

## Service Level Agreement

---

### Präambel

Crowdfox und der Kunde schließen einen Vertrag über SaaS-Leistungen und sind darüber übereingekommen, dass dieses Service Level Agreement (SLA) als Anhang zum Hauptvertrag Bestandteil des Hauptvertrages wird. Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag leiten sich nur ab, soweit der Kunde mit Crowdfox den Hauptvertrag abgeschlossen hat. Für andere Leistungen als SaaS-Leistungen ist dieser Vertrag nicht anwendbar.

### I. Begriffsbestimmungen

- „Service“ bezeichnet die zu bereitstellende Software im vereinbarten Umfang.
- „Servicebereitstellungszeit“ ist die Gesamtzeit, in der die Verfügbarkeit der Software nach diesem SLA gegeben sein soll.
- „Verfügbarkeit“ ist die tatsächliche Zeit, in welcher der Kunde die wesentlichen Funktionen des Service am „Übergabepunkt“ ausführen und nutzen kann (Service-Level).
- „Übergabepunkt“ sind die Internetknotenpunkte der Rechenzentren.
- „Ausfallzeit“ bezeichnet die Zeit, in denen die wesentlichen Funktionen des Service nicht verfügbar sind. Von der Ausfallzeit nicht umfasst ist die „nicht Zurechenbare Ausfallzeit“.
- „Nicht Zurechenbare Ausfallzeit“ bedeutet:
  - Ausfallzeit aufgrund von Wartungsarbeiten,
  - Ausfallzeit aufgrund von Betriebsstörungen, die durch ein Ereignis höherer Gewalt oder andere unvermeidbare Ereignisse außerhalb des Einflussbereiches von Crowdfox verursacht wurden und mit vertretbarem Aufwand nicht abgewendet werden konnten und auch bei sorgfältiger Anwendung nicht vorhersehbar waren, welche die Verpflichtungen von Crowdfox aus diesem SLA erheblich erschweren oder ganz oder teilweise unmöglich machen, wie z.B. Streiks, Aussperrungen, außergewöhnliche Wetterbedingungen, Stromausfälle, Betriebs- oder Verkehrsstörungen und Transportbehinderungen,
  - Ausfallzeit aufgrund von Viren- oder Hackerangriffen, obwohl Crowdfox angemessene Schutzmaßnahmen getroffen hat,
  - Ausfallzeit aufgrund einer Störung, die durch den Kunden verursacht wurde,
  - Ausfallzeit aufgrund von Software-Fehlern in Kundenanwendungen oder aufgrund von durch Kundenanwendungen oder Kundendaten ausgelösten Fehlern in der System- und systemnahen Software,
  - Ausfallzeit, die durch Dritte (nicht Crowdfox zurechenbare Personen) verursacht wird.
- „Reaktionszeit“ ist der Zeitraum, in dem Crowdfox mit der Bearbeitung einer durch den Kunden gemeldeten Störung beginnt.
- „Störung“ bezeichnet Beeinträchtigungen des Service, wie z.B. Ausfallzeiten, Fehler oder Qualitätsminderung.
- „Wartungsarbeiten“ sind alle Wartungsaktivitäten, die erforderlich sind, um den Service zu betreiben, Störungen zu beseitigen, Daten zu sichern und/oder Aktivitäten, die zur Verbesserung, Erweiterung oder Erneuerung von Funktionalitäten durchzuführen und um sicherzustellen, dass der Service genutzt werden kann,

## Service Level Agreement

---

- „Incident“ ist eine Störung der Software, die nicht vom Kunden selbst behoben werden kann.

