Service Level Agreement („SLA“)

chargecloud GmbH
(Cologne District Court, Commercial Register HRB 88854)
Version 1.2.1

Service Level Vereinbarung („SLA“)

chargecloud GmbH
(Amtsgericht Köln, Handelsregister HRB 88854)
Version 1.2.1

Service Level Agreement ("SLA")

chargecloud GmbH (Cologne District Court, Commercial Register HRB 88854)

Version 1.2.1

chargecloud is obliged to provide the Cloud Services defined in the General Terms and Conditions for use during the agreed operating hours. The following service levels apply to the productive system (app.chargecloud.de) for the Cloud Services to be provided by chargecloud under the main contract. It is clarified that the agreed service levels do not apply to connected third-party systems.

1. Definitions

The **client** is the contractual partner named in the General Terms and Conditions.

The **contractor** is chargecloud GmbH.

Downtime refers to those minutes during which the Cloud Services are not available or are not available in their essential basic functionalities at the point of delivery of the services (Section B.3.3 GTC) for a significant portion of users.

This includes, in particular, the time

- during which the production system or application data is unavailable for a period of at least two consecutive minutes (= 1 monitoring alarm + 1 test cycle)

- during which the production system is unavailable for a period of at least two consecutive minutes (= 1 monitoring alarm + 1 test cycle) due to a category 1 incident,

Service Level Agreement („SLA")

chargecloud GmbH (Amtsgericht Köln, Handelsregister HRB 88854)

Version 1.2.1

chargecloud ist verpflichtet, die in den AGB definierten Cloud Services während der vereinbarten Betriebszeiten zur Nutzung bereitzustellen. Für die von chargecloud unter dem Hauptvertrag bereitzustellenden Cloud Services gelten für das Produktivsystem (app.chargecloud.de) folgende Service Level. Es wird klargestellt, dass die vereinbarten Service Level nicht für angebundene Drittsysteme gelten.

1. Definitionen

Auftraggeber im Folgenden ist der in den AGB genannte Vertragspartner.

Auftragnehmer ist chargecloud GmbH.

Ausfallzeit sind diejenigen Minuten, in denen die Cloud Services am Übergabepunkt der Leistungen (Abschnitt B.3.3 AGB) für einen nicht nur unwesentlichen Teil der Nutzer nicht oder in ihren wesentlichen Grundfunktionalitäten nicht zur Verfügung stehen.

Hierunter fällt namentlich die Zeit,

- in der das Produktivsystem oder die Anwendungsdaten über einen Zeitraum von mindestens zwei aufeinanderfolgenden Minuten (= 1 Monitoring-Alarm + 1 Prüfzyklus) nicht verfügbar sind,

- während der das Produktivsystem aufgrund einer Störung der Kategorie 1 über einen Zeitraum von mindestens zwei aufeinanderfolgenden Minuten (= 1

- during which the performance indicators (Section 7) are not met in at least 85% of calls over a period of at least 5 consecutive minutes.

Unscheduled maintenance work is maintenance work that cannot be postponed in order to avert serious technical incidents, taking into account the risks and effects, and is therefore carried out outside a scheduled maintenance window during operating hours. If unscheduled maintenance work becomes necessary, chargecloud will notify the customer in advance in writing (e.g. by email) if possible.

Operating hours are times during which the client may request the provision of Cloud Services.

Cloud Services are the services provided by chargecloud to the client for use as Software as a Service (SaaS).

Public holidays within the meaning of the SLA's operating and service hours are all statutory public holidays in the federal state of North Rhine-Westphalia in the Federal Republic of Germany.

Core functions are the basic functions of Cloud Services to which the service levels described below apply. The currently valid core functions can be found at the following link in the Help Centre: https://support.chargecloud.de/hc/de/articles/17936297837725 - Kernfunktionen-chargecloud.

Response time is the period within which chargecloud sends confirmation of the incident report to the client and begins work to rectify the incident or defect rectification work. The period begins with the reporting of the incident (creation of the ticket in the chargecloud ticket system) but only runs during the

Monitoring-Alarm + 1 Prüfzyklus) nicht verfügbar ist,

- in der über einen Zeitraum von mindestens 5 zusammenhängenden Minuten die Performance-Indikatoren (Ziff. 78) nicht mindestens in 85% der Aufrufe eingehalten werden.

Außerplanmäßige Wartungsarbeiten sind solche, die zur Abwendung schwerwiegender technischer Störungen unter Abwägung der Risiken und Auswirkungen nicht aufgeschoben werden können und deshalb außerhalb eines geplanten Wartungsfensters während der Betriebszeit durchgeführt werden. Sollten außerplanmäßige Wartungsarbeiten erforderlich werden, wird chargecloud den Kunden nach Möglichkeit vorab in Textform (z.B. E-Mail) hierüber in Kenntnis setzen.

Betriebszeit sind Zeiten, in denen der Auftraggeber die Bereitstellung der Cloud Services verlangen kann.

