

ANHANG 1: MYCLOUDFLOW SERVICE LEVEL AGREEMENT

1. HINTERGRUND UND ZWECK DES ZEITPLANS

Diese Service Level Agreement (SLA)-Vereinbarung ist ein Anhang zu den Bedingungen für Abonnementdienste von HYBRID und enthält die geltenden Service Levels und ergänzende Bestimmungen zu Verfügbarkeit, Wartung, Reaktions-, Lösungs- und Wiederherstellungszeiten für den MyCLOUDFLOW-Dienst und den zugehörigen Speicherplatz. Sie sollte in Übereinstimmung mit dem Vertrag für die Nutzung des/der MyCLOUDFLOW Service(s) (wie in den Bedingungen für Abonnementdienste definiert) und allen anderen Dokumenten, die hier durch Verweis einbezogen sind, gelesen werden.

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

„Verfügbarkeit“ bedeutet, dass der Kunde normalen Zugang zum MyCLOUDFLOW-Dienst hat, mit Ausnahme der ausgeschlossenen Ausfallzeiten.

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

„Arbeitstag“ bedeutet Montag bis Freitag, außer an nationalen Feiertagen.

„Arbeitszeiten“ bedeutet Montag bis Freitag von 09.00 bis 17.00 Uhr an Arbeitstagen in der Zeitzone von HYBRID, die automatisch an die Sommerzeit angepasst wird.

„Sicherung der Kundendaten“ bezeichnet den Prozess der Erstellung einer Kopie aller Kundendaten auf dem MyCLOUDFLOW Service, 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 MyCLOUDFLOW-Dienst, der für die Datenwiederherstellung verwendet wird.

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

„Notfallwartung“ bedeutet Wartung, die dem Kunden weniger als 5 Werktage im Voraus mit einer Wartungsnachricht angekündigt wurde. HYBRID kann eine Notfallwartung ansetzen, um eine unmittelbare Gefährdung des MyCLOUDFLOW-Dienstes nach Einschätzung von HYBRID zu vermeiden.

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

- Regelmäßige Wartung
- Notfall-Wartung
- Failover- und Disaster-Recovery-Tests
- Systembedingte Internetausfälle (einschließlich Ausfall des Internetanbieters)
- Jede Störung in der Hardware, Software oder Netzwerkverbindung des Kunden oder einer dritten Partei
- Bandbreitenbeschränkungen des Kunden
- Handlungen oder Unterlassungen des Kunden
- Alles, was außerhalb der Kontrolle von HYBRID liegt.

„Vorfall“ bezeichnet jedes Ereignis, das eine Abweichung vom Normalzustand darstellt, die zu einer Unterbrechung des MyCLOUDFLOW-Dienstes führt oder zu einer Unterbrechung oder Qualitätsminderung des MyCLOUDFLOW-

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 MyCLOUDFLOW-Dienst, einschließlich des Datums und der Uhrzeit, zu der HYBRID beabsichtigt, den MyCLOUDFLOW-Dienst nicht verfügbar zu machen. Der Kunde nimmt zur Kenntnis und erklärt sich damit einverstanden, dass es Fälle geben kann, in denen HYBRID den MyCLOUDFLOW-Dienst unterbrechen muss, um die Integrität des MyCLOUDFLOW-Dienstes aufgrund von Sicherheitsproblemen, Virenangriffen, Spam-Problemen oder anderen unvorhergesehenen Umständen zu schützen. Dazu gehört auch die Kommunikation in Bezug auf Notfallwartung und regelmäßige Wartung.

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

„Regelmäßige Wartung“ bedeutet die wöchentliche Wartung, die am Freitag zwischen 6.00 und 8.00 Uhr morgens durchgeführt wird. CET, um ein Höchstmaß an Verfügbarkeit zu gewährleisten. Zu diesem Zweck kann es im Rahmen der regelmäßigen Wartung erforderlich sein, dass HYBRID den Service (teilweise) für kurze Zeit offline nimmt, um Updates, neue Versionen oder Änderungen zu implementieren. HYBRID behält sich das Recht vor, den Zeitpunkt der regelmäßigen Wartung durch eine Wartungsmeldung anzupassen.

„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 eröffnen kann.

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

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

„Prozentsatz der Systemverfügbarkeit“ bezeichnet die prozentuale Verfügbarkeit des MyCLOUDFLOW-Dienstes (Betriebszeit) unter der Annahme, dass die Cloud-Computing-Plattform, die zum Hosten des MyCLOUDFLOW-Dienstes verwendet wird, verfügbar ist.

„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, per E-Mail, informiert werden.