### II. Allgemeine Bestimmungen

Dieses SLA gilt ausschließlich für Kunden, denen das System zur produktiven Nutzung bereitgestellt wurde. Nicht-produktive Systeme, kostenlose Versionen, Testversionen sowie Testsysteme mit unveröffentlichten Funktionen sind nicht vom SLA umfasst. Alle Verpflichtungen von Crowdfox aus diesem SLA gelten nur für Leistungen, welche dem Kunden am Übergabepunkt zur Verfügung gestellt werden. Crowdfox ist nicht verantwortlich für die Datenübertragung vom Übergabepunkt zum Kunden und im Bereich des IT-Systems des Kunden.

### III. Servicebereitstellungszeit und Verfügbarkeit

Die Servicebereitstellungszeit beträgt 365 Tage/Vertragsjahr an 24 Stunden/Tag.

Crowdfox schuldet eine Verfügbarkeit von 99 Prozent pro Vertragsjahr am Übergabepunkt. Die Verfügbarkeit wird anhand der nachfolgenden Formel als prozentualer Wert berechnet:

$$\text{Verfügbarkeit} = \frac{\text{Servicebereitstellungszeit(h)} - \text{Ausfallzeit(h)}}{\text{Servicebereitstellungszeit(h)}} \times 100$$

### IV. Service Credits

#### 1. Berechnung der Service Credits

Hat Crowdfox die Nichteinhaltung der vereinbarten Verfügbarkeit zu vertreten, kann der Kunde Service Credits in der nachfolgend beschriebenen Höhe geltend machen:

Verfügbarkeit	Service Credits
0,1% - 1.99% unter der vereinbarten Verfügbarkeit	1% der regelmäßigen Vergütung des betroffenen Vertragsjahrs
2% - 4% unter der vereinbarten Verfügbarkeit	2% der regelmäßigen Vergütung des betroffenen Vertragsjahrs
>4% unter der vereinbarten Verfügbarkeit	0.5 % der regelmäßigen Vergütung des betroffenen Vertragsjahrs für jeden weiteren Prozentpunkt (1.0%) der reduzierten Verfügbarkeit. Höchstens jedoch 5%

#### 2. Geltendmachung der Service Credits

Um Service Credits in Anspruch nehmen zu können, muss der Kunde innerhalb von dreißig (30) Werktagen nach Ablauf des Vertragsjahres, in dem die Verfügbarkeit nicht

## Service Level Agreement

---

eingehalten wurde, die Service Credits gegenüber Crowdfox in Schrift- oder Textform geltend machen. Andernfalls erlischt der Anspruch auf die Service Credits.

### **3. Nutzung der Service Credits**

Geltend gemachte Service Credits können in einem Zeitraum von 12 Monaten nach Ablauf des Vertragsjahres, in dem die Verfügbarkeit nicht eingehalten wurde, auf Beratungs- und Entwicklungsleistungen (zum Beispiel Change-Requests) angerechnet werden. Die Nutzung der Service Credits in Form einer Auszahlung ist ausgeschlossen.

### **4. Aufrechnung**

Geltend gemachte Service Credits werden zunächst auf etwaige Schadensersatz- oder Minderungsansprüche aufgerechnet.

## **V. Incident Management**

### **1. Incident Management Prozess**

#### **a. Störungsmeldung**

Der Kunde hat Crowdfox unverzüglich alle Störungen per Mail an [support@crowdfox.com](mailto:support@crowdfox.com) zu melden. Um Verzögerungen in der Störungsbehandlung zu vermeiden hat der Kunde folgenden Informationen mit der Meldung mitzugeben:

- detaillierte Beschreibung der Störung, um eine Reproduktion der Störung zu ermöglichen,
- Datum und Zeitpunkt des Auftretens der Störung,
- Kategorisierung der Störung nach Störungsklassen,
- welche Maßnahmen zur Störungsbehebung bereits durch den Kunden durchgeführt wurden und welches Verhalten sich aufgrund der Störungsbeseitigungsmaßnahmen des Kunden gezeigt hat und
- das Betriebssystem, Betriebssystem-Version, Browser sowie Browser Version.

