



## **Anexo**

Componentes del  
Servicio y Acuerdo  
de Nivel de Servicio  
SoSafe SE

Versión 4.1 desde 02.01.2025

## **Annex**

Service Components  
and Service Level  
Agreement SoSafe SE

Version 4.1 as of 02.01.2025

# 1. Componentes del Servicio

## 1.1. Alcance del Servicio

SoSafe prestará al Cliente los Servicios de Concienciación acordados en la Oferta y especificados en el Resumen de Características y en <https://link.sosafe-awareness.com/general-technical-conditions-en>. Salvo que se indique lo contrario en el Resumen de Características aplicable, los Servicios de Concienciación también incluirán los Servicios de Desarrollo Continuo y de Soporte al Cliente definidos en el presente Anexo.

## 1.2. Desarrollo continuo

Durante el Plazo del Contrato, SoSafe desarrollará y actualizará continuamente los Servicios de Continuación acordados en la Oferta y desplegará dichas actualizaciones en la Plataforma ("Actualizaciones").

En aras de la claridad, dichas Actualizaciones se proporcionan para corregir errores, adaptar los Servicios de Concienciación solicitados a los requisitos legales vigentes en ese momento, parchear o subsanar de otro modo los fallos de seguridad o, en general, mejorar su facilidad de uso. Excepto cuando SoSafe decida hacerlo a su entera discreción, las Actualizaciones no incluyen nuevas funciones o características que vayan más allá de el Resumen de Características del Servicio de Concienciación correspondiente en el momento de la celebración del Contrato correspondiente. Dichas características o funcionalidades añadidas podrán ponerse a disposición del Cliente a cambio de una tarifa adicional al suscribir un nuevo Contrato.

Excepto cuando las Actualizaciones se proporcionen para remediar o evitar errores urgentemente, o cuando dichas Actualizaciones puedan desplegarse sin afectar al funcionamiento de los Servicios de Creación de Conciencia, SoSafe avisará al Cliente con una antelación razonable del despliegue de las Actualizaciones.

## 1.3. Soporte al Cliente

Los siguientes servicios de soporte (los "Servicios de Soporte") formarán parte de los Servicios de Concienciación.

### 1.3.1. Communication Channels

El punto de contacto general para todos los Clientes de SoSafe es el servicio de soporte al cliente. Los Usuarios y Administradores de los Clientes disponen de las

# 1. Service Components

## 1.1. Scope of Services

SoSafe shall provide Customer with the Awareness Building Services agreed in the Offer and specified in the Feature Matrix and at <https://link.sosafe-awareness.com/general-technical-conditions-en>.

Except where stated otherwise in the applicable Feature Matrix, the Awareness Building Services shall also comprise of the Continuous Development and Customer Support Services defined in this Annex.

## 1.2. Continuous Development

During the Contract Term, SoSafe shall continuously develop and update the Awareness Building Services agreed in the Offer and will deploy such updates to the Platform ("Updates").

For clarity, such Updates are provided to fix errors, to adapt the ordered Awareness Building Services to then-current legal requirements, to patch or otherwise remedy security weaknesses or to generally enhance their usability. Except where SoSafe decides to do so in its own sole discretion, Updates do not comprise of new functionality or features beyond the Feature Matrix for the respective Awareness Building Service at the time of conclusion of the respective Agreement. Such added features or functionalities may be available to Customer against added fees upon entry into a new Agreement.

Except where Updates are provided to urgently remedy or circumvent errors, or where such Updates can be deployed without affecting the operation of the Awareness Building Services, SoSafe shall provide Customer with reasonable advance notice of the deployment of Updates.

## 1.3. Customer Support

The following support services (the "Support Services") shall form part of the Awareness Building Services :

### 1.3.1. Communication Channels

The general point of contact for all Customers of SoSafe is customer support. Customers' Users and Administrators have the following options for submitting support requests (each a "Support Request"):

siguientes opciones para enviar peticiones de soporte (cada una de ellas es una "Petición de soporte"):

- Formulario de asistencia con preguntas frecuentes: <http://support.sosafe.de>
- Correo electrónico: [support@sosafe.de](mailto:support@sosafe.de)

Los servicios de soporte están disponibles en alemán o inglés, a elección del Cliente.

### 1.3.2. Horarios de soporte

Excepto los días festivos en el estado federal de Renania del Norte-Westfalia, Alemania, los Servicios de Soporte están disponibles de lunes a viernes de 9:00 a 17:00 CET (el "Horario de Soporte", cada día con Servicios de Soporte un "Día Laborable").

### 1.3.3. Tiempo de respuesta

El tiempo de respuesta (el "Tiempo de respuesta") comienza a partir de la recepción de la Petición de soporte emitida de conformidad con el Artículo 1.3.1.

Los Tiempos de respuesta de SoSafe serán los siguientes:

- Para consultas generales: dos (2) Días Laborables.
- En caso de interrupciones de los Servicios de concienciación (por ejemplo, el servicio solo es accesible de forma limitada): un (1) Día Laborable.

