

ANHANG 1: HYBRID SAAS SERVICE LEVEL AGREEMENT

1. HINTERGRUND UND ZWECK DES ZEITPLANS

Dieses Dokument ist ein Anhang zu den Abonnementbedingungen von HYBRID und enthält die geltenden ergänzenden Bestimmungen zu Verfügbarkeit, Wartung, Reaktions- und Wiederherstellungszeiten für den HYBRID SaaS-Service und den damit verbundenen Speicherplatz. Sie sollte in Übereinstimmung mit dem Vertrag für die Nutzung des/der HYBRID SaaS Service(s) (wie in den Bedingungen für Abonnementdienste definiert) und allen anderen Dokumenten, die hier durch Verweis einbezogen sind, gelesen werden.

Dieses Service Level Agreement (SLA) gilt für den HYBRID SaaS Service. HYBRID stellt ein sicheres und verfügbares Netz auf dem vertraglich vereinbarten Niveau zur Verfügung, um seinem Kunden die vertraglich vereinbarten Leistungen zu erbringen.

Das SLA enthält gegebenenfalls auch Bestimmungen über die Rechte und Rechtsbehelfe des Kunden für den Fall, dass er infolge eines Ausfalls des HYBRID SaaS Dienstes einen Dienstunterbruch erleidet.

2. DEFINITIONEN

Großgeschriebene Begriffe, die in diesem SLA verwendet und in den Bedingungen für Abonnementdienste definiert werden, haben die gleiche Bedeutung wie in Abschnitt 2 der Bedingungen für Abonnementdienste, sofern sie in diesem SLA nicht anders definiert werden. Jeder in diesem SLA verwendete Begriff in Großbuchstaben, der hier nicht definiert ist, hat die Bedeutung, die diesem Begriff in Abschnitt 1 der Abonnementdienstbedingungen zugewiesen wird.

Für die Zwecke dieses SLA werden die unten fett gedruckten Begriffe wie folgt definiert:

„Verfügbar“ oder **„Verfügbarkeit“** bedeutet, dass der Kunde normalen Zugang zum HYBRID SaaS Service hat, vorbehaltlich der unter „Ausfallzeit“ unten definierten Ausnahmen.

„Advanced Customer Support (ACS)“ bezeichnet zusätzliche Supportleistungen, die über das SLA hinausgehen und für Kunden mit einem Advanced Customer Support-Vertrag reserviert sind.

„Arbeitstage“ bezeichnet die unter „Kalender“ unten definierten Arbeitstage.

„Arbeitszeiten“ sind die Arbeitszeiten von Montag bis Freitag von 09:00 bis 17:00 Uhr in der Zeitzone von HYBRID

„Kalender“ bezeichnet den Kalender, den HYBRID jährlich spätestens 30 Tage vor Beginn des Kalenderjahres veröffentlicht und der Informationen zu den Arbeitstagen und -zeiten für das Jahr, zu geplanten Updates, neuen Versionen, Releases, Änderungen und zur regelmäßigen Wartung enthält. HYBRID behält sich das Recht vor, diesen Kalender im Laufe des Jahres nach eigenem Ermessen zu ändern.

„Sicherung der Kundendaten“ bezeichnet den Prozess der Erstellung einer Kopie aller Kundendaten auf dem System von HYBRID, die für die Datenwiederherstellung verwendet wird.

„Aufbewahrung von Kundendaten-Backups“ bedeutet die Speicherung von Kundendaten für einen bestimmten Zeitraum.

„Datenwiederherstellung“ bezeichnet den Prozess der Erstellung einer Kopie aller Kundendaten auf dem System von HYBRID, die für die Datenwiederherstellung verwendet wird.

„Ausfallzeit“ bezeichnet die Gesamtzahl der Minuten, in denen der Kunde nicht auf den HYBRID SaaS Service zugreifen kann, mit Ausnahme der ausgeschlossenen Ausfallzeit.

„Notfallwartung“ bedeutet Wartung, die dem Kunden weniger als 5 Werkzeuge im Voraus angekündigt wurde. HYBRID kann eine Notfallwartung einplanen, wenn dies zur Abwendung einer unmittelbaren Gefährdung des HYBRIS SaaS-Dienstes oder der Kundenstandorte nach Einschätzung von HYBRID erforderlich ist. Wartungsbenachrichtigungen werden an den technischen Ansprechpartner des Kunden gesendet, es sei denn, bestimmte Umstände lassen dies nicht zu, z. B. wenn ein externer Anbieter HYBRID mit einer Frist von weniger als 5 Werktagen eine Änderungsanweisung erteilt.

