

SERVICE-LEVEL-VEREINBARUNG FÜR SAP HANA ENTERPRISE CLOUD SERVICES

Die vorliegende Service-Level-Vereinbarung für SAP HEC Services regelt die Service-Level für die HEC 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**“ bezeichnen 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 am Hauptstandort des Auftraggebers für den Zugriff geltenden gesetzlichen Feiertage.

„**Ausfallzeiten**“ bezeichnet die Gesamtzahl der monatlichen Minuten, in denen der HEC Service (oder Server für die Serverbereitstellung) nicht auf Anforderungen vom SAP-Übergabepunkt an das Rechenzentrum, in dem der HEC 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 für SAP HANA Enterprise Cloud 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.

„**Ortszeit**“ bezeichnet die Zeitzone am Hauptstandort des Auftraggebers.

„**Monat**“ bezeichnet einen Kalendermonat.

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

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

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

„**System**“ bezeichnet eine oder mehrere zusammenhängende und von einander abhängige Komponenten wie Datenbanken, Server, Netzwerke, Load Balancer, Web Dispatcher usw., die zusammen verwendet werden, um eine einzelne Stufe zu betreiben, wie in der Spalte „Tier-Nr.“ der System-Setup-Tabelle in der Order Form angegeben. Jede Kombination von Komponenten, die innerhalb einer Stufe verwendet werden, entspricht einem System. Die Systemverfügbarkeit wird nach Stufen bemessen. 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

In der folgenden Tabelle ist die Systemverfügbarkeit angegeben, die für die IT-Umgebung gilt. SAP zeichnet die erreichte „Systemverfügbarkeit“ auf und erstellt einen monatlichen zusammenfassenden Bericht, der dem Auftraggeber übermittelt wird. Der Auftraggeber benachrichtigt SAP über jegliche Ansprüche in Bezug auf Servicegutschriften innerhalb von einem (1) Monat nach dem Eingang des monatlichen Berichts über die Systemverfügbarkeit, indem er eine Supportmeldung an SAP übermittelt.

Die Systemverfügbarkeit gilt nicht für Erworbene Software, die der Auftraggeber von einem Dritten erworben hat, sofern nicht ausdrücklich anderweitig in der Order Form vereinbart

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	Servicegutschrift**
PRD: 99,5 %* Systemverfügbarkeit Nicht-PRD: 95,0 % Systemverfügbarkeit	<p><u>HEC Subscription und S/4HANA CPO:</u> 2 % der Monatlichen Servicevergütung für HEC Services für jedes 1 %, um das die SLA zur Systemverfügbarkeit unterschritten wird</p> <p><u>HEC Project und HEC Production:</u> 2 % der Monatlichen Servicevergütung für HEC Services für jedes 0,1 %, um das die SLA zur Systemverfügbarkeit unterschritten wird</p>
Serverbereitstellung: 99,5 % Systemverfügbarkeit	<p><u>Serverbereitstellung:</u> Insgesamt 1.500 € pro Monat für alle Instanzen, die die SLA zur Systemverfügbarkeit unterschreiten</p>

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

**Entsprechend den in Abschnitt 5 festgelegten monatlichen maximalen Servicegutschriften.

Ausgeschlossene Ausfallzeiten	<p>Gesamtzahl der Minuten im Monat, die auf Folgendes zurückzuführen sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) Planmäßige Ausfallzeiten, wie in der Order Form beschrieben und im Folgenden dargelegt (ii) Jegliche von SAP oder dem Auftraggeber angeforderten und zwischen den Parteien vereinbarten Ausfallzeiten („Vereinbarte Ausfallzeiten“) (iii) Notfall-Ausfallzeiten, wie in Abschnitt 2.3 definiert (iv) Ausfallzeiten 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, insbesondere: <ul style="list-style-type: none"> • Nichterfüllung der in dieser Vereinbarung geregelten Verantwortlichkeiten des Auftraggebers (einschließlich der Bestellung von Pflegeleistungen für die Erworbene Software und der Nutzung einer Version oder eines Release der Erworbenen
--------------------------------------	---

	<p>Software und/oder der Subskriptionssoftware, die von der aktuellen Softwarepflege („Mainstream Maintenance“) abgedeckt sind)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vom Auftraggeber oder einem vom Auftraggeber beauftragten Dritten verursachte Ausfallzeiten • Unterbrechungen aufgrund von Anforderungen eines Drittherstellers der Erworbenen Software • Unterbrechungen oder Abschaltungen der IT-Umgebung (oder von Teilen derselben), die sich durch die Qualität der vom Auftraggeber bereitgestellten Erworbenen Software und/oder durch Modifikationen, Konfigurationen und Add-Ons der Erworbenen Software, der Subskriptionssoftware oder der IT-Umgebung seitens des Auftraggebers ergeben, sofern diese im Rahmen dieser Vereinbarung nicht in der Verantwortlichkeit von SAP liegen • Wiederherstellungszeiten für Nutzerdaten (Wiederherstellungen der Daten in der Datenbank von einem Sicherungsmedium), wenn die erforderliche Wiederherstellung nicht auf ein Verschulden von SAP zurückzuführen ist
Planmäßige Ausfallzeiten	Geplant zu einem einvernehmlich vereinbarten Zeitpunkt (wie in der Order Form ausgeführt), wobei vier (4) Stunden pro Monat und pro System nicht überschritten werden dürfen; ausgenommen hiervon sind funktionale Updates.

