

mms

ns.publish

Service Level Agreement



Service Level Agreement (SLA)

Document Version 4.4

January 2026

mms solutions ag
Dorfstrasse 29
CH-8037 Zurich
T +41 44 446 83 30

mms solutions gmbh
TechQuartier, Platz der Einheit 2
DE-60327 Frankfurt a. M.
T +49 69 247 43 62 00

Office an register court
Frankfurt a. M.
HRB 107996
Managing director: Rolf Traber

A member of
Neidhart + Schön Group
mmssolutions.io



Übersicht / Overview

1	Präambel / 1 Preamble	4
2	Geltungsbereich / 2 Scope of applicability	4
3	Vertragslaufzeit / 3 Contract period	4
4	Servicebeschreibung / 4 Service description	4
5	Zertifizierung / 5 Certification	4
6	Kommunikationsweg / 6 Communication channel	5
7	Verfügbarkeit / 7 Availability	5
8	Notfallwiederherstellung / 8 Disaster recovery	10
9	Weitere Dienstleistungen / 9 Other services	10
10	Änderungen / 10 Changes	11
11	Salvatorische Klausel / 11 Severability clause	11
12	Gerichtsstand / 12 Place of jurisdiction	12

1 Präambel

Das erfolgreiche Auslagern und/oder externe Betreiben von IT-Dienstleistungen und Software-Services erfordert eine transparente Definition der Kunden-Lieferanten-Beziehung. Die von mms solutions (im Folgenden «mms» genannt) zu erbringenden Leistungsqualitäten (nachfolgend «Service Level») sind in vorliegenden Service Level Agreement (nachfolgend «SLA») geregelt.

2 Geltungsbereich

Die Verantwortlichkeit der mms für die zur Leistungserbringung verwendeten Komponenten endet an den Datenschnittstellen des mms-Datacenters zu den öffentlichen Datennetzen bzw. zum Datennetz des Kunden, soweit aufgrund vertraglicher Vereinbarung eine direkte Verbindung zu dessen Datennetz besteht.

3 Vertragslaufzeit

Die Vertragslaufzeit ist im Nutzungsvertrag geregelt.

4 Servicebeschreibung

Gegenstand dieses Service Level Agreement ist die im Nutzungsvertrag genannte Plattform ns.publish oder ns.wow mit den dort aufgeführten Modulen, welches dem Auftraggeber erlaubt, Publikationen wie den Geschäfts- und den Halbjahresbericht zu erstellen.

5 Zertifizierung

Die Datacenter sowie die Services von mms sind nach ISO 27001 zertifiziert.

1 Preamble

The successful outsourcing and/or external provision of IT services and software services requires a transparent definition of the customer-supplier relationship. The service levels offered by mms solutions (hereinafter mms) are governed in this Service Level Agreement (hereinafter "SLA").

2 Scope of applicability

The responsibility of mms for the elements used to provide the service ends at the data interfaces of the mms data center to the public data networks or to the customer's data network, if there is a direct connection to the customer's data network based on a contractual agreement.

3 Contract period

The contract period is defined in the licence agreement.

4 Service description

The subject of this Service Level Agreement is the use of the platform ns.publish or ns.wow with the modules listed in the usage agreement, which allows the client to create publications such as the annual and semi-annual reports.

