



Service Level Agreement

Version 3, 07.03.2024

Präambel

Dieses Service Level Agreement (nachfolgend "SLA" genannt) regelt die Behandlung von Störungsfällen im Zusammenhang mit der Nutzung der Leistungen durch den Kunden. Ziel ist es, die vereinbarte Funktionalität der Leistungen in Übereinstimmung mit dem Master Service Agreement, dem dieses SLA beigefügt ist, herzustellen bzw. zu erhalten.

Dies vorausgeschickt, sind sich die Parteien über Folgendes einig:

1. Definitionen

1. Sofern der Kontext nichts anderes erfordert, gelten die folgenden Definitionen:
 - "Autorisierte Mitarbeitende" sind Mitarbeitende des Kunden, die als Ansprechpersonen für alle Fragen zuständig sind, die im Zusammenhang mit dem von Inter.link angebotenen Service beim Kunden auftreten.
 - "Störungsfall" ein Mangel, der geeignet ist, den Betrieb des Kunden nicht nur unerheblich zu beeinträchtigen.

2. Geltungsbereich

1. Gegenstand dieses SLA ist die Erbringung von Supportleistungen, die für die Erstellung oder Aufrechterhaltung der vereinbarten Funktionalität der Leistungen erforderlich sind.
2. Dieses SLA ist ein obligatorischer Bestandteil des Master Services Agreement. Die Bestimmungen des Master Services Agreement gelten, wenn und soweit hierin nichts anderes geregelt ist.

Service Level Agreement

Version 3, 07.03.2024

Preamble

This Service Level Agreement (hereinafter referred to as "SLA") governs the handling of incidents in connection with the use of the services by the Customer. The aim is to establish or maintain the agreed functionality of the Services in accordance with the Master Service Agreement to which this SLA is attached.

Having said this, the Parties agree on the following:

1. Definitions

1. Unless the context requires otherwise, the following definitions apply:
 - "Authorised Employees" are employees of the Customer who are responsible as contact persons for all questions arising in connection with the service offered by Inter.link at the Customer.
 - "Malfunction" means a Defect which is likely to affect the Customer's operation not only insignificantly.

2. Subject

1. The subject of this SLA is the provision of support services which are necessary for the creation or maintenance of the agreed functionality of the Services.
2. This SLA is a mandatory part of the Master Services Agreement. The provisions of the Master Services Agreement shall apply unless and to the extent otherwise provided herein.



3. Inter.link gewährleistet die nachfolgenden Service Levels für die Problemanalyse im Störfall. Die nachfolgenden Regelungen begründen keine Beschaffenheits- oder sonstige Garantie. Eine Problemanalyse und Problemlösung nach dieser Vereinbarung erfolgt für Störfälle bei den mit Inter.link vereinbarten Leistungen. Nicht erfasst sind Störfälle, die durch den Kunden oder durch einen vom Kunden eingeschalteten Dritten verursacht wurden. Die Kosten für die Beseitigung solcher Störfälle trägt der Kunde nach der im Zeitpunkt der Meldung gültigen Preisliste.
4. Störfälle der Dringlichkeitsstufe 1 sind wie in der Eskalationsmatrix (Ziffer 9.1) zu melden, um zügigen Support zu gewährleisten. Telefonische Meldungen werden 24/7 entgegengenommen.
3. Inter.link guarantees the following service levels for problem analysis in the event of a fault. The following provisions do not constitute a guarantee of quality or any other guarantee. A problem analysis and problem solution according to this Agreement is carried out for cases of Malfunction in the services agreed with Inter.link. Not covered are cases of malfunction caused by the Customer or by a Third Party engaged by the Customer. The costs for the elimination of such cases of Malfunction shall be borne by the Customer according to the price list valid at the time of the report.
4. Incidents of priority level 1 are to be reported to as in the escalation matrix (Clause 9.1) in order to ensure rapid support. Telephone reports are accepted 24/7.

