

## Service Level Agreement (SLA) oqio analytiqs

Dieses Service Level Agreement (SLA) definiert Verfügbarkeit, Support, Systemvoraussetzungen und Datensicherungsmaßnahmen (Backups) für oqio analytiqs (nachfolgend „Software“). Es ist Bestandteil des Vertrages zwischen oqio und dem Auftraggeber.

### 1. Verfügbarkeit

- 1.1 oqio wird die Software für den Auftraggeber in einem logisch separierten Account zur Verfügung stellen. oqio stellt dem Auftraggeber die Software zum Fernzugriff in einer sicheren Systemumgebung zur Verfügung. Eine Überlassung der Software an den Auftraggeber findet nicht statt.
- 1.2 Die Software wird dem Auftraggeber in ihrer jeweils aktuellen Version/Release zur Verfügung gestellt.
- 1.3 oqio wird dem Auftraggeber die Software mit einer Verfügbarkeit von mindestens 97 % im Kalenderjahr zur Verfügung stellen (nachfolgend „Mindestverfügbarkeit“). Die Verfügbarkeit errechnet sich wie folgt:  $\% \text{ Verfügbarkeit} = \frac{([\text{Gesamtzahl Stunden des jeweiligen Kalenderjahres}] - [\text{Gesamtzahl Stunden Ausfallzeit innerhalb der Betriebszeiten}])}{[\text{Gesamtzahl Stunden innerhalb der Betriebszeiten des jeweiligen Kalenderjahres}]} \times 100$ . Die Zeit, in der die Verfügbarkeit als gestört gilt, beginnt mit der Meldung der Störung durch den Kunden und endet mit Beseitigung der Störung. Für die Zeit der Unterschreitung der vertraglich vereinbarten Verfügbarkeit kann der Auftraggeber die für die Nutzung der Software zu entrichtende Vergütung mindern.
- 1.4 oqio stellt die SaaS-Lösung grundsätzlich am sog. Leistungsübergabepunkt (LÜP) bereit. Der Verantwortungsbereich von oqio erstreckt sich entsprechend bis zu diesem Punkt der IT-Infrastruktur. Der Leistungsübergabepunkt (LÜP) ist der WAN-Router-Ausgang des Rechenzentrums, in welchem oqio seine Server betreibt. Verfügbar ist die Software in diesem Zusammenhang, wenn zwischen den Servern, auf denen die Software gehostet wird, und dem Übergabepunkt zum Internet eine ununterbrochene Verbindung besteht und der Auftraggeber in der Lage ist, sich anzumelden und Zugriff auf die Software hat. Die Mindestverfügbarkeit bezieht sich nicht auf Test- und Entwicklungsserver.

### 2. Support

- 2.1 Der Support umfasst Unterstützung und Beratung des Auftraggebers bei der Behebung von Problemen bei der Nutzung der Software, einschließlich der Überprüfung, Diagnose und Korrektur von erheblichen Mängeln und Fehlern der Software und der Bereitstellung von Bugfixes, Korrekturen, Modifikationen, Änderungen, Erweiterungen, Upgrades und neuer Versionen der Software (Updates), um die Funktionsfähigkeit der Software zu gewährleisten.
- 2.2 oqio gewährleistet für den Support die nachfolgend angegebenen Erreichbarkeitszeiten:

<b>Erreichbarkeit</b>	Werktags (außer samstags) 9:00 – 18:00 Uhr (CET) Gesetzliche Feiertage in Bayern und der 24.12. und 31.12. sind ausgenommen.
<b>Telefon</b>	+49-(0)89-997 426 580
<b>E-Mail</b>	sales@oqio.de
<b>Sprachen</b>	Deutsch, Englisch

