



## Service Level Agreement für die Cloud-Software von ifm

Dieses Service Level Agreement („SLA“) regelt die Systemverfügbarkeit der Subskription (wie hierin definiert) der Cloud-Software von ifm (die „**Cloud-Software**“) durch den Kunden („**Kunde**“) entsprechend den Bezeichnungen in der Vertragsbestätigung. Dieses SLA ist Teil der Allgemeinen Nutzungsbedingungen für die Cloud-Software, die durch Verweis herein aufgenommen und Bestandteil hiervon sind (die „**Bedingungen**“).

In diesem SLA verwendete, aber nicht definierte großgeschriebene Ausdrücke werden in den Bedingungen erläutert.

### 1. **Definierte Begriffe.** In diesem SLA haben die nachstehenden Begriffe folgende Bedeutung:

„**Gutschrift**“ bezeichnet einen Prozentsatz der Gebühren für die Cloud-Software, der dem Kunden gutgeschrieben wird, wenn es ifm nicht gelingt, ein wie in diesem SLA dargelegtes Service Level zu erreichen.

„**Ausfallzeit**“ bezeichnet die Gesamtzahl der Minuten im Monat, in denen die Cloud-Software nicht verfügbar ist (außer Preview-, Pre-Release-, Beta- oder Testversionen). Nicht zu den Ausfallzeiten gezählt wird die Ausgeschlossene Ausfallzeit.

„**Ausgeschlossene Ausfallzeit**“ bezeichnet die Gesamtzahl der Minuten im jeweiligen Monat, in denen die Cloud-Software nicht verfügbar ist aufgrund von: (i) Planmäßiger Ausfallzeit, (ii) vom Kunden genehmigter Ausfallzeit oder Ausfallzeit, über die der Kunde mit mindestens fünf (5) Werktagen Vorlaufzeit informiert wurde, (iii) Zeiten der Nichtverfügbarkeit aufgrund von Faktoren, die sich der Kontrolle von ifm entziehen, z. B. unvorhersehbare Ereignisse, die sich selbst unter Anwendung angemessener Sorgfalt nicht hätten verhindern lassen können.

„**ifm**“ bezeichnet das in der Vertragsbestätigung genannte ifm-Unternehmen.

„**Vorfall**“ bezeichnet die Kommunikation des Kunden mit ifm über eine Supportanfrage gemäß Abschnitt 2(a) bezüglich eines außerplanmäßigen oder unerwarteten Vorfalls, der die Bereitstellung der Cloud-Software beeinträchtigt.

„**Monatssubskription**“ bezeichnet die monatliche Subskriptionsgebühr (oder 1/12 der Jahresgebühr), die vom Kunden für die Cloud-Software bezahlt wird.

„**Prioritätseinstufung**“ bezeichnet die Prioritätsstufe eines Vorfalls gemäß Abschnitt 2(b), wie von ifm bestimmt.

„**Reaktionszeit**“ ist die entsprechende Reaktionszeit für die jeweilige Prioritätseinstufung, wie in Abschnitt 2(b) definiert, wobei die Zeit ab der Bestätigung des Erhalts einer Vorfalldmeldung vom Kunden gemäß Abschnitt 2(a) („Eingangsbestätigung“) gemessen wird.

„**Planmäßige Ausfallzeit**“ bezeichnet die Gesamtzahl der Minuten im jeweiligen Monat, in denen die Cloud-Software aufgrund von planmäßigen Instandhaltungs- und Reparaturmaßnahmen nicht verfügbar ist.

„**Service Level**“ bezeichnet den Leistungsstandard, den ifm im Rahmen der Bereitstellung der Cloud-Software erfüllen muss, wie in Abschnitt 3 dieses SLA dargelegt.

„**Subskription**“ bezeichnet das Jahresabonnement des Kunden für die Nutzung der Cloud-Software, umfasst aber keine Hardware und/oder entsprechenden Kommunikationsangebote, Geräte oder Ausrüstung.



