

APPENDIX SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

ATOSS Staff Efficiency Suite Cloud Solution DEUTSCH - ENGLISH

Diese Anlage beschreibt die SERVICE LEVEL, an welchen sich die GESELLSCHAFT im Rahmen der Bereitstellung des CLOUD SERVICE auf der Grundlage des VERTRAGS mit dem KUNDEN gebunden fühlt.

This Appendix describes the SERVICE LEVEL to which COMPANY shall be bound in the context of provision of the CLOUD SERVICE on the basis of the CONTRACT with CUSTOMER.

Soweit im Folgenden nicht abweichend geregelt, gelten die CLOUD AGB entsprechend.

Unless otherwise specified below, the CLOUD GTC apply accordingly.

Von dieser Anlage existiert eine Fassung in deutscher und englischer Sprache. Die englische Fassung ist eine Leseabschrift und nicht verbindlich. Sollte es zwischen beiden Fassungen Differenzen geben, ist ausschließlich die Fassung in deutscher Sprache verbindlich.

German and English versions of this Appendix exist. The English version is intended to aid comprehension and is not binding. In the event of differences between the two versions, only the German language version shall be binding.

Diese Anlage gliedert sich in die folgenden Teilbereiche:

This Appendix is divided into the following Parts:

I. Teil: Verfügbarkeit	1
II. Teil: Reporte.....	3
III. Teil: SUPPORT HOTLINE	3

I. Part: Availability	1
II. Part: Reports	3
III. Part: SUPPORT HOTLINE	3

I. Teil: Verfügbarkeit

I. Part: Availability

- Verfügbarkeit: Die GESELLSCHAFT erbringt den CLOUD SERVICE mit einer Verfügbarkeit von 99,5 % im Monat. Jegliche Bereitstellung außerhalb dieser vereinbarten Verfügbarkeit ist unter dem VERTRAG nicht geschuldet.

- Availability: COMPANY provides the CLOUD SERVICE with an availability of 99.5% per month. Any provision outside of this agreed availability is not owed under the CONTRACT.

Relevanter Messpunkt für die Berechnung der monatlichen Verfügbarkeitsrate des CLOUD SERVICE ist der Übergabepunkt in das Internet. Beeinträchtigungen bei der Datenübertragung über den relevanten Messpunkt hinaus, etwa im Internet zum KUNDEN und / oder im Bereich der IT-Anlage des KUNDEN, liegen im alleinigen Verantwortungsbereich des KUNDEN.

The relevant measuring point for calculating the monthly availability rate of the CLOUD SERVICE is the demarcation point in the Internet. CUSTOMER is solely responsible for any impairments to the transmission of data via the relevant measuring point – such as in CUSTOMER's connection to the Internet and/or in CUSTOMER's IT system.

Die Verfügbarkeit wird von Montag bis Freitag von 08.00 Uhr bis 18.00 Uhr (MEZ) sowie am 24.12. und 31.12. jeweils von 08.00 bis 12.00

Availability is recorded from Monday to Friday from 8:00 a.m. to 6:00 p.m. (CET) and on 24 December and 31 December from 8:00 a.m. to

Uhr (MEZ), außer an bundeseinheitlichen Feiertagen pro Woche innerhalb eines Monats erfasst und berechnet sich für einen betreffenden Monat wie folgt:

12:00 p.m. (CET), with the exception of nationwide public holidays per week in a given month and is calculated for the month in question as follows:

$$\frac{(\text{GESAMTZEIT} - \text{ERLAUBTER SERVICEAUSFALL} - \text{UNGEPLANTER SERVICEAUSFALL})}{(\text{GESAMTZEIT} - \text{ERLAUBTER SERVICEAUSFALL})} \times 100^*$$

**Die berechnete Verfügbarkeitsrate wird auf eine Zehntelstelle gerundet, hierbei gilt: Jede Hundertstelstelle zwischen 0 und 4 wird abgerundet und von 5 bis 9 aufgerundet.*

$$\frac{(\text{TOTAL TIME} - \text{PERMITTED SERVICE FAILURE} - \text{UNPLANNED SERVICE FAILURE})}{(\text{TOTAL TIME} - \text{PERMITTED SERVICE FAILURE})} \times 100^*$$

**The calculated availability rate is rounded to one decimal place. Where the second decimal place is between 0 and 4, this will be rounded down to the nearest single decimal place; where it is between 5 and 9, it will be rounded up.*

- | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>(1) "GESAMTZEIT" meint die Gesamtzahl der Minuten im jeweiligen Kalendermonat.</p> <p>(2) "UNGEPLANTER SERVICEAUSFALL" meint die Gesamtzahl der Minuten, die der CLOUD SERVICE im jeweiligen Kalendermonat nicht verfügbar ist und die Nichtverfügbarkeit auch nicht durch einen "ERLAUBTEN SERVICEAUSFALL" gerechtfertigt ist.</p> <p>(3) "ERLAUBTER SERVICEAUSFALL" meint die Gesamtzahl der Minuten, die der CLOUD SERVICE im jeweiligen Kalendermonat nicht verfügbar ist, aber die Nichtverfügbarkeit auf mindestens einem nachfolgend genannten Umstand beruht: (i) Wartungsarbeiten in den unter Ziffer 2 im I. Teil dieser Anlage definierten Wartungsfenstern, (ii) vorübergehende Zugangssperren gemäß § 5 Ziffer 1 der CLOUD AGB, (iii) Abschaltung zur erforderlichen Schadensabwehr oder zu Sicherheitszwecken bei Notfällen des CLOUD SERVICE, (iv) Störungen, die auf einer rechts- oder vertragswidrigen Nutzung durch den KUNDEN beruhen oder durch das Versäumnis des KUNDEN, erforderliche Konfigurationen, Systemvoraussetzungen oder Mitwirkungspflichten einzuhalten, verursacht werden, (v) Störungen aufgrund unsachgemäßer oder von der Anzeige in den MODULEN bzw. vom Lastprofil abweichender oder die Systemressourcen übersteigender Nutzung - die Systemressourcen werden auf Basis der jeweils aktuellen Lizenzierungsdaten dimensioniert -, (vi) Störungen des Internets (z. B. durch einen Leitungsausfall oder -störungen bei fremden Telekommunikations- und / oder Netzanbietern), (vii) EREIGNISSE HÖHERER GEWALT, (viii) Störungen, die durch Anwendungen und / oder Dienste, Hardware und / oder sonstige</p> | <p>(1) "TOTAL TIME" refers to the total number of minutes in the calendar month in question.</p> <p>(2) "UNPLANNED SERVICE FAILURE" refers to the total number of minutes for which the CLOUD SERVICE is unavailable in a respective calendar month where this unavailability is not justified by a "PERMITTED SERVICE FAILURE".</p> <p>(3) "PERMITTED SERVICE FAILURE" refers to the total number of minutes for which the CLOUD SERVICE is unavailable in a respective calendar month where this unavailability is due to at least one of the following circumstances: (i) maintenance work within the maintenance windows defined under section 2 in I. Part of this Appendix; (ii) temporary disruption of access to CLOUD SERVICE according to § 5 clause 1 of the CLOUD GTC; (iii) deactivation deemed necessary to prevent damage or for security purposes in emergency situations relating to the CLOUD SERVICE; (iv) disruptions due to illegal use or use in breach of CONTRACT by CUSTOMER or caused by CUSTOMER's failure to adhere to required configurations, system requirements or cooperation duties; (v) faults due to improper use, use deviating from the displays in the MODULES or from the load profile, or use that exceeds system resources - with system resources dimensioned based on current license data -; (vi) Internet faults (e.g. caused by line failures or faults in external telecommunications and/or network providers); (vii) FORCE MAJEURE EVENTS, or (viii) faults caused by applications and/or services, hardware and/or other software of CUSTOMER or a THIRD PARTY which are not in the possession of COMPANY or its subcontractors, or</p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Software vom KUNDEN oder eines DRITTEN verursacht werden, welche sich nicht im Besitz oder außerhalb der vertretbaren Kontrolle der GESELLSCHAFT oder ihrer Unterauftragnehmer liegen.

which COMPANY or its subcontractors cannot be reasonably expected to control.

2. Wartungsfenster

2. Maintenance windows

(1) Planmäßige Wartungsfenster

(1) Planned maintenance windows

Die wöchentlichen Wartungsfenster für den CLOUD SERVICE sind in dem Kundenbereich des Internetauftritts der GESELLSCHAFT angegeben. Die GESELLSCHAFT kann planmäßige Wartungsfenster von Zeit zu Zeit anpassen. Eine etwaige Anpassung von Wartungsfenstern wird die GESELLSCHAFT mit einem Vorlauf von 30 Kalendertagen dem vom KUNDEN benannten technischen Ansprechpartner mitteilen.

