plusserver

Service Level Agreement (SLA)

Version: DE – v2.6.1
Datum: 23. April 2026

Inhaltsverzeichnis

1. Anwendungsbereich 3

2. Definitionen 3

2.1 Verfügbarkeit und Latenz der Internetverbindung 3
2.2 Verfügbarkeit von Produkten und Hardware 3
2.3 Verfügbarkeit von Produkten mit separatem Interface 3
2.4 Störungsmeldung 3

3. Produktbezogene Service Level 4

3.1. Produktbezogene Service Level für Cloud Produkte 4
3.2. Produktbezogene Service Level für Interfaces 4
3.3. Produktbezogene Service Level mit Redundanz 5
3.4. Produktbezogene Service Level ohne Redundanz 5
3.5. Gutschriften als pauschalierter Schadensersatz 5

4. Technischer Support und Reaktionszeiten 5

5. Wartungsfenster und Wartungsarbeiten 6

6. Gutschriften 6

7. Unschädliche Ausfallzeiten, die als verfügbare Zeiten gelten 7

8. Salvatorische Klausel 8

Anlage 1 9

Anlage 2 – Ergänzende Anlage zu dem Service Level Agreement (SLA) von plusserver für SAP Basis Services 11

1. Definitionen 11
2. Service Level für SAP Basis Services 12
3. Rufbereitschaft 13
4. Wartungsfenster für SAP Basis Services 13

1. Anwendungsbereich

Dieses Service Level Agreement („**SLA**“) ist Bestandteil des Hauptvertrags über die Bereitstellung von IT-Systemen und weiterer Leistungen durch plusserver an den Kunden (nachfolgend „**Hauptvertrag**“). Dieses SLA regelt und konkretisiert die Verfügbarkeit der von plusserver bereitgestellten und im Hauptvertrag, insbesondere in den Leistungsbeschreibungen, näher spezifizierten IT-Leistungen.

Der auf eine Leistung / ein Produkt jeweils anwendbare produktspezifische Service-Level dieses SLA ist in der **Anlage 1** zu diesem SLA festgelegt.

Vom Anwendungsbereich dieses SLA ausgeschlossen sind Störungen und Ausfälle, die zurückzuführen sind auf:

- höhere Gewalt;
- Verschulden des Kunden, seiner Mitarbeiter oder seiner Erfüllungsgehilfen;
- unvermeidbare Dienstbeeinträchtigungen aufgrund von Änderungen des Dienstes, die vom Kunden beauftragt wurden oder die durch rechtliche oder regulatorische Vorgaben zwingend erforderlich wurden;
- geplante Arbeiten durch plusserver.

2. Definitionen

2.1 Verfügbarkeit und Latenz der Internetverbindung

Die Internetverbindung gilt als verfügbar, solange die AS (Autonomous Systems) von plusserver durch mindestens einen externen Carrier erreicht werden können. Die Latenz einer Internetverbindung kann nicht vollständig durch plusserver gemessen werden, da plusserver keinen Zugriff auf die dafür notwendigen Messdaten der Carrier hat. plusserver wird nur solche Carrier als Vertragspartner auswählen, die nachfolgend genannte Latenzen gewährleisten:

Innereuropäisch	< 40 msec im Jahresmittel
USA Ostküste	< 70 msec im Jahresmittel
USA	< 100 msec im Jahresmittel

2.2 Verfügbarkeit von Produkten und Hardware

Grundsätzlich gilt ein in **Anlage 1** genanntes Produkt als verfügbar, sofern ein bereits konfigurierter Dienst oder eine bereits konfigurierte Funktion ausgeführt wird und, entsprechend der bestehenden Netzwerk Konfiguration, über eine Internetverbindung nach Ziffer 2.1 oder von einem anderen Plusserver Produkt erreichbar ist. Hardware gilt als verfügbar, sofern sie die vertraglich vereinbarten Eigenschaften und Funktionalitäten aufweist.

