

SLA – SERVICE LEVEL AGREEMENT (ANHANG A)

<p style="text-align: center;">Präambel</p>	<p style="text-align: center;">Preamble</p>
<p>Bei Auslegungsschwierigkeiten ist der deutsche Text dieses zweisprachigen Vertrags der maßgebende.</p>	<p>In the event of any difficulties of interpretation, the German text of this bilingual contract shall prevail.</p>
<p style="text-align: center;">§1 Support</p>	<p style="text-align: center;">§1 Support</p>
<p>1.1 Etalytics GmbH (im folgenden nur etalytics genannt) unterstützt die vom Kunden benannten Ansprechpartner bei der Nutzung der vertragsgegenständlichen Leistungen und nimmt Störungsmeldungen auf</p> <ul style="list-style-type: none"> • per Telefon: +49 6151 3943890 und/oder • per E-Mail: support@etalytics.com und/oder • per Web: https://support.etalytics.com. <p>1.2 etalytics kann für den Support ein Ticketsystem verwenden, über welches die Kommunikation abgewickelt wird.</p> <p>1.3 etalytics kann Anwendersupport auch gegenüber anderen Mitarbeitern des Kunden erbringen, insbesondere wenn dadurch eine Anfrage unmittelbar geklärt werden kann. etalytics darf Supportleistungen gegenüber Personen ablehnen, die nicht ausreichend geschult, fachkundig oder berechtigt sind, um die Supportleistung umzusetzen. Pro Kalendermonat ist der Support auf 3 Personenstunden Aufwand für etalytics begrenzt, sofern nichts anderes vereinbart ist.</p> <p>1.4 Supportleistungen werden nur zu Programmständen erbracht, die in den 12 Monaten vor der Anfrage aktuell waren. Für ältere Programmstände besteht kein Support, soweit die Supportleistungen durch die veralteten Programmstände mehr als nur unerheblich erschwert werden.</p>	<p>1.1 Etalytics GmbH (hereinafter referred to only as etalytics) shall provide support for the contact persons named by the Customer in the use of the services that are the subject matter of the contract and shall record fault reports</p> <ul style="list-style-type: none"> • by telephone: +49 6151 3943890, • by e-mail: support@etalytics.com and/or • by web: https://support.etalytics.com. <p>1.2 etalytics may use a ticket system for support, through which communication is handled.</p> <p>1.3 etalytics may also provide user support to other employees of the customer, in particular if a request can be clarified immediately. etalytics may refuse support services to persons who are not sufficiently trained, competent or authorized to implement the support service. Per calendar month, the support is limited to 3 person-hours of effort at etalytics, unless otherwise agreed upon.</p> <p>1.4 Support services are only provided for software versions that were updated in the 12 months prior to the request. No support shall be provided for older program versions if the support services are more than insignificantly impeded by the outdated program versions.</p> <p>1.5 The following services are not part of the support:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Requests or services outside of etalytics' business hours,

<p>1.5 Folgende Leistungen sind kein Bestandteil des Supports:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anfragen oder Leistungen außerhalb der Geschäftszeiten von etalytics, • Supportleistungen, die sich nicht auf die vertragsgegenständlichen Leistungen beziehen, • individuelle Programmierleistungen, insbesondere Anpassung an neue Produkte und Services oder geänderte Betriebsabläufe des Kunden oder vom Kunden verwendete Drittsoftware, • Vor-Ort-Service, • Schulungen. <p>1.6 Sollte der Kunde nicht mehr inkludierte Personenstunden oder vorgenannte ausgeschlossene Leistungen in Anspruch nehmen wollen, so ist dies gesondert zu vereinbaren und nach Aufwand gesondert zu vergüten.</p> <p>1.7 Die Vereinbarung von spezifischen Service Leveln zum Support bedarf individueller Vereinbarung.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Support services that do not relate to the services that are the subject of the contract, • individual programming services, in particular adaptation to new products and services or changed operating procedures of the customer or third-party software used by the customer • On-site service • Trainings. <p>1.6 Should the customer wish to make use of person hours that are no longer included or the aforementioned excluded services, this must be agreed separately and remunerated separately according to the time and effort involved.</p> <p>1.7 The agreement of specific service levels for support requires individual agreement.</p>
--	--

