

# Service Level Agreement (SLA) Für Kunden



Zuletzt aktualisiert: 24. Juli 2025

Sofern und soweit eine Vereinbarung ("Vereinbarung") zwischen Uberall, wie in der Vereinbarung definiert, ("Uberall") und einem Kunden von Uberall ("Kunde") geschlossen wurde, die auf dieses Service Level Agreement ("SLA") verweist, gilt dieses SLA als integraler Bestandteil der Vereinbarung.

Dieses SLA beschreibt die in der Vereinbarung vereinbarten Verfügbarkeitsstufen der SaaS Produkte.

## 1. DEFINITIONEN

1.1. Die folgenden in diesem SLA verwendeten Begriffe haben die nachstehend festgelegte Bedeutung:

- (a) **Geschäftstag(e)** bezeichnet jeden Tag zwischen Montag und Freitag, ohne Samstag(e), Sonntag(e) oder Feiertag(e) (am Geschäftssitz von Uberall oder der Bundesrepublik Deutschland oder Berlin).
- (b) **Geschäftsstunde(n)** bezeichnet (a) 9:00 bis 17:00 Uhr Eastern Standard Time (EST) innerhalb eines Geschäftstages (wie oben definiert), sofern sich der Geschäftssitz von Uberall (wie in der Vereinbarung definiert) in Nordamerika befindet und (b) 10:00 Uhr bis 18:00 Uhr MEZ (Mitteleuropäische Zentralzeit / CET), sofern sich der Geschäftssitz von Uberall (wie im Vertrag definiert) in Europa oder anderswo außerhalb Nordamerikas befindet.
- (c) **Credits** oder **Gutschriften** (wie in [Ziffer 6](#) dargelegt) sind die ausschließliche Abhilfemaßnahme für die Nichterfüllung der Uptime-Verpflichtungen von Uberall (wie in [Ziffer 5](#) dargelegt) im Rahmen dieses SLA, unter Ausschluss aller weiteren Ansprüche, einschließlich solcher, die auf einer Garantieverletzung beruhen.
- (d) **Degraded Performance** bezeichnet eine geringere Servicequalität als in der Vereinbarung vereinbart.
- (e) **Downtime** bezeichnet den Zeitraum, in dem die Plattform, über die die SaaS-Produkte zur Verfügung gestellt werden, dem Kunden vollständig nicht zur Verfügung steht, einschließlich aller Wartungsarbeiten, die außerhalb der Planmäßigen Wartung stattfinden und über die die betroffenen Kunden weniger als vierundzwanzig (24) Stunden im Voraus informiert wurden.
- (f) **Downtime Exclusions** bezeichnen alle Fälle von (i) Planmäßiger Wartung; (ii) Degraded Performance; (iii) Ausfallzeiten, die durch Faktoren verursacht werden, die außerhalb der zumutbaren Kontrolle von Uberall liegen, einschließlich Ausfällen oder Verzögerungen, die durch höhere Gewalt verursacht werden; (iv) Ausfallzeiten, die durch Handlungen oder Unterlassungen des Kunden oder Autorisierter Nutzer verursacht werden, insbesondere, aber nicht ausschließlich, durch fehlerhafte Eingaben, Anweisungen oder Befehle des Kunden (wie z. B. Anfragen zum Zugriff auf nicht existierende Dateien), jede andere Nutzung der SaaS Produkte in Abweichung von der Dokumentation oder anderen von Uberall herausgegebenen Anweisungen oder Lern- oder Schulungsmaterialien und/oder die Verhinderung der Durchführung von Wartungsarbeiten an den SaaS Produkten und/oder der Software durch Uberall; oder (v) jegliche Ausfallzeit, die durch die Durchsetzung anwendbarer Rechtsvorschriften verursacht wird.
- (g) **Issue** oder **Vorfall** bezeichnet jede wesentliche Abweichung oder Störung der SaaS Produkte von der in der Vereinbarung vereinbarten Beschaffenheit oder dem vereinbarten Umfang in einer der in [Ziffer 7](#) genannten Schweregrade.
- (h) **Anfragemindestinformationen** sind mindestens (i) eine spezifische und eindeutige Beschreibung des Problems, die geeignet ist, Uberall die Einschätzung der Schwere des Problems und die Durchführung weiterer Untersuchungen zu ermöglichen, (ii) eine eindeutige Beschreibung des erwarteten Verhaltens des SaaS Produkts, wenn das Problem nicht auftreten würde, und (iii)