2.3 Verfügbarkeit von Produkten mit separatem Interface

Verfügt ein Produkt über dem Kunden zugängliche Interfaces (z.B. Weboberflächen oder APIs), die der Steuerung und Veränderung laufender Systeme oder Prozesse dienen, wird die Verfügbarkeit dieser Interfaces unabhängig von der Verfügbarkeit des Produktes an sich betrachtet. Das Interface gilt als verfügbar, sofern der Zugriff auf das Interface über die Internetverbindung nach Ziffer 2.1 möglich ist.

2.4 Störungsmeldung

Im Falle einer bestehenden Störung einer vereinbarten Leistung beginnt diese ab dem Zeitpunkt der ordentlichen Meldung durch den Kunden in Form einer Störungsmeldung (telefonisch oder im Kundeninterface) mit Angaben zu Beginn und, soweit möglich, Störungsgrund und Störungsdauer und der Eröffnung eines Tickets durch den Support-Mitarbeiter bei telefonischer Störungsmitteilung beziehungsweise mit Zugang der über das Kundeninterface gemeldeten Störung. Die Störungsmeldung wird damit im Ticketsystem dokumentiert. Der Service Level wird bei Störungsmeldung per Fax oder E-Mail nicht gewährt. Nach der Störungsbeseitigung und ggf. Behebung des Hardware-Mangels wird der Kunde durch das Support-Team informiert. Zeitgleich wird das Ticket geschlossen. Der Zeitpunkt dieser Aktion definiert die Wiederherstellung der Verfügbarkeit der Leistung.

Für den Fall, dass für eine Leistung Monitoring vereinbart wurde, beginnen Störungen, die über ein Monitoringsystem erkannt werden, auch dann, wenn das Monitoringsystem ein automatisches Ticket im Ticketsystem von plusserver erstellt hat (z.B. wegen Nichtverfügbarkeit eines IT-Systems).

3. Produktbezogene Service Level

Die Einordnung von Produkten und Leistungen in die untenstehenden produktbezogenen Service Level ergibt sich aus der Leistungsbeschreibung des jeweiligen Produkts und/oder nach der Zuordnung in **Anhang 1** dieses SLA.

3.1. Produktbezogene Service Level für Cloud Produkte

Die garantierte Verfügbarkeit der bereitgestellten Produkte / Leistungen beträgt 99,99 Prozent im Monat. Alle Dienstleistungen müssen redundant (n+1) ausgeführt und bereitgestellt sein. Wird die spezifische minimale Verfügbarkeit unterschritten, so gewährt plusserver dem Kunden eine Gutschrift in folgender Höhe auf das entsprechende Produkt:

Service Level (Verfügbarkeit)	tatsächliche Verfügbarkeit / Monat von	bis	Gutschrift bezogen auf eine Monatsvergütung
99,99%	99,99%	99,50%	5%
	99,50%	99,00%	10%
	99,00%	98,75%	15%
	98,75%	98,50%	30%
	98,50%	98,25%	40%
	98,25%	98,00%	50%
	98,00%	97,00%	60%
	97,00%	96,00%	80%
	< 96,00%		100%

3.2. Produktbezogene Service Level für Interfaces

Die garantierte Verfügbarkeit der bereitgestellten Produkte und Leistungen beträgt 99,50 Prozent im Monat. Alle Dienstleistungen müssen redundant (n+1) ausgeführt und bereitgestellt sein. Wird die spezifische minimale Verfügbarkeit unterschritten, so gewährt plusserver dem Kunden eine Gutschrift in folgender Höhe auf das entsprechende Produkt:

Service Level (Verfügbarkeit)	tatsächliche Verfügbarkeit / Monat von	bis	Gutschrift bezogen auf eine Monatsvergütung
99,5%	99,50%	99,00%	5%
	99,00%	98,00%	10%
	98,00%	97,00%	15%
	< 97,00%		30%

3.3. Produktbezogene Service Level mit Redundanz

Die garantierte Verfügbarkeit der bereitgestellten Produkte und Leistungen beträgt 99,95 Prozent im Monat. Alle Dienstleistungen müssen redundant (n+1) ausgeführt und bereitgestellt sein. Wird die spezifische minimale Verfügbarkeit unterschritten, so gewährt plusserver dem Kunden eine Gutschrift in folgender Höhe auf das entsprechende Produkt:

