

## Service Level Agreement – BPM-Software der GBTEC-Group als Software-as-a-Service

### 1. Verfügbarkeit des Service / Gewährleistung

- 1.1 GBTEC betreibt den Service durchgehend, d.h. 24/7 („Betriebszeit“).
- 1.2 GBTEC gewährleistet eine Verfügbarkeit des Service von mindestens 99,5% im 12-Monatsmittel (siehe auch Ziffer 2 der Allgemeinen Vertragsbedingungen SaaS) und damit die technische Nutzbarkeit des Service am Übergabeort zum Gebrauch durch den Kunden über die vertraglich vereinbarte Gewährleistungsfrist, die in keinem Fall die gesetzliche Frist übersteigt. Der Service gilt als verfügbar, wenn keine Störungen der Fehlerklasse („FK“) 1 vorliegen.
- 1.3 Die Verfügbarkeit wird mithilfe folgender Formel ermittelt:  $\text{Verfügbarkeit} = \frac{\text{Summe der Zeiten, in denen keine FK1-Störungen vorlagen}}{\text{Betriebszeit}}$ . Von der gewährleisteten Verfügbarkeit ausgenommen sind vereinbarte Ausfallzeiten durch Wartung und Service-Pflege, Updates etc. sowie die Zeiten, in denen der Service aufgrund von technischen oder sonstigen Problemen, die nicht im Einflussbereich von GBTEC liegen, nicht zu erreichen ist (z.B. in den in Ziffern 3.2 und 3.3 der jeweils aktuellen Fassung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der GBTEC Group dargestellten Fällen).

### 2. Support

Bei Funktionsausfällen, -störungen oder -beeinträchtigungen des Service wird der Kunde zunächst die verfügbaren Informationen (z.B. Dokumentation, Videos) sowie von GBTEC veröffentlichte Meldungen zu Störungen und deren Behebung (zu finden unter „<http://www.gbtec.com>“) verwenden und versuchen, auf diesem Wege selbst Abhilfe zu schaffen. Sollte eine Behebung des Fehlers auf dieser Grundlage nicht möglich sein, hat der Kunde die Möglichkeit, Störungen per E-Mail an [bicsupport@gbtec.com](mailto:bicsupport@gbtec.com) zu melden. Der Kunde hat den Fehler und seine Auswirkungen dabei so detailliert wie möglich zu beschreiben. Er benennt zwei, oder – soweit mit GBTEC abgestimmt – eine höhere Anzahl von Administratoren mit ihnen zugehörigen E-Mail-Adressen, über die der Kontakt mit dem Support in der Folge ausschließlich stattfinden wird.

GBTEC überwacht die Verfügbarkeit des Service und implementiert automatisierte Maßnahmen zur Wiederherstellung der Verfügbarkeit bei Störungen der FK 1 durchgehend während der Betriebszeit. Solch automatisierte Maßnahmen erfolgen jedoch ausschließlich, soweit dies unter Wahrung der Kundeninteressen möglich ist, insbesondere nur, wenn GBTEC dafür nicht auf Kundendaten zugreifen und Daten nicht verändern muss. Störungsmeldungen werden ausschließlich während der Service-Zeiten aufgenommen und bearbeitet. Die Service-Zeiten lauten wie folgt: Werktags (Montag bis Freitag) von 8.00 Uhr bis 18.00 Uhr (CET/ CEST) mit Ausnahme bundesweiter Feiertage und von Feiertagen im Bundesland Nordrhein-Westfalen. Diese werden wie Sonntage behandelt.

### 3. Fehlerklassen

GBTEC bearbeitet vom Kunden angezeigte Mängel des Service innerhalb angemessener Zeit und nach folgender Priorität. Mängel werden von den Parteien einvernehmlich in drei Fehlerklassen unterteilt. Bei fehlendem Einvernehmen entscheidet GBTEC unter Berücksichtigung der berechtigten Interessen des Kunden.

- 3.1 FK 1 („sehr hoch“): Service steht nicht zur Verfügung oder ist schwerwiegend eingeschränkt. Dies ist der Fall, wenn
- von der Störung Funktionen gemäß Anlage 1 betroffen sind (nur bei Ausfall oder Beeinträchtigung dieser Kernfunktionen wird der Vorfall bzw. Fehler als FK 1 behandelt) UND
  - kein Benutzer die betroffene Funktion verwenden kann und kein Workaround möglich ist UND
  - der Vorfall bzw. Fehler den überwiegenden Teil der Daten (Prozesse, Dokumente, Workflows) betrifft.
- 3.2 FK 2 („hoch“): Nutzung des Service ist nicht unmöglich, aber in erheblichem Maße beeinträchtigt. Dies ist der Fall, wenn
- nicht alle Kriterien der FK 1 erfüllt sind UND
  - der Vorfall bzw. Fehler einen erheblichen Teil der Daten betrifft UND
  - ein verfügbarer Workaround erheblichen Mehraufwand erfordert.
- 3.3 FK 3 („niedrig“): alle anderen Vorfälle bzw. Fehler.

