

**Bedingungen für Plattform 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 des Avenga Hostings, welches in Form von zwei verschiedenen Leistungspaketen (“Subscriptions”), zugeschnitten auf die Bedürfnisse einer Entwicklungsumgebung (“*Development Package*”) und die einer Produktivumgebung (“*Production Package*”).
- 1.2** Für die Inanspruchnahme des Hostings 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 Hosting Plattform as a Service (“Hosting-Plattform”) zur Nutzung bereit. Die Hosting-Plattform ist für den Managed Service Betrieb von Software Applikationen (“Applikation”) ausgelegt, die Avenga für den Kunden entwickelt und betreibt. Die Entwicklung der Software Applikation ist Bestandteil eines separaten Vertrages, der zwischen den Parteien abgeschlossen wird und auf den diese BGB keine Anwendung finden. Der Kunde nutzt die Hosting-Plattform, um auf Basis der Applikation eigene Leistungen („**Dienste**“) über das Internet für Dritte („**Endnutzer**“) anzubieten.
- 2.2** Die Kernkomponente der Hosting-Plattform ist eine geteilte Kubernetes-Umgebung für den Betrieb von Software Applikationen in Docker Containern, die von mehreren Kunden der Avenga gemeinschaftlich und nicht exklusiv genutzt wird.

**Conditions for platform as a 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 Avenga’s Hosting service, which is offered with two different service options (“Subscriptions”), which are tailored to the needs of a development environment (“*Development Package*”) and a production environment (“*Production Package*”).
- 1.2** For the use of Avenga’s Hosting 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 hosting platform as a service (“**Hosting Platform**”). The Hosting Platform is designed for the managed service operation of software applications (“*Application*”) that Avenga develops and operates for the customer. The development of the software application is part of a separate contract, which is concluded between the parties, and to which these BGB do not apply. The customer uses the Hosting Platform to offer own services (“**Services**”) for others (“**End Users**”) via the Internet.
- 2.2** The core component of the Hosting Platform is a shared Kubernetes environment for the operation of software applications in docker containers, which is used jointly and not exclusively by several customers of Avenga.

- 2.3** Der Betrieb der Hosting-Plattform erfolgt gemäß dem als Anlage beigefügten Avenga Service Level Agreement („SLA“). Die Plattform kann von mehreren Kunden parallel genutzt werden.
- 2.4** Avenga übernimmt die Wartung der Hosting-Plattform und entscheidet dabei im eigenen Ermessen über Art, Umfang und Frequenz von Aktualisierungen.
- 2.5** Die zur Hosting-Plattform gehörenden Systeme werden in einem Rechenzentrum der Avenga in Deutschland unter Einhaltung der DSGVO gehostet.
- 2.6** Avenga setzt Firewalls und Zugriffskontrollen ein, um unberechtigte Zugriffe auf die Daten des Kunden 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 unberechtigter Zugriffe auf die Daten des Kunden nicht möglich ist. Falls eine Gefährdung auf andere Weise nicht technisch und wirtschaftlich angemessen und Erfolgversprechend beseitigt werden kann, ist Avenga berechtigt, die Leistungen (zumindest vorübergehend) einzustellen. 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
- 2.3** The operation of the Hosting Platform is carried out in accordance with the annexed Avenga Service Level Agreement (“SLA”). The Hosting Platform can be used simultaneously by several customers.
- 2.4** Avenga will maintain the Hosting Platform and thereby decide, in its sole discretion, about the extent and frequency of updates.
- 2.5** The systems belonging to the Hosting Platform are hosted in a computer centre of Avenga in Germany in compliance with the DSGVO.
- 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 due to a substantial reason and if 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

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 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 Hosting-Plattform von Avenga zu nutzen.

4.2 Wird die vertragsgemäße Nutzung der Hosting-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 nicht zur Zahlung verpflichtet, wenn die Nutzung der Hosting-Plattform dadurch nicht möglich ist.

