



# Service Level Agreement (SLA)

der

PlusServer GmbH

- nachfolgend „**PlusServer**“ genannt -

Stand: 20. Juli 2021

Version: DE – v2.1.3



**Inhaltsverzeichnis**

- 1. **Präambel** ..... 3
- 2. **Definitionen** ..... 3
  - 2.1 Verfügbarkeit und Latenz der Internetverbindung .....3
  - 2.2 Verfügbarkeit von Produkten und Hardware .....3
  - 2.3 Verfügbarkeit von Produkten mit separatem Interface .....3
  - 2.4 Störungsmeldung .....3
- 3. **Produktbezogene Service Level** ..... 4
  - 3.1. Produktbezogene Service Level für Cloud Produkte .....4
  - 3.2. Produktbezogene Service Level für Interfaces .....4
  - 3.3. Produktbezogene Service Level mit Redundanz .....4
  - 3.4. Produktbezogene Service Level ohne Redundanz .....5
- 4. **Technischer Support und Reaktionszeiten** ..... 5
- 5. **Wartungsfenster und Wartungsarbeiten** ..... 6
- 6. **Gewährung von Gutschriften bei Mängelansprüchen** ..... 6
- 7. **Haftungsausschluss** ..... 6
- 8. **Salvatorische Klausel** ..... 7
- Anlage A ..... 8



## 1. Präambel

Dieses Service Level Agreement („SLA“) regelt die Verfügbarkeit der von PlusServer bereitgestellten und im Hauptvertrag sowie in den Leistungsbeschreibungen näher spezifizierten Leistungen. Die für eine Leistung / ein Produkt jeweils geltenden Werte sind in der **Anlage A** zu dieser Service-Level-Vereinbarung enthalten.

Vom Anwendungsbereich dieses SLA ausgenommen sind Fälle, die zurückzuführen sind auf:

- höhere Gewalt;
- Verschulden des Kunden, seiner Mitarbeiter oder seiner Erfüllungsgehilfen;
- unvermeidbare Dienstbeeinträchtigungen aufgrund von Änderungen des Dienstes, die vom Kunden beauftragt wurden oder die durch rechtliche oder regulatorische Vorgaben zwingend erforderlich wurden;
- geplante Arbeiten durch PlusServer.

## 2. Definitionen

### 2.1 Verfügbarkeit und Latenz der Internetverbindung

Die Internetverbindung gilt als verfügbar, solange die AS (Autonomous Systems) von PlusServer durch mindestens einen externen Carrier erreicht werden können. Die Latenz einer Internetverbindung kann nicht vollständig durch PlusServer gemessen werden, da PlusServer keinen Zugriff auf die dafür notwendigen Messdaten der Carrier hat. PlusServer wird nur solche Carrier als Vertragspartner auswählen, die nachfolgend genannte Latenzen gewährleisten:

|                 |                            |
|-----------------|----------------------------|
| Innereuropäisch | < 40 msec im Jahresmittel  |
| USA Ostküste    | < 70 msec im Jahresmittel  |
| USA             | < 100 msec im Jahresmittel |

### 2.2 Verfügbarkeit von Produkten und Hardware

Grundsätzlich gilt ein Produkt (nach Anhang A) als verfügbar, sofern ein bereits konfigurierter Dienst oder eine bereits konfigurierte Funktion ausgeführt wird und, entsprechend der bestehenden Netzwerk Konfiguration, über eine Internetverbindung nach Ziffer 2.1 oder von einem anderen Plusserver Produkt erreichbar ist. Hardware gilt als verfügbar, sofern sie die vertraglich vereinbarten Eigenschaften und Funktionalitäten aufweist.

