

## **SERVICE-LEVEL-VEREINBARUNG FÜR SAP HANA ENTERPRISE CLOUD UND SAP S/4HANA CLOUD, SINGLE TENANT EDITION SERVICES**

Die vorliegende Service-Level-Vereinbarung für SAP HANA Enterprise Cloud Services („HEC Services“) und SAP S/4HANA Cloud, Single Tenant Edition Services („STE Services“) (jeweils ein „Cloud Service“) regelt die Service-Level für die HEC Services, die STE 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.

„**Vereinbarte Ausfallzeiten**“ bezeichnet jegliche von SAP oder vom Auftraggeber angeforderten Ausfallzeiten, die zwischen den Parteien vereinbart werden.

„**Werktag**“ bezeichnet jeden Wochentag von Montag bis Freitag mit Ausnahme der gesetzlichen Feiertage am in der Order Form für den Zugriff ausgewiesenen Hauptstandort des Auftraggebers.

„**IT-Umgebung**“ bezeichnet die von SAP zur Verfügung gestellten 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.

„**Ausfallzeiten**“ bezeichnet die Gesamtzahl der monatlichen Minuten, in denen der HEC Service oder der STE Service (oder Server für die Serverbereitstellung) nicht auf Anforderungen vom SAP-Übergabepunkt an das Rechenzentrum, in dem der HEC Service oder der STE Service (oder Server für die Serverbereitstellung) erbracht wird, reagiert, ausgenommen Ausgeschlossene Ausfallzeiten.

„**Ausfallzeit in Notfällen**“ bezeichnet eine Ausfallzeit, die während kritischer Patch-Implementierungen und Betriebssystem-Upgrades auftritt, wie in den Ergänzenden Bedingungen beschrieben.

„**Ausgeschlossene Ausfallzeit**“ hat die in Abschnitt 2 dargelegte Bedeutung.

„**Störung**“ bezeichnet ungeplante Unterbrechungen oder eine von Berechtigten Nutzern gemeldete gravierende Minderung der Servicequalität.

„**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.

„**Vereinbarte 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.

„**Ortszeit**“ bezeichnet die Zeitzone am in der Order Form ausgewiesenen Hauptstandort des Auftraggebers.

„**Monat**“ bezeichnet einen Kalendermonat.

„**Monatliche Servicevergütung**“ bezeichnet die monatliche Vergütung (bzw. 1/12 der Jahresvergütung), die für die HEC Services bzw. die STE Services, soweit zutreffend, entrichtet wird, für die das SLA zur Systemverfügbarkeit nicht eingehalten wurde.

„**Geplante Ausfallzeit**“ hat die in Abschnitt 2 dargelegte Bedeutung.

„**Service Level Credit**“ bezeichnet eine gemäß Abschnitt 2 und Abschnitt 5(a) dieser Service-Level-Vereinbarung errechnete Gutschrift.

„**Subskriptionssoftware**“ hat für HEC Services die in den Ergänzenden Bedingungen dargelegte Bedeutung und bezeichnet im Falle von STE Services die durch SAP mit dem STE Service bereitgestellte SAP-Software.

„**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 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 STE Services wird jedes System durch den Systemstufentyp identifiziert, wie im Dokument „STE Services Service Use Description“ angegeben. Für die Serverbereitstellung steht die Bezeichnung „System“ im Sinne dieser Vereinbarung für „Server“, wie in der Order Form beschrieben.

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.

## 2. Systemverfügbarkeit

Die Service-Level-Vereinbarung zur Systemverfügbarkeit für HEC Services und STE Services („**SLA zur Systemverfügbarkeit**“) regelt die Systemverfügbarkeit, die für die IT-Umgebung (und die Server für die Serverbereitstellung) gilt. Die SLA zur Systemverfügbarkeit tritt nach der Systemübergabe an den Auftraggeber in Kraft.

Sofern nicht in der Order Form anderweitig festgelegt, gilt die SLA zur Systemverfügbarkeit nicht für Erworbene Software, die der Auftraggeber von einem Drittanbieter bezogen hat.

