

Staffbase Service Level Agreement

Dieses Service Level Agreement gilt ab dem 05. Mai 2023.

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

„**Uptime**“ bezeichnet die Serververfügbarkeit für die Staffbase-Dienste, ausgenommen geplante Ausfallzeiten, derzeit unter <http://status.staffbase.com> abrufbar.

„**Downtime**“ bezeichnet die Minuten während eines Kalendermonats, in denen die Verfügbarkeit der Staffbase-Dienste unterhalb der Uptime liegt.

„**Monatliche Gebühr**“ bezeichnet die vom Kunden während des Kalendermonats der betreffenden Uptime-Störung für die betreffenden Staffbase-Dienste gezahlten Gebühren, ausgenommen Gebühren für professionelle Dienstleistungen, Support und ähnliche Dienstleistungen.

„**Geplante Downtime**“ bezeichnet einen Zeitraum geplanter Wartungsarbeiten, vorausgesetzt, Staffbase hat den Kunden mindestens drei (3) Werktage im Voraus über solche Wartungsarbeiten informiert (bei kritischer oder bei dringender sicherheitsrelevanter Probleme mit Vorankündigung von 24 Stunden bei Geplanter Downtime). Geplante Downtime wird bei der Berechnung von Uptime, Downtime und Service-Guthaben nicht berücksichtigt. Staffbase unternimmt wirtschaftlich angemessene Anstrengungen, um jegliche geplante Downtime zwischen 18:00 und 05:00 Uhr (EST/EDT) für Hosting in den Vereinigten Staaten und zwischen 18:00 und 05:00 Uhr (MEZ/MESZ) für Hosting in Deutschland zu planen.

„**Service Credit**“ bezeichnet eine Gutschrift auf die nächste Rechnung des Kunden. Wenn der Kunde keine weitere Rechnung erhält, weil sich die Abonnementdauer nicht verlängert, verlängert Staffbase die aktuelle Abonnementdauer um einen Zeitraum, der dem Betrag des Service Credits entspricht (z. B. 10 % Service Credit entsprechen einer Verlängerung um 10% des darauffolgenden Kalendermonats). Service Credits sind nicht anwendbar, wenn der Kunde mit Zahlungen im Rückstand ist oder anderweitig gegen die Vereinbarung verstößt. Service Credits dürfen 16% der monatlichen Gebühren des Kunden nicht überschreiten. Zur Klarstellung: Service Credits sind nur Gutschriften und dürfen unter keinen Umständen in bar an den Kunden ausgezahlt werden.

A. UPTIME

Während der Abonnementdauer stellt Staffbase die Staffbase-Dienste 24 Stunden am Tag, sieben Tage die Woche, 365 Tage im Jahr mit einer Betriebszeit von mindestens 99,95% zur Verfügung.

Service Credits. Wenn die Uptime während eines vollen Kalendermonats der Abonnementdauer unter 99,95 % fällt und der Kunde Staffbase bis zum Ende des folgenden Kalendermonats schriftlich durch Einreichung eines Service-Support-Tickets benachrichtigt, stellt Staffbase dem Kunden einen Service Credit gemäß der nachstehenden Tabelle aus:



Uptime in Prozent der Minuten im Monat	Credit: Prozent der monatlichen Gebühren		
	Standard Support Plan	Premier Success Plan	Premier Success Plus Plan
> 99,95%	0%	0%	0%
> 99,50% bis 99,95%	3%	5%	7%
> 98,1% bis 99,50%	6%	8%	10%
98,1% und darunter	12%	14%	16%

B. STÖRUNGEN

Kunden müssen in ihrer an Staffbase übermittelten Störungsanfrage einen anfänglichen Schweregrad zuweisen. Im Anschluss prüft Staffbase den übermittelten Störungsanfrage und weist der Störung einen endgültigen Schweregrad zu („**Schweregrad**“) und priorisiert seine Antworten und Aktualisierungen auf der Grundlage des Schweregrads. Diese geschieht wie unten in der Tabelle dargestellt und in Übereinstimmung mit dem Supportplan des Kunden. Der Premier Success Plus Plan beinhaltet Support sowohl von Teams aus der Region EMEA als auch von Nordamerika, um die Bearbeitung der Störung je nach Standort des Admin-Nutzers und nach Schweregrad der Störung zu beschleunigen. „**Reaktionszeit**“ bezeichnet den Zeitrahmen, in dem ein Kunde eine Störungsanfrage einreicht und das Staffbase-Team mit einer Bestätigung, einer Lösung oder klärenden Fragen darauf antwortet.

