

## ANLAGE 3 - SERVICE LEVEL AGREEMENT („SLA“) FÜR SAAS-SERVICE - EMEA

V2.02.00 – Gültig ab 01. August 2020

Das vorliegende Dokument enthält die ergänzenden Bestimmungen zur Verfügbarkeit, Wartung, Maintenance-Leistungen, Reaktions- und Wiederherstellungszeiten der von BELLIN im Wege des Cloud-Computing (Software as a Service – abgekürzt „SaaS-Service“) überlassene Software und dem zugehörigen Speicherplatz. Bitte lesen Sie diese zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses über SaaS-Service geltende Fassung dieses SLA sorgfältig durch. Wenn Sie Fragen oder Anmerkungen hinsichtlich dieses Dokumentes haben sollten, zögern Sie nicht mit uns in Kontakt zu treten.

### 1. SLA-Regelungsgegenstand

Dieses SLA findet Anwendung auf den von BELLIN bereitgestellten SaaS-Service. BELLIN verpflichtet sich in hohem Maße im vertraglich vereinbarten Umfang sicheres und verfügbares Netzwerk bereitzustellen, um gegenüber seinen Kunden die vertragsgegenständlichen Leistungen zu erbringen. BELLIN strebt mit hoher Priorität an, dem Kunden einen konstanten Zugang zu dem SaaS-Service zu gewährleisten. Das SLA enthält zudem die Regelungen über die Rechte und Abhilfemaßnahmen zugunsten des Kunden im Falle einer Leistungsunterbrechung aufgrund eines Ausfalls des SaaS-Service von BELLIN.

### 2. Definitionen

Für die nachstehenden fett gedruckten Begriffe gelten für den SLA die aufgeführten Definitionen:

- **„Ausfallzeiten“** sind die Anzahl an Minuten, in denen der Kunde außerhalb der Zeiten für planmäßige und regelmäßige Wartung keinen Zugang zu dem SaaS Service hat. Die nachstehend aufgelisteten Fälle dürfen nicht als Ausfallzeiten angerechnet werden:
  1. Geplante Ausfallzeit
  2. Ausfall des kundeneigenen Serviceanbieters
  3. Jegliche unvorhersehbaren Ereignisse
  4. Jegliche systemische Internetausfälle
  5. Jegliche Ausfälle der kundeneigenen Hardware, Software, oder Netzwerkverbindung
  6. Bandbreitebeschränkungen des Kunden
  7. Handlungen und Unterlassungen des Kunden
  8. Alles, das sich außerhalb der von BELLIN zu verantwortenden Kontrolle befindet
- **„BELLIN Cloud“** bedeutet das Netzwerk innerhalb des Machtbereichs von BELLIN.
- **„Failover-Tests“** bedeutet das Testen von funktionskritischen Systemen, um zu gewährleisten, dass BELLIN möglichst gut für Vorfälle gerüstet ist. Failover-Tests finden außerhalb des wöchentlichen Wartungsfensters statt und Kunden werden mindestens 20 Werktage im Voraus informiert. Während der Failover-Tests kommt es zu kurzfristigen Systemausfällen beim Kunden.
- **„Geplante Ausfallzeit“** ist die Ausfallzeit von geplanten Wartungsarbeiten.

