Service Level Agreement

Das vorliegende Service Level Agreement beschreibt die Service Level Indikatoren und die erforderlichen Service Levels bezüglich der Cloud Services. Es ist Bestandteil des Bestellformulars. Im Falle eines Widerspruchs zwischen den Bedingungen des Bestellformulars und den Bestimmungen des Service Level Agreements sind die Bestimmungen des Service Level Agreements maßgeblich und vorrangig.

VERFÜGBARKEIT

- „Verfügbarkeit“ (d. h. wann die Anwendung zugänglich ist) wird berechnet als die Gesamtminuten in einem Monat abzüglich der Anzahl der Zeiten für Geplante Wartungsminuten sowie abzüglich Ausfallzeiten in diesem Monat geteilt durch Gesamtminuten in einem Monat abzüglich der Anzahl Geplanter Wartungsminuten in diesem Monat. Dieses Ergebnis wird dann mit 100 multipliziert, so dass die Verfügbarkeit in Prozent ausgedrückt wird.

- „Ausfallzeiten“ bezeichnet die Minuten in einem Monat, in denen der produktiv genutzte Tenant der Anwendung nicht verfügbar ist. Zeiten für Geplante Wartungsarbeiten oder Ausgeschlossene Zeiten (gemäß der unten beschriebenen Definition) gelten nicht als Ausfallzeiten.

- „Geplante Wartungsminuten“ bezeichnet die in einem Monat insgesamt für Wartungsfenster genutzten Minuten.

Der Kunde hat Anspruch auf Service Level Credits („Gutschriften für Ausfallzeiten“) wie im Folgenden beschrieben, wenn die Verfügbarkeit in einem Monat unter 99,7 % liegt. Für Single-Tenant Umgebungen (d.h. eine einzelne Instanz der Anwendung, die für einen einzelnen Kunden eingerichtet werden) hat der Kunde Anspruch auf Service Level Credits, wenn die Verfügbarkeit unter 99,5 % liegt.

Verfügbarkeit	**Service Level Credit** (in % der entsprechenden monatlichen Abonnement-Gebühr)
99.699% - 99.000%*	5%
98.999% - 98.500%	15%
98.499% - 95.000%	25%
unter 95.000%	35%

99.500% - 99.000% für Single-Tenant Umgebungen

Ein Service Level Credit für die Abonnement-Gebühr, die auf jährlicher Basis gezahlt wird, wird in das monatliche Äquivalent pro rata temporis umgerechnet. Zum Beispiel: Ein 5 % Service Level Credit einer jährlichen Abonnement-Gebühr entspricht 5 % von 1/12 der jährlichen Abonnement-Gebühr. Service Level Credits werden auf die nächste Rechnung über Abonnement-Gebühr des Kunden angerechnet. Falls der Kunde die letzte Rechnung unter diesem Vertrag bereits gezahlt hat, werden die Service Level Credits dem Kunden innerhalb von dreißig (30) Kalendertagen nach der Feststellung, dass die Service Level Credits anfallen, ausgezahlt. Service Level Credits sind nur für Produktionsumgebungen verfügbar.

Falls die Verfügbarkeit für die Produktionsumgebung für drei aufeinander folgenden Monate oder für vier - nicht aufeinanderfolgende - Monate innerhalb eines rollierenden Zeitraums von zwölf (12) Monaten unter 95 % fällt (ein "auslösendes Ereignis"), kann der Kunde das betreffende Bestellformular innerhalb von sechzig (60) Tagen nach dem auslösenden Ereignis kündigen. In diesem Fall erhält der Kunde anstelle von Service-Level-Credits für den Zeitraum nach Beendigung des Bestellformulars eine anteilige Rückerstattung der Abonnement-Gebühr, die der Kunde bereits für den Zeitraum nach Beendigung des Bestellformulars gezahlt hat.