<p style="text-align: center;">§2 Service Level Fehlerbeseitigung</p> <p>2.1 Fehler an den Produkten von etalytics beseitigt etalytics während der Vertragslaufzeit, mindestens aber solange gesetzliche Gewährleistungsansprüche bestehen, innerhalb angemessener Frist unter Berücksichtigung der jeweiligen Situation, insbesondere der Ursache, Schwere und Auswirkungen des Fehlers</p> <p>2.2 Bei Bestimmung der Angemessenheit der Beseitigungsfrist sind die nachfolgenden Fehlerkategorien zu berücksichtigen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kritischer Fehler (Critical): Störung, die einen Ausfall der gesamten Software oder wesentlicher Teile davon verursacht, so dass eine Nutzung ganz oder nahezu vollständig unmöglich ist (Plattform ist nicht erreichbar oder kann erwarteter Last nicht standhalten, massiver Datenverlust, fehlerhafte Steuerung von Anlagen oder 	<p style="text-align: center;">§2 Service Level Troubleshooting</p> <p>2.1 Defects in etalytics' products shall be remedied by etalytics during the term of the contract, but at least as long as statutory warranty claims exist, within a reasonable period of time, taking into account the respective situation, in particular the cause, severity and effects of the defect.</p> <p>2.2 In determining the reasonableness of the time period for correction, the following categories of errors shall be considered:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Critical Error (Critical): Failure that causes the entire software or significant parts of it to fail, so that use is completely or almost completely impossible (platform is not accessible or cannot withstand expected load, massive data loss, faulty control of systems or data security is no longer guaranteed).
--	--

Datensicherheit ist nicht mehr gewährleistet).

- Schwerwiegender Fehler (Major): Ausfall einzelner Features, die die Brauchbarkeit der Plattform erheblich gefährden, massive Performanceverschlechterung z.B. Latenz, die nicht unter „kritische Fehler“ fällt
- Sonstiger Fehler (Minor): Sonstige Störung oder unerwartetes Verhalten der Software, die nicht unter die Fehlerkategorien Critical oder Major fällt.

2.3 Die Einordnung der Fehler in die verschiedenen Kategorien erfolgt durch etalytics nach billigem Ermessen unter angemessener Berücksichtigung der vom Kunden mitgeteilten Auswirkungen des Fehlers sowie sonstiger erkennbarer Interessen des Kunden.

2.4 etalytics soll auf die Meldung eines Fehlers durch den Kunden innerhalb der folgenden Fristen reagieren („Reaktionsfrist“):

- Bei kritischen Fehlern innerhalb von 6 Stunden nach Erhalt der Meldung.
- Bei schwerwiegenden Fehlern innerhalb von 12 Stunden nach Erhalt der Meldung.
- Bei Auftreten eines sonstigen Fehlers innerhalb von fünf Werktagen nach Erhalt der Meldung.

Die Reaktionsfrist ist gewahrt, wenn etalytics einen Fehlereintrag im Ticketsystem erstellt oder bearbeitet, Kontakt mit dem Kunden aufnimmt via Telefon oder digitaler Nachricht oder mit Maßnahmen zur Bearbeitung des Fehlers beginnt.

2.5 etalytics soll innerhalb der folgenden Fristen mit der Störungsbearbeitung (time to act) beginnen:

- Bei kritischen Fehlern innerhalb von 12 Stunden nach Erhalt der Meldung.
- Bei schwerwiegenden Fehlern innerhalb von 24 Stunden nach Erhalt der Meldung.
- Bei Auftreten eines sonstigen Fehlers innerhalb von 7 Werktagen nach Erhalt der Meldung.

- Serious Error (Major): Failure of individual features that significantly compromises the usability of the platform, massive performance degradation e.g. latency that does not fall under "critical error".
- Other error (Minor): Other malfunction or unexpected behavior of the software that does not fall under the Critical or Major error categories.