- **Gesamtsumme an Minuten pro Monat**“ bedeutet die Kalendertage eines Monats multipliziert mit 1.440 Minuten pro Tag.
- **„Geschäftszeiten“** sind bei BELLIN die Zeiten von 08 – 18 Uhr MEZ/MESZ an den Werktagen.
- **„Notfallwartung“** beinhaltet jegliche Wartung durch BELLIN, die weniger als fünf Werktage zuvor angekündigt wurden. BELLIN kann Notfallwartungen ansetzen, falls diese für unabdingbar gehalten werden, um eine imminente Bedrohung für die Umgebung, oder den Kundenstandort, abzuwehren. Wartungshinweise werden dem Kunden an den angegebenen Support-Kontakt zugesendet.
- **„Planmäßige Wartung“**, darunter sind Wartungsarbeiten zu verstehen, die anfallen, wenn BELLIN einen Sachverhalt in der BELLIN Cloud-Umgebung feststellt, der behoben werden muss, um außerplanmäßigen Wartungsarbeiten vorzubeugen. BELLIN behält sich das Recht vor, in der BELLIN Cloud-Umgebung Wartungsarbeiten in größerem Umfang anzusetzen, die den SaaS-Service beeinträchtigen. Derartige Wartungsarbeiten werden mit mindestens 5 Werktagen Vorlaufzeit angekündigt, es sei denn, die Umstände erfordern außerplanmäßige Wartung, beispielsweise wenn externe Lieferanten BELLIN weniger als 5 Werktage im Voraus über eine Änderungssteuerung in Kenntnis setzen. Planmäßige Wartungsarbeiten finden außerhalb der Geschäftszeiten statt.
- **„Reaktionszeit“** bezeichnet den Zeitraum bis zur Bestätigung des gemeldeten Mangels durch BELLIN, ab Erhalt der vom Kunden erforderlichen Informationen beim Support-Team von BELLIN, um mit der Lösung zu beginnen und ein Support-Ticket in den Systemen von BELLIN zu öffnen. Nach Erhalt einer Mangelmeldung wird BELLIN eine angemessene Methode anwenden, um dem Kunden einen Fortschrittsbericht zur Verfügung zu stellen.
- **„Recovery Point Objective“** oder **„RPO“** bezeichnet die maximal vertraglich gemäß Ziffer 4.3. zulässige Zeitspanne, in der innerhalb des BELLIN-Cloud gespeicherte oder übertragene Daten verloren gehen können.
- **„Recovery Time Objective“** oder **„RTO“** bezeichnet die Zeitspanne, in der der SaaS-Service wiederhergestellt werden muss, sobald dieser nicht mehr verfügbar sind.
- **„Regelmäßige Wartung“** bedeutet Wartung, die im Rahmen des Bestrebens von BELLIN durchgeführt wird, die höchste Verfügbarkeit für alle Kundenstandorte zu gewährleisten. Zu diesem Zweck kann eine regelmäßige Wartung dazu führen, dass BELLIN die Systeme für kurze Zeit außer Betrieb nimmt, um Updates, Releases oder Änderungen durchzuführen. BELLIN behält sich das Recht vor, die regelmäßige Wartung einmal pro Woche außerhalb der Geschäftszeiten durchzuführen.
- **„Service-Level-Credit“** bezeichnet eine Gutschrift auf der Rechnung des Kunden im Rechnungszeitraum nach erfolgreicher Bestätigung der betroffenen SaaS-Service-Metriken durch BELLIN.
- **„Verfügbar“** oder **„Verfügbarkeit“** bedeutet, dass der Kunde einen uneingeschränkten Zugang zu den, von BELLIN bereitgestellten, SaaS Services hat. In dieser Hinsicht müssen die unter „Ausfallzeiten“ erläuterten Ausnahmen berücksichtigt werden.

- **„Wartungshinweise“** sind Mitteilungen von BELLIN über das Datum und die Uhrzeit, zu der BELLIN beabsichtigt, den SaaS-Service nicht verfügbar zu machen. Diese werden dem Kunden per E-Mail an den vom Kunden benannten Support-Kontakt gesendet. Der Kunde versteht und stimmt zu, dass es Fälle geben kann, in denen BELLIN den SaaS-Service ohne Vorankündigung unterbrechen muss, um die Integrität des SaaS-Service aufgrund von Sicherheitsproblemen, Virenangriffen, Spam-Problemen oder anderen unvorhersehbaren Umständen zu schützen.
- **„Wartungszeiten“** bedeutet den Zeitraum, in welchem der SaaS Service innerhalb jedes Monats nicht verfügbar ist, um es BELLIN bei Bedarf zu ermöglichen, Routinewartungsarbeiten zur Leistungsmaximierung durchzuführen
- **„Weisungsberechtigter“** bezeichnet einen Haupt- und einen Backup Verantwortlichen des Kunden, der für den Empfang der Mitteilungen von BELLIN zuständig ist; auch im Sinne des Auftragsvertrages. BELLIN ist im Falle von personellen Veränderungen, einschließlich Kündigungen oder Rollenwechseln, unverzüglich zumindest per E-Mail zu informieren.
- **„Werktage“** sind die Wochentage Montag bis Freitag außer dem 01.01. und 25.12..