### 2.3 Verfügbarkeit von Produkten mit separatem Interface

Verfügt ein Produkt über dem Kunden zugängliche Interfaces (z.B. Weboberflächen oder APIs), die der Steuerung und Veränderung laufender Systeme oder Prozesse dienen, wird die Verfügbarkeit dieser Interfaces unabhängig von der Verfügbarkeit des Produktes an sich betrachtet. Das Interface gilt als verfügbar, sofern der Zugriff auf das Interface über die Internetverbindung nach Ziffer 2.1 möglich ist.

### 2.4 Störungsmeldung

Im Falle einer bestehenden Störung einer vereinbarten Leistung beginnt diese ab dem Zeitpunkt der ordentlichen Meldung durch den Kunden in Form einer Störungsmeldung (telefonisch oder im Kundeninterface) mit Angaben zu Beginn und, soweit möglich, Störungsgrund und Störungsdauer und der Eröffnung eines Tickets durch den Support-Mitarbeiter. Die Störungsmeldung wird damit im Ticketsystem dokumentiert. Der Service Level wird bei Störungsmeldung per Fax, E-Mail oder Ticket nicht gewährt. Nach



der Störungsbeseitigung und ggf. Behebung des Hardware-Mangels wird der Kunde durch das Support-Team informiert. Zeitgleich wird das Ticket geschlossen. Der Zeitpunkt dieser Aktion definiert die Wiederherstellung der Verfügbarkeit der Leistung.

### 3. Produktbezogene Service Level

Die Einordnung von Produkten in die untenstehenden produktbezogenen Service Level ergibt sich aus der Leistungsbeschreibung des jeweiligen Produkts oder nach der Zuordnung in Anhang A dieses SLA.

#### 3.1. Produktbezogene Service Level für Cloud Produkte

Die garantierte Verfügbarkeit der bereitgestellten Dienstleistungen beträgt 99,99 Prozent im Monatsmittel. Alle Dienstleistungen müssen redundant (n+1) ausgeführt und bereitgestellt sein. Wird die spezifische minimale Verfügbarkeit unterschritten, so gewährt PlusServer dem Kunden eine Gutschrift in folgender Höhe auf das entsprechende Produkt:

| Service Level<br>(Verfügbarkeit) | Verfügbarkeit |        | Gutschrift bezogen auf eine<br>Monatsvergütung |
|----------------------------------|---------------|--------|--|
|                                  | von           | bis    |  |
| 99,99% p.m.                      | 99,99%        | 99,50% | 5%   |
|                                  | 99,50%        | 99,00% | 10%  |
|                                  | 99,00%        | 98,75% | 15%  |
|                                  | 98,75%        | 98,50% | 30%  |
|                                  | 98,50%        | 98,25% | 40%  |
|                                  | 98,25%        | 98,00% | 50%  |
|                                  | 98,00%        | 97,00% | 60%  |
|                                  | 97,00%        | 96,00% | 80%  |
| < 96,00%                         |               | 100%   |  |

#### 3.2. Produktbezogene Service Level für Interfaces

Die garantierte Verfügbarkeit der bereitgestellten Dienstleistungen beträgt 99,5 Prozent im Monatsmittel. Alle Dienstleistungen müssen redundant (n+1) ausgeführt und bereitgestellt sein. Wird die spezifische minimale Verfügbarkeit unterschritten, so gewährt PlusServer dem Kunden eine Gutschrift in folgender Höhe auf das entsprechende Produkt:

| Service Level<br>(Verfügbarkeit) | Verfügbarkeit |        | Gutschrift bezogen auf eine<br>Monatsvergütung |
|----------------------------------|---------------|--------|--|
|                                  | von           | bis    |  |
| 99,5% p.m.                       | 99,50%        | 99,00% | 5%   |
|                                  | 99,00%        | 98,00% | 10%  |
|                                  | 98,00%        | 97,00% | 15%  |
|                                  | < 97,00%      |        | 30%  |

#### 3.3. Produktbezogene Service Level mit Redundanz

Die garantierte Verfügbarkeit der bereitgestellten Dienstleistungen beträgt 99,95 Prozent im Monatsmittel. Alle Dienstleistungen müssen redundant (n+1) ausgeführt und bereitgestellt sein.

