

## **SERVICE-LEVEL-VEREINBARUNG FÜR SAP CLOUD SERVICES („SLA“)**

### **1. SERVICE-LEVEL-VEREINBARUNG**

Die vorliegende Service-Level-Vereinbarung für SAP Cloud Services regelt das SLA zur Systemverfügbarkeit für die Produktivversion der SAP Cloud Services, die der Auftraggeber im Rahmen einer Order Form mit SAP vereinbart hat („**Cloud Services**“).

Diese Service-Level-Vereinbarung für SAP Cloud Services gilt nicht für SAP Cloud Services, für die in den Ergänzenden Bedingungen für den betreffenden SAP Cloud Service ausdrücklich ein Service-Level hinsichtlich der Systemverfügbarkeit geregelt ist oder in denen die Anwendbarkeit von Service-Levels im Vertrag ausdrücklich ausgeschlossen ist.

### **2. DEFINITIONEN**

„**Ausfallzeit**“ (auch „**Downtime**“ genannt) bezeichnet die Gesamtzahl der Minuten im Monat, in denen die Produktivversion des betreffenden Cloud Service nicht verfügbar ist. Ausgenommen hiervon sind „Ausgeschlossene Ausfallzeiten“.

„**Lokale Zeitzone**“ bezeichnet, sofern nicht ausdrücklich anderweitig in Abschnitt 4 angegeben, die folgenden Zeitzonen:

Coordinated Universal Time („UTC“) UTC-4, Amerika (Sommer); UTC-5, Amerika (EST, Winter); UTC+2, Europa (Sommer); UTC+1, Europa (MEZ, Winter); UTC+8, APJ

„**Monat**“ bezeichnet einen Kalendermonat.

„**Monatliche Cloud-Vergütung**“ bezeichnet die monatliche Vergütung (bzw. 1/12 der Jahresvergütung), die für den Cloud Service entrichtet wird, für den das SLA zur Systemverfügbarkeit nicht eingehalten wurde.

Die „**Gesamtzahl der Minuten**“ wird 24 Stunden an 7 Tagen pro Woche innerhalb eines (1) Monats erfasst.

### **3. SLA ZUR SYSTEMVERFÜGBARKEIT UND GUTSCHRIFTEN**

#### **3.1 Ansprüche, Berichte**

Der Auftraggeber kann bei Nichteinhaltung des SLA zur Systemverfügbarkeit seitens SAP eine Gutschrift in der in der Tabelle in Abschnitt 3.2 angegebenen Höhe verlangen, die vom Auftraggeber mit einer künftigen Rechnung für den Cloud Service verrechnet werden kann, in Bezug auf den das SLA zur Systemverfügbarkeit nicht eingehalten wurde.

Ansprüche im Rahmen dieser Service-Level-Vereinbarung müssen nach Treu und Glauben und durch Einreichung eines Supportfalls innerhalb von dreißig (30) Werktagen nach Ablauf des Monats, in dem SAP das SLA zur Systemverfügbarkeit nicht eingehalten hat, geltend gemacht werden.

SAP legt dem Auftraggeber einen monatlichen Bericht vor, in dem der prozentuale Anteil der Systemverfügbarkeit für den betreffenden Cloud Service beschrieben wird, und zwar entweder (i) per E-Mail auf Anforderung des Auftraggebers bei dessen SAP Account Manager oder (ii) über den Cloud Service oder (iii) über ein Online-Portal, zu dem der Auftraggeber Zugang erhält, sofern und soweit ein solches Portal verfügbar ist.

### 3.2 Systemverfügbarkeit

Der Prozentsatz für die Systemverfügbarkeit wird folgendermaßen berechnet:

$$\text{SystemAvailability\%age} = \left[ \left( \frac{\text{TotalMinutesintheMonth} - \text{Downtime}}{\text{TotalMinutesintheMonth}} \right) * 100 \right]$$

<b>SLA zur Systemverfügbarkeit („SLA“)</b>	Systemverfügbarkeit von 99,5 % pro Monat für Produktivversionen
<b>Gutschrift</b>	2 % der Monatlichen Cloud-Vergütung pro Prozentpunkt (1 %) unterhalb des SLA, wobei die Gutschrift 100 % der Monatlichen Cloud-Vergütung nicht übersteigen darf
<b>Ausgeschlossene Ausfallzeiten</b>	Gesamtzahl der Minuten im Monat, die auf Folgendes zurückzuführen sind: (i) Planmäßige Ausfallzeiten, für die in Abschnitt 4 ein Regelmäßiges Wartungsfenster angegeben ist, oder (ii) sonstige Planmäßige Ausfallzeiten gemäß Abschnitt 4, über die der Auftraggeber mindestens fünf (5) Werktage im Voraus benachrichtigt wurde, oder (iii) Zeiten der Nichtverfügbarkeit 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 können.
<b>Planmäßige Ausfallzeiten</b>	Die Planmäßigen Ausfallzeiten für die entsprechenden Cloud Services, die der Auftraggeber vereinbart hat, sind in Abschnitt 4 unter „Wartungsfenster für SAP Cloud Services“ dargelegt.

