

Service Level Agreement (SLA)

Präambel

Die nachfolgenden Bestimmungen dieses Service-Level-Agreements (nachfolgend „SLA“) konkretisieren die Leistungspflichten von POLYAS gegenüber ihrem Vertragspartner in Bezug auf die Durchführung einer Online-Wahl, die POLYAS als Software-as-a-Service Dienst anbietet (nachfolgend „Hauptvertrag“). Dieses SLA gilt nicht für Testsysteme und Testwahlen und Entwicklungsserver. Darüber hinaus ergänzt dieser SLA die gesetzlichen Gewährleistungsrechte des Kunden.

§ 1 Definitionen

- (1) Reaktionszeit beschreibt die Zeit, innerhalb der POLYAS auf ein Ticket reagiert, beginnend mit dem Zeitpunkt, in dem das Ticket alle nach diesem SLA notwendigen Informationen enthält. Eine Eingangsbestätigung ist ausreichend.
- (2) Sehr kritische Störungen sind Störungen, die es einem nicht unerheblichen Teil der Wahlberechtigten unmöglich macht, eine Stimme korrekt abzugeben.
- (3) Servicezeit beschreibt die Zeit, innerhalb der Tickets bearbeitet werden.
- (4) Wiederherstellungszeit beschreibt die Zeit, innerhalb der POLYAS einen Vorfall löst, beginnend mit dem Zeitpunkt, in dem vom Kunden alle nach diesem SLA notwendigen Informationen bereitgestellt werden.
- (5) Vorfall ist ein Verhalten bei der Nutzung des Wahlsystems, das von dem vertraglichen Leistungsumfang des

Preamble

The following provisions of this Service Level Agreement (hereinafter referred to as "SLA") specify the performance obligations of POLYAS towards its contractual partner with regard to the implementation of online voting offered by POLYAS as a Software-as-a-Service (hereinafter referred to as "Main Contract"). This SLA does not apply to test systems and test voting as well as development servers. Furthermore, this SLA supplements the statutory warranty rights of the customer.

Sect. 1 Definitions

- (1) Response time describes the time within which POLYAS responds to a ticket, starting from the time when the ticket is provided with all information required according to this SLA. A receipt confirmation is sufficient.
- (2) Very critical incidents are disruptions that make it impossible for a not inconsiderable proportion of eligible voters to cast a vote correctly.
- (3) Service time describes the time within which tickets are processed.
- (4) Recovery time describes the time within which POLYAS resolves an incident, starting from the time when all information required according to this SLA is provided by the customer.
- (5) Incident is a behavior during the use of the voting system that deviates from the contractual scope of services of the voting system and

Wahlsystems abweicht und das vom Kunden an POLYAS zur Überprüfung und Lösung gemeldet wird.

that is reported by the customer to POLYAS for review and resolution.

(6) POLYAS ist diejenige Gesellschaft, mit der der Kunde den Hauptvertrag über die Durchführung einer Online-Wahl abgeschlossen hat.

(6) POLYAS is the company with which the Customer has concluded the Main Contract for the implementation of an online voting.

(7) Daneben gelten die Definitionen des Hauptvertrages auch für dieses SLA.

(7) In addition, the definitions of the Main Contract also apply to this SLA.

§ 2 Verfügbarkeit

Sect. 2 Availability

(1) POLYAS schuldet die Nutzbarkeit der vertraglich vereinbarten Wahlprodukte am Übergabepunkt mit der nachfolgend beschriebenen Verfügbarkeit:

Gold	99,5 %
Silber	99 %
Standard	98 %

(1) POLYAS owes the usability of the contractually agreed voting products at the Delivery Point with the availability described below:

Gold	99,5 %
Silver	99 %
Standard	98 %

(2) Abweichend von Absatz 1 kann das Wahlprodukt bis zu 60 Minuten nicht verfügbar sein, ohne dass POLYAS seine Leistungspflicht verletzt.

(2) In deviation from Paragraph 1, the optional product may be unavailable for up to 60 minutes without POLYAS being in breach of its obligation to perform.

(3) Ist im Angebot von POLYAS keine Verfügbarkeit angegeben, wird die Verfügbarkeit des Levels Standard geschuldet.

(3) If no availability is specified in the POLYAS offer, the availability of the Standard level is owed.

(4) Bei der Berechnung der Verfügbarkeit gelten POLYAS nicht zurechenbare Ausfallszeiten als verfügbar. Zu diesen POLYAS nicht zurechenbaren Ausfallzeiten zählen insbesondere

(4) When calculating availability, downtimes not attributable to POLYAS shall be deemed available. These downtimes not attributable to POLYAS include in particular

a) Mit dem Kunden abgestimmte Wartungsarbeiten;

a) maintenance work coordinated with the customer;

b) Unvorhergesehene erforderlich werdende Wartungsarbeiten, wenn diese Arbeiten nicht durch eine Verletzung der Pflichten von POLYAS verursacht wurden;

b) unforeseen maintenance work that becomes necessary, if this work was not caused by a breach of POLYAS' obligations;

c) Ausfallzeiten aufgrund von unterbliebenen Mitwirkungspflichten des Kunden;

d) Ausfallzeiten aufgrund von Viren- oder Hackerangriffen, soweit POLYAS alle erforderlichen und angemessenen Schutzmaßnahmen ergriffen hat.

