

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.

VERFÜGBARKEIT

- „Verfügbarkeit“ (d. h. wann die Cloud Services zugänglich sind) wird berechnet als die Gesamtminuten in einem Monat abzüglich der Anzahl der Ausfallminuten 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 Cloud Services nicht verfügbar ist. Zeiten für Geplante Wartungsarbeiten oder Ausgeschlossene Zeiten (gemäß der unten beschriebenen Definition) gelten nicht als Ausfallzeiten.
- „Zeiten für Geplante Wartungsarbeiten“ 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 Cloud Services, 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-Gebühren 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-Gebühren, die der Kunde bereits für den Zeitraum nach Beendigung des Bestellformulars gezahlt hat. Die Ansprüche des Kunden für den Fall, dass die Verfügbarkeit unter 99,7 % (bzw. unter 99,5 %, je nachdem was einschlägig ist) liegt, bestimmen sich ausschließlich aus vorliegendem Abschnitt.

Infor wird dem Kunden einen Bericht über die Verfügbarkeit in einem Monat zur Verfügung stellen, wenn der Kunde binnen dreißig (30) Tagen nach Ablauf des fraglichen Monats die Übersendung eines solchen Berichts bei dem dem Kunden zugewiesenen Customer Success Manager (CSM) schriftlich oder über customersuccess@infor.com angefragt hat. Der Kunde hat ab Zugang des Bericht 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-Nutzerschnittstelle oder Werkzeuge (Tools), die in der allgemein verfügbaren Cloud Services eingebettet sind, eingestellt wurden.
- Customizations (Anpassungen).
- Einbußen in der Performance infolge der Nutzung der Cloud Services durch den Kunden über die in den zugrundeliegenden Verträgen vereinbarten Nutzungsbeschränkungen hinaus.

Begrenzung der Cloud Services. 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 Cloud Services 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

Infor setzt regelmäßig Zeitfenster für geplante Wartungsarbeiten für die Cloud Services an. Infor wird den Kunden hierüber mindestens zweiundsiebzig (72) Stunden im Voraus, wie im SaaS delivery guide beschrieben (der jederzeit über Infor Concierge abgerufen werden kann) benachrichtigen. Auf Infor Concierge 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 Cloud Services aufrechtzuerhalten. In solchen Fällen wird Infor den über das CloudSuite Portal benannten Ansprechpartner des Kunden so früh als möglich und technisch zumutbar über die kritischen Wartungsarbeiten informieren. Infor führt auch 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, die Cloud Services 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 aufrechtzuerhalten. 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 Concierge beziehungsweise das Infor CloudSuite™ Self-Service Portal einsehen. Backups werden an physisch getrennten, in der Region, in der die Cloud Services betrieben wird, verteilten Rechenzentren repliziert. Der Infor Disaster Recovery Prozess unterstützt die vollständige Produktivumgebung. Von Infor erstellte Backups der Cloud Services dienen ausschließlich der Datenwiederherstellung im Falle des Datenverlustes (d.h. sie haben nicht den Zweck, eventuelle kundeninterne Vorgaben oder gesetzliche, den Kunden treffende Vorgaben für die Datenspeicherung, zu erfüllen). Anfragen zu Datenwiederherstellungen können vom Kunden im Wege eines geloggtten 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 die Cloud Services 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 Telefonischer technischer Support

Generell bietet Infor telefonischen Support montags bis freitags von 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr lokaler Zeit in der Zeitzone des Kunden an. Davon ausgenommen sind für Infor geltenden Feiertage, die in den entsprechenden Zeitraum fallen. Supportzeiten können je nach Cloud Services variieren. Gegebenenfalls sind die gültigen Supportzeiten in spezifischen Knowledge Base-Artikeln (eine Produkt-Wissensdatenbank) auf Infor Concierge <https://conciierge.infor.com/> angegeben.

1.2 Elektronischer Support

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

1.3 24x7 Critical Incident Support

"Critical Incident Support" ist definiert als die Bereitstellung von Support für Situationen, in denen ein kritischer Produktionsdienst unbrauchbar ist (Schweregrad 1), wie in Abschnitt 2.2 unten definiert. Der Service im Rahmen des Critical Incident Supports wird rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr, einschließlich Feiertagen, geleistet. Critical Incident Support wird geleistet, bis der Cloud Services in Betrieb ist, eine wirtschaftlich vertretbare Umgehungslösung (Work Around) verfügbar ist oder der Schweregrad des Supportfalls herabgestuft werden kann.

1.4 Benachrichtigungen zu kritischen Fällen

Auf Infor Concierge kann jeder designierte Ansprechpartner ein individuelles Profil erstellen. "Designierte Ansprechpartner " sind die Ansprechpartner des Kunden, die über ein grundlegendes Verständnis der jeweiligen Cloud Services 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 geloggtten Supportfällen

2.1 Meldung eines Supportfalls

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

Ein Supportfall ist generell definiert als ein einzelnes, reproduzierbares Thema, Problem oder Symptom, eine Hilfeanforderung oder eine Frage bezüglich des Cloud Services, die vollständig und präzise beschrieben in Infor Concierge eingegeben wurde, oder eine Anfrage bezüglich zusätzlicher Information zu Infors Cloud Premium Supportplan oder dem CareFor Plan, sowie den jeweiligen Optionen.

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 Cloud Services-Software, die auf dem Bestellformular aufgeführt ist, (c) den Schweregrad 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 den Schweregrad des Supportfalls gemäß den folgenden Beschreibungen der Prioritätsstufen:

Schweregrad	Beschreibung	Definition
1	Kritischer Produktionsdienst nicht nutzbar	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	Schwerwiegende Auswirkung	Der Dienst ist massiv beeinträchtigt und verursacht Störungen bei wichtigen Geschäftsprozessen; es gibt keine akzeptable Umgehungslösung (Work Around)
3	Mittelschwere Auswirkung	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 Cloud Services 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 Infor Concierge geloggt wurde, und der Uhrzeit der ersten wertschöpfenden Kommunikation von Infor.

Prioritätsstufe	Infor Premium Supportplan	Infor CareFor Success Support Plan und CS+ Support Plan
1	Innerhalb von 30 Minuten – 24*7	Innerhalb von 30 Minuten – 24*7
2	Innerhalb von 2 Geschäftsstunden	Innerhalb von 1 Geschäftsstunde
3	Innerhalb von 2 Geschäftsstunden	Innerhalb von 1 Geschäftsstunde
4	Innerhalb von 4 Geschäftsstunden	Innerhalb von 2 Geschäftsstunden

"Geschäftsstunde" bezeichnet jede Stunde während der Geschäftszeiten, in denen das Infor-Büro, welches die Supportleistungen für den Kunden erbringt, geöffnet ist.

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 Infor Concierge mithilfe der Funktion "Eskalation anfordern" 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 zu Infor Concierge 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.