5 Certification

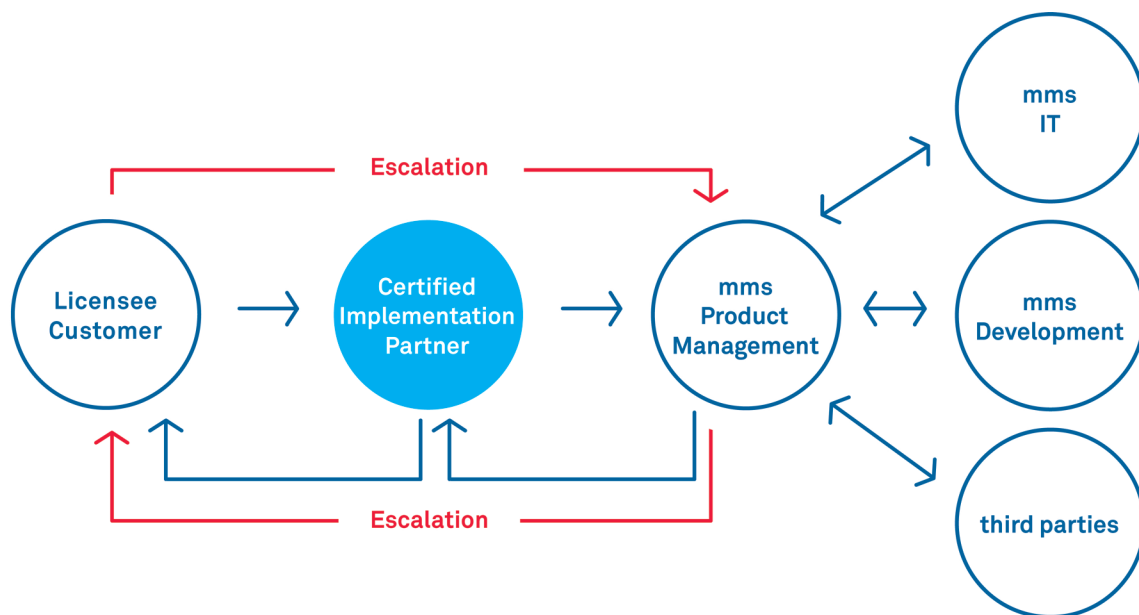
The data centers and services of mms are certified according to ISO 27001.

6 Kommunikationsweg

Dem Kunden steht für Support ein Single Point of Contact (SPOC) beim Certified Implementation Partner (CIP) zur Verfügung. In Notfällen oder als Eskalation kann der Kommunikationsweg vom Auftraggeber direkt zum Product Management Team der mms benutzt werden.

6 Communication channel

A Single Point of Contact (SPOC) at the Certified Implementation Partner (CIP) is available to the customer for support. In emergencies or for escalation purposes, the direct communication channel between the customer and the product management team at mms may be used.



7 Verfügbarkeit

Mit Standard-SLA

Die Verfügbarkeit des von der mms für den Kunden bereitgestellten Systems beläuft sich jährlich auf durchschnittlich

99,0% («durchschnittliche Verfügbarkeit»)

während der Betriebszeiten, wobei die mms dieses Leistungsziel nur garantiert, sofern die durchschnittliche Verfügbarkeit nicht durch Faktoren beeinflusst wird, die ausserhalb des Einflussbereichs der mms, ihrer Mitarbeitenden oder von Dritten, die für mms tätig sind, liegen.

7 Availability

With standard SLA

The average annual availability of the system provided by mms for the customer is

99.0% (hereinafter “average availability”)

during the defined operating hours. Whereby mms only guarantees this performance target if the average availability is not affected by factors beyond the control of mms, its employees or third parties working for mms.

Servicezeit / Service time:	8'760 h	pro Jahr / per year
Betriebszeit / Operating time:	2'006 h	pro Jahr / per year
Verfügbarkeit / Availability:	99,0%	während der Betriebszeit / during operating time
Max. Ausfallzeit / Max. down-time:	20,05 h	während der Betriebszeit / during operating time

Mit Option «Premium SLA»

Mit der Option «Premium SLA» erhöht sich die Verfügbarkeit des von der mms für den Kunden bereitgestellten Systems, sie beläuft sich jährlich auf durchschnittlich

99,6% («durchschnittliche Verfügbarkeit»)

während der Betriebszeiten, wobei die mms dieses Leistungsziel nur garantiert, sofern die durchschnittliche Verfügbarkeit nicht durch Faktoren beeinflusst wird, die ausserhalb des Einflussbereichs der mms, ihrer Mitarbeitenden oder von Dritten, die für mms tätig sind, liegen.

