



# Anlage 1

Leistungsbeschreibung SoSafe GmbH

# 1. Leistungsbestandteile

---

## 1.1 Leistungsumfang

SoSafe stellt dem Kunden die im Angebot vereinbarten und in der Feature-Matrix sowie unter <https://link.sosafe-awareness.com/sow-de> konkretisierten **Awareness-Building**-Leistungen zur Verfügung.

## 1.2 Kundensupport

Weiter bietet SoSafe dem Kunden die folgenden Supportleistungen:

### 1.2.1 Kommunikationswege

Genereller Ansprechpartner für alle Kunden von SoSafe ist der Kundensupport. Die Nutzer der Kunden haben nachstehende Möglichkeiten, Supportanfragen einzureichen:

- Support-Formular inklusive FAQ: <http://support.sosafe.de>
- E-Mail: [support@sosafe.de](mailto:support@sosafe.de)

Die Administratoren der Kunden haben darüber hinaus die Möglichkeit, Supportanfragen an die SoSafe-Hotline (Telefon: +49 221 65083800) zu richten.

Sämtliche Kommunikation kann – je nach Kundenwunsch – auf Deutsch oder Englisch stattfinden. Andere Sprachen werden supportseitig aktuell nicht angeboten.

### 1.2.2 Zeitliche Erreichbarkeit

Der Kundensupport ist – außer an Feiertagen im Bundesland Nordrhein-Westfalen – Montag bis Freitag von 09:00 bis 17:00 Uhr erreichbar.

### 1.2.3 Reaktionszeiten

Die Reaktionszeit beginnt grundsätzlich mit dem Eingang der Supportanfrage eines Nutzers oder Administratoren beim Kundensupport. Voraussetzung für den Beginn der Reaktionszeit ist eine ausreichend spezifizierte Beschreibung der Anfrage bzw. des Fehlers in Bezug auf die jeweils geschuldeten Awareness-Building-Leistungen.

Die Reaktionszeiten sind nach Richtwerten folgendermaßen unterteilt:

- Bei allgemeinen Anfragen zu den jeweils geschuldeten Awareness-Building-Leistungen: innerhalb von zwei (2) Werktagen
- Bei Störungen der jeweils geschuldeten Awareness-Building-Leistungen (z. B. der Service ist nur eingeschränkt erreichbar): innerhalb von einem (1) Werktag

Die Einordnung der Supportanfrage nach den oben genannten Unterteilungen erfolgt durch den Kundensupport, basierend auf der Fehlerbeschreibung des Kunden.

Innerhalb der festgelegten Reaktionszeit erhält der Kunde eine qualifizierte Antwort vom Kundensupport. Im Idealfall beinhaltet diese qualifizierte Antwort bereits die Lösung bzw. den Abschluss des Vorgangs, zumindest aber eine erste Einschätzung der Supportanfrage und eine Auskunft über die weitere Vorgehensweise.

Im Falle einer Störung beinhaltet die qualifizierte Antwort ebenfalls Informationen über die voraussichtliche Dauer und den Umfang der gemeldeten Störung sowie einen ersten Lösungsansatz.

#### 1.2.4 Behebungszeit

Schwerwiegende Störungen werden binnen vier (4) Stunden innerhalb der Geschäftszeiten behoben oder ein Workaround zur Verfügung gestellt. Schwerwiegende Störungen sind Störungen, bei denen die Awareness-Building-Leistungen ganz oder überwiegend nicht verfügbar sind.

#### 1.2.5 Antwortzeiten innerhalb und außerhalb der EU

Innerhalb der EU entsprechen die Antwortzeiten der Awareness-Building Leistungen den marktüblichen Standards. Außerhalb der EU kann SoSafe aktuell keine Antwortzeiten gewährleisten. Die jeweiligen Antwortzeiten variieren je nach Region, der dortigen Anbindung an das Internet, der Internetbandbreite und dem jeweiligen technischen Equipment, das der Nutzer verwendet.

