

Service Level Agreement for IFM Cloud Services

1. Service-Level-Vereinbarung

Das vorliegende Service-Level-Agreement („SLA“) für IFM Cloud Services regelt die Systemverfügbarkeit für die Produktivversion der IFM Cloud Services, die der Auftraggeber mit IFM vereinbart hat („IFM Cloud Services“).

Dieses Service-Level-Agreement für IFM Cloud Services gilt nicht für IFM Cloud Services, für die in den ergänzenden Bedingungen für den betreffenden IFM Cloud Service ausdrücklich ein SLA hinsichtlich der Systemverfügbarkeit geregelt ist oder in denen die Anwendbarkeit des SLA zur Systemverfügbarkeit in der Vereinbarung ausdrücklich ausgeschlossen ist.

2. Definitionen

„**Ausfallzeit**“ bezeichnet die Gesamtzahl der Minuten im Monat, in denen die Produktivversion des betreffenden IFM Cloud Service nicht verfügbar ist. Nicht zu den Ausfallzeiten gezählt werden die „Ausgeschlossene Ausfallzeiten“, die unter 3.2 beschrieben sind.

„**Monat**“ bezeichnet einen Kalendermonat.

„**Monatliche Cloud-Vergütung**“ bezeichnet die monatliche Vergütung (bzw. 1/12 der Jahresvergütung), die für den Cloud Service entrichtet wird.

Die „**Gesamtzahl der Minuten im Monat**“ wird 24 Stunden an 7 Tagen pro Woche innerhalb eines (1) Monats erfasst. „UTC“ bezeichnet den Standard Coordinated Universal Time.

3. SLA zur Systemverfügbarkeit und Gutschriften

3.1 Ansprüche

Sollte IFM die vereinbarte Systemverfügbarkeit nicht einhalten, kann der Auftraggeber eine Gutschrift in der unter Ziffer 3.2 angegebenen Höhe verlangen. Weitergehende Ansprüche sind ausgeschlossen.

3.2 Systemverfügbarkeit

Der Prozentsatz für die Systemverfügbarkeit wird folgendermaßen berechnet:

$$\text{Systemverfügbarkeit} = \left(\frac{\text{Gesamtzahl der Minuten im Monat} - \text{Ausfallzeiten}}{\text{Gesamtzahl der Minuten im Monat}} \right) * 100$$

SLA zur Systemverfügbarkeit	Systemverfügbarkeit von 99,0 % pro Monat für Produktivversionen.
Gutschrift	2 % der monatlichen Cloud-Vergütung pro Prozentpunkt (1 %) unterhalb des SLA zur Systemverfügbarkeit, wobei die Gutschrift 100 % der monatlichen Cloud-Vergütung nicht übersteigen darf.
Ausgeschlossene Ausfallzeiten	Gesamtzahl der Minuten im Monat, die auf Folgendes zurückzuführen sind: (i) Planmäßige Ausfallzeiten, für die in Abschnitt 4 ein regelmäßiges Wartungsfenster angegeben ist, oder (ii) sonstige planmäßige Ausfallzeiten gemäß Abschnitt 4, über die der Auftraggeber mindestens fünf (5) Werktage im Voraus benachrichtigt wurde, oder (iii) Zeiten der Nichtverfügbarkeit aufgrund von Faktoren, die sich der Kontrolle von IFM entziehen, z. B. aufgrund unvorhersehbarer Ereignisse, die sich selbst unter Anwendung angemessener Sorgfalt nicht hätten verhindern lassen können.
Planmäßige Ausfallzeiten	Die planmäßigen Ausfallzeiten für die entsprechenden IFM Cloud Services, die der Auftraggeber vereinbart hat, sind in Abschnitt 4 unter „Wartungsfenster für IFM Cloud Services“ dargelegt.

3.3 Einschränkungen

Dieses SLA und alle zutreffenden Service Levels gelten nicht für Leistungs- oder Verfügbarkeitsprobleme:

- die auf Faktoren zurückzuführen sind, die außerhalb unseres Einflussbereichs liegen (z. B. Naturkatastrophen, Krieg, Terrorakte, staatliche Maßnahmen oder Netzwerk- oder Geräteausfälle außerhalb der Rechenzentren des Providers, einschließlich an Ihrem Standort oder zwischen Ihrem Standort und den Rechenzentren des Providers);
- resultierend aus der Nutzung von Diensten, Hardware oder Software, die nicht von IFM bereitgestellt werden, einschließlich Problemen, die auf unzureichende Bandbreite oder im Zusammenhang mit Software oder Diensten von Drittanbietern zurückzuführen sind;
- die im Zusammenhang mit der Nutzung einer Vorschau, Vorabversion, Betaversion oder Testversion eines Service, einer Funktion oder Software stehen;
- die auf eine unbefugte Nutzung oder die fehlende Beachtung von Sicherheitsmaßnahmen zurückzuführen sind, insbesondere durch Mitarbeiter, Erfüllungsgehilfen, oder Auftragnehmer des Auftraggebers oder auf Personen, die über Kennwörter des Auftraggebers verfügen oder über Geräte des Auftraggebers Zugang zu IFM Services erhalten, oder die auf andere Weise

darauf zurückzuführen sind, dass die entsprechenden Sicherheitsmaßnahmen nicht eingehalten wurden;

- sofern Probleme darauf beruhen, dass erforderliche Konfigurationen durch den Auftraggeber nicht durchgeführt wurden, nicht unterstützte Plattformen verwendet wurden, oder ein Dienst in einer Weise verwendet wurde, die nicht mit den Funktionen des Dienstes vereinbar ist;
- resultierend aus fehlerhaften Eingaben, oder dem Versuch, Vorgänge durchzuführen, die die vorgeschriebenen Quoten überschreiten;
- aufgrund der Verwendung von Dienstfunktionen, die sich außerhalb des zugehörigen Support-Fensters befinden; oder
- für Lizenzen, die zum Zeitpunkt des Vorfalls reserviert, aber nicht bezahlt wurden.

4. Wartungsfenster für IFM Cloud Services

Für planmäßige Ausfallzeiten stehen IFM die folgenden Wartungsfenster zur Verfügung. Zeitzonen beziehen sich auf den Standort des Rechenzentrums, in dem der IFM Cloud Service gehostet wird. IFM benachrichtigt den Auftraggeber unverzüglich und innerhalb einer angemessenen Frist über wichtige Upgrades oder Notfallwartungen für die IFM Cloud Services.

CLOUD SERVICE	Regelmäßige Wartungsfenster Anfangszeit in UTC nach Region	Dauer	Wichtige Upgrades Zeitraumen in UTC nach Region
LR SMARTOBSERVER	Europa: Winter: jeweils am ersten Dienstag im Monat, 18:00 Uhr, UTC Sommer: jeweils am ersten Dienstag im Monat, 19:00 Uhr, UTC	4 Stunden	Bis zu sechsmal im Jahr (muss fünf Tage im Voraus angekündigt werden)

5. Änderungen

Änderungen an diesem Service-Level-Agreement, insbesondere im Hinblick auf die unter Ziffer 4 angegebenen Wartungsfenster, bleiben vorbehalten. IFM wird den Auftraggeber unter Einhaltung einer angemessenen Frist über Änderungen an dieser Vereinbarung informieren.