

SERVICE-LEVEL-VEREINBARUNG FÜR EX SERVICES UND HEC SERVICES

Die vorliegende Service-Level-Vereinbarung für SAP HANA Enterprise Cloud Services („HEC Services“) und SAP S/4HANA Cloud, Extended Edition, vormals SAP S/4HANA Cloud, Single-Tenant-Edition („EX Services“) (jeweils ein „Cloud Service“) regelt die Service-Level für HEC Services, EX Services und die Serverbereitstellung, die der Auftraggeber im Rahmen einer Order Form mit SAP vereinbart hat.

1. DEFINITIONEN

Hervorgehobene Begriffe, die in diesem Dokument verwendet, aber nicht definiert werden, sind in der Vereinbarung definiert.

- 1.1. **„Vereinbarte Ausfallzeiten“** bezeichnet jegliche von SAP oder vom Auftraggeber angeforderten Ausfallzeiten, die zwischen den Parteien vereinbart werden.
- 1.2. **„Werktag“** bezeichnet jeden Wochentag von Montag bis Freitag mit Ausnahme der am Hauptstandort des Auftraggebers für den Zugriff geltenden in der Order Form ausgewiesenen gesetzlichen Feiertage.
- 1.3. **„IT-Umgebung“** bezeichnet die Rechenzentren, Server, Netzwerkausrüstungen, Betriebssysteme und Datenspeicherungsmechanismen, die von SAP zur Bereitstellung des Cloud Service für den Auftraggeber ausgewählt wurden und genutzt werden; dazu gehören die Produktivumgebung („PRD“) und alle anderen IT-Umgebungen, die für nicht produktive Zwecke („NICHT-PRD“) genutzt werden, wie in der Order Form vereinbart.
- 1.4. **„Gutschrift“** bezeichnet gemäß Abschnitt 5 dieser Service-Level-Vereinbarung Folgendes:
 - 1.4.1. für HEC Subscription, EX Services, S/4HANA CPO und S/4HANA CPE: 2 % der monatlichen Servicevergütung für jeweils 1 % unterhalb des Service-Levels für die Serviceverfügbarkeit;
 - 1.4.2. für HEC BYOL (ehemals HEC Production), wie in der Order Form vereinbart; und
 - 1.4.3. für die Serverbereitstellung (IaaS Basic): insgesamt 1.500 € pro Monat für alle Instanzen, die den Service-Level für die Systemverfügbarkeit unterschreiten.
- 1.5. **„Ausfallzeiten“** bezeichnet die Gesamtzahl der monatlichen Minuten, in denen der Cloud Service (oder Server für die Serverbereitstellung) nicht auf Anforderungen vom SAP-Übergabepunkt an das Rechenzentrum, in dem der Cloud Service (oder Server für die Serverbereitstellung) erbracht wird, reagiert, ausgenommen Ausgeschlossene Ausfallzeiten.
- 1.6. **„Ausfallzeit in Notfällen“** bezeichnet eine Ausfallzeit, die während Notfall-Patch-Implementierungen und Notfall-Betriebssystem-Upgrades auftritt, wie in den Ergänzenden Bedingungen beschrieben.
- 1.7. **„Ausgeschlossene Ausfallzeit“** bezeichnet die Gesamtzahl der monatlichen Minuten, die sich aus folgenden Gründen ergibt: Planmäßige Ausfallzeit; Vereinbarte Ausfallzeit; Ausfallzeit in Notfällen; Ausfallzeit aufgrund von Faktoren, die sich der Kontrolle von SAP entziehen, z. B. aufgrund unvorhersehbarer Ereignisse, die sich selbst unter Anwendung angemessener Sorgfalt nicht hätten verhindern lassen (siehe Beispiele in Abschnitt 2); oder eine Ausfallzeit eines NICHT-PRD-Systems durch Nutzung dieses Systems als Failover-System bzw. zur Reparatur eines PRD-Systems.
- 1.8. **„Störung“** bezeichnet ungeplante Unterbrechungen oder eine von Autorisierten Nutzern gemeldete gravierende Minderung der Servicequalität der IT-Umgebung.
- 1.9. **„Reaktionszeit“** bezeichnet die Zeit (z. B. in Stunden oder Minuten), die vom Zeitpunkt der Benachrichtigung der Organisation SAP Support Level 1 über eine durch den Auftraggeber gemeldete Störung und der ersten Aktion eines SAP-Supportmitarbeiters zur Störungsbehebung, der mit der Umgebung des Auftraggebers vertraut ist, vergeht.
- 1.10. **„Erworbene Software“** bezeichnet die Anwendungen, Datenbanken, Software, Hilfsprogramme und Komponenten, die Eigentum des Auftraggebers sind oder für die der Auftraggeber Nutzungsrechte besitzt (andere Subskriptionssoftware ausgenommen) und die er SAP zum Hosten im Cloud Service zur Verfügung stellt.
- 1.11. **„Ortszeit“** bezeichnet die Zeitzone am in der Order Form ausgewiesenen Hauptstandort des Auftraggebers.