„Ausgeschlossene Ausfallzeit“ bezeichnet die Zeit, in der der Kunde aus einem der folgenden Gründe nicht auf den HYBRID SaaS Service zugreifen kann:

- Regelmäßige Wartung
- Notfall-Wartung
- Failover- und Disaster-Recovery-Tests
- Internetdienstanbieter des Kunden
- Systembedingte Internetausfälle

- Jegliche Störung der Hardware, Software oder Netzwerkverbindung des Kunden oder der Hardware, Software oder Netzwerkverbindung eines Dritten (mit Ausnahme von Hardware, Software, Netzwerkverbindung oder Dienstleistungen Dritter, die unter der direkten Kontrolle von Hybrid stehen)
- Bandbreitenbeschränkungen des Kunden
- Handlungen oder Unterlassungen des Kunden
- Versagen des ISP-Anbieters
- Alles, was außerhalb der Kontrolle von HYBRID liegt.

„**Vorfall**“ bezeichnet jedes Ereignis, das eine Abweichung vom Normalzustand darstellt, die zu einer Unterbrechung des HYBRID SaaS-Dienstes führt oder zu einer Unterbrechung oder Qualitätsminderung des HYBRID SaaS-Dienstes führen könnte (dies umfasst auch Überwachungsaktivitäten, die eine frühzeitige Erkennung möglicher Vorfälle ermöglichen)

„**Wartungsbenachrichtigungen**“ sind alle relevanten Mitteilungen von HYBRID per E-Mail an den technischen Ansprechpartner des Kunden in Bezug auf den HYBRID SaaS-Dienst, einschließlich des Datums und der Uhrzeit, zu der HYBRID beabsichtigt, den HYBRID SaaS-Dienst nicht verfügbar zu machen, die nicht im Kalender angegeben sind. Der Kunde nimmt zur Kenntnis und erklärt sich damit einverstanden, dass es Fälle geben kann, in denen HYBRID den HYBRID SaaS-Dienst unterbrechen muss, um die Integrität des HYBRID SaaS-Dienstes aufgrund von Sicherheitsproblemen, Virenangriffen, Spam-Problemen oder anderen unvorhergesehenen Umständen zu schützen. Dazu gehört auch die Kommunikation in Bezug auf Notfallwartung, regelmäßige Wartung und das Wartungsfenster.

„**Wartungsfenster**“ ist der wöchentliche Zeitraum am Freitag zwischen 6.00 Uhr und 8.00 Uhr CET wie im Kalender angegeben, damit HYBRID seine Leistung maximieren kann. HYBRID hat das Recht, das Wartungsfenster durch eine Wartungsmeldung dauerhaft anzupassen.

„**Problem**“ bedeutet eine unbekannte Ursache für einen oder mehrere Vorfälle.

„**Regelmäßige Wartung**“ bedeutet Wartung, die von HYBRID durchgeführt wird, um ein Höchstmaß an Verfügbarkeit für alle Kundenstandorte zu gewährleisten. Zu diesem Zweck kann es im Rahmen der regelmäßigen Wartung erforderlich sein, dass HYBRID Systeme für kurze Zeit offline nimmt, um Updates, neue Versionen oder Änderungen zu implementieren. HYBRID behält sich das Recht vor, während des Wartungsfensters eine reguläre Wartung durchzuführen.

„**Reaktionszeit**“ bezeichnet den Zeitraum bis zur Bestätigung des gemeldeten Vorfalls durch HYBRID, ab Erhalt der vom Kunden benötigten Informationen, damit das Support-Team von HYBRID mit der Lösung beginnen und ein Support-Ticket in den Systemen von HYBRID eröffnen kann.

„**Recovery Point Objective**“ oder „**RPO**“ bezeichnet den nach Ziffer 4.3 vertraglich zulässigen maximalen Zeitraum, in dem im HYBRID SaaS Service gespeicherte oder übertragene Daten verloren gehen können.

„**Recovery Time Objective**“ oder „**RTO**“ bezeichnet die Zeitspanne, innerhalb derer der HYBRID SaaS Service nach einem Ausfall vollständig wiederhergestellt werden muss.

Unter „**planmäßiger Wartung**“ ist hier eine Wartung zu verstehen, die erfolgt, wenn HYBRID ein Problem im HYBRID SaaS Service feststellt, das Maßnahmen zur Vermeidung einer Notfallwartung erfordert. HYBRID behält sich das Recht vor, eine außerplanmäßige Wartung des HYBRID SaaS-Dienstes mit einer Vorankündigung von mindestens 5 Arbeitstagen zu planen, die dem Kunden mitgeteilt und im Kalender veröffentlicht wird. HYBRID wird sich bemühen, die planmäßige Wartung während des Wartungsfensters zu planen.

