

## **Bedingungen für Software as a Service Leistungen der Avenga Germany GmbH**

### **1. Gegenstand dieser Bedingungen**

**1.1** Diese Bedingungen regeln – ergänzend zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Avenga – die Bereitstellung der im Angebot beschriebenen Software und Dokumentation ("**Software**") durch Avenga und deren Nutzung durch den Kunden in Form von "Software as a Service"-Leistungen („**SaaS-Leistungen**").

**1.2** Für die Inanspruchnahme der SaaS-Leistungen von Avenga gelten ausschließlich und vollumfänglich das für den Kunden erstellte Angebot, diese Bedingungen samt ihrer Anlage sowie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Avenga.

### **2. Leistungen Avenga**

**2.1** Avenga stellt für den Kunden die Softwareprodukte als SaaS auf Datenverarbeitungsanlagen (Servern) zur Nutzung bereit („**Plattform**"). Der Kunde nutzt die Plattform, um darüber eigene Leistungen („**Dienste**") über das Internet für Dritte („**Endnutzer**") anzubieten.

**2.2** Der Leistungsumfang des jeweils auf der Plattform installierten Softwareprodukts ergibt aus der Leistungsbeschreibung des Softwareprodukts.

**2.3** Der Betrieb der Plattform erfolgt gemäß dem als Anlage beigefügten Avenga Service Level Agreement („SLA"). Die Plattform kann von mehreren Kunden parallel genutzt werden.

**2.4** Avenga gewährleistet, dass die Kapazität der Plattform selbst und die Anbindung der Plattform an das Internet ausreicht, um dem Kunden die vereinbarte Leistung entsprechend der getroffenen Regelungen bereitzustellen.

**2.5** Avenga wird die Plattform pflegen und dabei aufgrund der technischen Erfordernisse und im eigenen Ermessen über Art,

## **Conditions for SaaS services of the Avenga Germany GmbH**

### **1. Subject of these Terms**

**1.1** These terms and conditions govern – in addition to the General Terms and Conditions of Avenga – the provision of the software and documentation described in the offer ("**Software**") by Avenga and their use by the customer in the form of "software as a service" services ("**SaaS Services**").

**1.2** For the use of Avenga's SaaS Services these conditions, their appendices, the General Terms and Conditions of Avenga and the offer created for the customer apply exclusively and in full.

### **2. Avenga's Services**

**2.1** Avenga provides the software products for the customer as SaaS on data processing systems (servers) ("**Platform**"). The customer uses the Platform to offer own services ("**Services**") for others ("**End Users**") via the Internet.

**2.2** The scope of each software product installed on the Platform is determined by the service description of the software product.

**2.3** The operation of the Platform is carried out in accordance with the annexed Avenga Service Level Agreement ("SLA"). The Platform can be used simultaneously by several customers.

**2.4** Avenga warrants that the capacity of the Platform itself and the integration of the Platform to the Internet is sufficient to provide the agreed services to the customer in accordance with the agreed terms.

**2.5** Avenga will maintain the Platform and thereby decide, in its sole discretion, about the extent and frequency of updates and

Umfang und Frequenz von Aktualisierungen und Updates entscheiden.

- 2.6** Avenga setzt Virens Scanner und eine Firewall ein, um unberechtigte Zugriffe auf die Daten des Kunden und die Übermittlung schädigender Daten, insbesondere Viren, zu verhindern bzw. zu unterbinden, soweit dies mit angemessenem wirtschaftlichem und technischem Aufwand möglich ist. Es ist dem Kunden jedoch bekannt, dass ein vollständiger Schutz vor schädigenden Daten und unberechtigter Zugriffe auf die Daten des Kunden nicht möglich ist. Falls eine Gefährdung auf andere Weise nicht technisch und wirtschaftlich angemessen und Erfolg versprechend beseitigt werden kann, ist Avenga berechtigt, die Leistungen (zumindest vorübergehend) einzustellen und/oder mit schädigendem Inhalt versehene Daten des Kunden zu löschen. Avenga wird den Kunden hierüber unterrichten.

### **3. Leistungsänderungen**

- 3.1** Avenga kann die Leistung jederzeit in einer für den Kunden zumutbaren Weise ändern. Die Änderung ist insbesondere dann zumutbar, wenn sie aus wichtigem Grund erforderlich wird und die wesentlichen Leistungsmerkmale der Plattform nach wie vor vorhanden sind. Avenga wird den Kunden mindestens sechs (6) Wochen vor dem Inkrafttreten der Änderung schriftlich oder per E-Mail informieren.
- 3.2** Unabhängig davon ist Avenga jederzeit berechtigt, ihr Leistungsangebot oder Teile davon zu ändern oder zu ergänzen. Avenga wird dem Kunden die Änderung oder Ergänzung spätestens sechs (6) Wochen vor deren Inkrafttreten schriftlich oder per E-Mail ankündigen. Der Kunde kann den Änderungen oder Ergänzungen mit einer Frist von zwei (2) Wochen ab Zugang der Änderungsmitteilung schriftlich oder per E-Mail widersprechen. Widerspricht der Kunde nicht, werden die Änderungen oder Ergänzungen Vertragsbestandteil. Avenga wird den Kunden in der

upgrades based on the necessary technical requirements.

