

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

CLOUD DIENSTE

- Mensch und Maschine At Work GmbH

- Stand 18. August 2025 –

1. Service Level Agreement (SLA)

- 1.1. Mensch und Maschine At Work GmbH, Gewerbepark 18, 49143 Bissendorf, mit Sitz in Bissendorf, eingetragen im Handelsregister des Amtsgerichts Osnabrück unter HRB 19759 (nachfolgend „**Cloud Tech**“) und der Kunde (nachfolgend der „**Kunde**“) haben in einem Vertrag über die Leistung von bestimmten Cloud Diensten von Cloud Tech an den Kunden vereinbart (nachfolgend der „**Hauptvertrag**“ und die darin vereinbarten Leistungen die „**Cloud Dienste**“). Zur Konkretisierung des durch den Hauptvertrag geschuldeten Zugangs zu den Cloud Diensten in zeitlicher und technischer Hinsicht werden die folgenden Vereinbarungen in diesem Service Level Agreement (nachfolgend das „**SLA**“) getroffen.
- 1.2. Dieses SLA gilt für alle im Hauptvertrag vereinbarten kostenpflichtigen Leistungen von Cloud Tech gegenüber dem Kunden. Für kostenfreie Angebote und Testzugänge besteht kein Anspruch auf Leistungen aus einem Service Level Agreement.
- 1.3. Soweit sich aus dem Zusammenhang nichts Abweichendes ergibt, gelten für dieses SLA die Definitionen aus dem Hauptvertrag entsprechend.

2. Service Levels und Vergütung

- 2.1. Der Kunde wählt für die vereinbarten Cloud Dienste einen der folgenden Service Level: „Standard SLA“ oder „Enterprise SLA“, wie nachfolgend in diesem SLA mit den jeweiligen Leistungen, Verfügbarkeiten und Merkmalen spezifiziert (jeweils ein „**Service Level**“).
- 2.2. Für alle Cloud Dienste von Cloud Tech gegenüber dem Kunden gilt der Service Level „Standard SLA“, wenn und solange der Kunde und Cloud Tech keinen anderen Service Level in Textform vereinbart haben. Die Leistungen des Service Levels „Standard SLA“ ist mit der im Hauptvertrag für die Cloud Dienste vereinbarten Vergütung abgegolten.
- 2.3. Vereinbart der Kunde mit Cloud Tech entgeltlich den Service Level „Enterprise SLA“, so erbringt Cloud Tech die zusätzlichen Leistungen des vereinbarten Service Levels zu den in der Auftragsbestätigung genannten Preisen.

3. Verfügbarkeit und Betriebszeiten

- 3.1. Cloud Tech stellt dem Kunden die vereinbarten Cloud Dienste im vereinbarten Leistungszeitraum grundsätzlich innerhalb der folgenden Betriebszeiten zur Verfügung (die

„Betriebszeiten“:

Service Level:	Wochentag:	Zeitraum (MEZ)
Standard SLA	Montag bis Freitag (ohne bundesweite Feiertage)	8:00 Uhr bis 17:00 Uhr (MEZ).
Enterprise SLA	wie Standard, zuzüglich bundesweiter Feiertage, Sonn- und Feiertage	00:00 Uhr bis 24:00 Uhr (MEZ)

Außerhalb der beauftragten Betriebszeiten ist Cloud Tech nicht verpflichtet, die Cloud Dienste zur Nutzung bereit zu stellen. Ist der von dem Kunden gebuchte Leistungs-Zeitraum für die Cloud Dienste abgelaufen, wird Cloud Tech den Zugang zu diesen schließen.

- 3.2. Die im Hauptvertrag vereinbarten Cloud Dienste sind zeitlich und technisch verfügbar, wenn während der vereinbarten Betriebszeit an dem festgehaltenen Übergabepunkt auf die Cloud Dienste zugegriffen werden kann. Als technische Verfügbarkeit gilt die Möglichkeit des Kunden, sämtliche Hauptfunktionen der Cloud Dienste gemäß der Beschreibung im Hauptvertrag zu nutzen (**„technische Verfügbarkeit“**). Die zeitliche Verfügbarkeit gibt den prozentualen Anteil des von dem jeweiligen Service Levels erfassten Zeitraums an, in dem die technische Verfügbarkeit der Software nach den Maßgaben dieser Ziffer 3 während der Betriebszeit am Übergabepunkt besteht (die **„zeitliche Verfügbarkeit“**). Planmäßige Wartungsarbeiten und Datensicherungen in der Zeit zwischen 17:00 Uhr und 08:00 Uhr (MEZ) gelten nicht als Betriebszeit und bleiben entsprechend bei der Berechnung der zeitlichen Verfügbarkeit außer Betracht. Innerhalb der Betriebszeiten gewährleistet Cloud Tech folgende zeitliche Verfügbarkeit der im Hauptvertrag vereinbarte Leistungen:

Service Level:	Zeitliche Verfügbarkeit während der Betriebszeiten:	Wartungsfenster:
Standard SLA	95%	Täglich zwischen 17:00 Uhr und 08:00 Uhr (MEZ); Vorankündigung: Keine
Enterprise SLA	99%	Täglich zwischen 22:00 Uhr und 08:00 Uhr (MEZ); Vorankündigung: 12 Stunden.

- 3.3. Bei der Berechnung der tatsächlichen Verfügbarkeiten gelten Cloud Tech nicht zurechenbare

Ausfallzeiten als verfügbare Zeiten. Diese unschädlichen Ausfallzeiten sind

- 3.3.1. mit dem Kunden abgestimmte Wartungs- oder sonstige Leistungen, durch die ein Zugriff auf die Cloudinfrastruktur nicht möglich ist;
- 3.3.2. unvorhergesehen erforderlich werdende Wartungsarbeiten, wenn diese Arbeiten nicht durch eine Verletzung der Pflichten von Cloud Tech zum Erbringen der vereinbarten Leistungen zu vertreten sind (höhere Gewalt, insbesondere nicht vorhersehbare Hardwareausfälle, Streiks, Naturereignisse, etc.);
- 3.3.3. Ausfallzeiten aufgrund von Viren- oder Hackerangriffen, soweit Cloud Tech oder die Technologiepartner die vereinbarten, mangels Vereinbarung die üblichen, Schutzmaßnahmen getroffen haben;
- 3.3.4. Ausfallzeiten aufgrund von Vorgaben des Kunden, aufgrund von Nichtverfügbarkeiten der Ausstattung des Kunden oder aufgrund anderer durch den Kunden verursachte Unterbrechungen (z.B. unterbleibende Mitwirkungsleistungen des Kunden);
- 3.3.5. Ausfallzeitverlängerungen, die aufgrund einer Blockierung des Konsolen- bzw. Remote-Zugangs durch den Kunden verursacht wurden;
- 3.3.6. Ausfallzeiten aufgrund von Vorgaben der Technologiepartner (z.B. Einspielen von dringend notwendigen Security Patches);
- 3.3.7. Ausfallzeiten aufgrund von Software-Fehlern in Kundenanwendungen oder aufgrund von durch Kundenanwendungen oder -daten ausgelösten Fehlern in der System- und systemnaher Software;
- 3.3.8. Ausfallzeiten, die durch Dritte (nicht Cloud Tech zurechenbare Personen) verursacht werden.

4. Störungsmeldung, Wiederherstellung der Verfügbarkeit

- 4.1. Stellt Cloud Tech die Cloud Dienste nicht im Rahmen der geschuldeten Verfügbarkeit zur Verfügung, hat der Kunde Anspruch auf Wiederherstellung der Verfügbarkeit nach Maßgabe dieses SLA. Ein Anspruch auf Wiederherstellung der Verfügbarkeit besteht nicht, soweit die vereinbarte Verfügbarkeit noch im Rahmen der gewährleisteten Verfügbarkeit ist.
- 4.2. Meldet der Kunde eine Störung, so hat er Cloud Tech neben der konkreten Beschreibung der Störung unverzüglich alle Dokumentationen, Protokolle und andere für die Fehlerbehebung

relevanten Informationen zur Verfügung zu stellen und anzugeben, welche Personen Cloud Tech als Ansprechpartner beim Kunden für diese Störung zur Verfügung stehen und wie sie telefonisch zu erreichen sind. Die Ansprechpartner sind so zu benennen, dass Cloud Tech sich während der Dauer der Störung zumindest innerhalb der Geschäftszeiten des Kunden stets und unmittelbar an einen der benannten Ansprechpartner wenden kann.

