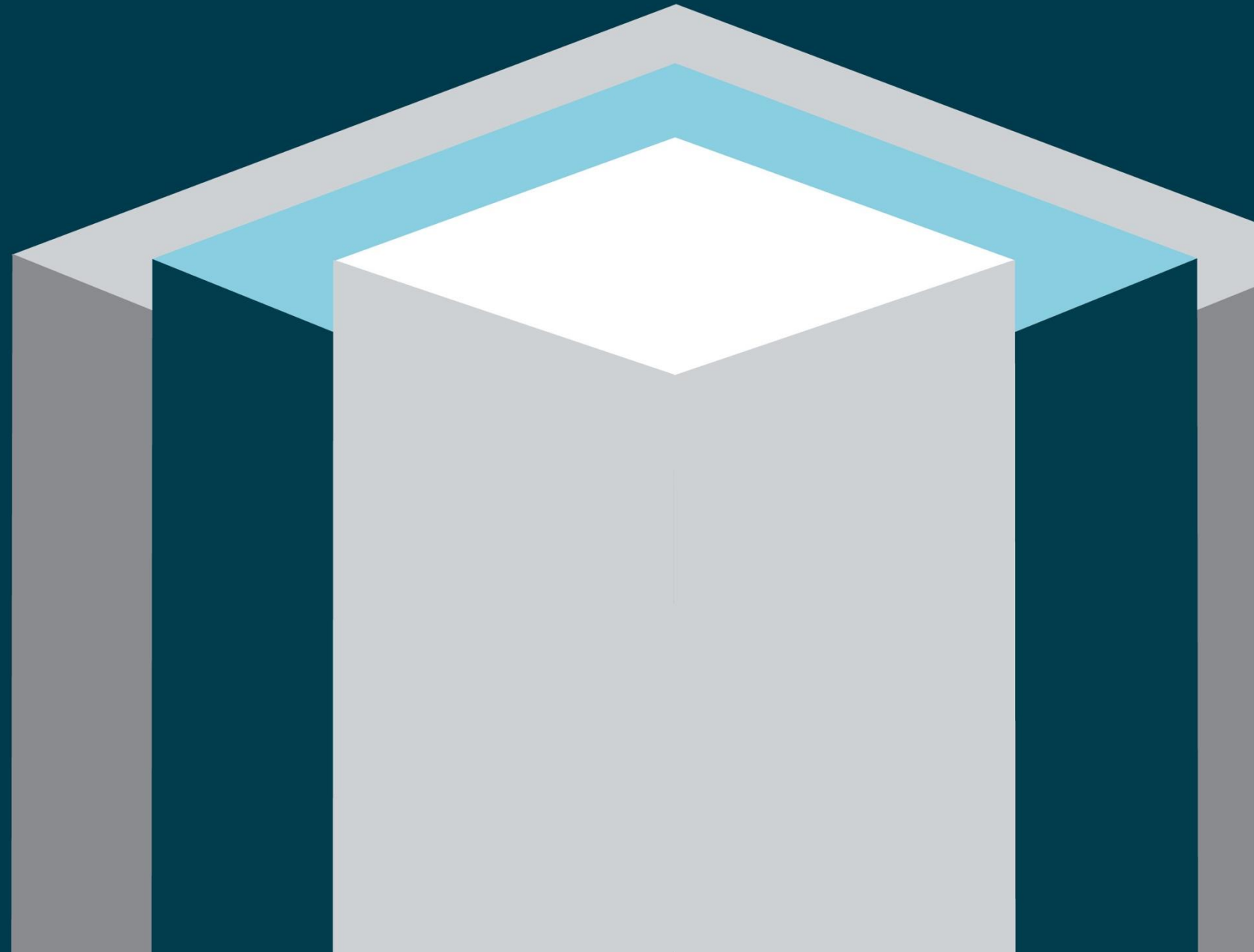


thinkproject

Service Level Agreement



1. Geltungsbereich

Die nachfolgenden Bestimmungen dieses Service-Level-Agreements (SLA) konkretisieren die vom Provider nach dem Vertrag über den Betrieb von Software in der Cloud geschuldete Mängelhaftung.

Sie sind lediglich als vertraglich definierter Mindestinhalt der Mängelhaftungsansprüche des Kunden nach dem Vertrag über den Betrieb von Software in der Cloud zu verstehen. Diese Mängelhaftungsansprüche bleiben in jedem Fall in ihrem vertraglich geschuldeten Umfang von diesem SLA unberührt.