- 2.6** Avenga uses virus scanners and a firewall to prevent or stop unauthorized access to the client's data and the transmission of damaging data, especially viruses, as far as this is possible with reasonable economic and technical effort. However, the customer acknowledges and agrees that complete protection against damaging data and unauthorized access to data is not possible. If such hazards cannot be eliminated in an economically and technically reasonable manner, Avenga is entitled to discontinue services (at least temporarily) and/or delete damaged customer data. Should this occur, Avenga will inform the customer.

### **3. Service Changes**

- 3.1** Avenga can, at any time, change the service in a manner acceptable to the customer. The change is particularly acceptable if it is required for a sound reason and the essential features of the Platform remain intact. Avenga will inform the customer in writing or via e-mail at least six (6) weeks before the effective date of change.
- 3.2** At any time, Avenga is entitled to change their range of services or parts thereof or to add parts to the range of services. Avenga will notify the customer of these changes or additions in writing or e-mail no later than six (6) weeks before the change takes effect. The customer may object to the proposed changes in writing or by e-mail within a period of two (2) weeks from receipt of the change notification. If the customer does not object to the changes or additions, they become part of the contract. Avenga will inform the customer in the initial change notification of the ability

Änderungsmitteilung auf die Möglichkeit des Widerspruchs und die Folgen des Ausbleibens eines Widerspruchs hinweisen. Widerspricht der Kunde der Änderung fristgerecht, kann Avenga den Vertrag fristgerecht zum nächstmöglichen Zeitpunkt ordentlich kündigen.

#### **4. Nutzungsrechte**

**4.1** Avenga räumt dem Kunden ein zeitlich auf die Laufzeit des Vertrages beschränktes, nicht ausschließliches, nicht übertragbares Recht ein, die Plattform einschließlich der zugehörigen elektronischen Dokumentation auf dem Server von Avenga zu nutzen. Sofern Avenga während der Laufzeit des Vertrages neue Versionen, Updates oder Upgrades der Plattform bereitstellt, gilt dieses Nutzungsrecht für diese in gleicher Weise. Eine Überlassung an den Kunden erfolgt nicht.

**4.2** Der Kunde ist berechtigt, die Plattform nach Maßgabe des Angebots, dieser Bedingungen sowie der Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Avenga zu nutzen. Sofern nicht ausdrücklich vereinbart, ist der Kunde nicht berechtigt, die Plattform zu ändern, zu bearbeiten oder seinerseits Nutzungsrechte zu vergeben.

**4.3** Wird die vertragsgemäße Nutzung der Plattform ohne Verschulden von Avenga durch Schutzrechte Dritter beeinträchtigt, ist Avenga berechtigt, die hiervon betroffenen Leistungen zu verweigern. Avenga wird den Kunden hiervon unverzüglich informieren und ihm in geeigneter Weise den Zugriff auf seine Daten ermöglichen. Der Kunde ist in diesem Fall nicht zur Zahlung verpflichtet.

#### **5. Mitwirkung des Kunden**

**5.1** Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass die von ihm mittels der Plattform veröffentlichten Dienste weder gesetzliche Vorschriften noch Rechte Dritter verletzen. Avenga führt keine Überprüfung (weder vorher, noch nachträglich, weder regelmäßig, noch stichprobenartig) der vom

to object to the proposed changes and of the consequences of not responding. If the customer objects to the change in due time, Avenga may terminate the contract at the next possible date.

#### **4. Rights of Use**

**4.1** Avenga grants the customer a non-exclusive, non-transferable right, limited to the duration of the contract, to use the Platform and the associated electronic documentation on the Avenga server. Should new versions, updates or upgrades to the Avenga Platform become available during the term of the contract, these rights of use apply in the same way. No transfer of the Platform to the customer will take place.

**4.2** The client is entitled to use the platform in accordance with the offer, these terms and Avenga's General Terms and Conditions. Unless specifically agreed upon, the customer is not entitled to change or edit the Platform or transfer or assign usage rights to the Platform.

**4.3** If the contractual use of the platform is impaired without Avenga's fault by third party property rights, Avenga is entitled to withhold the services concerned. Avenga will inform the customer immediately and enable him to access his data in an appropriate way. In this case, the customer is not obliged to pay the agreed remuneration.

#### **5. Customer Participation**

**5.1** The customer is responsible for ensuring that all material they publish on the Platform does not violate statutory provisions or third party rights. Avenga does not conduct any review (neither before nor afterwards,

Kunden über die Plattform veröffentlichten Inhalte durch.