Servicezeit / Service time:	8'760 h	pro Jahr / per year
Betriebszeit / Operating time:	2'006 h	pro Jahr / per year
Verfügbarkeit / Availability:	99,6%	während der Betriebszeit / during operating time
Max. Ausfallzeit / Max. down-time:	8,02 h	während der Betriebszeit / during operating time

Option «Premium SLA» ist nur in Verbindung mit der Option «2nd Site» erhältlich.

Einschränkungen

mms schliesst die Garantie insbesondere bei Vorliegen folgender Umstände aus:

- wenn höhere Gewalt nach der aktuellen Bundesgerichtsrechtsprechung die Erbringung der Leistung verunmöglicht;
- wenn die Nicht-Erreichung der Verfügbarkeit auf das Verhalten des Kunden oder seiner Hilfspersonen, Subakkordanten oder Nutzer zurückgeführt werden kann. Der Unterbruch geht auch zulasten des Kunden, wenn es dieser unterlassen hat, für die angemessene

With the "Premium SLA" option

The «Premium SLA» option increases the availability of the system provided by mms for the customer, amounting to an annual average of

99.6% (hereinafter “average availability”)

during the defined operating hours. Whereby mms only guarantees this performance target if the average availability is not affected by factors beyond the control of mms, its employees or third parties working for mms.

The «Premium SLA» option is only available in conjunction with the «2nd Site» option.

Limitations

mms offers no guarantee in the following circumstances in particular:

- if force majeure, according to current federal court rulings, makes it impossible to provide the service;
- if the average availability is not achieved as a result of the behavior of the customer or its auxiliary staff, subcontractors or users. The customer will also be liable for the interruption, if it fails to put in place the necessary hardware infrastructure or provide services

Hardware-Infrastruktur oder Dienstleistungen zu sorgen, deren Vornahme von der mms empfohlen wurde (insbesondere Unterlassungen, welche die Verschlüsselung des Datenverkehrs oder den Datenverkehr als solchen stören);

- wenn das Internet oder ein anderes Netzwerk, das von einem Dritten zur Verfügung gestellt wird, aufgrund des Ausfalls des Internet-Service-Providers oder des lokalen Carriers nicht zur Verfügung steht;
- wenn die mms Wartungsarbeiten durchführt, die im Voraus vereinbart wurden;
- wenn die mms das Recht ausübt, die Vertragsleistung zu suspendieren;
- bei Fehlern in den von mms eingesetzten Standardkomponenten (bei ns.wow z.B. Microsoft, bei ns.publish auch Woodwing, Adobe, Citrix und weitere).

that have been recommended by mms (in particular omissions that disrupt the encryption of data traffic or the data traffic in general)

- if the Internet or other network provided by a third party is not available due to failure of the Internet service provider or the local carrier;
- if the mms carries out maintenance work that has been agreed in advance;
- if mms exercises the right to suspend the contractual services;
- if standard components used by mms fail (e.g. Microsoft for ns.wow; for ns.publish also Woodwing, Adobe, Citrix).

Servicezeiten

Der Service steht während 24 Stunden an sieben Tagen in der Woche zur Verfügung.

Service time

The service is available 24 hours a day, seven days a week.