Infor wird dem Kunden einen Bericht über die Verfügbarkeit für einen Monat zur Verfügung stellen, wenn der Kunde innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Ablauf des fraglichen Monats die Übersendung eines solchen Berichts bei dem zugewiesenen Customer Success Manager (CSM) des Kunden schriftlich angefragt hat oder einen Fall online über das Infor-Kundenportal via Infor Concierge unter https://concierge.infor.com meldet, in dem das Datum und die Dauer des Zeitraums der Nichtverfügbarkeit angegeben sind. Der Kunde hat ab Zugang des Berichts über die Verfügbarkeit dreißig (30) Tage Zeit, einen Service Level Credit schriftlich geltend zu machen. Infor wird den Bericht über die Verfügbarkeit sowie die Geltendmachung des Service Level Credits zeitnah mit dem Kunden besprechen.

Bei der Berechnung der Verfügbarkeit gelten Zeiten, in denen der Cloud Services aufgrund einer der im Folgenden beschriebenen Faktoren nicht zur Nutzung verfügbar ist, nicht als Ausfallzeiten („Ausgeschlossene Zeiten“):

- Ausfälle infolge von höherer Gewalt;
- Ausfälle infolge von Handlungen oder Unterlassungen des Kunden, seiner Subunternehmer oder Verkäufer (mit Ausnahme von Infor) oder der Autorisierten User;
- Zeiten, in denen das System auf Anfrage des Kunden heruntergefahren oder vom System des Kunden getrennt wird;
- Ausfälle, die durch die Einrichtungen, Anlagen, Software oder sonstige Technologie des Kunden bzw. von Dritten verursacht werden (die nicht der Kontrolle durch Infor unterliegen);
- Extensions oder Schnittstellen, die über die Standard-Benutzeroberfläche oder die in der allgemein verfügbaren Anwendung enthaltenen Werkzeuge (Tools), bereitgestellt werden.
- Customizations;
- Einbußen in der Performance infolge der Nutzung der Anwendung durch den Kunden über die in den zugrundeliegenden Verträgen vereinbarten Nutzungsbeschränkungen hinaus.

Begrenzung des Zugangs zur Anwendung. Im Falle einer übermäßigen Inanspruchnahme, wird Infor gegebenenfalls Anfragen priorisieren, um die Leistungsfähigkeit des Systems für alle Kunden aufrechtzuerhalten, ohne die Verfügbarkeit einzuschränken. Infors Verpflichtung, eine adäquate Rechner-Infrastruktur für die Anwendung zur Verfügung zu stellen, bleibt hiervon unberührt. Infor wird den zeitlichen und inhaltlichen Umfang einer solchen Begrenzung auf ein nach den gegebenen Umständen vernünftiges Maß beschränken.

GEPLANTE WARTUNGSARBEITEN

Die Anwendung unterliegt regelmäßig geplanten monatlichen Wartungsfenstern, über die der Kunde mindestens zweiundsiebzig (72) Stunden im Voraus benachrichtigt wird, wie im SaaS Delivery Guide beschrieben (der jederzeit über das Infor Kundenportal via Infor Concierge abgerufen werden kann). Auf dem Infor Kundenportal ist ein Jahreskalender mit Zeitfenstern für geplante Wartungsarbeiten einsehbar. Dieser wird von Zeit zu Zeit aktualisiert. Unter normalen Betriebsbedingungen wird ein Zeitfenster für geplante Wartungsarbeiten bis zu höchstens sechs Stunden geplant. Die meisten Wartungsarbeiten können im Rahmen der regelmäßigen Zeitfenster für geplante Wartungsarbeiten erledigt werden. Allerdings kann es in dringenden Fällen vorkommen, dass Wartungsarbeiten auch außerhalb eines Zeitfensters für geplante Wartungsarbeiten durchgeführt werden müssen (kritische Wartungsarbeiten), um die Integrität und Sicherheit der Anwendung aufrechtzuhalten. In solchen Fällen wird Infor den über das Kundenportal benannten Ansprechpartner des Kunden mit so viel Vorankündigungszeit wie technisch möglich über die kritischen Wartungsarbeiten informieren. Darüber hinaus führt Infor von Zeit zu Zeit Wartungsarbeiten durch, die nicht zu Ausfallzeiten führen, auch außerhalb der geplanten Wartungsfenster.