- 5.2** Der Kunde stellt Avenga von allen Ansprüchen Dritter frei, die im Zusammenhang mit der Nutzung der Plattform gegen Avenga auf Grund der vom Kunden zur Verfügung gestellten Inhalte erhoben werden, einschließlich angemessener Kosten der gerichtlichen und außergerichtlichen Abwehr solcher Ansprüche (ob berechtigt oder nicht).
- 5.3** Der Kunde darf zu keinem Zeitpunkt – etwa durch entsprechende Texte oder Bilder – den Eindruck erwecken, dass es sich bei dem von ihm mittels der Plattform veröffentlichten Dienst um von Avenga selbst bereitgestellte oder von Avenga autorisierte Inhalte handelt.
- 5.4** Avenga geht von einer kontinuierlichen Entwicklung des Ressourcenbedarfs des Dienstes auf der Plattform aus. Kann der Kunde eine sprunghafte Erhöhung der Nutzung seines Dienstes erwarten, zum Beispiel durch Marketing-Kampagnen oder Erweiterung seines Dienstes, so hat der Kunde dies Avenga mindestens fünf (5) Arbeitstage vorher anzukündigen.
- 5.5** Gefährdet ein von dem Kunden über die von Avenga bereitgestellte Plattform veröffentlichter Dienst die Integrität oder Stabilität der Plattform, kann Avenga diesen Dienst vorübergehend außer Betrieb nehmen. Hierzu ist Avenga insbesondere dann berechtigt, wenn Systeme des Kunden nicht oder nur unzuverlässig funktionieren, oder wenn der Lastverlauf des Dienstes plötzlich signifikant vom bisherigen Lastverlauf abweicht. Die Durchführung von Lasttests ist ausdrücklich untersagt, Security Scans müssen angemeldet werden.
- 5.6** Die Nutzung der Plattform zur Versendung unzulässiger Werbung an Dritte per elektronischer Post (z.B. SMS/MMS oder E-Mail) ist untersagt.

neither regularly nor randomly) of the content published by the customer on the Platform.

- 5.2** The customer indemnifies Avenga against all claims of third parties that are raised against Avenga in connection with the use of the platform on the basis of the contents provided by the customer, including reasonable costs for the judicial and extra-judicial defence of such claims (whether justified or not).
- 5.3** The customer may not, at any time (i.e. by texts or images) make the impression that the customer's service or content published via the Platform is content or service provided or authorized by Avenga.
- 5.4** Avenga assumes a continuous development of resources required for the service on the Platform. If the customer expects to have a sudden increase in usage, for example through marketing campaigns or an extension of his Service, he must inform Avenga at least five (5) working days in advance.
- 5.5** If a Service published by the client via the platform provided by Avenga endangers the integrity or stability of the platform, Avenga may temporarily suspend this Service. Avenga is particularly entitled to do so if systems of the customer do not work or are unreliable, or if the load curve of the Service suddenly deviates significantly from the previous load curve. The performance of load testing is expressly prohibited, security scans must be registered.
- 5.6** The use of the Platform for sending illegal advertising to third parties via electronic mail (eg. SMS/MMS or e-mail) is prohibited.

- 5.7** Die Plattform darf nur in der vorgesehenen Weise eingesetzt werden. Die Speicherung größerer Datenmengen, etwa zum Tausch oder Synchronisierung von Dateien, ist untersagt.
- 5.8** Der Kunde trägt für die regelmäßige, sachgemäße und gefahrensprechende Sicherung der für ihn wichtigen Daten selbst Sorge.
- 5.9** Der Kunde verpflichtet sich, seine Dienste auf seine Kosten anzupassen, wenn die technische Weiterentwicklung der Plattform dies erforderlich macht.
- 5.10** Bei Beendigung des Vertragsverhältnisses ist der Kunde verpflichtet, binnen sieben (7) Tagen DNS-Konfigurationen und/oder automatische Weiterleitungen (z.B. "mobile Weiche"), die auf IP-Adressen oder CNAMEs von Avenga Systemen verweisen, zu ändern bzw. zu löschen. Andernfalls ist Avenga berechtigt, dem Kunden für jeden angefangenen Kalendermonat, in dem er dieser Verpflichtung nicht nachkommt, weiterhin die vereinbarte monatliche Vergütung in Rechnung zu stellen.

## **6. Vertragslaufzeit**

- 6.1** Die Mindestvertragslaufzeit für die Nutzung der Plattform beträgt vierundzwanzig (24) Kalendermonate.
- 6.2** Die Vertragslaufzeit beginnt am Ersten des Kalendermonats, in dem Avenga, der Kunde oder ein von ihm beauftragter Dritter den Dienst zur Abnahme auf der Plattform bereitstellt („**Bereitstellung**“).
- 6.3** Nach Ende der Mindestvertragslaufzeit und jedes folgenden Verlängerungszeitraums verlängert sich der Vertrag automatisch um jeweils zwölf (12) weitere Kalendermonate, wenn er nicht innerhalb einer Frist von drei (3) Monaten zum Ende des jeweils laufenden Vertragszeitraums von einer der Parteien gekündigt wird.

- 5.7** The Platform may only be used for in the intended manner. The storage of larger amounts of data, for example for exchanging or synchronizing files, is prohibited.
- 5.8** The customer is responsible to ensure the regular, proper, safe and appropriate backup of important data.
- 5.9** The customer is obliged to perform amendments to his Services at his own expense if the further technical development of the Platform makes this necessary.
- 5.10** Upon termination of the contractual relationship, the Client is obliged to change or delete DNS configurations and/or automatic forwarding (e.g. "mobile soft") that refer to IP addresses or CNAMEs of Avenga Systems within seven (7) days. Otherwise, Avenga is entitled to continue to charge the customer the agreed monthly fee for each commenced calendar month, in which the customer does not comply with this obligation.

## **6. Term of Contract**

- 6.1** The minimum contract period for use of the Platform is twenty-four (24) calendar months.
- 6.2** The contract period begins on the first day of the month in which Avenga, the customer, or a contracted third party provides the service for acceptance on the platform ("**Provision**").
- 6.3** After the end of the minimum contract period and each subsequent extension period, the contract shall be automatically extended by a further twelve (12) calendar months in each case unless terminated by either party within a period of three (3) months to the end of the respective current contract period.