### 4. WARTUNGSFENSTER FÜR SAP CLOUD SERVICES

Für Planmäßige Ausfallzeiten stehen SAP die folgenden Wartungsfenster zur Verfügung. „Lokale Zeitzone“ bezieht sich auf den Standort des Rechenzentrums, in dem der SAP Cloud Service gehostet wird. SAP benachrichtigt den Auftraggeber unverzüglich und innerhalb einer angemessenen Frist über wichtige Upgrades oder Notfallwartungen für die Cloud Services.

#### SAP Agile Data Management

	<b>Wartungsfenster</b>
Regelmäßige Wartungsfenster	Wöchentlich, Freitag 17:00 Uhr bis 19:00 Uhr (Sommer: UTC-7, Winter: UTC-8)
Wichtige Upgrades	Bis zu zwölfmal pro Jahr, von Freitag 17:00 Uhr bis Samstag 00:00 Uhr (Sommer: UTC-7, Winter: UTC-8)

#### SAP Anywhere

	<b>Wartungsfenster</b>
Regelmäßige Wartungsfenster	Wöchentlich, dienstags für maximal zwei (2) Stunden von 23:00 Uhr bis 3:00 Uhr (lokale Zeitzone), und jederzeit für bis zu vier (4) Stunden unter Einhaltung einer Frist von fünf (5) Tagen nach Mitteilung von SAP.
Wichtige Upgrades	Keine

### SAP-Ariba-Cloud-Angebote

	<b>Wartungsfenster</b>
Regelmäßige Wartungsfenster	Von Samstag 08:00 Uhr bis Samstag 20:00 Uhr (Sommer: UTC-7/Winter: UTC-8)

SAP behält sich das Recht vor, die Zeiträume für die Regelmäßigen Wartungsfenster für SAP Ariba Cloud Services zu verlängern oder zu ändern, wobei die in den AGB festgelegten Rechte des Auftraggebers gelten. Ungeachtet der Bestimmungen in Abschnitt 3.2 dieser Service-Level-Vereinbarung unternimmt SAP wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen, um den Auftraggeber mindestens 72 Stunden vor dem Auftreten der Planmäßigen Ausfallzeiten für SAP Ariba Cloud Services hiervon in Kenntnis zu setzen.

### SAP Assessment Management by Questionmark

	<b>Wartungsfenster</b>
Regelmäßige Wartungsfenster	Jeweils am dritten Samstag im Monat Rechenzentren in Amerika: 05:00 bis 17:00 Uhr (lokale Zeitzone) Rechenzentren in Europa: 10:00 bis 22:00 Uhr (UTC)

### SAP Asset Intelligence Network

	<b>Wartungsfenster</b>
Regelmäßige Wartungsfenster	Einmal alle vier (4) Wochen am Dienstag für sechs (6) Stunden von 04:30 bis 16:30 Uhr, lokale Zeitzone (Europa). Hinweis: Das erste regelmäßige Wartungsfenster liegt sechs (6) Wochen nach einem wichtigen Upgrade.
Wichtige Upgrades	Einmal pro Kalenderquartal am Freitag für sechs (6) Stunden von 04:30 bis 16:30 Uhr, lokale Zeitzone (Europa).
Notfallinstandhaltungsmaßnahme	Nur für Notreparaturen, jeden Tag, möglichst für zwei (2) Stunden von 04:30 bis 16:30 Uhr, lokale Zeitzone (Europa).

### SAP Browse Manager und Conversion Manager, Hybris Merchandising

	<b>Wartungsfenster</b>
Regelmäßige Wartungsfenster	Wöchentlich, von Freitag 18:00 Uhr bis Montag 03:00 Uhr, lokale Zeitzone (Amerika).

### SAP BusinessByDesign

	<b>Wartungsfenster</b>
Regelmäßige Wartungsfenster	Wöchentlich, Sonntag von 02:00 bis 06:00 Uhr (lokale Zeitzone)
Wichtige Upgrades	Bis zu viermal pro Jahr, von Samstag 06:00 Uhr bis Sonntag 6:00 Uhr (lokale Zeitzone).

### SAP BusinessObjects Cloud (ehemals Cloud for Analytics)

	<b>Wartungsfenster</b>
Regelmäßige Wartungsfenster	Rechenzentren in Europa: wöchentlich, von Freitag 22:00 Uhr bis Samstag 01:00 Uhr (lokale Zeitzone) Rechenzentren in Amerika: wöchentlich, Sonntag von 20:00 bis 23:00 Uhr (lokale Zeitzone) Rechenzentren in Australien: wöchentlich, Samstag von 07:00 bis 10:00 Uhr (Winter: UTC+10/Sommer: UTC+11)
Wichtige Upgrades	Rechenzentren in Europa: wöchentlich, Freitag von 14:00 bis 17:00 Uhr (lokale Zeitzone) Rechenzentren in Amerika: wöchentlich, Freitag von 05:00 bis 08:00 Uhr (lokale Zeitzone) Rechenzentren in Australien: wöchentlich Freitag von 18:00 bis 21:00 Uhr (Winter: UTC+10/Sommer: UTC+11)