3. Dringlichkeitsstufen

1. Es werden die folgenden Dringlichkeitsstufen für die Problemanalyse vereinbart:
 - **Dringlichkeitsstufe 1:** Ausfall betriebswichtiger Funktionen, die zur bestimmungsgemäßen Nutzung benötigt werden und deren fehlerfreier Ablauf aufgrund der betrieblichen Belange des Auftraggebers unmittelbar erforderlich ist;
 - **Dringlichkeitsstufe 2:** Ausfall betriebswichtiger Funktionen, die nicht zur bestimmungsgemäßen Nutzung benötigt werden und deren fehlerfreier Ablauf aufgrund der betrieblichen Belange des Auftraggebers nicht unmittelbar erforderlich ist;
 - **Dringlichkeitsstufe 3:** Ausfall sonstiger Funktionen.
2. Inter.link ordnet den Fehler bei der Meldung einer bestimmten Dringlichkeitsstufe zu und reagiert entsprechend.
3. Jeder gemeldete Ausfall wird durch Inter.link analysiert und anschließend unverzüglich einem zuständigen Bearbeiter zugewiesen.

3. Levels of urgency

1. The following levels of urgency are agreed for the problem analysis:
 - **Level of urgency 1:** Failure of vital functions that are required for the intended use and whose fault-free operation is immediately necessary due to the operational interests of the Customer;
 - **Level of urgency 2:** Failure of vital functions that are not required for the intended use and whose fault-free operation is not immediately necessary due to the operational concerns of the Customer;
 - **Level of urgency 3:** Failure of other functions.
2. Inter.link assigns the Defect to a certain urgency level when it is reported and reacts accordingly.
3. Every reported failure is analysed by Inter.link and then immediately assigned to a responsible agent.



4. Reaktionszeiten

1. Für den Beginn der Analyse werden die folgenden Reaktionszeiten vereinbart:
 - **Dringlichkeitsstufe 1:** 30 Minuten nach Eingang der telefonischen Meldung innerhalb der allgemeinen Geschäftszeiten (Montag bis Freitag, 9:00 bis 17:00 Uhr CET/CEST, außer an gesetzlichen Feiertagen des Landes Berlin (Deutschland)), eine Stunde nach Eingang der telefonischen Meldung außerhalb der Geschäftszeiten
 - **Dringlichkeitsstufe 2:** Vier Stunden nach Eingang der Meldung bzw., wenn die Meldung außerhalb der allgemeinen Geschäftszeit eingeht, innerhalb von 4 Stunden nach Beginn der allgemeinen Geschäftszeit;
 - **Dringlichkeitsstufe 3:** Fünf Werktage.

5. Problemlösung

1. Im Anschluss an die Analyse wird Inter.link eine Problemlösung für den Kunden erarbeiten. Diese Problemlösung liegt im alleinigen Ermessen Inter.link.
2. Der Kunde benennt Autorisierte Mitarbeitende im Auftragsformular. Die Autorisierten Mitarbeitenden müssen über die notwendigen technischen Kenntnisse verfügen, um bei der Problemanalyse und -beseitigung die Anweisungen und Lösungsvorschläge von Inter.link umsetzen zu können.
3. Der Kunde ist verpflichtet, Inter.link in angemessener Weise bei der Bearbeitung eines Störfalles zu unterstützen.

4. Response times

1. The following response times are agreed for the start of the analysis:
 - **Level of urgency 1:** 30 minutes after receipt of the telephone message within general business hours (Monday to Friday, 9:00 a.m. to 5:00 p.m. CET/CEST, except on public holidays of the federal state Berlin (Germany)), one hour after receipt of the telephone message outside business hours.
 - **Level of urgency 2:** Four hours after receipt of the notification or, if the notification is received outside general business hours, within 4 hours of the start of general business hours;
 - **Level of urgency 3:** Five working days.

5. Problem solving

1. Following the analysis, Inter.link will develop a problem solution for the Customer. This problem solution is at the sole discretion of Inter.link.
2. The Customer shall name Authorised Employees in the Order Form. The Authorised Employees must have the necessary technical knowledge to be able to implement Inter.link's instructions and proposed solutions when analysing and eliminating problems.
3. The Customer is obliged to support Inter.link in a reasonable manner in the handling of a Malfunction.