(5) Der Kunde übernimmt es als Obliegenheit, Beeinträchtigungen der Softwarenutzung POLYAS zu melden.

c) downtimes due to failure of the customer to cooperate;

d) downtimes due to virus or hacker attacks, insofar as POLYAS has taken all necessary and appropriate protective measures.

(5) The customer assumes the obligation to report any impairment in the use of the software to POLYAS.

§ 3 Servicezeit

(1) Wenn im Angebot die Servicezeiten Gold oder Silber bestimmt sind, gelten die nachfolgenden Servicezeiten. Das Angebot kann abweichende Servicezeiten vorsehen.

	Gold	Silber
Montag bis Freitag	6 – 24 Uhr	9 – 17 Uhr
Samstag	6 – 24 Uhr	-
Sonn- und Feiertage	6 – 24 Uhr	-

(2) Zur Bestimmung der Servicezeit gilt die Ortszeit in Berlin, Deutschland. Feiertage sind die gesetzlichen Feiertage im Bundesland Hessen.

Sect. 3 Service time

(1) If the offer specifies Gold or Silver service times, the following service times apply. The offer may provide for different service times.

	Gold	Silver
Monday till Friday	6 – 24 h	9 – 17 h
Saturday	6 – 24 h	-
Sundays and public holidays	6 – 24 h	-

(2) To determine the service time, the local time in Berlin, Germany applies. Public holidays are the public holidays in the federal state of Hesse.

§ 4 Service Level und Störungsmeldung

(1) POLYAS wird, abhängig von der Vereinbarung des Service-Level, folgende Reaktions- und Wiederherstellungszeiten im Fall von sehr kritischen Störungen i. S. d. § 1 Abs. 2 einhalten:

	Gold	Silber
Reaktionszeit	15 Minuten	30 Minuten
Wiederherstellungszeit	30 Minuten	60 Minuten

Sect. 4 Service level and fault reporting

(1) POLYAS shall comply with the following response and recovery times for very critical incidents within the meaning of Sect. 1 Paragraph 2, depending on the Service Level Agreement:

	Gold	Silver
Response time	15 Minutes	30 Minutes
Recovery time	30 Minutes	60 Minutes

- (2) Die Berechnung der Reaktions- und Wiederherstellungszeit erfolgt ausschließlich innerhalb der Servicezeit.
- (3) Ist weder das Service Level Gold noch Silber vereinbart, schuldet POLYAS keine spezifischen Reaktions- und Wiederherstellungszeiten. In diesem Fall gelten die gesetzlichen Regelungen.
- (4) Bei der Berechnung der Reaktions- und Wiederherstellungszeiten bleiben POLYAS nicht zurechenbare Zeiten außer Betracht. § 2 Abs. 4 S. 2 gilt entsprechend.
- (5) Ein Vorfall gilt als gelöst, wenn POLYAS eine Lösung für ein gemeldetes Problem bereitstellt, feststellt, dass das gemeldete Problem außerhalb der Verantwortlichkeit von POLYAS liegt oder einen für den Kunden zumutbaren Workaround bereitstellt.
- (6) Vorfälle sind vom Kunden an POLYAS über die E-Mailadresse service@polyas.de zu melden. Die E-Mails müssen das auftretende Verhalten ausführlich beschreiben und Informationen enthalten, mit denen das Verhalten reproduzierbar ist. Dazu zählen insbesondere der Zeitpunkt des Verhaltens, die verwendete Hardware, das Betriebssystem, der Browsertyp und die Wahlnummer. Fehlen einer E-Mail die notwendigen Informationen ist POLYAS berechtigt weitere Informationen vom Kunden zu erfragen.
- (7) Sofern der Kunde eine Hotline zusätzlich zum Service-Level gebucht hat, können Vorfälle durch den Kunden alternativ zur E-Mail per Telefon an die von POLYAS für diesen Zweck mitgeteilte Telefonnummer gemeldet werden. Absatz 6 Satz 2 bis 4 gelten
- (2) The calculation of the response and recovery time takes place exclusively within the service time.
- (3) If neither the Gold nor the Silver service level has been agreed, POLYAS does not owe any specific response and recovery times. In this case, the statutory regulations shall apply.
- (4) Times not attributable to POLYAS shall be disregarded when calculating the response and recovery times. Sect. 2 Paragraph 4 Sentence 2 shall apply accordingly.
- (5) An incident is considered resolved when POLYAS provides a solution to a reported problem, determines that the reported problem is outside the responsibility of POLYAS or provides a workaround that is reasonable for the customer.
- (7) Incidents are to be reported by the customer to POLYAS via the e-mail address service@polyas.de. The e-mails must describe the occurring behavior in detail and contain information with which the behavior can be reproduced. This includes in particular the time of the behavior, the hardware used, the operating system, the browser type, and the dialing number. If an e-mail lacks the necessary information, POLYAS is entitled to request further information from the customer.
- (7) If the Customer has booked a hotline in addition to the service level, incidents may be reported by the Customer by telephone to the telephone number provided by POLYAS for this purpose as an alternative to e-mail. Paragraph 6 sentences 2 to 4 apply accordingly.

