

## **SERVICE-LEVEL-VEREINBARUNG FÜR SAP CLOUD SERVICES**

### **1. Service-Level-Vereinbarung**

Die vorliegende Service-Level-Vereinbarung für SAP Cloud Services regelt die Service-Level-Vereinbarung zur Systemverfügbarkeit („**SLA**“) für die Produktivversion der SAP Cloud Services, die der Auftraggeber im Rahmen einer Order Form mit SAP vereinbart hat („**SAP 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 SLA hinsichtlich der Systemverfügbarkeit geregelt ist oder in denen die Anwendbarkeit des SLA zur Systemverfügbarkeit in der Vereinbarung ausdrücklich ausgeschlossen ist.

### **2. Definitionen**

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

„**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 im Monat**“ wird 24 Stunden an 7 Tagen pro Woche innerhalb eines (1) Monats erfasst.

„**UTC**“ bezeichnet den Standard Coordinated Universal Time.

### **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 SAP Cloud Service verrechnet werden kann, in Bezug auf den das SLA zur Systemverfügbarkeit nicht eingehalten wurde.

Ansprüche im Rahmen dieser Service-Level-Vereinbarung für SAP Cloud Services 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 SAP 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:

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

<b>SLA zur Systemverfügbarkeit</b>	Systemverfügbarkeit von 99,5 % pro Monat für Produktivversionen
<b>Gutschrift</b>	2 % der Monatlichen Cloud-Vergütung pro Prozentpunkt (1 %) unterhalb des SLA zur Systemverfügbarkeit, 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 SAP 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. Zeitzonen beziehen 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 SAP Cloud Services.

<b><u>CLOUD SERVICE</u></b>	<b>Regelmäßige Wartungsfenster</b> Anfangszeit in UTC nach Region	Zeitlicher Umfang	<b>Wichtige Upgrades</b> Zeitraumen in UTC nach Region
<b>Concur</b>	APJ: SA 15:00 Uhr, UTC Europa: SA 22:00 Uhr, UTC Amerika: SO 01:00 Uhr, UTC	4 Stunden	- Hinweis: Concur nutzt einen (1) Samstag im Monat für Releases entsprechend den oben angegebenen Zeiten.
<b>Fieldglass</b>	Europa: Winter: FR 21:00 Uhr, UTC Sommer: FR 20:00 Uhr, UTC Amerika: Winter: SA 05:00 Uhr, UTC Sommer: SA 04:00 Uhr, UTC	3 Stunden	<b>bis zu fünfmal im Jahr</b> (Der Auftraggeber muss mindestens fünf (5) Tage im Voraus informiert werden.) Europa: Winter: FR 21:00 Uhr–SO 14:00 Uhr, UTC Sommer: FR 20:00 Uhr–SO 13:00 Uhr, UTC Amerika: Winter: SA 05:00 Uhr–SO 21:00 Uhr Sommer: SA 04:00 Uhr–SO 20:00 Uhr, UTC
