

## Service Level Agreement for Talend Cloud Services

This Service Level Agreement for Talend Cloud Services sets forth the System Availability Service Level Agreement (“SLA”) for the production version of Talend Cloud Services to which Customer subscribed in an Order Form. All undefined capitalized terms herein shall have the meanings assigned to them in the Agreement.

Dieses Service Level Agreement für Talend Cloud Services legt das System Availability Service Level Agreement (“SLA” – den Dienstleistungsvertrag) für die Produktionsversion von Talend Cloud Services fest, die der Kunde mit einem Auftragsformular abonniert hat. Alle nicht definierten Begriffe in Großbuchstaben haben die in dem Vertrag angegebenen Bedeutungen.

### 1. Definitions.

- 1.1 “Emergency Downtime” means a period of time, not to exceed eight (8) hours, during which the Talend Cloud Services are not generally available due to the performance of emergency maintenance, where Talend has provided notice of such maintenance at least twelve (12) hours in advance, but less than two (2) weeks in advance (a) by means of a notification in the Talend Cloud Services user interface, and/or (b) at the URL [trust.talend.com](http://trust.talend.com), [status.stitchdata.com](http://status.stitchdata.com), or [datacatalog.trust.talend.com](http://datacatalog.trust.talend.com), as applicable.
- 1.2 “Scheduled Downtime” means a period of time, not to exceed twelve (12) hours, during which the Talend Cloud Services are not generally available due to the performance of maintenance, where Talend has provided notice of such maintenance at least two (2) weeks in advance (a) by means of a notification in the Talend Cloud Services user interface, and/or (b) at the URL [trust.talend.com](http://trust.talend.com), [status.stitchdata.com](http://status.stitchdata.com), or [datacatalog.trust.talend.com](http://datacatalog.trust.talend.com), as applicable. The number of Scheduled Downtime periods in a given calendar year will not exceed five (5) with no more than two (2) periods in a given quarter.
- 1.3 “System Availability Level” means, with respect to a given calendar month, the percentage (based on twenty-four hour days for the number of days in such month) that the Talend Cloud Services are generally available for subscriber access, excluding Scheduled Downtime,

### 1. Definitionen.

- 1.1 “Emergency Downtime” bedeutet einen Zeitraum von nicht mehr als acht (8) Stunden, während dessen die Talend Cloud Services aufgrund von Notfall-Wartungsmaßnahmen nicht verfügbar sind. Talend kündigt diese Wartungsarbeiten mindestens zwölf (12) Stunden aber höchstens zwei (2) Wochen im Voraus an (a) über eine Bekanntmachung im Talend Cloud Services Benutzer Interface und/oder (b) unter [trust.talend.com](http://trust.talend.com), [status.stitchdata.com](http://status.stitchdata.com), oder ggf. [datacatalog.trust.talend.com](http://datacatalog.trust.talend.com).
- 1.2 „Scheduled Downtime“ bedeutet einen Zeitraum von höchstens zwölf (12) Stunden, während dessen die Talend Cloud Services aufgrund von Wartungsarbeiten allgemein nicht verfügbar sind. Talend kündigt diese Wartungsarbeiten mindestens zwei (2) Wochen im Voraus an (a) über eine Bekanntmachung im Talend Cloud Services Benutzer Interface und/oder (b) unter [trust.talend.com](http://trust.talend.com), [status.stitchdata.com](http://status.stitchdata.com), oder ggf. [datacatalog.trust.talend.com](http://datacatalog.trust.talend.com). Die Anzahl der Scheduled Downtime Zeiten werden fünf (5) pro Kalenderjahr bzw. zwei (2) pro Quartal nicht überschreiten.
- 1.3 „System Availability Level“ bedeutet für einen jeden Kalendermonat die Prozentzahl der Tage (basierend auf 24-Stunden Tage für die Anzahl der Tage pro Monat), während der die Talend Cloud Services allgemein für den Zugriff der Abonnenten verfügbar sind, außer bei Scheduled

