**Confidential**

**Final**

**XBID-DSA Hosting**

**Attachment 5B**

**Service Level Agreement - Hosting**

**Version 3**

| Initial of DBAG |
|---|
| |

**Confidential**

**Final**

## Table of Contents

| Initial of DBAG |
| --- |
|  |

**Master Service Agreement XBID Solution – Exhibit 5 XBID-DSA Hosting - Attachment 5B - Service Level Agreement – Hosting Version 3.0**

**Confidential**

**Final**

| Initial of |
| DBAG |

**Confidential**

**Final**

# Section 1 Scope of the document

████████████████████████████████████████████████████████████
██████████████████████████████████

████████████████████████████████████████████████████████████
██████████████████████████

████████████████████████████████████████████████████████████
████████████████████████████████████████████████████████████
████████████████████████████████████████████████████████████
████████████████████████████████████████████████████████████
████████████████████████████████████████████████████████████
████████████████████████████████████████████

| ████████████████████████████████████████ | | |
|---|---|---|
| ██████████████████████ ██████████████████ | ████████████████ ████████████████ ████████████████ | ██████████ █████████ ████████████ █████ |

Initial of DBAG

**Master Service Agreement XBID Solution – Exhibit 5 XBID-DSA Hosting - Attachment 5B - Service Level Agreement – Hosting Version 3.0**

**Confidential**

**Final**

## Section 2 Performance of the XBID Solution

██████████████████████████████████████████████████████

█████████████████████████████████████████████████

██████████████████████████████████████████████

█████████████████████████████

| | ██████████████ | |
|---|---|---|
| | ████████████████ | ████████████████████ |
| ██████████████████████ | | █████████████████ |
| ███████████████████ ██████████████ | ██ | ██ |
| ████████████████ | ██ | ██ |
| ████████████████ | ██ | ██ |
| ███████████████████ | ■ | I |

█████████████████████████████████████

█████████████████████████

██████████████████████████

████████████████████

### 2.2 Limitations to the Performance Commitment

██████████████████████████████████████████████████████

█████████████████████████████████████████████

| Initial of DBAG |
|---|

**Master Service Agreement XBID Solution – Exhibit 5 XBID-DSA Hosting - Attachment 5B - Service Level Agreement – Hosting Version 3.0**

**Confidential**

**Final**

## 2.3 Measurement and observation

**Master Service Agreement XBID Solution – Exhibit 5 XBID-DSA Hosting - Attachment 5B - Service Level Agreement – Hosting Version 3.0**

**Confidential**

**Final**

**Confidential**

**Final**

[content redacted]

| Initial of DBAG |
|---|
|  |

**Confidential**

**Final**

| Initial of DBAG |
| --- |

**Confidential**

**Final**

Initial of DBAG

**Confidential**

**Final**

**Confidential**

**Final**

| ███████████████ | | |
|---|---|---|
| ██████ ██████ | ███████████████████████ | |
| ████ | ██████████ | ████ |
| | ████████████ | ████ |
| ████ | ██████████ | ████ |
| | ████████████ | ████ |
| ████ | ██████████ | ████████████████ |
| | ████████████ | ████████████ |

███████████████████████████

| ███████████████████████ | | |
|---|---|---|
| ██████ ████ | ████████████████████ | |
| ████ | ██████████ | ████ |
| | ████████████ | ████ |
| ████ | ██████████ | ████ |
| | ████████████ | ████████████████ |
| ████ | ██████████ | ██ |
| | ████████████ | ██ |

██████████████████████████

**Confidential**

**Final**

| | | |
|---|---|---|
| ███████ | | |
| ██████ | ████████ | ████ |
| | ██████████████ | ████ |
| ████ | ████████ | ███████████ |
| | ██████████████ | ███████████ |
| ████ | █████████████████ | ██████████████ |
| | █████████████████ | ██████████████ |

████████████████████████████████████

████████████████████████████████████
██████████████████████████████████

| ████████████████████████████████ | | |
|---|---|---|
| ████ | ███████████████ ███████ | ██████████████ ██████ |