entsprechend. Die Telefonnummer darf nur zum Melden von sehr kritischen Störungen verwendet werden. Insbesondere wird kein Anwendersupport geschuldet.

The telephone number may only be used to report very critical faults. In particular, no user support is owed.

§ 5 Rechtsfolgen

Sect. 5 Legal consequences

- (1) Verletzt POLYAS seine Leistungspflicht, die durch diesen SLA konkretisiert wird, stehen dem Kunden die gesetzlichen Gewährleistungsrechte zu, soweit nicht im Folgenden von ihnen abgewichen wird.
 - (2) Haftungsregelungen des Hauptvertrages zwischen POLYAS und dem Kunden bzw. der AGB von POLYAS bleiben unberührt und finden auf Leistungspflichten dieses SLA Anwendung.
 - (3) Unterschreitet POLYAS die vertraglich vereinbarte Verfügbarkeit mindert sich die Vergütung für das Wahlprodukt um den Anteil, der dem Zeitraum, um den die vereinbarte Verfügbarkeit unterschritten wurde, an dem gesamten Wahlzeitraum entspricht.
 - (4) Der Kunde erhält für jede Überschreitung der Wiederherstellungszeit eine Gutschrift in Höhe von 0,5 % der vereinbarten Vergütung für das Wahlprodukt pro Vorfall. Die maximale Gutschrift beträgt für jedes Wahlprojekt 5 %.
 - (5) Grundlage für die Berechnung der Minderung nach Absatz 3 und der Gutschrift nach Absatz 4 ist ausschließlich die vereinbarte Vergütung für das Wahlprodukt als Software-as-a-Service. Bei der Berechnung der Minderung und Gutschrift bleiben Vergütungen für andere Leistungen, insbesondere Leistungen der Wahlvorbereitung sowie Druck- und Versand, außer Betracht.
- (1) If POLYAS breaches its obligation to perform, which is specified by this SLA, the customer shall be entitled to the statutory warranty rights, unless deviated from in the following.
 - (2) Liability provisions of the Main Contract between POLYAS and the customer or the GTC of POLYAS shall remain unaffected and shall apply to performance obligations of this SLA.
 - (3) If POLYAS falls below the contractually agreed availability, the remuneration for the voting product shall be reduced by the proportion of the total voting period corresponding to the period by which the agreed availability was fallen short of.
 - (4) The customer shall receive a credit amounting to 0.5 % of the agreed remuneration for the voting product per incident for each overrun of the recovery time. The maximum credit for each voting project is 5 %.
 - (5) The basis for the calculation of the reduction according to Paragraph 3 and the credit according to Paragraph 4 is exclusively the agreed remuneration for the election product as software-as-a-service. When calculating the reduction and credit, remuneration for other services, in particular voting preparation services as well as printing and dispatch, shall not be considered.

- (6) Unterschreitet POLYAS die vertraglich vereinbarte Verfügbarkeit um mehr als einen Prozentpunkt und überschreitet POLYAS die Wiederherstellungszeit eines Vorfalls um mehr als 50 %, reduziert sich die Vergütungspflicht des Kunden um den Betrag, den der Kunde an POLYAS für das vorliegende SLA schuldet.
- (7) If POLYAS falls below the contractually agreed availability by more than one percentage point and if POLYAS exceeds the recovery time of an incident by more than 50%, customer's obligation to pay remuneration shall be reduced by the amount owed by the customer to POLYAS for the SLA in question.

§ 6 Sonstiges

- (1) Dieser SLA wird in deutscher Sprache geschlossen. POLYAS kann den vorliegenden SLA auch übersetzt in anderen Sprachen zur Verfügung stellen. Im Fall von Widersprüchen zwischen der deutschen und der übersetzten Version des SLA geht die deutsche Version vor.
- (2) Auf diesen Vertrag findet ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss seiner kollisionsrechtlichen Bestimmungen und des UN-Kaufrechts Anwendung.

Sect. 6 Miscellaneous

- (1) The SLA is concluded in German. POLYAS can also provide the SLA translated into other languages. In the event of contradiction between the German and the translated version of the SLA, the German version prevails.
- (2) This Contract shall be governed exclusively by the laws of the Federal Republic of Germany, excluding its conflict of law provisions and the UN Convention on Contracts for the International Sale of Goods.