„**Prozentsatz der Systemverfügbarkeit**“: die unter 4.2 definierte Verfügbarkeit unter Annahme der Verfügbarkeit der Cloud Computing-Plattform, die zum Hosten des HYBRID SaaS-Dienstes verwendet wird

„**Technischer Ansprechpartner**“ ist der Hauptansprechpartner des Kunden, der für die Entgegennahme von Mitteilungen von HYBRID zuständig und gemäß der Datenverarbeitungsvereinbarung weisungsbefugt ist. HYBRID muss im Falle eines Wechsels des technischen Ansprechpartners unverzüglich, mindestens per E-Mail, informiert werden.

„**Monatliche Gesamtminuten**“ sind die Anzahl der Tage im Monat multipliziert mit 1.440 Minuten pro Tag.

„**Ungeplante Ausfallzeit**“ ist die Gesamtzahl der Minuten, in denen der Kunde nicht auf den HYBRID SaaS Service zugreifen kann, mit Ausnahme der ausgeschlossenen Ausfallzeit.

3. VERANTWORTLICHKEITEN UND VERPFLICHTUNGEN DES KUNDEN

Es liegt in der Verantwortung des Kunden sicherzustellen, dass er die folgenden Mitwirkungspflichten erfüllt und dies ohne Kosten für HYBRID:

- über eine Internetverbindung mit ausreichender Bandbreite gemäß den in der Dokumentation festgelegten und von Zeit zu Zeit aktualisierten Anforderungen des Kunden verfügt
- einen Internet-Browser verwendet, der den Mindestanforderungen von HYBRID entspricht, wie sie in der Dokumentation definiert und von Zeit zu Zeit aktualisiert werden
- Der technische Ansprechpartner ist berechtigt, bis zu drei (3) Mitarbeiter per E-Mail mit Namen und Kontaktdaten zur Überprüfung zu benennen, die sich an den von HYBRID bereitgestellten Support-Service wenden können. Der Kunde hat HYBRID unverzüglich über jeden Wechsel der genannten Mitarbeiter zu informieren. Die Liste ist vom Kunden auf dem neuesten Stand zu halten;
- HYBRID zumindest per E-Mail aktuelle Informationen über den technischen Ansprechpartner für die Erteilung von Anweisungen zur Verfügung zu stellen, z. B. personelle Änderungen
- Alle Vorfälle oder Probleme umgehend an den Support-Dienst zu melden
- eine Antiviren-Software mit mindestens täglich aktualisierten Definitionen verwendet
- alle Anstrengungen unternimmt, um HYBRID während der Lösung eines dienstleistungsbezogenen Vorfalles oder einer Anfrage zur Verfügung zu stehen

4. DIENSTLEISTUNGSSTUFEN

4.1 Begriff

Dieses SLA gilt für den HYBRID SaaS Service für die Dauer der in der Auftragsbestätigung definierten Abonnementdauer zwischen den Parteien.

4.2 HYBRID SaaS Service Verfügbarkeit (Uptime)

HYBRID ist bestrebt, in jedem Kalendermonat der Laufzeit eine prozentuale Systemverfügbarkeit von 99,5% in Bezug auf den HYBRID SaaS Service zu gewährleisten.

Der Prozentsatz der Systemverfügbarkeit wird wie folgt berechnet:

$$\text{Prozentsatz der Systemverfügbarkeit} = \left(\frac{\text{Monatliche Gesamtminuten} - \text{ohne Ausfallzeit} - \text{Ausfallzeit}}{\text{Monatliche Gesamtminuten} - \text{ohne Ausfallzeit}} \right) * 100$$

HYBRID berechnet alle ungeplanten Ausfallzeiten anhand der Systemprotokolle von HYBRID und meldet diese wöchentlich per E-Mail an den technischen Ansprechpartner.

4.3 Wiederherstellung

HYBRID ist bestrebt, die folgenden Wiederherstellungsmerkmale zu bieten:

Dienstleistungsebene	Zeit
Wiederherstellungspunkt-Ziel (RPO)	24 Stunden
Wiederherstellungszeit-Ziel (RTO)	12 h
Sicherung von Kundendaten	Täglich (Geschäftstage)
Aufbewahrung von Kundendaten	14 Tage

5. WARTUNG

HYBRID analysiert den HYBRID SaaS Service kontinuierlich auf Verbesserungspotenziale, erhöhte Sicherheit, erweiterte Funktionalität und höhere Benutzerfreundlichkeit. Vorschläge, Rückmeldungen und Ideen des Kunden werden nach dem alleinigen Ermessen von HYBRID analysiert und in die Funktionalität des HYBRID SaaS-Dienstes integriert.