- 2.3 Der Support erstreckt sich nicht auf Probleme mit oder Schäden an der Software, soweit diese verursacht wurden durch (i) Fahrlässigkeit, Missbrauch oder unsachgemäße Bedienung seitens des Auftraggebers, (ii) Bedienung, Nutzung der Software nicht im Einklang mit den Vorgaben der Dokumentation oder Nichtbeachtung der von oqio vorgegebenen Spezifikationen oder Einschränkungen; (iii) Modifikationen an der Software, die nicht von oqio durchgeführt oder genehmigt wurden; (iv) Handlungen Dritter; (v) Produkte von Drittanbietern; und/oder (vi) höhere Gewalt. Diesbezügliche Leistungen von oqio sind nicht von der für die Überlassung und den Betrieb der SaaS-Lösung zu entrichtenden Pauschalvergütung abgegolten, sondern werden nach Aufwand gemäß der vereinbarten Vergütung abgerechnet.
- 2.4 oqio ist stets bemüht und legt höchsten Wert darauf, Störungen so schnell wie möglich zu beheben, es ist jedoch nicht möglich, vorab allgemein bestimmte feste Störungsbehebungszeiten festzulegen und zu garantieren, da Störungen verschiedenste Art und mannigfaltige Ursachen haben können. oqio wird sich nach besten Kräften bemühen, Störungen schnellstmöglich zu beheben und wird den Auftraggeber regelmäßig über den Fortschritt der Störungsbehebung informieren.

- 2.5 Die Fehlerbehebung erfolgt grundsätzlich durch Zugriff auf die Software. Zur Ermöglichung von Support und Softwarepflege gewährt der Auftraggeber oqio umfassenden und unbeschränkten Zugriff auf die Software und die mit der Software verarbeiteten Daten.
- 2.6 Der Auftraggeber definiert einen Supportkoordinator. Ausschließlich der Supportkoordinator wird oqio hinsichtlich des Supportes kontaktieren bzw. Störungen melden.

### 3. Systemvoraussetzungen

Der Auftraggeber muss für die Nutzung der Software über einen eigenen Internetzugang verfügen und die Internet-Browser Google Chrome, Mozilla Firefox oder Microsoft Edge in der vom jeweiligen Hersteller freigegebenen, stets aktuellsten Version unter Vornahme der Aktivierung von JavaScript im Browser verwenden. Sofern der Kunde einen anderen Internet-Browser nutzt, übernimmt oqio keine Gewähr für die Kompatibilität bzw. Funktionsfähigkeit in Bezug auf die Nutzung der Software.

Der Kunde hat selbst für die EDV-Infrastruktur sowie die Internetverbindung zu sorgen, um auf die bereitgestellte SaaS-Lösung über das Internet zugreifen zu können.

### 4. Datensicherung

oqio wird täglich (üblicherweise morgens zwischen 2 und 3 Uhr) eine Datensicherung der in der Software gespeicherten Anwendungsdaten in Form eines Datenbank-Backups durchführen. Es werden jeweils die letzten 30 Sicherungsstände, d.h. die Datensicherungen der letzten 30 Tage, vorgehalten. Bei der Software handelt es sich um ein „Live-System“, das heißt es können jede Sekunde vom Auftraggeber Daten gelöscht bzw. verändert werden. Bei der von der oqio einmal täglich durchgeführten Datensicherung können somit lediglich die im Zeitpunkt der Datensicherung vorhandenen Daten gesichert werden.

Die Pflicht des Auftraggebers zur ordnungsgemäßen Datensicherung gemäß Ziffer 8.3 der AGB bleibt hiervon unberührt. Es obliegt dem Auftraggeber, für einen ausreichenden und umfassenden Schutz der von ihm eingegebenen Daten durch regelmäßige Datensicherungen auf externen Datenträgern Sorge zu tragen, insbesondere durch Nutzung der Downloadmöglichkeit, über die der Auftraggeber Einzelschadenakten herunterladen bzw. sichern kann.

Für die Einhaltung handels- und steuerrechtlicher Aufbewahrungsfristen ist der Auftraggeber verantwortlich.