Service Level (Verfügbarkeit)	tatsächliche Verfügbarkeit / Monat von	bis	Gutschrift bezogen auf eine Monatsvergütung
99,95%	99,95%	99,50%	5%
	99,50%	99,00%	10%
	99,00%	98,75%	15%
	98,75%	98,50%	30%
	98,50%	98,25%	40%
	98,25%	98,00%	50%
	98,00%	97,00%	60%
	97,00%	96,00%	80%
	< 96,00%		100%

3.4. Produktbezogene Service Level ohne Redundanz

Die Verfügbarkeit aller Produkte und Leistungen, welche – auf expliziten Kundenwunsch – ohne Redundanz ausgeführt werden, beträgt 99,50 Prozent im Monat. Als nicht redundant gelten Systeme, wenn diese nicht n+1 ausgelegt sind, also kein zweites System die Dienste aufnehmen und ausführen kann. Wird die spezifizierte minimale Verfügbarkeit unterschritten, so gewährt plusserver dem Kunden eine Gutschrift in folgender Höhe auf das entsprechende Produkt:

Service Level (Verfügbarkeit)	tatsächliche Verfügbarkeit / Monat von	bis	Gutschrift bezogen auf eine Monatsvergütung
99,5% p.m.	99,50%	98,00%	5%
	98,00%	97,00%	10%
	97,00%	95,00%	20%
	95,00%	93,00%	30%
	93,00%	91,00%	40%
	< 91,00%		50%

3.5. Gutschriften als pauschalierter Schadensersatz

Bei Verstößen gegen dieses SLA, insbesondere bei Unterschreitung einer der in dieser Ziffer 3 vereinbarten Verfügbarkeiten von Produkten und Leistungen, hat der Kunde ausschließlich und allein Anspruch auf die in dieser Ziffer 3 abschließend geregelten Gutschriften bezogen auf eine Monatsvergütung als pauschalierter Schadenersatz für alle Schäden, die aus der Nichteinhaltung der Verfügbarkeit resultieren. Weitere Gewährleistungsrechte (z.B. wegen Mängeln) sowie jede weitergehende, über die auf eine Monatsvergütung bezogene Gutschrift hinausgehende Geltendmachung von Schadensersatzansprüchen sind im Zusammenhang mit Verstößen gegen das SLA ausgeschlossen (vgl. Ziffer 11.5 der AGB).

4. Technischer Support und Reaktionszeiten

plusserver bietet seinen Kunden einen technischen Support per Telefonhotline und Ticketsystem an. Der technische Support kann 24 Stunden am Tag und 7 Tage in der Woche unter der bekannten Telefonnummer erreicht werden. Erfahrene Systemadministratoren nehmen die Anrufe der Kunden entgegen und können auf deren Probleme unmittelbar reagieren sowie eventuell aufgetretene Störungen beheben.

Im geschützten Kundenbereich können die Kunden über das Ticketsystem schriftliche Anfragen an den Support übermitteln. Der Support von plusserver steht den Kunden sowohl telefonisch als auch per Ticket rund um die Uhr zur Verfügung. Zudem garantiert plusserver seinen Kunden eine definierte Reaktionszeit, in denen sie eine qualifizierte Aussage zu ihren Problemen erhalten. Die Reaktionszeit beginnt generell mit dem Eingang der Meldung des Kunden auf dem vorgegebenen Kommunikationsweg. Die Kommunikationswege für das jeweilige Produkt werden dem Kunden bei Abschluss eines Vertrags mitgeteilt. Sollten sich diese ändern, informiert plusserver den Kunden rechtzeitig darüber. Sollte die Störungsmeldung nicht auf dem vorgegebenen Weg bei plusserver eintreffen, kann es ggf. zu Verzögerungen kommen. Die Reaktionszeiten sind nur garantiert, wenn die Meldung über den vorgegebenen Kommunikationsweg beim plusserver eintrifft. Die Reaktionszeiten werden folgendermaßen kategorisiert:

- 240 Minuten Reaktionszeit bei allgemeinen technischen Anfragen
- 120 Minuten Reaktionszeit bei Störungen = Service ist noch erreichbar, aber eingeschränkt verfügbar
- 60 Minuten Reaktionszeit bei dringenden Störungen = Service ist nicht mehr erreichbar

Die Einsortierung der Meldungen des Kunden in die obigen Kategorien erfolgt durch die Mitarbeiter von plusserver, basierend auf der Fehlerbeschreibung des Kunden. Innerhalb der festgelegten Reaktionszeit erfolgt eine Kategorisierung und Weitergabe an das zuständige Fachpersonal und der Kunde erhält eine qualifizierte Aussage eines Mitarbeiters von plusserver. Eine qualifizierte Aussage beinhaltet im günstigsten Fall bereits den Abschluss des Vorgangs, zumindest jedoch Informationen über die Kategorisierung der Meldung und über das weitere Vorgehen. Im Falle einer Störung oder dringenden Störung beinhaltet die qualifizierte Aussage ebenfalls Informationen über den Umfang der aktuellen Störung. Im Falle von Großstörungen, die eine Vielzahl an Kunden betreffen, kann die qualifizierte Aussage auch pauschalisiert erfolgen.

5. Wartungsfenster und Wartungsarbeiten

Um die Leistungsfähigkeit und Stabilität der Dienstleistungen weiter zu erhöhen bzw. mechanische Vorkehrungen für den einwandfreien Betrieb der Dienstleistungen zu ermöglichen, sind regelmäßige Wartungsfenster eingeplant. In diesem Zeitraum werden periodische, geplante und ungeplante Wartungsarbeiten an den Systemen durch plusserver und dessen Zulieferer durchgeführt. Daraus resultierende eventuelle Beeinträchtigungen der Dienstverfügbarkeit werden nicht als Ausfallzeiten gewertet und gelten daher als erbrachte Servicezeit.

plusserver kündigt dem Kunden planbare Arbeiten, die den Dienst des Kunden beeinflussen oder unterbrechen, mindestens drei Werktage im Voraus an. Planbare Arbeiten werden in der Regel zwischen 22:00 Uhr und 6:00 Uhr durchgeführt. In Ausnahmefällen kann eine Systemwartung unter Berücksichtigung der geringstmöglichen Beeinträchtigung des laufenden Betriebs auch in allen übrigen Zeiten durchgeführt werden. Entsprechendes gilt für Wartungen an redundanten Plattformen ohne zu erwartende Beeinträchtigung auf die Service-Verfügbarkeit.

6. Gutschriften

Bei Unterschreitung der vertraglich vereinbarten Service Level gewährt plusserver dem Kunden eine Gutschrift gemäß den nachfolgenden Bedingungen:

- Eine Gutschrift für eine SLA-Unterschreitung wird nur gewährt, wenn der Kunde einen Antrag zur Gewährung von einer Gutschrift bei plusserver schriftlich per Brief oder in Textform per E-Mail oder Ticket geltend macht. Der Kunde soll diesen Antrag möglichst innerhalb von zwei Wochen nach Ende des Monats, für welchen er die Gutschrift beansprucht, einreichen.
- Der Kunde wird plusserver sämtliche Informationen zu den Funktionsausfällen, -störungen oder -beeinträchtigungen unverzüglich und so präzise wie möglich mitteilen. Hierfür wird er ein Ticket

(telefonisch oder im Kundenportal) mit Angaben zu Ausfallbeginn, Störungsgrund (soweit möglich) und Störungsdauer eröffnen.

- Bei untermonatigem Vertragsbeginn bzw. -ende gelten die genannten Verfügbarkeiten anteilig für den Zeitraum des Vertrags; eine eventuelle Gutschrift wird anteilig auf diesen Zeitraum gewährt.
- Es gilt das Datum des Poststempels des Briefs bzw. der E-Mail für den rechtmäßigen Eingang.
- Die maximale monatliche Gutschrift ist grundsätzlich auf die für das jeweilige Produkt vereinbarte Monatsvergütung begrenzt.
- Bei gleichzeitiger Verletzung mehrerer Verfügbarkeitswerte findet die Kompensationsregel des Verfügbarkeitswertes mit der betragsmäßig höchsten Kompensation Anwendung.