<b>SAP S/4HANA, Cloud Edition</b>	APJ: SA 15:00 Uhr, UTC Europa: SA 22:00 Uhr, UTC Amerika: SO 04:00 Uhr, UTC	4 Stunden	<b>bis zu viermal im Jahr</b> APJ: FR 21:00 Uhr–SA 21:00 Uhr, UTC Europa: SA 04:00 Uhr–SO 04:00 Uhr, UTC Amerika: SA 10:00 Uhr–SO 10:00 Uhr, UTC
<b>S/4HANA Finance Cloud for credit integration</b>	APJ: SA 15:00 Uhr, UTC Europa: SA 22:00 Uhr, UTC Amerika: SO 04:00 Uhr, UTC	1 Stunde	<b>bis zu viermal im Jahr</b> APJ: SA 00:00–06:00 Uhr, UTC Europa: SA 07:00–13:00 Uhr, UTC Amerika: SA 13:00–19:00 Uhr, UTC
<b>S/4HANA Finance Cloud for customer payments</b>	APJ: SA 15:00 Uhr, UTC Europa: SA 22:00 Uhr, UTC Amerika: SO 04:00 Uhr, UTC	1 Stunde	<b>bis zu viermal im Jahr</b> APJ: SA 00:00–06:00 Uhr, UTC Europa: SA 7:00 Uhr–13:00 Uhr, UTC Amerika: SA 13:00–19:00 Uhr, UTC
<b>SAP Agile Data Preparation</b>	APJ: SA 15:00 Uhr, UTC Europa: SA 22:00 Uhr, UTC Amerika: SO 04:00 Uhr, UTC	2 Stunden	<b>bis zu viermal im Jahr</b> Sommer: SA 00:00–07:00 Uhr, UTC Winter: SA 01:00–08:00 Uhr, UTC
<b>SAP Analytics Cloud (ehemals BusinessObjects Cloud oder Cloud for Analytics oder SAP Cloud for EPM (einschließlich Cloud for Planning))</b>	APJ: SA 15:00 Uhr, UTC Europa: SA 22:00 Uhr, UTC Amerika: SO 04:00 Uhr, UTC	4 Stunden	<b>bis zu viermal im Jahr*:</b> APJ: SA 15:00–21:00 Uhr, UTC Europa: SA 22:00 Uhr–SO 04:00 Uhr, UTC Amerika: SO 04:00–10:00 Uhr, UTC
<b>SAP Analytics Hub</b>	APJ: SA 15:00 Uhr, UTC Europa: SA 22:00 Uhr, UTC Amerika: SO 04:00 Uhr, UTC	4 Stunden	<b>bis zu viermal im Jahr</b> APJ: SA 15:00–21:00 Uhr, UTC Europa: SA 22:00 Uhr–SO 04:00 Uhr, UTC Amerika: SO 04:00–10:00 Uhr, UTC
<b>SAP Anywhere</b>	Amerika: MI 06:00–10:00 Uhr, UTC APJ/China: DO 14:00–18:00 Uhr, UTC	2 Stunden	<b>bis zu zwölfmal im Jahr</b> Amerika: MI 06:00–10:00 Uhr, UTC APJ/China: DO 14:00–18:00 Uhr, UTC
<b>SAP-Ariba-Cloud-Angebote</b>	APJ: SA 15:00 Uhr, UTC Europa: SA 22:00 Uhr, UTC Amerika: SO 00:00 Uhr, UTC	4 Stunden	-
<b>SAP Asset Intelligence Network</b>	APJ: SA 15:00 Uhr, UTC Europa: SA 22:00 Uhr, UTC Amerika: SO 04:00 Uhr, UTC	4 Stunden	<b>bis zu viermal im Jahr</b> Europa: FR 03:30–15:30 Uhr, UTC
<b>SAP Browse Manager und Conversion Manager</b>	<b>Keine Ausfallzeit für Wartung erforderlich</b>	-	-