**2. Supportleistungen.** Dieses SLA deckt die folgenden Supportleistungen ab:

(a) Vorfalldmeldung. ifm führt während der im Abschnitt „Kontakt“ auf der länderspezifischen Webseite von ifm.com („Supportzeiten“) genannten Geschäftszeiten alle Supportleistungen für Vorfälle innerhalb der definierten Reaktionszeiten der entsprechenden Prioritätseinstufung durch. Der gesamte Support wird auf Englisch bereitgestellt.

Bei einem Vorfall reicht der Kunde eine Supportanfrage über die Telefonnummer oder E-Mail-Adresse des Service Centers ein, die auf der länderspezifischen Webseite von ifm.com zu finden sind. Indem der Kunde eine Supportanfrage einreicht, autorisiert er das Supportteam von ifm, sämtliche zur Fehlerbehebung des Vorfalls notwendigen Daten herunterzuladen bzw. zu kopieren.

Jede Supportanfrage muss die folgenden Angaben enthalten: (i) Name und Adresse des Standorts mit diesem Vorfall, (ii) Name, Telefonnummer und E-Mail-Adresse der Kontaktperson des Kunden für den Vorfall, (iii) Instanz-URL des Kunden, (iv) die vom Kunden festgelegte Prioritätseinstufung, (v) ausführliche Beschreibung des Vorfalls, je nach Bedarf mit Screenshots und Beispielen.

(b) Prioritätseinstufung. ifm weist jedem Vorfall eine Prioritätsstufe (hoch, mittel, gering) gemäß den folgenden Kriterien zu:

<b>Prioritätseinstufung</b>	<b>Beschreibung</b>
hoch	Der Vorfall hat erhebliche Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb oder die Geschäftstätigkeiten bzw. der Geschäftsbetrieb kann nicht durchgeführt werden. Der Vorfall erfordert sofortige Maßnahmen, da er zu erheblichen Verlusten führen oder den gesamten Geschäftsbetrieb stören kann.
mittel	(i) Ein Vorfall mit hoher Priorität, für den der Kunde innerhalb der für eine hohe Priorität definierten Reaktionszeit einen Workaround erhalten hat, den er akzeptiert hat; oder (ii) ein Vorfall ohne hohe Priorität, der den Geschäftsbetrieb und die Vermarktbarkeit der Leistung bzw. des Produktes beeinträchtigt. Der Vorfall hat geringe Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb.
gering	Ein einzelner oder kleiner Fehler, der: (i) die Funktionen der Cloud-Software nicht maßgeblich beeinträchtigt; (ii) nur bestimmte unwesentliche Funktionen der Cloud-Software beeinträchtigen bzw. deaktivieren kann oder dies tut; und (iii) keine oder nur geringe Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb hat.

(c) Reaktions- und Lösungszeiten bei Vorfällen. ifm verpflichtet sich zu den folgenden Reaktionszeiten für Vorfälle, die während den entsprechenden Supportzeiten eingingen:

<b>Prioritätseinstufung</b>	<b>Reaktionszeit</b> (nach Eingangsbestätigung von ifm)



hoch	4 Stunden
mittel	8 Stunden
gering	24 Stunden

(d) Ausschlüsse und Einschränkungen. Dieses SLA deckt keine Leistungs- bzw. Verfügbarkeitsprobleme ab, die:

- (i) auf Faktoren zurückzuführen sind, die sich der Kontrolle von ifm entziehen (z. B. Naturkatastrophen, Krieg, Terrorakte, staatliche Maßnahmen oder Netzwerk- bzw. Geräteausfälle außerhalb der Rechenzentren von ifm, einschließlich solcher am Standort des Kunden oder zwischen dessen Standort und den Rechenzentren von ifm);
- (ii) sich aus der Nutzung von Geräten des Kunden und/oder Hardware, Software, Kommunikationslinien (einschließlich, aber nicht beschränkt auf Mobilfunk) Dritter oder einer Netzinfrastruktur außerhalb der Rechenzentren und nicht unter direkter Kontrolle von ifm ergeben, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Probleme aufgrund einer unzureichenden Bandbreite oder in Verbindung mit der Software oder den Leistungen Dritter;
- (iii) sich auf die Nutzung von Altprodukten bzw. -software oder Preview-, Pre-Release-, Beta- oder Testversionen von Produkten oder Software beziehen;
- (iv) auf eine unbefugte Nutzung oder die Nichteinhaltung von Sicherheitsmaßnahmen zurückzuführen sind, insbesondere durch Beschäftigte, Erfüllungsgehilfen oder Auftragnehmer des Kunden, oder auf Personen, die über Passwörter des Kunden verfügen oder über seine Geräte Zugang zur Cloud-Software von ifm erhalten, oder die auf andere Weise darauf zurückzuführen sind, dass die entsprechenden Sicherheitsmaßnahmen nicht eingehalten wurden;
- (v) auf missbräuchliche Nutzung, unsachgemäße Nutzung, Fehlkonfiguration, Änderung oder Beschädigung der Cloud-Software auf eine Art und Weise zurückzuführen sind, die von der Beschreibung in der Dokumentation abweicht;
- (vi) auf eine Nutzung der Cloud-Software in einer Umgebung zurückzuführen sind, die nicht in der Dokumentation festgelegt ist;
- (vii) auf die Nichtinstallation eines Updates zurückzuführen sind, das das Problem gelöst hätte;
- (viii) auf ein Versäumnis des Kunden zurückzuführen sind, die entsprechende Hardware (also Gateway und/oder Kommunikationseinrichtungen, Geräte oder Leistungen) zu warten und/oder upzudaten;
- (ix) sich aus einer unbefugten Änderung an der Cloud-Software und/oder der dazugehörigen Hardware durch den Kunden oder einen Dritten ergeben; oder
- (x) Subskriptionen betreffen, die vom Kunden reserviert, aber nicht bezahlt wurden.

**3. Service Level und Gutschriften.** Die nachfolgende Tabelle legt die Service Level und Gutschriften dar, auf die der Kunde Anspruch hat, wenn es ifm es nicht gelingt, die Service Level zu erreichen. Das Service Level basiert auf der folgenden Berechnung (Gesamtzahl der Minuten im jeweiligen Monat - Ausfallzeiten/Gesamtzahl der Minuten im jeweiligen Monat) \* 100.



Cloud-Software	Service Level	Service-Gutschrift	Instandhaltung/Ausfallzeiten /Verfügbarkeitsstatus	Speicherung/Löschung von Kundendaten
moneo Cloud	99,5 % in den letzten 12 Monaten	2 % für jeden Prozentpunkt unter dem Service Level	Bekannte Verfügbarkeitsprobleme (einschließlich vergangene, aktuelle und/oder geplante) werden unter status.ifm gemeldet.	30 Tage nach Ablauf oder Kündigung wird der Zugriff des Kunden auf die Cloud-Software deaktiviert.  60 Tage nach Ablauf oder Kündigung werden alle Kundendaten gelöscht.
io-key Cumulocity (io-key.ifm)	99,0 % in den letzten 12 Monaten	2 % für jeden Prozentpunkt unter dem Service Level	Bekannte Verfügbarkeitsprobleme (einschließlich vergangene und/oder aktuelle) werden unter status.ifm gemeldet.  Es gibt keine regelmäßig planmäßigen Ausfallzeiten zur Instandhaltung.	30 Tage nach Ablauf oder Kündigung wird der Zugriff des Kunden auf die Cloud-Software deaktiviert.  60 Tage nach Ablauf oder Kündigung werden alle Kundendaten gelöscht.
ifm business solutions Anwendungen (ifm bs apps)	99,0 % in den letzten 12 Monaten	2 % für jeden Prozentpunkt unter dem Service Level	Bekannte Verfügbarkeitsprobleme werden im Kundenportal der ifm business solutions gemeldet.  Darüber hinaus gelten die von SAP bekannt gegebenen Ausfallzeiten der Business Technology Platform („BTP“):  <a href="https://support.sap.com/en/my-support/systems-installations/cac/maintenance-windows.html?anchorId=section_149735568">https://support.sap.com/en/my-support/systems-installations/cac/maintenance-windows.html?anchorId=section_149735568</a>	Der Zugriff des Kunden auf die Cloud Software wird bei Ablauf oder Kündigung deaktiviert.  Die Kundendaten werden 60 Tage nach Ablauf oder Kündigung gelöscht.