# Service Level Agreement (SLA) Für Kunden



- gegebenenfalls ein geeignetes Beispiel für das Problem (z. B. durch Zurverfügungstellung von Zugängen oder einer bestimmten URL).
  - (i) **Response Time** bezeichnet die Zeit, die zwischen der Supportanfrage-Eingangsbestätigung zu einem Issue und der ersten Antwort von Uberall an den Kunden bezüglich der Supportanfrage verstreicht.
  - (j) **Planmäßige Wartung** bezeichnet die SaaS Produkte ganz oder teilweise außer Betrieb setzende geplante Ausfälle, (i) hinsichtlich derer Uberall zumutbare Anstrengungen unternimmt diese mindestens zweiundsiebzig (72) Stunden im Voraus anzukündigen und die in jedem Fall nicht später als vierundzwanzig (24) Stunden im Voraus angekündigt werden und (ii) die nicht über den Zeitraum hinausgehen, der für den Zweck der Planmäßigen Wartung nach vernünftigem Ermessen erforderlich ist.
  - (k) **SLA Laufzeitbeginn** bezeichnet das Datum, an dem die Laufzeit bzw. Order Laufzeit der Order oder der Vereinbarung, die auf dieses SLA verweist, beginnt.
  - (l) **Abonnementgebühr(en)** bezeichnet die in der Order und/oder Vereinbarung, die auf dieses SLA verweist, pro Monat vereinbarte(n) Gebühr(en) für die zugesicherte Menge an Geschäftsstandorten (ggf. anteilig, wobei 1/12 der vereinbarten Gebühren für die vereinbarte Menge an Geschäftsstandorten pro Jahr dem für jeden Monat geschuldeten Betrag entspricht).
  - (m) **Supportanfrage** bezeichnet einen schriftlichen Bericht des Kunden über ein Issue in Bezug auf das/die SaaS-Produkt(e), der die erforderlichen Anfragemindestinformationen enthält und an den von Uberall zu diesem Zweck bereitgestellten Kanal (derzeit das Formular für Supportanfragen) gesendet wird.
  - (n) **Supportanfrage-Eingangsbestätigung** bezeichnet die Bestätigung des Eingangs einer Supportanfrage durch automatische Benachrichtigung des Kunden durch Uberall.
  - (o) **Uptime** ist ein Maß für die Systemzuverlässigkeit, ausgedrückt als Prozentsatz der Zeit, in der ein System funktionsfähig und verfügbar war (berechnet gemäß [Ziffer 5](#)).
- 1.2. In der Vereinbarung definierte Begriffe, die in dieser SLA nicht definiert sind, haben die ihnen in der Vereinbarung zugewiesene Bedeutung.

## 2. SCOPE

- 2.1. Dieses SLA gilt nur für die in der Vereinbarung vereinbarten SaaS Produkte.
- 2.2. Dieses SLA gilt insbesondere nicht (a) für jegliche Software, Hardware, Ausrüstung, Leistungen oder andere Teile eines IT Systems, die nicht von Uberall bereitgestellt wird bzw. werden; (b) in jedem Fall der Änderung(en) des SaaS Produkts bzw. der SaaS Produkte oder dessen/deren Konfiguration oder der Abtretung von Rechten an oder Löschung(en) durch Dritte, die keine Autorisierten Nutzer sind, die nicht von Uberall durchgeführt oder vorher genehmigt wurden; (c) jegliche Bereitstellung von SaaS Produkten oder Teilen davon, die als "Alpha", "Beta", "Test", "Erprobung", "Vorschau", "Vorabversion" oder "experimentell" bereitgestellt und/oder bezeichnet werden; (d) jegliche(s) Issue, Downtime oder anderes Ereignis, das bzw. die direkt oder indirekt aus der Verwendung von nicht unterstützter oder veralteter Software, Firewalls oder Sicherheitssystemen oder Skripten resultieren, die den Zugang zum Internet oder die Nutzung der SaaS Produkte und/oder der Plattform, über die der Kunde und/oder ein Autorisierter Nutzer auf die SaaS Produkte zugreift, einschränken oder anderweitig beeinträchtigen; (e) sofern und soweit ein Issue, eine Downtime oder ein anderes Ereignis, das direkt oder indirekt aus einer Verletzung des Vereinbarung durch den Kunden oder einen autorisierten Benutzer resultiert; oder (f) in oder für jedem/n anderen Fall, für den die Haftung von Uberall gemäß der Vereinbarung ausgeschlossen ist.