Cloud Services sind die von chargecloud dem Auftraggeber als Software- as- a- Service (SaaS) zur Nutzung bereitgestellten Leistungen.

Feiertage im Sinne der Betriebs- und Servicezeiten der SLA sind sämtliche gesetzlichen Feiertage des Bundeslandes NRW der Bundesrepublik Deutschland.

Kernfunktionen sind die elementaren Funktionen der Cloud Services, für die die im folgenden beschriebenen Service Level gelten. Die aktuell gültigen Kernfunktionen sind unter folgendem Link im Help Center zu finden: https://support.chargecloud.de/hc/de/articles/17936297837725- Kernfunktionen-chargecloud.

Reaktionszeit ist der Zeitraum, innerhalb dessen chargecloud die Bestätigung der erlangten Störungsmeldung an den Auftraggeber übermittelt und mit den Störungs- bzw. Mängelbehebungsarbeiten zu beginnen hat. Der Zeitraum beginnt mit der Meldung der Störung (Anlage des

agreed service hours. If the incident is reported outside of service hours, the response time begins with the next service hour. Reprioritisation may be carried out in accordance with section 5 (incident prioritisation). This does not include the time during which chargecloud is waiting for feedback from the client.

Tickets im Ticketsystem der chargecloud), läuft jedoch nur in den vereinbarten Servicezeiten. Wird die Störung außerhalb der Servicezeit gemeldet, beginnt die Reaktionszeit mit der nächsten Servicezeit. Eine erneute Priorisierung kann gemäß Ziff. 5 (Störungspriorisierung) vorgenommen werden. Ausgenommen ist die Zeit, in der chargecloud auf Rückmeldung des Auftraggebers wartet

Release time is the period of planned unavailability during which chargecloud installs and commissions new versions (releases) of the Cloud Services. Release updates that could negatively impact the billing run will not take place one day before and during the billing run. Permitted release slots: Monday to Thursday, 6 p.m. to 8 a.m. In urgent cases, chargecloud reserves the right to carry out releases outside of the release time.

Releasezeit ist der Zeitraum geplanter Nichtverfügbarkeit, in der chargecloud neue Versionen (Releases) der Cloud Services installiert und in Betrieb nimmt. Es finden keine Release-Updates einen Tag vor und während des Rechnungslaufs statt, die den Rechnungslauf negativ beeinflussen. Zulässige Release-Slots: Montag bis Donnerstag, je 18.00 bis 08.00 Uhr. In dringenden Fällen behält sich chargecloud vor, auch außerhalb der Releasezeit Releases durchzuführen.

A **security breach** is an attack on chargecloud's cloud infrastructure and Cloud Services that compromises the confidentiality, availability or integrity of the same to such an extent that significant damage may occur or is actually caused.

Sicherheitsvorfall ist ein Angriff auf die Cloudinfrastruktur und die Cloud Services der chargecloud, der die Vertraulichkeit, Verfügbarkeit oder Integrität derselben derart gefährdet, dass ein erheblicher Schaden eintreten kann oder tatsächlich beeinträchtigt.

Service hours are the period during which the client is entitled to have incidents or defects rectified. (Taking into account section 3, times refer to Central European Time (CET).)

Servicezeit sind die Zeiten, innerhalb derer der Auftraggeber Anspruch auf Störungs- bzw. Mängelbehebungsarbeiten hat. (Unter Berücksichtigung von Ziff. 3. Zeitangaben beziehen sich auf die Mitteleuropäische Zeit (MEZ).)

An **incident** is any impairment of the suitability of the Cloud Services for the contractually agreed use or, in the absence of such an agreement, for the intended or otherwise normal use. This applies regardless of whether chargecloud is responsible for the impairment and regardless of whether this deviation already existed at the start of the service. Whether the impairment was caused by the client, the contractor or a third party, or occurred by chance, is therefore irrelevant to the existence of the incident.

Störung ist die Beeinträchtigung der Eignung der Cloud Services zur vertraglich vereinbarten, bzw. so weit eine solche Vereinbarung fehlt, zur vorausgesetzten oder sonst zur gewöhnlichen Verwendung. Dies gilt unabhängig davon, ob chargecloud die Beeinträchtigung zu vertreten hat und unabhängig davon, ob diese Abweichung bereits bei Leistungsbeginn vorlag. Ob die Beeinträchtigung vom Auftraggeber, vom Auftragnehmer oder einem Dritten verursacht wurde oder zufällig

eingetreten ist, ist somit nicht für das Vorliegen der Störung relevant.

Availability refers to the client's ability to access the Cloud Services at the agreed point of delivery of the services. The Cloud Services are considered unavailable if access (login) is not possible and the cause lies within chargecloud's area of responsibility.

Verfügbarkeit bezieht sich auf die Fähigkeit des Auftraggebers, am vereinbarten Übergabepunkt der Leistungen auf die Cloud Services zuzugreifen. Die Cloud Services gelten, als nicht verfügbar, wenn kein Zugriff (Login) möglich ist und die Ursache im Verantwortungsbereich von chargecloud liegt.