2.3 The classification of the errors into the various categories shall be made by etalytics at its reasonable discretion, taking into account the effects of the error communicated by the customer as well as other recognizable interests of the customer.

2.4 etalytics shall respond to the notification of an error by the Customer within the following periods ("Response Period"):

- For critical errors, within 6 hours of receiving the message.
- In case of serious errors, within 12 hours of receipt of the report.
- If any other error occurs within five working days of receipt of the notification.

The response period is met when etalytics creates or edits an error entry in the ticket system, contacts the customer via phone or digital message, or begins taking action to address the error.

2.5 etalytics shall commence fault processing (time to act) within the following deadlines:

- For critical errors, within 12 hours of receiving the message.
- In the event of serious errors within 24 hours of receipt of the report.
- In case of occurrence of any other error within 7 working days after receipt of the notification.

The time to act is met when etalytics starts to check the content of the error message, analyzes the error or starts to fix or work around it.

Die „time to act“ ist gewahrt, wenn etalytics beginnt, die Fehlermeldung inhaltlich zu prüfen, den Fehler zu analysieren oder mit der Behebung oder Umgehung beginnt.

2.6 Fristen beginnen und laufen nur während der allgemeinen Geschäftszeiten von etalytics. Diese sind Montag bis Freitag von 10:00 bis 16:00 Uhr (CET/ CEST). Duldet die Erbringung einer Fehlerbeseitigung objektiv keinen Aufschub, wird etalytics diese auch außerhalb der Servicezeiten erbringen.

2.7 Die Beseitigung gilt auch dann als in angemessener Frist nach Ziffer 0 erfolgt, wenn etalytics innerhalb dieser eine Behelfslösung (Work Around) bereitstellt. Die Bereitstellung des Work Around entbindet etalytics nicht von seiner Verpflichtung zur Beseitigung des Fehlers.

2.8 Bei gleichzeitigem Vorliegen mehrerer Fehler ist der Kunde verpflichtet, etalytics Prioritäten für die Beseitigung vorzugeben. Das Vorliegen mehrerer Fehler ist bei der Bestimmung der angemessenen Reaktions- und Beseitigungsfristen zu berücksichtigen. Nur ausnahmsweise und in dringenden Fällen wird etalytics diese auch außerhalb der Servicezeiten („erweiterte Servicezeiten“) erbringen. Dies gilt grundsätzlich nur bei kritischen Fehlern. etalytics ist berechtigt, die erweiterten Servicezeiten gesondert zu vergüten.

2.6 Deadlines start and run only during etalytics' general business hours. These are Monday to Friday from 10:00 to 16:00 (CET/ CEST). If the provision of an error correction objectively does not tolerate a delay, etalytics will also provide it outside the service hours.

2.7 The elimination shall also be deemed to have taken place within a reasonable period of time pursuant to Section 2.5 if etalytics provides a workaround within this period. The provision of the Work Around does not release etalytics from its obligation to eliminate the error.

2.8 If several errors are present at the same time, the customer is obligated to give etalytics priorities for their elimination. The existence of several errors shall be taken into account when determining the appropriate response and elimination periods. Only in exceptional and urgent cases, etalytics will provide such services outside the service hours ("extended service hours"). This shall only apply in case of critical errors. etalytics is entitled to charge separately for the extended service hours.

§3 Nicht erfasste Störungen

3.1 Bei folgenden Störungen gelten die Service Level nicht:

- Störungen und Probleme aus dem Bereich des Internets oder der Telekommunikationsnetze, die ein allgemeines Betriebsrisiko darstellen (z. B. DDoS-Angriffe, Netzausfall);
- Störungen aus der Verantwortungssphäre des Kunden (z. B. technische Komponenten, Änderungen z. B. der Systemkonfiguration, zu geringe Leistungsfähigkeit von Komponenten);

§3 Not Recorded Malfunctions

3.1 The service levels do not apply in the event of the following failures:

- Disruptions and problems from the Internet or telecommunications networks that represent a general operating risk (e.g., DDoS attacks, network failure);
- Faults arising from the customer's sphere of responsibility (e.g. technical components, changes e.g. in the system configuration, insufficient performance of components);
- Failures that are not based on or do not affect services provided by etalytics (e.g.