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,

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 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 Hosting Platform and the associated electronic documentation on the Avenga server.

4.2 If the contractual use of the Hosting 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 Hosting Platform does not violate statutory provisions or third party rights. Avenga does not conduct any review (neither before nor afterwards, neither regularly nor randomly)

noch stichprobenartig) der vom 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** Kann der Kunde eine sprunghafte Erhöhung des Ressourcenbedarfs erwarten, zum Beispiel durch Marketing-Kampagnen oder Erweiterung seiner Software-Applikation, so hat der Kunde dies Avenga mindestens fünf (5) Arbeitstage vorher anzukündigen.
- 5.5** Gefährdet ein von dem Kunden auf der Hosting-Plattform veröffentlichter Dienst die Integrität oder Stabilität der Plattform, kann Avenga diesen Dienst vorübergehend außer Betrieb nehmen. Hierzu ist Avenga insbesondere dann dazu berechtigt, wenn der Ressourcenverbrauch des Dienstes z.B. durch plötzlich gestiegene Anfragen signifikant vom bisherigen Lastverlauf abweicht. Die Durchführung von Lasttests ist ausdrücklich untersagt, Security Scans müssen angemeldet werden.
- 5.6** Die Hosting-Plattform darf nur zu dem vertraglich vereinbarten Zweck eingesetzt werden. Die Nutzung der Plattform zu gesetzlich untersagten Zwecken, wie beispielsweise die Versendung unzulässiger Werbung an Dritte, ist untersagt.
- 5.7** Der Kunde verpflichtet sich, seine Dienste auf seine Kosten anzupassen, wenn die

of the content published by the customer on the Hosting 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 Hosting Platform on the basis of the contents provided by the customer, including reasonable costs for the judicial and extrajudicial 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 Hosting Platform is content or service provided or authorized by Avenga.
- 5.4** 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 Hosting 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 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 Hosting Platform may only be used for the agreed contractual purpose. The use of the Hosting Platform for illegal purposes, as e.g. sending illegal advertising to third parties via electronic mail (eg. SMS/MMS or email), is prohibited.
- 5.7** The customer is obliged to perform amendments to his Services at his own expense if the further technical

technische Weiterentwicklung der Hosting-Plattform dies erforderlich macht.

5.8 Bei Beendigung des Vertragsverhältnisses ist der Kunde verpflichtet, binnen sieben (7) Tagen DNS-Konfigurationen und/oder automatische Weiterleitungen, 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 Hosting-Plattform beträgt zwölf (12) Kalendermonate.

6.2 Die Vertragslaufzeit beginnt am Ersten des Kalendermonats, in dem Avenga Zugänge zur gebuchten Subscription (Development Package, Production Package) dem Kunden oder von ihm beauftragter Dritte inklusive Mitarbeitern von Avenga zur Verfügung stellt („**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.

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

development of the Hosting Platform makes this necessary.

5.8 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 Hosting Platform is twelve (12) calendar months.

6.2 The contract period begins on the first day of the month in which Avenga provides the service to the customer or a contracted third party including employees of Avenga ("**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 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

- 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 jeweils gebuchten Leistungspakete zu zahlenden fixen monatlichen Vergütungen wird jeweils zwölf (12) Monate im Voraus fällig.

7.2 Die Vergütung der nutzungsabhängigen Komponenten, zum Beispiel verwendeter Speicherplatz pro Monat, rechnet Avenga monatlich oder quartalsweise ab.

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

7.4 Avenga ist berechtigt, die Vergütungssätze für die Nutzung der Plattform bei Steigerung der Betriebskosten oder der Personalkosten angemessen anzupassen. Eine

- 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 The remuneration of the usage-based components, as for example used memory capacity, are invoiced 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 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

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 nächstmöglichen 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. Sofern personenbezogenen Daten verarbeitet werden, ist der Kunde verpflichtet, einen schriftlichen Auftragsverarbeitungsvertrag gemäß Art. 28 DSGVO mit Avenga abzuschließen. Avenga stellt dem Kunden auf Anfrage einen entsprechenden Vordruck zur Verfügung.