Erweiterungen, Updates oder neue Versionen werden dem Kunden von Zeit zu Zeit zur Verfügung gestellt. In der Abonnementgebühr ist die durch ein Update oder eine neue Version hinzugefügte Funktionalität enthalten, für die die Bedingungen dieses SLA und des Vertrags gelten. HYBRID unterstützt ältere Updates und Versionen für drei (3) Monate, nachdem ein neues Update oder eine neue Version verfügbar ist. Etwaige Probleme können nach dem alleinigen Ermessen von HYBRID durch eine Korrektur oder ein Upgrade auf eine neue Version behoben werden.

Im Falle einer Störung kann sich der Kunde unter definierten Bedingungen an den Support-Service wenden (siehe Abschnitt „6 Support-Service“).

Wird eine Sicherheitslücke gefunden, die keinen Mangel darstellt, wird HYBRID im Rahmen seiner betrieblichen Möglichkeiten alle zumutbaren Anstrengungen unternehmen, um die Schwachstelle in der jeweils aktuellen Version zu beheben. Wenn eine solche Korrektur in einer älteren Version nicht möglich ist, kann HYBRID darauf bestehen, dass anfällige Systeme kurzfristig aufgerüstet werden, um das Sicherheitsrisiko zu mindern.

6. UNTERSTÜTZUNGSDIENST

6.1 Umfang der Dienstleistung

Der HYBRID Support Service bietet technische Unterstützung im Falle eines Vorfalles mit dem HYBRID SaaS Service.

Die folgenden Aspekte werden durch den Unterstützungsdienst abgedeckt:

- Unterbrechungen/Ausfälle von Systemdiensten;
- System-Service-Updates/Wartung;
- Systemdienstverhalten, das nicht dem entspricht, was der Kunde vernünftigerweise erwarten kann.

Die folgenden Aspekte werden NICHT durch den Unterstützungsdienst abgedeckt:

- Ersuchen von (einem) Drittanbieter(n) des Kunden;
- Netze, Geräte, Server und Arbeitsstationen, die vom Kunden verwaltet werden;
- Unterstützung in Bezug auf Funktionalität, Arbeitsabläufe und Nutzungsoptimierung
- Anfragen zur Konfiguration und (benutzerspezifischen) Anpassung von HYBRID-Produkten und - Dienstleistungen.

Der erweiterte Kundensupport gilt nur für Kunden, die einen Vertrag über erweiterten Kundensupport mit HYBRID abgeschlossen haben. Der genaue Umfang des erweiterten Kundensupports richtet sich nach den Anforderungen des Kunden und seinem spezifischen Geschäftsprofil.

6.2 Verfügbarkeit (Servicezeiten) und Kontakt

Der HYBRID-Support-Service steht bis zu drei (3) namentlich genannten Mitarbeitern und dem technischen Ansprechpartner des Kunden während der Arbeitszeiten für Ihren First-Line-Supportkanal zur Verfügung. Der Kunde ist dafür verantwortlich, die Liste der namentlich genannten Mitarbeiter auf dem aktuellen Stand zu halten und HYBRID über etwaige Änderungen so schnell wie möglich zu informieren. Der HYBRID Support Service kann nicht von anderen als den vom Kunden benannten Mitarbeitern kontaktiert werden.

HYBRID bietet während der Arbeitszeiten Sprachunterstützung in Englisch.

Supportanfragen können über das HYBRID Support Service Ticketing System oder per E-Mail gestellt werden. Während der Arbeitszeiten ist der HYBRID Support Service telefonisch erreichbar.

6.3 Abhilfeservice / Reaktionszeit

Stellt der Kunde einen Vorfall fest, so hat er diesen unverzüglich schriftlich an HYBRID zu melden und dabei Folgendes anzugeben

- (a) Art des Vorfalls;
- (b) die Umstände, unter denen der Vorfall aufgetreten ist, einschließlich der Prozesse, die zum Zeitpunkt des Vorfalls liefen;
- (c) technischen Informationen über die Maschine, auf der das Produkt zum Zeitpunkt des Vorfalls lief;
- (d) den Schritten, die der Kunde gegebenenfalls unmittelbar nach dem Vorfall unternommen hat; und
- (e) die unmittelbaren Auswirkungen des Vorfalls auf die Fähigkeit des Kunden, zu arbeiten

Die Support-Service-Reaktionszeit ist definiert als die Zeit zwischen dem ordnungsgemäßen Eingang der Support-Service-Anfrage des Kunden bei HYBRID (in der in diesem Abschnitt beschriebenen Weise) und dem Zeitpunkt, zu dem HYBRID die Anfrage beantwortet und mit der Bearbeitung beginnt.

