

Service Level Agreement

Bosch Cognitive Services Plattform

Stand: 01.11.2018

Dieses Service Level Agreement regelt die Bereitstellung von Service Levels, die Verfügbarkeit, Wartungsarbeiten, Verfügbarkeit des Supports, Incident Management, Service Reviews und Reporting der Softwareanwendung Bosch Cognitive Services Plattform (nachfolgend „Anwendung“ genannt).

1. Definitionen

- 1.1. **Ausfallzeit** bezeichnet die Gesamtzahl der Stunden, in denen die wesentlichen Funktionen der Anwendung, wie im Vertrag definiert, während der Servicezeit nicht zur Verfügung stehen.
- 1.2. **Incident Management** bezeichnet die Bearbeitung von Störungen.
- 1.3. **Reaktionszeit** ist der Zeitraum, in dem der Provider mit der Bearbeitung einer durch den Kunden gemeldeten Störung beginnt.
- 1.4. **SLA** bezeichnet dieses Service Level Agreement.
- 1.5. **Störung** bezeichnet jede Beeinträchtigung der Anwendung, wie z.B. Ausfallzeiten, Fehler oder Qualitätsminderung.
- 1.6. **Störungsklasse** bezeichnet die Schwere der Störung.
- 1.7. **Betriebszeit** bezeichnet die Zeit, in der das System betriebsbereit ist.
- 1.8. **Servicezeit** bezeichnet die Zeit, während derer der Provider Ressourcen zur Fehlerbeseitigung bereitstellt und während der die Verfügbarkeit der Anwendung vom Provider geschuldet wird.
- 1.9. **Übergabepunkt** sind die Internetknotenpunkte des Rechenzentrums des Providers.
- 1.10. **Vertrag** bezeichnet die Vereinbarung zwischen dem Kunden und dem Provider über die Bereitstellung der Anwendung durch den Provider und die Nutzung der Anwendung durch den Kunden.
- 1.11. **Verfügbarkeit** bedeutet, dass der Kunde die wesentlichen Funktionen der Anwendung am Übergabepunkt, wie im Vertrag definiert, ausführen und nutzen kann.
- 1.12. **Wartungsarbeiten** sind alle Wartungsaktivitäten, die erforderlich sind, um die Anwendung am Laufen zu halten, Störungen der Anwendung zu beseitigen, Daten zu sichern und/oder Aktivitäten, die zur Verbesserung, Erweiterung oder Erneuerung von Funktionalitäten erforderlich sind, um sicherzustellen, dass die Anwendung in Übereinstimmung mit dem Vertrag genutzt werden kann.
- 1.13. Alle Zeitangaben in diesem Service Level Agreement beziehen sich auf die in Deutschland gültige Zeit (mitteleuropäische Zeit (MEZ) bzw. mitteleuropäische Sommerzeit (MESZ)).

2. Allgemeine Bestimmungen

- 2.1. Dieses SLA legt die Verfügbarkeit der Anwendung und der unterstützenden Service Levels fest. Der Provider erbringt die nachfolgend beschriebenen Leistungen gemäß der zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses gültigen Preisliste.
- 2.2. Dieses SLA gilt ausschließlich für die dem Kunden zur produktiven Nutzung zur Verfügung gestellten Anwendungen und nicht für nicht-produktive, kostenlose und/oder Testversionen der Anwendung, Demoversionen sowie der Integrations- oder Testsysteme mit unveröffentlichten Funktionen.
- 2.3. Dieses SLA ist nur in Verbindung mit einem Vertrag gültig und tritt erst in Kraft, wenn der Kunde und der Provider den Vertrag abgeschlossen haben.
- 2.4. Alle Verpflichtungen des Providers in diesem SLA gelten nur für die Anwendung, die dem

Kunden am Übergabepunkt zur Verfügung gestellt wird. Der Provider ist nicht verantwortlich für die Datenübertragung vom Übergabepunkt zum Kunden und/oder im Bereich des IT-Systems des Kunden.

3. Schwellenwerte

Der Provider kann die Anwendung unter Einhaltung der in Ziffer 4.1 vereinbarten Verfügbarkeit, nur vertragsgemäß erbringen, wenn der Kunde die nachfolgend vereinbarten Schwellenwerte einhält. Abweichende Schwellenwerte können im Kundenangebot vereinbart werden.

Schwellenwert	Zeitraumen	Limit
Maximale Anzahl der API Calls	Pro Monat	100.000

4. Betriebszeit, Servicezeit und Verfügbarkeit

4.1. Die Betriebszeit der Anwendung beträgt 24 Stunden pro Tag, 365 Tage pro Jahr.

4.2. Der Provider schuldet die nachfolgend vereinbarte Verfügbarkeit der Anwendung am Übergabepunkt während der Servicezeit:

Servicezeit	Mo - Fr 08:00 – 17:00 Uhr
Verfügbarkeit	99 %

4.3. Der Kunde kann die Anwendung auch außerhalb der vorgenannten Servicezeit und während der geplanten Wartungsarbeiten gemäß Ziffer 7 nutzen. Bei einer Nutzung außerhalb der Servicezeit und während geplanten Wartungsarbeiten gemäß Ziffer 7 erfolgt die Nutzung der Anwendung auf eigenes Risiko des Kunden. Der Kunde erkennt an, dass die Nutzung der Anwendung außerhalb der Servicezeit und bei geplanten Wartungsarbeiten hinsichtlich der Verfügbarkeit, der Funktionalitäten oder Leistung eingeschränkt sein kann und/oder dass die Anwendung ohne Vorankündigung abgeschaltet oder neu gestartet werden kann. Wird die Anwendung außerhalb der Servicezeit und bei geplanten Wartungsarbeiten vom Kunden genutzt und kommt es zu einer Einschränkung der Funktionalität der Anwendung oder zu einer Einschränkung der Verfügbarkeit, so hat der

Kunde keinen Anspruch auf Gewährleistung oder Schadenersatz.

4.4. Die Verfügbarkeit der Anwendung wird anhand der nachfolgenden Formel als prozentualer Anteil der Zeit im Verlauf eines Kalendermonats während der Servicezeit berechnet.

Verfügbarkeit in Prozent:

$$\frac{\text{Servicezeit (Stunden)} - \text{Ausfallzeit (Stunden)}}{\text{Servicezeit (Stunden)}} \times 100$$

4.5. Bei der Berechnung der tatsächlichen Verfügbarkeiten gelten dem Provider nicht zurechenbare Ausfallzeiten als verfügbare Zeiten. Diese unschädlichen Ausfallzeiten sind:

- a) Ausfallzeiten aufgrund von geplanten oder ungeplanten Wartungsarbeiten gemäß Ziffer 7;
- b) Ausfallzeiten aufgrund im Voraus mit dem Kunden abgestimmte Wartungsarbeiten;
- c) Ausfallzeiten aufgrund von Betriebsstörungen, die durch ein Ereignis höherer Gewalt oder andere unvermeidbare Ereignisse außerhalb des Einflussbereiches des Providers verursacht wurden und mit vertretbarem Aufwand nicht abgewendet werden konnten und auch bei sorgfältiger Anwendung nicht vorhersehbar waren, welche die Verpflichtungen des Providers aus diesem SLA erheblich erschweren oder ganz oder teilweise unmöglich machen, wie z.B. Streiks, Aussperrungen, außergewöhnliche Wetterbedingungen, Stromausfälle, Betriebs- oder Verkehrsstörungen und Transportbehinderungen, und die den Provider für die Dauer eines solchen Ereignisses von seinen Verpflichtungen aus diesem SLA befreien;
- d) Ausfallzeiten aufgrund von Schadsoftware oder Hackerangriffen, soweit der Provider die vereinbarten, mangels Vereinbarung die üblichen, Schutzmaßnahmen getroffen hat;
- e) Ausfallzeiten aufgrund einer Störung, die durch den Kunden verursacht wurde;
- f) Ausfallzeiten aufgrund von Software-Fehlern in Kundenanwendungen oder aufgrund von durch Kundenanwendungen oder Kundendaten ausgelösten Fehlern in der System- und systemnahen Software;

g) Ausfallzeiten, die durch Dritte (nicht dem Provider zurechenbare Personen) verursacht werden.

4.6. Der Kunde hat dem Provider jede Beeinträchtigung der Verfügbarkeit der Anwendung in Übereinstimmung mit Ziffer 6 zu melden.

5. Support

5.1. Supportzeiten

Wochentag	Betriebszeiten	Sprache
Montag	08:00 – 17:00	Englisch
Dienstag	08:00 – 17:00	Englisch
Mittwoch	08:00 – 17:00	Englisch
Donnerstag	08:00 – 17:00	Englisch
Freitag	08:00 – 17:00	Englisch

5.2. Der Support umfasst Folgendes:

Ein Ticketingtool zur Erstellung von Störungsmeldungen des Kunden, die Priorisierung von Störungsmeldungen entsprechend der Dringlichkeit der Störung, die Analyse der Störung, die Möglichkeit zur Überprüfung der Behebung der Störung sowie Mitteilung an den Kunden hierrüber.

5.3. Nur im Vorfeld vereinbarte Personen sind berechtigt, den Support zu kontaktieren.

6. Incident Management

6.1. Das Incident Management umfasst alle Aktivitäten zwischen dem Kunden und dem Provider im Zusammenhang mit der Benachrichtigung und Verwaltung von Störungen bis zu deren Lösung.

6.2. Störungsklassen

a) Störungen innerhalb der Anwendung werden einer der nachfolgenden Störungsklassen zugeordnet, welche die angestrebte Reaktionszeit bestimmen.