8.2 Avenga erhebt für die Vorbeugung, Analyse und Nachbereitung von technischen Störungen und Verbesserung der Leistungen folgende Nutzerdaten: Die ersten 3 Blöcke der IP Adresse, Datum, Uhrzeit, Browsertyp und angefragte URL.

8.3 Avenga ist berechtigt, anonymisierte Analysen von Dienstnutzungen zu erstellen.

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 and used. 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 if requested.

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

Das SLA findet Anwendung auf die im Folgenden definierte Verfügbarkeit der Hosting-Plattform von Avenga im Rahmen der Nutzung des Production Package oder der Nutzung durch eigene Dienste des Kunden.

1. Applicability

The SLA is applied to the availability of the Hosting Platform of Avenga as defined in the following within the scope of the usage of the Production Package or the use for own services of the Customer.

2. Verfügbarkeit

2.1 Avenga garantiert unter Berücksichtigung von Zeitfenstern für Wartungsarbeiten eine Verfügbarkeit der Hosting-Plattform von 99,9 % im Monatsmittel.

2. Availability

2.1 Avenga guarantees an availability of the Hosting Platform of 99.9% on a monthly average, taking into account time windows for maintenance work.

2.2 Die Verfügbarkeit der Hosting-Plattform ist eingeschränkt, wenn einer der im Folgenden genannten Services nicht oder nur eingeschränkt funktioniert:

- Netzwerk (Eingehender und ausgehender Datenverkehr innerhalb des Rechenzentrums und ins Internet)
- Load Balancing und Routing von Anfragen an Applikationen, die in Kubernetes betrieben werden
- Kubernetes Container Management
- Persistenter Datenspeicher (Lese- und Schreibzugriffe)

2.2 The availability of the Hosting Platform is limited if one of the services listed below does not function or only functions partially:

- Network (inbound and outbound data traffic within the data centre and to the Internet)
- Load balancing and routing of requests to applications operated in Kubernetes
- Kubernetes Container Management
- Persistent data storage (read and write access)

2.3 Die Verfügbarkeit gilt nicht als eingeschränkt, wenn

- eine Störung der Internet-Infrastruktur vorliegt, die unabhängig von den Rechenzentren ist, in denen die Hosting-Plattform betrieben wird, wie z.B. Routing-Probleme,
- der Dienst des Kunden in Übereinstimmung mit den Regelungen

2.3 The availability is not considered restricted when

- a disruption in the internet infrastructure occurs, which is independent of the data centres where the hosting platform is operated, such as routing problems e.g.,
- the customer's service, had to be temporarily shut down in accordance with

der Allgemeinen oder Besonderen Geschäftsbedingungen von Avenga temporär abgeschaltet werden musste oder

- Wartungsarbeiten der Hosting-Plattform nach Ziffer 4.2 des SLA stattfinden.

2.4 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.

2.5 Wird die volle Verfügbarkeit der Hosting-Plattform in einem Monat nicht erreicht, erhält der Kunde das Recht die vereinbarte Vergütung für diesen Monat wie folgt zu mindern:

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

2.6 Weitergehende Ansprüche und Rechte bleiben im Rahmen der sonstigen vereinbarten Beschränkungen der Allgemeinen und Besonderen Geschäftsbedingungen unberührt.

2.7 Der Kunde hat den Anspruch nach 2.5 innerhalb von 14 Tagen nach Ablauf des Monats, in welchem dieser entstanden ist, bei Avenga anzuzeigen.

3. Automatische Kontrolle

the provisions of the General Terms and Conditions or the Special Terms and Conditions or

- a scheduled maintenance of the Platform as described in clause 4.2 of the SLA takes place.