The weekly maintenance windows for the CLOUD SERVICE are stated in the customer area of COMPANY's website. COMPANY may adjust planned maintenance windows from time to time. COMPANY will inform the technical contact partner named by CUSTOMER of such adjustments to the maintenance windows, giving 30 calendar days' notice.

(2) Kurzfristige Wartungsfenster

(2) Short-notice maintenance windows

In seltenen Fällen können z. B. aus Datenschutzgründen und zur Betriebssicherheit kurzfristige Wartungsfenster notwendig werden. Je nach Einstufung des Risikos wird die GESELLSCHAFT den vom KUNDEN benannten technischen Ansprechpartner über Zeitpunkt und Zeitrahmen informieren.

In rare instances, it may be necessary to announce maintenance windows at short notice, such as for reasons of data protection and operational reliability. Depending on the level of risk, COMPANY will inform the technical contact partner named by CUSTOMER of the time and duration of the short-notice maintenance window.

II. Teil: Reporte

II. Part: Reports

1. Die GESELLSCHAFT überwacht die Verfügbarkeit des CLOUD SERVICE und erstellt einen monatlichen Report.
2. Diese Reporte werden dem KUNDEN im Folgemonat nach Wahl der GESELLSCHAFT entweder direkt im CLOUD SERVICE von der GESELLSCHAFT zum Abruf bereitgestellt oder per Email versendet.

1. COMPANY monitors the availability of the CLOUD SERVICE and produces a monthly report.
2. COMPANY shall publish these reports in the following month, at COMPANY's discretion either making them directly available to CUSTOMER in the CLOUD SERVICE or sending them to CUSTOMER via email.

III. Teil: SUPPORT HOTLINE

III. Part III: SUPPORT HOTLINE

1. Zuständigkeit: Die SUPPORT HOTLINE berät und unterstützt den KUNDEN ausschließlich bei folgenden Kundenanfragen:
 - (1) Meldungen von Anwendungsfehlern oder von Fehlern aufgrund von Konfigurationen und Parametrisierungen der MODULE;
 - (2) Fragen zum Betrieb einzelner MODULE, zur allgemeinen MODUL-Bedienung oder MODUL-Funktionen;

1. Responsibility: The SUPPORT HOTLINE advises and supports CUSTOMER exclusively in relation to the following queries:
 - (1) Reporting application errors or disruptions due to configurations and parameterizations of the MODULES;
 - (2) Queries about operating of individual MODULES, how to use the MODULES, or functions of the MODULES.

- | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>(3) Probleme bei der Datenübergabe per Schnittstelle an Fremdsysteme (z. B. Lohn und Gehalt), soweit diese Schnittstelle zuvor bereits erfolgreich im Einsatz war;</p> <p>(4) Probleme bei der Datenerfassung mit Erfassungs-Terminals, sofern diese Terminals zuvor bereits erfolgreich im Einsatz waren;</p> <p>(5) Meldungen von im Auslieferungsstandard reproduzierbaren Programmierungsfehlern (z. B. bei funktionellen Abweichungen von der DOKUMENTATION)</p> <p>(6) Fragen zu KONTINUIERLICHEN MODIFIKATIONEN;</p> <p>(7) Fragen und Meldungen über Störungen des technischen Betriebs des CLOUD SERVICE (z. B. bei Nichtverfügbarkeit, Störungen beim Login, in Bezug auf die Performance von Infrastrukturleistungen und Datenverlusten oder Datensicherungsproblemen).</p> <p>(8) Antrag auf Service-Gutschriften nach Maßgabe von § 8 Ziffer 3 der CLOUD AGB;</p> | <p>(3) Problems with data transmission via interfaces to external systems (e. g. payroll), provided that this interface was previously used successfully;</p> <p>(4) Problems with data recording using recording terminals, provided that these terminals were previously used successfully;</p> <p>(5) Reporting programming errors reproducible in the delivery standard (e.g., in case of functional deviations from DOCUMENTATION).</p> <p>(6) Queries about CONTINUOUS MODIFICATIONS;</p> <p>(7) Queries about and reporting disruptions in the technical operation of the CLOUD SERVICE (e.g., in the event of unavailability, login disruptions, in relation to the performance of infrastructure services and data loss or data backup problems).</p> <p>(8) Requests for service credit notes in accordance with § 8 clause 3 of the CLOUD GTC;</p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Um eine möglichst effiziente Bearbeitung von Kundenanfragen sicherzustellen, muss der KUNDE - sofern er einen Vertrag mit einem ATOSS Partner für Implementierungsdienstleistungen und Hotlineleistungen abgeschlossen hat - Anfragen, insbesondere aber solche zu den Nummern (1) bis (4), direkt an seinen ATOSS Partner stellen. In diesen Fällen wird der implementierende ATOSS Partner seinerseits die SUPPORT HOTLINE kontaktieren, soweit erforderlich. In sonstigen Fällen kann sich der KUNDE weiterhin direkt an die SUPPORT HOTLINE der GESELLSCHAFT wenden.