<ul style="list-style-type: none"> • Störungen, die nicht auf Leistungen von etalytics beruhen oder diese nicht betreffen (z. B. Fehler in Drittsoftware oder Komponenten); • höhere Gewalt; • planmäßig angekündigte Wartungsfenster unter 4 Stunden am Tag und unter 8 Stunden pro Woche. <p>3.2 Der Kunde erstattet etalytics Aufwände für die Prüfung und Maßnahmen zur Beseitigung einer Störung, sofern deren Ursache in die Verantwortungssphäre des Kunden fällt, wenn etalytics darauf zu Beginn der Leistungen hingewiesen hat.</p>	<p>errors in third-party software or components);</p> <ul style="list-style-type: none"> • Force Majeure; • Scheduled announced maintenance windows less than 4 hours per day and less than 8 hours per week. <p>3.2 The customer shall reimburse etalytics for expenses incurred for testing and measures taken to eliminate a malfunction, provided that the cause of the malfunction falls within the customer's sphere of responsibility, if etalytics has pointed this out at the beginning of the services.</p>
<p style="text-align: center;">§4 Mitwirkungspflichten</p> <p>4.1 Die Einhaltung der Service Level erfordert die konstruktive Mitwirkung des Kunden. Die Vertragspartner werden daher bei der Bemühung um das Erreichen der Service Level kooperativ zusammenwirken.</p> <p>4.2 Insbesondere stellt der Kunde folgende Mitwirkungsleistungen spätestens auf Anforderung durch etalytics sicher:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nähere Angaben zur Störung oder Umgebung; • Bereitstellung eines Ansprechpartners, der mit den vom Kunden für die Inanspruchnahmen der etaONE Plattform und der etaEDGE Gateways erforderlichen Komponenten vertraut ist. • Einfordern und Übermitteln von Störungsprüfungen von Dritten, soweit diese für Komponenten des Systems verantwortlich sind, die eine Rolle bei der Störung spielen können; • Umsetzung empfohlener Maßnahmen, die das IT-System des Kunden betreffen, soweit dies dem Stand der Technik beim Vorgehen entspricht (bspw. Einspielen aktueller Updates, Auswechseln möglicher Fehlerursachen). 	<p style="text-align: center;">§4 Obligations for Cooperation</p> <p>4.1 Compliance with the Service Levels requires the constructive cooperation of the Customer. The contractual partners shall therefore work together cooperatively in the effort to achieve the Service Levels.</p> <p>4.2 In particular, the customer shall ensure the following cooperation services at the latest upon request by etalytics:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Details about the failure or environment; • Provision of a contact person who is familiar with the components required by the customer to make use of the etaONE platform and the etaEDGE gateways. • Request and submit fault checks from third parties to the extent that they are responsible for components of the system that may play a role in the failure; • Implementation of recommended measures affecting the customer's IT system, insofar as this corresponds to the state of the art in the procedure (e.g. installing current updates, replacing possible causes of errors).