### 3. Verantwortlichkeiten und Mitwirkungspflichten des Kunden

Es obliegt der Verantwortung des Kunden folgende Mitwirkungspflichten unentgeltlich zu erbringen und sicherzustellen:

- einen Internetanschluss mit ausreichender Bandbreite zu haben (spezifiziert und dokumentiert in der tm5 Servicebeschreibung).
- einen Internetbrowser gemäß den Mindestanforderungen der Software zu verwenden (spezifiziert und dokumentiert in der tm5 Servicebeschreibung).
- Der Kunde ist berechtigt für den Kontakt zu dem von BELLIN zur Verfügung gestellten Support-Helpdesk bis zu fünf (5) Mitarbeiter per E-Mail mit Namen und Kontaktdaten zur jeweiligen Verifizierung zu benennen. Ein Wechsel bei den benannten Mitarbeitern hat der Kunden unverzüglich BELLIN mitzuteilen. Die Auflistung ist durch den Kunden aktuell zu halten.
- BELLIN die aktuellen Informationen wie personelle Veränderungen zu den Weisungsberechtigten zumindest per E-Mail zur Verfügung zu stellen.
- alle Zwischenfälle unverzüglich dem „Support Helpdesk“ zu melden.
- Antivirensoftware mit mindestens täglich aktualisierten Definitionen zu verwenden.
- Der Kunde hat BELLIN bei der Lösung eines service-bezogenen Vorfalles oder einer Anfrage nach besten Kräften zu unterstützen.

## 4. Support Level

### 4.1 Laufzeit des SLA

Dieses SLA gilt für den SaaS-Service während der Laufzeit des Vertrags zum SaaS-Service.

### 4.2 SaaS-Service-Verfügbarkeit

Um sicherzustellen, dass Kunden jederzeit Zugriff auf ihre Daten haben, nutzt BELLIN mehrere Schutzstufen, um den Kunden eine Serviceverfügbarkeit (Uptime) zu bieten, die bei 99,9% pro Monat liegt. Eine detaillierte Service-Level-Beschreibung ist in der SaaS-Service Beschreibung angegeben.



Service Level	BASIC	PROFESSIONAL	ENTERPRISE
Service Verfügbarkeit	99.9%	99.9%	99.9%

BELLIN lässt sich von einem Dritten messen, ob der SaaS-Service verfügbar ist.

Die Verfügbarkeit wird nach der folgenden Formel berechnet:

$$A = (T - M - D) / (T - M) \times 100\%$$

A = Verfügbarkeit

T = Summe der monatlichen Minuten

M = Geplante Ausfallzeiten

D = Ausfallzeit

Planmäßige und regelmäßige Wartungsleistungen stellen keine Nichtverfügbarkeit dar und zählen auch nicht zur Verfügbarkeitsberechnung.