Betriebszeiten / Supportzeiten

Die aktive personelle Betreuung des Services ist wochentags von 8 bis 12 und von 13 bis 17 Uhr garantiert. Die folgenden Feiertage zählen nicht zur Betriebszeit:

- Neujahrstag (1. Januar)
- Berchtoldstag (2. Januar)
- Karfreitag
- Ostermontag
- Tag der Arbeit (1. Mai)
- Auffahrt / Christi Himmelfahrt
- Pfingstmontag
- Schweizer Nationalfeiertag (1. August)
- Weihnachtstag (25. Dezember)
- Stephanstag (26. Dezember)

Operating / Helpdesk time

The service is maintained by dedicated personnel weekdays from 8 am to 12 pm and from 1 pm to 5 pm. The following holidays are not included in the operating time:

- New Year's Day (1 January)
- Saint Berchtold (2 January)
- Good Friday
- Easter Monday
- Labor Day (1 May)
- Ascension Day
- Whit Monday
- Swiss National Holiday (1 August)
- Christmas (25 December)
- St. Stephen's Day (26 December)

Optional können erweiterte Supportzeiten mit einer Vorankündigungsfrist von zwei Arbeitswochen vereinbart werden. Diese werden gemäss Nutzungsvertrag berechnet.

Reaktionszeiten

Die Reaktionszeit vom Melden einer Störung bis zur Bestätigung eines Problems erfolgt in maximal 30 Minuten innerhalb der betreuten Betriebszeit.

Interventionszeit

Der Beginn – während der Betriebszeit – der für eine Behebung von Störungen notwendigen Arbeiten erfolgt innerhalb von maximal zwei Stunden.

Ausfallzeit

Die Ausfallzeit betrifft die Zeiteinheit im relevanten Jahr, während welcher die von der mms betriebenen Services nicht wie vereinbart zur Verfügung stehen.

Die Ausfallzeit beginnt im Zeitpunkt,

- zu dem die mms den Eingang einer nachvollziehbaren Ausfallmeldung des Kunden bestätigt. Der Kunde hat via seinen Implementation Partner die mms umgehend über die fehlende Verfügbarkeit zu informieren;
- wenn die mms aufgrund ihrer eigenen Überwachungsaktivitäten einen Ausfall feststellt.

Die Entgegennahme von Ausfallmeldungen durch die mms erfolgt zu den vereinbarten Betriebszeiten sowie über die vereinbarten Kommunikationskanäle.

Wartungsfenster

Die geplanten Wartungszeiten werden jeweils zu Beginn des Jahrs für das gesamte Jahr kommuniziert. Wartungszeiten werden bei der Verfügbar-

Extended support times can be agreed with an advance period of notice of two weeks for an additional fee.

Response time

The maximum response time from reporting a fault to confirming a problem is 30 minutes within operating time.

Intervention time

The work required to resolve faults will commence within a maximum of two hours during operating time.

Downtime

Downtime comprises the units of time during which the services operated by mms are not available as agreed in the corresponding year.

The downtime begins

- at the point that mms confirms receipt of a traceable failure notification from the customer; the customer must inform mms immediately of the lack of availability via its implementation partner;
- when a failure is detected during mms's own monitoring activities.

Failure notifications will be accepted by mms during the agreed operating hours and via the agreed communication channels.

Maintenance window

The planned maintenance times are communicated at the beginning of each year for the entire year. Maintenance time is not included in the

keitsrechnung nicht berücksichtigt. Wartungszeiten werden normalerweise ausserhalb der Betriebszeiten eingeplant.

Für periodische, geplante Wartungsarbeiten an den Systemen der mms und deren Zulieferern, werden Wartungsfenster vereinbart. Eventuelle Beeinträchtigungen der Verfügbarkeit durch solche Arbeiten sind nicht als Ausfallzeiten zu werten. In der Regel wird die Systemwartung ausserhalb der Betriebszeit an Wochenenden (Freitag, 19 Uhr, bis Sonntag, 24 Uhr) oder zwischen Sonntagabend, 21 Uhr, und Montagmorgen, 6 Uhr durchgeführt. In Ausnahmefällen kann eine Systemwartung unter Berücksichtigung der geringsten Beeinträchtigung des laufenden Betriebs auch in allen übrigen Zeiten durchgeführt werden.

mms wird den Kunden über geplante Systemwartungen informieren, in der Regel zu Beginn des Kalenderjahres für das gesamte Jahr oder in dringenden Fällen kurzfristig und unverzüglich ohne unnötige Verzögerung.

