

Service-Level-Agreement GBS Cloud-Dienste

(SLA GBS Cloud-Dienste)

zu

Allgemeine Geschäftsbedingungen GBS Cloud-Dienste

(AGB GBS-Cloud-Dienste)

Bereitstellung von Cloud Services ("Services") zwischen:

1. Business User nachfolgend "Client" und/oder "Nutzer" genannt;

und

2. „GBS Europa GmbH“, mit Sitz und eingetragener Adresse in: Zur Giesserei 19-27B, 76227 Karlsruhe, Deutschland, vertreten durch Andreas Philippi, in seiner Eigenschaft als Geschäftsführer, nachfolgend „Anbieter“ und/oder „GBS“ genannt.

Nachfolgend gemeinsam als „Parteien“ bezeichnet.

PRÄAMBEL:

Der Anbieter hat das Ziel, dem Kunden gegen Entgelt Services in dem Umfang und entsprechend des vom Kunden gewählten Abonnements, das ein bestimmtes Bestelldokument, eine Bestellung, ein Angebot oder einen angenommenen Vorschlag abdeckt, zu liefern.

DIE PARTEIEN VEREINBAREN FOLGENDES:

GEGENSTAND UND LAUFZEIT DES VERTRAGS

Art. 1. Gegenstand

(1) Da die Software als as-a-Service zur Verfügung gestellt wird, erbringt GBS die folgenden Services:

(2) Von dem Service abgedeckte Aktivitäten, die ohne ausdrücklichen Wunsch des Kunden ausgeführt werden:

- Überwachung der Umgebung, um einen ordnungsgemäßen Betrieb sicherzustellen;
- Betriebsaktivitäten zur Behebung oder Vermeidung von Betriebsproblemen;
- Aufbringen von Patches;
- Durchführen von Backups.

(3) Aktivitäten, die von dem Service abgedeckt sind, und nur auf Anfrage des Kunden eingeleitet werden:

- Datenwiederherstellung;

- Untersuchung der Unterbrechung/Behebung von Vorfällen im Zusammenhang mit dem Service.

(4) Alle weiteren Aktivitäten, die nicht unter Art. 1 (2), (3) genannt werden, werden nur auf zusätzlichen Wunsch des Kunden ausgeführt und können einer zusätzlichen Vergütung unterliegen. Solche Aktivitäten können sein, sind aber nicht beschränkt auf:

- Änderungen der Konfiguration;
- Untersuchung von Problemen, wenn sie nicht mit der Unterbrechung/Behebung zusammenhängen.

(5) „Host“ bedeutet die Infrastruktur, auf der die Software installiert

wird, die in Besitz ist und betrieben wird von GBS oder ihren Subunternehmern.

(6) Während der Laufzeit des Abonnements erhält der Kunde ein nicht-exklusives, nicht abtretbares Recht, auf die Services zuzugreifen und sie ausschließlich für seine internen Geschäftsvorgänge gemäß den Bedingungen dieses SLA zu nutzen.

Art. 2. Qualität des Service

(1) GBS liefert Services, die vollumfänglich von dem Kunden von einem Self-Service-Portal gesteuert werden:

(2) Während der gesamten Laufzeit des SLA, ist GBS verpflichtet, die oben genannten Services unter den folgenden Servicelevels zu erbringen:

2.1. Servicebereitschaft: In Übereinstimmung mit ITIL beschreibt die Service-Verfügbarkeit die Fähigkeit eines Service, seine erwarteten Funktionen zu erfüllen, und schließt geplante Service-Ausfallzeiten aus.

E-Mail-Sicherheit as a Service: 99,9% auf jährlicher Basis.

HINWEIS: GBS's Services werden auf Microsoft Azure gehostet, und die Service-Verfügbarkeit entspricht der von Microsoft zugesicherten Service-Verfügbarkeit.

HINWEIS: Das SLA gilt für den Service, für den der Kunde ein aktives Abonnement hat. Eine detaillierte Beschreibung der verschiedenen Services finden Sie in der Leistungsbeschreibung unter <https://www.gbs.com>.

2.2. Lösung des Vorfalls:

2.2.1. Für den beschriebenen Service bietet GBS Software-Support sowie Betrieb und Verwaltung der Infrastruktur ("Support Service") an, wofür keine zusätzliche Vergütung fällig wird.

2.2.2. Die Bedingungen für den Support-Service lauten wie folgt:

Support bezieht sich auf die Services, die der Anbieter zur Verfügung stellt, um sicherzustellen, dass sein Service in einem normalen Zustand funktioniert. Dies umfasst sowohl die Produktpflege als auch betriebliche Fragen innerhalb der Umgebung des Anbieters. Betriebsprobleme innerhalb der Umgebung des Endnutzers und/oder eines Drittanbieters fallen nicht in den Geltungsbereich dieses Support Service.

I. Verfügbarkeit. Der Anbieter verpflichtet sich, dem Kunden einen erstklassigen Service und Support zu bieten. Der englischsprachige technische Support ist per E-Mail 7 (sieben) Tage in der Woche, 24 (vierundzwanzig) Stunden am Tag (dieser Zeitrahmen wird als "24x7" bezeichnet) für den sicheren Betrieb der Lösung als Service erreichbar.