(Scheduled) maintenance time is the period during which the Cloud Services can be maintained and may therefore only be available for operational use to a limited extent. Scheduled maintenance time is the period between midnight and 3 a.m. every day. In addition, chargecloud may carry out scheduled maintenance work outside the standard maintenance window (midnight to 3 a.m.) once per quarter, subject to advance notice. Advance notice shall be given at least 72 hours before the start of the scheduled maintenance work.

(Geplante) Wartungszeit ist der Zeitraum, in dem die Cloud Services gewartet werden können und dadurch ggf. nur eingeschränkt für den operativen Betrieb zur Verfügung stehen. Geplante Wartungszeit ist täglich der Zeitraum zwischen 00.00 und 03.00 Uhr. Darüber hinaus kann chargecloud einmal pro Quartal nach Vorankündigung geplante Wartungsarbeiten außerhalb des Standardwartungsfensters (0.00 Uhr bis 03.00 Uhr) vornehmen. Die Vorankündigung erfolgt mindestens 72 Stunden vor Beginn der geplanten Wartungsarbeiten.

The **recovery time** is the period within which chargecloud must successfully complete the work to rectify the incident or defect. The period begins when the incident is reported (ticket created) but only runs during the agreed service hours. If the incident is reported outside these hours, the recovery time begins with the next service hour. A workaround may be provided as a temporary solution within the recovery time. Once this has been done, a new prioritisation may be carried out in accordance with section 5 (incident prioritisation). This does not include the time during which chargecloud is waiting for feedback from the client.

Wiederherstellungszeit ist der Zeitraum, innerhalb dessen chargecloud die Störungs- bzw. Mängelbeseitigungsarbeiten erfolgreich abzuschließen hat. Der Zeitraum beginnt mit der Meldung der Störung (Anlage des Tickets), läuft jedoch nur in den vereinbarten Servicezeiten. Wird die Störung außerhalb dieser Zeiten gemeldet, beginnt die Wiederherstellungszeit mit der nächsten Servicezeit. Innerhalb der Wiederherstellungszeit kann ein Workaround als temporäre Lösung bereitgestellt werden. Ist dies erfolgt, kann eine erneute Priorisierung gemäß Ziff. 5 (Störungspriorisierung) vorgenommen werden. Ausgenommen ist die Zeit, in der chargecloud auf Rückmeldung des Auftraggebers wartet.

A **workaround** is a temporary solution to a defect and/or an incident.

Workaround ist die temporäre Überbrückung eines Mangels und/oder einer Störung.

2. Operating and service hours

Operating hours: Monday to Sunday from 0:00 to 24:00 (24/7)

Service hours:

For priority 1 incidents: Monday to Sunday from 0:00 to 24:00 (24/7) via emergency number: +49 (0) 221 98657755

For priority 2 to 4 incidents: Monday to Friday, 9:00 a.m. to 5:00 p.m., except public holidays and 24 December and 31 December.

Service addresses: Telephone hotline: +49 (0) 221 2927 25-10

Ticketsystem:https://suport.chargecloud.de (Using the ticket system enables the client to directly assign the ticket request to an incident priority in accordance with section 5.)

2. Betriebs- und Servicezeiten

Betriebszeit: Montag bis Sonntag von 0:00 Uhr bis 24:00 Uhr (24/7)

Servicezeit:

Für Störungen der Priorität 1: Montag bis Sonntag von 0:00 bis 24:00 Uhr (24/7) via Notfallrufnummer: 49 (0) 221 98657755

Für Störungen der Prioritäten 2 bis 4: Montag bis Freitag, 9.00 bis 17.00 Uhr, ausgenommen Feiertage sowie der 24.12 und 31.12

Serviceadressen: Telefonische Hotline: +49 (0) 221 2927 25-10

Ticketsystem:https://support.chargecloud.de/hc/en-us/requests (Die Nutzung des Ticketsystems ermöglicht dem Auftraggeber die unmittelbare Zuordnung der Ticketanfrage zu einer Störungspriorität im Sinne der Ziff. 5).

3. Availability

chargecloud is responsible for the agreed availability of the Cloud Services at the agreed delivery point using the agreed access during operating hours.

The percentage of availability of the Cloud Services is calculated annually using the following formula:

Availability = (Operating hours - Downtime / Operating hours) *100

A service is considered unavailable if the respective request timeouts defined in section 8 and the cause lies within chargecloud's area of responsibility. The following applies with regard to availability:

- chargecloud owes a minimum availability of 99.5% during operating hours on an annual average.
- Planned unavailability does not reduce availability. Planned

3. Verfügbarkeit

chargecloud schuldet die vereinbarte Verfügbarkeit der Cloud Services am geschuldeten Übergabepunkt unter Verwendung des vereinbarten Zugriffs während der Betriebszeit.