7. Unschädliche Ausfallzeiten, die als verfügbare Zeiten gelten

Bei der Berechnung der tatsächlichen Verfügbarkeiten gelten plusserver nicht zurechenbare bzw. anderweitig hierin vereinbarte Ausfallzeiten (nachfolgend „**unschädliche Ausfallzeiten**“) als verfügbare Zeiten im Sinne der Ziffer 3. Diese unschädlichen Ausfallzeiten sind jeweils:

- Ausfallzeiten, die sich aufgrund von Wartungsarbeiten innerhalb der angekündigten Wartungsfenster ereignen;
- Ausfallzeiten für das Einspielen von dringend notwendigen Security Patches;
- mit dem Kunden abgestimmte sonstige Leistungen, durch die ein Zugriff auf die Services nicht möglich ist;
- vom Kunden selbst vorgenommene Änderungen der Leistungen (insbesondere über das Kundenportal Cloud Hub), die zu einem kurzfristigen Ausfall führen (z.B. dadurch bedingte kurzfristige Nicht-Verfügbarkeit einer Datenbank);
- Ausfallzeiten, die von plusserver nicht direkt zu vertreten sind, insbesondere externe DNS-Serverprobleme, elektronische Angriffe auf die Netz- bzw. Mailinfrastruktur des Providers und Ausfälle von Teilen des Internets außerhalb der Kontrolle durch den Provider, die zu Alarmmessungen des Kunden führen können;
- Ausfallzeiten, die auf Cyberattacken auf die IT-Systeme des Kunden sowie auf fehlende oder unzureichende Präventionsmaßnahmen zu deren Schutz zurückzuführen sind oder die von Kunden, seinen Mitarbeitern oder Erfüllungsgehilfen verschuldet werden, insbesondere Ausfälle wegen fehlerhafter oder unzureichender Wartung der kundeneigenen Software bzw. des von plusserver installierten Betriebssystems;
- Ausfallzeiten, die darauf beruhen, dass kundeneigene Software unsachgemäß benutzt oder Software nicht gemäß den Richtlinien des Herstellers oder entsprechend den Vorgaben von plusserver installiert, betrieben und gepflegt wurde;
- unvermeidbare Dienstbeeinträchtigungen aufgrund von Änderungen der Services, die vom Kunden beauftragt wurden (Change Requests) oder die durch rechtliche oder regulatorische Vorgaben zwingend erforderlich wurden;
- Ausfallzeiten, die durch vom Kunden bereitgestellte Einrichtungen oder Stromversorgungsleistungen verursacht wurden;
- Ausfallzeiten, die durch fehlerhafte Verwendung beauftragter redundanter Strom- und/oder Netzwerkversorgung durch den Kunden verursacht wurden;
- Ausfallzeiten, die durch Fehler bei internen oder externen Überwachungs- und Monitoringdiensten dem Kunden fälschlicherweise gemeldet werden;

- Ausfallzeiten, die innerhalb von Wartungsfenstern und/oder geplanten bzw. ungeplanten, dem Kunden jedoch angekündigten Arbeiten durch plusserver oder dessen Zulieferer verursacht wurden;
- Ausfallzeiten, die durch Höhere Gewalt verursacht wurden;
- jede Störung oder anderweitige Beeinträchtigung, die durch Dritte (mit Ausnahme von Subunternehmern von plusserver) verursacht wird, soweit plusserver nicht zwingend nach den gesetzlichen Vorschriften für fremdes Verschulden haftet.

8. Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieser Service-Level-Vereinbarung ganz oder teilweise nicht rechtswirksam oder nicht durchführbar sein oder werden, so soll hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen des jeweiligen Einzelvertrages nicht berührt werden. Das Gleiche gilt für den Fall, dass der jeweilige Vertrag eine Regelungslücke enthält. Anstelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmungen oder zur Ausfüllung der Lücke soll eine angemessene Regelung gelten, die, soweit rechtlich möglich, dem am nächsten kommt, was die Vertragsparteien vereinbaren wollten.