**6.4** Der Vertrag kann von jeder Partei jederzeit außerordentlich gekündigt werden, wenn ein Abwarten bis zur ordnungsgemäßen Vertragsbeendigung der kündigenden Partei aus einem wichtigen Grund nicht zumutbar ist.

**6.5** Ein wichtiger Grund zur Kündigung liegt insbesondere vor

- bei Stellung eines Insolvenzantrags über das Vermögen einer Partei, sofern das Gericht vorläufige Sicherungsmaßnahmen nach §§ 21, 22 InsO oder vergleichbare Maßnahmen nach ausländischem Recht anordnet oder bei Abweisung des Insolvenzantrags mangels Masse;
- bei Verletzung einer wesentlichen Bestimmung dieses Vertrags und wenn nicht binnen dreißig (30) Tagen nach Eingang einer Abmahnung mit Kündigungsandrohung Gegenmaßnahmen ergriffen wurden; oder
- wenn fällige Forderungen nicht erfüllt werden und eine durch Mahnung gesetzte Zahlungsfrist von dreißig (30) Tagen fruchtlos verstrichen ist.

**6.6** Die ordentliche und außerordentliche Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

## **7. Vergütung**

**7.1** Die vom Kunden für die Leistungen von Avenga zu zahlende Vergütung wird jeweils zwölf (12) Monate im Voraus fällig.

**7.2** Sofern die Vergütung darüber hinaus eine nutzungsabhängige Komponente enthält, zum Beispiel die Anzahl der Aufrufe des Dienstes pro Monat, rechnet Avenga diese Leistungen monatlich oder quartalsweise ab.

**7.3** Die für einen Zeitraum vereinbarten, vom Kunden jedoch nicht abgerufenen Leistungen können nicht in einen Folgezeitraum übernommen werden.

**6.4** The contract may be terminated by either party at any time for cause if it is unacceptable for the terminating party to wait until the proper termination of the contract for good cause ("*aus wichtigem Grund*").

**6.5** Good cause for termination is given in particular

- if an insolvency petition is filed against the assets of a party, if the court orders provisional security measures under Sec. 21, 22 of the German Insolvency Act ("*Insolvenzordnung*", "*InsO*") or comparable measures under foreign law or if the insolvency petition is dismissed for lack of assets;
- in the event of a breach of any substantial provision of this Agreement and if no countermeasures have been taken within thirty (30) days after receipt of a written warning with the threat of termination; or
- if due claims are not fulfilled and a payment period of thirty (30) days set by a reminder has expired without performance.

**6.6** The ordinary and extraordinary termination shall be invalid unless made in writing.

## **7. Remuneration**

**7.1** The remuneration to be paid by the customer for Avenga's services is due twelve (12) months in advance.

**7.2** If the remuneration also includes a usage-based component, as – for example – the number of requests for the service per month, Avenga invoices these services on a monthly or quarterly basis.

**7.3** The services agreed upon for one period but not retrieved by the customer cannot be transferred to a subsequent period.



**7.4** Avenga ist berechtigt, die Vergütungssätze für die Nutzung der Plattform bei Steigerung der Betriebskosten oder der Personalkosten angemessen anzupassen. Eine Preisanpassung ist jeweils mit Wirkung zum nächstfolgenden Vertragsjahr zulässig.

**7.5** Avenga hat dem Kunden eine beabsichtigte Preisanpassung mindestens acht (8) Wochen vor Wirksamkeit in Textform mitzuteilen. Falls der Kunde der Preisanpassung innerhalb von zwei (2) Wochen nach Erhalt der Mitteilung widerspricht und sich die Vertragsparteien nicht innerhalb von sechs (6) Wochen, nachdem der Kunde die Mitteilung erhalten hat, auf eine Preisanpassung einigen, gelten die bisher anwendbaren Preise; jede Partei bleibt berechtigt, diesen Vertrag zum nächst möglichen Zeitpunkt ordentlich zu kündigen. Andernfalls tritt die Preisanpassung wie mitgeteilt oder wie vereinbart zum Beginn des neuen Vertragsjahres in Kraft.

**7.6** Avenga wird den Kunden mit der Änderungsmitteilung auf die Widerspruchsfrist und die Folgen eines unterlassenen Widerspruchs hinweisen.

## **8. Datenschutz und Datensicherheit**

**8.1** Vor der Veröffentlichung eines Dienstes ist der Kunde verpflichtet zu prüfen, ob mittels des Dienstes personenbezogene Daten von Endnutzern erhoben und verarbeitet werden, beispielsweise wenn Endnutzer personenbezogenen Daten für eine Newsletter-Registrierung eingeben. Sofern personenbezogenen Daten verarbeitet werden, ist der Kunde verpflichtet, einen schriftlichen Auftragsverarbeitungsvertrag gemäß Art. 28 DSGVO mit Avenga abzuschließen. Avenga wird dem Kunden einen entsprechenden Vordruck zur Verfügung stellen.

**8.2** Avenga erhebt für die Vorbeugung, Analyse und Nachbereitung von technischen Störungen und Verbesserung der Leistungen folgende Nutzerdaten: Die ersten 3

**7.4** Avenga is entitled to reasonably adjust the remuneration rates for the use of the platform in case of an increase in operating costs or personnel costs. A price adjustment is permissible with effect from the next following contractual year.