Der deutsch- und englischsprachige Anwendungssupport ist per E-Mail und Telefon an Werktagen montags bis freitags von 08:00 bis 18:00 Uhr (CET) für Fragen zum Einsatz und Einrichtung erreichbar.

II. Kontakt. Die Kanäle zur Kontaktaufnahme mit dem Anbieter-Support sind:

- Die primäre und bevorzugte Kontaktmethode bei Supportfragen ist das Senden einer E-Mail mit der Beschreibung des Problems an support24@gbs.com

Dadurch wird sichergestellt, dass das GBS Team diese prüft und sie je nach Art des Problems an den richtigen Experten weiterleitet. Der Kunde wird in Kürze, innerhalb der vereinbarten SLA-Bedingungen, kontaktiert.

- Die Support-Hotline ist 24x7 erreichbar unter: **+49 69 808 852 88**

III. Reaktionszeit. Die folgenden Tabellen beschreiben die Antwortmetriken, die für den in den folgenden Tabellen angegebenen Support Service gelten. Vorfälle, die durch Software von Drittanbietern verursacht werden, fallen nicht unter diese Antwortmetriken.

Support Antwortzeit			
Schweregrad	Antwortzeit	Ziel vorläufige Lösung	Dauerhafte Lösung
1	≤ 1 Stunde	≤ 1 Tag	15 Werktage
2	≤ 4 Stunden	≤ 1 Tag	15 Werktage
3	≤ 4 Stunden	≤ 2 Tage	20 Werktage
4	≤ 8 Stunden	≤ 3 Tage	30 Tage

GBS-Produkte Schweregrad-Definitionen	
Schweregrad	Definitionen
1	Die Produktfunktionalität ist für über 90% der Nutzer nicht verfügbar, was zu kritischen Unterbrechungen des Geschäftsbetriebs führt.
2	Wichtige Produktfunktionen arbeiten nicht mit kritischer Zeitempfindlichkeit, aber ohne massive oder schwerwiegende Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb.
3	Die Produktfunktionalität wird beeinträchtigt, aber die meisten Operationen (z.B. Produktleistungs-/Kompatibilitätsprobleme, Protokollier-/Überwachungsfehler, undokumentiertes Verhalten) werden mit mäßiger Priorität weitergeführt.
4	Die Produktfunktionalität wird nicht beeinflusst (z.B. Endbenutzer-Service, Vorverkauf, Website-bezogene Fragen); geringfügige Benutzerfreundlichkeit, GUI-Probleme; How-To-Fragen, Produktinformationen (z.B. Funktionalität, Anforderungen, Einrichtung, etc.) Anfragen.

HINWEIS: Im Falle eines Produktsupports muss der Kunde den Anbieter unterstützen und ihm alle angeforderten relevanten Informationen zur Verfügung stellen. Ziellösungszeiten sind nur anwendbar, wenn die Antwortzeit des Kunden mit, der in diesem SLA übereinstimmt.

Zusätzliche Informationen. Möglicherweise benötigt der Anbieter zusätzliche Informationen bezüglich der Umgebung, die in Verbindung mit den Produkten oder Services verwendet wird, oder er benötigt Tests, die zur Unterstützung bei der Lösung eines Problems durchgeführt werden. Auf Anfrage des Anbieters muss der Kunde unverzüglich und umfassend bei der Bereitstellung aller erforderlichen Informationen und der Durchführung der erforderlichen Tests im Hinblick auf die Service-Level-Ziele des Anbieters mitwirken. Der Anbieter haftet nicht für das Nichterreichen der Service-Level-Ziele, wenn der Kunde die erforderlichen Informationen auf Anfrage nicht zur Verfügung stellt. Der Anbieter wird zu jeder Zeit ausreichende Ressourcen, Prozesse, Richtlinien, Technologien und Sicherheitsvorkehrungen aufrechterhalten, um die Reaktionszeit und die angestrebte vorübergehende Lösung zu erreichen, und wird sich kontinuierlich bemühen, eine Lösung mit minimalen Auswirkungen auf den Kunden zu finden.

(3) Berichterstattung

3.1. GBS kann jährliche Berichte über die auf der Plattform durchgeführten Aktivitäten erstellen, die unter anderem enthalten:

- Plattform Verfügbarkeit;
- Wartungsarbeiten.

29.1 **3.2. Auf Anfrage kann GBS Vorfallsberichte zur Verfügung stellen, die folgendes enthalten:**

- Anzahl der offenen Vorfälle bei dem Kunden;
- Durchschnittliche Lösungszeit.

Art. 3. Laufzeit.

Das vorliegende SLA tritt mit dem Abschluss eines oder mehrerer Abonnements oder der Annahme der **AGB-GBS-Cloud-Dienste** in Kraft und bleibt bis zur Kündigung oder zum Ablauf aller unter ihm laufenden Abonnements in Kraft.