<p>Emergency Downtime and any unavailability caused by factors outside of Talend's reasonable control, such as unpredictable and unforeseeable events that could not have been avoided even if reasonable care had been exercised.</p>	<p>Downtime, Emergency Downtime und in Fällen von Nichtverfügbarkeit aufgrund von Vorfällen, die nach vernünftiger Einschätzung außerhalb von Talends Kontrolle liegen, wie unerwartete und unvorhersehbare Vorfälle, die selbst mit angemessener Sorgfalt nicht hätten vermieden werden können.</p>
<p><b>2. System Availability Level.</b> Talend will use commercially reasonable efforts to maintain a System Availability Level of at least (a) ninety-nine percent (99%) for Talend Cloud Data Catalog, and (b) ninety-nine and point nine percent (99.9%) for all other Talend Cloud Services (the "Availability Target").</p>	<p><b>2. System Availability Level.</b> Talend wird wirtschaftlich angemessene Maßnahmen unternehmen, um ein System Availability Level von mindestens (a) neunundneunzig Prozent (99%) für den Talend Cloud Data Katalog und (b) neunundneunzigkommanen Prozent (99,9%) für alle anderen Talend Cloud Services (das „Verfügbarkeitsziel“) zu wahren.</p>
<p><b>3. Credits.</b></p> <p>1.1 In the event that the System Availability Level fails to meet the Availability Target in a given month during the Subscription Term, then, as Talend's sole obligation in relation thereto and Customer's sole and exclusive remedy therefor, Customer shall be eligible to receive service credits ("Service Credit(s)") as described more fully below, which such Service Credits Customer may apply to a future invoice for the Talend Cloud Service that did not meet the Availability Target.</p> <p>1.2. In order to receive a Service Credit, Customer must in good faith file a support ticket within thirty (30) days after the month in which unavailability caused the System Availability Level to fall below the Availability Target, setting out the date(s) and time(s) of unavailability.</p> <p>1.3 If the unavailability is validated by Talend, Talend shall issue to Customer a Service Credit equal to (a) for Talend Cloud Services billed on a monthly basis, the effective monthly subscription amount paid by Customer, or (b) for Talend Cloud Services billed on an annual basis, one-twelfth of the total annual subscription amount paid by Customer, for the</p>	<p><b>3. Gutschriften.</b></p> <p>1.1 Für Fälle, in denen das System Availability Level das Verfügbarkeitsziel in einem bestimmten Monat während des Subskriptionszeitraums nicht erreicht, besteht in Bezug darauf Talends einzige Verpflichtung und das einzige Recht des Kunden darin, dass der Kunde Dienstleistungsgutschriften („Servicegutschrift(en)“) erhalten kann, die unten näher beschrieben sind und die der Kunde auf künftige Rechnungen für den Cloud Talend Service, die das Verfügbarkeitsziel verfehlt haben, anrechnen kann.</p> <p>1.2 Um eine Servicegutschrift zu erhalten, muss der Kunde in gutem Glauben innerhalb von dreißig (30) Tagen nach dem Monat, in dem ein Ausfall dazu führte, dass der System Availability Level das Verfügbarkeitsziel verfehlt, ein Support Ticket beantragen, wobei das/die Datum/Daten und Zeit(en) des Ausfalls aufgeführt werden müssen.</p> <p>1.3 Wenn der Ausfall durch Talend bestätigt wird, wird Talend dem Kunden eine Servicegutschrift ausstellen, die (a) für monatlich in Rechnung gestellte Talend Cloud Services den tatsächlich durch den Kunden monatlich bezahlten</p>

affected Talend Cloud Services multiplied by the applicable credit percentage set out in the applicable table below.

Subskriptionsbetrag oder (b) für jährlich in Rechnung gestellte Talend Cloud Services ein Zwölftel des durch den Kunden jährlich bezahlten Subskriptionsbetrags gleichkommt, multipliziert mit dem anwendbaren Gutschriftprozentsatz laut der entsprechenden untenstehenden Tabelle.

**i. Talend Cloud Data Catalog - System Availability Level during Relevant Month** (*während des betreffenden Monats*)

<b>Below</b> <i>(unter)</i>	<b>But at Least</b> <i>(aber mindestens)</i>	<b>Credit Percentage</b> <i>(Gutschriftprozentsatz)</i>
99.0%	98.5%	5.0%
98.5%	98.0%	10.0%
98.0%	0%	20.0%

**ii. All other Talend Cloud Services - System Availability Level during Relevant Month** (*alle anderen Talend Cloud Services, während des betreffenden Monats*)

<b>Below</b> <i>(unter)</i>	<b>But at Least</b> <i>(aber mindestens)</i>	<b>Credit Percentage</b> <i>(Gutschriftprozentsatz)</i>
99.9%	99.5%	5.0%
99.5%	99.0%	10.0%
99.0%	98.0%	15.0%
98.0%	0%	20.0%