



# Service Level Agreement

**RIB 4.0**

**RIB Software GmbH**

Vaihinger Straße 151  
70567 Stuttgart,  
Deutschland

**Copyright © 2024 RIB Software GmbH und ihre Tochtergesellschaften**



Diese Publikation ist urheberrechtlich geschützt, und vor jeder verbotenen Vervielfältigung, Speicherung in einem Abfragesystem oder Übertragung in irgendeiner Form oder mit irgendwelchen Mitteln, sei es elektronisch, mechanisch, durch Fotokopieren, Aufzeichnen oder auf andere Weise, muss die Genehmigung des Herausgebers eingeholt werden.

---

**Inhalt**

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Service Level Agreement .....</b>                        | <b>0</b>  |
| <b>1. Einführung.....</b>                                   | <b>3</b>  |
| 1.1. Übersicht  | 3         |
| 1.2. Umfang   | 3         |
| 1.3. Versionierung  | 5         |
| 1.4. Kundenbetreuungszentren                                | 5         |
| 1.5. Support-Kontakte                                       | 5         |
| <b>2. Definitionen .....</b>                                | <b>6</b>  |
| <b>3. Wichtige Anforderungen .....</b>                      | <b>10</b> |
| <b>4. Hosting-Support und Wartungsdienst.....</b>           | <b>11</b> |
| 4.1. Definitionen der Vorfallopriorität                     | 11        |
| 4.2. Reaktionszeiten  | 11        |
| 4.3. Support-Verfügbarkeitszeiten                           | 12        |
| 4.4. Änderungsanträge                                       | 13        |
| 4.5. Zielvorgaben für die Verfügbarkeit                     | 13        |
| <b>5. Anwendungsunterstützung und Wartungsdienste .....</b> | <b>14</b> |
| 5.1. Definitionen der Vorfallopriorität                     | 14        |
| 5.2. Reaktionszeiten  | 15        |
| 5.3. Support-Verfügbarkeitszeiten                           | 16        |
| 5.4. Änderungsanträge                                       | 16        |
| <b>6. Allgemeine Support- und Wartungsbedingungen.....</b>  | <b>17</b> |
| 6.1. Ebenen der Unterstützung                               | 17        |
| 6.2. Einreichen von Vorfällen                               | 18        |
| 6.3. Lösung oder Schließung von Vorfällen                   | 19        |
| 6.4. Wartung  | 19        |
| 6.5. Datenschutz  | 20        |
| 6.6. Verfügbarkeit und Disaster Recovery                    | 21        |
| 6.7. Überwachung  | 21        |
| 6.8. Freigabe-Management                                    | 22        |
| 6.9. Eskalation   | 23        |
| 6.10. Sicherheit und Schwachstellenmanagement               | 23        |
| 6.11. Haftungsausschlüsse                                   | 25        |
| 6.12. Kündigung   | 27        |

---

## 1. Einführung

### 1.1. Übersicht

- 1.1.1. In diesem Service Level Agreement (im Folgenden "Hosting SLA" oder "SLA") werden die Support- und Wartungsleistungen festgelegt, die RIB in Verbindung mit der Anwendung und deren Hosting auf der Cloud-Plattform für jeden Kunden erbringt, der von RIB oder einem seiner verbundenen Unternehmen ein Abonnement für die Cloud-basierte Softwarelösung (im Folgenden "Anwendung", wie in Klausel 2.3 definiert) erwirbt.
- 1.1.2. Im Falle eines Widerspruchs zwischen den Bestimmungen dieses SLA und den Bestimmungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der RIB und/oder den Service Level Agreements für die Hosting Services, auf die in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der RIB verwiesen wird oder die anderweitig in die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der RIB aufgenommen werden, haben die Bestimmungen dieses SLA Vorrang.

### 1.2. Umfang

#### 1.2.1. Welche Support- und Wartungsleistungen sind enthalten?

Vorbehaltlich der ordnungsgemäßen Zahlung der für den Support und die Wartung der Anwendung in Rechnung gestellten Beträge durch den Kunden gemäß dem Angebot und/oder dem Lizenzvertrag erbringt RIB oder der RIB-Servicepartner für den Kunden die folgenden Leistungen für die Anwendung und die von RIB zum Hosten der Anwendung in der Cloud-Plattform verwendeten Cloud-Computing-Dienste:

- a) Second, Third und Fourth Level Support für die Anwendung, entweder über RIB oder einen RIB Service Partner;
- b) Second- und Third-Level-Support für die Cloud-Computing-Dienste, die von RIB zum Hosten der Anwendung in der Cloud-Plattform verwendet werden, entweder über RIB oder einen RIB-Servicepartner;
- c) Überwachung und Wartung der Cloud-Computing-Dienste, die von RIB zum Hosten der Anwendung auf der Cloud-Plattform genutzt werden; und
- d) Zugriff auf die kommerziell freigegebene Version der Anwendung (falls vorhanden), die von RIB während der betreffenden Support- und Wartungsperiode freigegeben und in dem betreffenden Land allen anderen Kunden, die Anspruch auf dieselben Support- und Wartungsleistungen für die Anwendung haben, allgemein zur Verfügung gestellt wird.