### SAP BusinessObjects Roambi

	<b>Wartungsfenster</b>
Regelmäßige Wartungsfenster	Wöchentlich, Mittwoch von 19:00 bis 21:00 Uhr (lokale Zeitzone).
Wichtige Upgrades	Bis zu viermal pro Jahr, von Samstag 09:00 Uhr bis Samstag 21:00 Uhr, UTC-7 (Sommer), UTC-8 (Winter)

### SAP BusinessOne Cloud Deployment Services

	<b>Wartungsfenster</b>
Regelmäßige Wartungsfenster	Rechenzentren in Amerika: wöchentlich, Montag von 03:00 bis 07:00 Uhr (lokale Zeitzone). Während dieser Ausfallzeiten können Business-One-Add-Ons und -Erweiterungen nicht implementiert und neu gestartet werden.
Wichtige Upgrades – SAP HANA Cloud	Während dieser Ausfallzeiten können Business-One-Add-Ons und -Erweiterungen nicht implementiert und neu gestartet werden. lokale Zeitzone (Europa).
Upgrades für SAP Cloud Appliance Library**	Einmal pro Kalendermonat; während eines Zeitraums von einer (1) Stunde, den SAP mindestens eine (1) Woche im Voraus bekannt gibt.

### SAP Cloud Appliance Library

	<b>Wartungsfenster</b>
Regelmäßige Wartungsfenster	Alle zwei (2) Wochen, jeweils in ungeraden Kalenderwochen (z. B. Kalenderwoche 1, 3, 5 usw.); Donnerstag von 07:00 bis 08:00 Uhr lokale Zeitzone (Europa).
Wichtige Upgrades – SAP HANA Cloud	Bis zu viermal pro Jahr, von Freitag 22:00 Uhr bis Montag 03:00 Uhr, lokale Zeitzone (Europa).
Upgrades für SAP Cloud Appliance Library**	Einmal pro Kalendermonat; während eines Zeitraums von einer (1) Stunde, den SAP mindestens eine (1) Woche im Voraus bekannt gibt.

\*\* Die Wartungsfenster für SAP Cloud Appliance Library gelten unabhängig von und zusätzlich zu den Wartungsfenstern für die SAP HANA Cloud Platform; beide Wartungsfenster gelten für den Cloud Service.

#### SAP Cloud for EPM (enthält Cloud for Planning)

	<b>Wartungsfenster</b>
Regelmäßige Wartungsfenster	Rechenzentren in Amerika: Sonntag von 20:00 bis 23:00 Uhr (lokale Zeitzone) Rechenzentren in Europa: von Freitag 22:00 Uhr bis Samstag 01:00 Uhr (lokale Zeitzone) Rechenzentren in Australien: wöchentlich, Samstag von 07:00 bis 10:00 Uhr Australian Eastern Standard Time (UTC+10), Australian Eastern Daylight Time (UTC+11)
Wichtige Upgrades	Rechenzentren in Amerika: 05:00 bis 08:00 Uhr (lokale Zeitzone) Rechenzentren in Europa: 14:00 bis 17:00 Uhr (lokale Zeitzone) Rechenzentren in Australien: wöchentlich Freitag von 18:00 bis 21:00 Uhr Australian Eastern Standard Time (UTC+10), Australian Eastern Daylight Time (UTC+11)

#### SAP Cloud for Product Stewardship

	<b>Wartungsfenster</b>
Regelmäßige Wartungsfenster	Alle zwei (2) Wochen; Donnerstag von 11:00 Uhr bis 11:45 Uhr (lokale Zeitzone).
Wichtige Upgrades	Bis zu viermal pro Jahr, von Donnerstag 11:00 Uhr bis Freitag 11:00 Uhr (lokale Zeitzone).

#### SAP Cloud for Travel and Expense

	<b>Wartungsfenster</b>
Regelmäßige Wartungsfenster	Wöchentlich, Sonntag von 02:00 bis 06:00 Uhr (lokale Zeitzone)
Wichtige Upgrades	Bis zu viermal pro Jahr, von Samstag 06:00 Uhr bis Sonntag 6:00 Uhr (lokale Zeitzone).

#### SAP Communication Center by Ancile

	<b>Wartungsfenster</b>
Regelmäßige Wartungsfenster	Der Auftraggeber kann eine der beiden folgenden Optionen für das Wartungsfenster auswählen: (1) Dienstag und Donnerstag von 02:00 bis 04:00 Uhr (lokale Zeitzone) oder (2) Samstag von 02:00 bis 06:00 Uhr (lokale Zeitzone).
Wichtige Upgrades	Bis zu viermal pro Jahr, von Freitag 22:00 Uhr bis Samstag 22:00 Uhr (lokale Zeitzone).

#### SAP Productivity Pak by Ancile

	<b>Wartungsfenster</b>
Regelmäßige Wartungsfenster	Wöchentlich, Samstag von 21:00 Uhr bis Sonntag 03:00 Uhr (lokale Zeitzone).
Wichtige Upgrades	Bis zu viermal pro Jahr, von Samstag 21:00 Uhr bis Sonntag 03:00 Uhr (lokale Zeitzone).