Die „**Systemverfügbarkeit**“ für die einzelnen Systeme wird wie folgt berechnet:

$$\text{Systemverfügbarkeit in \%} = \left[ \frac{\text{Gesamtzahl Minuten im Monat} - \text{Ausfallzeiten}}{\text{Gesamtzahl der Minuten im Monat}} \right] \times 100$$

Service-Level	Service Level Credit <sup>2</sup>
PRD: 99,5 % <sup>1</sup> Systemverfügbarkeit Nicht-PRD: 95,0 % Systemverfügbarkeit	<u>HEC Subscription und STE Services:</u> <sup>3</sup> 2 % der Monatlichen Servicevergütung für jedes 1 %, um das die SLA zur Systemverfügbarkeit unterschritten wird
	<u>HEC Cloud Start und HEC BYOL:</u> <sup>4</sup> 2 % der Monatlichen Servicevergütung für jedes 0,1 %, um das die SLA zur Systemverfügbarkeit unterschritten wird
Serverbereitstellung: 99,5 % Systemverfügbarkeit	<u>Serverbereitstellung (IaaS Basic):</u> Insgesamt 1.500 € pro Monat für alle Instanzen, die die SLA zur Systemverfügbarkeit unterschreiten

<sup>1</sup>99,7 % Systemverfügbarkeit oder 99,9 % Systemverfügbarkeit für PRD gilt dann, wenn diese vom Auftraggeber erworben und in der Order Form festgelegt ist.

<sup>2</sup>Entsprechend den in Abschnitt 5 festgelegten monatlichen maximalen Service Level Credits.

<sup>3</sup>Gilt auch für S/4HANA CPO und S/4HANA CPE

<sup>4</sup>HEC Cloud Start war zuvor als HEC Project bekannt und HEC BYOL war zuvor als HEC Production bekannt.

Ausgeschlossene Ausfallzeiten	Gesamtzahl der Minuten im Monat, die auf Folgendes zurückzuführen sind: <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) Planmäßige Ausfallzeiten</li> <li>(ii) Vereinbarte Ausfallzeit</li> <li>(iii) Ausfallzeit in Notfällen</li> <li>(iv) 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 unterhalb dieser Tabelle).</li> <li>(v) Ausfallzeit eines NICHT-PRD-Systems durch Nutzung dieses Systems als Failover-System bzw. zur Reparatur eines PRD-Systems</li> </ul>
Planmäßige Ausfallzeiten	Eingeplant zu einem zwischen den Parteien vereinbarten Zeitpunkt, wie in der Order Form aufgeführt oder in den Ergänzenden Bedingungen beschrieben.

Im Folgenden sind einige Beispiele für Umstände aufgeführt, die außerhalb der vertretbaren Kontrolle von SAP liegen (hierbei handelt es sich nicht um eine anschließende Aufzählung):

- (a) 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)
- (b) Durch den Auftraggeber verursachte Ausfallzeiten
- (c) Unterbrechungen aufgrund von Anforderungen eines Drittherstellers der Erworbenen Software
- (d) 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
- (e) 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	Segment der IT-Umgebung, für das der Service-Level gilt	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	Monatliche vollständige Sicherung – Aufbewahrungszeit: 6 Monate Monatliche vollständige Sicherung – Aufbewahrungszeit: 1 Jahr Vierteljährliche vollständige Sicherung – Aufbewahrungszeit: 1 Jahr Jährliche vollständige Sicherung – Aufbewahrungszeit: bis zu 5 Jahre
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 Aktionsplan zur Problemerkennung innerhalb von 4 Stunden für die Produktivumgebung
	Störungspriorität „Hoch“	2 Stunden (7x24) für die Produktivumgebung 4 Stunden [werktags, Ortszeit] für die Nicht-Produktivumgebung

Beschreibung	Segment der IT-Umgebung, für das der Service-Level gilt	Service-Level
	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):

- (a) **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:
- Ein Produktivsystem ist vollständig ausgefallen.
  - Unmittelbar bevorstehende Produktivstarts oder Upgrades sind gefährdet.
  - Die Kerngeschäftsprozesse des Auftraggebers sind ernsthaft beeinträchtigt.
  - Es ist keine Behelfslösung verfügbar.

Die Meldung bedarf der sofortigen Bearbeitung, da die Störung gravierende Verluste zur Folge haben kann.

- (b) **Hoch:** Eine Störung ist mit der Priorität „Hoch“ einzustufen, wenn normale Geschäftsprozesse stark beeinträchtigt werden. Notwendige Aufgaben können nicht ausgeführt werden. Dies wird durch fehlerhafte oder nicht ausführbare Funktionen in der IT-Umgebung verursacht, die unmittelbar benötigt werden. Die der Meldung zugrunde liegende Störung muss so schnell wie möglich bearbeitet werden, da eine anhaltende Fehlfunktion schwerwiegende Auswirkungen auf den gesamten produktiven Geschäftsablauf haben kann.
- (c) **Mittel:** Eine Meldung 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.
- (d) **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

SAP erfasst die hierin geregelten Service-Level und erstellt einen monatlichen zusammenfassenden Bericht, der dem Auftraggeber übermittelt wird.