Wird die spezifische minimale Verfügbarkeit unterschritten, so gewährt PlusServer dem Kunden eine Gutschrift in folgender Höhe auf das entsprechende Produkt:



| Service Level<br>(Verfügbarkeit) | Verfügbarkeit |        | Gutschrift bezogen auf eine<br>Monatsvergütung |
|----------------------------------|---------------|--------|--|
|                                  | von           | bis    |  |
| 99,95% p.m.                      | 99,95%        | 99,50% | 5%   |
|                                  | 99,50%        | 99,00% | 10%  |
|                                  | 99,00%        | 98,75% | 15%  |
|                                  | 98,75%        | 98,50% | 30%  |
|                                  | 98,50%        | 98,25% | 40%  |
|                                  | 98,25%        | 98,00% | 50%  |
|                                  | 98,00%        | 97,00% | 60%  |
|                                  | 97,00%        | 96,00% | 80%  |
| < 96,00%                         |               | 100%   |  |

### 3.4. Produktbezogene Service Level ohne Redundanz

Die Verfügbarkeit aller Produkte und Dienstleistungen, welche – auf expliziten Kundenwunsch – ohne Redundanz ausgeführt werden, beträgt 99,50 Prozent im Monatsmittel. Als nicht redundant gelten Systeme, wenn diese nicht n+1 ausgelegt sind, also kein zweites System die Dienste aufnehmen und ausführen kann.

Wird die spezifizierte minimale Verfügbarkeit unterschritten, so gewährt PlusServer dem Kunden eine Gutschrift in folgender Höhe auf das entsprechende Produkt:

| Service Level<br>(Verfügbarkeit) | Verfügbarkeit |        | Gutschrift bezogen auf eine<br>Monatsvergütung |
|----------------------------------|---------------|--------|--|
|                                  | von           | bis    |  |
| 99,5% p.m.                       | 99,50%        | 98,00% | 5%   |
|                                  | 98,00%        | 97,00% | 10%  |
|                                  | 97,00%        | 95,00% | 20%  |
|                                  | 95,00%        | 93,00% | 30%  |
|                                  | 93,00%        | 91,00% | 40%  |
|                                  | < 91,00%      |        | 50%  |

## 4. Technischer Support und Reaktionszeiten

PlusServer bietet seinen Kunden einen technischen Support per Telefonhotline und Ticketsystem an. Der technische Support kann 24 Stunden am Tag und 7 Tage in der Woche unter der bekannten Telefonnummer erreicht werden. Erfahrene Systemadministratoren nehmen die Anrufe der Kunden entgegen und können auf deren Probleme unmittelbar reagieren sowie eventuell aufgetretene Störungen beheben.

Im geschützten Kundenbereich können die Kunden über das Ticketsystem schriftliche Anfragen an den Support übermitteln. Der Support von PlusServer steht den Kunden sowohl telefonisch als auch per Ticket rund um die Uhr zur Verfügung. Zudem garantiert PlusServer seinen Kunden eine definierte Reaktionszeit, in denen sie eine qualifizierte Aussage zu ihren Problemen erhalten. Die Reaktionszeit beginnt generell mit dem Eingang der Meldung des Kunden auf dem vorgegebenen Kommunikationsweg. Die Kommunikationswege für das jeweilige Produkt werden dem Kunden bei Abschluss eines Vertrags mitgeteilt. Sollten sich diese ändern, informiert PlusServer den Kunden rechtzeitig darüber. Sollte die Störungsmeldung nicht auf dem vorgegebenen Weg bei PlusServer eintreffen, kann es ggf. zu Verzögerungen kommen. Die Reaktionszeiten sind nur garantiert, wenn die Meldung über den vorgegebenen Kommunikationsweg beim PlusServer eintrifft. Die Reaktionszeiten werden folgendermaßen kategorisiert:



- 240 Minuten Reaktionszeit bei allgemeinen technischen Anfragen
- 120 Minuten Reaktionszeit bei Störungen = Service ist noch erreichbar, aber eingeschränkt verfügbar
- 60 Minuten Reaktionszeit bei dringenden Störungen = Service ist nicht mehr erreichbar

Die Einsortierung der Meldungen des Kunden in die obigen Kategorien erfolgt durch die Mitarbeiter von PlusServer, basierend auf der Fehlerbeschreibung des Kunden. Innerhalb der festgelegten Reaktionszeit erhält der Kunde eine qualifizierte Aussage eines Mitarbeiters von PlusServer. Eine qualifizierte Aussage beinhaltet im günstigsten Fall bereits den Abschluss des Vorgangs, zumindest jedoch eine erste Einschätzung der Meldung und die Information über das weitere Vorgehen. Im Falle einer Störung oder dringenden Störung beinhaltet die qualifizierte Aussage ebenfalls Informationen über die voraussichtliche Dauer und den Umfang der aktuellen Störung.

## 5. Wartungsfenster und Wartungsarbeiten

Um die Leistungsfähigkeit und Stabilität der Dienstleistungen weiter zu erhöhen bzw. mechanische Vorkehrungen für den einwandfreien Betrieb der Dienstleistungen zu ermöglichen, sind regelmäßige Wartungsfenster eingeplant. In diesem Zeitraum werden periodische, geplante und ungeplante Wartungsarbeiten an den Systemen durch PlusServer und dessen Zulieferer durchgeführt. Daraus resultierende eventuelle Beeinträchtigungen der Dienstverfügbarkeit werden nicht als Ausfallzeiten gewertet und gelten daher als erbrachte Servicezeit.

PlusServer kündigt dem Kunden planbare Arbeiten, die den Dienst des Kunden beeinflussen oder unterbrechen, mindestens drei Werktage im Voraus an. Planbare werden in der Regel zwischen 0:00 Uhr und 6:00 Uhr durchgeführt. In Ausnahmefällen kann eine Systemwartung unter Berücksichtigung der geringstmöglichen Beeinträchtigung des laufenden Betriebs auch in allen übrigen Zeiten durchgeführt werden.

## 6. Gewährung von Gutschriften bei Mängelansprüchen

Bei Unterschreitung der vertraglich vereinbarten Service Level gewährt PlusServer dem Kunden eine Gutschrift gemäß den nachfolgenden Bedingungen:

- Gutschriften für eine SLA Unterschreitung werden nur gewährt, wenn der Kunde einen Antrag zur Gewährung von einer Gutschrift innerhalb von zwei Wochen nach Ende des Monats, für welches er die Gutschrift anzeigt, bei PlusServer schriftlich per Brief oder Fax geltend macht.
- Der Kunde wird PlusServer sämtliche Informationen zu den Funktionsausfällen, -störungen oder -beeinträchtigungen unverzüglich und so präzise wie möglich PlusServer mitteilen. Hierfür wird er ein Ticket (telefonisch oder im Kundeninterface) mit Angaben zu Ausfallbeginn, Störungsgrund (soweit möglich) und Störungsdauer eröffnen.
- Bei untermonatigem Vertragsbeginn bzw. -ende gelten die genannten Verfügbarkeiten anteilig für den Zeitraum des Vertrags; eine eventuelle Gutschrift wird anteilig auf diesen Zeitraum gewährt.
- Es gilt das Datum des Poststempels des Briefs oder der Timestamp des Faxes für den rechtmäßigen Eingang.
- Die maximale monatliche Gutschrift ist grundsätzlich auf die für das jeweilige Produkt vereinbarte Monatsvergütung begrenzt.
- Bei gleichzeitiger Verletzung mehrerer Verfügbarkeitswerte findet die Kompensationsregel des Verfügbarkeitswertes mit der betragsmäßig höchsten Kompensation Anwendung.