<b>SAP BusinessByDesign</b>	APJ: SA 15:00 Uhr, UTC Europa: SA 22:00 Uhr, UTC Amerika: SO 04:00 Uhr, UTC	4 Stunden	<b>bis zu viermal im Jahr</b> APJ: FR 22:00 Uhr–SA 22:00 Uhr, UTC Europa: SA 05:00 Uhr–SO 05:00 Uhr, UTC Amerika: SA 11:00 Uhr–SO 11:00 Uhr, UTC
-----------------------------	---	--------------	---

\* Diese Wartungsfenster gelten unabhängig von und zusätzlich zu den Wartungsfenstern für die zugrunde liegende SAP Cloud Plattform.

<b><u>CLOUD SERVICE</u></b>	<b>Regelmäßige Wartungsfenster</b> Anfangszeit in UTC nach Region	Zeitlicher Umfang	<b>Wichtige Upgrades</b> Zeitraumen in UTC nach Region
<b>SAP BusinessOne Cloud Deployment Services</b>	Europa: MO 02:00 Uhr, UTC Amerika: MO 08:00 Uhr, UTC	4 Stunden	<b>bis zu viermal im Jahr</b> Europa: SA 07:00–13:00 Uhr, UTC
<b>SAP Clea for Cash Application</b>	APJ: SA 15:00 Uhr, UTC Europa: SA 22:00 Uhr, UTC Amerika: SO 04:00 Uhr, UTC	2 Stunden	<b>bis zu viermal im Jahr</b> Europa: SA 07:00–13:00 Uhr, UTC
<b>SAP Cloud Appliance Library</b>	<b>alle zwei (2) Wochen</b> (ungerade Kalenderwochen): APJ, Europa, Amerika: Winter: DO 06:00 Uhr Sommer: DO 05:00 Uhr	1 Stunde	Bis zur zwölfmal im Jahr, während eines Zeitraums von einer (1) Stunde, den SAP mindestens eine (1) Woche im Voraus bekannt gibt.*
<b>SAP Cloud for Real Estate</b>	Europa: SA 22:00 Uhr, UTC	2 Stunden	–
<b>SAP Cloud for Travel and Expense</b>	APJ: SA 15:00 Uhr, UTC Europa: SA 22:00 Uhr, UTC Amerika: SO 04:00 Uhr, UTC	4 Stunden	<b>bis zu viermal im Jahr</b> APJ: FR 22:00 Uhr–SA 22:00 Uhr, UTC Europa: SA 05:00 Uhr–SO 05:00 Uhr, UTC Amerika: SA 11:00 Uhr–SO 11:00 Uhr, UTC
<b>SAP Cloud Platform</b>	<b>Keine Ausfallzeit für Wartung erforderlich</b>	–	<b>bis zu viermal im Jahr</b> APJ: SA 00:00–06:00 Uhr, UTC Europa: SA 07:00–13:00 Uhr, UTC Amerika: SA 13:00–19:00 Uhr, UTC
<b>SAP Cloud Platform API Management</b>	APJ: SA 15:00 Uhr, UTC Europa: SA 22:00 Uhr, UTC Amerika: SO 04:00 Uhr, UTC	2 Stunden	<b>bis zu viermal im Jahr</b> APJ: FR 14:00 Uhr–SO 19:00 Uhr, UTC Europa: FR 21:00 Uhr–MO 02:00 Uhr, UTC Amerika: SA 03:00 Uhr–MO 08:00 Uhr, UTC
<b>SAP Cloud Platform Forms by Adobe</b>	<b>Keine Ausfallzeit für Wartung erforderlich</b>	–	<b>bis zu viermal im Jahr</b> APJ: SA 00:00–06:00 Uhr, UTC Europa: SA 07:00 –13:00 Uhr, UTC Amerika: SA 13:00–19:00 Uhr, UTC
<b>SAP Cloud Platform Gamification</b>	<b>alle zwei (2) Wochen:</b> APJ: SA 15:00 Uhr, UTC Europa: SA 22:00 Uhr, UTC Amerika: SO 04:00 Uhr, UTC	1 Stunde	<b>bis zu viermal im Jahr</b> APJ: SA 00:00 Uhr bis SA 06:00 Uhr, UTC Europa: SA 07:00 –13:00 Uhr, UTC Amerika: SA 13:00–19:00 Uhr, UTC
<b>SAP Cloud Platform Identity Authentication</b>	<b>Keine Ausfallzeit für Wartung erforderlich</b>	–	<b>bis zu viermal im Jahr</b> APJ: SA 00:00–06:00 Uhr, UTC Europa: SA 07:00 –13:00 Uhr, UTC Amerika: SA 13:00–19:00 Uhr, UTC
<b>SAP Cloud Platform Integration</b>	APJ: SA 15:00 Uhr, UTC Europa: SA 22:00 Uhr, UTC Amerika: SO 04:00 Uhr, UTC	2 Stunden	<b>bis zu viermal im Jahr</b> APJ: FR 14:00 Uhr–SO 19:00 Uhr, UTC Europa: FR 21:00 Uhr–MO 02:00 Uhr, UTC Amerika: SA 03:00 Uhr–MO 08:00 Uhr, UTC
<b>SAP Cloud Platform Mobile Service for app and device management</b>	<b>alle zwei (2) Wochen</b> (ungerade Kalenderwochen): APJ, Europa, Amerika: SA 22:00 Uhr, UTC	4 Stunden	<b>bis zu viermal im Jahr</b> APJ, Europa, Amerika: FR 21:00 Uhr–MO 02:00 Uhr, UTC
<b>SAP Cloud Platform Mobile Service for SAP Fiori</b>			

\* Diese Wartungsfenster gelten unabhängig von und zusätzlich zu den Wartungsfenstern für die zugrunde liegende SAP Cloud Plattform.