### Concur

	<b>Wartungsfenster</b>
Regelmäßige Wartungsfenster	Rechenzentren in Amerika: täglich von 20:00 bis 22:00 Uhr (lokale Zeitzone) Rechenzentren in Europa: täglich von 20:00 bis 22:00 Uhr (UTC+1) Rechenzentren in China: täglich von 20:00 bis 22:00 Uhr (lokale Zeitzone)
Wichtige Upgrades	Nur für Notreparaturen, nach 19:00 Uhr (lokale Zeitzone des Rechenzentrums)

### SAP Connected Goods

	<b>Wartungsfenster</b>
Regelmäßige Wartungsfenster	Wöchentlich, Sonntag von 04:30 bis 06:30 Uhr, lokale Zeitzone (Europa)
Wichtige Upgrades	Bis zu viermal pro Jahr, von Freitag 22:00 Uhr bis Montag 03:00 Uhr (lokale Zeitzone).

### SAP Connected Logistics

	<b>Wartungsfenster</b>
Regelmäßige Wartungsfenster	Wöchentlich, Montag und Donnerstag von 04:30 bis 06:30 Uhr, lokale Zeitzone (Europa)
Wichtige Upgrades	Bis zu viermal pro Jahr, an einem beliebigem Werktag von 04:30 bis 08:30 Uhr (Europa).

### SAP Contact Center, Cloud Edition

	<b>Wartungsfenster</b>
Regelmäßige Wartungsfenster	Wöchentlich, Mittwoch von 01:00 bis 05:00 Uhr (lokale Zeitzone).
Wichtige Upgrades	Vierteljährlich, von Freitag 22:00 Uhr bis Montag 3:00 Uhr (lokale Zeitzone).

### SAP Event Ticketing, SAP Event Ticketing Pro

	<b>Wartungsfenster</b>
Regelmäßige Wartungsfenster	Montag und Mittwoch von 00:00 bis 06:00 Uhr (lokale Zeitzone).
Wichtige Upgrades	Bis zu zweimal pro Jahr, von Freitag 22:00 Uhr bis Montag 04:00 Uhr (lokale Zeitzone).

### SAP Financial Services Network

	<b>Wartungsfenster</b>
Regelmäßige Wartungsfenster	Wöchentlich, Sonntag von 04:00 bis 06:00 Uhr (lokale Zeitzone)
Wichtige Upgrades	Bis zu viermal pro Jahr, von Freitag 22:00 Uhr bis Montag 03:00 Uhr (lokale Zeitzone).

### SAP Financial Statements Insights

	<b>Wartungsfenster</b>
Regelmäßige Wartungsfenster	Alle zwei (2) Wochen, Freitag 06:00 bis 09:00 Uhr, lokale Zeitzone (Europa)

Wichtige Upgrades	Bis zu viermal pro Jahr, Samstag von 08:00 bis 14:00 Uhr, lokale Zeitzone (Europa)
-------------------	--

### SAP Fiori, Cloud Service

	Wartungsfenster
Regelmäßige Wartungsfenster	<p>Alle zwei (2) Wochen, jeweils in ungeraden Kalenderwochen (z. B. Kalenderwoche 1, 3, 5 usw.), zu folgenden Zeiten:</p> <p>Für Rechenzentren in Europa: Donnerstag von 07:00 bis 09:00 Uhr (lokale Zeitzone)</p> <p>Für Rechenzentren in den USA: 03:00 bis 05:00 Uhr (lokale Zeitzone)</p> <p>Für Rechenzentren in Australien: von 22:00 bis 00:00 Uhr Australian Eastern Standard Time (UTC +10) / 23:00 bis 01:00 Uhr Australian Eastern Daylight Time (UTC +11).</p> <p><b>Hinweis:</b> Während dieser Ausfallzeiten sind die Implementierung und der Neustart von Plattformanwendungen nicht möglich. Plattformanwendungen, die bereits implementiert wurden und ausgeführt werden, sind nicht betroffen.</p>
Wichtige Upgrades	Bis zu viermal pro Jahr, Samstag von 08:00 bis 15:00 Uhr, lokale Zeitzone (Europa)

### SAP Forms as a Service by Adobe

	Wartungsfenster
Regelmäßige Wartungsfenster	Alle zwei (2) Wochen, jeweils in ungeraden Kalenderwochen (z. B. Kalenderwoche 1, 3, 5 usw.); Donnerstag von 07:00 bis 08:00 Uhr lokale Zeitzone (Europa).
Wichtige Upgrades	Von Freitag 22:00 Uhr bis Montag 03:00 Uhr (lokale Zeitzone) einmal pro Kalenderquartal