Sofern der KUNDE den VERTRAG über den CLOUD SERVICE ohne SUPPORT HOTLINE abgeschlossen hat, berät und unterstützt die SUPPORT HOTLINE den KUNDEN nur bei Kundenanfragen gemäß III. Teil Ziffer 1. Nummern (5)-(8).

In order to ensure the most efficient processing of customer queries, the CUSTOMER - provided that he has concluded a contract with an ATOSS partner for implementation services and hotline services - must submit queries, but in particular those relating to clauses (1) to (4), directly to his ATOSS partner. In such cases, the implementing ATOSS Partner shall in turn contact the SUPPORT HOTLINE, if necessary. In other cases, the CUSTOMER may continue to contact the SUPPORT HOTLINE of the COMPANY directly.

If the CUSTOMER has concluded the CONTRACT for the CLOUD SERVICE without a SUPPORT HOTLINE, the SUPPORT HOTLINE will only advise and support the CUSTOMER with customer inquiries in accordance with III. Part Number 1. clauses (5)-(8).

- | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>2. <u>Nicht inkludierte Leistungen:</u> Der Einsatz von Beratern beim KUNDEN vor Ort und sonstige Dienstleistungen, die über die Beratung von Anwenderfragen und Störungen im Zusammenhang mit der technischen Einrichtung und dem laufenden Betrieb des CLOUD SERVICE hinausgehen, sind nicht Bestandteil der Hotlineleistungen. Die SUPPORT HOTLINE ist nicht dafür zuständig, Erfassungs-Terminals oder Schnittstellen zu Fremdsystemen in Betrieb zu nehmen. Auch ersetzt die SUPPORT</p> | <p>2. <u>Services not included:</u> The deployment of consultants at the CUSTOMER's premises and other services that go beyond the consultation of user questions and faults in connection with the technical equipment and the on-going operation of the CLOUD SERVICE are not subject of the hotline services. The SUPPORT HOTLINE is not responsible for putting recording terminals or interfaces with external systems into operation. Furthermore, the SUP-</p> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

HOTLINE keine Schulung über den Betrieb, die Bedienung und die Funktionen der MODULE. Aufwände der SUPPORT HOTLINE, die durch Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit des KUNDEN entstehen (z. B. fehlerhafte Eingabe von Befehlen in den MODULEN entgegen der DOKUMENTATION und / oder entgegen der ausdrücklichen Anweisungen der SUPPORT HOTLINE etc.) kann die GESELLSCHAFT gemäß der geltenden Preisliste gesondert in Rechnung stellen.

3. Hotlinezeiten: Die SUPPORT HOTLINE ist während der regulären Geschäftszeiten der GESELLSCHAFT (Montag bis Freitag von 08.00 Uhr bis 18.00 Uhr (MEZ) sowie am 24.12. und 31.12. jeweils von 08.00 bis 12.00 Uhr (MEZ), außer an bundeseinheitlichen Feiertagen) für Kundenanfragen erreichbar.