El Servicio de Soporte al cliente clasifica la Petición de Soporte según estas categorías basándose en la información facilitada por el Cliente.

Dentro del Tiempo de Respuesta aplicable, el Cliente recibirá una respuesta cualificada del Servicio de Soporte al cliente. Una respuesta cualificada puede contener la solución o la conclusión del proceso, o bien una evaluación inicial de la Petición de Soporte e información sobre cómo proceder. En la medida de lo razonablemente posible, SoSafe informará al Cliente sobre la duración prevista de una avería notificada. Sin embargo, cuando una Petición de Soporte no haya sido suficientemente especificada por el Cliente, por ejemplo, si la avería o la consulta no se describe de manera que permita una evaluación más detallada, la respuesta de SoSafe podrá consistir en nuevas solicitudes de información.

Una Petición de Soporte se cerrará en la primera de las siguientes situaciones:

- la resolución satisfactoria de la Petición de Soporte; o
- SoSafe no recibe respuesta en un plazo de cinco (5) Días laborables tras una respuesta de

- Support form including FAQ: <http://support.sosafe.de>
- Email: [support@sosafe.de](mailto:support@sosafe.de)

Support Services are available in German or English, as chosen by Customer.

### 1.3.2. Support Hours

Except for bank holidays in the federal state of North Rhine-Westphalia, Germany, Support Services are available Monday to Friday from 9:00 a.m. to 5:00 p.m. CET (the "Support Hours", each day with Support Services a "Business Day").

### 1.3.3. Response Time

Response time (the "Response Time") commences upon receipt of the Support Request issued in accordance with clause 1.3.1.

SoSafe's Response Times shall be as follows:

- For general inquiries: two (2) Business Days.
- In the event of disruptions to the Awareness Building Services (e.g., the service is only accessible to a limited extent): one (1) Business Day.

Customer Support classifies the Support Request according to these categories based on Customer's provided information.

Within the applicable Response Time, Customer shall receive a qualified response from Customer Support. A qualified response either contains the solution or the conclusion of the process, or an initial assessment of the Support Request and information on how to proceed. To the extent reasonably possible, SoSafe will inform Customer about the expected duration of a reported malfunction. However, where a Support Request has not been sufficiently specified by Customer, e.g., if the malfunction or query is not described in a manner to allow further assessment, SoSafe's response may consist of further requests for information.

A Support Request will be closed on the earlier of:

- Successful resolving of the Support Request; or
- No response is received by SoSafe within five (5) Business Days following a response by SoSafe which requests the provision of further

SoSafe en la que se solicite el suministro de más información o la realización de una actividad por parte del Cliente.

## 2. Disponibilidad del Servicio

### 2.1. Disponibilidad

Para cada Servicio de Concienciación proporcionado por SoSafe a través de <https://elearning.sosafe.de>, <https://app.sosafe.de> o <https://manager.sosafe.de/>, las páginas de aprendizaje o el servidor de streaming, así como el botón de denuncia de phishing, SoSafe cumplirá la siguiente Disponibilidad media mensual (según se define a continuación).

La Disponibilidad es la relación entre el Tiempo de actividad, es decir, el tiempo durante el cual el Servicio de Concienciación respectivo está Disponible, y el tiempo total, es decir, el Tiempo de actividad más el Tiempo de inactividad, medido las 24 horas de cada día natural, mensualmente y expresado en porcentaje:

*Disponibilidad = Tiempo de actividad / (Tiempo de actividad + Tiempo de inactividad)*

"Tiempo de actividad" se definirá como el periodo durante el cual el respectivo Servicio de Concienciación se presta al Cliente sin ninguna deficiencia del servicio en la Categoría 1 o Categoría 2, definiéndose cualquier otro tiempo como "Tiempo de inactividad":

Se aplicarán los siguientes niveles de gravedad:

*Categoría 1: No se puede llegar al Servicio en el Punto de Entrega debido a la falta de conectividad, el Deterioro del Servicio impide el uso de todas o la mayoría de las funcionalidades proporcionadas por el Servicio de acuerdo con el Resumen de Características (también se informa como "Interrupción(es) Importante(s)").*

*Categoría 2: Se puede acceder al servicio en el punto de entrega, pero con interrupciones del servicio o latencia significativa para la mayoría de la base de usuarios de SoSafe, lo que hace imposible o impracticable el uso de posiciones significativas del servicio (también denominada "interrupción(es) parcial(es)").*

*Categoría 3: Deterioros del Servicio distintos de los de las Categorías 1 ó 2, por ejemplo, latencia menor del Servicio, imposibilidad de utilizar plenamente determinados componentes menores de un Servicio u otros deterioros que afectan sólo a la minoría de la base de usuarios de SoSafe.*

Salvo que se indique lo contrario en el Resumen de Características, SoSafe proporcionará cada Servicio de

information or activity to be performed by Customer.

## 2. Service Availability

### 2.1. Availability

For each Awareness Building Service provided by SoSafe via <https://elearning.sosafe.de>, <https://app.sosafe.de> or <https://manager.sosafe.de/>, the learning pages or the streaming server as well as the Phishing Report Button, SoSafe shall meet the following average monthly Availability (as defined hereinafter).