BACKUPS, BUSINESS CONTINUITY/ DISASTER RECOVERY PLAN

Infor unterhält einen Business Continuity Plan (BCP), der Infor dabei hilft, den Zugang zur Anwendung im Falle einer Störung des Betriebs ohne wesentliche Unterbrechung fortzuführen. Infor führt regelmäßige Backups der Kundendaten durch (ein Full Backup wöchentlich, ein differenzielles Backup täglich). Infor testet regelmäßig (mindestens einmal im Jahr) seine Disaster Recovery Prozesse, um die im Folgenden beschriebenen Disaster Recovery Service Level Ziele aufrechtzuhalten. Maßgebliche BCP Kontrollen werden jährlich überprüft und im Rahmen von System- und Organisations-Kontroll-Berichten (System and Organization Controls reports) durch Drittparteien neu bewertet. Diese Berichte kann der Kunde über Infor Kundenportal einsehen. Backups werden an physisch getrennten, in der Region, in der die Anwendung betrieben wird, verteilten Rechenzentren repliziert. Der Infor Disaster Recovery Prozess unterstützt die vollständige Produktivumgebung. Von Infor erstellte Backups der Anwendung dienen ausschließlich der Datenwiederherstellung im Falle des Datenverlustes (d.h. sie haben nicht den Zweck, eventuelle kundeninterne Vorgaben oder gesetzliche Anforderungen des Kunden an die Datenspeicherung zu erfüllen). Anfragen zu Datenwiederherstellungen können vom Kunden im Wege eines geloggten Supportfalls gestellt werden.

- Recovery Point Objective: Der Aufsetzpunkt für die Wiederherstellung (Recovery Point Ziel (Recovery Point Objective (“RPO”)) beschreibt das akzeptable Volumen an Datenverlust in Zeiteinheiten gemessen. Es handelt sich hierbei um den Zeitpunkt, an dem Daten wiederhergestellt werden. Der Service Level gilt für einen RPO von bis zu einer (1) Stunde.

- Recovery Time Objective: Die Zielgröße für den Zeitraum innerhalb dessen der Produktivbetrieb wiederhergestellt wird, (Recovery Time Objective ("RTO")) beschreibt die Zeit, die seit der Mitteilung über das Vorliegen einer Disaster Situation (Declaration of Disaster) benötigt wird, um den Zugang zur Anwendung wiederherzustellen. Der Disaster Recovery Server wird binnen eines RTO von zwölf (12) Stunden betriebsfähig sein.

Ungeachtet des zuvor Gesagten, gibt Infor für Single-Tenant Umgebungen die Disaster Recovery Ziele mit allgemeinen RTOs und RPOs von vierundzwanzig (24) Stunden vor.

SUPPORT

1. SUPPORT- DIENSTLEISTUNGEN

1.1 Technischer Support während der Geschäftszeiten

1.2 Grundsätzlich wird Infor während der Geschäftszeiten telefonischen Support bereitstellen.. „Geschäftszeit" bezeichnet jeweils den Zeitraum die jeweiligen Stunden von Montag bis Freitag zwischen 8:00 Uhr und 17:00 Uhr Ortszeit in der Zeitzone des Kunden, ausgenommen Feiertage, die von Infor innerhalb des jeweiligen Servicezeitraums eingehalten werden.. Supportzeiten können je nach jeweiliger Anwendung variieren. Gegebenenfalls sind die geltenden Supportzeiten in spezifischen Knowledge Base-Artikeln (eine Produkt-Wissensdatenbank) auf dem Infor Kundenportal via Infor Concierge https://concierge.infor.com/ angegeben..
Elektronischer Support

Infor bietet rund um die Uhr (24x7x365) Online-Zugriff auf das Infor Kundenportal mit Services wie Protokollierung (Logging), Nachverfolgung und Management von Supportfällen (Cases) und Zugriff auf Knowledge Base-Artikeln sowie aktuelle Release-Informationen und Dokumentation zum Anwendung.