Sie erreichen die Hotline unter:

Telefon +49 89 42 771 320
(ggf. gebührenpflichtig)

Fax +49 89 42 771 58 259

Email hotline@atoss.com

4. Stellen von Kundenanfragen: Der KUNDE hat seine Anfrage ausschließlich durch einen BERECHTIGTEN NUTZER, der üblicherweise zugleich der technische und fachliche Ansprechpartner ist, über die SUPPORT HOTLINE einzureichen. Kundenanfragen über andere Kommunikationswege und andere Ansprechpartner werden nicht bearbeitet. Für eine zeitnahe und ordnungsgemäße Bearbeitung von Kundenanfragen ist es unabdingbar, dass jede Kundenanfrage möglichst vollständige Informationen enthält, d. h. insbesondere Angaben über die Art, die näheren Umstände und im Falle einer Störung auch über deren Entstehung und ihre Auswirkungen gemacht werden. Der Inhalt einer Kundenanfrage muss die Reproduzierbarkeit des Problems bzw. der Störung durch die GESELLSCHAFT gewährleisten. Dabei hat der KUNDE im erforderlichen Umfang auch solche Maßnahmen zu treffen, welche die Feststellung der Störung und ihrer Ursachen erleichtern und die GESELLSCHAFT bei deren Reproduzierbarkeit angemessen zu unterstützen.

5. Bearbeitung von Kundenanfragen: Die GESELLSCHAFT wird eingehende Kundenanfragen im eigenen Ermessen nach Dringlichkeitsstufen, welche die Auswirkungen der Störung für den KUNDEN reflektieren, kategorisieren. Die Dringlichkeitsstufe kann infolge der

PORT HOTLINE cannot replace training sessions on the operation, use and functions of the MODULES. COMPANY may invoice separately for any expenses incurred by the SUPPORT HOTLINE due to intent or gross negligence on the part of CUSTOMER (e.g. improper entry of orders in MODULES, contrary to DOCUMENTATION and/or contrary to express instructions provided by the SUPPORT HOTLINE, etc.) in accordance with the valid price list as amended from time to time.

3. Hotline operating hours: The SUPPORT HOTLINE is available to respond to CUSTOMER queries during COMPANY's normal business hours (8 a.m – 6 p.m. (CET) Monday to Friday, plus 8am–12pm (CET) on December 24 and 31; closed on national public holidays).

You can reach the SUPPORT HOTLINE at:

Telefon +49 89 42 771 320
(may be subject to charges)

Fax +49 89 42 771 58 259

Email hotline@atoss.com

4. Placing of CUSTOMER queries: CUSTOMER must submit any query at the SUPPORT HOTLINE solely by an AUTHORIZED USER, who is usually also the technical and professional contact partner. CUSTOMER queries submitted via other communications channels and by other contact partners will not be processed. In order to process CUSTOMER queries in a prompt and proper manner, it is essential that each CUSTOMER query contains as much relevant information as possible, i. e. especially details of the type of problem, the precise circumstances and, in the event of a disruption, information about how the disruption arose and its consequences. A CUSTOMER query must contain information that makes it possible for COMPANY to reproduce the problem or disruption. CUSTOMER must therefore also take the necessary measures to facilitate identification of the problem or disruption and its causes and provide reasonable support to help COMPANY reproduce it.

5. Processing CUSTOMER queries: COMPANY shall, at its own discretion, categorize incoming CUSTOMER queries according to severity levels that reflect the consequences of the problem or disruption for CUSTOMER. COMPANY may retrospectively adjust the severity

weiteren Bewertung von der GESELLSCHAFT im Einzelfall nachträglich angepasst werden.

6. Reaktionszeiten: Für die Bearbeitung einer Kundenanfrage gelten je nach Dringlichkeitsstufe unterschiedliche Reaktionszeiten.

Als Reaktionszeit gilt dabei der Zeitraum zwischen Eingang einer Kundenanfrage durch einen BERECHTIGTEN NUTZER und dem Zeitpunkt, in welchem die GESELLSCHAFT eine Meldung gegenüber dem KUNDEN abgibt, dass die Kundenanfrage bei ihr eingegangen ist und mit der Bearbeitung der Kundenanfrage begonnen wird. Die Reaktionszeiten laufen nur innerhalb der unter Ziffer 3 im III. Teil dieses SLA festgelegten Hotlinezeiten. Gibt der KUNDE eine Kundenanfrage außerhalb der Hotlinezeiten bei der SUPPORT HOTLINE ab, gilt die Kundenanfrage erst im Zeitpunkt, in welchem die Hotlinezeit der SUPPORT HOTLINE erneut beginnt, als eingegangen.

Störungen, welche auf einem ERLAUBTEN SERVICEAUSFALL gemäß Ziffer 1. Nummer (3) im I. Teil dieses SLA beruhen, lösen keine Reaktionszeiten aus.

