



Service Level Agreement (SLA)

Version: DE – v2.2.1

Stand: 02. September 2022



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.....	5
3.4.	Produktbezogene Service Level ohne Redundanz	5
4.	Management Level.....	5
4.1.	Self Service	5
4.2.	Operational Support	6
4.3.	Full Management	6
5.	Technischer Support und Reaktionszeiten	7
6.	Wartungsfenster und Wartungsarbeiten.....	7
7.	Gewährung von Gutschriften bei Mängelansprüchen.....	7
8.	Erlaubte Ausfallzeiten, geplante Nichtverfügbarkeit, Haftungsausschluss	8
9.	Salvatorische Klausel	9
Anlage A		10
Anlage B - Ergänzende Regelungen für SAP Basis Services		11
1.	Definitionen	11
2.	Service Level für SAP Basis Services	11
3.	Rufbereitschaft	12
4.	Wartungsfenster für SAP Basis Services	13



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 bei telefonischer Störungsmeldung beziehungsweise mit Zugang der über das Kundeninterface gemeldeten Störung. Die Störungsmeldung wird



damit im Ticketsystem dokumentiert. Der Service Level wird bei Störungsmeldung per Fax oder E-Mail 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.

Für den Fall, dass für eine Leistung Monitoring vereinbart wurde, beginnen Störungen, die über ein Monitoringsystem erkannt werden, auch dann, wenn das Monitoringsystem ein automatisches Ticket im Ticketsystem von PlusServer erstellt hat (z.B. wegen Nichtverfügbarkeit eines IT-Systems).

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 (Verfügbarkeit)	Verfügbarkeit		Gutschrift bezogen auf eine 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 (Verfügbarkeit)	Verfügbarkeit		Gutschrift bezogen auf eine 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 (Verfügbarkeit)	Verfügbarkeit		Gutschrift bezogen auf eine 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 (Verfügbarkeit)	Verfügbarkeit		Gutschrift bezogen auf eine 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. Management Level

Sofern für ein PlusServer-Produkt vertraglich ein Management Level vereinbart ist, gelten im Grundsatz die nachfolgenden Management-Level. Ergänzende produktspezifische Änderungen bzw. Abweichungen von den nachfolgenden Management-Leveln können in Leistungsbeschreibungen zu einem bestimmten Produkt enthalten sein. Sofern nicht anders vereinbart, werden Supportleistungen in Arbeitseinheiten zu je 15 Minuten und EUR 59,00 je Arbeitseinheit abgerechnet.

4.1. Self Service

Beim Management-Level „Self Service“ verbleiben die Administrationsrechte beim Kunden. PlusServer übernimmt den Betrieb der zugrundeliegenden IT-Infrastruktur. PlusServer sorgt dabei für kurze Reaktionszeiten und bietet dem Kunden rund um die Uhr



Leistungen im Bereich Hardwareaustausch und Remote Hands an. Da PlusServer bei diesem Management Level keinen Zugriff auf die Systeme des Kunden hat, kann defekte IT-Infrastruktur erst nach Störungsmeldung durch den Kunden austauschen.

Wesentliche Leistungsmerkmale:

- (1) Garantierte Reaktionszeit gemäß Service Level Agreement.
- (2) Hardwareaustausch oder Bereitstellung vergleichbarer oder besserer Ersatzhardware gemäß Service Level Agreement.
- (3) 24/7 Support & Remote Hands durch kompetente Managed Hosting Spezialisten aus Deutschland.
- (4) Störungsbearbeitung durch PlusServer, wenn ein Fehler an der Hardware- oder Netzwerkinfrastruktur gemeldet wird.
- (5) Administration des Betriebssystems, der Serverdienste oder die Bedienung der Plattform durch den Kunden.
- (6) Beauftragung von Service Leistungen möglich.
- (7) Erstellen von Sicherungskopien (Backups) durch den Kunden, soweit nicht anders vereinbart.

4.2. Operational Support

Beim Management-Level „Operational Support“ teilen sich der Kunde und PlusServer die Administrationsrechte. PlusServer bietet Unterstützungsleistungen für die Administration der IT-Systeme sowie in Bezug auf Patching, Monitoring und Störungsbearbeitung. Die betriebliche Verantwortung verbleibt beim Kunden.

Wesentliche Leistungsmerkmale:

- (1) Die Leistungen des Infrastructure Management.
- (2) Unterstützungsleistung für durch PlusServer bereitgestellte und unterstützte Dienste im Rahmen der durch den Kunden buchbaren Operational Support Pakete.
- (3) Volle Administrationsrechte für PlusServer und den Kunden.

4.3. Full Management

Beim Management-Level „Full Management“ erhält der Kunde den jeweiligen Dienst komplett als Service. Auf diesem Management-Level übernimmt PlusServer somit das komplexe Management des Dienstes (Einrichtung, Betrieb, Konfiguration, etc.).