Schweregrad	Reaktionszeit		
	Standard Support Plan	Premier Success Plan	Premier Success Plus Plan
Level 1 - Kritisch Staffbase-Dienste sind nicht nutzbar oder reagieren nicht. Staffbase-Dienste sind nicht nutzbar oder reagieren nicht, und der Kunde ist fortbestehend nicht in der Lage, wesentliche Vorgänge auszuführen. Es gibt keinen vorübergehenden Workaround.	2 Stunden	2 Stunden	1 Stunde
Level 2 - Dringend Wichtige Funktionen der Staffbase-Dienste sind nicht nutzbar. Staffbase-Dienste funktionieren fortbestehend nicht in Übereinstimmung mit der Dokumentation. Die Leistung der wichtigsten Funktionen ist für die Mehrheit der Nutzer des Kunden beeinträchtigt. Es ist kein angemessener Workaround verfügbar.	4 Stunden	4 Stunden	2 Stunden



<p>Level 3 - Hoch</p> <p>Die normale Nutzung der Staffbase-Dienste sind beeinträchtigt. Staffbase-Dienste funktionieren nicht in Übereinstimmung mit der Dokumentation. Die Leistung von nicht geschäftskritischen Funktionen ist für die Mehrheit der Nutzer des Kunden beeinträchtigt.</p>	8 Stunden	6 Stunden	4 Stunden
<p>Level 4 - Niedrig</p> <p>Geringfügiges Problem / Informationsanforderung. Anfrage zu einem nicht kritischen technischen Problem oder Anfrage zu Informationen über die Möglichkeiten von Staffbase; ein kleinerer Fehler; oder ein Problem, für das ein angemessener Workaround verfügbar ist.</p>	16 Stunden	12 Stunden	8 Stunden

C. ALLGEMEINES

Ausschlüsse. Für Probleme oder Störungen, die sich aus folgenden Sachverhalten ergeben, ist Staffbase nicht verantwortlich, und dieses SLA deckt diese nicht ab:

- Geräte, Software, Netzwerkverbindungen, Infrastruktur und andere Systeme des Kunden;
- Nutzung des Staffbase-Dienstes in einer Weise, die nicht mit der Vereinbarung übereinstimmt;
- Nutzung von Drittanbieterdiensten;
- Änderungen am Staffbase-Dienst durch eine andere Partei als Staffbase;
- Systeme Dritter oder Handlungen oder Unterlassungen Dritter (z. B. DDoS-Angriffe); oder
- allgemeine Internetprobleme, Ereignisse höherer Gewalt (wie in der Vereinbarung beschrieben) oder andere Faktoren, die außerhalb der angemessenen Kontrolle von Staffbase liegen.

Updates. Während der Abonnementdauer kann Staffbase dieses SLA aktualisieren, vorausgesetzt, dass solche Aktualisierungen das Leistungsniveau oder die Verfügbarkeit der Staffbase-Dienste nicht verringern. Staffbase informiert den Kunden über alle wesentlichen Änderungen, indem es eine E-Mail-Benachrichtigung an die in der Bestellung angegebene E-Mail-Adresse für rechtliche Mitteilungen sendet. Setzt der Kunde die Nutzung der Staffbase-Dienste nach erfolgten Änderungen fort, so gilt dies als Zustimmung des Kunden zu den Änderungen.

Einziges und ausschließliches Rechtsmittel. Einziges und ausschließliches Rechtsmittel. Service Credit gelten als pauschaler Schadensersatz und nicht als Strafe und sind das einzige und ausschließliche Rechtsmittel des Kunden (und die einzige Haftung von Staffbase) im Falle von Downtime oder Uptime-Störungen der Staffbase-Dienste. Dies gilt nicht für Kunden mit Sitz in Deutschland, Österreich und der Schweiz.