**Version: 27. Oktober 2026**

# Anhang: Service Levels

## Präambel

BuildingMinds Schweiz AG („**BMS**“) entwickelt und betreibt eine Cloud-basierte Plattform für die Immobilienbranche (die „**BuildingMinds Plattform**“) und stellt bestimmte BuildingMinds Plattform Services in einem Software-as-a-Service-Modell bereit oder weist eines seiner verbundenen Unternehmen an, diese bereitzustellen. Dies umfasst insbesondere den Zugriff auf bestimmte Komponenten der BuildingMinds Plattform zur Nutzung und damit verbundene Supportleistungen (alle vorgenannten Leistungen zusammen werden nachfolgend als die „**BuildingMinds Plattform Services**“ bezeichnet), sowie weitere Dienstleistungen in diesem Zusammenhang, darunter Beratungs- und Integrationsleistungen („**Professional Services**“ und zusammen mit den BuildingMinds Plattform Services insgesamt „**Services**“). BuildingMinds Plattform Services werden dem Kunden von BMS oder einem seiner verbundenen Unternehmen bereitgestellt (das diese Leistungen erbringende Unternehmen wird nachfolgend als „**BuildingMinds**“ bezeichnet), auf der Grundlage eines Bezugsvertrags, z.B. eines Einzelvertrags für BuildingMinds Plattform Services unter Einbeziehung eines Rahmenvertrags für Services, einer Bestellung von BuildingMinds Plattform Services oder eines individuell ausgehandelten Vertrages für BuildingMinds Plattform Services (diese vertragliche Grundlage wird nachfolgend als „**Bezugsvertrag**“ bezeichnet).

## 1. Anwendungsbereich und Gegenstand

Dieser Anhang („**SLA-Anhang**“) zum Bezugsvertrag legt bestimmte Service Levels für die Verfügbarkeit der BuildingMinds Plattform fest. Dieser SLA-Anhang gilt ausschließlich für die Software-as-a-Service-Nutzung der Lösungen, Module und Funktionen der BuildingMinds Plattform, die im Bezugsvertrag vereinbart sind. Dieser SLA-Anhang gilt nicht für zusätzliche BuildingMinds Plattform Services, die BuildingMinds dem Kunden auf Grundlage des Bezugsvertrags als Add-Ons anbieten kann („**Add-Ons**“) oder für sonstige Teile der Services, insbesondere nicht für Professional Services.

## 2. Definitionen

Speziell für diesen SLA-Anhang gelten die folgenden Begriffsbestimmungen:

„**Ausfallzeit**“ bezeichnet die Gesamtzahl der Minuten in einem Kalendermonat, in denen die BuildingMinds Plattform nicht Verfügbar ist.

„**Ausgeschlossene Ereignisse**“ liegen vor, wenn aufgrund eines oder mehrerer der in nachstehender Ziffer 4 genannten Umstände oder Ereignisse der Kunde nicht in der Lage ist, auf die BuildingMinds Plattform am BuildingMinds Übergabepunkt zuzugreifen, oder die BuildingMinds Plattform aus diesen Gründen sonst unterbrochen oder abgeschaltet ist.

„**BuildingMinds Übergabepunkt**“ bezeichnet die Schnittstelle der von BuildingMinds genutzten Rechenzentrumsinfrastruktur zum Internet.

„**Geplante Ausfallzeiten**“ bezeichnet die Gesamtzahl der Minuten in einem Kalendermonat, in denen die BuildingMinds Plattform aufgrund geplanter oder angekündigter Service- oder Systemwartungsarbeiten gemäß nachstehender Ziffer 3 (2) nicht Verfügbar ist.

„**Maximal Verfügbare Minuten**“ bedeutet die Gesamtzahl der Minuten in einem Kalendermonat.

„**Tatsächliche Verfügbarkeit des Dienstes**“ bezeichnet den prozentualen Anteil der Zeit, in der die BuildingMinds Plattform während eines Kalendermonats Verfügbar ist und wird gemäß Ziffer 3 (3) unten berechnet.

© BuildingMinds. Alle Rechte vorbehalten.

„**Ungeplante Ausfallzeiten**“ bezeichnet die gesamte Ausfallzeit abzgl. Geplanter Ausfallzeiten und abzgl. derjenigen Zeiten, in denen die BuildingMinds Plattform aufgrund eines Ausgeschlossenen Ereignisses nicht Verfügbar ist.

„**Verfügbarkeit**“ oder „**Verfügbar**“ bedeutet, dass die BuildingMinds Plattform für die Nutzung durch den Kunden am BuildingMinds Übergabepunkt zugänglich ist.

