PALTURAI

# Service Level Agreement
# Palturai BusinessGraph Platform

Palturai GmbH (Stand: Mai 2022)

# 1 Zugriff auf die Software

Der Kunde erhält Zugriff auf die Software as a Service (SaaS) Lösung „Palturai BusinessGraph Platform“ („Software“). Bei der Software handelt es sich um eine durch die Palturai GmbH („Palturai“) bereitgestellte, webbasierte Anwendung, die aus öffentlich zugänglichen Daten von Unternehmen und ihren Entscheidungsträgern einen Graphen erstellt und diese Informationen den Nutzern auf unterschiedliche Weise zur Verfügung stellt.

Der Zugriff auf die Software kann über eine API-Schnittstelle (Palturai BusinessGraph Platform), eine Web-Applikation (Palturai BusinessGraph Platform for Web) oder die Salesforce Applikation (Palturai BusinessGraph Platform for Salesforce) erfolgen.

# 2 Leistungsumfang

**Grundumfang**

Die Software umfasst für die einzelnen Zugriffsarten die folgenden Informationen, soweit bei den einzelnen Personen und Unternehmen verfügbar. Palturai behält sich das Recht vor, diese Informationen und die Darstellung der Daten zu erweitern und zu optimieren.

**Palturai BusinessGraph Platform:**

- Company API: Company publications, Company insolvency, Company Tags, Company annual reports, Company relations, Company data, Company network
- Person API: Person publications, Person relations, Person data, Person Tags, Person network

**Palturai BusinessGraph Platform for Web:**

- Personen: Stammdaten, Netzwerkinformationen (aktive und historische Funktionsbeziehungen, Eigentumsbeziehungen, kalkulierte Kennt-Beziehungen, kalkulierte wirtschaftliche Berechtigungen), Registermeldungen
- Unternehmen: Stammdaten, Netzwerkinformationen (aktive und historische Funktionsbeziehungen, Eigentumsbeziehungen, kalkulierte wirtschaftliche Berechtigungen), Registermeldungen, Insolvenzinformationen, Jahresabschlüsse

**Palturai BusinessGraph Platform for Salesforce:**

- Contacts: Stammdaten, Netzwerkinformationen (aktive und historische Funktionsbeziehungen, Eigentumsbeziehungen, kalkulierte Kennt-Beziehungen, kalkulierte wirtschaftliche Berechtigungen)
- Accounts: Stammdaten, Netzwerkinformationen (aktive und historische Funktionsbeziehungen, Eigentumsbeziehungen, kalkulierte wirtschaftliche Berechtigungen), Insolvenzinformationen


Palturai GmbH, Nordring 29, 65719 Hofheim am Taunus I www.palturai.com
Amtsgericht Frankfurt a.M. HRB 99412 I Geschäftsführung: Tilo Walter, Petra Kaul I USt-ID DE295222915
Commerzbank DE 90 5008 0000 0732 2000 00 I Deutsche Bank DE 45 5007 0010 0028 8688 00

**Zusatzleistungen**

Der Kunde erhält zudem Zugriff auf folgende Zusatzleistungen in Abhängigkeit der verwendeten Zugriffsart:

**Palturai BusinessGraph Platform:**

- Basic Matching: Jeder Nutzer kann Listen von Personen oder Unternehmen Palturai im csv-Format zur Verfügung stellen. Diese Listen werden mit der Palturai Datenbank abgeglichen und innerhalb der Software markiert (ausschließlich für den Kunden sichtbar).

**Palturai BusinessGraph Platform for Web:**

- Basic Matching: Jeder Nutzer kann Listen von Personen oder Unternehmen Palturai im csv-Format zur Verfügung stellen. Diese Listen werden mit der Palturai Datenbank abgeglichen und innerhalb der Software markiert (ausschließlich für den Kunden sichtbar).

**Palturai BusinessGraph Platform for Salesforce:**

- Basic Matching: Der Admin des Kunden kann Listen von Personen oder Unternehmen Palturai in csv-Format zur Verfügung stellen. Diese Listen werden mit der Palturai Datenbank abgeglichen und innerhalb der Software markiert (ausschließlich für den Kunden sichtbar).

## 3 Verfügbarkeit

Die Software hat eine Verfügbarkeit gemäß dem folgenden Service Level, wobei sich die Verfügbarkeit auf die Gesamtzeit in Tagen in einem Kalenderjahr bezieht, in dem die Software vollständig funktionsfähig für den Kunden zum Zugriff und zur Nutzung zur Verfügung steht.

- Der Servicelevel zur Verfügbarkeit beläuft sich auf 98 % pro Kalenderjahr (Verfügbarkeitsquote).
- Die Verfügbarkeitsquote in einem Kalenderjahr wird wie folgt berechnet: Gesamtzeit der Verfügbarkeit in Tagen des Kalenderjahrs minus Ausfallzeit; das Ergebnis wird durch die Gesamtzeit in Tagen in dem Kalenderjahr abzüglich der angekündigten Ausfallzeit für Wartung und Release Deployment geteilt und mit 100 multipliziert.

**Ausfallzeit** ist die Gesamtzeit der Tage in einem Kalenderjahr, in der die Software nicht verfügbar ist mit Ausnahme der geplanten Ausfallzeiten wie nachfolgend definiert.