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

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.
- HYBRID zumindest per E-Mail aktuelle Informationen über den technischen Ansprechpartner für die Erteilung von Anweisungen zur Verfügung zu stellen, z. B. personelle Änderungen.
- Der technische Ansprechpartner ist berechtigt, bis zu drei (3) vorher genannten Mitarbeiter per E-Mail mit Namen und Kontaktdaten zur Überprüfung zu benennen, die sich an den von HYBRID Support-Service wenden können. Der Kunde hat HYBRID unverzüglich über jeden Wechsel der genannten Mitarbeiter oder des technischen Ansprechpartners zu informieren.
- Alle Vorfälle oder Probleme umgehend an den HYBRID Support-Dienst zu melden.
- eine Antiviren-Software mit täglich aktualisierten Definitionen verwendet.
- alle Anstrengungen unternimmt, um den HYBRID Support Service während der Lösung eines Vorfalls oder einer Anfrage zur Verfügung zu stehen.

4. DIENSTLEISTUNGSTUFEN

4.1 Begriff

Dieses SLA gilt für den MyCLOUDFLOW-Service für die Dauer der Abonnementlaufzeit.

4.2 MyCLOUDFLOW Service Verfügbarkeit (Uptime)

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

Der Prozentsatz der Systemverfügbarkeit wird wie folgt berechnet:

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

HYBRID berechnet die Ausfallzeit anhand der HYBRID-Systemprotokolle und meldet diese automatisch jeden Freitag 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 MyCLOUDFLOW Service kontinuierlich auf Verbesserungspotenziale, erhöhte Sicherheit, erweiterte Funktionalität und höhere Benutzerfreundlichkeit. Vorschläge, Rückmeldungen und Ideen werden nach dem alleinigen Ermessen von HYBRID analysiert und in die Funktionalität des MyCLOUDFLOW-Dienstes integriert.

Verbesserungen, Updates oder neue Versionen werden von Zeit zu Zeit zur Verfügung gestellt. In der Abonnementgebühr ist die durch jedes 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 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. 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.

6. HYBRID-SUPPORT SERVICE

6.1 Umfang der Dienstleistung

Der HYBRID Support Service bietet technische Unterstützung im Falle eines Vorfalls mit dem MyCLOUDFLOW Service.

Die folgenden Aspekte werden durch den HYBRID Support Service abgedeckt:

- Unterbrechungen/Ausfälle von MyCLOUDFLOW Service;
- MyCLOUDFLOW Service Updates, neue Versionen und Wartung;
- Ein Serviceverhalten von MyCLOUDFLOW, das nicht dem entspricht, was der Kunde vernünftigerweise erwarten kann.

Die folgenden Aspekte werden NICHT durch den Support Service abgedeckt:

- Alle Anfragen von Drittanbietern des Kunden;
- Netze, Geräte, Server und Arbeitsstationen, die vom Kunden verwaltet werden;
- Unterstützung in Bezug auf Funktionalität, Arbeitsablauf/Arbeitsabläufe und Nutzungsoptimierung;
- Anfragen zur Konfiguration und (benutzerspezifischen) Anpassung von MyCLOUDFLOW-Service.

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

6.2 HYBRID Support Servicezeiten und Kontakt

Der HYBRID Support Service steht nur bis zu drei (3) namentlich genannten Mitarbeitern und dem technischen Ansprechpartner des Kunden während der Arbeitszeiten zur Verfügung. Der HYBRID Support Service kann nicht von anderen als den vom Kunden benannten Mitarbeitern kontaktiert werden.

Der HYBRID Support Service bietet 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 / Reaktions- und Lösungszeiten

Stellt der Kunde einen Vorfall fest, meldet er diesen unverzüglich an den HYBRID Support Service unter Angabe von

- (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 der MyCLOUDFLOW Service 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 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 maximale Reaktionszeit hängt von der Schwere des Vorfalls ab.

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 Vorfallmeldung wird HYBRID den Vorfall bewerten und gemäß der nachstehenden Schweregradtabelle einstufen und innerhalb der nachstehend angegebenen Reaktionszeiten 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 MyCLOUDFLOW Service ist ausgefallen und für alle Benutzer unzugänglich
- Kein Workaround verfügbar

Schweregrad 2 („Major“):

- Der MyCLOUDFLOW Service ist in Betrieb und nicht die Ursache des Vorfalls
- 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 nach bestem Bemühen und innerhalb einer angemessenen Frist unter Berücksichtigung der Art der jeweiligen Anfrage beantwortet. Per E-Mail übermittelte Ersuchen werden zunächst immer als „normale“ Priorität behandelt.

7. SONSTIGES

7.1 Änderungsanträge

HYBRID kann diese SLA jederzeit ergänzen, modifizieren oder ändern und solche Änderungen durch Veröffentlichung der geänderten SLA auf seiner Website bekannt geben. 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 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.