

Service Level Agreement - NEXUS

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.

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

Ein Service Level Credit für die Cloud-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 Cloud Gebühr entspricht 5 % von 1/12 der jährlichen Cloud- Gebühr. Service Level Credits werden auf die nächste Rechnung über Cloud-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 Cloud-Gebühren, 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 aufrechtzuerhalten. 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 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 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 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 den Zugang zur Anwendung wiederherzustellen. Der Disaster Recovery Server wird binnen eines RTO von zwölf (12) Stunden betriebsfähig sein.