2.4 The availability of the Hosting Platform is measured by a regular self-test call carried out by an external service. The Hosting 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 Hosting Platform from Avenga.

2.5 If the full availability of the Hosting Platform is not reached within a month, the customer has the right to reduce the remuneration for the respective month as set out in the following:

- Availability less than 99% - two percent (2%)
- Availability less than 98.5% - five percent (5%)
- Availability less than 98% - ten percent (10%)
- Availability less than 97% - fifteen percent (15%)
- Availability less than 95% - twenty percent (20%)

2.6 Further claims and rights remain unaffected within the scope of the agreed limitations of the General and Special Terms and Conditions.

2.7 The customer shall notify Avenga of the claim under 2.5 within 14 days after the end of the month in which it arose.

3. Automatic Control

Avenga führt eine permanente, automatische Qualitätssicherung der Hosting-Plattform durch Überwachung mit Hilfe einer Monitoring-Software durch. Bei auftretenden Fehlern wird der verantwortliche Bereitschaftsdienst von Avenga automatisch alarmiert.

4. Wartung

4.1 Die Wartung der Plattform erfolgt nach Maßgabe von 2.4 dieser BGB.

4.2 Geplante Wartungsarbeiten, die die Verfügbarkeit der Plattform 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. In Ausnahmefällen können Wartungsarbeiten auch außerhalb des vorgenannten Zeitfensters unter Berücksichtigung der geringstmöglichen Beeinträchtigung des laufenden Betriebs durchgeführt werden.

5. Mitwirkung des Kunden

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

5.2 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

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

4. Maintenance and Care

4.1 The maintenance is carried out as set out in 2.4 of this Special Terms and Conditions.

4.2 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. In exceptional cases maintenance work can be carried outside of the before mentioned time slot with the least possible impairment of ongoing operations.

5. Customer Cooperation

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

5.2 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 Hosting Platform ("**Error**") as defined in these terms and conditions ("**Error Report**"). The customer is entitled –

aus sachlichem Grund verpflichtet –, einen Key-User auszutauschen.

5.3 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.

5.4 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.

6. Störungen und Fehlerstufen

6.1 Im Falle von Störungen der Plattform gelten die folgenden Fehlerstufen.

Fehlerstufe 1: Wenn die Applikation des Kunden (Dienst) im *Production Package* nicht lauffähig ist, weil die unter 1.2 der SLA aufgeführten wesentlichen Leistungen der Plattform nicht erbracht werden.

Fehlerstufe 2: Applikationen können nicht entwickelt (Git, Gitlab), gebaut (Gitlab Runner, Docker Registry), im Kubernetes Cluster bereitgestellt (Kubernetes Deployment) oder getestet (Kubernetes Cluster) werden, weil Leistungen des *Development Packages* nicht erbracht werden.

7. Überwachungs- und Servicezeiten

7.1 Die Hosting-Plattform wird von 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr an sieben Tagen in der Woche überwacht.

7.2 Störungsmeldungen, die der Fehlerstufe 2 zuzuordnen sind, werden von Avenga an Arbeitstagen zwischen 9:00 Uhr und 17:00

and at the reasonable request of Avenga obliged – to replace a Key User.

5.3 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.

5.4 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.

6. Disturbances and Error Levels

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

Error Level 1: If the Application of the customer ("**Service**") is not executable within the Production Package, because essential services as set out in 1.2 of this SLA are not provided.

Error Level 2: Applications cannot be developed (Git, Gitlab), built (Gitlab Runner, Docker Registry), deployed (Kubernetes Deployment) or tested in the Kubernetes Cluster because services of the Development Package are not provided.

7. Monitoring and Service Times

7.1 The Hosting Platform will be monitored seven (7) days a week from 00:00 to 24:00.

7.2 Error Reports that are assigned to error stages 2 are processed by Avenga on working days between 9:00 a.m. and 5:00

Uhr deutscher Zeit bearbeitet („**Servicezeit**“). Es gelten die Feiertage des Landes Nordrhein-Westfalen.