### 4.3 Wiederherstellung

Abhängig vom Service Level stellt BELLIN die folgenden Wiederherstellungsattribute zur Verfügung:

Service Level	BASIC	PROFESSIONAL	ENTERPRISE
Recovery Time Objective (RTO)	8 Stunden	4 Stunden	4 Stunden
Recovery Point Objective (RPO)	24 Stunden	1 Stunde	1 Stunde

### 4.4 Service-Level-Credit

Wenn BELLIN die in diesem SLA angegebene Verfügbarkeit aus von ihr zu vertretenden Gründen nicht einhalten kann, verpflichtet sich BELLIN seinen Kunden eine Gutschrift (Service-Level-Credit) von 100% für jede volle Stunde der Nichtverfügbarkeit zu gewähren, sofern die Vorgaben gemäß Ziffer 4.5. von dem Kunden eingehalten werden. Die Gutschrift wird vom Zeitpunkt des Ausfalls bis zur erneuten Verfügbarkeit des SaaS-Service berechnet. BELLIN wird eine Gutschrift in Höhe von 100% der SaaS-Service-Kosten pro Stunde ausstellen. Die Service-Level-Credits sind auf einen etwaigen Schadensersatzanspruch des Kunden anzurechnen.

### 4.5 Abhilfemaßnahmen und Verfahren

Die Abhilfemaßnahmen des Kunden und das Verfahren Servicegutschriften gemäß Ziffer 4.4. fordern zu können bestehen, sofern ((1) BELLIN die oben genannten vereinbarten Verfügbarkeitswerte nicht erbringt und (2) der Kunde die nachstehenden Vorgaben kumulativ erfüllt:

1. Es muss ein Support-Ticket vorliegen, das den die gemeldete Nichtverfügbarkeit innerhalb von fünf (5) Werktagen nach Ende der Betriebsunterbrechung dokumentiert;
2. Das Kundenkonto weist keine Rechnungsbeträge auf, mit denen sich der Kunde in Verzug befindet
3. Der Kunde muss BELLIN innerhalb von fünf (5) Werktagen zumindest per E-Mail unter Eröffnung eines Support-Tickets folgende Angaben zusammen bereitstellen:
  - eine Liste der einzelnen Funktionsbereiche des SaaS-Service, die betroffen waren;
  - das Datum und die Uhrzeit, an dem die Ausfallzeit in Minuten aufgetreten ist;
  - eine Liste, welche die Benutzernamen und die E-Mail-Adressen, die durch die Ausfallzeit betroffen sind aufzeigt;
  - eine Auflistung einer Schätzung der Anzahl der tatsächlichen Ausfallzeiten in Minuten;
  - die Ticketnummer des dokumentierten Vorfalls.

## 5. Software-Maintenance-Leistungen

- BELLIN analysiert die Software kontinuierlich, um insbesondere Potential für weitere Entwicklung, erhöhte Sicherheit, erweiterte Funktionalität und Benutzerfreundlichkeit zu finden. Vorschläge des Kunden werden nach Ermessen von BELLIN analysiert und in die Funktionalität der Software integriert.
- Weiterentwicklungen der Software (Release) werden dem Kunden von Zeit zu Zeit zur Verfügung gestellt. Alle durch ein Release hinzugefügten Funktionen sind von den Bedingungen dieses SLA ebenfalls abgedeckt, sowie in der Vergütung für den SaaS-Service enthalten.
- BELLIN unterstützt ältere Releases für mindestens neun Monate, nachdem ein neues Release verfügbar ist. Nach neun Monaten können Störungen durch eine Reparatur oder den Wechsel auf ein neues Release nach Ermessen von BELLIN behoben werden.
- Im Falle einer Software-Fehlfunktion kann sich der Kunde unter definierten Bedingungen an den Support-Helpdesk wenden (siehe Ziffer 6 „Support Helpdesk“).
- Wird eine Sicherheitsschwachstelle festgestellt, die keinen Mangel dargestellt, wird BELLIN im Rahmen ihrer betrieblichen Leistungsfähigkeit alle ihr vertretbaren Anstrengungen unternehmen, um die Schwachstelle auf allen betroffenen Releases zu beheben, die nicht älter als 2 Jahre sind. Wenn eine solche Behebung in einem älteren Release nicht möglich ist, kann BELLIN darauf bestehen, dass anfällige Systeme kurzfristig aktualisiert werden, um das Sicherheitsrisiko zu minimieren.