**7.5** Avenga must inform the customer of proposed price adjustments in writing at least eight (8) weeks prior to effectiveness. If the customer objects to the price adjustment within two (2) weeks after receipt of the notification and the parties do not agree on a price adjustment within six (6) weeks after the customer received the notification, the prices applicable up to that point in time shall apply; each party shall remain entitled to terminate this contract in due form at the next possible date. Otherwise, the price adjustment shall take effect as notified or as agreed at the beginning of the new contractual year.

**7.6** Avenga shall inform the customer (within the notification of the change) of the objection period and the consequences of a failure to object.

## **8. Data Privacy and Security**

**8.1** Prior to the publication of a service, the customer is obliged to check whether personal data from end users is collected, for example, when end users enter personal information in the course of a newsletter registration. If personal data is processed, the customer is required to sign a written processing agreement with Avenga in accordance with Art. 28 GDPR. Avenga will provide the customer with an appropriate form.

**8.2** Avenga collects the following user data for the prevention, analysis and follow-up of technical failures and improvement of the



Blöcke der IP Adresse, Datum, Uhrzeit, Browsertyp und betrachtete Seiten.

**8.3** Avenga ist berechtigt, anonymisierte Analysen von Webseitennutzungen, der eingesetzten Endgeräte und Browser zu erstellen.

services: The first 3 blocks of the IP address, date, time, browser type and viewed pages.

**8.3** Avenga is entitled to create anonymous analyses of Website usage, the used end devices and browsers.



**Anlage 1 / Appendix 1**

**Service Level Agreement (SLA)  
der Avenga Germany GmbH**

**Service Level Agreement (SLA) of the  
Avenga Germany GmbH**

**1. Verfügbarkeit**

**1. Availability**

**1.1** Avenga garantiert eine Verfügbarkeit der Plattform von 99,75 % im Jahresmittel.

**1.1** Avenga guarantees a 99.75% annual average of availability of the Platform.

**1.2** Die Verfügbarkeit gilt nicht als eingeschränkt, wenn

**1.2** The availability is not considered restricted when

- eine Störung der Internetinfrastruktur vorliegt,
- andere mit der Plattform verknüpfte Systeme gestört sind,
- der Dienst des Kunden in Übereinstimmung mit den Regelungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder den Bedingungen von Avenga für SaaS-Leistungen temporär abgeschaltet werden musste oder
- geplante Wartungsarbeiten der Plattform nach Ziffer 3.2 des SLA stattfinden.

- a disruption in the internet infrastructure occurs,
- other systems associated with the Platform are disrupted,
- the customer's service, had to be temporarily shut down in accordance with the provisions of the General Terms and Conditions or the Terms of Avenga for SaaS services or
- a scheduled maintenance of the Platform as described in clause 3.2 of the SLA takes place.

**1.3** Die Messung der Verfügbarkeit der Plattform erfolgt durch den regelmäßigen Aufruf eines Selbsttests durch einen externen Dienst. Die Plattform muss diesen Aufruf in einer definierten Zeit mit einer definierten Meldung beantworten. Der Kunde kann von Avenga eine Auswertung der Verfügbarkeit der Plattform erhalten.

**1.3** The availability of the Platform is measured by a regular self-test call carried out by an external service. The Platform must answer this call in a defined amount of time with a defined message. The customer can receive an evaluation of the availability of the Platform from Avenga.

**1.4** Wird die volle Verfügbarkeit der Plattform in einem Monat nicht erreicht, erhält der Kunde das Recht im folgenden Abrechnungszeitraum die vereinbarte Vergütung für die Plattform, umgerechnet auf einen Monat, für diesen Monat wie folgt zu mindern:

**1.4** If the full availability of the Platform is not reached within a month, the customer has the right, in the following accounting period, to receive discount of the remuneration for the following amounts:

- bei Verfügbarkeit kleiner als 99% zwei Prozent (2%);
- bei einer Verfügbarkeit kleiner als 98,5% um fünf Prozent (5%);

- Availability less than 99% - two percent (2%)
- Availability less than 98.5% - five percent (5%)

- bei einer Verfügbarkeit kleiner als 98% um zehn Prozent (10%);
- bei einer Verfügbarkeit kleiner als 97% um fünfzehn Prozent (15%);
- bei einer Verfügbarkeit kleiner als 95% um zwanzig Prozent (20%).

## **2. Automatische Kontrolle**

Avenga führt eine permanente, automatische Qualitätssicherung der Plattform durch Überwachung mit Hilfe einer professionellen Monitoringsoftware durch. Bei auftretenden Fehlern wird der verantwortliche Support von Avenga umgehend durch die Überwachungssoftware alarmiert.

## **3. Wartung und Pflege**

**3.1** Avenga ist verpflichtet, die Plattform einschließlich der zugehörigen Server- und Datenbankstruktur regelmäßig an Veränderungen der Internetumgebung und an sonstige relevante technische Neuerungen anzupassen. Dazu zählen insbesondere die Installation von Updates des Betriebssystems und der Software, um einen Mangel oder mögliche Sicherheitsprobleme zu beheben.