2. Bezugssystem

Alle Leistungsangaben in diesem Service-Level-Agreement beziehen sich auf die vom Auftragnehmer am Übergabepunkt des von ihm betriebenen Datennetzes geschuldete Qualität der dem Kunden zur Nutzung angebotenen Leistungen nach dem Vertrag über den Betrieb von Software in der Cloud. Beeinträchtigungen im Bereich der Datenübertragung von diesem Übergabepunkt zum Kunden und/oder im Bereich der IT-Anlage des Kunden selbst bleiben außer Betracht.

3. Priorisierung und Ticketsystem

Das Service Level wird durch die Priorisierung und das Ticketsystem definiert.

a. Priorisierung

Auswirkung und Dringlichkeit müssen berücksichtigt werden, um die Gesamtpriorität zu erhalten. Die Auswirkung ist ein Maß für die Auswirkungen eines Vorfalls/einer Anfrage und für den potenziellen Schaden, der durch den Vorfall/die Anfrage verursacht wird, bevor er/sie gelöst werden kann. Die Dringlichkeit ist ein Maß dafür, wie schnell eine Lösung des Vorfalls/der Anfrage erforderlich ist.

| | | AUSWIRKUNG | | |
|---------------|--------|------------|--------|---------|
| | | Hoch | Mittel | Niedrig |
| DRINGLICHKEIT | Hoch | Dringend | Hoch | Hoch |
| | Normal | Hoch | Normal | Niedrig |

Im Folgenden finden Sie die Definitionen und Beispiele für die Prioritäten:

| PRIORITÄTEN | TICKETKLASSIFIKATIONEN |
|-----------------|--|
| Dringend | Eine wichtige Funktion ist beeinträchtigt / das System ist ausgefallen und es gibt keine Abhilfe. Oder ein Fehler, der ein großes wirtschaftliches Risiko darstellt z. B. ein Server fällt aus, Daten gehen verloren, werden beschädigt, die Leistung wird auf ein unbrauchbares Niveau herabgesetzt |
| Hoch | Eine wichtige Funktionalität ist beeinträchtigt, obwohl möglicherweise eine vorübergehende Umgehung möglich ist. Oder ein Fehler, der ein gewisses kommerzielles Risiko verursacht. z. B. mehrere Benutzer können nicht auf eine Anwendung zugreifen oder diese nutzen, einige Funktionen sind nicht verfügbar oder die Leistung ist erheblich reduziert. |
| Normal | Teilweiser, nicht kritischer Verlust der Funktionalität. Unannehmlichkeiten, Abhilfe wahrscheinlich vorhanden. z. B. eine einzelne Funktion funktioniert nicht, ein Fehler betrifft eine kleine Gruppe von Benutzern, die Leistung ist reduziert. |
| Niedrig | Kein Verlust an Funktionalität - allgemeine Nutzungsfrage. z.B. kosmetisches Problem, kleiner Systemfehler, Zugriffsanfragen |

b. Ticket type

Der Ticket-Typ wird durch die Art der eingegangenen Anfrage bestimmt und bestimmt den Servicelevel, der auf diese Anfrage angewendet wird.

| TICKET TYPE | BESCHREIBUNG |
|-------------------------|--|
| Incident | Ungeplante Unterbrechung eines Dienstes oder Minderung der Qualität eines Dienstes z. B. Ausfälle, Leistungsprobleme, Systemdefekte, etc. |
| Service Anfrage | Eine Anfrage, die Teil Ihrer normalen Dienstleistungserbringung ist. z. B. Zugangs-/Passwortanfragen, Fragen zur Funktionalität, Verwaltung, Hinzufügen von Regeln usw. |
| Änderungsanfrage | Ein Vorschlag für eine Änderung oder Hinzufügung eines neuen Arbeitsablaufs zum Produkt oder System (über den Umfang der Vereinbarung/des ausgearbeiteten Konzepts hinaus). z. B. neue Dokumenttypen, Arbeitsabläufe, Namensänderungen usw. |

4.

