

Service Level Agreement (SLA)

1. Verfügbarkeit der Dienste

bchic UG (haftungsbeschränkt) („bchic“, „wir“, „uns“ und/oder „unser“) wird kommerziell vernünftige Anstrengungen unternehmen, um die Plattform als Dienst zur Erfassung und Verarbeitung von Analysedaten von Ihren Webseiten und/oder Anwendungen („Dienste“) zu 99,9% der Zeit verfügbar zu machen, ausgenommen sind Ereignisse entschuldbarer Ausfallzeiten, wie unten definiert („Service Level“).

Die Verfügbarkeit der Dienste wird berechnet, indem die Gesamtzahl der Minuten, in denen die Dienste betriebsbereit und verfügbar sind, während eines kalendarischen Monats („Betriebszeit“) durch die Gesamtzahl der tatsächlichen Minuten in diesem Monat abzüglich der Minuten entschuldbarer Ausfallzeit geteilt und dieser Betrag dann mit 100 multipliziert wird („Prozentsatz der Betriebszeit“).

Wenn die Dienste das oben genannte Service Level nicht erreichen, erhalten Sie eine Gutschrift in Höhe des Ergebnisses der Service-Gutschriftsberechnung gemäß Abschnitt 3 dieses SLA.

$$\text{Prozentsatz der Betriebszeit} = \frac{\text{Betriebszeit}}{\text{Gesamtminuten im Monat} - \text{Entschuldbare Ausfallzeit}} \times 100$$

2. Ungeplante Ausfallzeiten & Ausnahmen

Ungeplante Ausfallzeit ist definiert als jede Zeit, in der die Dienste (insbesondere der Tracking-Endpunkt) nicht verfügbar sind,

Service Level Agreement (SLA)

1. Services Availability

bchic UG (haftungsbeschränkt) ("bchic", "we", "us" and/or "our") will use commercially reasonable efforts to make the platform as a service that captures and processes analytics data from your websites and/or applications ("Services") available 99.9% of the time, excluding any Excused Downtime events, as defined below ("Services Level").

The Services availability will be calculated by dividing the total number of minutes in which the Services are up and running and available during an applicable calendar month ("Uptime") by the total number of actual minutes in such month minus minutes of Excused Downtime, and then multiplying that amount by 100 ("Uptime Percentage").

If the Services fail to meet the above Services Level, you will receive a Credit equal to the result of the Services Credit calculation in Section 3 of this SLA.

$$\text{Uptime Percentage} = \frac{\text{Uptime}}{\text{Total minutes in month} - \text{Excused Downtime}} \times 100$$

2. Unscheduled Downtime & Exceptions

Unscheduled Downtime is defined as any time when the Services (specifically the tracking endpoint) are not available to

um Operationen durchzuführen. Hiervon ausgenommen sind:

1. Ausfälle, die durch das Versagen von Drittanbietern (z.B. Hosting-Provider Hetzner) verursacht werden,
2. Ausfälle des Internets im Allgemeinen,
3. Faktoren außerhalb unserer vernünftigen Kontrolle (höhere Gewalt),
4. Ausfälle, die aus Ihrer Software oder Hardware oder Software/Hardware Dritter resultieren,
5. Geplante Wartungsarbeiten, die mindestens 24 Stunden im Voraus angekündigt wurden.
(zusammen „Entschuldbare Ausfallzeit“). Die Messung erfolgt in Minuten. Zur Klarstellung: Dieses SLA gilt primär für die Datenerfassung. Komponenten der Plattform, die nicht für die Datenintegrität kritisch sind (z.B. der Zugriff auf das Dashboard zur bloßen Ansicht von Berichten), fallen nicht unter die strenge Berechnung der Tracking-Verfügbarkeit.

3. Gutschriften (Service Credits)

Eine Gutschrift ist der Prozentsatz der monatlichen Servicegebühren für die Dienste, der Ihnen für eine ungeplante Ausfallzeit unterhalb des Service Levels basierend auf dem anwendbaren Prozentsatz der Betriebszeit gutgeschrieben wird (siehe Tabelle unten).

Um eine der unten beschriebenen Gutschriften zu erhalten, müssen Sie bchic innerhalb von dreißig (30) Tagen ab dem Zeitpunkt, an dem Sie anspruchsberechtigt werden, schriftlich benachrichtigen. Sie

perform operations. Excluded from this are:

1. Outages caused by the failure of any third-party vendor (e.g., hosting provider Hetzner),
2. Outages of the Internet in general,
3. Factors outside of our reasonable control (force majeure),
4. Outages that resulted from your software or hardware or third-party software or hardware,
5. Scheduled maintenance that has been notified at least 24 hours in advance. (collectively "Excused Downtime"). The measurement is in minutes. For the avoidance of doubt, this SLA applies primarily to data collection. Components of the platform that are not critical to data integrity (e.g., access to the dashboard for merely viewing reports) do not fall under the strict calculation of tracking availability.

3. Credits

A Credit is the percentage of the monthly Services fees for the Services that is credited to you for an Unscheduled Downtime below the Services Level based on the applicable Uptime Percentage as set forth in the table below.

In order to receive any of the Credits described below, you must notify bchic in writing within thirty (30) days from the time you become eligible to receive a Credit. You must also provide us with log files or evidence showing Unscheduled Downtime

müssen uns auch Protokolldateien oder Nachweise vorlegen, die die ungeplante Ausfallzeit sowie Datum und Uhrzeit des Auftretens zeigen. Wenn Sie diese Anforderungen nicht erfüllen, verwirken Sie Ihr Recht auf eine Gutschrift. Im Streitfall treffen wir eine Entscheidung nach Treu und Glauben auf der Grundlage unserer Systemprotokolle und Überwachungsberichte.

Die maximale Gesamtzahl der von uns an Sie ausgestellten Gutschriften für alle ungeplanten Ausfallzeiten in einem einzigen Abrechnungsmonat darf 50% des von Ihnen für die Dienste für den betreffenden Monat geschuldeten Betrags nicht überschreiten. Gutschriften erfolgen in Form einer monetären Gutschrift, die auf die zukünftige Nutzung der Dienste angerechnet wird (oder Rückerstattung bei Vertragsende). Gutschriften sind Ihr einziges und ausschließliches Rechtsmittel für Verletzungen dieses SLA.

and the date and time it occurred. If you do not comply with these requirements, you will forfeit your right to receive a Credit. If a dispute arises, we will make a determination in good faith based on our system logs and monitoring reports.

The maximum aggregate number of Credits issued by us to you for all Unscheduled Downtime in a single billing month will not exceed 50% of the amount due from you for the Services for the applicable month. Credits will be in the form of a monetary credit applied to future use of the Services (or refund upon termination). Credits are your sole and exclusive remedy for any violation of this SLA.

Monatlicher Prozentsatz der Betriebszeit	Monthly Uptime Percentage
99,0% bis 99,89% Gutschrift: 10% der Monatsgebühr	99.0% to 99.89% Credit: 10% of monthly fee
95,0% bis 98,9% Gutschrift: 25% der Monatsgebühr	95.0% to 98.9% Credit: 25% of monthly fee
< 95,0% Gutschrift: 50% der Monatsgebühr	< 95.0% Credit: 50% of monthly fee