**3.2** Geplante Wartungsarbeiten, die die Verfügbarkeit des Dienstes des Kunden beeinträchtigen können, werden in einem Wartungsfenster werktags zwischen 00:00 Uhr und 7:00 Uhr deutscher Zeit durchgeführt und mit einer Vorlaufzeit von mindestens achtundvierzig (48) Stunden angekündigt. Bei dringenden Wartungsarbeiten – insbesondere aufgrund sicherheitsrelevanter Probleme – sind kürzere Vorlaufzeiten möglich.

## **4. Mitwirkung des Kunden**

**4.1** Der Kunde hat sicherzustellen, dass die Dienste, die mit Hilfe der Plattform angeboten werden, vor ihrer Inbetriebnahme auf ihre Funktionsfähigkeit überprüft und qualitätsgesichert wurden.

- Availability less than 98% - ten percent (10%)
- Availability less than 97% - fifteen percent (15%)
- Availability less than 95% - twenty percent (20%)

## **2. Automatic Control**

With the help of professional monitoring software, Avenga performs continuous, automatic quality assurance of the Platform. When errors occur, the responsible support within Avenga is immediately alerted by the monitoring software.

## **3. Maintenance and Care**

**3.1** Avenga is obliged to regularly adjust the Platform, including the associated server and database structure to account for changes in the internet environment and any other relevant technical innovations. This includes in particular the installation of updates of the operating system and the software in order to remedy a defect or possible security problems.

**3.2** Planned maintenance work that may affect the availability of the Customer's Service shall be carried out in a maintenance window on weekdays between 00:00 and 7:00 a.m. German time and shall be announced with a lead time of at least forty-eight (48) hours. For urgent maintenance work, especially for security problems, shorter lead times are possible.

## **4. Customer Cooperation**

**4.1** The customer must ensure that the Services offered through the Platform are checked and quality ensured before implemented.

**4.2** Der Kunde benennt gegenüber Avenga nach Vertragsbeginn schriftlich oder per E-Mail bis zu drei (3) Mitarbeiter („**Key-User**“) unter Angabe von Name, Position, Telefon und E-Mail-Adresse. Key-User verfügen über eine angemessene IT-fachliche Qualifikation und sind vom Kunden autorisiert, einen Mangel der Plattform („**Störung**“) auf den in diesem SLA definierten Wegen an Avenga zu übermitteln („**Störungsmeldung**“). Der Kunde ist berechtigt – und bei Verlangen von Avenga aus sachlichem Grund verpflichtet –, einen Key-User auszutauschen.

**4.3** Der Kunde ist verpflichtet, die Details dieses SLA innerhalb der eigenen Organisation allen beteiligten Personen zu vermitteln, sodass alle Beteiligten nach den Vereinbarungen dieses SLA arbeiten können.

**4.4** Der Kunde teilt Avenga Änderungen, die Einfluss auf die Erbringung von Leistungen gemäß diesem SLA haben, unverzüglich mit. Dies kann zum Beispiel die Änderung von Ansprechpartner, Kontaktdaten oder Art und Umfang seiner angebotenen Dienste betreffen.

## **5. Störungen und Fehlerstufen**

**5.1** Im Falle von Störungen der Plattform gelten die folgenden Fehlerstufen.

Fehlerstufe 1: Die Plattform antwortet auf Requests überhaupt nicht oder nur noch fehlerhaft in einer Weise, dass eine sinnvolle Nutzung eines Dienstes überhaupt nicht mehr möglich ist. Dies ist insbesondere bei einem Totalausfall oder einer vollständigen Überlastung der Plattform der Fall.

Fehlerstufe 2: Die Plattform reagiert fehlerhaft, so dass der Nutzungskomfort wesentlich eingeschränkt ist. Dies ist insbesondere dann der Fall, wenn zwar die Startseite eines Dienstes abgerufen werden kann, aber über fünfzig Prozent (50%) der Folgeseiten nicht abgerufen werden können.

**4.2** The customer shall provide Avenga with the name, position, telephone and e-mail address of up to three (3) employees (“**Key Users**“) via writing or email after the conclusion of this Agreement. Key Users should have adequate IT professional qualifications and are explicitly authorized by the customer to notify Avenga of a defect of the Platform (“**Error**“) as defined in these terms and conditions (“**Error Report**“). The customer is entitled – and at the reasonable request of Avenga obliged – to replace a Key User.

**4.3** The customer is obliged to provide the details of this SLA to all those involved within their organization so that all parties can work in accordance with the provisions set forth in this SLA.

**4.4** The customer shall inform Avenga immediately should any changes occur that will impact the provision of services under this SLA. This may, for example, involve the change of contact persons, details or extent of offered Services.

## **5. Disturbances and Error Levels**

**5.1** In the event of Errors of the Platform, the following error levels apply:

Error Level 1: The Platform does not respond at all or only in such a faulty way that meaningful use of a service is no longer possible. This is the case if a total collapse of the Platform or a complete overload of the Platform occurs.

Error Level 2: The Platform responds incorrectly so that the ease of use is significantly hindered. This is the case when the main page can be accessed but more than fifty percent (50%) of the pages following cannot be accessed.

Fehlerstufe 3: Einzelne Teile der Plattform funktionieren nicht vollständig in Übereinstimmung mit der vereinbarten Leistungsbeschreibung, so dass einzelne Links und Funktionen nicht, oder nicht wie gewohnt genutzt werden können.

