



## Anlage 1: Service Level Agreement (SLA)

1. compleet gewährleistet eine 99,5%-ige Verfügbarkeit der als SaaS zur Verfügung gestellten Software im Jahresmittel. Davon ausgenommen sind Zeiten, in denen der Server aufgrund von technischen sonstigen Problemen, die nicht im Einflussbereich von compleet liegen (insbesondere höhere Gewalt, Verschulden Dritter) nicht zu erreichen ist. Ebenfalls ausgenommen sind geplante Wartungsarbeiten (bspw. Updates der Software), die entweder außerhalb der üblichen Geschäftszeiten von Montag bis Freitag (unter Berücksichtigung der Feiertage am Standort München, Deutschland) zwischen 9:00 und 17:00 Uhr liegen, oder die gemäß Ziffer 2 vorab angekündigt wurden.

2. compleet ist berechtigt, zu Wartungszwecken und infolge anderer technischer Erfordernisse die Verfügbarkeit der Software zu unterbrechen. Die Wartungsarbeiten werden soweit möglich außerhalb der üblichen Geschäftszeiten von Montag bis Freitag (unter Berücksichtigung der Feiertage am Standort München) zwischen 9:00 und 17:00 Uhr getätigt. Falls eine Wartungsmaßnahme zu einer Unterbrechung der Nutzung der Software von mehr als 30 Minuten innerhalb der üblichen Geschäftszeiten gemäß Ziffer 1 führen wird, wird compleet diese Wartungsarbeit per E-Mail ankündigen. Die Ankündigung erfolgt mindestens 24 Stunden vorab.

3. Störungen der Systemverfügbarkeit müssen vom Kunden unverzüglich nach Bekanntwerden gemeldet werden. compleet wird sich bemühen, bei Meldungen von Störungen der Systemverfügbarkeit, die zu einem Totalausfall der Software führen und die innerhalb der Supportzeiten (Montag bis Freitag zwischen 9:00 und 17:00 Uhr unter Berücksichtigung der Feiertage am Standort München) eingehen, eine Reaktionszeit für den Beginn der Entstörung von vier Stunden sicherzustellen. Bei leichteren Fehlern, die nicht zu einem Totalausfall der Software führen und während des laufenden Betriebs auftreten, wird compleet sich bemühen, nicht später als einen Arbeitstag nach dem Eingang der Störmeldung zu reagieren.

4. Bei Störungsmeldungen, die außerhalb der Supportzeiten eingehen, beginnt die Entstörung am folgenden Arbeitstag. Verzögerungen der Entstörung, die vom Kunden zu vertreten sind (z.B. durch Nichtverfügbarkeit eines Ansprechpartners auf Kundenseite oder verspätete Meldung der Störung), werden nicht auf die Entstörungszeit angerechnet.

Version 01/2024