Überwachung

Das System wird 24 Stunden an sieben Tagen in der Woche mittels Monitoringsystem überwacht. Dadurch werden Störungen frühzeitig erkannt und die Störungsbehebung kann schnell und ausserhalb der Betriebszeiten beginnen.

Ein hoher Automatisierungsgrad sowie die Standardisierung unserer Prozesse gewährleisten den Kunden einen einwandfreien und sorglosen Betrieb. Ausgebildete Spezialisten sorgen sich jederzeit um den reibungslosen Betrieb. Ein umfangreiches Alarmsystem und der hohe Automatisierungsgrad sorgen im Störfall auch ausserhalb der Betriebszeiten für einen schnellen und professionellen Service.

availability calculation. Maintenance time is usually planned outside operating time.

Maintenance windows are agreed for periodic, planned maintenance work on the systems of mms and its suppliers. Any impairments to availability as a result of such work are not classed as downtime. The system maintenance is usually performed outside operating time on weekends (Friday 7 pm to Sunday 12 am) or between Sunday 9 pm and Monday 6 am. In exceptional cases, system maintenance may also be performed at any other time, provided that it causes minimal interruption to ongoing operations.

mms will inform the customer about planned system maintenance, usually at the beginning of the calendar year for the entire year, or in urgent cases at short notice and promptly without undue delay.

Monitoring

The system is monitored 24/7 by means of a monitoring system. Faults can thus be identified at an early stage and resolved quickly outside operating hours.

A high degree of automation and the standardization of our processes guarantee our customers flawless and carefree operation. Trained specialists ensure smooth operation at all times. A comprehensive alarm system and a high degree of automation ensure fast and professional service in the event of a malfunction, even outside operating hours.

Statusbenachrichtigung

mms informiert über den Status ihrer Systeme sowie die anstehenden Wartungsarbeiten auf <https://status.mmssolutions.io/>

Status reporting

mms provides information about the status of its systems and upcoming maintenance work at <https://status.mmssolutions.io/>

8 Notfallwiederherstellung

Mit Option «2nd Site»

mms verfügt über ein zweites Datacenter (das Notfallsystem). Das Notfallkonzept der mms sieht für Kunden mit der Option «2nd Site» vor, im Katastrophenfall auf das Notfallsystem im zweiten Datacenter zu wechseln. Für diese Kunden ist das Notfallsystem innert maximal einem Arbeitstag nach Ausruf des Katastrophenfalls online:

RTO (Recovery Time Objective) 1 Arbeitstag

RPO (Recovery Point Objective) ist max 1 Stunde.

Das Notfallsystem verfügt nicht über die gleiche Leistung wie das primäre Datacenter.

Ohne Option «2nd Site»

mms verfügt über ein Datenbackup getrennt vom Standort des Datacenter. Das Notfallkonzept der mms sieht für Kunden ohne die Option «2nd Site» vor, im Katastrophenfall auf Kundenanfrage den letzten Stand der Daten an die Kunden auszuliefern. So können diese auf lokalen Systemen des Kunden oder eines Dienstleisters weiterbearbeitet werden.

Es ist mit einem Serviceunterbruch von mindestens 10 Arbeitstagen zu rechnen.

8 Disaster recovery

With option “2nd Site”

mms disposes of a second data center (the emergency system). The emergency concept of mms provides for customers with the “2nd Site” option to switch to the emergency system in the second data center in the event of a disaster. For these customers, the emergency system is online within a maximum of one working day after the disaster has been declared:

RTO (Recovery Time Objective) is 1 working day

RPO (Recovery Point Objective) is max. 1 hour.

The emergency system does not have the same performance as the primary data center.

Without option “2nd Site”

mms disposes of a data backup separate from the location of the data center. The emergency concept of mms provides for customers without the “2nd Site” option to deliver the latest status of the data to the customers in the event of a disaster. This allows the data to be processed further on the customer’s or service provider’s local systems.