<b><u>CLOUD SERVICE</u></b>	<b>Regelmäßige Wartungsfenster</b> Anfangszeit in UTC nach Region	Zeitlicher Umfang	<b>Wichtige Upgrades</b> Zeitraumen in UTC nach Region
<b>SAP Cloud Platform Virtual Machine</b>	<b>bis zu einmal pro Monat:</b> APJ: SA 15:00 Uhr, UTC Europa: SA 22:00 Uhr, UTC Amerika: SO 04:00 Uhr, UTC	4 Stunden	<b>bis zu viermal im Jahr</b> APJ: SA 00:00–06:00 Uhr, UTC Europa: SA 07:00–13:00 Uhr, UTC Amerika: SA 13:00–19:00 Uhr, UTC
<b>SAP Cloud Platform Workflow</b>	APJ: SA 15:00 Uhr, UTC Europa: SA 22:00 Uhr, UTC Amerika: SO 04:00 Uhr, UTC	2 Stunden	<b>bis zu viermal im Jahr</b> APJ: SA 00:00–06:00 Uhr, UTC Europa: SA 07:00–13:00 Uhr, UTC Amerika: SA 13:00–19:00 Uhr, UTC
<b>SAP Connected Agriculture</b>	<b>bis zu einmal pro Monat:</b> APJ: SA 15:00 Uhr, UTC Europa: SA 22:00 Uhr, UTC Amerika: SO 04:00 Uhr, UTC	4 Stunden	<b>bis zu viermal im Jahr</b> APJ: SA 00:00–06:00 Uhr, UTC Europa: SA 07:00–13:00 Uhr, UTC Amerika: SA 13:00–19:00 Uhr, UTC
<b>SAP Connected Goods</b>	APJ: SA 15:00 Uhr, UTC Europa: SA 22:00 Uhr, UTC Amerika: SO 04:00 Uhr, UTC	2 Stunden	<b>bis zu viermal im Jahr</b> APJ: FR 14:00 Uhr–SO 19:00 Uhr, UTC Europa Winter: FR 21:00 Uhr–MO 02:00 Uhr, UTC Sommer: FR 20:00 Uhr–MO 01:00 Uhr, UTC Amerika: Winter: SA 03:00 Uhr–MO 08:00 Uhr, UTC Sommer: SA 02:00 Uhr–MO 07:00 Uhr, UTC
<b>SAP Connected Parking</b>	<b>Keine Ausfallzeit für Wartung erforderlich</b>		<b>bis zu viermal im Jahr</b> Europa: SA 21:00 Uhr–MO 05:00 Uhr, UTC Amerika: SO 03:00 Uhr–MO 11:00 Uhr, UTC
<b>SAP Contact Center, Cloud Edition</b>	APJ: SA 15:00 Uhr, UTC Europa: SA 22:00 Uhr, UTC Amerika: SO 04:00 Uhr, UTC	4 Stunden	<b>bis zu viermal im Jahr</b> APJ: FR 14:00 Uhr–SO 19:00 Uhr, UTC Europa: FR 21:00 Uhr–MO 02:00 Uhr, UTC Amerika: SA 03:00 Uhr–MO 08:00 Uhr, UTC
<b>SAP Data Quality Management</b>	Europa: SA 22:00 Uhr, UTC	1 Stunde	–
<b>SAP Digital Payments</b>	APJ: SA 15:00 Uhr, UTC Europa: SA 22:00 Uhr, UTC Amerika: SO 04:00 Uhr, UTC	2 Stunden	<b>bis zu viermal im Jahr</b> Samstag von 08:00 Uhr bis Sonntag 14:00 Uhr Mitteleuropäischer Zeit (MEZ = UTC + 1) / Mitteleuropäischer Sommerzeit (MESZ = UTC + 2)
<b>SAP Distributed Manufacturing</b>	APJ: SA 15:00 Uhr, UTC Europa: SA 22:00 Uhr, UTC Amerika: SO 04:00 Uhr, UTC	4 Stunden	<b>bis zu viermal im Jahr</b> APJ: FR 14:00 Uhr–SO 19:00 Uhr, UTC Europa: FR 21:00 Uhr–MO 02:00 Uhr, UTC Amerika: SA 03:00 Uhr–MO 08:00 Uhr, UTC
<b>SAP Edge Services</b>	APJ: SA 15:00 Uhr, UTC Europa: SA 22:00 Uhr, UTC Amerika: SO 04:00 Uhr, UTC	4 Stunden	<b>bis zu viermal im Jahr</b> Freitag 22:00 Uhr bis Montag 03:00 Uhr, UTC
<b>SAP Enable Now</b>	APJ: SA 15:00 Uhr, UTC Europa: SA 22:00 Uhr, UTC Amerika: SO 04:00 Uhr, UTC	4 Stunden	<b>bis zu viermal im Jahr</b> APJ: DO 08:00–22:00 Uhr, UTC Europa: DO 15:00 Uhr–FR 05:00, UTC Amerika: DO 21:00 Uhr–FR 11:00, UTC
<b>SAP Event Ticketing, Event Ticketing Pro</b>	APJ: SO 16:00 Uhr und DI 16:00 Uhr, UTC Europa: SO 23:00 Uhr und DI 23:00 Uhr, UTC Amerika: MO 05:00 Uhr und MI 05:00 Uhr, UTC	6 Stunden	<b>bis zu zweimal im Jahr:</b> APJ: FR 14:00 Uhr–SO 20:00 Uhr, UTC Europa: FR 21:00 Uhr–MO 03:00 Uhr, UTC Amerika: SA 03:00 Uhr–MO 09:00 Uhr, UTC

