

Staffbase Service Level Agreement

Dieses Service Level Agreement („**SLA**“) ist Bestandteil der Leistungsvereinbarung zwischen Staffbase und dem Kunden für die Dienste („**Vereinbarung**“). Großgeschriebene Begriffe, die im Folgenden nicht definiert werden, haben die gleiche Bedeutung wie in der Vereinbarung.

„**Ausschluss**“ bezeichnet jede Unterbrechung oder Nichtverfügbarkeit der Dienste verursacht durch:

- Geplante Downtime;
- Geräte, Software, Netzwerkverbindungen, Infrastruktur und andere Systeme des Kunden;
- Vereinbarungswidrige Nutzung der Dienste;
- Nutzung von Drittanbieterdiensten;
- Änderungen an den Diensten, die nicht von Staffbase oder mit Zustimmung von Staffbase vorgenommen wurden;
- Systeme Dritter oder Handlungen oder Unterlassungen Dritter (z. B. durch DDoS-Angriffe);
- ein Ereignis höherer Gewalt; oder
- Internetprobleme.

„**Downtime**“ bedeutet jede Nichtverfügbarkeit der Dienste, die in Minuten gemessen wird, sofern nicht durch einen Ausschluss verursacht.

„**Geplante Downtime**“ bezeichnet einen Zeitraum geplanter Wartungsarbeiten, vorausgesetzt, Staffbase hat den Kunden mindestens drei Werktage im Voraus über solche Wartungsarbeiten informiert (bei kritischen oder bei dringenden sicherheitsrelevanten Problemen mit Vorankündigung von 24 Stunden).

„**Monatliche Gebühr**“ bezeichnet die Gebühren, die der Kunde für die betroffenen Dienste während des betreffenden Kalendermonats der Störung der Uptime bezahlt hat.

„**Service Credits**“ hat die in Ziffer 4 zugewiesene Bedeutung.

„**Uptime**“ bezeichnet die Serververfügbarkeit für die Dienste, die in Prozent gemessen und wie folgt berechnet wird:

$$((\text{Anzahl der Minuten in einem Kalendermonat} - \text{Downtime}) / \text{Anzahl der Minuten in einem Kalendermonat}) * 100$$

1. Während der Abonnementdauer stellt Staffbase die Dienste 24 Stunden am Tag/ 7 Tage die Woche/ 365 Tage im Jahr mit einer Uptime von mindestens 99,95 % zur Verfügung.
2. Der Kunde kann jederzeit die aktuelle und vergangene Uptime unter <https://status.staffbase.com/> einsehen.
3. Der Kunde kann sich für den Erhalt von Benachrichtigungen über Downtimes vorab unter <https://status.staffbase.com/> anmelden.
4. Fällt die Uptime während eines vollen Kalendermonats der Abonnementdauer unter 99,95 %, hat der Kunde einen Anspruch auf Service Credits („**Service Credits**“) gemäß der nachstehenden Tabelle:

Uptime in Prozent der Minuten im Monat	Service Credit: Prozentsatz der Monatlichen Gebühr		
	Core Support	Advanced Support	Premium Support
> 99.95 %	0 %	0 %	0 %
> 99.50 % bis 99.95 %	3 %	5 %	7 %
> 98.1 % bis 99.50 %	6 %	8 %	10 %

98.1 % und weniger	12 %	14 %	16 %
--------------------	------	------	------

5. Der Kunde kann Service Credits beantragen, indem er innerhalb von 30 Tagen nach dem Ende des jeweiligen Monats, in dem die Uptime weniger als 99,95 % betragen hat, ein Support-Ticket einreicht. Die Mitteilung des Kunden muss das Datum und den Zeitraum enthalten, in dem die Uptime weniger als 99,95 % betragen hat.
6. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Service Credits, wenn er mit Rechnungen im Rückstand ist, denen nicht gemäß der Vereinbarung widersprochen wurde, oder wenn er gegen die Vereinbarung verstößt. Der maximale Service Credit, der dem Kunden in jedem Kalendermonat zusteht, entspricht dem Prozentsatz der Monatlichen Gebühren in der letzten Zeile der obigen Tabelle.
7. Wenn der Kunde keine weitere Rechnung erhält, weil sich die das Abonnement nicht verlängert, wird Staffbase die Service Credits dergestalt gewähren, dass die Abonnementdauer um einen Zeitraum verlängert wird, der dem Betrag der Service Credits entspricht, (z.B. 10 % des Service Credits entspricht einer Verlängerung um 10 % eines Kalendermonats), oder dass Staffbase einen den Service Credits entsprechenden Betrag auf Verlangen des Kunden als Erstattung an den Kunden auszahlt.
8. Staffbase wird wirtschaftlich angemessene Anstrengungen unternehmen, um Geplante Downtime im Zeitraum zwischen 18:00 und 05:00 Uhr EST/EDT bei Hosting in den Vereinigten Staaten und zwischen 18:00 und 05:00 Uhr CET/CEST bei Hosting in Deutschland zu terminieren.
9. Die Rechte des Kunden und die Haftung von Staffbase sind im Falle einer Downtime der Dienste auf die Gewährung von Service Credits beschränkt. Das Vorgenannte gilt nicht für Kunden mit Sitz in Deutschland, Österreich und der Schweiz.