3. Sicherung (Back-Up) und HEC-Reaktionszeit (gilt nicht für 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: vierzehn (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: 6 Monate</p> <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 Nicht-PRD 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-PRD 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 PRD 4 Stunden [werktags, Ortszeit] für die Nicht-PRD
	Störungspriorität „Mittel“	4 Stunden [werktags, Ortszeit] für PRD und Nicht-PRD
	Störungspriorität „Niedrig“	1 Werktag für PRD und Nicht-PRD

*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 HEC Service des Auftraggebers.

4. Meldungsprioritäten

Die folgenden Prioritätsstufen gelten für alle Incidents (die Priorität wird vom Auftraggeber zugeordnet und kann von SAP anhand der folgenden Kriterien und nach billigem Ermessen neu zugeordnet werden):

- (a) **Sehr hoch:** Eine Meldung ist mit der Priorität „Sehr hoch“ einzustufen, wenn die der aufgegebenen Meldung zugrundeliegende Störung sehr schwerwiegende Auswirkungen auf normale Geschäfts- oder IT-Prozesse hat, die in Verbindung mit Kerngeschäftprozessen 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. Oder
 - Die Kerngeschäftprozesse des Auftraggebers sind ernsthaft beeinträchtigt.

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

- (b) **Hoch:** Eine Meldung 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 Meldung 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 Meldung ist mit der Priorität „Niedrig“ einzustufen, wenn die Störung 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.

5. 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 Servicegutschriften 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-Gutschriften.
- (e) SAP wird ihrer Verpflichtung zur Gewährung der entsprechenden Servicegutschriften 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 gemäß dem in der Ergänzung zu HEC beschriebenen Eskalationsverfahren.

6. Nichteinhaltung der Service-Level

- (a) **Servicegutschriften.** Mit Ausnahme der ausgeschlossenen Ausfallzeiten dieser SLA-Vereinbarung hat der Auftraggeber bei der Nichteinhaltung des entsprechenden Service-Levels hinsichtlich der Systemverfügbarkeit seitens SAP einen Anspruch auf eine Servicegutschrift, die aus der Summe der Servicegutschriften für NICHT-PRD und PRD ermittelt wird, sofern und soweit SAP die in dieser SLA-Vereinbarung vereinbarten Service-Level hinsichtlich der Systemverfügbarkeit nicht einhält. Die Servicegutschriften dürfen unter keinen Umständen höher sein als: (i) monatlich 100 % der Servicevergütung für den jeweiligen Monat; und (ii) für ein Vertragsjahr ein Gesamtbetrag von einem Drittel der jährlichen für das Vertragsjahr erhobenen Servicevergütung (oder ein Drittel der erhobenen Servicevergütung insgesamt, falls die Laufzeit gemäß der entsprechenden Order Form weniger als ein (1) Jahr beträgt). Im Übrigen findet Abschnitt 3.2 der Cloud GTC Anwendung
- (b) Wird der Anspruch des Auftraggebers auf die Servicegutschrift 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.

[HINWEIS ZUM ENTWURF: NUR entfernen, wenn der Auftraggeber den Service-Level für eine Systemverfügbarkeit von 99,9 % (Produktivsystem) NICHT erwirbt. NICHT ENTFERNEN, wenn der Auftraggeber den 99,9 %-Service-Level erwirbt]

7. SERVICE-LEVEL FÜR EINE SYSTEMVERFÜGBARKEIT VON 99,9 % (Produktivsystem)

- (a) Erwirbt der Auftraggeber den Service-Level für eine Systemverfügbarkeit von 99,9 % (Produktivsystem), wie in der System-Set-Up-Tabelle oben vereinbart, gilt zusätzlich zu Ziffer 5.1 des HEC Supplements für die Service-Level-Credits seitens SAP folgendes:
- (b) Die Service-Level-Gutschriften dürfen (i) in einem Monat 20 % der Servicevergütung für den jeweiligen Monat nicht übersteigen und (ii) in einem Vertragsjahr insgesamt ein Drittel der jährlichen für das Vertragsjahr erhobenen Servicevergütung nicht übersteigen (oder ein Drittel der erhobenen Servicevergütung insgesamt, falls die Laufzeit gemäß der entsprechenden Order Form weniger als ein (1) Jahr beträgt). Im Übrigen findet Ziffer 3.2 der Cloud AGB Anwendung.

8. Kündigung

Abweichend von Ziffer 3.2 der Cloud GTC gilt Folgendes:

Hält SAP die angegebenen Service-Level hinsichtlich der Systemverfügbarkeit für die PRD-IT-Umgebung drei (3) aufeinanderfolgende Monate lang nicht ein, kann der Auftraggeber die geltende Order Form mit einer Frist von dreißig (30) Tagen nach Eingang des entsprechenden Service-Level-Berichts kündigen. Die Kündigung wird einen (1) Monat nach Eingang einer solchen Mitteilung bei SAP wirksam (oder zu einem späteren Datum, das der Auftraggeber in seiner Mitteilung angegeben hat).