### SAP HANA Cloud Platform

	Wartungsfenster
Regelmäßige Wartungsfenster	<p>Alle zwei (2) Wochen, jeweils in ungeraden Kalenderwochen (z. B. Kalenderwoche 1, 3, 5 usw.), zu folgenden Zeiten:</p> <p>Rechenzentren in Europa: Donnerstag von 07:00 bis 08:00 Uhr (lokale Zeitzone)</p> <p>Rechenzentren in Amerika: 03:00 bis 04:00 Uhr (lokale Zeitzone)</p> <p>Rechenzentren in Australien: von 22:00 bis 23:00 Uhr Australian Eastern Standard Time (UTC +10) / 23:00 bis 00:00 Uhr Australian Eastern Daylight Time (UTC +11).</p> <p>Während dieser Ausfallzeiten sind die Implementierung und der Neustart von Plattformanwendungen nicht möglich. Plattformanwendungen, die bereits implementiert wurden und ausgeführt werden, sind nicht betroffen.</p> <p><b>Ausnahmen:</b>  <b>SAP HANA Cloud Platform, API Management; SAP HANA Cloud Platform, Integration Service:</b>  Wöchentlich, Sonntag von 04:30 Uhr bis 06:30 Uhr (lokale Zeitzone)</p>

	<p><b>SAP HANA Cloud Platform, Mobile Service for Security:</b> Alle zwei (2) Wochen, jeweils in ungeraden Kalenderwochen (z. B. Kalenderwoche 1, 3, 5 usw.); Samstag von 02:00 bis 10:00 Uhr lokale Zeitzone (Amerika).</p> <p><b>SAP HANA Cloud Platform, Analytics Service:</b> siehe SAP BusinessObjects Cloud</p>
Wichtige Upgrades	<p>Bis zu viermal pro Jahr, Samstag von 08:00 bis 14:00 Uhr, lokale Zeitzone (Europa)</p> <p><b>Ausnahmen:</b>  <b>SAP HANA Cloud Platform, API Management;</b>  <b>SAP HANA Cloud Platform, Integration Service;</b>  <b>SAP HANA Cloud Platform, Mobile Service for Security:</b>  Bis zu viermal pro Jahr, von Freitag 22:00 Uhr bis Montag 03:00 Uhr (lokale Zeitzone).  <b>SAP HANA Cloud Platform, Analytics Service:</b> siehe SAP Cloud for Analytics</p>

#### SAP HANA Cloud Platform Identity Authentication

	<b>Wartungsfenster</b>
Regelmäßige Wartungsfenster	<p>Alle zwei (2) Wochen, ungerade Kalenderwochen</p> <p>Rechenzentren in Amerika: Dienstag von 03:00 bis 04:00 Uhr (lokale Zeitzone)</p> <p>Rechenzentren in Europa: Mittwoch von 14:00 bis 15:00 Uhr (lokale Zeitzone)</p> <p>Rechenzentren in Australien: Australian Eastern Standard Time (UTC +10)/Australian Eastern Daylight Time (UTC +11)</p>
Wichtige Upgrades	<p>Bis zu viermal pro Jahr, Samstag von 08:00 bis 14:00 Uhr, lokale Zeitzone (Europa)</p>

#### SAP Health Engagement

	<b>Wartungsfenster</b>
Regelmäßige Wartungsfenster	<p>Rechenzentren in Europa: Donnerstag von 05:00 bis 07:00 Uhr (lokale Zeitzone)/Freitag von 05:00 bis 07:00 Uhr (lokale Zeitzone)</p> <p>Rechenzentren in Amerika: Donnerstag von 00:00 bis 02:00 Uhr (lokale Zeitzone)/Freitag von 00:00 bis 02:00 Uhr (lokale Zeitzone)</p>
Wichtige Upgrades	<p>Rechenzentren in Europa: bis zu viermal pro Jahr, Freitag von 05:00 Uhr bis 11:00 Uhr (lokale Zeitzone)</p> <p>Rechenzentren in Amerika: bis zu viermal pro Jahr, Freitag von 00:00 Uhr bis 06:00 Uhr (lokale Zeitzone)</p>

#### SAP Hybris Sales and SAP Hybris Service

	<b>Wartungsfenster</b>
Regelmäßige Wartungsfenster	<p>Wöchentlich, Sonntag von 02:00 bis 06:00 Uhr (lokale Zeitzone)</p>
Wichtige Upgrades	<p>Bis zu viermal pro Jahr, von Samstag 06:00 Uhr bis Sonntag 6:00 Uhr (lokale Zeitzone)</p>

#### SAP Hybris Merchandising

	<b>Wartungsfenster</b>



Regelmäßige Wartungsfenster	Wöchentlich, von Freitag 18:00 Uhr bis Montag 03:00 Uhr, lokale Zeitzone (Amerika).
-----------------------------	---

### SAP Hybris Service Engagement Center

	<b>Wartungsfenster</b>
Regelmäßige Wartungsfenster	Wöchentlich, Mittwoch von 01:00 bis 05:00 Uhr (lokale Zeitzone).
Wichtige Upgrades	Bis zu viermal pro Jahr, von Freitag 23:00 Uhr bis Montag 03:00 Uhr (lokale Zeitzone).