A service interruption of at least 10 working days is to be expected.

9 Weitere Dienstleistungen

Backup

Das System- und Datenbackup erfolgt über das zentrale Datacentersystem. Die Datensicherung

9 Other services

Back-up

The system and data are backed up via the central data center system, using the central and re-

erfolgt auf der Basis eines Sicherungskonzepts. Es sind tägliche Sicherungsläufe enthalten, wobei sechsmal in der Woche eine inkrementelle Sicherung und einmal pro Woche eine vollständige Datensicherung durchgeführt wird. Die gesamte Backupinfrastruktur befindet sich in einem anderen Datacenter. Es stehen die jeweils letzten 14 Datensicherungen für einen Restore zur Verfügung.

Benutzermutationen

Usermutationen (Neu, Ändern, Löschen, Deaktivieren, Reaktivieren), welche via den Partner bei der mms beantragt werden, haben in der Regel eine maximale Durchlaufzeit von 10 Arbeitstagen, vorbehaltlich der Lieferfähigkeit der Hardware-Token, falls Teil der Bestellung.

10 Änderungen

Änderungen und Ergänzungen dieses Dokuments sind jederzeit möglich und bedürfen entweder der Schriftform oder der elektronischen Form mit einfacher elektronischer Signatur. Im Falle von für den Kunden nachteiligen Änderungen hat der Kunde innerhalb von 4 Wochen nach der Ankündigung der Änderungen ein Sonderkündigungsrecht per Ende des Folgemonats.

11 Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieses SLA ganz oder teilweise nicht rechtswirksam oder nicht durchführbar sein oder werden, so soll hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen des jeweiligen Vertrags nicht berührt werden. Das Gleiche gilt für den Fall, dass der jeweilige Vertrag eine Regelungslücke enthält. Anstelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmungen oder zur Ausfüllung der Lücke soll eine angemessene Regelung gelten, die, soweit rechtlich möglich, dem am nächsten kommt, was die Vertragsparteien gewollt haben würden.

dundant storage system of the data center. The data back-up is performed on the basis of a security concept. It includes daily back-ups, with an incremental back-up performed six times a week and a full back-up once a week. The entire back-up infrastructure is in a separate location from the data center. A restore can be performed from the last 14 back-ups.

User mutation

User mutations (new, change, delete, deactivate, reactivate) requested from mms via the partner usually have a maximum lead time of 10 working days, subject to the availability of the hardware tokens, if part of the order.

10 Changes

Changes and additions to this document are possible at any time and must be made either in writing or in electronic form with a simple electronic signature. In the event of changes that are detrimental to the customer, the customer has a special right of termination within 4 weeks of the announcement of the changes as of the end of the following month.

11 Severability clause

Should individual provisions of this SLA be or become legally invalid or unenforceable, either in part or in full, this shall not affect the validity of the remaining provisions of the respective contract. The same applies if the respective contract contains a loophole. An invalid or ineffective provision shall be replaced, or a loophole closed, with an appropriate provision that comes as close as possible to fulfilling the intended purpose of the contracting parties to the extent permitted by law.

12 Gerichtsstand

Erfüllungsort und Gerichtsstand sind im Hauptvertrag geregelt.

12 Place of jurisdiction

Place of performance and place of jurisdiction are stipulated in the main contract.

Dieses Dokument wurde in deutscher Sprache verfasst und auf Englisch übersetzt. Verbindlich ist die deutsche Version. Die in diesem Dokument enthaltenen Informationen sind ausschliesslich den Kunden der mms solutions vorbehalten. Eine Weitergabe an Dritte ist untersagt.

This document is originally prepared in German and translated into English. In the event of any discrepancy, the German version prevails. The information contained in this document is reserved exclusively for the customers of mms solutions. Any disclosure to third parties is prohibited.