#### **b. Meldungsbestätigung**

Crowdfox wird dem Kunden eine Bestätigung des Empfangs der Meldung zukommen lassen.

#### **c. Bearbeitung der Störung und Rückmeldung**

Sobald der Kunde Crowdfox alle erforderlichen Informationen zur Verfügung gestellt hat, beginnt der Beseitigungsprozess. Crowdfox wird dem Kunden daraufhin eine erste Rückmeldung innerhalb der vereinbarten Reaktionszeit und entsprechend der jeweiligen Störungsklasse zukommen lassen. Crowdfox wird den Kunden über die Beseitigung der Störung informieren.

## Service Level Agreement

---

### 2. Zeiten

<b>Zeitraum</b> in dem Störungsmeldungen entgegengenommen und bearbeitet werden.	Montag – Freitag (ausgenommen sind Feiertage) 08:00 - 17:00 (CET).
<b>Reaktionszeit</b>	Störungsklasse 1: 2 Stunden Störungsklasse 2: 8 Stunden Störungsklasse 3: 16 Stunden
<b>Lösungszeit</b>	Richtet sich individuell nach der Störung.

### 3. Störungsklassen

Störungen werden nach eigenem Ermessen durch Crowdfocx einer der nachfolgenden Störungsklassen zugeordnet:

<b>Störungsklasse</b>	<b>Beschreibung</b>
<b>1</b>	Eine sinnvolle Verwendung der Software ist nicht möglich; sie ist daher für den Kunden weitgehend wirtschaftlich wertlos.
<b>2</b>	Eine Verwendung der Software im täglichen Betriebsablauf ist zwar möglich, aber nur unter Ergreifung zusätzlicher, nicht unerheblicher, z.B. händischer, technischer oder organisatorischer Maßnahmen.
<b>3</b>	Die Software funktioniert nicht oder nicht ordnungsgemäß, was zu einer nicht wesentlichen Beeinträchtigung der Nutzbarkeit der Software führt.

## VI. Wartungsarbeiten

Crowdfocx ist berechtigt, die den Service für Wartungsarbeiten zu unterbrechen. Crowdfocx wird Wartungsarbeiten so planen, dass die Nutzung des Service durch den Kunden so wenig wie möglich beeinträchtigt wird. Geplante Wartungsarbeiten werden mit einem Vorlauf von mindestens 7 Werktagen von Crowdfocx mitgeteilt. Ungeplante Wartungsarbeiten werden umgehend mitgeteilt. Steht der Service während Wartungsarbeiten zur Nutzung zur Verfügung, erfolgt die Nutzung des Service auf eigenes Risiko des Kunden, soweit Crowdfocx über die Wartungsarbeiten informiert hat. Der Service kann bei Wartungsarbeiten hinsichtlich Funktionalität oder Leistung eingeschränkt sein und/oder ohne Vorankündigung abgeschaltet oder neu gestartet werden. Wird der Service bei Wartungsarbeiten zur Verfügung gestellt und kommt es zu einer Einschränkung der Funktionalität des Service oder zu einer Einschränkung der Verfügbarkeit, so hat der Kunde keinen Anspruch auf Gewährleistung oder Schadenersatz. Crowdfocx ist auch berechtigt, den Service aus wichtigem Grund, z.B. bei Gefährdung des Servicebetriebs, außerplanmäßig zu warten. Hierzu gehören insbesondere Notfalländerungen, z.B. das Einspielen von Security Patches, die zur Sicherung und Aufrechterhaltung des Betriebes notwendig sind und eine unmittelbare Umsetzung erfordern. Diese außerplanmäßigen

## Service Level Agreement

---

Wartungsarbeiten sind dem Kunden unverzüglich anzuzeigen und so durchzuführen, dass Störungen im Betriebsablauf so gering wie möglich gehalten werden.

### **VII. Sonstiges**

Im Übrigen gelten die Bestimmungen aus dem Hauptvertrag.