4. Der Kunde hat nach dieser Ziffer 5. erbrachte Leistungen unverzüglich nach ihrer Erbringung zu überprüfen und zu testen und dabei festgestellte Störungen an Inter.link zu melden. Unterlässt er die Anzeige, gilt die erbrachte Leistung als genehmigt, es sei denn, es handelt sich um einen Mangel, der bei der Untersuchung nicht erkennbar war. Zeigt sich später ein solcher Mangel, so muss die Anzeige unverzüglich nach der Entdeckung gemacht werden, andernfalls gilt die Leistung auch in Ansehung dieses Mangels als genehmigt. § 377 des Handelsgesetzbuches gilt entsprechend.

6. Gewährleistung; Haftung

1. Inter.link ergreift alle erforderlichen Maßnahmen, um auf einen Störfall innerhalb der unter Ziffer 4 geregelten Fristen zu reagieren. Inter.link garantiert jedoch nicht, dass sie einen Störfall innerhalb der entsprechenden Frist oder überhaupt beheben kann. Insofern versteht sich die Reaktionszeit als Zielfrist zur Reaktion und begründet keinen Anspruch auf Behebung des Störfalles innerhalb eines bestimmten Zeitraums.

7. Verfügbarkeit

1. Die Verfügbarkeit der Services beträgt 100% pro Jahr abzüglich von Ausfällen aufgrund von Umständen, die in 7.4. aufgeführt sind und abzüglich der für im Voraus angekündigte Wartungsfenster benötigten Zeiträume, wie definiert in 7.2., vorbehaltlich abweichender Angaben von etwa eingesetzten Drittanbietern. Inter.link wird den Kunden gegebenenfalls über abweichende Regelungen bei Drittanbietern informieren und diese an ihn weitergeben. Sollte auf Kundenwunsch ein Drittanbieter mit abweichenden Verfügbarkeiten eingesetzt werden, gelten für die von diesem verantworteten Strecken die jeweiligen Verfügbarkeiten. Dies kann auch Auswirkungen auf die Verfügbarkeit auf den von Inter.link verantworteten Strecken haben.

4. The Customer must inspect and test services provided in accordance with this Clause 5 immediately after they have been provided and report any faults found to Inter.link. If the Customer fails to notify Inter.link, the service provided shall be deemed to have been approved, unless it is a Defect which was not recognisable during the inspection. If such a Defect becomes apparent later, the notification must be made immediately after discovery, otherwise the service shall be deemed to have been approved also in view of this defect. Section 377 of the German Commercial Code shall apply accordingly.

6. Warranty; Liability

1. Inter.link will take all necessary measures to react to a case of Malfunction within the time limits regulated in Clause 4. However, Inter.link does not guarantee that it will be able to rectify a fault within the corresponding period or at all. In this respect, the reaction time is to be understood as a target period for reaction and does not justify any claim to rectification of the fault within a certain period of time.

7. Availability

1. The availability of the services is 100% per year less failures due to circumstances listed in 7.4. and less the periods required for maintenance windows announced in advance, as defined in 7.2., subject to deviating information from any third-party-providers used. If necessary, Inter.link will inform the Customer about deviating regulations with third-party-providers and pass these on to the Customer. Should a third-party-provider with deviating availabilities be used at the Customer's request, the respective availabilities shall apply to the routes for which the third-party-provider is responsible. This may also have an effect on the availability on the routes for which Inter.link is responsible.



2. Planmäßige Wartungsarbeiten:

- Planmäßige Wartungsarbeiten müssen mindestens 24 Stunden im Voraus angekündigt werden. Das Versäumnis, Wartungsarbeiten fristgerecht anzukündigen, führt zur Klassifizierung als Ausfallzeiten.
- Sofern BGP-Sessions von Wartungsarbeiten betroffen sind, wird Inter.link diese zu Beginn der Wartungsarbeiten ordnungsgemäß herunterfahren (Graceful Shutdown, BGP Filter).
- Für planmäßige Wartungsarbeiten gilt ein maximales Zeitfenster von 6 Stunden pro Service und Monat, das zwischen 22 und 6 Uhr liegt. Wartungsbedingte Ausfälle, die dieses Zeitfenster überschreiten, werden für die Zeit der Überschreitung als Ausfallzeiten betrachtet.
- Sollten planmäßige Wartungsarbeiten Services eines Kunden betreffen, die explizit als redundant zueinander verkauft worden sind, gelten sie als Ausfallzeiten.