Fehlerstufe 4: Sonstige Abweichungen der Plattform von der vereinbarten Leistungsbeschreibung.

- 5.2** Der Key-User legt im Rahmen einer Störungsmeldung eine Fehlerstufe fest. Discrepanzen zwischen der vom Kunden gewählten Fehlerstufe und der Einstufung, welche Avenga festgelegt hätte, werden gegebenenfalls im Rahmen eines Review-Termins besprochen.

## **6. Überwachungs- und Servicezeiten**

- 6.1** Die Plattform wird von 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr an sieben Tagen in der Woche überwacht.
- 6.2** Störungsmeldungen, die den Fehlerstufen 3 oder 4 zuzuordnen sind, werden von Avenga an Arbeitstagen zwischen 9:00 Uhr und 17:00 Uhr deutscher Zeit bearbeitet („**Servicezeit**“). Es gelten die Feiertage des Landes Nordrhein-Westfalen.
- 6.3** Störungsmeldungen, die den Fehlerstufen 1 oder 2 zuzuordnen sind, werden von Avenga an Arbeitstagen zwischen 6:00 Uhr und 23:00 Uhr und an Samstagen, Sonntagen und gesetzlichen Feiertagen in Nordrhein-Westfalen zwischen 08:00 Uhr und 23:00 Uhr deutscher Zeit bearbeitet („**Erweiterte Servicezeit**“).

## **7. Störungsmeldungen**

- 7.1** Eine Störungsmeldung wird nur auf den im Folgenden beschriebenen Wegen von Avenga angenommen. Eine Annahme von Störungsmeldungen, die auf anderen als den beschriebenen Wegen gestellt werden, werden ausdrücklich abgelehnt, insbesondere die direkte Ansprache von Avenga Mitarbeitern, etwa per E-Mail oder telefonisch.

Error Level 3: Individual parts of the Platform are not fully functional in accordance with the agreed service description so that individual links and functions cannot be used as usual.

Error Level 4: Other deviations in the Platform from the agreed service description.

- 5.2** The Key User shall specify an error level when submitting Error Report to Avenga. Discrepancies between the customer's selected error level and Avenga determined level can be discussed during a review date.

## **6. Monitoring and Service Times**

- 6.1** The Platform will be monitored seven (7) days a week from 00:00 to 24:00.
- 6.2** Error Reports that are assigned to error stages 3 or 4 are processed by Avenga on working days between 9:00 a.m. and 5:00 p.m. German time ("**Service Time**"). The public holidays of the State of North Rhine-Westphalia apply.
- 6.3** Avenga will process fault reports that are attributable to error levels 1 or 2 on working days between 6:00 a.m. and 11:00 p.m. and on Saturdays, Sundays and public holidays in North Rhine-Westphalia between 8:00 a.m. and 11:00 p.m. German time ("**Extended Service Time**").

## **7. Error Reports**

- 7.1** An Error Report is only accepted if sent in the way described below. Acceptance of Error Reports made by other means than those described above are expressly rejected, in particular the direct contact of Avenga employees, e.g. by e-mail or telephone.

**7.2** Grundsätzlich erfolgt eine Störungsmeldung per E-Mail durch einen Key-User. Hierfür wird durch Avenga für den Kunden eine spezielle E-Mail Adresse eingerichtet und ihm spätestens bei Bereitstellung der Plattform per E-Mail mitgeteilt.

**7.3** Störungsmeldungen bei Störungen der Fehlerstufe 1 und 2 können zusätzlich auch telefonisch übermittelt werden. Dieser Telefonanschluss ist gemäß den definierten Servicezeiten besetzt, die Rufnummer wird dem Kunden spätestens bei Bereitstellung der Plattform per E-Mail mitgeteilt.

## **8. Mindestumfang einer qualifizierten Störungsmeldung**

Um Avenga die Bearbeitung von Störungen gemäß diesem SLA zu ermöglichen, muss eine qualifizierte Störungsmeldung die nachfolgend genannten Informationen enthalten:

- Name und Kontaktdaten des meldenden Key-Users
- URL des Requests, mit dem die Störung festgestellt wurde
- Wie und mit welchem Endgerät wurde die Störung festgestellt?
- Wann wurde die Störung festgestellt?
- Angabe einer Fehlerstufe nach Einschätzung des Key-Users
- Ist der Fehler reproduzierbar? Falls ja, wie?
- Weitere ausführliche Fehlerbeschreibung
- Protokoll der bereits durchgeführten Handlungsschritte zur Problemlösung
- Bestätigung, dass die verwendeten Content-Quellen erreichbar sind, dass also keine Störungen auf relevanten Systemen Dritter beobachtet werden
- Anlagen, soweit sinnvoll bzw. möglich (z.B. Screenshot)

## **9. Reaktionszeit und Störungsbehebung**

**7.2** An Error Report is to be provided by a Key User via e-mail. For this, Avenga will set up a special e-mail address for the customer no later than the date that the Platform itself is provided.

**7.3** Error Reports for error levels 1 and 2 can be communicated via telephone call. The phone line is staffed in accordance with the defined service hours and the number is provided to the customer when the Platform itself is provided.