<b>SAP Exchange Media</b>	<b>Keine Ausfallzeit für Wartung erforderlich</b>		<b>bis zu viermal im Jahr</b> APJ: SA 00:00–06:00 Uhr, UTC Europa: SA 07:00–13:00 Uhr, UTC Amerika: SA 13:00–19:00 Uhr, UTC
<b>SAP Financial Services Network</b>	APJ: SA 15:00 Uhr, UTC Europa: SA 22:00 Uhr, UTC Amerika: SO 04:00 Uhr, UTC	2 Stunden	<b>bis zu viermal im Jahr</b> APJ: FR 14:00 Uhr–SO 19:00 Uhr, UTC Europa: FR 21:00 Uhr–MO 02:00 Uhr, UTC Amerika: SA 03:00 Uhr–MO 08:00 Uhr, UTC
<b>SAP Financial Statements Insights</b>	APJ: SA 15:00 Uhr, UTC Europa: SA 22:00 Uhr, UTC Amerika: SO 04:00 Uhr, UTC	3 Stunden	<b>bis zu viermal im Jahr</b> APJ: SA 07:00–13:00 Uhr, UTC Europa: SA 07:00–13:00 Uhr, UTC Amerika: SA 07:00–13:00 Uhr, UTC
<b>SAP Fiori Cloud</b>	<b>Keine Ausfallzeit für Wartung erforderlich</b>	–	<b>bis zu viermal im Jahr</b> APJ: SA 00:00–06:00 Uhr, UTC Europa: SA 07:00–13:00 Uhr, UTC Amerika: SA 13:00–19:00 Uhr, UTC
<b>SAP Health Engagement</b>	APJ: SA 15:00 Uhr, UTC Europa: SA 22:00 Uhr, UTC Amerika: SO 04:00 Uhr, UTC	2 Stunden	<b>bis zu viermal pro Jahr:</b> Europa: FR 04:00–10:00 Uhr, UTC Amerika: SA 05:00–11:00 Uhr, UTC
<b>SAP Hybris Cloud for Customer</b>	APJ: SA 15:00 Uhr, UTC Europa: SA 22:00 Uhr, UTC Amerika: SO 04:00 Uhr, UTC	4 Stunden	<b>bis zu viermal im Jahr</b> APJ: FR 22:00 Uhr–SA 22:00 Uhr, UTC Europa: SA 05:00 Uhr–SO 05:00 Uhr, UTC Amerika: SA 11:00 Uhr–SO 11:00 Uhr, UTC
<b>SAP Hybris Commerce Cloud</b>	APJ: SA 15:00 Uhr, UTC Europa: SA 22:00 Uhr, UTC Amerika: SO 04:00 Uhr, UTC	4 Stunden	<b>bis zu viermal im Jahr</b> APJ: SA 15:00–23:00 Uhr, UTC Europa: SA 22:00 Uhr–SO 06:00 Uhr, UTC Amerika: SO 04:00–12:00 Uhr, UTC
<b>SAP Hybris Marketing Cloud</b>	APJ: SA 15:00 Uhr, UTC Europa: SA 22:00 Uhr, UTC Amerika: SO 04:00 Uhr, UTC	4 Stunden	<b>bis zu viermal im Jahr</b> APJ: FR 21:00 Uhr–SA 21:00 Uhr, UTC Europa: SA 04:00 Uhr–SO 04:00 Uhr, UTC Amerika: SA 10:00 Uhr–SO 10:00 Uhr, UTC
<b>SAP Hybris Merchandising</b>	<b>Keine Ausfallzeit für Wartung erforderlich</b>	–	–
<b>SAP Hybris Revenue Cloud</b>	Amerika: SO 04:00 Uhr, UTC	4 Stunden	<b>bis zu viermal im Jahr</b> Amerika: SO 04:00–12:00 Uhr, UTC
<b>SAP Hybris Sales Cloud und SAP Hybris Service Cloud</b>	APJ: SA 15:00 Uhr, UTC Europa: SA 22:00 Uhr, UTC Amerika: SO 04:00 Uhr, UTC	4 Stunden	<b>bis zu viermal im Jahr</b> APJ: FR 22:00 Uhr–SA 22:00 Uhr, UTC Europa: SA 05:00 Uhr–SO 05:00 Uhr, UTC Amerika: SA 11:00 Uhr–SO 11:00 Uhr, UTC
<b>SAP Hybris Service Engagement Center</b>	APJ: SA 15:00 Uhr, UTC Europa: SA 22:00 Uhr, UTC Amerika: SO 04:00 Uhr, UTC	4 Stunden	<b>bis zu viermal im Jahr</b> APJ: FR 15:00 Uhr–SO 19:00 Uhr, UTC Europa: FR 22:00 Uhr–MO 02:00 Uhr, UTC Amerika: SA 04:00 Uhr–MO 08:00 Uhr, UTC
<b>SAP Innovation Management</b>	APJ: SA 15:00 Uhr, UTC Europa: SA 22:00 Uhr, UTC Amerika: SO 04:00 Uhr, UTC	2 Stunden	<b>bis zu viermal im Jahr</b> APJ: FR 14:00 Uhr–MO 06:00 Uhr, UTC Europa: FR 21:00 Uhr–MO 14:00 Uhr, UTC Amerika: SA 03:00 Uhr–MO 20:00 Uhr, UTC
<b>SAP Hybris Customer Attribution</b>	APJ: SA 15:00 Uhr, UTC Europa: SA 22:00 Uhr, UTC Amerika: SO 04:00 Uhr, UTC	2 Stunden	bis zu viermal im Jahr Amerika: SA 13:00 Uhr–SO 13:00 Uhr, UTC Europa: SA 07:00 Uhr–SO 07:00 Uhr, UTC

