Anlage 1

Servicebausteine und Service Level Agreement SoSafe GmbH

Version 4.0, Stand 20. Dezember 2023 | SoSafe GmbH | Lichtstrasse 25a | 50825 Köln | sosafe-awareness.com/en

1. Servicebausteine

1.1 Leistungsumfang

SoSafe erbringt für den Kunden die im Angebot vereinbarten und in der Feature-Matrix spezifizierten Awareness-Building-Leistungen und https://link.sosafe-awareness.com/sow-en. Sofern in der anwendbaren Feature-Matrix nichts anderes angegeben ist, umfassen die Awareness-Building-Leistungen auch die in dieser Anlage definierten Dienstleistungen im Hinblick auf kontinuierliche Weiterentwicklung und Kundensupport.

1.2 Kontinuierliche Weiterentwicklung

Während der Vertragslaufzeit wird SoSafe die im Angebot vereinbarten Awareness-Building-Leistungen kontinuierlich weiterentwickeln und aktualisieren und diese Aktualisierungen auf der Plattform bereitstellen ("**Updates**").

Zur Klarstellung: Die Updates werden zur Verfügung gestellt, um Fehler zu beheben, die bestellten Awareness-Building-Leistungen an die jeweils aktuellen gesetzlichen Anforderungen anzupassen, Sicherheitslücken zu patchen oder anderweitig zu beheben oder deren Benutzerfreundlichkeit allgemein zu verbessern. Außer in den Fällen, in denen SoSafe dies nach eigenem Ermessen beschließt, umfassen Updates keine neuen Funktionen oder Merkmale, die über die Feature-Matrix für die jeweilige Awareness-Building-Leistung zum Zeitpunkt des Abschlusses des jeweiligen Vertrages hinausgehen. Solche zusätzlichen Features oder Funktionalitäten können dem Kunden beim Abschluss eines neuen Vertrags gegen zusätzliche Gebühren zur Verfügung stehen.

Außer in Fällen, in denen Updates zur Verfügung gestellt werden, um Fehler dringend zu beheben oder zu umgehen, oder wenn solche Updates bereitgestellt werden können, ohne den Betrieb der Awareness-Building-Leistungen zu beeinträchtigen, wird SoSafe den Kunden mit angemessener Vorankündigung über die Bereitstellung von Updates informieren.

1.3 Kundensupport

Die folgenden Supportleistungen (die "**Supportleistungen**") sind Teil der Awareness-Building-Leistungen:

1.3.1 Kommunikationswege

Genereller Ansprechpartner für alle Kunden von SoSafe ist der Kundensupport. Benutzer und Administratoren von Kunden können Supportanfragen (jeweils eine "**Supportanfrage**") wie folgt stellen:

- Support-Formular inkl. FAQ: http://support.sosafe.de
- E-Mail: support@sosafe.de

Die Supportleistungen sind je nach Wahl des Kunden in deutscher oder englischer Sprache verfügbar.

1.3.2 Erreichbarkeit

Mit Ausnahme von Feiertagen in Nordrhein-Westfalen, Deutschland, sind die Supportleistungen von Montag bis Freitag von 9:00 bis 17:00 Uhr MEZ verfügbar (die "**Support-Zeiten**", Tage mit Supportleistungen sind jeweils ein "**Werktag**").

1.3.3 Reaktionszeit

Die Reaktionszeit (die "**Reaktionszeit**") beginnt mit dem Eingang der jeweiligen Supportanfrage gemäß Ziffer 1.3.1.

Die Reaktionszeiten von SoSafe sind wie folgt:

- Für allgemeine Anfragen: zwei (2) Werktage.
- Im Falle von Störungen der Awareness-Building-Leistungen (z.B. wenn die Awareness-Building-Leistung nur eingeschränkt zugänglich ist): ein (1) Werktag.

Der Kundensupport klassifiziert die Supportanfrage anhand der vom Kunden bereitgestellten Informationen nach diesen Kategorien.

Innerhalb der jeweiligen Reaktionszeit erhält der Kunde eine qualifizierte Antwort vom Kundensupport. Eine qualifizierte Antwort enthält entweder die Lösung oder den Abschluss der Supportanfrage oder eine erste Einschätzung und Informationen zum weiteren Vorgehen im Hinblick auf die Supportanfrage. Soweit dies nach vernünftigem Ermessen möglich ist, wird SoSafe den Kunden über die voraussichtliche Dauer einer gemeldeten Störung informieren. Wenn eine Supportanfrage jedoch vom Kunden nicht ausreichend spezifiziert wurde, z. B. wenn die Störung oder Anfrage nicht in einer Weise beschrieben wird, die eine weitere Beurteilung ermöglicht, kann die Antwort von SoSafe aus weiteren Informationsanfragen bestehen.

Eine Supportanfrage wird abgeschlossen, wenn eines der beiden Ereignisse eintritt (der frühere Zeitpunkt ist maßgeblich):

- Erfolgreiche Lösung der Supportanfrage; oder
- Innerhalb von fünf (5) Werktagen nach einer Antwort von SoSafe, in der der Kunde um die Bereitstellung weiterer Informationen oder um Aktivitäten gebeten wird, erhält SoSafe keine Antwort.