Service Level

Sofern nicht anders vereinbart, beschränkt sich der Support durch den Anbieter auf den Betrieb des jeweiligen Systems und erstreckt sich nicht auf die Unterstützung oder Beratung in Bezug auf die Nutzung der jeweiligen Software.

a. Reaktionszeit

Abhängig von der jeweils zur Verfügung gestellten Anwendungssoftware können Support-Tickets für die Dienste durch das Support-Center des Anbieters erstellt werden, die der Anbieter in den in der jeweiligen Leistungsbeschreibung definierten Zeiten beantwortet.

| | INCIDENT | SERVICE ANFRAGE | ÄNDERUNGSANFRAGE |
|----------|--------------------|------------------|------------------|
| Dringend | Innerhalb 4 Stunde | - | - |
| Hoch | Innerhalb 6 Stunde | Innerhalb 1 Tag | Innerhalb 3 Tage |
| Normal | Innerhalb 1 Tag | Innerhalb 3 Tage | Innerhalb 5 Tage |
| Niedrig | Innerhalb 2 Tage | Innerhalb 5 Tage | Innerhalb 7 Tage |

b. Betriebszeiten

Service-Hotline für Administratoren und Benutzer: Zur Beantwortung von Benutzer- und Administratorenfragen steht eine technische Support-Hotline zur Verfügung, die grundsätzlich Montags bis Freitags zwischen den üblichen Geschäftszeiten (gesetzliche Feiertage ausgenommen), erreichbar ist abhängig von dem jeweiligen Land(*) in welchem die Bearbeitung stattfindet. Anrufe, die außerhalb der Bürozeiten eingehen, werden nach bestem Wissen und Gewissen beantwortet. Die Support-Hotline erbringt keine Schulungsleistung, nur geschulte Mitarbeiter dürfen die Hotline benutzen.

Alle Kundenanfragen werden vom Support Center je nach Priorität des Problems und der Verfügbarkeit von Informationen bearbeitet, die zur Ermittlung der Grundursache und zur Lösung des gemeldeten Problems erforderlich sind. Alle hier angegebenen Zeiten sind Schätzungen und sollten nicht als Garantien für den Support angesehen werden.

Die Support-Hotlines stehen zu den in der nachstehenden Tabelle aufgeführten Arbeitszeiten zur Verfügung

| STANDORT | RUFNUMMER | SERVICEZEITEN |
|-------------------------|----------------------|---|
| Australien | (0061) 1800 196 213 | 07:30 - 16:30 AEST / AWST -Montag bis Freitag |
| Benelux | (0031) 30 799 6416 | 08:00 - 17:00 CET Montag bis Freitag |
| Frankreich | (0033) 1 84 62 14 00 | 08:00 - 17:00 CET Montag bis Freitag |
| Deutschland - Essen | (0049) 89 143 770288 | 08:00 - 17:00 CET Montag bis Freitag |
| Deutschland - Dresden | (0049) 351 215 20333 | 08:00 - 17:00 CET Montag bis Freitag |
| Deutschland - München | (0049) 89 412 07065 | 08:00 - 17:00 CET Montag bis Freitag |
| Deutschland - Wuppertal | (0049) 202 963 5030 | 08:00 - 17:00 CET Montag bis Freitag |
| Deutschland - Würzburg | (0049) 931 355 03777 | 08:00 - 17:00 CET Montag bis Freitag |
| Neuseeland | (0064) 0800 256 832 | 07:30 - 17:30 NZST Montag bis Freitag |
| Österreich | (0043) 6216 22000 | 08:00 - 17:00 CET-Montag bis Freitag |
| Polen | (0048) 22 152 17 55 | 08:00 - 17:00 CET Montag bis Freitag |
| Schweiz | (0041) 43 505 19 17 | 08:00 - 17:00 CET Montag bis Freitag |
| Spanien | (0034) 91 078 20 60 | 08:00 - 17:00 CET Montag bis Freitag |
| Vereinigtes Königreich | (0044) 1452 260 266 | 08:00 - 17:00 GMT Montag bis Freitag |

4. Service Level

c. Service Verfügbarkeit

Der jeweilige vereinbarte SaaS wird grundsätzlich ein Serviceverfügbarkeitsziel („Verfügbarkeitsziel“) einhalten, das in der jeweiligen Leistungsbeschreibung definiert ist. Nichtverfügbarkeit des Dienstes umfasst Blocker in der Software, Hardware und verbundenen Diensten und Systemen, die der Kontrolle des Anbieters unterliegen, einschließlich der Grenze zwischen der Hosting-Umgebung des Anbieters und dem Übergabepunkt zum Internet. Die folgenden Kategorien sind vom Verfügbarkeitsziel ausgenommen.