Die Lösungszeit ist definiert als die Zeit zwischen dem Zeitpunkt, an dem der Kunde die Anfrage in das HYBRID-Ticketing-System eingibt oder an dem HYBRID eine E-Mail vom Kunden erhält, und dem Zeitpunkt, an dem HYBRID den Incident gelöst hat.

Nach Erhalt einer solchen Störungsmeldung wird HYBRID die Störung bewerten und gemäß der nachstehenden Schweregradtabelle einstufen und innerhalb der nachfolgend angegebenen Reaktionszeiten des Supportservices reagieren. Nach Erhalt einer Meldung über einen Vorfall informiert HYBRID den Kunden auf geeignete Weise über den aktuellen Stand.

Die Prioritäten für die Lösung von Vorfällen werden auf der Grundlage der Auswirkungen auf die Arbeitsprozesse festgelegt und in drei Kategorien unterteilt:

Schweregrad 1 („Critical“):

- Der HYBRID SaaS Service ist ausgefallen und für alle Benutzer unzugänglich
- Kein Workaround verfügbar

Schweregrad 2 („Major“):

- Der HYBRID SaaS Service ist in Betrieb und nicht die Ursache des Vorfalles
- Der Vorfall blockiert oder beeinträchtigt mindestens 10% der Benutzer und es ist keine Abhilfe verfügbar.
- Teile einer geschäftskritischen Anwendung sind nicht verfügbar, funktionieren nicht ordnungsgemäß oder haben eine schlechte Leistung

Schweregrad 3 („normal“):

- Die Benutzer können ihre Arbeit erledigen, aber ihre Produktivität wird durch den Vorfall beeinträchtigt.
- Eine Funktion einer Anwendung ist für die Benutzer nicht verfügbar oder funktioniert nicht richtig
- Der Vorfall hat keine unmittelbaren Auswirkungen auf die Geschäftsprozesse des Kunden
- Es gibt ein Workaround

Schweregrad	Reaktionszeit (Arbeitszeiten)	Auflösungszeit (Arbeitszeiten)
Schweregrad 1 (Critical)	≤2h (90%) (24/7)	≤8h (95%)
Schweregrad 2 (Major)	≤8h (85%)	10 Arbeitstage (85%)
Schweregrad 3 (Normal)	5 Arbeitstage (85%)	Nach Ermessen von HYBRID

Allgemeine Supportanfragen werden von HYBRID nach bestem Bemühen und innerhalb einer angemessenen Frist unter Berücksichtigung der Art der Supportanfrage beantwortet.

Die Reaktionszeit wird auf der Grundlage der Servicezeiten während der Arbeitszeiten berechnet. Die maximale Reaktionszeit hängt von der Schwere des Vorfalles ab. Die Priorität für die Lösung und den Schweregrad wird von HYBRID bei der Bewertung der Anfrage des Kunden festgelegt (per E-Mail gesendete Anfragen werden zunächst immer mit der Priorität „Normal“ behandelt).

7. SONSTIGES

7.1 Änderungsanträge

Dieses SLA kann von HYBRID jederzeit geändert werden, indem der Kunde spätestens dreißig (30) Tage vor dem Datum des Inkrafttretens der Änderung benachrichtigt wird. Würde sich die Änderung nachteilig auf den Kunden auswirken und würde der Kunde der Änderung widersprechen, kann der Kunde den Vertrag mit einer Frist von einem Monat schriftlich kündigen. Eine solche Kündigung ist das einzige und ausschließliche Rechtsmittel des Kunden. Wenn der Kunde den Vertrag nicht wie hierin festgelegt kündigt, wird davon ausgegangen, dass der Kunde die Änderung akzeptiert hat.

7.2 Wartungsmitteilungen

Wartungsmitteilungen werden per E-Mail an den technischen Kontakt übermittelt.

7.3 Ausschluss von Nicht-Produktions-, Probe- und Testkonten

Alle Sandbox-, Staging-Umgebungen, Release-Review-, Beta-, Schulungs-, Demo-, Test-, Entwickler- und/oder Debugger-Konten sowie alle anderen Nicht-Produktions- oder Testumgebungen sind ausdrücklich von diesem Zeitplan ausgeschlossen.