Der Prozentsatz der Verfügbarkeit der Cloud Services wird nachfolgender Formel pro Jahr berechnet:

Verfügbarkeit = (Betriebszeit-Ausfallzeit / Betriebszeit) *100

Ein Service gilt als nicht verfügbar, wenn die jeweils unter Ziff. 7 definierten Request Time- Outs überschritten werden und die Ursache im Verantwortungsbereich von chargecloud liegt. Bezüglich der Verfügbarkeit gilt Folgendes:

- chargecloud schuldet während der Betriebszeit eine Verfügbarkeit von mindestens 99,5 % im Jahresmittel.
- Zeiten geplanter Nichtverfügbarkeit mindern die Verfügbarkeit nicht. Als

unavailability refers to all maintenance times during which scheduled maintenance work is carried out. During planned maintenance work, the core functions of the Cloud Services are generally available, meaning that the Cloud Services remain usable, albeit with interruptions and restrictions; however, there is no entitlement to use during planned maintenance work. During the planned maintenance window, the system or individual functions may be temporarily unavailable.

Zeiten geplanter Nichtverfügbarkeit gelten sämtliche Wartungszeiten, in denen geplante Wartungsarbeiten durchgeführt werden. Während geplanter Wartungsarbeiten stehen die Kernfunktionen der Cloud Services i. d. R. zur Verfügung, sodass die Cloud Services - ggf. mit Unterbrechungen und Einschränkungen - nutzbar bleiben; es besteht jedoch während geplanter Wartungsarbeiten kein Anspruch auf Nutzung. Während des geplanten Wartungsfensters können das System oder einzelne Funktionen vorübergehend nicht verfügbar sein.

- "Unscheduled maintenance work" reduces availability.

- “Außerplanmäßige Wartungsarbeiten” mindern die Verfügbarkeit.

Downtime resulting from any of the following events does not reduce availability:

Ausfallzeiten, die auf einem der folgenden Ereignisse beruhen, mindern die Verfügbarkeit nicht:

- Periods of planned unavailability,

- Zeiten geplanter Nichtverfügbarkeit,

- Other planned or agreed restrictions (e.g. fire drills, security updates, project-related interruptions),

- Sonstige geplante oder vereinbarte Einschränkungen (z.B. Brandschutzübungen, Security-Updates, projektbedingte Unterbrechungen),

- Incidents within the network or infrastructure of the client or third parties commissioned by the client,

- Störungen innerhalb des Netzwerks oder der Infrastruktur des Auftraggebers oder von vom Auftraggeber beauftragten Dritten,

- Restrictions that are not within chargecloud's area of responsibility,

- Einschränkungen, die nicht im Verantwortungsbereich der chargecloud liegen,

- Failure/impairment of the client's network connection,

- Ausfall / Beeinträchtigung der Netzanbindung des Auftraggebers,

- Failures/impairments resulting from the actions or omissions of the client or a third party not commissioned by chargecloud,

- Ausfälle / Beeinträchtigungen, die auf dem Handeln oder Unterlassen des Auftraggebers oder eines nicht von chargecloud beauftragten Dritten beruhen,

- Failures/impairments caused by an upstream or downstream system or falling within the area of responsibility of the client or a third

- Ausfälle / Beeinträchtigungen, die durch ein vor- oder nachgelagertes System verursacht werden oder in den Verantwortungsbereich des Auftraggebers oder eines Dritten

party (such as failures of a charging station or operating errors),

- non-contractual use of the Cloud Services by the Client,

- Failure by the client to comply with agreed specifications for necessary configurations and architectures, as well as incorrect entries or instructions by users of the client,

- actions of unauthorised users, insofar as the unauthorised user's ability to act is attributable to the client (e.g. through failure to observe appropriate security procedures),

- Suspension of access due to a security breach for the protection of the client and other unscheduled maintenance work,

- Incidents that are not within chargecloud's area of responsibility.

chargecloud is responsible for measuring availability.

fallen (wie z.B. Ausfälle einer Ladesäule oder Bedienfehler),

- nicht vertragsgemäße Nutzung der Cloud Services durch den Auftraggeber,

- Versäumnisse des Auftraggebers, vereinbarte Vorgaben zu erforderlichen Konfigurationen und Architekturen einzuhalten sowie fehlerhafte Eingaben beziehungsweise Anweisungen durch Nutzer des Auftraggebers,

- Handlungen nicht autorisierter Nutzer, soweit die Handlungsmöglichkeit des nicht autorisierten Nutzers dem Auftraggeber zuzurechnen ist (bspw. durch die Nichtbeachtung angemessener Sicherheitsverfahren),

- Aussetzen des Zugangs durch einen Sicherheitsvorfall zum Schutz auch des Auftraggebers sowie sonstige außerplanmäßige Wartungsarbeiten,

- Störungen, die nicht im Verantwortungsbereich der chargecloud liegen.

chargecloud ist für die Messung der Verfügbarkeit zuständig.