## 6. Support-Helpdesk

### 6.1 Leistungsumfang

Der BELLIN Support-Helpdesk bietet technischen Support und Hilfe zu allen BELLIN Produkten und Dienstleistungen. Dieser ist per E-Mail, Telefon oder Webportal während den unter 6.2 genannten Uhrzeiten und bei Erfüllung der nachstehenden Bedingungen erreichbar.

Die folgenden Themen werden durch den Support-Helpdesk abgedeckt:

- Unterbrechung des Systemdienstes / Ausfall des Systems;
- System Service Updates / Maintenance;
- Systemdienstverhalten, das anders funktioniert als das, was die Benutzer des Kunden erwarten;
- Unterstützung in Bezug auf Funktionalität.

Die folgenden Themen werden NICHT durch den Support-Helpdesk abgedeckt:

- Anfragen von Drittanbietern des Kunden;
- Vom Kunden verwaltete Netzwerke, Geräte, Server und Workstations;
- Anfragen zur Konfiguration und Anpassung von BELLIN-Produkten und -Dienstleistungen.

### 6.2 Servicezeiten (Verfügbarkeit)

Der BELLIN Support-Helpdesk ist an Werktagen zwischen 8.00 Uhr und 02:00 Uhr (des Folgetages) MEZ/MESZ durch die bis zu fünf (5) namentlich benannten Mitarbeiter des Kunden wie folgt erreichbar:

- E-Mail: [support@bellin.com](mailto:support@bellin.com)
- Telefon Europa: +49 7822 4460-300
- Telefon Amerika: +1 604 677 2593

BELLIN bietet Sprachunterstützung in Deutsch und Englisch an Werktagen wie folgt an:

- Englischsprachige Unterstützung: 8.00 Uhr – 2 Uhr (des Folgetages) MEZ/MESZ
- Deutschsprachige Unterstützung: 8.00 Uhr - 17.00 Uhr MEZ/MESZ

Der BELLIN Support-Helpdesk kann durch andere als die vom Kunden namentlich benannten Mitarbeiter nicht kontaktiert werden.

### 6.3 Support-Helpdesk-Reaktionszeit

Die Support-Helpdesk-Reaktionszeit ist definiert als die Zeit, von der Eingabe der Anfrage im BELLIN-Ticketing-System durch den Kunden oder dem Empfang einer E-Mail vom Kunden durch BELLIN bis zu dem Zeitpunkt, zu dem BELLIN antwortet und mit der Bearbeitung der Anfrage beginnt. Die Reaktionszeit berechnet sich nur während der unter 6.2 definierten Servicezeiten. Die maximalen Reaktionszeiten variieren je nach Schwere des Vorfalls. Die Priorität der Behebung wird von BELLIN bei der Beurteilung der Anfrage des Kunden nach freiem Ermessen festgelegt:

Priorität der Behebung	Beschreibung der Fehlfunktion	Reaktionszeit
Hoch	Die Nutzung der Software oder wesentlicher Teile davon oder ganzer Prozesse ist unmöglich (z.B. Login ist nicht möglich oder Zahlungen können nicht freigegeben werden).	1 Stunde
Mittel	Die Nutzung der Software ist erheblich beeinträchtigt, aber eine grundlegende Nutzung ist möglich (z.B. sind bestimmte Berichte nicht funktionsfähig, eine Kalkulation ist nicht korrekt oder die Eingabe von Transaktionen ist gestört).	8 Stunden
Niedrig	Der SaaS-Service ist verfügbar, hat aber kleinere Probleme, die das Ergebnis nicht beeinflussen (z.B. sind Module verfügbar, aber kleinere Auswirkungen wie Performance-Probleme bestehen, Grafiken sind nicht korrekt platziert oder die Anzeige von Daten ist gestört).	Nach Ermessen von BELLIN

\* Per E-Mail gesendete Anfragen werden initial immer mit der niedrigen Priorität behandelt.