- 4.3. Störungen, die den Regelungen dieses SLA unterliegen, werden wie folgt klassifiziert (die „**Priorität**“) und Cloud Tech wird in den Servicezeiten nach Eingang einer ordnungsgemäßen Störungsmeldung durch einen Kunden spätestens innerhalb der für die jeweilige Prioritätslevel festgelegten Reaktionszeiten mit der Analyse und möglichst schon mit der Beseitigung der Störung beginnen (die „**Reaktionszeiten**“):

Priorität	Klassifikation	Beschreibung	Service Level/ Reaktionszeit
I	Kritisch	Kritische Situation - Workaround ist nicht möglich. Kritische Auswirkungen von großer Tragweite auf Geschäftsfunktionen der Firma oder hohe Anzahl betroffener Anwender. Die zeitliche Verfügbarkeit der Cloud Dienste sinkt in einem Zeitraum von zumindest 120 Minuten auf unter 50 %	Standard/ 12 Stunden Enterprise/ 4 Stunden
II	Hoch	Kritische Situation - Workaround ist möglich. Kritische Auswirkungen von großer Tragweite auf Geschäftsfunktionen der Firma oder hohe Anzahl betroffener Anwender. Die zeitliche Verfügbarkeit der Cloud Dienste sinkt in einem Zeitraum von zumindest 240 Minuten auf unter 50 %	Standard/ 48 Stunden Enterprise/ 24 Stunden
III	Standard	Tolerierbare Situation – Workaround möglich. Eingeschränkte Arbeitsfähigkeit einzelner Anwender, keine zentralen Dienste betroffen. Standardlevel bei der Anlage neuer Support Fälle. Die zeitliche Verfügbarkeit der Cloud Dienste sinkt in einem Zeitraum von zumindest 480 Minuten auf unter 50 %	Standard/ 3 Arbeitstage Enterprise/ 1 Arbeitstag
IV	Niedrig	Unbedeutende Situation - Service Request oder geringfügiger Fehler, der die Nutzung der Systeme nicht beeinträchtigt. Standardlevel bei der Anlage neuer Störungsmeldungen.	Standard/ 5 Arbeitstage Enterprise/ 3 Arbeitstage
Wiederherstellung des letzten		Bei Datenverlust nach Störungen mit Priorität I oder Priorität II	Standard/ 3 Arbeitstage Enterprise/ 1 Arbeitstag

konsisten- ten Daten- standes			tag
-------------------------------------	--	--	-----

Die Reaktionszeit läuft ausschließlich während der vom Kunden gebuchten Betriebszeiten. Erreicht die Störung eine höhere Prioritätsstufe, so hat der Kunde dies Cloud Tech unverzüglich mitzuteilen. Maßgebend für die Zuordnung einer Störung zu einer Störungsklasse ist das Vorliegen der in der Störungs-Beschreibung angegebenen Merkmale.

5. Folgen der Unterschreitung von Verfügbarkeit während der Betriebszeiten

- 5.1. Cloud Tech stellt dem Kunden auf Anforderung eine aufbereitete Übersicht über die Einhaltung der geschuldeten Verfügbarkeit zur Auswertung zur Verfügung. Darüber hinaus kann der Kunde diese Daten jederzeit online abfragen.
- 5.2. Sollten die vereinbarten Cloud Dienste während der Betriebszeiten tatsächlich nicht im vereinbarten Umfang verfügbar sein, ist der Kunde berechtigt, die folgende Minderung der vereinbarten Vergütung zu verlangen:

Tatsächliche Verfügbarkeit	Minderung der Vergütung
Standard SLA: Bis 95 % Enterprise SLA: Bis 99 %	Keine Minderung der im Hauptvertrag vereinbarten jährlichen Vergütung
Standard SLA: Unter 95 % Enterprise SLA: Unter 99 %	10 % Minderung der im Hauptvertrag vereinbarten jährlichen Vergütung

- 5.3. Sollten die diesem SLA vereinbarten Reaktionszeiten nicht eingehalten werden, so ist der Kunde berechtigt, die für das vereinbarte Service Level vereinbarte Vergütung wie folgt zu mindern:

Nichteinhaltung von Reaktionszeiten	Minderung der Vergütung
Bis fünfmaliger Überschreitung von über 100% der Reaktionszeit einer Priorität I, II, oder III Störung im Kalenderjahr.	Keine Minderung der im Hauptvertrag vereinbarten jährlichen Vergütung.