- 1.12. „**Monat**“ bezeichnet einen Kalendermonat.
- 1.13. „**Monatliche Servicevergütung**“ bezeichnet die monatliche Subskriptionsvergütung (bzw. 1/12 der Jahresvergütung), die für den betroffenen Cloud Service entrichtet wird, für den das SLA zur Systemverfügbarkeit nicht eingehalten wurde.
- 1.14. „**Planmäßige Ausfallzeit**“ bezeichnet eine Ausfallzeit, die zu einem zwischen den Parteien vereinbarten Zeitpunkt eingeplant ist, wie in der Order Form aufgeführt oder in den Ergänzenden Bedingungen beschrieben.
- 1.15. „**Subskriptionssoftware**“ hat (i) die in den Ergänzenden Bedingungen für HEC Services dargelegte Bedeutung und bezeichnet (ii) die in den Ergänzenden Bedingungen für EX Services dargelegte Cloud-Services-Software.
- 1.16. „**System**“ bezeichnet eine oder mehrere zusammenhängende und voneinander abhängige Komponenten wie Datenbanken, Server, Netzwerke, Load Balancer, Web Dispatcher usw., die zusammen verwendet werden, um eine Stufe (Tier) zu betreiben. Jede Kombination von Komponenten, die innerhalb einer Stufe verwendet werden, entspricht einem (1) System. Die Systemverfügbarkeit wird nach Stufen bemessen. Im Falle von HEC Services wird jedes System durch die Spalte „Tier-Nr.“ in der System-Setup-Tabelle in der Order Form identifiziert, und im Falle von EX Services wird jedes System durch den Systemstufentyp identifiziert, wie in der „Service Use Description“ der Ergänzenden Bedingungen angegeben. Für die Serverbereitstellung steht die Bezeichnung „System“ im Sinne dieser Vereinbarung für „Server“, wie in der Order Form beschrieben.
- 1.17. Der „**Prozentuale Anteil der Systemverfügbarkeit**“ für die einzelnen Systeme wird wie folgt berechnet und definiert:

$$= \left(\frac{\text{Total Minutes in the Month} - \text{Downtime}}{\text{Total Minutes in the Month}} \right) * 100$$

- 1.18. „**Service-Level für die Systemverfügbarkeit**“ bezeichnet den unten angegebenen anwendbaren prozentualen Anteil der Systemverfügbarkeit während eines Monats für die IT-Umgebung (und die Server für die Serverbereitstellung, soweit zutreffend) nach der Systemübergabe an den Auftraggeber:
- 1.18.1. Systemverfügbarkeit von 99,5 % für Produktivumgebungen (PRD), es sei denn, in den Ergänzenden Bedingungen oder der Order Form ist ein höherer prozentualer Anteil der Systemverfügbarkeit angegeben;
- 1.18.2. Systemverfügbarkeit von 95,0 % für Nicht-Produktivumgebungen (NICHT-PRD); und
- 1.18.3. Systemverfügbarkeit von 99,5 % für die Serverbereitstellung.
- 1.19. Die „**Gesamtzahl der Minuten im Monat**“ wird 24 Stunden an 7 Tagen pro Woche innerhalb eines (1) Monats erfasst.

