



Maschinenbauer

Service-Level-Agreement für das United Automation Hub

Zwischen

Sojka Solutions Sondermaschinen & Anlagenbau GmbH,

Lindenallee 33,

04639 Ponitz, OT Merlach, Deutschland

– nachstehend „United Automation Hub“ oder „UAH“ genannt –

und

[Mitgliedsunternehmen]

[Adresse, PLZ Ort]

[Land]

– nachstehend „Mitglied“ oder „Vertragspartei“ genannt –

Einleitung

Dieses Service-Level-Agreement (SLA) regelt die am Standort [x] vereinbarten Leistungen des United Automation Hub. Das SLA ergänzt die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (UAH_DE_General_Terms) und legt den Umfang der gebuchten Leistungen fest. Das gewählte SLA umfasst automatisch alle darunterliegenden Stufen.

Beginn und Laufzeit

Das SLA startet am [Datum eintragen] und läuft für 12 Monate. Es verlängert sich automatisch jeweils um weitere 12 Monate, sofern es nicht mindestens 3 Monate vor Ablauf schriftlich gekündigt wird.

Standortauswahl:

☐ Ponitz /
Altenburg

☐ Detroit

☒ Houston

☐ Cincinnati

☐ Charlotte

Service Level Auswahl Maschinenbauer

☐ BASIC - 495 EUR /Monat

- Zugang zu UAH-Service gemäß Anlage 2 „UAH_Service_Rates_2024_DE_US“ mit 2 % Rabatt auf gebuchte Leistungen
- Zugang zu UAH Connect (Online-Plattform zur Präsentation von Produkten), einschließlich folgender Bedingungen:
 - Grundlage: Netto-Listenpreis je Markt (EU / Nordamerika)
 - Preisangabe verpflichtend (Festpreis oder Preisspanne)
 - Datenverwaltung & -Anpassung online durch das Mitglied
 - Kundenspezifische Preise hinterlegbar (nur für definierte Kunden sichtbar)
 - Weitere Produktintegrationen: 50 EUR /Monat je Einheit
 - Jedes Produkt wird separat berechnet

☐ SILVER – 1.500 EUR /Monat

- Zugang zu lokalen Sales-Repräsentanten (kostenpflichtige Zusatzleistung)
 - Online-Up-Sale für definierte Zeitfenster und Zielmärkte
 - Ansprache potenzieller Kunden innerhalb und außerhalb des UAH-Netzwerks
 - Vorstellung des Unternehmens und der UAH Connect integrierten Produkte / Anlagen
 - Leistungsumfang und Rahmenbedingungen werden in separater Zusatzvereinbarung geregelt

☐ GOLD – 3.000 EUR /Monat

- Zugang UAH Academy (Schulungs- und Weiterbildungsangebote am gewählten Hub-Standort)
- Definierte Reaktionszeit
 - Erste Rückmeldung: UAH bestätigt Eingang der Anfrage innerhalb von 4 Stunden und leitet sie intern weiter.*
 - Prüfung und Bearbeitung der Einsatzplanung: UAH prüft die Anfrage innerhalb von 8 Stunden, bewertet Einflussfaktoren und identifiziert offene Punkte. Eine schriftliche Rückmeldung zum Bearbeitungsstand erfolgt innerhalb dieses Zeitrahmens.*
 - Einsatz vor Ort: Ein geeigneter Mitarbeiter von UAH wird innerhalb von 48 Stunden nach interner Freigabe entsandt, sofern keine externen Abhängigkeiten eine Verzögerung verursachen (z.B. Komponentenbeschaffung).*

** Reaktionszeiten gelten ausschließlich an Werktagen (Montag bis Freitag) während der regulären Geschäftszeiten von 8:00 bis 16:00 Uhr in der jeweiligen Zeitzone des Hub-Standortes.*

☐ PLATINUM – 5.000 EUR /Monat

- UAH-Telefonsupport
 - Personalisierter Telefonsupport. Beispiel: „Herzlich Willkommen beim United Automation Hub, „Müller Maschinenbau GmbH“, was kann ich für Sie tun?“
 - Der Telefonsupport dient der Annahme und Weiterleitung von Serviceanfragen durch einen Sachbearbeiter von UAH. Anfragen werden standardisiert protokolliert und in den internen Workflow überführt. *
- Zugang zum Spare-Parts-Management: Optional über separate Zusatzvereinbarung, inkl. Lagermöglichkeiten und zugehörigen Services (nach Anfrage mit Spezifikationen)
- Nutzung von Büro- & Konferenzräumen (2 Tage/Monat kostenfrei, danach 120 EUR/Tag; Onlinebuchung mind. 5 Werktage im Voraus, sonst Abstimmung mit Hub-Verantwortlichen)
- Cashback-Option (siehe unten)

** Reaktionszeiten gelten ausschließlich an Werktagen (Montag bis Freitag) während der regulären Geschäftszeiten von 8:00 bis 16:00 Uhr in der jeweiligen Zeitzone des Hub-Standortes.*



Cashback-Option für PLATINUM-Mitglieder

Mitglieder mit einem aktiven PLATINUM-Vertrag können bei Erreichen bestimmter Jahresumsätze über das UAH eine anteilige Rückvergütung der Mitgliedsbeiträge des Folgejahres erhalten (keine Barauszahlung).

(1) Staffelung:

- 100% bei 1.000.000 USD oder EUR Jahresumsatz.
- 50% bei 500.000 USD oder EUR Jahresumsatz.
- 15% bei 250.000 USD oder EUR Jahresumsatz.

(2) Voraussetzungen:

- Gilt nur für Platin-Verträge;
- Gilt nur für Umsätze innerhalb eines Hub-Standort;
- Gilt nur für das gleiche Hub und Service-Level-Agreement im Folgejahr.

(3) Ausschluss:

- Keine Cashback-Option bei Umsatz unter 250.000 USD oder EUR,
- Vertragswechsel nach Ablauf der Laufzeit von 12 Monaten (bspw. von PLATINUM in GOLD);
- anderen Leistungen, welche außerhalb des gebuchten Hubs stattfinden.

(4) Auszahlung:

- Gutschrift auf Mitgliedsbeiträge des nächsten Jahres, keine Barauszahlung.

Unterschriften

Sojka Solutions Sondermaschinen & Anlagenbau GmbH:

Ort, Datum: _____

Unterschrift: _____
Christian Sojka (President) Tobias Götz (Business Development)

[Kundenname GmbH]:

Ort, Datum: _____

Unterschrift: _____
[Unterzeichner 1] (CEO) [Unterzeichner 2] (Position)