### SAP Innovation Management

	<b>Wartungsfenster</b>
Regelmäßige Wartungsfenster	Wöchentlich, Sonntag von 04:00 bis 06:00 Uhr (lokale Zeitzone)
Wichtige Upgrades	Vierteljährlich, von Freitag 22:00 Uhr bis Montag 15:00 Uhr (lokale Zeitzone)

### SAP Integrated Business Planning (früher „SAP Sales & Operations Planning“)

	<b>Wartungsfenster</b>
Regelmäßige Wartungsfenster	Wöchentlich, Sonntag von 02:00 bis 06:00 Uhr (lokale Zeitzone)
Wichtige Upgrades	Von Freitag 22:00 Uhr bis Montag 03:00 Uhr (lokale Zeitzone) einmal im Quartal
Kleinere Upgrades	Von Sonntag 02:00 bis 14:00 Uhr (lokale Zeitzone) einmal im Quartal

### SAP IoT Application Enablement

	<b>Wartungsfenster</b>
Regelmäßige Wartungsfenster	Wöchentlich, Montag von 08:00 bis 10:00 Uhr (lokale Zeitzone).
Wichtige Upgrades	Bis zu viermal pro Jahr, Samstag von 08:00 bis 20:00 Uhr (lokale Zeitzone).
Kleinere Upgrades	Von Sonntag 02:00 bis 14:00 Uhr (lokale Zeitzone) einmal im Quartal

### SAP Knowledge Central by Mindtouch

	<b>Wartungsfenster</b>
Regelmäßige Wartungsfenster	Dienstag und Donnerstag von 02:00 bis 04:00 Uhr (lokale Zeitzone) oder Samstag von 02:00 bis 06:00 Uhr (lokale Zeitzone)
Wichtige Upgrades	Bis zu viermal pro Jahr, von Freitag 22:00 Uhr bis Samstag 22:00 Uhr (lokale Zeitzone).

### SAP Lumira Cloud

	<b>Wartungsfenster</b>
Regelmäßige Wartungsfenster	Alle zwei (2) Wochen, jeweils in ungeraden Kalenderwochen (z. B. Kalenderwoche 1, 3, 5 usw.); Donnerstag von 07:00 bis 08:00 Uhr lokale Zeitzone (Europa).
Wichtige Upgrades	Bis zu viermal pro Jahr, von Freitag 22:00 Uhr bis Montag 03:00 Uhr, lokale Zeitzone (Europa).

### SAP Precision Marketing

	<b>Wartungsfenster</b>
Regelmäßige Wartungsfenster	Alle zwei (2) Wochen; Mittwoch von 04:00 bis 06:00 Uhr lokale Zeitzone (Europa).
Wichtige Upgrades	Bis zu viermal pro Jahr, von Freitag 22:00 Uhr bis Montag 03:00 Uhr, lokale Zeitzone (Europa).

### SAP Predictive Maintenance and Service, Cloud Edition

	<b>Wartungsfenster</b>
Regelmäßige Wartungsfenster	Wöchentlich, Freitag 16:00 bis 18:00 Uhr, lokale Zeitzone (Europa).
Wichtige Upgrades	Bis zu achtmal pro Jahr, von Freitag 16:00 Uhr bis Montag 08:00 Uhr, lokale Zeitzone (Europa).

### SAP Product Stewardship Network

	<b>Wartungsfenster</b>
Regelmäßige Wartungsfenster	Dienstag und Donnerstag von 08:00 bis 09:00 Uhr, lokale Zeitzone (Europa)
Wichtige Upgrades	Bis zu viermal pro Jahr, Dienstag von 05:00 bis 12:00 Uhr, lokale Zeitzone (Europa)
Notfallinstandhaltungsmaßnahme	Nur für Notreparaturen, jeden Tag, möglichst von 08:00 bis 09:00 Uhr, lokale Zeitzone (Europa).

### SAP RealSpend

	<b>Wartungsfenster</b>
Regelmäßige Wartungsfenster	Alle zwei (2) Wochen; Freitag von 06:00 bis 09:00 Uhr lokale Zeitzone (Europa).
Wichtige Upgrades	Bis zu viermal pro Jahr, Samstag von 08:00 bis 14:00 Uhr, lokale Zeitzone (Europa)

### SAP Resolve

	<b>Wartungsfenster</b>
Regelmäßige Wartungsfenster	Jeweils am dritten Samstag im Monat; von 21:00 bis 23:00 Uhr, lokale Zeitzone (Amerika)
Wichtige Upgrades	Bis zu viermal pro Jahr, von Freitag 22:00 Uhr bis Montag 03:00 Uhr, lokale Zeitzone (Amerika).

### SAP S/4HANA, Cloud Edition

	<b>Wartungsfenster</b>
Regelmäßige Wartungsfenster	Wöchentlich, Sonntag von 02:00 bis 06:00 Uhr (lokale Zeitzone)
Wichtige Upgrades	Bis zu viermal pro Jahr, von Freitag 22:00 Uhr bis Montag 03:00 Uhr (lokale Zeitzone).