# Service Level Agreement (SLA) Für Kunden



- 2.3. Dieses SLA ist nicht anwendbar, sofern der Kunde es versäumt hat gemäß der Vereinbarung geschuldete und fällige Gebühren an Uberall zu zahlen. In diesem Fall findet dieses SLA keine Anwendung, bis sämtliche ausstehenden Gebühren an Uberall gezahlt und allen sonstigen Ansprüche, die Uberall gemäß der Vereinbarung und/oder anwendbarem Recht im Zusammenhang mit der verspäteten Zahlung dieser Gebühren gegen den Kunden, erfüllt werden.

### 3. SLA LAUFZEITBEGINN UND LAUFZEIT

Dieses SLA tritt zum SLA Laufzeitbeginn in Kraft und endet automatisch ohne weitere Benachrichtigung und ohne das Recht auf Entschädigung oder Rückerstattung mit dem Ende der Laufzeit bzw. Order Laufzeit der Vereinbarung oder Order, die auf dieses SLA verweist.

### 4. PFLICHTEN DER PARTEIEN

#### 4.1. Uberall wird

- a) sicherstellen, dass die in Ziffer 5.1 festgelegte Uptime eingehalten wird;
- b) auf Supportanfragen innerhalb der in Ziffer 7 genannten Response Time reagieren und dabei eine klare Kommunikation mit dem Kunden aufrechtzuerhalten;
- c) dem Kunden Informationen über Best Practices für die Nutzung des SaaS Produkts bzw. der SaaS Produkte zur Verfügung zu stellen; und
- d) den Kunden mit Hintergrundinformationen und Inhalten zur Klärung oder Korrektur eines Issues versorgen, soweit dies nach vernünftigem Ermessen erforderlich ist.

#### 4.2. Customer verpflichtet sich,

- a) das SaaS Produkt bzw. die SaaS Produkte wie in der Vereinbarung vorgesehen zu nutzen;
- b) mit Uberall zu kooperieren, um Probleme zu diagnostizieren, zu eskalieren und zu lösen, indem er zeitnahe und genaue Antworten auf Informationsanfragen liefert;
- c) in jedem Fall eines Issues mit einem Schweregrad von Priorität 0 die Verfügbarkeit einer dedizierten Kontaktperson mit ausreichenden Informationen bezüglich der Support-Anfrage sicherzustellen, um mit Uberall zusammenzuarbeiten; und
- d) Uberall ohne schuldhaftes Zögern Zugang zu Geräten, Software und Dienstleistungen zu gewähren, die für die Zwecke der Wartung, Aktualisierung und Fehlervermeidung angemessen sind.

### 5. VERFÜGBARKEIT

5.1. Uberall stellt die Plattform, über die die SaaS Produkte zur Verfügung gestellt werden, mit einer Uptime von mindestens 99,5 % jeden Monat vierundzwanzig (24) Stunden am Tag, sieben (7) Tage die Woche zur Verfügung ("**Vereinbarte Betriebszeit**").

5.2. Die Uptime wird anhand des monatlichen Durchschnitts der Verfügbarkeit gemessen, der auf der Grundlage der Vereinbarten Betriebszeit und der Downtime, jeweils auf die nächste Minute abgerundet, wie folgt berechnet wird:

$$\text{Uptime \%} = \frac{\text{Vereinbarte Betriebszeit} - \text{Downtime}}{\text{Vereinbarte Betriebszeit}} * 100\%$$

# Service Level Agreement (SLA) Für Kunden



## 6. CREDITS

6.1. Für den Fall, dass die Uptime in einem beliebigen Kalendermonat weniger als 99,5 % beträgt, zahlt Uberall eine Entschädigung in Form von Credits, die wie folgt berechnet werden:

Tatsächliche Uptime	Credit(s)
Uptime: < 99.0%	10% der Abonnementgebühr(en) für den jeweiligen Monat
Uptime: ≥ 99.0% und < 99.5%	5% der Abonnementgebühr(en) für den jeweiligen Monat
Uptime: ≥ 99.5%	N/A (0% der Abonnementgebühr(en) für den jeweiligen Monat)

6.2. Um Credits nach dieser SLA geltend zu machen, muss der Kunde innerhalb von dreißig (30) Tagen nach dem Ablauf des Kalendermonats eine Anfrage an [sla-credits@uberall.com](mailto:sla-credits@uberall.com) mit dem Betreff "SLA Credit" stellen. Der Antrag muss die Daten und Uhrzeiten der Downtime, für die Credits beantragt werden, sowie alle zusätzlichen Unterlagen enthalten, die die beanspruchte Downtime belegen. Uberall wird die Anfrage des Kunden prüfen und innerhalb von dreißig (30) Tagen eine Bestätigung oder Ablehnung an die E-Mail-Adresse des Kunden senden. Nur eine Bestätigung berechtigt den Kunden zur Inanspruchnahme von Credits. Bestätigte Credits werden mit den Gebühren verrechnet, die der Kunde unter der/den folgenden Rechnung(en) schuldet.

6.3. Credits sind die ausschließliche Entschädigung für die Nichteinhaltung der in [Ziffer 6.1](#) dargelegten Uptime-Verpflichtungen durch Uberall. Der Kunde kann in diesem Fall keine anderen oder zusätzlichen Ansprüche, einschließlich solcher aus Garantien, geltend machen.

## 7. RESPONSE TIME

Die folgenden Response Times gelten für jede erste Supportanfrage zu einem Issue (aber nicht für weitere Supportanfragen zu demselben Issue). Der Kunde ist allein dafür verantwortlich, dass der Autorisierte Nutzer, der die Support-Anfrage stellt, Support-Anfragen zu anerkannten Problemen und deren Aktualisierungen intern kommuniziert.

Schweregrad	Schweregrad Beschreibung	Response Time	Status Update
<b>Priorität 0</b>	Äußerst kritischer Alarm. Das/die SaaS-Produkt(e) ist/sind nicht nutzbar oder ein erheblicher Teil der vertraglich vereinbarten Funktionalitäten ist nicht verfügbar.	Innerhalb von 2 Geschäftsstunden	Alle 4 Geschäftsstunden
<b>Priorität 1</b>	Kritischer Alarm. Ein oder mehrere	Innerhalb von 1	Alle 2 Geschäftstage

# Service Level Agreement (SLA) Für Kunden



	Elemente des SaaS Produkts bzw. der SaaS Produkte, die für das Funktionieren des Geschäfts des Kunden kritisch sind, haben vollständig aufgehört zu reagieren.	Geschäftstag	
<b>Priorität 2</b>	Nicht-kritischer Alarm. Ein oder mehrere Elemente des SaaS Produkts sind nicht verfügbar und eine alternative Lösung ist verfügbar.	Ohne schuldhaftes Zögern	20 Geschäftstage
<b>Priorität 3</b>	Geringfügige Störungen, die den Kunden nicht wesentlich daran hindern, das bzw. die SaaS Produkt(e) zu nutzen.	Innerhalb eines angemessenen Zeitraums	Keine

## 8. BACKUPS

- 8.1. Uberall nutzt derzeit Amazon Web Services (AWS), um sein(e) SaaS Produkt(e) über eine Cloud-basierte Storage Application namens AWS Aurora bereitzustellen.
- 8.2. Im (unwahrscheinlichen) Fall einer Beschädigung oder eines Ausfalls der in Ziffer 8.1 genannten Cloud-basierten Storage Application wird Uberall die Kundendaten aus der letzten Sicherung wiederherstellen. Dies wird als ein Problem mit der Priorität 0 behandelt.

## 9. ÄNDERUNGEN

Vorbehaltlich und in Übereinstimmung mit den jeweiligen Bestimmungen der Vereinbarung kann dieses SLA, entweder einzeln oder zusammen mit anderen Teilen der Vereinbarung, von Uberall jederzeit aktualisiert oder geändert werden.