Ist die Kundenanfrage lückenhaft oder missverständlich gestellt und sind aufgrund dessen Nachfragen durch die SUPPORT HOTLINE erforderlich, so beginnt die Reaktionszeit erst, wenn der GESELLSCHAFT die vollständigen Informationen zur Bearbeitung der Kundenanfrage vorliegen.

Die nachfolgende Tabelle beschreibt die Dringlichkeitsstufen und die jeweils vorgesehenen Reaktionszeiten durch die GESELLSCHAFT:

level in individual cases based on further evaluation of specific disruption.

6. Time to react: CUSTOMER queries are subject to different times to react depending on their severity level.

The time to react is measured as the period of time between the receipt of a customer query from an AUTHORIZED USER and the point in time at which COMPANY notifies CUSTOMER that its request has been received and is now being processed. The time to react is only measured within the hotline operating hours as defined in section 3 in III. Part of this SLA. If CUSTOMER raises a query with the SUPPORT HOTLINE outside of the hotline operating hours, the query shall only be deemed to have been raised from the time at which the hotline operating hours recommence.

Disruptions caused by a PERMITTED SERVICE FAILURE in accordance with number 1. clause (3) in I. Part of this SLA shall not trigger a specific time to react.

If CUSTOMER's query does not include full information or is given to misunderstanding and the SUPPORT HOTLINE has to request further information as a result, the time to react shall only begin when COMPANY has obtained full information required to process the query.

The following table details the severity levels and respective times in which COMPANY should react:

Dringlichkeitsstufe /Severity level	Beschreibung der Dringlichkeit	Description of severity level	Reaktionszeit / Time to react
1	<p><u>Kritische, betriebsverhindernde Störung:</u> Der CLOUD SERVICE ist nicht verfügbar oder wesentliche Funktionen der MODULE sind nicht einsatzfähig bzw. so stark beeinträchtigt, dass dem KUNDEN die Nutzung nicht mehr zumutbar ist. Beispiele:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es ist zu Datenverlusten und Datenbeschädigung gekommen; • eine Datenbearbeitung / Datenübergabe ist unmöglich; 	<p><u>Critical disruptions which prevent operation:</u> The CLOUD SERVICE is not accessible or significant functions of the MODULES are not working or are so severely impaired that CUSTOMER cannot be reasonable expected to use it. Examples:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Data has been lost or corrupted; • data processing / data transmission is not possible; 	1 Stunde / hour

	<ul style="list-style-type: none"> entscheidende Funktionen stehen nicht zur Verfügung oder beim Versuch, diese zu nutzen, kommt es zum Stillstand des gesamten CLOUD SERVICE (z. B. Freeze). 	<ul style="list-style-type: none"> decisive functions are not available, or attempts to use such functions result in the entire CLOUD SERVICE coming to a standstill (i.e. freezing). 	
2	<p><u>Erhebliche, betriebsbehindernde Störung:</u> Wichtige Funktionen der MODULE sind nicht oder nur noch stark eingeschränkt einsatzfähig bzw. ermöglichen aufgrund von fortlaufender Instabilität keine unterbrechungsfreie Nutzung. Beispiele:</p> <ul style="list-style-type: none"> Wichtige Eingaben sind unmöglich; wichtige Daten / Funktionen sind nicht verfügbar; die MODULE können nur in einem stark eingeschränkten Modus genutzt werden. 	<p><u>Significant disruptions, which impede operation:</u> Important functions of the MODULES are not working or are severely limited or cannot be used without interruption due to ongoing instability. Examples:</p> <ul style="list-style-type: none"> Important entries cannot be made; important data/functions are not available; the MODULES can only be used in a severely limited form. 	2 Stunden / hours
3	<p><u>Geringfügige Störungen:</u> Es gibt Meldungen zu Anwendungsfehlern oder kurzfristige Ausfälle, die der KUNDE umgehen oder vermeiden kann. Beispiele:</p> <ul style="list-style-type: none"> Meldungen zu Anwendungsfehlern führen zu unwesentlichen Nutzungseinschränkungen; Mehrarbeit und Umgehungen werden verursacht. 	<p><u>Minor disruptions:</u> Although application error messages appear or temporary outages occur, CUSTOMER is able to circumvent or avoid them. Examples:</p> <ul style="list-style-type: none"> Application error messages lead to insignificant use restrictions; Disruptions result in additional work or workarounds for CUSTOMER. 	4 Stunden / hours
