

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA) SABLONO GMBH

Version: 09.11.2021

1 DEFINITIONEN

1.1 In diesem SLA haben die folgenden Begriffe die folgenden Bedeutungen:

"Autorisierter Benutzer" bezeichnet diejenigen Mitarbeiter, Vertreter und unabhängigen Auftragnehmer des Kunden, die vom Kunden zur Nutzung der Dienste, der Dokumentation und der Leistungen autorisiert sind.

"Ausfallzeit" bezeichnet die Gesamtanzahl der Minuten in einem Kalendermonat, in denen sich Autorisierte Benutzer nicht in ihre Benutzerkonten einloggen oder auf diese zugreifen können.

"Störung" bezeichnet eine von Sablono reproduzierbare Funktionsstörung der Plattform, die es dem Autorisierte Benutzer nicht ermöglicht, Dies gilt nicht für den Zeitraum der planmäßigen Wartungszeiten. auftritt und im Wesentlichen mit der Dokumentation übereinstimmt.

"Monatliche Verfügbarkeit" bedeutet

$$\left(\frac{\text{Gesamtminuten} - \text{Ausfallzeit}}{\text{Gesamtminuten}} \right) \times 100$$

"Behebung" bedeutet, dass die Störung entweder dauerhaft behoben oder eine Workaround implementiert wird, der die Prioritätsstufe der Störung verringert, und "Behebung" ist entsprechend neu auszulegen.

"Reaktionszeit" bedeutet, dass Sablono den Anruf oder die E-Mail des Kunden beantwortet und die Störung bestätigt hat.

"Geplante Wartung" bedeutet: (a) Freitag 22.00 Uhr (MEZ) bis Samstag 2.00 Uhr (MEZ); (b) Samstag 22.00 Uhr (MEZ) bis Sonntag 2.00 Uhr (MEZ); (c) Sonntag 22.00 Uhr (MEZ) bis Montag 2.00 Uhr (MEZ); und (d) alle zusätzlichen Zeiten, die dem Kunden von Sablono mindestens vierzehn (14) Tage im Voraus mitgeteilt werden.

"Gesamtminuten" bezeichnet die Gesamtzahl der Minuten in einem Kalendermonat, ausgenommen planmäßige Wartungsarbeiten und Ereignisse höherer Gewalt.

"Arbeitstage" bezeichnet einen Tag, der kein Samstag, Sonntag oder Feiertag im Land Berlin, Deutschland, ist.

"Arbeitsstunden" sind die Stunden eines Arbeitstages in der Zeit zwischen 9 - 17 Uhr (MEZ).

1.2 Großgeschriebene Begriffe, die in diesem SLA nicht definiert sind, haben die Bedeutung, die ihnen in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen & Lizenzbedingungen der Sablono GmbH (die "Bedingungen") gegeben wird.

2 SUPPORT SERVICES

2.1 Sablono stellt autorisierten Nutzern während der Geschäftszeiten Helpdesk-Support zur Verfügung. Berechtigte Nutzer können sich mit Supportanfragen per E-Mail (support@sablono.com) oder per In-App-Chat an den Sablono-Helpdesk wenden. Sofern im Abonnements des Kunden vereinbart, kann Sablono auch Support per Telefon unter +49 30 609807440 und vor Ort beim Kunden leisten.

2.2 Sablono kann seine Helpdesk-Kontaktdaten von Zeit zu Zeit durch schriftliche Mitteilung an den Kunden (auch per E-Mail oder über die Website) aktualisieren.

2.3 Der Kunde wird mögliche Störungen unverzüglich melden und Sablono den Zugang, die Informationen und die Unterstützung gewähren, die angemessener Weise erforderlich sind, um Sablono in die Lage zu versetzen, die Supportanfrage zu erkennen, zu beantworten und zu beheben.

2.4 Der Kunde stellt sicher, dass berechtigte Nutzer, die sich an den Helpdesk wenden, in angemessener Weise in der Nutzung der Plattform geschult wurden. Die Erbringung von Schulungsleistungen durch Sablono kann mit zusätzlichen Kosten verbunden sein.

2.5 Meldet ein Autorisierter Benutzer eine mögliche Störung und stellt sich nach der Untersuchung durch Sablono heraus, dass keine Störung vorlag, ist Sablono berechtigt, dem Kunden den Zeitaufwand für die Untersuchung der möglichen Störung zu den jeweils gültigen Standardsätzen in Rechnung zu stellen.

3 SERVICE LEVELS

3.1 Sablono wird sich nach besten Kräften bemühen, dass die Plattform in jedem Kalendermonat eine monatliche Verfügbarkeit von mindestens 99,5 % aufweist.

3.2 Im Falle einer Störung wird sich Sablono nach besten Kräften bemühen, die in der nachfolgenden Tabelle angegebenen Reaktions- und Behebungszeiten zu erreichen.

Prioritätsstufe der Störung	Reaktionszeit	Behebung
Priorität 1: Eine wichtige Funktion der Plattform wurde gestoppt	4 Arbeitsstunden	1 Arbeitstag
Priorität 2: Eine wichtige Funktion der Plattform ist beeinträchtigt	1 Arbeitstag	2 Arbeitstage
Priorität 3: Eine Funktion der Plattform, die keine Hauptfunktion ist, wurde gestoppt oder ist beeinträchtigt	5 Arbeitstage	Im Rahmen der normalen planmäßigen Wartung der Plattform durch Sablono

4 AUSGESCHLOSSENE LEISTUNGEN

- 4.1 Die folgenden Leistungen gehören nicht zu den Supportleistungen von Sablono: (a) Supportleistungen außerhalb der Geschäftszeiten; (b) Wiederherstellung von Daten; (c) Wiederherstellung von gesicherten Daten; (d) kundenspezifische Programmierung; (e) Vor-Ort-Services; (d) Schulungen; (e) Unterstützung hinsichtlich des Zusammenspiels/Integration des Dienstes oder der Plattform mit Software von Drittanbietern; (f) Entwicklung von kundenspezifischen Skripten; und (g) Unterstützung bei Fragen zur Modellierung von Bauprozessen.
- 4.2 Sablono ist nicht verpflichtet, eine der in Ziffer 4.1 ausgeschlossenen Leistungen zu erbringen. Vereinbaren die Parteien, dass Sablono solche Leistungen erbringt, so ist Sablono berechtigt, diese Leistungen dem Kunden zu den jeweils gültigen Standardsätzen in Rechnung zu stellen, sofern nichts anderes schriftlich vereinbart wurde.
- 4.3 Dieses SLA gilt nicht, wenn eine Störung oder Ausfallzeit durch eine nicht von Sablono verantwortete Ursache oder ein Ereignis höherer Gewalt verursacht wird.