## 2. Verfügbarkeit der Dienste

---

### 2.1 Generelle Verfügbarkeit

Für Awareness-Building-Leistungen, die von SoSafe über <https://elearning.sosafe.de>, die Lernseiten oder den Streaming-Server erbracht werden, sowie den Phishing-Melde-Button dürfen die nachfolgenden durchschnittlichen (bezogen auf das Monatsmittel) Verfügbarkeiten nicht unterschritten werden. Diese gelten als erfüllt, solange die tatsächliche Verfügbarkeit diesen Wert im Monatsmittel nicht unterschreitet.

Gemessen wird die Verfügbarkeit als Verhältnis von Uptime – also der Zeit, die der Service ordnungsgemäß bereitsteht – zur Gesamtzeit, also Uptime plus Downtime (Ausfallzeit):

$$\text{Verfügbarkeit} = \text{Uptime} / (\text{Uptime} + \text{Downtime})$$

Verfügbarkeiten in Prozent – umgerechnet in Minuten für ein System, das 24 Stunden am Tag, an 365<sup>1</sup> Jahrestagen (24 × 365) zur Verfügung steht (8760 Stunden).

- E-Learning-Plattform: 99 %
- Streaming-Server von SoSafe (Zugriff via externe LMS): 99 %

---

<sup>1</sup> 366 Jahrestage in Schaltjahren.

- Lernseiten zur Simulation: 99 %
- Phishing-Melde-Button/Add-In: 99 %

## **2.2 Ausnahmen von der Verfügbarkeit**

Nicht als Ausfallzeit im Sinne des Vorgenannten gelten Wartungsarbeiten an den Systemen von SoSafe und ihren Zulieferern, die für den Erhalt und die Sicherheit des laufenden Betriebes bzw. die Durchführung von Updates oder Upgrades notwendig sind.

In der Regel wird eine Wartung an Wochenenden zwischen Samstag 09:00 Uhr und Sonntag 18:00 Uhr oder nachts an jedem Wochentag in der Zeit zwischen 23:00 Uhr und 07:00 Uhr am nächsten Morgen durchgeführt. In Ausnahmefällen kann eine Systemwartung unter Berücksichtigung der geringstmöglichen Beeinträchtigung des laufenden Betriebs auch in allen übrigen Zeiten durchgeführt werden. In solchen Fällen informiert SoSafe den Kunden über geplante Systemwartungen so früh wie möglich, spätestens aber eine Kalenderwoche vor der Systemwartung.

## **2.3 Unterschreitung der Verfügbarkeit**

Für jede Unterschreitung der monatlichen Generellen Verfügbarkeit um einen (1) vollen Prozentpunkt erhält der Kunde einen (1) zusätzlichen Tag der vereinbarten Leistungen am Ende der Vertragslaufzeit. Dies gilt nicht für Fälle der in Ziffer 2.2 beschriebenen Ausnahmen der Verfügbarkeit.

## **2.4 Reporting der Verfügbarkeit**

Die jeweilige Verfügbarkeit kann jederzeit unter <https://status.sosafe.de> eingesehen werden.

# **3. Nutzungsvoraussetzungen**

---

Die Nutzung der Awareness-Building-Leistungen ist an bestimmte technische Voraussetzungen beim Kunden geknüpft. Diese können unter <https://link.sosafe-awareness.com/sow-de> abgerufen werden.

# **4. Sonstiges**

---

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



**SoSafe GmbH** | Lichtstraße 25a | 50825 Köln | Geschäftsführer: Dr. Niklas Hellemann,  
Lukas Schaefer, Felix Schürholz, Felix Fichtl | HRB96220 | Amtsgericht Köln | USt-IdNr: DE322382415 |  
**Besucheradresse und Parkplatz:** Lichtstraße 25a | 50825 Köln | Tel: +49 (0) 221 6508 3800 |  
E-Mail: [info@sosafe.de](mailto:info@sosafe.de) | Web: [sosafe-awareness.com/de](https://sosafe-awareness.com/de)