███████████████████████

███████████████████████████████████
███████████████████████████████████
███████████████████████████████████
███████████████████████

███████████████████████████████████
███████████████████████████████████
███████████████████████████████████

| Initial of DBAG |
|---|

**Confidential**

**Final**

Initial of
DBAG

**Master Service Agreement XBID Solution – Exhibit 5 XBID-DSA Hosting - Attachment 5B - Service Level Agreement – Hosting Version 3.0**
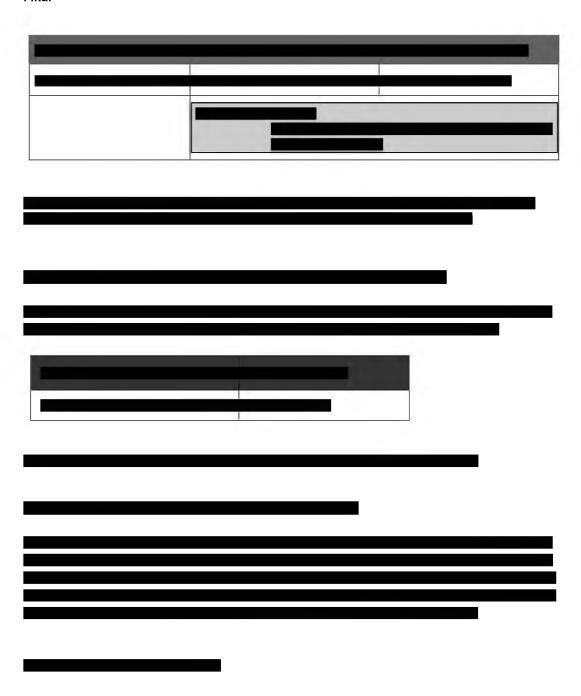
**Confidential**

**Final**

## Section 7 Service Credit Scheme

███████████████████████████████████████████████████
██████████████████████

### 7.1 Service Credit program

██████████████████████████████████████████████████

██████████████████████████████████████████████

██████████████████████████████████████████████

██████████████████████████████████████████████
    █████████████████

██████████████████████████████████████████████
    ████████████████

██████████████████████████████████████████████
████████████████████

### 7.2 Service Credit calculation method

██████████████████████████████████████████████
██████████████████████████████████████████████
██████████████████████████████████████████████
████████████████████

███████████████████████████████████

██████████████████████████████████████████████
    ███

██████████████████████████████████████████████
    ███

### 7.3 Performance Service Credit points

██████████████████████████████████████████████
██████████████████████████████████████████████