3. Außerplanmäßige Wartungsarbeiten:

- Außerplanmäßige Wartungsarbeiten werden aus dringenden Gründen durchgeführt, um unmittelbar drohende Schäden von Inter.link und/oder seinen Kunden abzuwenden. Eine schriftliche Begründung ist erforderlich.

2. Scheduled maintenance work:

- Scheduled maintenance work must be announced at least 24 hours in advance. Failure to announce maintenance work on time will result in it being classified as downtime.
- If BGP sessions are affected by maintenance work, Inter.link will shut them down properly at the start of the maintenance work (graceful shutdown, BGP filter).
- For scheduled maintenance work, a maximum time window of 6 hours per service and month applies, which is between 10 pm and 6 am. Maintenance-related outages that exceed this time window are considered downtime for the time they are exceeded.
- If scheduled maintenance work affects a Customer's services that have been explicitly sold as redundant to each other, they are considered downtime.

3. Unscheduled maintenance work:

- Unscheduled maintenance work is carried out for urgent reasons in order to avert imminent damage to Inter.link and/or its Customers. A written justification is required.



4. Inter.link weist den Kunden darauf hin, dass Einschränkungen oder Beeinträchtigungen der erbrachten Dienste entstehen können, die außerhalb des Einflussbereichs von Inter.link liegen. Hierunter fallen insbesondere Handlungen von Dritten, die nicht im Auftrag von Inter.link handeln, von Inter.link nicht beeinflussbare technische Bedingungen des Internets sowie höhere Gewalt. Auch die vom Kunden genutzte Hard- und Software oder technische Infrastruktur kann Einfluss auf die Leistungen von Inter.link haben. Soweit derartige Umstände Einfluss auf die Verfügbarkeit oder Funktionalität der von Inter.link erbrachten Leistung haben, hat dies keine Auswirkung auf die Vertragsgemäßheit der erbrachten Leistungen. Inter.link wird alle Daten im Netzwerk der Inter.link nach dem Best-Effort-Prinzip übermitteln.
5. Sollte Inter.link die sich aus Ziffer 7.1., 7.2. und 7.3. oder gesondert vereinbarte Verfügbarkeitsverpflichtung nicht einhalten, hat der Kunde Anspruch auf Service-Gutschriften gemäß den folgenden Bedingungen:
 - Zur Erstattung berechtigende Nichtverfügbarkeit ist die Anzahl Minuten, in denen die unter diesem Vertrag vereinbarten Services nicht genutzt werden können, mit Ausnahme der für Wartungsfenster gemäß Ziffer 7.1. und 7.2. benötigten Zeiträume und der Zeiträume, die aufgrund der unter 4. genannten Umstände zu einer Nichtverfügbarkeit führen.
4. Inter.link informs the Customer to that restrictions or impairments of the Services provided can arise which lie outside the sphere of influence of Inter.link. This includes in particular actions of Third Parties who do not act on behalf of Inter.link, technical conditions of the Internet which cannot be influenced by Inter.link as well as force majeure. The hardware and software or technical infrastructure used by the Customer can also have an influence on the services of Inter.link. Insofar as such circumstances have an influence on the availability or functionality of the Services provided by Inter.link, this has no effect on the contractual conformity of the Services provided. Inter.link will transmit all data in the network of Inter.link according to the best-effort principle.
5. Should Inter.link fail to comply with the availability obligation arising from section 7.1., 7.2. and 7.3. or separately agreed, the Customer is entitled to service credits in accordance with the following conditions:
 - Unavailability entitling to reimbursement is the number of minutes during which the services agreed under this Agreement cannot be used, with the exception of the periods required for maintenance windows in accordance with Clause 7.1. and 7.2. and the periods resulting in unavailability due to the circumstances specified in Clause 7.4.