<b><u>CLOUD SERVICE</u></b>	<b>Regelmäßige Wartungsfenster</b>	Zeitlicher Umfang	<b>Wichtige Upgrades</b> Zeitraumen in UTC nach Region
<b>SAP Integrated Business Planning</b>	APJ: SA 15:00 Uhr, UTC Europa: SA 22:00 Uhr, UTC Amerika: SO 04:00 Uhr, UTC	4 Stunden	<b>bis zu viermal im Jahr</b> APJ: FR 14:00 Uhr–SO 19:00 Uhr, UTC Europa: FR 21:00 Uhr–MO 02:00 Uhr, UTC Amerika: SA 03:00 Uhr–MO 08:00 Uhr, UTC
<b>SAP Intelligent Notification 365</b>	APJ: SA 15:00 Uhr, UTC Europa: SA 22:00 Uhr, UTC Amerika: SO 04:00 Uhr, UTC	4 Stunden	–
<b>SAP IoT Application Enablement</b>	<b>alle zwei (2) Wochen</b> (ungerade Kalenderwochen): APJ: SO 20:30 Uhr, UTC Europa: Winter: MO 03:30 Uhr, UTC Winter: MO 02:30 Uhr, UTC Amerika: Winter: MO 09:30 Uhr, UTC Sommer: MO 08:30 Uhr, UTC	2 Stunden	<b>bis zu viermal im Jahr</b> APJ: SA 00:00–12:00 Uhr, UTC Europa: Winter: SA 07:00–19:00 Uhr, UTC Sommer: SA 06:00–18:00 Uhr, UTC Amerika: Winter: SA 03:00–15:00 Uhr, UTC Sommer: SA 02:00–14:00 Uhr, UTC
<b>SAP IoT Connect 365</b>	<b>bis zu einmal pro Monat:</b> SA 22:00 Uhr, UTC	4 Stunden	<b>bis zu viermal im Jahr</b> Amerika: SA 07:00–13:00 Uhr, UTC
<b>SAP Jam Collaboration, SAP Jam Communities</b>	abgestimmt mit der SAP SuccessFactors Business Execution Suite	7 Stunden (zweimal)	–
<b>SAP Network Logistics Hub (ehemals SAP Connected Logistics)</b>	APJ, Europa, Amerika: Winter: MO 03:30 Uhr und DO 05:30 Uhr, UTC Sommer: MO 02:30 Uhr und DO 04:30 Uhr, UTC	2 Stunden	<b>bis zu viermal im Jahr</b> APJ, Europa, Amerika: Winter (beliebiger Werktag): 03:30–07:30 Uhr, UTC Sommer (beliebiger Werktag): 02:30–06:30 Uhr, UTC
<b>SAP Predictive Maintenance and Service, Cloud Edition</b>	APJ, Europa, Amerika: Winter: FR 15:00 Uhr, UTC Sommer: FR 14:00 Uhr, UTC	2 Stunden	<b>bis zu achtmal im Jahr:</b> APJ, Europa, Amerika: Winter: FR 15:00 Uhr–MO 07:00 Uhr, UTC Sommer: FR 14:00 Uhr–MO 06:00 Uhr, UTC
<b>SAP Product Stewardship Network</b>	APJ: SA 15:00 Uhr, UTC Europa: SA 22:00 Uhr, UTC Amerika: SO 04:00 Uhr, UTC	4 Stunden	<b>bis zu viermal im Jahr</b> APJ: DI 04:00 Uhr–DI 11:00 Uhr, UTC Europa: DI 04:00 Uhr–DI 11:00 Uhr, UTC Amerika: DI 04:00–11:00 Uhr, UTC
<b>SAP RealSpend</b>	APJ: SA 15:00 Uhr, UTC Europa: SA 22:00 Uhr, UTC Amerika: SO 04:00 Uhr, UTC	3 Stunden	<b>bis zu viermal im Jahr</b> APJ: SA 07:00–13:00 Uhr, UTC Europa: SA 07:00–13:00 Uhr, UTC Amerika: SA 07:00–13:00 Uhr, UTC
<b>SAP Resolve</b>	<b>jede dritte Woche:</b> APJ: SA 15:00 Uhr, UTC Europa: SA 22:00 Uhr, UTC Amerika: SO 04:00 Uhr, UTC	2 Stunden	<b>bis zu viermal im Jahr</b> APJ: SA 03:00 Uhr–MO 08:00 Uhr, UTC Europa: SA 03:00 Uhr–MO 08:00 Uhr, UTC Amerika: SA 03:00 Uhr–MO 08:00 Uhr, UTC
<b>SAP Roambi</b>	APJ: SA 15:00 Uhr, UTC Europa: SA 22:00 Uhr, UTC Amerika: SO 04:00 Uhr, UTC	2 Stunden	<b>bis zu viermal im Jahr</b> APJ: SA 15:00–21:00 Uhr, UTC Europa: SA 22:00 Uhr–SO 04:00 Uhr, UTC Amerika: SO 04:00–10:00 Uhr, UTC