| Initial of |
| DBAG |

**Confidential**

**Final**

█████████████████████████████

█████████████████████████████████████████████

███████████████████████████████████████████████

████████████

████████████████████████████████████

███████████████████████████████████████████

██████████████████████████████████████████

████████████████████████████████████

████████████████████████████████████████████████

█████████████████████████████████████████████████

█████████████████████████████████████████████████

█████████████████████████████████████████████

█████████████████████████████████████████

█████████████████████████████████████████████████████

██████████████████████████████████████████████████

████████████████

████████████████████████████████████████████████████

██████████████████████████████████████████████████

████████████████████████

███████████████████████████████

█████████████████████████████████████████████████████

██████████████████████████████████

█████████████████████████████████████████████████████

█████████████████████████████████████████████████████

████████████████

## 7.4   Monthly Service Credit points

█████████████████████████████████████████

**Master Service Agreement XBID Solution – Exhibit 5 XBID-DSA Hosting - Attachment 5B - Service Level Agreement – Hosting Version 3.0**
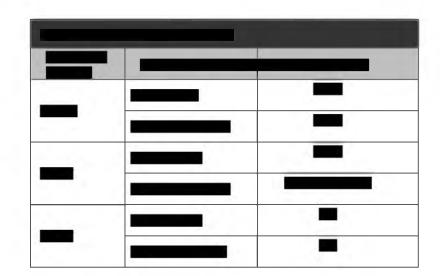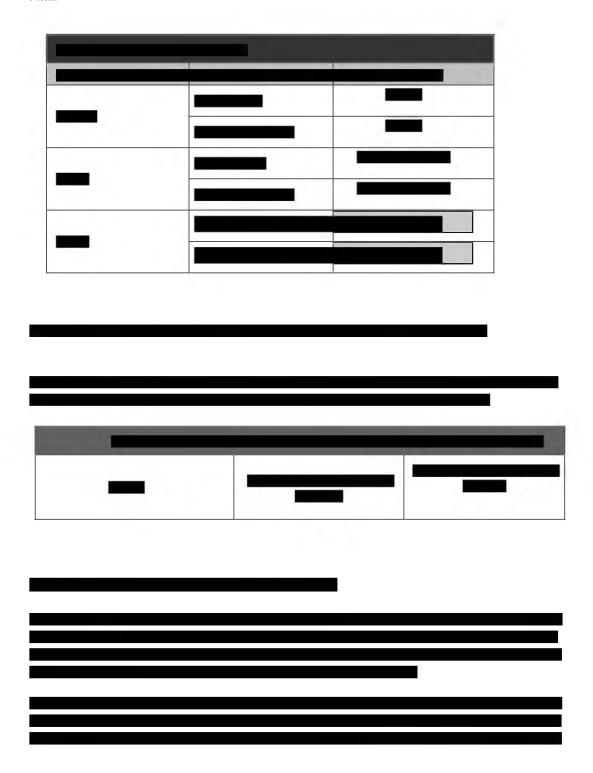
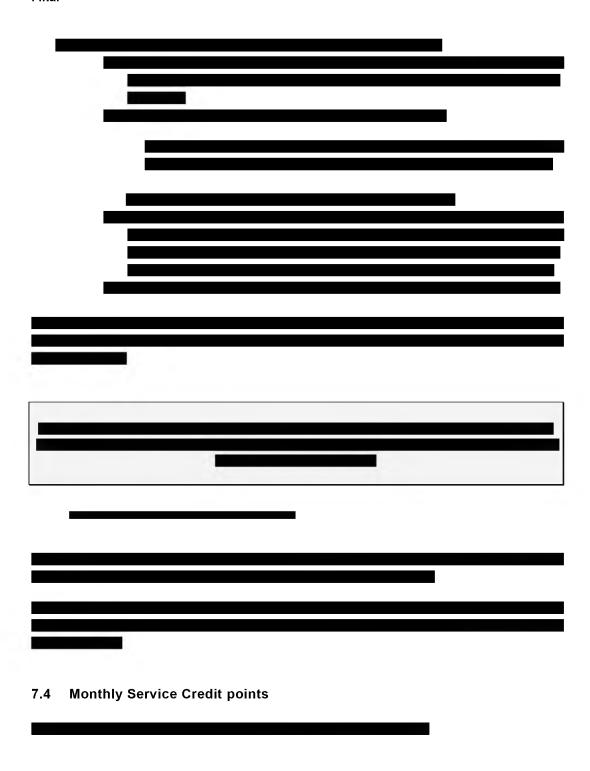**Confidential**

**Final**

## 7.5 Service Credit tables

**Master Service Agreement XBID Solution – Exhibit 5 XBID-DSA Hosting - Attachment 5B - Service Level Agreement – Hosting Version 3.0**

**Confidential**

**Final**

██████████████████████████████████████████████████
████████████████████████████████████████████████
████████████████████████████

██████████████████████████████████████████████████
████████████████████████████

██████████████████████████████████████████████████
██████████████████████████████████████████████████
██████████████████████████████████████████████████
██████████████████████████████████████████████████
██████████████████████████████████████████████████
██████████████████████████████████████████████████
██████████████████████████████████████████████████
█████████████████████