- Je angefangene Minute Nichtverfügbarkeit, monatlich kumuliert, erhält der Kunde eine Service-Gutschrift in Anteilen der monatlich als Mindestabnahme zu zahlenden Gebühr in folgender Höhe:

Je angefangene Stunde Nichtverfügbarkeit, monatlich kumuliert, erhält der Kunde eine Service-Gutschrift in Höhe von 1/30 der in dieser Ziffer beschriebenen monatlichen Mindestzahlungen für redundante Services bzw. in Höhe von 1/60 der in dieser Ziffer beschriebenen monatlichen Mindestzahlungen für nicht redundante Services.

Sämtliche Ansprüche auf Service-Gutschriften verfallen, wenn der Kunde sie nicht binnen sechs Monaten nach Kenntnis oder Kenntnismüssen seiner Berechtigung zur Geltendmachung einer Gutschrift schriftlich oder E-Mail geltend macht. Maßgeblich für die Berechtigung sind die Ergebnisse des Monitorings von Inter.link. Dies gilt nicht, wenn der Kunde nachweist, dass die Ergebnisse des Monitorings von Inter.link fehlerhaft sind.

- Gutschriften haben maximal die Höhe des Betrags, den Inter.link von einem Drittanbieter wegen der Störung beanspruchen kann, soweit ein solcher Drittanbieter eingesetzt wird. Inter.link wird den Kunden über die Erstattung des Drittanbieters zum frühestmöglichen Zeitpunkt informieren.
6. Wird der Kunde Ziel eines Angriffs, der andere Kunden oder die Inter.link-Infrastruktur beeinträchtigt, behält sich Inter.link das Recht vor, den Zugang des Kunden so lange wie zur Gefahrenabwehr nötig abzuschalten, wenn andere Maßnahmen nach eigenem Ermessen von Inter.link nicht gleich effektiv sind.

- For each minute of unavailability or part thereof, cumulatively on a monthly basis, the Customer will receive a service credit in proportions of the monthly charge payable as a minimum purchase in the following amount:

For each hour or part thereof of unavailability, cumulative on a monthly basis, the Customer will receive a service credit equal to 1/30 of the minimum monthly payments described in this Clause for redundant services or equal to 1/60 of the minimum monthly payments described in this Clause for non-redundant services.

All claims to service credits expire if the Customer does not assert them in writing or by e-mail within six months of becoming aware or knowing of his entitlement to claim a credit. The results of monitoring of Inter.link are decisive for eligibility. This does not apply if the Customer proves that the results of the monitoring of Inter.link are incorrect.

- Credits have a maximum of the amount that Inter.link can claim from a third-party provider due to the disruption, insofar as such a third-party provider is engaged. Inter.link will inform the Customer about the reimbursement of the third party provider at the earliest possible time.
6. If the Customer becomes the target of an attack that adversely affects other Customers or the Inter.link infrastructure, Inter.link reserves the right to shut down the Customer's access for as long as necessary to avert the danger if, in Inter.link's sole discretion, other measures are not equally effective.



inter.link

8. Servicezeiten

1. Soweit nicht abweichend vereinbart, erbringt Inter.link die Leistungen der Störungsbeseitigung innerhalb der allgemeinen Geschäftszeiten (Montag bis Freitag, 9:00 bis 17:00 Uhr CET/CEST, außer an gesetzlichen Feiertagen des Landes Berlin). Für telefonische Erreichbarkeit außerhalb der Geschäftszeiten siehe Ziffer 2.4 und 9.1.

9. Kontakt

1. Über die Eskalationsmatrix abrufbar unter:
<https://inter.link/sla>

8. Service hours

1. Unless otherwise agreed, Inter.link shall provide the fault clearance services within the general business hours (Monday to Friday, 9:00 a.m. to 5 :00 p.m. CET/CEST, except on public holidays of the Federal State of Berlin). For availability via telephone outside business ours, please see Clause 2.4 and 9.1.

9. Contact

1. Via the escalation matrix available at:
<https://inter.link/sla>

Ende des Dokuments
End of Document