2. SYSTEMVERFÜGBARKEIT

- 2.1. Sofern nicht in der Order Form anderweitig festgelegt, gilt der Service-Level für die Systemverfügbarkeit nicht für Erworbene Software von einem Drittanbieter.
- 2.2. Zur Ausfallzeit aufgrund von Faktoren, die sich der Kontrolle von SAP entziehen, gehören unter anderem:
- 2.2.1. Nichteinhaltung der in der Vereinbarung angegebenen Verantwortlichkeiten des Auftraggebers (einschließlich der Bestellung von Pflegeaktivitäten für die Erworbene Software bei der Verwendung einer Version oder eines Release der Erworbenen Software und/oder Subskriptionssoftware mit aktuellem Softwarepflegevertrag).
- 2.2.2. Durch den Auftraggeber verursachte Ausfallzeiten.
- 2.2.3. Unterbrechungen aufgrund von Anforderungen eines Drittherstellers der Erworbenen Software.
- 2.2.4. Unterbrechungen oder Abschaltungen der IT-Umgebung oder von Teilen derselben (oder Server für die Serverbereitstellung), die sich durch die Qualität der vom Auftraggeber bereitgestellten Erworbenen Software und/oder durch Anpassungen oder Modifikationen der Erworbenen Software, der Subskriptionssoftware oder IT-Umgebung (oder Server für die Serverbereitstellung) seitens des Auftraggebers ergeben, sofern diese im Rahmen der vorliegenden Vereinbarung nicht in der Verantwortung von SAP liegen
- 2.2.5. Wiederherstellungszeiten für Nutzerdaten (Wiederherstellungen der Daten in der Datenbank von einem Sicherungsmedium), wenn die Ursache der angeforderten Wiederherstellung nicht von SAP verschuldet wurde

3. SICHERUNG UND REAKTIONSZEIT FÜR STÖRUNGEN DER IT-UMGEBUNG

(gilt nicht für die Serverbereitstellung)

Beschreibung	IT-Umgebung	Service-Level
Sicherungshäufigkeit und Aufbewahrungsfrist für Datenbanken	PRD	Vollständige Sicherung und Protokolldateisicherung gemäß SAP-Produktstandard: täglich. Aufbewahrungszeit: dreißig (30) Tage. Die Sicherung der Produktivumgebung wird in ein alternatives Rechenzentrum oder an einen alternativen Standort repliziert.
	NICHT-PRD	Vollständige Sicherung und Protokolldateisicherung gemäß SAP-Produktstandard: wöchentlich. Aufbewahrungszeit: vierzehn (14) Tage. Die Sicherung der Nicht-Produktivumgebung wird in ein alternatives Rechenzentrum oder an einen alternativen Standort repliziert.
Langfristige Sicherungskopien*	PRD und/oder NICHT-PRD	<p>Monatliche vollständige Sicherung – Aufbewahrungszeit: 1 Jahr</p> <p>Vierteljährliche vollständige Sicherung – Aufbewahrungszeit: 1 Jahr</p> <p>Jährliche vollständige Sicherung – Aufbewahrungszeit: bis zu 5 Jahre</p>
Sicherungshäufigkeit und Aufbewahrungsfrist für Dateisysteme	PRD	Vollständige Sicherung: monatlich; inkrementelle Sicherung: täglich. Aufbewahrungszeit: zwei (2) Monate. Die Sicherung der Produktivumgebung wird in ein alternatives Rechenzentrum oder an einen alternativen Standort repliziert.
	NICHT-PRD	Vollständige Sicherung: monatlich; inkrementelle Sicherung: täglich. Aufbewahrungszeit: zwei (2) Monate. Die Sicherung der Nicht-Produktivumgebung wird in ein alternatives Rechenzentrum oder an einen alternativen Standort repliziert.
Reaktionszeit für Incident Management	Störungspriorität „Sehr hoch“	20 Minuten (7x24) und (i) eine Lösung oder (ii) eine Behelfslösung oder (iii) ein Aktionsplan innerhalb von 4 Stunden für die Produktivumgebung
	Störungspriorität „Hoch“	2 Stunden (7x24) für die Produktivumgebung 4 Stunden [werktags, Ortszeit] für die Nicht-Produktivumgebung
	Störungspriorität „Mittel“	4 Stunden [werktags, Ortszeit] für die Produktivumgebung und die Nicht-Produktivumgebung
	Störungspriorität „Niedrig“	1 Werktag für die Produktivumgebung und die Nicht-Produktivumgebung

* Gilt, wenn dieser optionale Service in einer Order Form erworben wird. Die Aufbewahrungszeiten für Langfristige Sicherungskopien enden mit der frühesten im Rahmen dieses Dokuments festgelegten Aufbewahrungszeit oder mit Ablauf der Laufzeit des Cloud Service des Auftraggebers.