2. Verfügbarkeit

2.1 Verfügbarkeit

Jede Awareness-Building-Leistung, die von SoSafe über https://elearning.sosafe.de oder https://manager.sosafe.de/, die Lernseiten oder den Streaming-Server sowie den Phishing-Melde-Button bereitgestellt wird, erfüllt die folgende durchschnittliche monatliche Verfügbarkeit (wie nachfolgend definiert).

„Verfügbarkeit“ ist das Verhältnis von Uptime, d.h. der Zeit, in der die jeweilige Awareness-Building-Leistung verfügbar ist, zur Gesamtzeit, d. h. Betriebszeit plus Ausfallzeit, gemessen 24 Stunden pro Kalendertag, auf monatlicher Basis und ausgedrückt in Prozent:

Verfügbarkeit = Betriebszeit / (Betriebszeit + Ausfallzeit)

"Betriebszeit" ist definiert als der Zeitraum, in dem die jeweilige Awareness-Building-Leistung dem Kunden ohne eine Beeinträchtigung der Kategorie 1 oder Kategorie 2 zur Verfügung gestellt wird, wobei jede andere Zeit als "Ausfallzeit" definiert wird:

Es gelten die folgenden Grade der Beeinträchtigung:

Kategorie 1: Der Dienst kann am Lieferort aufgrund mangelnder Konnektivität nicht erreicht werden, die Beeinträchtigung des Dienstes verhindert die Nutzung aller oder der meisten Funktionen, die vom Dienst gemäß der Feature-Matrix bereitgestellt werden (als "Major Outage(s)“ im Reporting erfasst).

Kategorie 2: Der Dienst kann am Übergabepunkt erreicht werden, jedoch mit Dienstunterbrechungen oder erheblicher Latenz für die Mehrheit der SoSafe-Benutzerbasis, was die Nutzung wichtiger Bestandteile des Dienstes entweder unmöglich oder nicht sinnvoll nutzbar macht (als "Partial Outage(s)(e)" im Reporting erfasst).

Kategorie 3: Beeinträchtigungen des Dienstes, die nicht in den Kategorien 1 oder 2 aufgeführt sind, z. B. geringfügige Dienstlatenz, einzelne unwesentliche Komponenten eines Dienstes können nicht vollständig genutzt werden, oder andere Beeinträchtigungen, die nur die Minderheit der Benutzerbasis von SoSafe betreffen.

Sofern in der Feature-Matrix nicht anders angegeben, stellt SoSafe die jeweiligen Awareness-Building-Leistungen mit einer Verfügbarkeit von 99 % zur Verfügung.

2.2 Ausnahmen von der Verfügbarkeit

Wartungsarbeiten an den Systemen von SoSafe und deren Lieferanten, die im Hinblick auf die Aufrechterhaltung und Sicherheit der Awareness-Building-Leistungen durchgeführt werden, einschließlich der Bereitstellung von Updates (die "**Wartung**"), gelten nicht als Ausfallzeit im Sinne der Definition in Ziffer 2.1.

In der Regel wird die Wartung am Wochenende zwischen Samstag 9:00 Uhr und Sonntag 18:00 Uhr MEZ oder nachts an jedem Wochentag zwischen 23:00 Uhr und 7:00 Uhr MEZ am nächsten Morgen durchgeführt. In Ausnahmefällen kann die Wartung auch zu allen anderen Zeiten unter Berücksichtigung einer möglichst geringen Störung des laufenden Betriebs durchgeführt werden. In solchen Fällen wird SoSafe den Kunden so früh wie möglich, spätestens jedoch eine (1) Kalenderwoche vor der Wartung, über den Wartungsplan informieren.

2.3 Verfügbarkeitsreports

Die Verfügbarkeitsreports für die jeweiligen Awareness-Building-Leistungen können jederzeit unter https://status.sosafe.de eingesehen werden .

3. Anforderungen an die Nutzung

Die Nutzung der Awareness-Building-Leistungen ist für den Kunden an bestimmte technische Anforderungen geknüpft. Diese finden Sie unter https://link.sosafe-awareness.com/sow-en.

4. Sonstiges

Begriffe in Großbuchstaben, die in diesem Dokument nicht definiert sind, haben die in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der SoSafe GmbH definierte Bedeutung.

SoSafe GmbH I Lichtstrasse 25a I 50825 Köln I Geschäftsführer: Dr. Niklas Hellemann, Lukas Schaefer, Felix Schürholz, Felix Fichtl I HRB96220 I Landgericht Köln I USt-IdNr.: DE322382415 I **Besucheradresse und Parkmöglichkeiten:** Lichtstraße 25a I 50825 Köln I Tel: +49 (0) 221 6508 3800 I E-Mail: info@sosafe.de I Web: sosafe-awareness.com/en