## **8. Qualified Error Reports**

In order to enable Avenga to process errors in accordance with this SLA, a qualified error report must contain the following information:

- Name and contact information of the Key Users
- Request URL where the Error was detected
- How was the Error detected? With which device was the Error detected?
- When was the Error detected?
- Indication of the error level from the assessment of the Key User
- Is the failure reproducible? If so, how?
- Detailed error description
- Notes on what has already been done to solve the problem
- Confirmation that the content sources used are accessible so that no disturbances are observed on relevant third party systems
- If appropriate or possible, appendices (e.g. Screenshots)

## **9. Reaction Time and Error Fixing**

**9.1** Avenga hat bei der Bearbeitung von Störungsmeldungen die in der Tabelle am Ende dieses SLA aufgeführten Reaktionszeiten einzuhalten. Die dort angegebenen Reaktionszeiten beziehen sich auf die in Ziffer 6 dieses SLA genannten Servicezeiten.

**9.2** Der Empfang einer Störungsmeldung per E-Mail ist jederzeit möglich. Die Bearbeitung von Störungsmeldungen durch Avenga erfolgt innerhalb der Servicezeiten und startet in der Regel unmittelbar nach Eingang einer qualifizierten Störungsmeldung, spätestens jedoch nach der vereinbarten Reaktionszeit. Erfolgt die Störungsmeldung außerhalb der Servicezeiten, startet die Reaktionszeit mit Beginn der nächsten Servicezeit.

**9.3** Avenga beseitigt Störungen der Plattform innerhalb der oben festgelegten Servicezeit insbesondere durch Bug-Fixes, Workarounds und Neuinstallation. Nach der Beseitigung einer Störung analysiert Avenga die Ursache der Störung. Soweit es sich um einen Mangel der Plattform handelt, dessen erneutes Auftreten nicht ausgeschlossen werden kann, wird Avenga einen Patch erstellen, welcher das Wiederauftreten dieses Mangels verhindert.

## **10. Grenzen des SLA**

**10.1** Nicht unter dieses SLA fallen Störungen, die nicht auf einen Mangel der Plattform zurückzuführen sind, z.B.

- Störungen von Systemen Dritter, die sich auf die Plattform auswirken, z.B. nicht zu erreichende Server oder lange Antwortzeit von Servern, welche die Inhalte liefern, die durch die Plattform weiterverarbeitet werden;
- Störungen des Rechenzentrums, in dem die Plattform installiert ist;
- Störungen der Netzwerkinfrastruktur des Internets;

**9.1** When processing Error Reports, Avenga must adhere to the response times listed in the table at the end of this SLA. The reaction times given refer to the service periods noted in clause 6 of this SLA.

**9.2** The receipt of an Error Report via e-mail is possible at any time. Avenga will handle the error reports within service times and will typically start processing these reports immediately upon receipt. Avenga should process all error reports no later than the agreed response time. If the Error Report occurs outside of service hours, response time begins at the beginning of the next service hours.

**9.3** Avenga will eliminate errors in the Platform especially through bug fixes, workarounds and reinstallations within the time periods specified above. After the error is eliminated, Avenga will analyze the cause of the Error. In case there is a defect on the Platform the reoccurrence of which cannot be ruled out, Avenga will create a patch that will prevent the reoccurrence of this error.

## **10. Boundaries of the SLA**

**10.1** Errors that are not attributable to a defect of the Platform are not covered under this SLA, e.g.

- Interference from third party systems that impact the Platform, e.g., no answer from the server or long answer time from the server through which the content must be further processed by the Platform;
- Errors in the data center where the Platform is installed;
- Errors in the network structure of the Internet;

- Bedienungsfehler des Kunden, falls Zugriff auf die Plattform über Nutzerkonten besteht.

**10.2** Stellt sich heraus, dass Avenga in der Annahme eines Mangels der Plattform Leistungen für den Kunden vorgenommen hat, obwohl Avenga nachweisen kann, dass ein Mangel nicht vorgelegen hat und der Kunde dies hätte erkennen können, hat Avenga gegenüber dem Kunden einen Anspruch auf Ersatz seiner damit unmittelbar mit der Bearbeitung der Störungsmeldung stehenden Aufwendungen auf Basis der mit dem Kunden vereinbarten Preise.

- An error on the customer's operating system if access to the Platform is through user accounts.

**10.2** If it turns out that Avenga has performed services for the customer assuming a defect of the Platform, although Avenga can prove that a defect did not exist and the customer could have recognized this, Avenga is entitled to claim compensation from the customer for the expenses incurred directly with the processing of the fault report on the basis of the prices agreed with the customer.

Tabelle: Reaktionszeiten (Ziffer 9.1 des SLAs)

Fehlerstufe	Beginn Störungsbehebung	Workaround (durchschnittlich)	Workaround (maximal)	Störungsbehebung abgeschlossen
1	1 Stunde	4 Stunden	12 Stunden	48 Stunden
2	4 Stunden	8 Stunden	24 Stunden	7 Tage
3	8 Stunden	24 Stunden	-----	2 Wochen
4	8 Stunden	48 Stunden	-----	4 Wochen

Table: Reaction Time (clause 9.1 of the SLA)

Error Level	Trouble Shooting Start	Workaround (Average)	Workaround (maximal)	Trouble Shooting Finish
1	1 Hour	4 Hours	12 Hours	48 Hours
2	4 Hours	8 Hours	24 Hours	7 Days
3	8 Hours	24 Hours	-----	2 Weeks
4	8 Hours	48 Hours	-----	4 Weeks