

Service Level Agreement (SLA)

der Transaction-Network GmbH & Co. KG · zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen · gültig ab 1. November 2026

Maßgeblich ist die deutsche Fassung. Die englische Übersetzung folgt im Anschluss.

§ 1 Geltung

- (1) Dieses Service Level Agreement (SLA) beschreibt die Servicezusagen der Transaction-Network GmbH & Co. KG (TN) für die Plattform: Systeme, Verfügbarkeit, Wartung, Gutschrift und Support. Es ist Bestandteil der Verträge nach den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von TN (AGB) und führt § 9 der AGB aus. Die Rangfolge der Vertragsbestandteile ergibt sich aus § 1 Abs. 6 der AGB.
- (2) Das SLA hat zwei Stufen: Standard für alle Kunden und Enterprise für Kunden mit Enterprise-Paket (§ 7). Begriffe haben die Bedeutung, die ihnen die AGB geben.

§ 2 Systeme

- (1) TN stellt dem Kunden für die Dauer des Vertrags das Produktivsystem der Plattform und ein Testsystem bereit. Im Enterprise-Paket erhält der Kunde ein Testsystem je Marke.
- (2) Bindet der Kunde eigene Systeme über Schnittstellen an, erfolgt die Anbindung über die Integrationsplattform dataX.
- (3) Die Verfügbarkeit nach § 3 gilt für das Produktivsystem. Test- und Integrationssysteme sind nicht Gegenstand der Verfügbarkeit.

§ 3 Verfügbarkeit

- (1) TN gewährleistet für das Produktivsystem der Plattform eine Verfügbarkeit von 99,5 % im Vertragsjahr. Gezählt werden 24 Stunden an sieben Tagen der Woche.
- (2) Die Verfügbarkeit in Prozent ist: $(\text{Minuten des Vertragsjahres} - \text{ausgeschlossene Ausfallzeiten} - \text{Ausfallzeit}) / (\text{Minuten des Vertragsjahres} - \text{ausgeschlossene Ausfallzeiten}) \times 100$. Ausfallzeit sind die Minuten, in denen das Produktivsystem nicht verfügbar ist.
- (3) Ausgeschlossene Ausfallzeiten sind angekündigte Wartungen nach § 4 Abs. 1, Zeiten, in denen die Plattform aufgrund von Umständen außerhalb des Einflussbereichs von TN (höhere Gewalt, Verschulden Dritter etc.) über das Internet nicht erreichbar ist, sowie Störungen, die der Kunde zu vertreten hat. In solchen Fällen ist TN bemüht, den Betrieb im Rahmen der Möglichkeiten wiederherzustellen.
- (4) Zur Einordnung: 99,5 % im Vertragsjahr lassen höchstens rund 43,8 Stunden Ausfallzeit im Jahr zu, ausgeschlossene Ausfallzeiten nicht mitgerechnet.

§ 4 Wartung und ungeplante Unterbrechungen

- (1) Anpassungen, Änderungen und Ergänzungen der Dienste sowie Maßnahmen zur Feststellung und Behebung von Funktionsstörungen führen nur dann zu einer Unterbrechung oder Beeinträchtigung der Erreichbarkeit, wenn dies aus technischen Gründen zwingend notwendig ist. Geplante Unterbrechungen kündigt TN mindestens zwei Wochen vorher mit der voraussichtlichen Dauer in Textform an, auf der Plattform und auf der Statusseite.
- (2) Ungeplante Unterbrechungen, etwa dringende Sicherheitsänderungen, zeigt TN unverzüglich auf der Statusseite (derzeit transaction-network.statuspage.io) an, soweit möglich vor ihrem Beginn und mit der voraussichtlichen Dauer.

§ 5 Gutschrift

- (1) Unterschreitet die Verfügbarkeit im Vertragsjahr 99,5 %, erhält der Kunde je Prozentpunkt unterhalb der gewährleisteten Verfügbarkeit eine Gutschrift von 1 % der Jahresvergütung für den betroffenen Dienst, höchstens 25 % dieser Jahresvergütung.
- (2) Im Übrigen bleiben die Rechte des Kunden nach § 5 der AGB (Gewährleistung) unberührt.

§ 6 Support, Stufe Standard

- (1) Der Support ist erreichbar per E-Mail an service@transaction-network.com und auf der Plattform über den Link „Hilfe“.
- (2) Servicezeiten sind Montag bis Freitag, 8 bis 17 Uhr (CET, während der Sommerzeit CEST), außer an gesetzlichen Feiertagen in Baden-Württemberg.
- (3) TN reagiert innerhalb der Servicezeiten nach der Priorität der Störung, wie in der folgenden Übersicht. Reaktion ist die erste qualifizierte Rückmeldung, nicht die Behebung. Die Priorität legt TN nach der Beschreibung des Kunden fest.