### S/4HANA Finance Cloud for customer payments, S/4HANA Finance Cloud for Credit integration

	<b>Wartungsfenster</b>
Regelmäßige Wartungsfenster	Alle zwei (2) Wochen, ungerade Kalenderwochen: Donnerstag von 09:00 bis 10:00 Uhr (lokale Zeitzone)

Wichtige Upgrades	Bis zu viermal pro Jahr, Samstag von 08:00 Uhr bis 14:00 Uhr (lokale Zeitzone)
-------------------	--

### SAP Sentinel, Cloud Edition

	Wartungsfenster
Regelmäßige Wartungsfenster	Täglich von 03:00 bis 06:00 Uhr (lokale Zeitzone), dienstags bis samstags
Wichtige Upgrades	Bis zu viermal pro Jahr, von Samstag 22:00 Uhr bis Montag 06:00 Uhr (lokale Zeitzone)

### SAP Signature Management by DocuSign

Sofern Pflege-/Wartungsmaßnahmen an dem Cloud Service durchzuführen sind, nutzt SAP dafür Wartungsfenster für geplante Ausfallzeiten, die auf die SAP-Cloud-Lösung Anwendung finden, mit der der Cloud Service eingesetzt wird.

### SAP Sports One

	Wartungsfenster
Regelmäßige Wartungsfenster	Alle zwei (2) Wochen Dienstag von 06:00 bis 08:00 Uhr (lokale Zeitzone) Donnerstag von 06:00 bis 07:00 Uhr (lokale Zeitzone)
Wichtige Upgrades	Einmal pro Jahr (8 Stunden)

### SAP SuccessFactors Business Execution Suite und SAP Learning Hub (mit Ausnahme von Employee Central Payroll)

	Wartungsfenster
<b>Regelmäßige Wartungsfenster</b>	<p><b>Rechenzentren in Europa:</b> wöchentlich, Samstag von 00:00 bis 07:00 Uhr (GMT) und Sonntag von 00:00 bis 07:00 Uhr (GMT);</p> <p><b>Rechenzentren in Nordamerika:</b> wöchentlich, Samstag von 00:00 bis 07:00 Uhr, lokale Zeitzone</p> <p><b>Rechenzentren in Europa:</b> wöchentlich, Samstag von 00:00 bis 07:00 Uhr, lokale Zeitzone</p> <p><b>Rechenzentren in Russland:</b> wöchentlich, Samstag von 00:00 bis 07:00 Uhr (UTC+3) und Sonntag von 00:00 bis 07:00 Uhr (UTC+3);</p> <p><b>Rechenzentren in APJ:</b> wöchentlich, Samstag von 00:00 bis 07:00 Uhr (UTC+10) und Sonntag von 00:00 bis 07:00 Uhr (UTC+10).</p> <p><b>Rechenzentren in China:</b> wöchentlich, Samstag von 00:00 bis 07:00 Uhr (UTC+8) und Sonntag von 00:00 bis 07:00 Uhr (UTC+8).</p> <p><b>Rechenzentren in Brasilien:</b> wöchentlich, Sonntag von 00:00 bis 07:00 Uhr (UTC-3).</p>

### SAP SuccessFactors Email Encryption

	Wartungsfenster
<b>Regelmäßige Wartungsfenster</b>	<p>Rechenzentren in Amerika: wöchentlich, Samstag von 00:00 Uhr bis 07:00 Uhr (EST) und Sonntag von 00:00 bis 07:00 Uhr (lokale Zeitzone)</p> <p>Rechenzentren in Europa: wöchentlich, Samstag von 00:00 bis 07:00 Uhr (GMT) und Sonntag von 00:00 bis 07:00 Uhr (lokale Zeitzone)</p>

	Rechenzentren in APJ: wöchentlich, Samstag von 00:00 bis 07:00 Uhr und Sonntag von 00:00 bis 07:00 Uhr (UTC+10) Rechenzentren in China: wöchentlich, Samstag von 00:00 bis 07:00 Uhr und Sonntag von 00:00 bis 07:00 Uhr (UTC+8).
--	--

### SAP SuccessFactors Employee Central Payroll

	<b>Wartungsfenster</b>
<b>Regelmäßige Wartungsfenster</b>	Rechenzentren in Amerika: wöchentlich, Samstag von 01:00 bis 05:00 Uhr, lokale Zeitzone (Amerika) Rechenzentren in Europa: Kunden in Amerika: wöchentlich, Samstag von 01:00 bis 05:00 Uhr, lokale Zeit (Amerika); alle anderen Kunden: wöchentlich, Samstag von 00:00 bis 04:00 Uhr (UTC) Rechenzentren in APJ: wöchentlich, Freitag von 01:00 bis 05:00 Uhr (UTC+11)

### SAP Jam Collaboration

	<b>Wartungsfenster</b>
<b>Regelmäßige Wartungsfenster*</b>  * Zusätzlich zu den Wartungsfenstern für SAP SuccessFactors Business Execution Suite	Rechenzentren in Amerika: wöchentlich, Freitag von 00:00 bis 01:00 Uhr, lokale Zeitzone Rechenzentren in Europa: wöchentlich, Donnerstag von 23:00 bis 24:00 Uhr, lokale Zeitzone Rechenzentren in China: wöchentlich, Samstag von 01:00 bis 02:00 Uhr (UTC+8) Rechenzentren in Australien: wöchentlich, Samstag von 04:00 bis 05:00 Uhr (UTC+10) Rechenzentren in Brasilien: wöchentlich, Freitag von 01:00 bis 04:00 Uhr (UTC-3)

