

I. I. Reaktions- und Servicelevel für die Behebung von Störungen

§ 1 Definitionen

- 1) **Reaktionszeit:** Dies ist der Zeitraum vom Eingang der Meldung über das Vorliegen einer Störung beim Lieferanten bis zum Beginn der Maßnahmen einschließlich des ersten Statusberichts an den Kunden.
- 2) **Prioritätsstufen für Incidents:**

Prioritätsstufen	Beschreibung
1-Critical	Betriebsstörung, die die gesamte Anwendung oder einen wesentlichen Teil davon betrifft und zu einer Unterbrechung der Geschäftsprozesse führt. Beispiele (nicht abschließend): <ul style="list-style-type: none">• Ausfall der Anwendung• Datenverlust• Erhebliche Leistungseinbußen• Verlust der Redundanz bei einem geschäftskritischen Anwendungsfall• Teilweiser oder vollständiger Ausfall wichtiger Schnittstellen• Teilweiser oder vollständiger Ausfall wichtiger Funktionalitäten
2 - Major	Betriebsstörung, die einen Teil der Anwendung betrifft und den Geschäftsbetrieb beeinträchtigt. Beispiele (nicht abschließend): <ul style="list-style-type: none">• Teilweiser oder vollständiger Ausfall weniger kritischer Schnittstellen• Teilweiser oder vollständiger Ausfall weniger wichtiger Funktionalitäten• Leistungsbeeinträchtigung mit geringem Einfluss und begrenzter Dauer
3 - Minor	Betriebsstörung mit minimalen Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb.
4 - Non Service Affecting	Betriebsstörung ohne Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb. Hierunter fallen auch Service Requests.

- 3) „Defekt“ - „technischer Fehler“
 - a. Tritt ein „Defekt“ auf, gelten für die Mängelbeseitigung die jeweils anwendbaren gesetzlichen Vorschriften. Am Ende der Mängelbeseitigungsphase muss der Defekt behoben sein oder eine für den Kunden zumutbare alternative Lösung zur Verfügung stehen.
 - b. Hat ein „technischer Fehler“ die Störung verursacht, erbringt der Lieferant die nachfolgend in

der Tabelle unter § 2 aufgeführten Leistungen. Der Lieferant ist verpflichtet, den Kunden bei der Behebung des „technischen Fehlers“ zu unterstützen, schuldet jedoch keinen Erfolg der ergriffenen Maßnahmen.

4) **Arbeitszeiten**

Die Arbeiten werden während der regulären Geschäftszeiten des Lieferanten von Montag bis Freitag von 09:00 bis 17:00 Uhr durchgeführt. Es gelten die gesetzlichen Feiertagsregelungen des Freistaats Bayern. Maßgeblich ist die Zeitzone Berlin.

Endet der Zeitraum für die Bearbeitung an einem Bankwerktag vor Ablauf der Reaktionszeit, beginnt diese am darauffolgenden Tag.

§ 2 Reaktions- und Lösungszeiten

Incident Severities	Response times	Resolution Time
1-Critical	< 2 Stunden	Workaround innerhalb von 2 Arbeitstagen (*) Endgültige Behebung innerhalb von 2 Wochen
2 - Major	< 4 Stunden	Workaround innerhalb von 4 Arbeitstagen (*) Endgültige Behebung innerhalb von 4 Wochen
3 - Minor	< 2 Tage	Behebung mit dem nächsten Minor Release.
4 - Non Service Affecting	< 5 Tage	Behebung mit dem nächsten Major Release.

- 1) Die Rechtsfolge bei Nichteinhaltung der Reaktionszeiten ist ausschließlich das Recht des Kunden, die Vergütung aus dem Mietvertrag anteilig zu mindern.
- 2) Dieses SLA enthält keine Garantieverprechen.

(*) Sind andere Komponenten außerhalb der **PreHCM SaaS-Plattform** betroffen (z. B. integrierte Kundensysteme etc.), werden die Zeiten für Workaround und Behebung individuell in Abstimmung mit dem Kunden festgelegt.

II. verfügbarkeit

§ 3 Verfügbarkeit

Verfügbarkeit des „Produkts“ „PreHCM Cloud Services“ und ihrer Inhalte

1) **Überwachte Betriebszeiten:**

Störungsmeldungen werden innerhalb der Arbeitszeiten (§ 1.4) bearbeitet. Während der Arbeitszeiten gilt eine Serviceverfügbarkeit von **98 %**. Bei der Berechnung der Verfügbarkeit werden ausschließlich Ausfälle berücksichtigt, die durch **kritische Störungen** verursacht werden.

2) **Außerhalb der zugesicherten Betriebszeiten gilt Folgendes:**

Die **PreHCM Cloud Services** können genutzt werden; jedoch sind aufgrund von Wartungsarbeiten und Datensicherungen Einschränkungen möglich. Wartungsarbeiten können den gesamten Zeitraum außerhalb der unterstützten Betriebszeiten umfassen.

3) **Die folgenden Situationen gelten nicht als mangelnde Verfügbarkeit:**

- Arbeiten an den PreHCM Cloud Services auf Wunsch des Kunden, die eine Systemabschaltung erfordern;
- Ausfall der PreHCM Cloud Services infolge von Katastrophen, Malware-Angriffen, Pandemien, terroristischen Handlungen oder sonstigen Fällen höherer Gewalt;
- Nichterfüllung oder Verletzung der Mitwirkungs- und Bereitstellungspflichten des Kunden;
- Zeiträume, in denen zuvor angekündigte Wartungsarbeiten planmäßig durchgeführt werden.

4) Dieses SLA enthält **keine Garantieverprechen**.

5) Der Kunde wird **unverzüglich über ungeplante Ausfallzeiten** informiert. **Geplante Ausfallzeiten** werden mit einer **Ankündigungsfrist von zwei Wochen** mitgeteilt.

§ 4 Messverfahren

Die Verfügbarkeit wird für die **vergangenen 365 Tage** berechnet (beschränkt auf die überwachten Betriebszeiten). Die Datenerhebung erfolgt durch einen **Monitoring-Dienstleister**, der die von der Anwendung bereitgestellte **Statusseite** überprüft und das Ergebnis protokolliert.

Der Service gilt als **verfügbar**, wenn eine **erfolgreiche Anmeldung (Login)** möglich ist.