Anlage 1

Produktbezogene Service Level	Produkte / Leistungen
Produktbezogene Service Level für Cloud Produkte (Ziff. 3.1. dieses SLA) 99,99% p.m.	Business DDoS Mitigation pluscloud VMware pluscloud open plusserver Kubernetes Engine (PSKE) Managed Kubernetes Kubernetes on pluscloud open
Produktbezogene Service Level für Interfaces (Ziff. 3.2. dieses SLA) 99,5% p.m.	pluscloud Interface Managed Kubernetes Interface PlusMailbox Kubernetes on pluscloud open Interface plusserver Kubernetes Engine (PSKE) Interface
Produktbezogene Service Level mit Redundanz (Ziff. 3.3. dieses SLA) 99,95% p.m.	Anbindung an Shared Switching Redundant Anbindung an Colocation Uplink Redundant Anbindung an Shared Switching Business CDN Business Flexrate Business Cloud Business Container - Openshift Business Firewall Business Loadbalancer Cloud Datastore Colocation Uplink DBaaS MariaDB DBaaS MySQL DBaaS PostgreSQL Dedicated Firewall Redundant Dedicated Loadbalancer Redundant Dedicated Rack Dedicated Server Redundant: • DRBD Cluster • Red Hat Cluster • Windows Cluster • Private Cloud (VMware vSphere) • Private Cloud (Windows Hyper-V) Dedicated Storage Individual CDN Keycloak as a Service plusstorage Private Registry Shared Firewall Shared Loadbalancer Shared Storage Shared CDN Shared Switching

Produktbezogene Service Level	Produkte
Produktbezogene Service Level ohne Redundanz (Ziff. 3.4. dieses SLA) 99,5% p.m.	Alle Single Systeme Anbindung an Colocation Uplink Business Backup Business Backup Off-Site Dedicated DDoS-Mitigation Dedicated Firewall Dedicated Loadbalancer Dedicated Server EDR as a Service Individual Backup SOC as a Service plusKI

Anlage 2 – Ergänzende Anlage zu dem Service Level Agreement (SLA) von plusserver für SAP Basis Services

Für die SAP Basis Services gelten folgende ergänzende bzw. abweichende Regelungen:

1. Definitionen

1.1 Klassifikation von Störungen:

Priorität	Sachverhalt – Auswirkung
1 (SAP System Stillstand)	Service nicht verfügbar
2 (Schwere Störung)	Service ist eingeschränkt verfügbar, Service Level werden verletzt
3 (Beeinträchtigung)	Service ist eingeschränkt aber ohne Auswirkungen auf die Geschäftsprozesse des Kunden, keine Verletzung der Service Level
4 (Allgemeine technische Anfrage)	Serviceanfrage

1.2 Betriebszeit

Betriebszeit ist die Zeit, in der die SAP-Systeme wie vertraglich vereinbart zur Nutzung für den Kunden zur Verfügung stehen sollen. Die Betriebszeit gilt als Zeitrahmen für die zugesagte minimale Verfügbarkeit. Es wird von einer Betriebszeit 24x7/365 ausgegangen.

1.3 Servicezeit

Folgende Servicezeiten sind vereinbart:

Tage	Servicezeit
Montag – Freitag	08:00 – 17:00 Uhr
Samstag – Sonntag	Keine
24.12. und 31.12.	Keine
Feiertage (bundeseinheitlich)	Keine

2. Service Level für SAP Basis Services

2.1 Verfügbarkeit

Der Provider garantiert folgende Verfügbarkeit der SAP Basis Services während der Betriebszeit im Monatsmittel.