1.3 24x7 Critical Case Support

"Critical Case Support" ist definiert als die Bereitstellung von Support für kritische Situationen, in denen der Produktionsdienst nicht nutzbar ist (Priorität 1), wie in Abschnitt 2.2 unten definiert. Der Support im Rahmen des Critical Case Supports wird rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr, einschließlich Feiertagen, geleistet. Critical Case Support wird geleistet, bis die Anwendung wieder in Betrieb ist, eine wirtschaftlich vertretbare Umgehungslösung (Work Around) verfügbar ist oder die Prioritätsstufe des Supportfalls herabgestuft werden kann.

1.4 Benachrichtigungen zu kritischen Fällen

Auf dem Infor Kundenportal kann jeder designierte Ansprechpartner ein individuelles Profil erstellen. "Designierte Ansprechpartner " sind die Ansprechpartner des Kunden, die über ein grundlegendes Verständnis der jeweiligen Anwendung sowie das notwendige technische Wissen verfügen, das zur Unterstützung bei der Fehlersuche und der zeitnahen Lösung von Supportfällen erforderlich ist. Jeder Designierte Ansprechpartner kann sich auch für relevante Knowledge Base-Artikel anmelden, die von besonderem Interesse sein könnten. Wenn Infor einen Knowledge Base-Artikel für einen kritischen Supportfall erstellt, erhält der Designierte Ansprechpartner Benachrichtigungen über die Verfügbarkeit und den Zugriff auf diesen Artikel.

2. Bearbeitung von geloggten Supportfällen (Support Cases)

2.1 Meldung eines Supportfalls

Der Designierte Ansprechpartner kann sich telefonisch an das Infor Supportteam wenden oder einen Supportfall online über das Infor Kundenportal loggen, um eine Supportanfrage zu initiieren, die dann als "Supportfall" oder „Case" gehandhabt wird.

Die allgemeine Definition eines Support-Falls ist eine Anfrage zur Unterstützung oder eine Frage, die vollständig und korrekt im Infor-Kundenportal erfasst wurde und sich auf den Betrieb von Infor-Software bezieht und von Infor reproduzierbar ist, Software-Schlüssel (sofern zutreffend) betrifft oder Informationsanfragen zu den Supportangeboten von Infor umfasst.

Um eine zeitnahe Antwort auf einen Supportfall zu gewährleisten, sollte der Designierte Ansprechpartner die folgenden Informationen zur Verfügung stellen: (a) die Infor-Kundennummer und Kontaktdetails, (b) die Bezeichnung der entsprechenden

Anwendung, die auf dem Bestellformular aufgeführt ist, (c) die Prioritätsstufe des Supportfalls, (d) Details zum Supportfall, einschließlich Fehlermeldungen und Schritten zur Reproduktion des Fehlers, bei einer Online-Meldung ggf. Screenshots und Beispiele, sowie (e) eine Beschreibung der Auswirkung und Häufigkeit des Supportfalls.

2.2 Prioritätsstufen

Der Designierte Ansprechpartner und Infor ermitteln anhand angemessener wirtschaftlicher Erwägungen die Prioritätsstufen des Supportfalls gemäß den folgenden Beschreibungen der Prioritätsstufen:

Priorität	Beschreibung	Definition
1	Kritisch	Der Dienst ist für alle Nutzer in der Produktivumgebung nicht verfügbar, oder ein kritischer Geschäftsprozess in der Produktivumgebung ist zum Stillstand gekommen; es gibt keine akzeptable Umgehungslösung (Work Around)
2	Schwerwiegend	Der Dienst ist massiv beeinträchtigt und verursacht Störungen bei wichtigen Geschäftsprozessen; es gibt keine akzeptable Umgehungslösung (Work Around)
3	Mittelschwer	Der Dienst ist teilweise beeinträchtigt. Es treten Störungen bei wichtigen Geschäftsprozessen auf, aber es gibt eine akzeptable kurzfristige Umgehungslösung (Work Around).
4	Standard	Der Dienst ist voll funktionsfähig. Es gibt Fragen zur Funktionalität der Anwendung oder es gibt ein Problem, für das eine akzeptable Umgehungslösung (Work Around) existiert.