Priorität	Beschreibung	Standard	Enterprise
1	Plattform oder eine wesentliche Funktion für alle Nutzer nicht verfügbar	4 Stunden	1 Stunde
2	Wesentliche Funktion gestört, Arbeiten eingeschränkt möglich	1 Arbeitstag	4 Stunden
3	Sonstige Störungen und Fragen	3 Arbeitstage	1 Arbeitstag
	Servicezeiten	Mo bis Fr, 8 bis 17 Uhr	Mo bis Fr, 7 bis 19 Uhr

§ 7 Stufe Enterprise

- (1) Für Kunden mit Enterprise-Paket gelten zusätzlich zu § 6: Servicezeiten sind Montag bis Freitag, 7 bis 19 Uhr (CET, während der Sommerzeit CEST), außer an gesetzlichen Feiertagen in Baden-Württemberg. TN reagiert bei Priorität 1 innerhalb von 1 Stunde, bei Priorität 2 innerhalb von 4 Stunden, bei Priorität 3 innerhalb von 1 Arbeitstag.
- (2) Der Kunde hat einen festen Ansprechpartner bei TN mit Vertretung.
- (3) Ist eine Störung der Priorität 1 nach 4 Stunden nicht behoben, eskaliert TN sie an die Geschäftsleitung.
- (4) Der Kunde erhält ein Testsystem je Marke (§ 2 Abs. 1).
- (5) Die Verfügbarkeit richtet sich auch im Enterprise-Paket nach § 3 und § 5: 99,5 % im Vertragsjahr.

§ 8 Änderungen, Geltung

- (1) Für Änderungen dieses SLA gilt § 16 der AGB.
- (2) Diese Fassung gilt ab dem 1. November 2026 für Verträge, die ab diesem Tag geschlossen werden.

Service Level Agreement (SLA)

of Transaction-Network GmbH & Co. KG · relating to the General Terms and Conditions · valid from 1 November 2026

English translation. Only the German version is legally binding.

Section 1 Scope

- (1) This Service Level Agreement (SLA) sets out the service commitments of Transaction-Network GmbH & Co. KG (TN) for the Platform: systems, availability, maintenance, service credit and support. It forms part of the contracts concluded under the General Terms and Conditions of TN (GTC) and implements Section 9 of the GTC. The order of precedence of the contractual documents is set out in Section 1 (6) of the GTC.
- (2) The SLA has two tiers: Standard for all Clients and Enterprise for Clients with the Enterprise package (Section 7). Terms have the meaning given to them in the GTC.

Section 2 Systems

- (1) TN shall provide the Client, for the duration of the contract, with the production system of the Platform and a test system. Under the Enterprise package, the Client shall receive one test system per brand.
- (2) Where the Client connects its own systems via interfaces, the connection shall be made via the integration platform dataX.
- (3) The availability under Section 3 applies to the production system. Test and integration systems are not within the scope of the availability.

Section 3 Availability

- (1) TN warrants an availability of 99.5% per contract year for the production system of the Platform. The calculation is based on 24 hours a day, seven days a week.
- (2) Availability expressed as a percentage is: $(\text{minutes in the contract year} - \text{excluded downtime} - \text{downtime}) / (\text{minutes in the contract year} - \text{excluded downtime}) \times 100$. Downtime means the minutes during which the production system is not available.
- (3) Excluded downtime means announced maintenance under Section 4 (1), periods during which the Platform cannot be accessed via the internet due to circumstances beyond TN's control (force majeure, fault of third parties, etc.), and incidents for which the Client is responsible. In such cases, TN shall endeavour to restore operation to the extent possible.
- (4) For illustration: 99.5% per contract year permits a maximum of approximately 43.8 hours of downtime per year, not including excluded downtime.

Section 4 Maintenance and Unplanned Interruptions

- (1) Adjustments, modifications and additions to the services, as well as measures to identify and remedy malfunctions, shall only result in an interruption or impairment of accessibility where this is strictly necessary for technical reasons. TN shall give notice of planned interruptions, stating their expected duration, in text form at least two weeks in advance, on the Platform and on the status page.
- (2) TN shall give notice of unplanned interruptions, such as urgent security changes, on the status page (currently transaction-network.statuspage.io) without undue delay, where possible before they begin and stating their expected duration.

Section 5 Service Credit

- (1) If availability in the contract year falls below 99.5%, the Client shall receive, for each percentage point below the warranted availability, a service credit of 1% of the annual fee for the affected service, up to a maximum of 25% of that annual fee.
- (2) In all other respects, the Client's rights under Section 5 of the GTC (warranty) remain unaffected.

Section 6 Support, Standard Tier

- (1) Support can be reached by email at service@transaction-network.com and on the Platform via the “Help” link.
- (2) Service hours are Monday to Friday, 8 am to 5 pm (CET, or CEST during summer time), except on public holidays in Baden-Württemberg.
- (3) TN shall respond within service hours according to the priority of the incident, as shown in the following overview. Response means the first qualified reply, not the resolution. TN shall determine the priority on the basis of the Client's description.

Priority	Description	Standard	Enterprise
1	Platform or an essential function unavailable for all users	4 hours	1 hour
2	Essential function impaired, work possible to a limited extent	1 business day	4 hours
3	Other incidents and questions	3 business days	1 business day
	Service hours	Mon to Fri, 8 am to 5 pm	Mon to Fri, 7 am to 7 pm

Section 7 Enterprise Tier

- (1) For Clients with the Enterprise package, the following applies in addition to Section 6: service hours are Monday to Friday, 7 am to 7 pm (CET, or CEST during summer time), except on public holidays in Baden-Württemberg. TN shall respond within 1 hour for priority 1, within 4 hours for priority 2 and within 1 business day for priority 3.
- (2) The Client shall have a dedicated contact person at TN, with a deputy.
- (3) If a priority 1 incident has not been resolved after 4 hours, TN shall escalate it to its management.
- (4) The Client shall receive one test system per brand (Section 2 (1)).
- (5) Under the Enterprise package, availability is also governed by Section 3 and Section 5: 99.5% per contract year.

Section 8 Amendments, Applicability

- (1) Section 16 of the GTC applies to amendments to this SLA.
- (2) This version applies from 1 November 2026 to contracts concluded on or after that date.