4. Service and Support

chargecloud shall provide the client with support services during the service hours with regard to the contractual and authorised use of the Cloud Services.

During the service hours, chargecloud will investigate and remedy any incidents of the Cloud Services in order to enable the Client to use them properly and in accordance with the contract.

4. Service und Support

chargecloud stellt dem Auftraggeber während der Servicezeit Supportleistungen bezüglich der vertragsgemäßen und autorisierten Verwendung der Cloud Services bereit.

chargecloud wird während der Servicezeit etwaige Störungen der Cloud Services untersuchen und beheben, um dem Auftraggeber die ordnungsgemäße und autorisierte Nutzung nach Maßgabe des Vertrages zu ermöglichen.

5. Delivery periods, partial deliveries, delay in delivery

The parties agree on the four incident priorities listed below for prioritizing incidents that occur in the Cloud Services.

The incident priority shall be provisionally assigned by the client based on the above categorization when reporting the incident via the ticket system and confirmed by chargecloud.

The incident priority of a ticket is displayed in the ticket system and can only be changed by chargecloud in consultation with the client. chargecloud is responsible for assigning the specific incident priority and will consider any priority ratings given by the submitter. The assignment of priority determines, in particular, the respective response time applicable to chargecloud.

Once the incident or defect has been rectified and chargecloud has informed the person who submitted the ticket (and all recipients listed in cc at that time) via the ticket system, the ticket is automatically closed via the ticket system.

The urgency of an incident is defined according to the priorities described below:

Urgent – Prio 1:

An urgent incident occurs when this defect fulfils one of the following points:

- a total failure of parts of the application or the entire application,
- no application is available to all end customers of the client

5. Störungspriorisierung

Zur Priorisierung auftretender Störungen der Cloud Services vereinbaren die Parteien die vier nachfolgend aufgeführten Störungsprioritäten.

Die Störungspriorität wird durch den Auftraggeber anhand der vorstehenden Kategorisierung bei der Meldung der Störung über das Ticketsystem vorläufig zugewiesen und von chargecloud bestätigt.

Die Störungspriorität eines Tickets wird im Ticketsystem angezeigt und kann nur durch chargecloud in Absprache mit dem Auftraggeber geändert werden. chargecloud übernimmt die konkrete Zuordnung der Störungspriorität und wird dabei etwaige Prioritätsbewertungen des Einreichenden berücksichtigen. Aus der Zuordnung der Priorität ergibt sich insbesondere die jeweilige für chargecloud geltende Reaktionszeit.

Nach Abschluss der Störungs- bzw. Mängelbeseitigungsarbeiten und entsprechender Information von chargecloud über das Ticketsystem an die einreichende Person (und allen zu dem Zeitpunkt in cc angeführten Empfängern) wird das Ticket über das Ticketsystem automatisiert geschlossen.

Die Dringlichkeit einer Störung wird anhand der folgend beschriebenen Prioritäten definiert:

Dringend - Prio 1:

Eine dringende Störung liegt dann vor, wenn dieser Mangel einen der folgenden Punkte erfüllt:

- einen Totalausfall von Teilen der Anwendung oder der gesamten Anwendung verursacht,
- keine Anwendung für alle Endkunden des Auftraggebers zur Verfügung steht

- the incident leads to the failure of core functions
- the client cannot access the application
- the application or a significant part of it must be stopped immediately (e.g. for security reasons or failure to implement legal requirements)
- the defect leads to technically incorrect but essential results and/or procedures, or the supported process scenario comes to a standstill (e.g. data exchange)

Time delays in the processes are **not highly critical defects** as long as:

- the impairments affecting latency and throughput (from a system response delay of more than 60 seconds) do not have a hindering or preventing influence on the functionality, reliability and security of the operation
- Data is not lost due to system malfunctions
- A workaround exists and can be provided within the timeframe defined for priority 1.

Reprioritisation can be carried out in accordance with section 5 (incident prioritisation).

High – Prio 2:

These defects hinder the use of the software and make it significantly more difficult to use the defective item.

- die Störung zum Ausfall der Kernfunktionen führt
- kein Zugriff für den Auftraggeber zur Anwendung möglich ist
- die Anwendung oder ein wesentlicher Teil sofort gestoppt werden muss (z.B. aus Sicherheitsgründen oder fehlender Umsetzung von gesetzlichen Vorgaben)
- der Fehler zu fachlich/technisch inkorrekten jedoch zwingend wesentlichen Ergebnissen und/oder Verfahrensabläufen führt oder das unterstützte Prozess-Szenario zum Erliegen kommt (z.B. Datenaustausch)

Zeitliche Verzögerungen in den Prozessen sind **kein hochkritischer Mangel**, solange:

- die Beeinträchtigungen bei Antwortzeiten und Durchsatz (ab einer Verzögerung der Systemantwort von mehr als 60sec) keinen behindernden oder verhindernden Einfluss auf die Funktionalität, Zuverlässigkeit und Sicherheit des Betriebes haben
- Daten aufgrund von Fehlfunktionen des Systems nicht verloren gehen
- Eine Ausweichmöglichkeit (Workaround) besteht und innerhalb der für Priorität 1 definierten Frist zur Behebung bereitgestellt werden kann.