- (a) Der Auftraggeber muss SAP über jegliche Ansprüche auf Service Level Credits innerhalb eines (1) Monats nach dem Eingang des monatlichen Berichts über die Systemverfügbarkeit benachrichtigen, indem er eine Supportmeldung bei SAP aufgibt.
- (b) Für den Fall, dass ein oder mehrere der Service-Level in der Vereinbarung nicht eingehalten werden, kann der Auftraggeber den SAP Account Manager informieren und ihn um eine Analyse der Service-Level-Metrikstatistik auf der Grundlage der von SAP bereitgestellten monatlichen Übersichtsberichte bitten.
- (c) SAP (i) ermittelt daraufhin umgehend die Ursache oder die mögliche Ursache der Störung (falls bekannt), um den Service-Level einzuhalten, und (ii) entwickelt, sofern von einer Verfolgung der Störung nicht abgesehen wird, einen Korrekturmaßnahmenplan, legt diesen dem Auftraggeber zur schriftlichen Bestätigung (die nicht in unangemessener Weise zurückzuhalten oder zu verzögern ist) vor und setzt ihn nach der schriftlichen Bestätigung durch den Auftraggeber in einem angemessenen Zeitraum (und gemäß den vereinbarten Fristen) um.

- (d) Falls zutreffend, gewährt SAP die im Abschnitt 5 festgelegten jeweiligen Service Level Credit.
- (e) SAP wird ihrer Verpflichtung zur Gewährung der entsprechenden Service Level Credits entbunden und hat das Nichterreichen 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. Nichteinhaltung der Service-Level**

- (a) **Service Level Credit.** Sofern und soweit SAP den in Abschnitt 2 festgelegten Service-Level für die Systemverfügbarkeit nicht erreicht, hat der Auftraggeber gemäß obigem Abschnitt 2 Anspruch auf ein Service Level Credit, die sich aus der Summe der Service Level Credits für Nicht-Produktivsysteme (NICHT-PRD), für das Produktivsystem (PRD) und die Serverbereitstellung zusammensetzt und sich infolge der Nichteinhaltung des entsprechenden Service-Levels für die Systemverfügbarkeit seitens SAP ergibt. Die Service Level Credits dürfen unter keinen Umständen höher sein als: (i) monatlich zusammen 20 % der systemübergreifenden Monatlichen Servicevergütung bei 99,9 % Systemverfügbarkeit und insgesamt SA-SLA-übergreifend 100 % der Monatlichen Servicevergütung den jeweiligen Monat; und (ii) pro Vertragsjahr insgesamt ein Drittel der jährlichen für das Vertragsjahr für den HEC Service oder den STE Service erhobenen Subskriptionsvergütung (oder ein Drittel der erhobenen HEC-Servicevergütung insgesamt, falls die Laufzeit gemäß der entsprechenden Order Form weniger als ein (1) Jahr beträgt).
- (b) Wird der Anspruch des Auftraggebers auf ein Service Level Credit durch SAP schriftlich (E-Mail ist zulässig) bestätigt, verrechnet SAP das entsprechende Service Level Credit mit einer künftigen Rechnung für den Cloud Service oder entrichtet eine Rückvergütung, falls gemäß der Vereinbarung keine künftige Rechnung fällig ist.
- (c) **Kündigung.** Falls SAP die SLA zur Systemverfügbarkeit für die PRD-IT-Umgebung gemäß obigem Abschnitt 2 für drei (3) Monate in Folge nicht einhält, kann der Auftraggeber die geltende Order Form mit einer Frist von dreißig (30) Tagen nach Eingang des entsprechenden Service-Level-Berichts schriftlich per Mitteilung an SAP kündigen. Die Kündigung tritt einen (1) Monat nach Eingang einer solchen Mitteilung bei SAP (oder an einem späteren Datum, das der Auftraggeber in seiner Mitteilung festgelegt hat) in Kraft. Es wird ausdrücklich klargestellt, dass dieses Kündigungsrecht Vorrang vor allen anderen Kündigungsbestimmungen in den AGB für die Nichteinhaltung einer SLA hat und entsprechende Kündigungsrechte aus den AGB keine Anwendung finden.