2.3 Antwortzeiten

Infor wird alle wirtschaftlich angemessenen Schritte unternehmen, um die unten beschriebenen Antwortzeiten zu erreichen. Die unten beschriebenen Antwortzeiten sind berechnet als Differenz zwischen der Uhrzeit, zu der ein Supportfall korrekt in das Infor Kundenportal geloggt wurde, und der Uhrzeit der ersten wertschöpfenden Kommunikation von Infor.

Priorität	Infor Premium Supportplan	Infor CareFor Success Support Plan und Professional Support Plan	Infor CareFor Success Enterprise Support Plan
1	Innerhalb von 30 Minuten – 24*7	Innerhalb von 30 Minuten – 24*7	Innerhalb von 30 Minuten – 24*7
2	Innerhalb von 2 Geschäftsstunden	Innerhalb von 1 Geschäftsstunde	Innerhalb von 30 Minuten – (während der Geschäftszeiten)
3	Innerhalb von 2 Geschäftsstunden	Innerhalb von 2 Geschäftsstunden	Innerhalb von 1 Geschäftsstunde
4	Innerhalb von 4 Geschäftsstunden	Innerhalb von 2 Geschäftsstunden	Innerhalb von 2 Geschäftsstunden

Die Supportzeiten können je nach der jeweiligen Anwendung variieren; in diesem Fall sind die geltenden Supportzeiten in spezifischen Knowledge-Base-Artikeln im Infor Customer Portal über Infor Concierge unter https://concierge.infor.com/ angegeben.

2.4 Lösung

Eine Lösung kann unter anderem eine Antwort sein, die einen Supportfall löst, ein Code Fix, ein Software Patch Release, eine Änderung in einem Betriebsprozess oder eine wirtschaftlich vertretbare Umgehungslösung. Die Lösung von Supportfällen ist häufig ein fortschreitender Prozess, der von vielen Variablen abhängt. Manchmal erfordert die Bestimmung der Ursache und die Lösung eines Supportfalls die Zusammenarbeit und Fehlersuche durch verschiedene Teams, sowohl von Infor als auch seitens des Kunden. Die Art dieses Prozesses erschwert die Festlegung spezifischer Zielzeiten für Lösungen. Während des Prozesses zur Lösung des Problems wird Infor regelmäßige Statusmeldungen geben und ist bestrebt, dem Kunden die Fortsetzung seiner Geschäftstätigkeit zu ermöglichen.

2.5 Eskalation

Die meisten Supportfälle lassen sich am Besten durch die Infor Standardprozesse lösen. Wenn der Kunde der Meinung ist, dass ein bestimmter Supportfall ein höheres Maß an Aufmerksamkeit erfordert, kann er den Supportfall über das Infor Kundenportal mithilfe der Option "Supportfall eskalieren" (Escalate case) selbst eskalieren. Als Teil dieses Prozesses bittet Infor den Kunden, den Eskalationsgrund, die geschäftlichen Auswirkungen, die Anzahl der betroffenen Personen, den Zeitplan und weitere relevante Informationen genau anzugeben. Anhand dieser Details kann Infor die erforderliche Dringlichkeit der Eskalation richtig einschätzen. Wenn der Kunde den Anruf eines Support-Managers wünscht, kann er dies ebenfalls in der Eskalationsanfrage angeben. Im Zuge der Eskalation werden der zuständige Support-Manager und der Support-Analyst über die Eskalation benachrichtigt, damit sie geeignete Maßnahmen ergreifen können. Wenn der Kunde keinen Zugang zum Infor Kundenportal hat, kann er eskalieren, indem er sich an Infors regionales Support Center wendet.

Eine Eskalation ist Supportfällen vorbehalten, die wirklich ein höheres Maß an Aufmerksamkeit erfordern. Sie ist nicht für Supportfälle gedacht, die mit den Infor Standardprozessen effektiv behandelt werden können.

2.6 Änderungen

Infor ist berechtigt, die vorhergehende Support Beschreibung gelegentlich zu überarbeiten. Während der jährlichen Abonnement-Laufzeit, für die der Kunde die entsprechende Abonnement-Gebühr gezahlt hat, werden Änderungen an dieser Beschreibung nicht zu einer wesentlichen Verringerung des Supportumfangs führen.