## 7. Haftungsausschluss

Eine Haftung von PlusServer bei Nichteinhaltung der Service Level ist nur dann gegeben, wenn PlusServer die Nichteinhaltung ausschließlich zu vertreten hat. Dies gilt insbesondere nicht für:



- Störungen und Ausfälle, die von PlusServer nicht direkt zu vertreten sind, insbesondere externe DNS-Serverprobleme, elektronische Angriffe auf die Netz- bzw. Mailinfrastruktur des Providers und Ausfälle von Teilen des Internets außerhalb der Kontrolle durch den Provider, die zu Alarmmessungen des Kunden führen können.
- Störungen und Ausfälle, die von Kunden, seinen Mitarbeitern oder Erfüllungsgehilfen verschuldet werden, insbesondere Ausfälle verursacht durch ein-/ausgehende Hackerangriffe (DoS) wegen fehlerhafter oder unzureichender Wartung der kundeneigenen Software bzw. des von PlusServer installierten Betriebssystems.
- Störungen und Ausfälle, die darauf beruhen, dass kundeneigene Software unsachgemäß benutzt oder Software nicht gemäß den Richtlinien des Herstellers oder entsprechend den Vorgaben von PlusServer installiert, betrieben und gepflegt wurde.
- Unvermeidbare Dienstbeeinträchtigungen aufgrund von Änderungen des Dienstes, die vom Kunden beauftragt wurden oder die durch rechtliche oder regulatorische Vorgaben zwingend erforderlich wurden.
- Störungen und Ausfälle, die durch vom Kunden bereitgestellte Einrichtungen oder Stromversorgungsleistungen verursacht wurden;
- Störungen und Ausfälle, die durch fehlerhafte Verwendung beauftragter redundanter Strom- und/oder Netzwerkversorgung durch den Kunden verursacht wurden;
- Störungen und Ausfälle, die durch Fehler bei internen oder externen Überwachungs- und Monitoringdiensten dem Kunden fälschlicherweise gemeldet werden.
- Störungen und Ausfälle, die durch Wartungsfenster und/oder geplante bzw. ungeplante Arbeiten durch PlusServer oder dessen Zulieferer verursacht wurden.
- Störungen und Ausfälle, die durch Höhere Gewalt verursacht wurden.
- Störungen und Ausfälle, die durch Betrug oder Missbrauch verursacht wurden.
- Jede Störung oder anderweitige Beeinträchtigungen, die durch Dritte (mit Ausnahme von Subunternehmern von PlusServer) verursacht wird, soweit PlusServer nicht zwingend nach den gesetzlichen Vorschriften für fremdes Verschulden haftet.

## 8. Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieser Service-Level-Vereinbarung ganz oder teilweise nicht rechtswirksam oder nicht durchführbar sein oder werden, so soll hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen des jeweiligen Einzelvertrages 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 vereinbaren wollten.



## Anlage A

| SLA -Level  | Produkte   |
|---|--|
| Produktbezogene Service Level für Cloud Produkte<br><br>99,99% p.m. | PlusCloud<br>Managed Kubernetes<br>Kubernetes on pluscloud open  |
| Produktbezogene Service Level für Interfaces<br><br>99,5% p.m.      | PlusCloud Interface<br>Managed Kubernetes Interface<br>Kubernetes on pluscloud open Interface  |
| Produktbezogene Service Level mit Redundanz<br><br>99,95% p.m.      | Anbindung an Shared Switching Redundant<br>Anbindung an Colocation Uplink Redundant<br>Business CDN<br>Business DDoS Mitigation<br>Business Flexrate<br>Colocation Uplink<br>Individual CDN<br>Shared CDN<br>Shared Switching<br>Anbindung an Shared Switching<br>Business Cloud<br>Business Container - Openshift<br>Business Firewall<br>Business Loadbalancer<br>Cloud Datastore<br>Dedicated Firewall Redundant<br>Dedicated Loadbalancer Redundant<br>Dedicated Rack<br>Dedicated Server Redundant: <ul style="list-style-type: none"><li>• DRBD Cluster</li><li>• Red Hat Cluster</li><li>• Windows Cluster</li><li>• Private Cloud (VMware vSphere)</li><li>• Private Cloud (Windows Hyper-V)</li></ul> Dedicated Storage<br>Shared Firewall<br>Shared Loadbalancer<br>Shared Storage |
| Produktbezogene Service Level ohne Redundanz<br><br>99,5% p.m.      | Business Backup<br>Business Backup Off-Site<br>Dedicated DDoS-Mitigation<br>Dedicated Firewall<br>Dedicated Loadbalancer<br>Dedicated Server<br>Individual Backup<br>Anbindung an Colocation Uplink<br>Alle Single Systeme   |