## 4. Reaktions- und Wiederherstellungszeiten

Je nach Fehlerklasse schuldet GBTEC folgende unterschiedliche Reaktions- und Wiederherstellungszeiten:

FK/ Vorfall	Reaktionszeit	Wiederherstellungszeit
<b>FK 1</b>	4 Stunden innerhalb Betriebszeit	24 Stunden innerhalb Betriebszeit
<b>FK 2</b>	8 Stunden innerhalb Servicezeit	40 Stunden innerhalb Servicezeit
<b>FK 3</b>	16 Stunden innerhalb Servicezeit	80 Stunden innerhalb Servicezeit
<b>Security Breach</b>	4 Stunden innerhalb Betriebszeit	n/a - Der Kunde kann bei einem Security Breach zur temporären Deaktivierung des Service auffordern. Der Kunde muss dafür vorab einen Kontakt benannt haben, der mit einer Reaktionszeit von maximal 4h die Zulässigkeit der temporären Deaktivierung des Service bestätigt. GBTEC wird diese Deaktivierung so durchführen, dass Interessen Dritter davon nicht betroffen werden.
<b>Security Report</b>	8 Stunden innerhalb Servicezeit	n/a

**Reaktionszeiten:** Die geschuldeten Reaktionszeiten sind gewahrt, wenn GBTEC innerhalb der jeweiligen Zeit eine qualifizierte Rückmeldung zur Fehlerklasse, Ersteinschätzung zu Möglichkeiten der Beseitigung und, sofern verfügbar, eine Beschreibung zur Vermeidung

oder Umgehung der Störung abgibt. Sofern die Störung innerhalb der Reaktionszeit beseitigt wird, ist die vorgenannte Rückmeldung nicht erforderlich. Es erfolgt lediglich die Meldung über den Abschluss der Störungsbearbeitung.

Wiederherstellungszeiten: Die Wiederherstellungszeit bei Störungen der FK1 ist gewahrt, sobald der Service innerhalb der vorgegebenen Zeit in einen Zustand versetzt wurde, in dem keine Störung der FK1 mehr vorliegt (d.h. sowohl bei Fehlerbeseitigung als auch bei Reduktion des Fehlergrads). Soweit erforderlich, wird der Service dafür aus einem Systembackup wiederhergestellt. Wird eine Störung der FK1 durch Ursachen, die im Risiko- bzw. Verantwortungsbereich des Kunden liegen, hervorgerufen, schuldet GBTEC keine Einhaltung der Wiederherstellungszeit. Sofern GBTEC bei Störungen temporäre Umgehungslösungen (Workarounds) anbietet und den Kunden zur Entscheidung über die Anwendung einer solchen Umgehungslösung auffordert, schuldet GBTEC die Einhaltung der Wiederherstellungszeit nur, wenn der Kunde seine Entscheidung innerhalb folgender Fristen mitteilt:

- bei Störungen der FK1 30 Minuten innerhalb der Betriebszeiten,
- bei Störungen der FK2 4 Stunden innerhalb der Servicezeiten,
- bei Störungen der FK3 8 Stunden innerhalb der Servicezeiten.

## 5. Pönalen

- 5.1 Pönalen können für produktiv genutzte Umgebungen geltend gemacht werden, nicht für Testumgebungen.
- 5.2 Der Kunde hat nur dann Anspruch auf die vertraglich vereinbarten Pönalen, wenn er sein System zuvor stets entsprechend der Empfehlung von GBTEC und fristgemäß auf die jeweils neuere Version des Services umgestellt hat. Diese Empfehlungen seitens GBTEC erfolgen in Textform und setzen eine Frist zur Umstellung von 4 Wochen.
- 5.3 Bei Überschreitung von Reaktionszeiten ist der Kunde grundsätzlich berechtigt, die unten genannten Pönalen geltend zu machen. GBTEC hat das jedoch das Recht, jeweils einen Fall der Überschreitung von Reaktionszeiten gegen einen Fall aufzurechnen, in dem der Kunde Störungen unter Angabe einer Fehlerklasse gemeldet hat, die unzutreffend war. Voraussetzung ist, dass die Fehlerklasse in dem Fall der Überschreitung der Reaktionszeit der gemeldeten aber unrichtigen

Fehlerklasse entspricht. Aufrechnung bedeutet in diesem Zusammenhang, dass der Kunde in diesem Fall keinen Anspruch auf die vertraglich festgelegte Pönale hat.

Pönale für SLA-Überschreitung von ...	Public Cloud	Private Cloud
Reaktionszeit bei FK1	n/a	1.000 €
Reaktionszeit bei FK2	n/a	300 €
Reaktionszeit bei FK3	n/a	100 €
Reaktionszeit bei Security Breach	n/a	1.000 €
Reaktionszeit bei Security Report	n/a	100 €
Wiederherstellungszeit bei FK1	n/a (aber Pönale für Unterschreitung der 99,5% Verfügbarkeit, Ziff. 5.4)	n/a (aber Pönale für Unterschreitung der 99,5% Verfügbarkeit, Ziff. 5.4)
Wiederherstellungszeit bei FK2	n/a	n/a
Wiederherstellungszeit bei FK3	n/a	n/a
Wiederherstellungszeit bei Security Breach	n/a	n/a
Wiederherstellungszeit bei Security Report	n/a	n/a

- 5.4 Der Kunde hat das Recht, die Vergütung für jeden zehntel (1/10) Prozentpunkt Unterschreitung der Verfügbarkeit von 99,5 % im 12-Monatsmittel i.H.v. 0,1 % des auf einen Monat entfallenden vereinbarten Entgelts zu mindern.