- 3.1. **Störungsprioritäten.** Die folgenden Prioritätsstufen gelten für alle Störungen (die Priorität wird vom Auftraggeber zugeordnet und kann von SAP anhand der folgenden Kriterien und angemessener Maßstäbe neu zugeordnet werden):

- 3.1.1. **Sehr hoch:** Eine Störung ist mit der Priorität „Sehr hoch“ einzustufen, wenn die Störung sehr schwerwiegende Auswirkungen auf normale Geschäfts- oder IT-Prozesse hat, die in Verbindung mit Kerngeschäftsprozessen stehen, und dringende Arbeiten nicht ausgeführt werden können. Dies wird in der Regel durch folgende Umstände verursacht:
 - 3.1.1.1. Ein Produktivsystem ist vollständig ausgefallen.
 - 3.1.1.2. Unmittelbar bevorstehende Produktivstarts oder Upgrades sind gefährdet.
 - 3.1.1.3. Die Kerngeschäftsprozesse des Auftraggebers sind ernsthaft beeinträchtigt.
 - 3.1.1.4. Es ist keine Behelfslösung verfügbar.
 - 3.1.1.5. Die Meldung bedarf der sofortigen Bearbeitung, da die Störung gravierende Verluste zur Folge haben kann.
- 3.1.2. **Hoch:** Eine Störung ist mit der Priorität „Hoch“ einzustufen, wenn normale Geschäftsprozesse stark beeinträchtigt werden. Notwendige Aufgaben können nicht durchgeführt werden. Dies wird durch fehlerhafte oder nicht ausführbare Funktionen in der IT-Umgebung verursacht, die unmittelbar benötigt werden. Die Störung muss so schnell wie möglich bearbeitet werden, da eine anhaltende Fehlfunktion schwerwiegende Auswirkungen auf den gesamten produktiven Geschäftsablauf haben kann.
- 3.1.3. **Mittel:** Eine Störung ist mit der Priorität „Mittel“ einzustufen, wenn normale Geschäftsprozesse beeinträchtigt werden. Das Problem wird durch fehlerhafte oder nicht ausführbare Funktionen in der IT-Umgebung verursacht. Eine Meldung sollte die Priorität „Mittel“ erhalten, wenn normale Geschäftsvorgänge beeinträchtigt werden.
- 3.1.4. **Niedrig:** Eine Störung ist mit der Priorität „Niedrig“ einzustufen, wenn das Problem keine oder nur geringe Auswirkungen auf die normalen Geschäftsprozesse hat. Das Problem wird durch fehlerhafte oder nicht ausführbare Funktionen in der IT-Umgebung verursacht, die nicht täglich oder nur sehr selten benötigt werden.

4. SERVICE-LEVEL-REPORTING

- 4.1. SAP erfasst die hierin geregelten Service-Level und erstellt einen monatlichen zusammenfassenden Bericht, der dem Auftraggeber übermittelt wird.
- 4.2. Für den Fall, dass ein oder mehrere der Service-Level in der Vereinbarung nicht erreicht werden, kann der Auftraggeber den zuständigen SAP Account Manager informieren und ihn um eine Analyse der Service-Level-Metrikstatistik auf der Grundlage der von SAP bereitgestellten monatlichen Übersichtsberichte bitten.
- 4.3. SAP wird daraufhin umgehend:
 - 4.3.1. die Ursache oder die mögliche Ursache der Störung (falls bekannt) ermitteln, um den Service-Level einzuhalten, und
 - 4.3.2. sofern von einer Verfolgung der Störung nicht abgesehen wird, einen Korrekturmaßnahmenplan entwickeln, diesen dem Auftraggeber zur schriftlichen Bestätigung (die nicht in unangemessener Weise zurückzuhalten oder zu verzögern ist) vorlegen und ihn nach der schriftlichen Bestätigung durch den Auftraggeber in einem angemessenen Zeitraum (und gemäß den vereinbarten Fristen) umsetzen.
- 4.4. Falls zutreffend, gewährt SAP die im Abschnitt 5 festgelegten jeweiligen Gutschriften.
- 4.5. SAP wird ihrer Verpflichtung zur Gewährung der entsprechenden Gutschriften entbunden und hat das Nichteinhalten des Service-Levels nicht verschuldet, wenn die Ursachenanalyse (sachgerecht von SAP ausgeführt) ergibt, dass die Nichteinhaltung des entsprechenden Service-Levels vom Auftraggeber verschuldet wurde und daher als Ausgeschlossene Ausfallzeit behandelt wird. Sollte der Auftraggeber der Ursachenanalyse nicht zustimmen, besprechen die Parteien die Ursachenanalyse.