Availability is the ratio of Uptime, meaning the time the respective Awareness Building Service is Available, to total time, i.e., Uptime plus Downtime, measured 24 hours each calendar day, on a monthly basis and expressed in percent:

*Availability = Uptime / (Uptime + Downtime)*

"Uptime" shall be defined as the period during which the respective Awareness Building Service is provided to Customer without any service impairment in Category 1 or Category 2, with any other time being defined as "Downtime":

The following severity levels shall apply:

*Category 1: Service cannot be reached at the Point of Delivery due to lack of connectivity, Service Impairment prevents use of all or the majority of functionality provided by the Service according to the Feature Matrix (also reported as "Major Outage(s)").*

*Category 2: Service can be reached at the Point of Delivery but with service interruptions or significant latency for the majority of SoSafe's user base, making use of significant positions of the Service either impossible or impractical (also reported as "Partial Outage(s)").*

*Category 3: Impairments of Service other than those in Categories 1 or 2, e.g. minor Service latency, certain minor components of a Service cannot be fully used or other impairments which affect only the minority of SoSafe's user base.*

Except as stated otherwise in the Feature Matrix, SoSafe shall provide each respective Awareness Building Service with an Availability of 99%.

Concienciación respectivo con una Disponibilidad del 99%.

## 2.2. Excepciones de Disponibilidad

Los trabajos de mantenimiento en los sistemas de SoSafe y sus proveedores realizados con vistas al mantenimiento y la seguridad de los Servicios de Concienciación, incluido el suministro de Actualizaciones (el "Mantenimiento"), no se consideran Tiempo de Inactividad según la definición del Artículo 2.1.

Por regla general, el Mantenimiento se lleva a cabo los fines de semana entre el sábado a las 9:00 a.m. y el domingo a las 6:00 p.m. CET o por la noche cualquier día laborable entre las 11:00 p.m. y las 7:00 a.m. CET de la mañana siguiente. En casos excepcionales, el Mantenimiento también podrá llevarse a cabo durante cualquier otro horario, teniendo en cuenta la menor interrupción posible de las operaciones en curso. En tales casos, SoSafe informará al Cliente del programa de Mantenimiento lo antes posible, pero a más tardar una (1) semana natural antes del Mantenimiento.

## 2.3. Informes de Disponibilidad

Los Informes de Disponibilidad correspondientes a cada Servicio de Concienciación pueden consultarse en cualquier momento en <https://status.sosafe.de>.

## 3. Condiciones de uso

El uso de los Servicios de Concienciación está vinculado a ciertos requisitos técnicos del Cliente. Estos pueden consultarse en [https://link.sosafe-awareness.com/general-technical\\_conditions-en](https://link.sosafe-awareness.com/general-technical_conditions-en).

## 4. Otro

El presente Anexo se redacta en inglés y en español. En caso de contradicción(es) entre estas dos versiones de este Anexo, prevalecerá la versión inglesa.

Los términos en mayúsculas no definidos en este documento tendrán el significado definido en las Condiciones Generales de SoSafe SE.

## 2.2. Availability Exceptions

Maintenance work on the systems of SoSafe and their suppliers performed in view of the maintenance and security of the Awareness Building Services, including the provision of Updates (the "Maintenance"), is not considered Downtime according to the definition under Sec. 2.1.

As a rule, Maintenance is carried out on weekends between Saturday 9:00 a.m. and Sunday 6:00 p.m. CET or at night on any weekday between 11:00 p.m. and 7:00 a.m. CET the next morning. In exceptional cases, Maintenance can also be carried out during all other times, considering the least possible disruption to ongoing operations. In such cases, SoSafe shall inform Customer of the Maintenance schedule as early as possible, but no later than one (1) calendar week prior to the Maintenance.

## 2.3. Availability Reporting

The respective Availability reporting for each applicable Awareness Building Service can be viewed at any time at <https://status.sosafe.de>.

## 3. Requirements of use

The use of the Awareness Building Services is linked to certain technical requirements of the Customer. These can be found at [https://link.sosafe-awareness.com/general-technical\\_conditions-en](https://link.sosafe-awareness.com/general-technical_conditions-en).

## 4. Other

This Annex is hereby drawn up in English and in Spanish version. In case of contradiction(s) between these two versions of this Annex, the English version shall prevail.

Terms in capital letters not defined in this document shall have the meaning as defined in the General Terms and Conditions of SoSafe SE.



**SoSafe SE** | Lichtstrasse 25a | 50825 Cologne | Managing Directors: Dr. Niklas Hellemann, Felix Fichtl | HRB121629 | Cologne District Court | VAT no.: DE322382415 | **Address and parking for visitors:** Lichtstrasse 25a | 50825 Cologne | Phone no.: +49 (0) 221 6508 3800 | E-mail: [info@sosafe.de](mailto:info@sosafe.de) | Web: [sosafe-awareness.com/en](http://sosafe-awareness.com/en)