### SAP Jam Communities

	<b>Wartungsfenster</b>
Regelmäßige Wartungsfenster	Rechenzentren in Amerika: lokale Zeitzone wöchentlich, Donnerstag von 17:00 bis 18:00 Uhr wöchentlich, Samstag von 00:00 bis 07:00 Uhr wöchentlich, Sonntag von 00:00 bis 07:00 Uhr Rechenzentren in Europa: lokale Zeitzone wöchentlich, Freitag von 03:00 bis 04:00 Uhr wöchentlich, Samstag von 00:00 bis 07:00 Uhr wöchentlich, Sonntag von 00:00 bis 07:00 Uhr

### Recruiting Marketing

	<b>Wartungsfenster</b>
Regelmäßige Wartungsfenster	Rechenzentren in Amerika: wöchentlich, von Freitag 23:00 Uhr bis Samstag 03:00 Uhr und Samstag von 07:00 bis 10:00 Uhr (lokale Zeitzone)

### SAP Time and Attendance Management by Workforce Software, SAP Workforce Forecasting and Scheduling by WorkForce Software

	<b>Wartungsfenster</b>
Regelmäßige Wartungsfenster	Wöchentlich, Sonntag von 02:00 bis 06:00 Uhr (lokale Zeitzone)

### SAP Trade Repository Reporting by Virtusa

	<b>Wartungsfenster</b>

Regelmäßige Wartungsfenster	An Werktagen zwischen 18:00 und 20:00 Uhr und an jedem vierten Dienstag im Monat zwischen 00:00 und 04:00 Uhr, lokale Zeitzone (Europa).
Wichtige Upgrades	Von Samstag 06:00 Uhr bis Sonntag 21:00 Uhr, lokale Zeitzone (Europa)

#### SAP TwoGo

	<b>Wartungsfenster</b>
Regelmäßige Wartungsfenster	Bei Bedarf mit einer Ankündigung von einem (1) Tag im Voraus an den Standortadministrator des Auftraggebers.
Wichtige Upgrades	Bis zu einmal pro Monat; von Freitag 22:00 Uhr bis Montag 3:00 Uhr, lokale Zeitzone (Europa)

#### SAP U.S. Benefits Management by Benefitfocus

	<b>Wartungsfenster</b>
Regelmäßige Wartungsfenster	Von Freitag 23:00 Uhr bis Samstag 7:00 Uhr (lokale Zeitzone).

#### SAP User Experience Management by Knoa

	<b>Wartungsfenster</b>
Regelmäßige Wartungsfenster	Samstag von 05:00 bis 17:00 Uhr (lokale Zeitzone) und Mittwoch von 22:00 bis 00:00 Uhr (lokale Zeitzone) für Rechenzentren in den USA; Mittwoch von 22:00 bis 00:00 Uhr Mitteleuropäischer Zeit (MEZ) für Rechenzentren in Europa.
Wichtige Upgrades	Samstag von 05:00 bis 17:00 Uhr Eastern Standard Time (EST) und Mittwoch von 22:00 bis 00:00 Uhr Eastern Standard Time (EST) für Rechenzentren in den USA; Mittwoch von 22:00 bis 00:00 Uhr Mitteleuropäischer Zeit (MEZ) für Rechenzentren in Europa.

#### SAP Vehicle Insights

	<b>Wartungsfenster</b>
Regelmäßige Wartungsfenster	Dienstag von 18:00 bis 22:00 Uhr (lokale Zeitzone) für Rechenzentren in Europa und 02:00 bis 06:00 Uhr (lokale Zeitzone) für Rechenzentren in den USA.
Wichtige Upgrades	Monatlich: Erster Samstag eines Monats von 08:00 bis 20:00 Uhr (lokale Zeitzone) für Rechenzentren in Europa und den USA.

#### SAP Vehicles Network

	<b>Wartungsfenster</b>
Regelmäßige Wartungsfenster	Wöchentlich, Sonntag von 08:00 bis 10:00 Uhr (lokale Zeitzone)
Wichtige Upgrades	Vierteljährlich, von Samstag 22:00 Uhr bis Montag 06:00 Uhr (lokale Zeitzone).

#### SAP Work Manager, Cloud Edition

	<b>Wartungsfenster</b>
Regelmäßige Wartungsfenster	Bis zu zwölfmal pro Jahr, Donnerstag von 21:00 bis 23:00 Uhr (UTC+3).

### SAP Workforce Performance Builder

	<b>Wartungsfenster</b>
Regelmäßige Wartungsfenster	Alle zwei (2) Wochen; Donnerstag von 16:00 Uhr bis Donnerstag 20:00 Uhr (lokale Zeitzone)
Wichtige Upgrades	Bis zu viermal pro Jahr, von Donnerstag 16:00 Uhr bis Freitag 06:00 Uhr (lokale Zeitzone)