Wesentliche Leistungsmerkmale:

- (1) Die Leistungen des Operational Support.
- (2) Vollständige 24/7 Administration durch PlusServer in Form von Betrieb, Überwachung, Entstörung sowie Wartung.
- (3) Regelmäßige proaktive und automatisierte Installation von Updates.
- (4) Vollständige Übernahme der Administrationsrechte durch PlusServer.
- (5) Konfigurationsänderungen können beauftragt werden.

Die Leistungen des Full Management und des Operational Support reduzieren sich automatisch auf das Management-Level Self Service mit Fortführung des Betriebs ohne zugesicherte Verfügbarkeiten, sofern der Kunde die Installation von notwendigen Sicherheitsupdates oder Versions-Upgrades des Betriebssystems oder einzelner Komponenten dauerhaft untersagt. Versions-Upgrades sind notwendig, wenn die bisher genutzte Version durch den Hersteller oder die Community nicht mehr unterstützt wird.



5. 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 erfolgt eine Kategorisierung und Weitergabe an das zuständige Fachpersonal und der Kunde erhält eine qualifizierte Aussage eines Mitarbeiters von PlusServer. Eine qualifizierte Aussage beinhaltet im günstigsten Fall bereits den Abschluss des Vorgangs, zumindest jedoch Informationen über die Kategorisierung der Meldung und über das weitere Vorgehen. Im Falle einer Störung oder dringenden Störung beinhaltet die qualifizierte Aussage ebenfalls Informationen über den Umfang der aktuellen Störung. Im Falle von Großstörungen, die eine Vielzahl an Kunden betreffen, kann die qualifizierte Aussage auch pauschalisiert erfolgen.

6. 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 Arbeiten werden in der Regel zwischen 22:00 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. Entsprechendes gilt für Wartungen an redundanten Plattformen ohne zu erwartende Beeinträchtigung auf die Service-Verfügbarkeit.

7. 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 bei PlusServer schriftlich per Brief, Fax oder in Textform per E-Mail oder Ticket geltend macht. Der Kunde soll diesen Antrag möglichst innerhalb von zwei Wochen nach Ende des Monats, für welchen er die Gutschrift anzeigt, einreichen.
- 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 beziehungsweise der E-Mail 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.

8. Erlaubte Ausfallzeiten, geplante Nichtverfügbarkeit, Haftungsausschluss

Eine Haftung von PlusServer bei Nichteinhaltung der Service Level ist nur dann gegeben, wenn PlusServer die Nichteinhaltung zu vertreten hat. Insbesondere gelten die folgenden Störungen und Ausfälle daher als erlaubte Ausfallzeiten und werden im Sinne der Ziffer 3 als verfügbar angesehen:

- Störungen und Ausfälle, die aufgrund von Wartungsarbeiten innerhalb der ordnungsgemäß angekündigten Wartungsfenstern passieren.
- 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 (Change Requests) 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 innerhalb von Wartungsfenstern und/oder geplanten bzw. ungeplanten, dem Kunden jedoch angekündigten Arbeiten durch PlusServer oder dessen Zulieferer verursacht wurden.
- Störungen und Ausfälle, die durch Höhere Gewalt 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.



9. 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 99,99% p.m.	PlusCloud v PlusCloud open Managed Kubernetes Kubernetes on pluscloud open plusserver Kubernetes Engine (PSKE)
Produktbezogene Service Level für Interfaces 99,5% p.m.	PlusCloud Interface Managed Kubernetes Interface PlusMailbox Kubernetes on pluscloud open Interface plusserver Kubernetes Engine (PSKE) Interface
Produktbezogene Service Level mit Redundanz 99,95% p.m.	Anbindung an Shared Switching Redundant Anbindung an Colocation Uplink Redundant Business CDN Business DDoS Mitigation Business Flexrate Colocation Uplink Individual CDN Shared CDN Shared Switching Anbindung an Shared Switching Business Cloud Business Container - Openshift Business Firewall Business Loadbalancer Cloud Datastore Dedicated Firewall Redundant Dedicated Loadbalancer Redundant Dedicated Rack Dedicated Server Redundant: • DRBD Cluster • Red Hat Cluster • Windows Cluster • Private Cloud (VMware vSphere) • Private Cloud (Windows Hyper-V) Dedicated Storage Shared Firewall Shared Loadbalancer Shared Storage plusstorage
Produktbezogene Service Level ohne Redundanz 99,5% p.m.	Business Backup Business Backup Off-Site Dedicated DDoS-Mitigation Dedicated Firewall Dedicated Loadbalancer Dedicated Server Individual Backup Anbindung an Colocation Uplink 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 ($< x$ MS% aller SAP Standardtransaktionen)	90 % aller Dialogantwortzeiten ≤ 1000 ms
RFC	Antwortzeit im Monatsmittel ($< x$ MS% aller SAP Standardtransaktionen)	85 % aller Antwortzeiten ≤ 500 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 Einvernehmen sind natürlich möglich).