Alle Gutschriften werden mit der nächsten Rechnung verrechnet, die auf das Subskriptionsjahr folgt, in dem der Service-Level-Ausfall auftrat. Unter keinen Umständen wird die Gutschrift 100 % des Monatssubskription des Kunden überschreiten.

Die in diesem SLA dargelegte Gutschrift stellt das einzige und ausschließliche Rechtsmittel des Kunden im Falle der Nichterfüllung des Service Levels durch ifm dar. Der Kunde kann keine anderen Rechte oder Rechtsmittel gemäß diesen Bedingungen geltend machen.

**4. Verpflichtungen des Kunden.** Die Verantwortlichkeiten und Verpflichtungen des Kunden zugunsten dieses SLA umfassen Folgendes:



(a) Bestimmung einer professionellen und technisch ausgebildeten Kontaktperson als direkten Kontakt, der für die Kommunikation mit und die zeitnahe Bereitstellung genauer Informationen und Feedback an ifm in Verbindung mit einem Vorfall verantwortlich ist.

(b) Bereitstellung von Informationen, Genehmigungen, Zugriff auf und Nutzung der Kundensysteme, wie von ifm zur Umsetzung der Supportleistungen gefordert.

(c) Einhaltung von Regelungen und Prozessen, die von ifm für die Meldung von Cloud-Software-Fehlern und -Vorfällen eingerichtet wurden, und Priorisierung von Serviceanfragen.

(d) Bereitstellung jeder anderen angemessenen Zusammenarbeit und Unterstützung, um die ifm bittet.

**5. Annahmen.** Die Umsetzung der Supportleistungen gemäß diesem SLA unterliegt den folgenden Annahmen, Einschränkungen und Abhängigkeiten:

(a) Vom Kunden an ifm bereitgestellte Informationen, die für die Umsetzung der Supportleistungen notwendig sind, sind genau und zeitnah.

(b) Die Verfahren und Umsetzung der Supportleistungen von ifm können durch Änderungen der entsprechenden internen Vorgaben des Kunden oder geltenden Gesetze und Vorschriften beeinflusst werden.

**6. Verschiedenes.**

(a) Planmäßige Ausfallzeiten, die aktuelle Verfügbarkeit, Updates und Änderungen bezüglich der Cloud-Software sind unter status.ifm verfügbar oder im ifm business solutions Kundenportal, falls zutreffend.

(b) Streitigkeiten werden gemäß den Geschäftsbedingungen in Abschnitt 15 der Bedingungen gelöst.

(c) ifm behält sich das Recht vor, dieses SLA von Zeit zu Zeit zu ändern, wobei die aktuelle Version jeweils auf der länderspezifischen Webseite von ifm.com verfügbar ist. Mit der Verlängerung der Subskription der Cloud-Software erklärt sich der Kunde mit derartigen Änderungen einverstanden.

(d) Im Falle eines Konflikts zwischen den Bestimmungen dieses SLA und den Bedingungen wird vereinbart, dass die Bestimmungen der Bedingungen die maßgeblichen und regulierenden Bestimmungen darstellen.