

APPENDIX SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Staff Center (Mobile) Security Gateway Service DEUTSCH - ENGLISH

Diese Anlage beschreibt die SERVICE LEVEL, an welchen sich die GESELLSCHAFT im Rahmen der Bereitstellung des Staff Center (Mobile) Security Gateway 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 Staff Center (Mobile) Security Gateway Service on the basis of the CONTRACT with CUSTOMER.

Soweit im Folgenden nicht abweichend geregelt, gelten für diese Anlage in Bezug auf sämtliche Begriffe in Großbuchstaben die unter II. Teil der CLOUD AGB bestimmten Definitionen und Klarstellungen entsprechend.

Unless otherwise specified below, the definitions and clarifications set down in II. Part of the CLOUD GTC apply accordingly to all terms in block capitals in this Appendix.

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

I. Teil: Verfügbarkeit

I. Part: Availability

1. Verfügbarkeit: Die GESELLSCHAFT erbringt den Staff Center (Mobile) Security Gateway Service mit einer Verfügbarkeit von 99,5 % im Monat. Jegliche Bereitstellung außerhalb dieser vereinbarten Verfügbarkeit ist unter dem VERTRAG nicht geschuldet.

1. Availability: COMPANY provides the Staff Center (Mobile) Security Gateway 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 Staff Center (Mobile) Security Gateway 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

The relevant measuring point for calculating the monthly availability rate of the Staff Center (Mobile) Security Gateway 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

alleinigen Verantwortungsbereich des KUNDEN.

CUSTOMER's connection to the Internet and/or in CUSTOMER's IT system.

Die Verfügbarkeit wird 24 Stunden an sieben (7) Tagen pro Woche innerhalb eines Monats erfasst und berechnet sich für einen betreffenden Monat wie folgt:

Availability is recorded 24 hours a day, seven (7) days 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 Staff Center (Mobile) Security Gateway 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 Staff Center (Mobile) Security Gateway 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 Zugangssperrung gemäß § 5 Ziffer 1 der CLOUD AGB, (iii) Abschaltung zur erforderlichen Schadensabwehr oder zu Sicherheitswecken bei Notfällen in Bezug auf den Staff Center (Mobile) Security Gateway 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</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 Staff Center (Mobile) Security Gateway 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 Staff Center (Mobile) Security Gateway 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 Staff Center (Mobile) Security Gateway 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</p> |
|--|--|

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

2. Wartungsfenster

(1) Planmäßige Wartungsfenster

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.

(2) Kurzfristige Wartungsfenster

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.

II. Teil: Reporte

1. Die GESELLSCHAFT überwacht die Verfügbarkeit des Staff Center (Mobile) Security Gateway Service und erstellt einen monatlichen Report.
2. Diese Reporte werden dem KUNDEN im Folgemonat nach Wahl der GESELLSCHAFT per Email versendet.

III. Teil: SUPPORT HOTLINE

1. Zuständigkeit: Die SUPPORT HOTLINE berät und unterstützt den KUNDEN ausschließlich bei folgenden Kundenanfragen:

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

2. Maintenance windows

(1) Planned maintenance windows

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) Short-notice maintenance windows

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. Part: Reports

1. COMPANY monitors the availability of the Staff Center (Mobile) Security Gateway Service and produces a monthly report.
2. COMPANY shall publish these reports in the following month, at COMPANY's discretion making them directly available sending them to CUSTOMER via email.

III. Part: SUPPORT HOTLINE

1. Responsibility: The SUPPORT HOTLINE advises and supports CUSTOMER exclusively in relation to the following queries:

(1) Antrag auf Service-Gutschriften nach Maßgabe von § 8 Ziffer 3 der CLOUD AGB; (1) Requests for service credit notes in accordance with § 8 clause 3 of the CLOUD GTC;