Eine erneute Priorisierung kann gemäß Ziff. 5 (Störungspriorisierung) vorgenommen werden.

Hoch -Prio 2:

Es handelt sich dabei um Mängel, welche den Einsatz der Software behindern und die Benutzung des mangelhaften Gegenstandes nicht nur unerheblich erschweren.

A significant defect is deemed to exist if it fulfils one of the following criteria:

- it leads to the failure of at least one core function
- the majority of the client's users are affected,
- service interruption or disruptions to the supported core functions can only be temporarily averted by other means
- Administration is not fully guaranteed for the majority of the client's users

Time delays in the processes are **not a highly critical defect** as long as:

- the impairments affecting latency and throughput (from a system response delay of more than 60 seconds) do not have a hindering or preventing influence on the functionality, reliability and security of the operation
- data is not lost due to system malfunctions
- A workaround, possibly involving manual effort, exists and can be provided within the time limit defined for priority 2.

Reprioritisation can be carried out in accordance with section 5 (incident prioritisation).

Medium – Prio 3:

These are defects that have a slightly disruptive influence on the functionality, reliability and security of the operation of the respective contractual items:

- this leads to the failure of sub-functions of a core function

Ein wesentlicher Mangel liegt dann vor, wenn dieser Mangel einen der folgenden Punkte erfüllt:

- dies zum Ausfall mindestens einer Kernfunktion führt
- die Mehrheit der Benutzer des Auftraggebers betroffen sind,
- Stillstand oder Störungen der unterstützen Kernfunktionen mit anderen Mitteln nur vorübergehend abgewendet werden können
- die Administration für die Mehrheit der Benutzer des Auftraggebers nicht vollständig gewährleistet ist

Zeitliche Verzögerungen in den Prozessen sind **kein hochkritischer Mangel**, solange:

- die Beeinträchtigungen bei Antwortzeiten und Durchsatz (ab einer Verzögerung der Systemantwort von mehr als 60sec) keinen behindernden oder verhindernden Einfluss auf die Funktionalität, Zuverlässigkeit und Sicherheit des Betriebes haben
- Daten aufgrund von Fehlfunktionen des Systems nicht verloren gehen
- Eine Ausweichmöglichkeit (Workaround), ggfs. mit manuellem Aufwand, besteht und innerhalb der für Priorität 2 definierten Frist zur Behebung bereitgestellt werden kann.

Eine erneute Priorisierung kann gemäß Ziff. 5 Störungspriorisierung vorgenommen werden

Mittel- Prio 3:

Das sind Mängel, die einen leicht betriebsbehindernden Einfluss auf die Funktionalität, Zuverlässigkeit und Sicherheit des Betriebes der jeweiligen Vertragsgegenstände haben:

- dies zum Ausfall von Teilfunktionen einer Kernfunktion führt

- Core functions are executable, but only with significant restrictions

- The operation or intended use of the system is only possible with significant impairment

The problem can only be circumvented with disproportionate effort. Reprioritisation can be carried out in accordance with section 5 (incident prioritisation).

Low – Prio 4:

These are defects that do not prevent and/or impede the functionality, reliability and safety of the operation of the respective contractual items:

- The incident leads to (temporary) impairments of individual core functions of an application without significantly affecting operation.

- The problem leads to delays in the supported process, which are compensated for by other means

Reprioritisation can be carried out in accordance with section 5 (incident prioritisation).

6. Response, isolation and recovery time

The assignment of priority (see section 5) results in the following response, isolation and recovery times for chargecloud:

For **urgent incidents (Priority 1)**, the response time shall not exceed two (2) calendar hours and shall apply on a twenty-four/seven (24/7) basis. The recovery and final resolution of such incidents shall be completed within a maximum of twenty-four (24) calendar hours, likewise on a 24/7 basis.

For **high-priority incidents (Priority 2)**, the response time shall not exceed four

- Kernfunktionen sind durchführbar, jedoch nur mit wesentlichen Einschränkungen

- Der Betrieb bzw. die beabsichtigte Nutzung des Systems ist nur sehr beeinträchtigt möglich

Das Problem lässt sich nur mit unverhältnismäßigem Aufwand umgehen. Eine erneute Priorisierung kann gemäß Ziff. 5 (Störungspriorisierung) vorgenommen werden.

Niedrig – Prio 4:

Das sind Mängel, die keinen betriebsverhindernden und/oder betriebsbehindernden Einfluss auf die Funktionalität, Zuverlässigkeit und Sicherheit des Betriebes der jeweiligen Vertragsgegenstände haben:

- Die Störung führt zu (temporären) Beeinträchtigungen einzelner Kernfunktionen einer Anwendung ohne wesentlichen Einfluss auf den Betrieb

- Das Problem führt zu Verzögerung im unterstützen Prozess, die durch andere Mittel aufgefangen werden

Eine erneute Priorisierung kann gemäß Ziff. 5 (*Störungspriorisierung)* vorgenommen werden.