Störungsklasse & Reaktionszeit	Beschreibung
Klasse 1 Kritisch Reaktionszeit: 30 Minuten	Eine Störung der Störungsklasse 1 liegt vor, wenn die Nutzung der Anwendung oder wesentlicher Teile der Anwendung vollständig nicht verfügbar oder stark eingeschränkt ist.
Klasse 2 Wesentlich Reaktionszeit: 2 Stunden	Eine Störung der Störungsklasse 2 liegt vor, wenn die Nutzung der Anwendung oder wesentliche Funktionalitäten eingeschränkt sind.
Klasse 3 Unwesentlich Reaktionszeit: 8 Stunden	Eine Störung der Störungsklasse 3 liegt vor, wenn unwesentliche Funktionalitäten der Anwendung beeinträchtigt sind.

b) Der Provider wird Störungen nach eigenem Ermessen und Erfahrungen unter der Berücksichtigung der vorgenannten Definitionen priorisieren und einordnen.

6.3. Prozess

- a) Der Kunde hat den Provider unverzüglich über alle Störungen zu informieren.
- b) Der Kunde wird dem Provider alle Störungen ausschließlich über das vom Provider bereitgestellte Ticketingtool melden.
- c) Der Kunde hat sicherzustellen, dass die Meldung einer Störung die folgenden erforderlichen Informationen enthält:
 - (1) Beschreibung der Störung;
 - (2) Betroffene Funktionalität der Anwendung;
 - (3) Betroffene Umgebung;
 - (4) Betroffene Schnittstellen;
 - (5) Datum und Zeitpunkt des Auftretens der Störung;
 - (6) Kategorisierung der Störung durch den Kunden;
 - (7) Welche Maßnahmen zur Störungsbehebung bereits durch den Kunden durchgeführt wurden und welches Verhalten sich aufgrund der

Störungsbeseitigungsmaßnahmen des Kunden gezeigt hat;

- (8) Mitglied des Kundenteams, das den Fehler entdeckt hat.
- d) Sobald der Kunde dem Provider alle erforderlichen Informationen zur Verfügung gestellt hat, beginnt der Lösungsprozess. Der Provider wird dem Kunden daraufhin eine erste Rückmeldung innerhalb der in Ziffer 6.2 festgelegten Reaktionszeiten entsprechend der jeweiligen Störungsklasse zukommen lassen.
- e) Der Provider wird den Kunden über die Beseitigung der Störung informieren.
- f) Die Bearbeitung von Störungen erfolgt während der in Ziffer 5 festgelegten Supportzeiten.
- g) Der Provider stellt dem Kunden eine Schnittstelle für die Einstellung von Support Tickets im Ticketingtool des Providers zur Verfügung. Der Provider behält sich vor, dass Ticketingtool aufgrund veränderter Anforderungen nach eigenem Ermessen zu ändern. Eine Änderung des Ticketingtool bzw. eine Änderung der Schnittstellen teilt der Provider dem Kunden mit einem Vorlauf von mindestens drei Monaten mit. Eine Verwendung des Ticketingtool durch Dritte, insbesondere durch Endkunden oder Zulieferer des Kunden ist ausgeschlossen. Die Ticketsprache für alle Tickets ist Englisch.

7. Wartungsarbeiten

- 7.1. Der Provider ist berechtigt, die Bereitstellung der Anwendung für Wartungsarbeiten zu unterbrechen.
- 7.2. Der Provider wird Wartungsarbeiten so planen, dass die Nutzung der Anwendung durch den Kunden so wenig wie möglich beeinträchtigt wird.
- 7.3. Wartungsarbeiten sind dem Kunden mit einem Vorlauf von mindestens 7 Kalendertagen anzuzeigen.
- 7.4. Der Provider ist auch berechtigt, die Anwendung aus wichtigem Grund, z.B. bei Gefährdung des Anwendungs-Betriebs, außerplanmäßig zu warten. Hierzu gehören insbesondere Notfall-Änderungen (sog. Emergency Changes), z.B. das Einspielen von Security Patches, die zur Sicherung und Aufrechterhaltung des Betriebes notwendig sind und eine unmittelbare Umsetzung erfordern. Diese außerplanmäßigen

Wartungsarbeiten sind dem Kunden unverzüglich anzuzeigen und so durchzuführen, dass Störungen im Betriebsablauf so gering wie möglich gehalten werden.

- 7.5. Planmäßige Wartungsarbeiten sind pro Jahr auf 30 Stunden begrenzt. Abweichende Angaben hierzu können im Kundenangebot vereinbart werden.
- 7.6. In der Regel führen die vom Provider durchgeführten Wartungsarbeiten nicht zu einer Unterbrechung der Anwendung.

8. Service Level Reporting

- 8.1. Die folgenden Werte werden dem Kunden durch den Provider durch einen quartalsweisen Report zur Verfügung gestellt:
- Verfügbarkeit der Anwendung;
 - Durchgeführte Wartungen;
 - Anzahl der Störungen nach Störungsklassen.
- 8.2. Der Report wird dem Kunden in elektronischer Form per E-Mail zur Verfügung gestellt.
- 8.3. Der Report erstreckt sich nicht auf nicht-produktive, kostenlose und/oder Testversionen der Anwendung, Demoversionen, sowie Integrations- und Testsysteme mit unveröffentlichten Funktionen. Diese werden auch nicht in Service Level Reports einbezogen.

9. Sonstiges

Im Übrigen gelten die Bestimmungen des Vertrages.

Bosch Cognitive Services - grow platform GmbH