## Anlage B - Ergänzende Regelungen für SAP Basis Services

Für die SAP Basis Services gelten folgende ergänzende bzw. abweichende Regelungen:

### 1. Definitionen

#### 1.1 Klassifikation von Störungen:

| Priorität                         | Sachverhalt – Auswirkung  |
|-----------------------------------|---|
| 1 (SAP System Stillstand)         | Service nicht verfügbar   |
| 2 (Schwere Störung)               | Service ist eingeschränkt verfügbar, Service Level werden verletzt  |
| 3 (Beeinträchtigung)              | Service ist eingeschränkt aber ohne Auswirkungen auf die Geschäftsprozesse des Kunden, keine Verletzung der Service Level |
| 4 (Allgemeine technische Anfrage) | Serviceanfrage  |

#### 1.2 Betriebszeit

Betriebszeit ist die Zeit, in der die SAP-Systeme wie vertraglich vereinbart zur Nutzung für den Kunden zur Verfügung stehen sollen. Die Betriebszeit gilt als Zeitrahmen für die zugesagte minimale Verfügbarkeit. Es wird von einer Betriebszeit 24x7/365 ausgegangen.

#### 1.3 Servicezeit

Folgende Servicezeiten sind vereinbart:

| Tage                          | Servicezeit       |
|-------------------------------|-------------------|
| Montag – Freitag              | 08:00 – 17:00 Uhr |
| Samstag – Sonntag             | Keine             |
| 24.12. und 31.12.             | Keine             |
| Feiertage (bundeseinheitlich) | Keine             |

### 2. Service Level für SAP Basis Services

#### 2.1 Verfügbarkeit

Der Provider garantiert folgende Verfügbarkeit der SAP Basis Services während der Betriebszeit im Monatsmittel.

| Serviceklassen | Verfügbarkeit    | Beschreibung  |
|----------------|------------------|---|
| Platin         | 99,8 % pro Monat | Hochverfügbare SAP-Produktivsysteme (kein Standard)                 |
| Gold           | 99,5 % pro Monat | Eignet sich für Produktivsysteme oder kritische Entwicklungssysteme |



|        |                |   |
|--------|----------------|---|
| Silber | 99 % pro Monat | Eignet sich für Entwicklungs- und Qualitätssicherungssysteme    |
| Bronze | 98 % pro Monat | Eignet sich für Sandbox (temporäre Systeme) oder Anzeigesysteme |

Die Systemverfügbarkeit wird wie folgt gemessen:

ABAP-based System = Es wird ein RFC (Remote Function Call) in den jeweiligen Applikationsserver eines SAP Systems ausgeführt. Wenn innerhalb einer voreingestellten Zeit ein Applikationsserver des SAP Systems eine gültige Antwort liefert, wird das System als verfügbar angesehen.

Java-based System = Es wird die Startseite des SAP Netweaver Java Systems aufgerufen. Wenn die Seite aufrufbar ist, wird das System als verfügbar angesehen.