Serviceklassen	Verfügbarkeit	Beschreibung
Platin	99,8 % pro Monat	Hochverfügbare SAP-Produktivsysteme (kein Standard)
Gold	99,5 % pro Monat	Eignet sich für Produktivsysteme oder kritische Entwicklungssysteme
Silber	99 % pro Monat	Eignet sich für Entwicklungs- und Qualitätssicherungssysteme
Bronze	98 % pro Monat	Eignet sich für Sandbox (temporäre Systeme) oder Anzeigesysteme

Die Systemverfügbarkeit wird wie folgt gemessen:
ABAP-based System = Es wird ein RFC (Remote Function Call) in den jeweiligen Applikationsserver eines SAP Systems ausgeführt. Wenn innerhalb einer voreingestellten Zeit ein Applikationsserver des SAP Systems eine gültige Antwort liefert, wird das System als verfügbar angesehen.
Java-based System = Es wird die Startseite des SAP Netweaver Java Systems aufgerufen. Wenn die Seite aufrufbar ist, wird das System als verfügbar angesehen.

2.2 Leistungskennzahlen

Für die SAP-Produktivsysteme wird als Service Level die Antwortzeit des SAP-Produktivsystems bei Standardtransaktionen herangezogen. Standardtransaktionen sind SAP Transaktionen im SAP Namensraum mit Ausnahme der Y- und Z-Transaktionen.

Typ	KPI	Antwortzeit
Dialog	Antwortzeit im Monatsmittel (< x MS% aller SAP Standardtransaktionen)	90 % aller Dialogantwortzeiten ≤ 1000 ms
RFC	Antwortzeit im Monatsmittel (< x MS% aller SAP Standardtransaktionen)	85 % aller Antwortzeiten ≤ 500 ms

Für die Ermittlung der Antwortzeiten werden nur die gemessenen Werte für Dialog- und RFC-Transaktionen ohne GUI und Frontend-Zeit in der Standard Transaktion zur Systemlast (Transaktion „ST03“/“ST03N“) herangezogen.

2.3 Reaktionszeiten

Die vom Provider geschuldeten Reaktionszeiten hängen davon ab, ob (i) eine Störung innerhalb der Servicezeit gemeldet wird und (ii) von der gebuchten Serviceklasse (Platin, Gold, Silber oder Bronze). Der Provider garantiert folgende Reaktionszeiten für Störungen:

Priorität	Platin	Gold	Silber	Bronze
1 (Stillstand SAP-System)	gemäß gesonderter. Vereinbarung	30 Minuten / 60 Minuten (außerhalb der Servicezeit)	1 Stunde	2 Stunden
2 (Schwere Störung)	gemäß gesonderter. Vereinbarung	2 Stunden	4 Stunden	8 Stunden
3 (Beeinträchtigung)	gemäß gesonderter. Vereinbarung	4 Stunden	8 Stunden (nur innerhalb der Servicezeit)	16 Stunden (nur innerhalb der Servicezeit)
4 (Allgemeine technische Anfrage)	gemäß gesonderter. Vereinbarung	24 Stunden	24 Stunden (nur innerhalb der Servicezeit)	48 Stunden (nur innerhalb der Servicezeit)

3. Rufbereitschaft

Im Rahmen des Service Desk des Providers steht Kunden, die SAP Basis Services mit den Serviceklassen „Gold und Platin“ gebucht haben, außerhalb der Servicezeiten eine Rufbereitschaft durch fachkundige SAP Spezialisten zur Verfügung.

4. Wartungsfenster für SAP Basis Services

In der Regel sind Wartungsfenster an produktiven Systemen während der regulären Servicezeit (Arbeitszeit) zu vermeiden und sollten nur in Ausnahmefällen vorgenommen werden, da hierbei das Risiko der Beeinträchtigung des operativen Geschäfts des Kunden und Endbenutzern höher ist, als außerhalb der regulären Servicezeit (Arbeitszeit).

Wartungen an produktiven Systemen werden grundsätzlich innerhalb eines definierten Wartungsfensters durchgeführt. Dieses Wartungsfenster liegt in einem Zeitraum, der im Vorfeld und in der Regel mit einer mit einer Vorlaufzeit von mindestens zwei Wochen zwischen plusserver und dem Kunden abgestimmt und festgelegt wird.

Die Gesamtanzahl der Wartungsfenster sollte jährlich so gering wie möglich gehalten werden. Das Wartungsfenster kann pro Monat maximal 1 Mal in Anspruch genommen werden (Sonderabsprachen mit gegenseitigem Einvernehmen sind natürlich möglich).