### 3. Service Level Verfügbarkeit

(1) BuildingMinds ist bestrebt, dem Kunden den Zugang zur BuildingMinds Plattform 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche, vorbehaltlich der im Bezugsvertrag festgelegten Einschränkungen, zu ermöglichen.

(2) BuildingMinds behält sich vor, Geplante Ausfallzeiten als Wartungsfenster für regelmäßige, vorhersehbare Wartungsarbeiten und sonstige Arbeiten, die zur Sicherstellung oder Verbesserung der Funktionsfähigkeit der BuildingMinds Plattform durchgeführt werden müssen, zu nutzen. BuildingMinds wird

a) Geplante Ausfallzeiten dem Kunden mindestens 48 (achtundvierzig) Stunden im Voraus ankündigen,
b) sich nach besten Kräften bemühen, dass die Geplanten Ausfallzeiten in der Regel 8 (acht) Stunden pro Kalendermonat nicht überschreiten, und
c) sich nach besten Kräften bemühen, dass die Geplanten Ausfallzeiten sich auf Zeiten außerhalb der folgenden gewöhnlichen Geschäftszeiten beschränken, soweit eine Abweichung nicht technisch erforderlich ist: Montag – Freitag, 9 Uhr bis 18 Uhr (GMT+1), mit Ausnahme von gesetzlichen Feiertagen in Berlin, Deutschland.

(3) Die Tatsächliche Verfügbarkeit des Dienstes wird pro Kalendermonat wie folgt berechnet:

$$\frac{\text{Maximal Verfügbare Minuten - Ungeplante Ausfallzeiten}}{\text{Maximal Verfügbare Minuten}} \; x \; 100$$

(4) Unterschreitet die Tatsächliche Verfügbarkeit des Dienstes die nachfolgend angegebenen Prozentsätze, hat der Kunde Anspruch auf folgenden Betrag („**Service Credit**“), der sich berechnet, indem der nachfolgend angegebenen Prozentsatz mit der (ggf. zeitanteiligen) vom Kunden für die BuildingMinds Plattform Services in dem betroffenen Kalendermonat zu zahlenden Vergütung multipliziert wird. Dieser Service Credit ist mit der Vergütung für die BuildingMinds Plattform Services für denjenigen Abrechnungszeitraum (wie im Bezugsvertrag geregelt) zu verrechnen, der auf den Abrechnungszeitraum folgt, in dem BuildingMinds den Service Credit geprüft und dem Kunden bestätigt hat, wobei ein Anspruch auf den Service Credit nur besteht, sofern der Kunde seinerseits den Bezugsvertrag einhält:

| Tatsächliche Verfügbarkeit des Dienstes | Service Credit |
|---|---|
| < 99,5% | 10% |
| < 99% | 15% |

(5) Ist der Kunde der Meinung, dass er Anspruch auf einen Service Credit hat, und möchte er ein Verfahren zur Prüfung und Bestimmung eines Service Credit einleiten, muss der Kunde seinen Anspruch auf den Service Credit ausschließlich wie folgt bei BuildingMinds geltend machen: per E-Mail an die Kontaktperson bei BuildingMinds, die BuildingMinds dem Kunden mitgeteilt hat. Damit BuildingMinds einen Anspruch auf

© BuildingMinds. Alle Rechte vorbehalten.

einen Service Credit prüfen kann, muss der Kunde alle Informationen bereitstellen, die BuildingMinds benötigt, um den Anspruch zu ermitteln, insbesondere (i) eine detaillierte Beschreibung der Umstände der Ungeplanten Ausfallzeiten und (ii) Informationen über den Zeitpunkt und die Dauer der Ungeplanten Ausfallzeiten.

(6) Ansprüche auf Service Credits müssen vom Kunden spätestens innerhalb von 1 (einem) Kalendermonat für den vorangegangenen Kalendermonat geltend gemacht werden, d.h. wenn ein Service Credit für den Kalendermonat Dezember angefallen ist, muss der Kunde seinen entsprechenden Anspruch spätestens am 31. Januar bei BuildingMinds geltend machen.

(7) Der Anspruch auf Service Credits ist der einzige und ausschließliche Rechtsbehelf des Kunden für Leistungs- oder Verfügbarkeitsprobleme der BuildingMinds Plattform Services im Rahmen des Bezugsvertrags, es sei denn, zwingendes anwendbares Recht schreibt etwas anderes vor. Sollten nach zwingendem anwendbarem Recht weitere Rechtsbehelfe wie Minderungs- oder Schadenersatzansprüche bestehen, sind die Service Credits auf diese anzurechnen. Unabhängig von der Anzahl der Lösungen, Module und sonstigen Bestandteile der BuildingMinds Plattform, die in den Geltungsbereich des Bezugsvertrags fallen und die von Ungeplanten Ausfallzeiten betroffen sind, kann der Kunde im betroffenen Kalendermonat immer nur einen Service Credit geltend machen. Der Kunde ist nicht berechtigt, die Vergütung für die BuildingMinds Plattform Services im Hinblick auf Leistungs- oder Verfügbarkeitsprobleme einseitig zu mindern oder zu verrechnen.