6. Reaktions-, Eingrenzungs- und Lösungszeiten

Aus der Zuordnung der Priorität (siehe 5.), ergeben sich für chargecloud die folgend geltenden Reaktions-, Eingrenzungs- sowie Wiederherstellungszeiten:

Für **Störungen der Priorität 1 (dringend)** beträgt die Reaktionszeit maximal zwei (2) Kalenderstunden und gilt rund um die Uhr (24/7). Die endgültige Behebung der Störung hat innerhalb von maximal vierundzwanzig (24) Kalenderstunden zu erfolgen, ebenfalls im 24/7-Betrieb.

Für **Störungen der Priorität 2 (hoch)** beträgt die Reaktionszeit maximal vier

(4) business hours during the service hours from Monday to Friday between 9:00 a.m. and 5:00 p.m. The recovery time and final resolution shall not exceed seventy-two (72) business hours within the same service hours. The final resolution shall be carried out taking into account the applicable release times.

(4) Geschäftsstunden innerhalb der Servicezeiten von Montag bis Freitag zwischen 9:00 und 17:00 Uhr. Die Wiederherstellungs- bzw. endgültige Behebungszeit beträgt maximal zweiundsiebzig (72) Geschäftsstunden innerhalb derselben Servicezeiten. Die endgültige Behebung erfolgt unter Berücksichtigung der jeweils geltenden Releasezeiten.

For **medium-priority incidents (Priority 3)**, the response time shall not exceed twenty-four (24) business hours during the service hours from Monday to Friday between 9:00 a.m. and 5:00 p.m. The recovery time and final resolution shall not exceed one hundred twenty (120) business hours within the same service hours. The final resolution shall likewise be performed taking into account the applicable release times.

Für **Störungen der Priorität 3 (mittel)** beträgt die Reaktionszeit maximal vierundzwanzig (24) Geschäftsstunden innerhalb der Servicezeiten von Montag bis Freitag zwischen 9:00 und 17:00 Uhr. Die Wiederherstellungs- bzw. endgültige Behebungszeit beträgt maximal einhundertzwanzig (120) Geschäftsstunden innerhalb dieser Servicezeiten. Auch hier erfolgt die endgültige Behebung unter Berücksichtigung der Releasezeiten.

For **low-priority incidents (Priority 4)**, the response time shall not exceed thirty-two (32) business hours during the service hours from Monday to Friday between 9:00 a.m. and 5:00 p.m. The recovery and final resolution times shall be agreed upon individually by mutual agreement between the parties.

Für **Störungen der Priorität 4 (niedrig)** beträgt die Reaktionszeit maximal zweiunddreißig (32) Geschäftsstunden innerhalb der Servicezeiten von Montag bis Freitag zwischen 9:00 und 17:00 Uhr. Die Wiederherstellungs- bzw. Behebungszeit wird in diesen Fällen individuell zwischen den Parteien vereinbart.

Within the aforementioned response times, chargecloud must respond to an incident report; this response may already contain an initial incident analysis and initial assessment; however, there is no binding obligation to do so. The start of a response time is based on the receipt of an incident report within the service hours; only the period within the service hours is relevant for the duration of the response time.

Innerhalb der vorgenannten Reaktionszeiten hat von chargecloud eine Rückmeldung auf eine betroffene Störungsmeldung zu erfolgen; diese Rückmeldung enthält ggf. bereits eine erste Störungsanalyse und Ersteinschätzung; eine verbindliche Pflicht hierzu besteht nicht. Der Beginn einer Reaktionszeit richtet sich nach dem Eingang einer Störungsmeldung innerhalb der Servicezeit; für den Lauf der Reaktionszeit ist ebenfalls ausschließlich der Zeitraum innerhalb der Servicezeit relevant.

chargecloud will remedy an incident promptly within the recovery time, depending on its urgency.

chargecloud wird eine Störung in Abhängigkeit von der Dringlichkeit zeitnah innerhalb der Wiederherstellungszeit beheben.

7. Performance KPI

The following key performance indicators are defined to measure the availability of the Cloud Services:

Monitoring interval: 30s

Monitoring location: Frankfurt/ Nuremberg,

The point of delivery for the services is the router output of the data centre where the Cloud Services are hosted (currently AWS eu-central-1 – Europe (Frankfurt)).