### 6. Einschränkungen/ besondere Hinweise

Fehler in nicht mehr unterstützten Softwareversionen werden, soweit sie nur durch eine Programmänderung behoben werden können, durch ein Update auf die neuesten von GBTEC unterstützten Softwareversionen bereinigt.

- 6.1 Wird ein Fehler von GBTEC behoben und der Behebung durch den Kunden nicht innerhalb von 5 Tagen widersprochen, gilt die Fehlerbehebung als vom Kunden akzeptiert.
- 6.2 Sofern ein vom Kunden gemeldeter Mangel des Service nicht besteht und der Kunde dies bei Meldung wusste oder bei angemessener Schulung und Nutzung vorhandener Dokumentation hätte wissen müssen („Fehlmeldung“), ist GBTEC berechtigt, den durch weitere Fehlmeldungen verursachten angemessenen Aufwand gesondert geltend zu machen und abzurechnen, soweit in einem Kalendermonat mehr als eine Fehlmeldung durch den Kunden erfolgt.
- 6.3 GBTEC weist darauf hin, dass folgende Leistungen, auf die mangels Vorliegens eines Fehlers kein Gewährleistungsanspruch besteht, nicht unter den Supportanspruch im Rahmen des Service (Ziff. 2.1 und Ziff. 2.2) fallen und – sofern der Kunde diese in Anspruch nehmen möchte – gesondert zwischen den Parteien zu vereinbaren und nach Aufwand und Vereinbarung gesondert zu vergüten sind. Dabei handelt es sich insbesondere um:
- Behebung von Problemen, die durch unsachgemäßen Umgang mit dem Service verursacht wurden,
  - Rettung von Daten der Kunden, es sei denn, der Datenverlust ist von GBTEC verschuldet und betrifft den ganzen oder überwiegenden Teil der Daten des Kunden,
  - Datenrücksicherung, es sei denn, der Datenverlust ist von GBTEC verschuldet und betrifft den ganzen oder überwiegenden Teil der Daten des Kunden,
  - individuelle Programmierleistungen, insbesondere Anpassung an neue Produkte und Services, eine geänderte Hardware- und Softwareumgebung sowie an geänderte Betriebsabläufe des Kunden oder vom Kunden verwendete Drittsoftware,
  - Supportleistungen in Bezug auf vom Kunden angepasste Funktionen bzw. nicht standardfähige Customizings und Projektergebnisse
  - Vor-Ort-Service beim Kunden,
  - Schulungen,

- Supportleistungen hinsichtlich der Zusammenarbeit der Software mit vom Kunden verwendeter Drittsoftware, die nicht Gegenstand eines gesonderten Wartungsvertrages mit GBTEC sind,
  - Entwicklung einer kundenspezifischen Implementierung wie Skripte, Programme, Konfigurationen und ähnliches,
  - Hilfe zu fachlichen Fragen in Bezug auf Anwendungszwecke des Service.
- 6.4 GBTEC behält sich vor, wegen der sich permanent ändernden Systemlandschaft halbjährlich die Supportankündigung für das darauffolgende Halbjahr zu veröffentlichen.

## 7. Umgang mit Systemvoraussetzungen

- 7.1 GBTEC veröffentlicht zu jeder Version die geltenden Systemvoraussetzungen und nennt darin empfohlene bzw. unterstützte Systemkonfigurationen über die Website der GBTEC unter <https://www.gbtec.com/de/vertragliche-bedingungen/>. Mit der Nutzung des Service bestätigt der Kunde, dass er die jeweils geltenden Systemvoraussetzungen gelesen, verstanden und als Vertragsbestandteil akzeptiert hat. GBTEC schuldet Mängelbeseitigung nur, soweit der Kunde die Systemvoraussetzungen erfüllt.
- 7.2 Für die Beschaffenheit oder Leistungsfähigkeit der gemäß jeweils geltenden Systemvoraussetzungen erforderlichen Hard- und/ oder Drittsoftware auf Seiten des Kunde ist GBTEC nicht verantwortlich.
- 7.3 Wenn die vom Kunden verwendete Systemkonfiguration nicht mehr von GBTEC empfohlen oder unterstützt wird, SETZT EIN ANSPRUCH DES KUNDEN DARAUF, WEITER UMFASSENDE WARTUNGSLEISTUNGEN NACH DIESEN BEDINGUNGEN ZU BEZIEHEN VORAUS, DASS ER SEINE SYSTEMKONFIGURATION AUF DIE JEWEILS VON GBTEC EMPFOHLENE BZW. UNTERSTÜTZTE VERSION UMSTELLT.

### GBTEC Group

- **Anlage 1: Kernfunktionen der Software**