## 4. Ausgeschlossene Ereignisse

Dieser SLA-Anhang und die darin enthaltenen Service Levels gelten nicht für nachfolgenden Umstände oder Ereignisse:

a) Jeglicher Netzwerk-, System- oder Geräteausfall oder jedes Verbindungsproblem jenseits des BuildingMinds Übergabepunktes;
b) Die Nutzung von Diensten, Hardware oder Software, die nicht von BuildingMinds bereitgestellt oder freigegeben wurden, einschließlich Probleme, die sich aus unzureichender Bandbreite ergeben;
c) Die Nutzung der BuildingMinds Plattform Services durch den Kunden, nachdem BuildingMinds dem Kunden eine Nutzungsänderung im Einklang mit dem Bezugsvertrag empfohlen hat, sofern der Kunde die Änderung nicht wie empfohlen vornimmt;
d) Vertragswidriges Handeln oder Unterlassen des Kunden oder der unbefugte Zugriff auf die BuildingMinds Plattform Services durch Mitarbeiter oder Vertragspartner des Kunden oder durch Dritte, die mittels Zugangsdaten oder Ausrüstung des Kunden oder aufgrund mangelhafter Sicherheitsvorkehrungen des Kunden auf die BuildingMinds Plattform Services zugreifen;
e) Durch den Kunden nicht umgesetzte Vorgaben zu Konfigurationen oder zu unterstützten vor- oder nachgelagerten Systemen oder die Verletzung von Richtlinien zur angemessenen Nutzung durch den Kunden;
f) Umsetzung von Weisungen des Kunden durch BuildingMinds oder unbefugte Änderungen des Kunden an den BuildingMinds Plattform Services;
g) Die Nutzung der BuildingMinds Plattform Services durch den Kunden auf eine Art und Weise, die mit ihren Features oder Funktionalitäten unvereinbar ist (z.B. Versuche, Vorgänge durchzuführen, die nicht unterstützt werden), veröffentlichten Richtlinien von BuildingMinds widerspricht oder vom Umfang des Bezugsvertrages nicht gedeckt ist;
h) Fehlerhafte Eingaben, Befehle oder Argumente (z.B. Anfragen zum Zugriff auf Dateien, die nicht existieren);
i) Versuche, Vorgänge auszuführen, die vorgegebene Parameter überschreiten oder die BuildingMinds Plattform oder andere IT-Systeme von BuildingMinds anderweitig übermäßig belasten oder aufgrund einer Drosselung der Nutzung durch BuildingMinds wegen eines vermuteten missbräuchlichen Verhaltens entstehen;
j) Ereignisse höher Gewalt, d.h. das Eintreten unvorhersehbarer, außergewöhnlicher Umstände, die nicht in der Sphäre von BuildingMinds oder des Kunden begründet sind und die von BuildingMinds oder dem Kunden trotz aller zumutbaren Sorgfalt nicht verhindert werden

© BuildingMinds. Alle Rechte vorbehalten.

können, insbesondere Betriebsunterbrechungen, Naturkatastrophen, Pandemien, Krieg, Terrorakte, Unruhen, staatliche Eingriffe, Streiks oder Aussperrungen, Störungen von Informationstechnologie, Telekommunikation, Energieversorgung und anderen Systemen, Netzen oder Geräten Dritter;

k) Ereignisse, die aus Ausfällen in einem einzelnen von BuildingMinds verwendeten Rechenzentrumsstandort resultieren, wenn die Erbringung der BuildingMinds Plattform Services vertraglich auf diesen Standort beschränkt und damit keine geographische Resilienz aufweist;
l) BuildingMinds Plattform Services, die als Preview zur Verfügung gestellt werden. Im Wege von „**Previews**“ kann BuildingMinds nach seinem freien Ermessen die Nutzung neuer Komponenten oder Versionen der BuildingMinds Plattform als Vorschau, Vorab-, Beta- oder Testversion anbieten;
m) BuildingMinds Plattform Services, die als Add-On angeboten werden; oder
n) Ereignisse, die auf die Nutzung von Leistungen durch den Kunden zurückzuführen sind, die außerhalb des Leistungsumfangs des Bezugsvertrags liegen.

© BuildingMinds. Alle Rechte vorbehalten.