### 2.2 Leistungskennzahlen

Für die SAP-Produktivsysteme wird als Service Level die Antwortzeit des SAP-Produktivsystems bei Standardtransaktionen herangezogen. Standardtransaktionen sind SAP Transaktionen im SAP Namensraum mit Ausnahme der Y- und Z-Transaktionen.

| Typ    | KPI  | Antwortzeit   |
|--------|--|---|
| Dialog | Antwortzeit im Monatsmittel<br>( $< x \text{ MS\%}$ aller SAP Standardtransaktionen) | 90 % aller Dialogantwortzeiten $\leq 1000 \text{ ms}$ |
| RFC    | Antwortzeit im Monatsmittel<br>( $< x \text{ MS\%}$ aller SAP Standardtransaktionen) | 85 % aller Antwortzeiten $\leq 500 \text{ ms}$        |

Für die Ermittlung der Antwortzeiten werden nur die gemessenen Werte für Dialog- und RFC-Transaktionen ohne GUI und Frontend-Zeit in der Standard Transaktion zur Systemlast (Transaktion „ST03“/“ST03N“) herangezogen.

### 2.3 Reaktionszeiten

Die vom Provider geschuldeten Reaktionszeiten hängen davon ab, ob (i) eine Störung innerhalb der Servicezeit gemeldet wird und (ii) von der gebuchten Serviceklasse (Platin, Gold, Silber oder Bronze). Der Provider garantiert folgende Reaktionszeiten für Störungen:

| Priorität                         | Platin                          | Gold  | Silber                                     | Bronze                                     |
|-----------------------------------|---------------------------------|---|--|--|
| 1 (Stillstand SAP-System)         | gemäß gesonderter. Vereinbarung | 30 Minuten / 60 Minuten (außerhalb der Servicezeit) | 1 Stunde                                   | 2 Stunden                                  |
| 2 (Schwere Störung)               | gemäß gesonderter. Vereinbarung | 2 Stunden   | 4 Stunden                                  | 8 Stunden                                  |
| 3 (Beeinträchtigung)              | gemäß gesonderter. Vereinbarung | 4 Stunden   | 8 Stunden (nur innerhalb der Servicezeit)  | 16 Stunden (nur innerhalb der Servicezeit) |
| 4 (Allgemeine technische Anfrage) | gemäß gesonderter. Vereinbarung | 24 Stunden  | 24 Stunden (nur innerhalb der Servicezeit) | 48 Stunden (nur innerhalb der Servicezeit) |

### 3. Rufbereitschaft

Im Rahmen des Service Desk des Providers steht Kunden, die SAP Basis Services mit den Serviceklassen „Gold und Platin“ gebucht haben, außerhalb der Servicezeiten eine Rufbereitschaft durch fachkundige SAP Spezialisten zur Verfügung.



#### 4. Wartungsfenster für SAP Basis Services

In der Regel sind Wartungsfenster an produktiven Systemen während der regulären Servicezeit (Arbeitszeit) zu vermeiden und sollten nur in Ausnahmefällen vorgenommen werden, da hierbei das Risiko der Beeinträchtigung des operativen Geschäfts des Kunden und Endbenutzern höher ist, als außerhalb der regulären Servicezeit (Arbeitszeit).

Wartungen an produktiven Systemen können sonntags zwischen 07:00 und 12:00 Uhr durchgeführt werden. Hierzu wird ein Standardwartungsfenster in diesem Zeitraum definiert, dass durch eine 2-wöchige Vorlaufzeit von beiden Parteien (Kunde und Provider) nach gemeinsamer Rücksprache und Freigabe genutzt werden kann.

Die Gesamtanzahl der Wartungsfenster sollte jährlich so gering wie möglich gehalten werden. Das Wartungsfenster kann pro Monat maximal 1 Mal in Anspruch genommen werden (Sonderabsprachen mit gegenseitigem Einverständnis sind natürlich möglich).