Die folgenden Kategorien sind von den Verfügbarkeitszielen ausgeschlossen:

- Der Anbieter wird wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen unternehmen, geplante Ausfallzeiten außerhalb der üblichen Geschäftszeiten mit einer Vorlaufzeit von mindestens 24 Stunden den Kunden anzukündigen
 - Ausfallzeiten aufgrund von Umständen, die sich der Kontrolle des Anbieters entziehen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Ereignisse Höherer Gewalt.
- Geplante Ausfallzeiten des Systems liegen im Rahmen der in der Tabelle aufgeführten Wartungszeiten. Darüber hinaus werden die Nutzer im Rahmen angemessener Bemühungen im Voraus über größere Arbeiten, die eine Unterbrechung des Dienstes erfordern, informiert.
- Die Vertragspartner vereinbaren eine „Service-Verfügbarkeit“ von mindestens 98,5%. Wartungen werden ohne Störung des laufenden Betriebes durchgeführt. Sollte Wartungen notwendig sein, die ggf.

Einfluss auf den laufenden Betrieb haben könnten, werden diese frühzeitig angezeigt

| HOSTING STANDORT | VERFÜGBARKEITS-ZIEL | WARTUNGS-ZEITEN |
|------------------|---------------------|---|
| APAC | 98.5% | Zwischen 21:00 - 06:00 NZST Montag - Freitag, Samstag, Sonntag und gesetzl. Feiertage |
| ZENTRAL-EUROPA | | Zwischen 20:00-06:00 CET Montag - Freitag |
| UK | | Zwischen 21:00-06:00 GMT Montag - Freitag, Samstag, Sonntag und gesetzl. Feiertage |

5. Zuständigkeiten und Ausschlüsse

Beide Parteien vereinbaren, mit guten Absichten zu handeln:

a. Pflichten des Anbieters:

1. Thinkproject erbringt die im SLA genannten Dienste und stellt sicher, dass die Dienste jederzeit und gemäß den vereinbarten, vordefinierten Standards aufrechterhalten werden
2. Thinkproject agiert als Eigentümer und Unterstützer der hier identifizierten und definierten Thinkproject Dienstleistungen, die vom Kunden angefordert wurden,
3. Thinkproject ist für das tägliche Management des SLA verantwortlich und stellt in Zusammenarbeit mit dem Kunden sicher, dass der Informationsfluss zwischen beiden Parteien gut fließen. .

b. Pflichten des Kunden

1. Der Kunde stellt Thinkproject alle erforderlichen Informationen, Hilfestellungen und Anweisungen zur Verfügung, damit Thinkproject die Leistungsstandards erfüllen kann, z. B. durch angemessene Ankündigung und Offenlegung aller relevanten Informationen,
2. Der Kunde ist verpflichtet, an den von Thinkproject geforderten Problem-/Zwischenfall teilzunehmen, um bei der Definition der Auswirkungen auf den Service zu helfen,.
3. Der Kunde ist verpflichtet, alle Probleme, Anfragen und Wünsche über geeignete Kanäle und Prozesse zu melden.



c. Ausschlüsse

Die Serviceverpflichtung gilt nicht für die Nichtverfügbarkeit, Aussetzung oder Beendigung von Software oder für andere Leistungsprobleme der Software:

1. die durch Faktoren verursacht werden, die außerhalb der zumutbaren Kontrolle des Auftragnehmers liegen, einschließlich aller Ereignisse höherer Gewalt,
2. die aus verbotenen, fahrlässigen oder unterlassenen Handlungen des Kunden oder eines Dritten resultieren,
3. die auf die Technologie, Ausrüstung, Software oder andere Technologie des Kunden und/oder auf die Ausrüstung, Software oder andere Technologie Dritter zurückzuführen sind (mit Ausnahme der Ausrüstung Dritter, die sich in der direkten Kontrolle des Auftragnehmers befinden),
4. die geplanten Ausfallzeiten außerhalb der üblichen Geschäftszeiten mit einer Vorlaufzeit von mindestens 24 Stunden den Kunden anzukündigen.