§5 Datensicherung / Back-Ups

- 5.1 Es ist Aufgabe des Kunden, seine Daten oder Programmierungen anwendungsadäquat zu sichern und im Falle des Datenverlusts aus dem Back-up wieder herzustellen.
- 5.2 Im Fall des Betriebs der Plattform in der Cloud erstellt etalytics täglich ein Image der für den Kunden betriebenen Instanz, die im gleichen Rechenzentrum gesichert wird, in dem die Plattform betrieben wird. etalytics übernimmt keine inhaltliche Prüfung der Back-Ups oder des Erfolgs der Sicherung. Die Datensicherungen können bei Erreichen des nächsten Intervalls gelöscht oder überschrieben werden. Der Kunde ist verpflichtet, die Rechtmäßigkeit der Back-Ups zu gewährleisten, insbesondere wenn diese geschütztes geistiges Eigentum Dritter oder personenbezogene Daten enthält. Ohne ausdrücklichen Hinweis geht etalytics davon aus, dass die Back-Ups keine Rechte Dritter berühren. Die Wiederherstellung des Zustandes aus dem Image übernimmt etalytics gegen gesonderte Vergütung, es sei denn diese ist erforderlich wegen einer schuldhaften Verletzung der Pflichten durch etalytics. Die Wiederherstellung erfolgt anhand des letzten, bei etalytics gespeicherten Sicherungsstandes nach Aufforderung durch den Kunden während der Geschäftszeit.
- 5.3 Die Vertragspartner können Wiederherstellungszeiten für die Wiederherstellung aus einer Datensicherung gesondert vereinbaren. Diese Wiederherstellungszeit beginnt mit dem Zugang der Aufforderung zur Wiederherstellung bei etalytics und läuft nicht ab während ausstehender Mitwirkungsleistungen durch den Kunden.
- 5.4 Das Gateway unterliegt keiner Datensicherung durch etalytics.

§5 Back-Ups

- 5.1 It is the Customer's responsibility to back up its data or programming in a manner appropriate to the application and to restore it from the back-up in the event of data loss.
- 5.2 In the event that the Platform is operated in the cloud, etalytics shall create a daily image of the instance operated for the Customer, which shall be backed up in the same data center in which the Platform is operated. etalytics shall not assume any responsibility for checking the content of the back-ups or the success of the backup. The back-ups may be deleted or overwritten when the next interval is reached. The customer is obligated to ensure the legality of the back-ups, especially if they contain protected intellectual property of third parties or personal data. In the absence of an explicit notice, etalytics assumes that the back-ups do not affect the rights of third parties. The restoration of the state from the image will be carried out by etalytics for a separate fee, unless this is necessary due to a culpable breach of duty by etalytics. The restoration shall be carried out on the basis of the last backup status stored at etalytics upon request by the customer during business hours.
- 5.3 The contracting parties may separately agree on recovery times for the recovery from a data backup. This recovery time begins with the receipt of the request for recovery by etalytics and does not expire during outstanding cooperation by the customer.
- 5.4 The gateway is not subject to any data backup by etalytics.

§6 Rechtsfolgen Service Level

- 6.1 Erreicht etalytics die vereinbarten Service Level nicht und verursacht hierdurch wirtschaftliche, mehr als unerhebliche Beeinträchtigungen beim Kunden, so ist Rechtsfolge abschließend eine Herabsetzung der Vergütung wie folgt:
- 6.2 Pro Kalendertag des Andauerns einer Verletzung eines Service Levels aufgrund eines kritischen oder eines schwerwiegenden Fehlers wird die Vergütung des Vertrags für die Bereitstellung der Leistung um 20 % herabgesetzt. Diese Minderung ist begrenzt auf die Vergütung für den betroffenen Monat. Die Verrechnung kann durch etalytics mittels Gutschrift und Aufrechnung mit dem nächsten abzurechnenden Zeitraum oder mit anderen Leistungen erfolgen.
- 6.3 Ein Vor- oder Übertrag auf andere Abrechnungsperioden findet nicht statt. Weitergehende Ansprüche sind wegen Verletzung der Service Level ausgeschlossen.
- 6.4 Unberührt bleiben Ansprüche des Kunden wegen der Verletzung anderer vertraglicher Leistungspflichten von etalytics.

§6 Legal Consequences Service Level

- 6.1 If etalytics does not achieve the agreed service level and this causes economic, more than insignificant impairments for the customer, the legal consequence shall be a reduction of the remuneration as follows:
- 6.2 For each calendar day of continuation of a violation of a Service Level due to a critical or a serious error, the remuneration of the Contract for the provision of the Service shall be reduced by 20%. This reduction is limited to the remuneration for the affected month. The offsetting can be carried out by etalytics by means of a credit note and offsetting against the next period to be billed or against other services.
- 6.3 An advance or carryover to other billing periods shall not take place. Further claims are excluded due to violation of the service level.
- 6.4 This shall be without prejudice to any claims of the Customer due to the breach of other contractual performance obligations of etalytics.