5. NICHT-EINHALTUNG DER SERVICE-LEVEL

- 5.1. Servicegutschriften
 - 5.1.1. Sofern SAP den geltenden Service-Level für die Systemverfügbarkeit nicht erreicht, hat der Auftraggeber Anspruch auf eine Gutschrift, die sich aus der Summe der Gutschriften für Nicht-Produktivsysteme (NICHT-PRD), für das Produktivsystem (PRD) und die Serverbereitstellung (soweit zutreffend) zusammensetzt und sich infolge der Nichteinhaltung des entsprechenden Service-Levels für die Systemverfügbarkeit seitens SAP ergibt. Ansprüche auf eine Gutschrift müssen nach Treu und Glauben durch eine dokumentierte Einreichung

eines Supportfalls innerhalb von dreißig (30) Werktagen nach Erhalt des monatlichen Service-Level-Berichts zur Systemverfügbarkeit gestellt werden. Die Gutschriften dürfen unter keinen Umständen höher sein als:

- 5.1.1.1. monatlich zusammen 20 % der systemübergreifenden monatlichen Servicevergütung bei 99,9 % Systemverfügbarkeit (sofern in der Order Form angegeben und vom Auftraggeber erworben) und insgesamt über alle Service-Level für die Systemverfügbarkeit 100 % der monatlichen Servicevergütung für den jeweiligen Monat; und
- 5.1.1.2. pro Vertragsjahr insgesamt ein Drittel (1/3) der jährlichen für das Vertragsjahr für den betroffenen Cloud Service entrichteten Subskriptionsvergütung (oder ein Drittel (1/3) der insgesamt für den betroffenen Cloud Service entrichteten Vergütung, falls die Laufzeit gemäß der entsprechenden Order Form weniger als ein (1) Jahr beträgt).
- 5.1.2. Wird der Anspruch des Auftraggebers auf die Gutschrift durch SAP schriftlich (E-Mail ist zulässig) bestätigt, verrechnet SAP die entsprechende Gutschrift mit einer künftigen Rechnung für den Cloud Service oder entrichtet eine Rückvergütung, falls gemäß der Vereinbarung keine künftige Rechnung fällig ist.
- 5.1.3. Der Auftraggeber stimmt zu, dass die Gutschriften im Falle der Nichteinhaltung des festgelegten Service-Levels den einzigen und ausschließlichen Abhilfeanspruch darstellen, soweit dies nicht durch geltende Gesetze untersagt ist.
- 5.1.4. Auftraggeber, die den Cloud Service nicht direkt bei SAP erworben haben, müssen den Anspruch auf die Gutschrift bei ihrem jeweiligen SAP-Partner geltend machen.
- 5.2. Kündigung
- 5.2.1. Falls SAP den Service-Level für die Systemverfügbarkeit für die PRD-IT-Umgebung drei (3) Monate in Folge nicht erreicht, kann der Auftraggeber die geltende Order Form mit einer Frist von dreißig (30) Tagen nach Eingang des entsprechenden monatlichen zusammenfassenden Berichts schriftlich per Mitteilung an SAP kündigen. Die Kündigung tritt einen (1) Monat nach Eingang einer solchen Mitteilung bei SAP (oder an einem späteren, vom Auftraggeber in seiner Mitteilung festgelegten Datum) in Kraft. Es wird ausdrücklich klargestellt, dass dieses Kündigungsrecht Vorrang vor allen anderen Kündigungsbestimmungen in den AGB für die Nichteinhaltung der Service-Level für die Systemverfügbarkeit hat und entsprechende Kündigungsrechte aus den AGB keine Anwendung finden.