<b>CLOUD SERVICE</b>	<b>Regelmäßige Wartungsfenster</b> Anfangszeit in UTC nach Region	Zeitlicher Umfang	<b>Wichtige Upgrades</b> Zeitrahmen in UTC nach Region
<b>SAP Service Ticketing</b>	APJ: SA 15:00 Uhr, UTC Europa: SA 22:00 Uhr, UTC Amerika: SO 04:00 Uhr, UTC	1 Stunden	bis zu viermal im Jahr Europa: MI 02:00–04:00 Uhr, UTC Amerika: MI 06:00–08:00 Uhr, UTC
<b>SAP SportsOne</b>	<b>alle zwei (2) Wochen:</b> APJ: MO 22:00 Uhr, UTC Europa: DI 05:00 Uhr, UTC Amerika: DI 11:00 Uhr, UTC und APJ: MI 22:00 Uhr, UTC Europa: DO 05:00 Uhr, UTC Amerika: DO 11:00 Uhr, UTC	2 Stunden  1 Stunde	<b>einmal pro Jahr (8 Stunden)</b>
<b>SAP SuccessFactors HCM Suite (außer Employee Central Payroll)</b>  <b>SAP Learning Hub</b>  <b>SAP SuccessFactors E-Mail Encryption</b>  <b>Recruiting Marketing</b>	Australien: Winter: FR und SA 14:00 Uhr, UTC Sommer: FR und SA 13:00 Uhr, UTC China: FR und SA 16:00 Uhr, UTC Russland: FR und SA 21:00 Uhr, UTC Europa: SA und SO 00:00 Uhr, UTC Brasilien: Winter: SA und SO 03:00 Uhr, UTC Sommer: SA und SO 02:00 Uhr, UTC USA und Kanada: Winter: SA und SO 05:00 Uhr, UTC Sommer: SA und SO 04:00 Uhr, UTC	7 Stunden (zweimal)	–
<b>SAP SuccessFactors Employee Central Payroll</b>	Australien: Winter: FR 14:00 Uhr, UTC Sommer: FR 13:00 Uhr, UTC Europa: SA 00:00 Uhr, UTC USA und Kanada: Winter: SA 05:00 Uhr, UTC Sommer: SA 04:00 Uhr, UTC	4 Stunden	–
<b>SAP Track and Trace</b>	<b>einmal pro Monat:</b> APJ: SA 15:00 Uhr, UTC Europa: SA 22:00 Uhr, UTC Amerika: SO 04:00 Uhr, UTC	4 Stunden	<b>ungerade Wochen:</b> 05:00–07:00 Uhr, UTC
<b>SAP TwoGo</b>	<b>Keine Ausfallzeit für Wartung erforderlich</b>	–	<b>bis zu zwölfmal im Jahr:</b> Europa: Winter: FR 21:00 Uhr–MO 02:00 Uhr, UTC Sommer: FR 20:00 Uhr–MO 01:00 Uhr, UTC
<b>SAP Vehicle Insights</b>	Europa: Winter: DI 17:00 Uhr, UTC Sommer: DI 16:00 Uhr, UTC Amerika: Winter: DI 07:00 Uhr, UTC Sommer: DI 06:00 Uhr, UTC	4 Stunden	<b>bis zu zwölfmal pro Jahr am ersten Samstag im Monat:</b> Europa: Winter: SA 07:00–19:00 Uhr, UTC Sommer: SA 06:00–18:00 Uhr, UTC Amerika: Winter: SA 13:00 Uhr–SO 01:00 Uhr, UTC Sommer: SA 12:00 Uhr–SO 00:00 Uhr, UTC

<b>CLOUD SERVICE</b>	<b>Regelmäßige Wartungsfenster</b> Anfangszeit in UTC nach Region	Zeitlicher Umfang	<b>Wichtige Upgrades</b> Zeitraumen in UTC nach Region
<b>SAP Vehicles Network</b>	APJ: SO 00:00 Uhr, UTC Europa: Winter: SO 19:00 Uhr, UTC Sommer: SO 06:00 Uhr, UTC Amerika: Winter: SO 13:00 Uhr, UTC Sommer: SO 12:00 Uhr, UTC	2 Stunden	<b>bis zu viermal im Jahr</b> APJ: SA 14:00 Uhr–SO 22:00 Uhr, UTC Europa: Winter: SA 21:00 Uhr–MO 05:00 Uhr, UTC Sommer: SA 20:00 Uhr–MO 04:00 Uhr, UTC Amerika: Winter: SO 03:00 Uhr–MO 11:00 Uhr, UTC Sommer: SO 02:00 Uhr–MO 10:00 Uhr, UTC
<b>SAP Work Manager, Cloud Edition</b>	<b>Keine Ausfallzeit für Wartung erforderlich</b>	-	<b>bis zu zwölfmal im Jahr:</b> Europa: DO 18:00–20:00 Uhr, UTC