- 7.3** Störungsmeldungen, die der Fehlerstufe 1 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**“).

8. Störungsmeldungen

- 8.1** 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.

- 8.2** Grundsätzlich erfolgt eine Störungsmeldung per E-Mail durch einen Key-User. Hierfür wird durch Avenga für den Kunden eine spezielle E-Mail Adresse eingerichtet.

- 8.3** Störungsmeldungen bei Störungen der Fehlerstufe 1 können zusätzlich auch telefonisch übermittelt werden. Dieser Telefonanschluss ist gemäß den definierten Servicezeiten besetzt, die Rufnummer wird dem Kunden mitgeteilt.

9. 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

p.m. German time ("**Service Time**"). The public holidays of the State of North Rhine-Westphalia apply.

- 7.3** Avenga will process Error reports that are attributable to error levels 1 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**").

8. Error Reports

- 8.1** 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.

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

- 8.3** Error Reports for error levels 1 can be communicated via telephone call additionally. The phone line is staffed in accordance with the defined service hours and the number is provided to the customer.

9. 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
- Description of the expected and the actual performance

- Beschreibung des erwarteten Verhaltens und des tatsächlich beobachteten Verhaltens
- URL des Services oder der Applikation, mit dem die Störung festgestellt wurde
- Wie wurde die Störung festgestellt?
- Wann wurde die Störung festgestellt?
- Ist der Fehler reproduzierbar? Falls ja, wie?
- Protokoll der bereits durchgeführten Kommunikation und Handlungsschritte zur Problemlösung
- Anlagen, soweit sinnvoll bzw. möglich (z.B. Screenshot)

- URL of the service or application where the Error was detected
- How was the Error detected?
- When was the Error detected?
- Is the Error reproducible? If so, how?
- Detailed error description
- Notes on what has already been done to solve the problem
- Protocol of the communication already carried out and action steps to solve the problem
- If practicable or possible, appendices (e.g. Screenshots)

10. Reaktionszeit und Störungsbehebung

10.1 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.

10.2 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.

10.3 Avenga beseitigt Störungen der Plattform innerhalb der oben festgelegten Servicezeit.

10.4 Der Kunde verpflichtet sich, die Reaktionszeiten auch seinerseits einzuhalten, wenn Avenga zur Behebung des Problems relevante Rückfragen an den Kunden hat (i.d.R. an den Key-User, der die Störung gemeldet hat). Wenn Avenga keine Antwort

10. Reaction Time and Error Fixing

10.1 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.

10.2 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 regularly start processing these reports immediately upon receipt, latest after the response time agreed upon. If the Error Report occurs outside of service hours, response time begins at the beginning of the next service hours.

10.3 Avenga shall eliminate Errors of the Hosting Platform within the defined service hours.

10.4 The customer is obliged to comply with the response times as well if Avenga has inquiries connected to the remedy of the Error (usually directed to the Key-User reporting the error). If Avenga does not receive a response within the defined time

innerhalb der definierten Reaktionszeiten erhält, wird die Problembeseitigung gemäß Stufe 2 oder ohne weitere Reaktionszeiten behandelt.

11. Grenzen des SLA

11.1 Nicht unter dieses SLA fallen Störungen, die auf Bedienungsfehler des Kunden zurückzuführen sind.

11.2 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.

frame, Avenga will proceed with the Error fixing in accordance with Level 2 or without being bound to response times.

11. Boundaries of the SLA

11.1 Errors that are not attributable to a defect of the Hosting Platform are not covered under this SLA.

11.2 If it turns out that Avenga has performed services for the customer assuming an Error of the Hosting Platform, although Avenga can prove that an Error 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.

Reaktionszeiten der SLAs

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