**Geplante Ausfallzeit** ist die Gesamtzeit der Tage in einem Kalenderjahr, in der die Software aufgrund einer geplanten Wartung nicht verfügbar ist.

Palturai teilt dem Kunden eine geplante Wartung rechtzeitig, mindestens 5 Werktage im Voraus entweder per E-Mail oder über die Startseite der Software mit.


Palturai GmbH, Nordring 29, 65719 Hofheim am Taunus | www.palturai.com
Amtsgericht Frankfurt a.M. HRB 99412 | Geschäftsführung: Tilo Walter, Petra Kaul | USt-ID DE295222915
Commerzbank DE 90 5008 0000 0732 2000 00 | Deutsche Bank DE 45 5007 0010 0028 8688 00

## 4 Behebung von Störungen

Störungen werden nach den folgenden Dringlichkeitsstufen klassifiziert:

**Störungen der Kategorie 1 (vollständiges Versagen der Software):**

Eine vertragsgemäße Verwendung der Software ist nicht möglich, weil die Software vollumfänglich nicht zur Nutzung zur Verfügung steht.

**Störungen der Kategorie 2 (wesentlicher Mangel verursacht erhebliche Mehraufwände):**

Eine vertragsgemäße Verwendung der Software ist zwar möglich, aber nur unter Ergreifung zusätzlicher, nicht unerheblicher, z.B. händischer, technischer oder organisatorischer Maßnahmen.

**Störungen der Kategorie 3 (isolierter Mangel):**

Eine einzelne Funktion der Software funktioniert nicht oder nicht ordnungsgemäß und führt zu einer nicht nur unwesentlichen, jedoch lokal und systematisch eingrenzbaren Beeinträchtigung der Nutzbarkeit der Software.

**Störungen der Kategorie 4 (unwesentlicher Mangel):**

Eine einzelne Funktion der Software funktioniert nicht oder nicht ordnungsgemäß und führt zu einer lokal eingrenzbaren, jedoch nicht wesentlichen Beeinträchtigung der Nutzbarkeit der Software.

Palturai wird auf alle **Mängel** gemäß nachstehendem Zeitplan („**Servicelevels**“) reagieren. Die Reaktionszeit beschreibt die Zeitspanne zwischen der Anzeige des Mangels durch den Kunden und den Beginn der Mangelbeseitigung durch Palturai.

*Tabelle 1: Servicelevels*

| Dringlichkeitsstufe | Reaktionszeit |
|---|---|
| Kategorie 1 | bis 12 Uhr des Folgetages |
| Kategorie 2 | bis 12 Uhr des Folgetages |
| Kategorie 3 | bis 12 Uhr des Folgetages |
| Kategorie 4 | bis 12 Uhr des Folgetages |


Palturai GmbH, Nordring 29, 65719 Hofheim am Taunus I www.palturai.com
Amtsgericht Frankfurt a.M. HRB 99412 I Geschäftsführung: Tilo Walter, Petra Kaul I USt-ID DE295222915
Commerzbank DE 90 5008 0000 0732 2000 00 I Deutsche Bank DE 45 5007 0010 0028 8688 00

## 5 Support

Der Support ist von Montag bis Freitag zwischen 9.00 und 18.00 Uhr verfügbar (gesetzliche Feiertage in Deutschland und Betriebsurlaub ausgeschlossen). Eine Reaktion erfolgt innerhalb eines Werktages.

**Palturai BusinessGraph Platform:**

- Email-Support: Der Kunde hat die Möglichkeit Palturai einen technischen Ansprechpartner zu übermitteln. Dieser erhält daraufhin einen individuellen Ansprechpartner seitens Palturai.

**Palturai BusinessGraph Platform for Web:**

- Email-Support: Jeder Nutzer hat die Möglichkeit, mit dem Palturai Support per E-Mail (support@palturai.com) zu kommunizieren.

**Palturai BusinessGraph Platform for Salesforce:**

- Email-Support: Der Kunde hat die Möglichkeit Palturai einen technischen Ansprechpartner zu übermitteln. Dieser erhält daraufhin einen individuellen Ansprechpartner seitens Palturai.

## 6 Systemvoraussetzungen

- Damit der Kunde, den in Ziffer 1 definierten Leistungsumfang der Software nutzen kann, müssen folgende Systemvoraussetzungen auf der Kundenseite erfüllt werden:
- 4 GB RAM (Standardwert zur Nutzung von Webbrowsern)
- Internetzugang
- Unterstützte Webbrowser: Chrome, Firefox, Edge, Safari. Die jeweils zwei letzten Browser-Versionen werden unterstützt.
- Zugang zu Salesforce Lightning Force (Voraussetzung für die Zugangsart Palturai BusinessGraph Platform for Salesforce)


Palturai GmbH, Nordring 29, 65719 Hofheim am Taunus I www.palturai.com
Amtsgericht Frankfurt a.M. HRB 99412 I Geschäftsführung: Tilo Walter, Petra Kaul I USt-ID DE295222915
Commerzbank DE 90 5008 0000 0732 2000 00 I Deutsche Bank DE 45 5007 0010 0028 8688 00