Service – Agreed Availability

- chargecloud Operating System: 99.5 %
- OCPP Broker WSProxy: 99.5 %
- OCPP Broker 1.6: 99.5 %
- OICP – Authorize: 99.5 %
- API: 99.0 %
- Direct Payment 2.0: 99.0 %

Service Measurement Points – Request Timeouts

chargecloud Operating System

- HTTP Performance – GUI Cluster – health endpoint: 1 second
- HTTP Performance – GUI Cluster – Login Screen: 1 second

OCPP Broker

- HTTP Performance – OCPP Authorize: 1 second
- HTTP Performance – OCPP BootNotification: 2 seconds
- HTTP Performance – OCPP StatusNotification: 2 seconds

OICP – Authorize

7. Performance KPI

Es werden die folgenden Kennzahlen definiert, an denen die Verfügbarkeit der Cloud Services gemessen wird:

Monitoring-Intervall: 30s

Monitoring-Location: Frankfurt/Nürnberg,

Übergabepunkt der Leistungen ist der Router-Ausgang des Rechenzentrums, in dem die Cloud Services gehostet werden (aktuell AWS eu-central-1-Europa (Frankfurt)).

Service – Vereinbarte Verfügbarkeit

- chargecloud Operating System: 99,5 %
- OCPP-Broker WSProxy: 99,5 %
- OCPP-Broker 1.6: 99,5 %
- OICP – Authorize: 99,5 %
- API: 99,0 %
- Direct Payment 2.0: 99,0 %

Service – Messpunkte und Request Timeouts

chargecloud Operating System

- HTTP Performance – GUI Cluster – Health-Endpunkt: 1 Sekunde
- HTTP Performance – GUI Cluster – Login-Screen: 1 Sekunde

OCPP-Broker

- HTTP Performance – OCPP Authorize: 1 Sekunde
- HTTP Performance – OCPP BootNotification: 2 Sekunden
- HTTP Performance – OCPP StatusNotification: 2 Sekunden

OICP – Authorize

- OICP v2.0 eRoamingAuthorizeStart (RFID) – VALID: 1 second

API

- getEmobilityTransactions (limit 10): 1 second
- getEmobilityLocationsData (swlat = 47; swlng = 6; nelat = 55; nelng = 9): 1 second
- getEmobilityTariffByChargePointId: 1 second
- getContractAuthorizationToken(Login): 1 second

Direct Payment 2.0

- HTTP Performance – Backend (Health): 1 second
- HTTP Performance – Frontend:1 second

8. Incident resolution

If there is an incident in the Cloud Services, chargecloud must take all necessary measures to rectify the incident and restore operational readiness. These may include, for example, repair or maintenance services for the software used to rectify the incident. A temporary workaround to bridge the incident is also permissible.

If the incident lies in third-party software used, chargecloud shall be obliged to use a program version that rectifies the incident, provided that such a version is available. If this is not the case, chargecloud shall provide a workaround solution. If this is unreasonable for chargecloud, chargecloud shall contact the manufacturer of the third-party software to request that a program version that rectifies the incident be provided as soon as possible. At the request of the client, chargecloud shall provide information on this.

- OICP v2.0 eRoamingAuthorizeStart (RFID) – VALID: 1 Sekunde

API

- getEmobilityTransactions (limit 10): 1 Sekunde
- getEmobilityLocationsData (swlat = 47; swlng = 6; nelat = 55; nelng = 9): 1 Sekunde
- getEmobilityTariffByChargePointId: 1 Sekunde
- getContractAuthorizationToken(Login): 1 Sekunde

Direct Payment 2.0

- HTTP Performance – Backend (Health): 1 Sekunde
- HTTP Performance – Frontend: 1 Sekunde

8. Störungsbeseitigung

Liegt eine Störung der Cloud Services vor, hat chargecloud alle für die Störungsbeseitigung zur Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft notwendigen Maßnahmen zu ergreifen. Diese können z. B. Instandsetzungsleistungen oder Pflegeleistungen für die eingesetzte Software zur Beseitigung von Störungen umfassen. Auch eine temporäre Überbrückung der Störung mittels einer Umgehungslösung ist zulässig.

Liegt die Störung in einer eingesetzten Drittsoftware, ist chargecloud verpflichtet, einen die Störung beseitigenden Programmstand einzusetzen, sofern ein solcher verfügbar ist. Trifft dies nicht zu, wird chargecloud eine Umgehungslösung zur Verfügung zu stellen. Ist chargecloud dies unzumutbar, wird chargecloud sich beim Hersteller der Drittsoftware für die baldmögliche Überlassung eines die Störung beseitigenden Programmstandes einsetzen. Auf Verlangen des

Auftraggebers wird chargecloud hierüber Auskunft erteilen.

If no recovery times have been agreed, the incident must be rectified within a reasonable period of time. If chargecloud fails to meet the agreed response and/or completion times, chargecloud shall be in default after exceeding them, even without a reminder, unless chargecloud is not responsible for exceeding the deadline.

Sind keine Wiederherstellungszeiten vereinbart, ist die Störungsbeseitigung in angemessener Frist abzuschließen. Hält chargecloud vereinbarte Reaktions- und/oder Erledigungszeiten nicht ein, gerät chargecloud nach deren Überschreitung auch ohne Mahnung in Verzug, es sei denn, dass chargecloud die Fristüberschreitung nicht zu vertreten hat.