Ab sechsmaliger Überschreitung von über 100% der Reaktionszeit einer Priorität I, II, oder III Störung im Kalenderjahr.	[10] % Minderung der der im Hauptvertrag vereinbarten jährlichen Vergütung
---	--

- 5.4. Sollten die im Hauptvertrag vereinbarten Cloud Dienste während der Betriebszeiten tatsächlich weniger als 75% des vereinbarten Umfangs verfügbar sein, ist der Kunde berechtigt, den Hauptvertrag mit einer von ihm zu bestimmenden Auslauffrist von bis zu acht Wochen kündigen. Dieses Kündigungsrecht gilt für das SLA entsprechend, wenn die vereinbarten Reaktionszeiten innerhalb eines Zeitraums von 8 Wochen öfter als drei Mal nicht eingehalten wurden.
- 5.5. Dem Kunden stehen die vorstehenden Rechte nach dieser Ziffer 5 zur Minderung der Vergütung oder Kündigung nur dann zu, wenn er ihre Geltendmachung unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von zwei Wochen nach Kenntnis von der verminderten Verfügbarkeit der Leistung oder der Nichteinhaltung von Reaktionszeiten, in Textform gegenüber Cloud Tech anzeigt.
- 5.6. Die vorstehenden Rechte nach dieser Ziffer 5 ergänzen die Bestimmungen zur Pflichtverletzung oder Mängelhaftung nach dem Hauptvertrag, ohne sie zu verdrängen. Wenn der Kunde geltend macht, dass aufgrund der Mängelhaftungsverpflichtung von Cloud Tech bei einer Störung eine weitergehende Befreiung von der Vergütungspflicht eingetreten ist, kann er die vorstehenden Rechte nach dieser Ziffer 5 aber insoweit nicht geltend machen (keine doppelte Inanspruchnahme).

6. Support Hotline und Unterstützung

- 6.1. Kunden mit Enterprise SLA oder Kunden die gesondert ein entgeltliches „Supportpaket“ in Textform vereinbart haben, können sich während der Servicezeiten zur Unterstützung mit allgemeinen Fragen zu Funktionen der gebuchten Cloud Dienste telefonisch unter der auf der Webseite von Cloud Tech (<https://www.cloudtech.eu/support> angegebenen Support-Hotline, per Email (support@cloudtech.eu) oder über das Kontaktformular auf der Website <https://www.cloudtech.eu/support> an den Kundensupport von Cloud Tech wenden.
- 6.2. Die Servicezeiten für den Support sind (mit Ausnahme gesetzlicher Feiertage am Sitz von Cloud Tech): Montag bis Freitag, jeweils 08.00 bis 17.00 Uhr (MEZ) (die „**Supportzeiten**“).
- 6.3. Supportanfragen werden grundsätzlich entsprechend der Priorität der gebuchten Service Level, im Übrigen in zeitlicher Reihenfolge ihres Eingangs bearbeitet.

7. Laufzeit und Vertragsbeendigung

- 7.1. Dieses SLA tritt gleichzeitig mit dem Hauptvertrag in Kraft und endet automatisch mit Beendigung des Hauptvertrages über die Cloud Dienste. Die Vereinbarung eines entgeltlichen Enterprise SLA kann jeweils mit einer Frist von einem Monat zum Ende eines Kalendermonats gekündigt werden. Die Kündigung oder der Wechsel des vereinbarten Service Levels beenden nicht dieses SLA und sie beenden auch nicht den Hauptvertrag. Das Recht jeder Partei zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

8. Geltung der Cloud-AGB und Schlussbestimmungen

- 8.1. Ergänzend zu diesem SLA gelten die Vereinbarungen im Hauptvertrag und die allgemeinen Geschäftsbedingungen von Cloud Tech, welche unter folgendem Link abgerufen, dauerhaft gespeichert und ausgedruckt werden können: <https://www.cloudtech.eu/agb>.
- 8.2. Sollten sich Regelungen widersprechen, so gelten die Regelungen in folgender absteigender Reihenfolge:
- 8.2.1. dieses SLA;
 - 8.2.2. der Hauptvertrag;
 - 8.2.3. die allgemeinen Geschäftsbedingungen von Cloud Tech;
 - 8.2.4. die gesetzlichen Regelungen.
- 8.3. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden finden auf dieses SLA keine Anwendung, auch wenn diesen nicht ausdrücklich widersprochen wird. Nebenabreden zu diesem SLA bestehen nicht.
- 8.4. Eine Übertragung von auf diesem SLA beruhenden Rechten durch den Kunden auf Dritte bedarf der vorherigen Zustimmung von Cloud Tech in Textform.
- 8.5. Sollten einzelne Regelungen dieses SLA unwirksam sein oder werden, wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Regelungen oder des Hauptvertrages nicht berührt. Die Parteien verpflichten sich, eine unwirksame Bestimmung mit gesonderter Vereinbarung einvernehmlich durch eine rechtswirksame Bestimmung zu ersetzen, welche dem wirtschaftlichen Sinn und Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt. Die vorstehende Regelung gilt entsprechend bei Regelungslücken.

[Ende des SLA]