## **VENDOR BRANDED CLOUD SERVICES**

	<b>Regelmäßige Wartungsfenster</b> Anfangszeit in UTC nach Region	Zeitlicher Umfang	<b>Anmerkungen und wichtige Upgrades</b> Zeitraumen in UTC nach Region
<b>SAP Assessment Management by Questionmark</b>	Europa: SA 09:00 Uhr, UTC Amerika: Winter: SA 10:00 Uhr, UTC Sommer: SA 09:00 Uhr, UTC	12 Stunden	Regelmäßige Wartungsfenster jeweils am dritten Samstag im Monat
<b>SAP Communication Center by Ancile</b>	(1) APJ: MO und MI 18:00 Uhr, UTC Europa: Winter: DI und DO 01:00 Uhr, UTC Sommer: DI und DO 00:00 Uhr, UTC Amerika: Winter: DI und DO 07:00 Uhr, UTC Sommer: DI und DO 06:00 Uhr, UTC  (2) APJ: FR 18:00 Uhr, UTC Europa: Winter: SA 01:00 Uhr, UTC Sommer: SA 00:00 Uhr, UTC Amerika: Winter: SA 07:00 Uhr, UTC Sommer: SA 06:00 Uhr, UTC	2 Stunden          4 Stunden	Der Auftraggeber kann Option(1) oder (2) für das Wartungsfenster auswählen:
<b>SAP Knowledge Central by Mindtouch</b>	(1) APJ: MO und MI 18:00 Uhr, UTC Europa: Winter: DI und DO 01:00 Uhr, UTC Sommer: DI und DO 00:00 Uhr, UTC Amerika: Winter: DI und DO 07:00 Uhr, UTC Sommer: DI und DO 06:00 Uhr, UTC  (2) APJ: FR 18:00 Uhr, UTC Europa: Winter: SA 01:00 Uhr, UTC Sommer: SA 00:00 Uhr, UTC	2 Stunden          4 Stunden	Der Auftraggeber kann Option(1) oder (2) für das Wartungsfenster auswählen:  <b>bis zu viermal im Jahr</b> APJ: FR 14:00 Uhr–SA 14:00 Uhr, UTC Europa: Winter: FR 21:00 Uhr–SA 21:00 Uhr, UTC Sommer: FR 20:00 Uhr–SA 20:00 Uhr, UTC Amerika:

	Amerika: Winter: SA 07:00 Uhr, UTC Sommer: SA 06:00 Uhr, UTC		Winter: SA 03:00 Uhr–SO 03:00 Uhr, UTC Sommer: SA 02:00 Uhr–SO 02:00 Uhr, UTC
--	--	--	--

	<b>Regelmäßige Wartungsfenster</b> Anfangszeit in UTC nach Region	Zeitlicher Umfang	<b>Anmerkungen und wichtige Upgrades</b> Zeitrahmen in UTC nach Region
<b>SAP Productivity Pak by Ancile</b>	APJ: SA 13:00 Uhr, UTC Europa: Winter: SA 20:00 Uhr, UTC Sommer: SA 19:00 Uhr, UTC Amerika: Winter: SO 02:00 Uhr, UTC Sommer: SO 01:00 Uhr, UTC	6 Stunden	<b>bis zu viermal im Jahr</b> APJ: SA 13:00–19:00 Uhr, UTC Europa: Winter: SA 20:00 Uhr–SO 02:00 Uhr, UTC Sommer: SA 19:00 Uhr–SO 01:00 Uhr, UTC Amerika: Winter: SO 02:00–08:00 Uhr, UTC Sommer: SO 01:00–07:00 Uhr, UTC
<b>SAP S/4HANA Cloud Invoice Processing by OpenText</b>	Europa: Freitag 20:00 Uhr bis Samstag 01:00 Uhr, UTC Sonntag 16:00–18:00 Uhr, UTC (dieses Zeitfenster darf maximal viermal pro Jahr genutzt werden)  Amerika: Freitag 15:00 Uhr bis Samstag 20:00 Uhr, UTC Samstag 16:00 Uhr bis Sonntag 20:00 Uhr, UTC	2 Stunden	
<b>SAP Signature Management by DocuSign</b>			Sofern Pflege-/Wartungsmaßnahmen an dem SAP Cloud Service durchzuführen sind, nutzt SAP dafür Wartungsfenster für geplante Ausfallzeiten, die auf die SAP-Cloud-Lösung Anwendung finden, mit der der SAP Cloud Service eingesetzt wird. Service.
<b>SAP Time and Attendance Management by Workforce Software, SAP Workforce Forecasting and Scheduling by WorkForce Software</b>	APJ: SA 13:00 Uhr, UTC Europa: Winter: SA 20:00 Uhr, UTC Sommer: SA 19:00 Uhr, UTC Amerika: Winter: SO 02:00 Uhr, UTC Sommer: SA 01:00 Uhr, UTC	4 Stunden	–
<b>SAP Trade Repository Reporting by Virtusa</b>	APJ, Europa, Amerika: Winter: wochentags 19:00 Uhr, UTC Sommer: wochentags 18:00 Uhr, UTC und  jeden vierten MO im Monat APJ, Europa, Amerika: Winter: 23:00 Uhr, UTC Sommer 22:00 Uhr, UTC	2 Stunden          4 Stunden	APJ, Europa, Amerika: Winter: SA 05:00 Uhr–SO 20:00 Uhr, UTC Sommer: SA 04:00 Uhr–SO 19:00 Uhr, UTC

<b>SAP U.S. Benefits Management by Benefitfocus</b>	Amerika: Winter: SA 04:00 Uhr, UTC Sommer: SA 03:00 Uhr, UTC	8 Stunden	–
<b>SAP User Experience Management by Knoa</b>	Europa: MI 21:00 Uhr, UTC  Amerika: SA 10:00 Uhr, UTC DO 03:00 Uhr, UTC	2 Stunden  12 Stunden 2 Stunden	–