██████████████████████████████████████████████████
██████████████████████████████████████████████████
██████████████████

| ████ | ██████ | █████ | ███ | █████ | ██████ |
|------|--------|-------|-----|-------|--------|
| ████████████████ | | | | | |
| ██ | ███████ ████████ ████ ██ | ██████████ | | ███████ ███████ █████ |
| ██ | ███████ ██████ ██████ ██ | ██████████ | | ███████ ███████ █████ |
| ██ ████████ | ███████ ██████ ██████ | ██████████ | | ███████ ███████ █████ |
| ████ █████ ███ | ██████ ██████ ██████ ██ | ██████████ | | ██████ ███████ █████ |

**Confidential**

**Final**

| ███ | ███ | ███ | ██ | ██ | ███ |
|---|---|---|---|---|---|
| ███████████ | | | | | |
| █ | ███ ██████ ████ █ | ████████████ | | | ██████ ██████ ██ |
| ██ | ███ ██████ ████ █ | ████████ | | | ██████ ██████ ████ |
| ██ ███ ███ | ███ ██████ ██ | ████████ | | | ██████ ████ ██ |
| ██ ███ ███ | ███ ████ ██ | ██████████ | | | ██████ ████ ██ |
| ███████████████ | | | | | |
| █ | ███ ██████ ████ █ | ████████ | | | ██████ ██████ ██ |
| ██ | ███ ██████ ████ ██ | ████████ | | | ██████ ██████ ██ |
| ██ ███ ███ | ███ ██████ ████ ██ | ████████ | | | ██████ ████ ██ |
| ██ ███ ███ | ███ ██████ ████ ██ | ████████ | | | ██████ ██████ ██ |
| ███████████ | | | | | |

Initial of DBAG

**Confidential**

**Final**

| ███████ | ██████████ | ██████ ██ | ██ ██ | ██████ | █████████ |
|---|---|---|---|---|---|
| ██ | ██████ ████████ █████ ████ | | | | █████████ ██████████ ████ |
| █████████████████████████████████████████████████████████████ | | | | | |
| ██ ██████ ██████ | ██████ ████████ █████ ████ | ██████████ | ████████████ | | █████████ █████████ ████ |
| ██████ ██████ ██████ | █████████████████████████████████ | | | | |

███████████████████████

███████████████████████████████████████████
█████████████████████

| ██████ ██ | █████████ █ | ██ ██ | ████████ █ | ██████ |
|---|---|---|---|---|
| ████████ ██████ ████ █████ ██ | ████████████████████████████████████ | | | |
| | | | | █████t |

███████████████████████████

████████████████████████████████████████████████
████████████████████████████████████████████████
████████████████████████████████████████████████
████████████████████████████████████████████████
████████████████████████████████████████████████
████████████████████████████████████████████████
████████████████████████████████████████████████
██

| Initial of DBAG |
|---|

**Confidential**

**Final**

| ▬▬ | ▬ ▬ | ▬▬ ▬ ▬ ▬ | ▬ ▬ | ▬ ▬ ▬ ▬ | ▬ ▬ ▬ |
|---|---|---|---|---|---|
| ▬ | | | | | |
| ▬ ▬ | ▬▬ ▬▬ ▬▬ | ▬▬▬▬▬▬▬ | | | ▬▬ ▬▬ ▬ |
| ▬ ▬ ▬ | ▬▬ ▬▬ | ▬▬▬▬▬ | | | ▬ ▬ |

**Confidential**

**Final**

███████████████████████████████

████████████████████████████████████████████████████
████████████████████████████████████████████████████
████████████████████████████████████████████████████
███████████████████████████████████████████████████
████████████████████████████████████████████████████
████████████████████████████████████████████████████
████

| ███████ | ███████ | ███████ | ███ | ███████ | ███████ |
|---|---|---|---|---|---|
| ██████ | ██████ | ███████ | ██ | ██████ | ████████ |
| ████ | | | | | |
| ████ ████ | ██████ ██████ ████ | ████████████ | | | ██████ ████████ ██ |
| ████ █████ ████ | ██████ ██████ ████ | ████████████ | | | ██████ ██████ ██ |