RIB erbringt Support- und Wartungsleistungen nur für die Anwendungsmodule, die im Angebot angegeben sind und vom Kunden als Teil der Anwendung im Rahmen des geltenden Vertrags abonniert wurden.

---

### 1.2.2. Welche Support- und Wartungsleistungen sind ausgeschlossen?

Die folgenden Leistungen sind von den Support- und Wartungsdiensten von RIB für die Anwendungs- und Cloud-Plattform ausgeschlossen:

- a) Wenn die Anwendung auf oder in Verbindung mit Hardware oder Software verwendet wird, die nicht in der entsprechenden Dokumentation angegeben ist.
- b) Wenn die Anwendung geändert oder modifiziert wird, es sei denn, die Änderung wird von RIB oder einem RIB-Servicepartner oder verbundenen Unternehmen vorgenommen. Unter Modifikation ist jede kundenspezifische Konfiguration und zusätzliche Schnittstellen oder Integrationen zu verstehen, die vom Kunden oder einer anderen Partei, die nicht von RIB zur Durchführung solcher Modifikationen autorisiert wurde, vorgenommen werden.
- c) Bei Mängeln der Anwendung, die auf eine vom Kunden vorgenommene Änderung im Sinne von Ziffer 1.2.2 b), auf Missbrauch oder auf unsachgemäße Nutzung durch den Kunden zurückzuführen sind. Missbrauch oder unsachgemäße Nutzung bedeutet eine Nutzung der Anwendung, die nicht mit der Dokumentation übereinstimmt.
- d) Jede Version der Anwendung, für die die RIB gemäß Abschnitt 6.8.3 dieses SLA keine Support- und Wartungsleistungen mehr erbringt.
- e) Schulung, Anpassung, Integration und alle Probleme, die sich aus der nicht standardmäßigen Nutzung der Anwendung ergeben, wobei unter nicht standardmäßiger Nutzung jede Nutzung zu verstehen ist, die nicht mit der geltenden Dokumentation übereinstimmt.
- f) Jegliche Vor-Ort-Unterstützung im Zusammenhang mit diesem SLA durch RIB oder RIB Service Partner.
- g) Unterstützung bei der Entwicklung benutzerspezifischer Anpassungen oder Konfigurationen der Anwendung.
- h) Alle Kundensysteme, mit Ausnahme der Anwendung.
- i) Unterstützung bei der Installation oder Konfiguration von Hardware, einschließlich Computern, Festplatten, Netzwerken oder Druckern.
- j) Unterstützung bei Produkten, Dienstleistungen oder Technologien, die nicht von RIB stammen, einschließlich der Implementierung, Verwaltung oder Nutzung von Technologien Dritter, wie Datenbanken, Computernetzwerke oder Kommunikationssysteme.
- k) Andere professionelle Dienstleistungen wie z. B.,
  - I. Vor-Ort-Support, Schulungen, kundeneigener Support für Dritte, Implementierungs- oder sonstige Beratungsleistungen, die separat von RIB oder dem RIB-Servicepartner als Zusatzleistungen im

---

Rahmen eines zwischen dem Kunden und RIB oder dem RIB-Servicepartner vereinbarten separaten Dienstleistungsvertrags erworben werden können.

- II. spezielle Supportleistungen, wie z. B. der so genannte "Priority Support" oder der "Custom Support Plan", die von RIB oder dem RIB-Servicepartner separat als Zusatzleistungen im Rahmen einer separaten Vereinbarung über professionelle Dienstleistungen zwischen dem Kunden und RIB oder dem RIB-Servicepartner erworben werden können.

### 1.3. Versionierung

RIB behält sich das Recht vor, dieses SLA zu aktualisieren, um Entwicklungen in den Standardpraktiken von RIB zu berücksichtigen. Neue Aktualisierungen dieses SLA werden dem Kunden mitgeteilt, sobald sie veröffentlicht werden.

### 1.4. Kundenbetreuungszentren

RIB und RIB Service Partner bieten ihren Kunden über ihre regionalen und globalen Kundenbetreuungszentren Support- und Wartungsdienste an.

Die technischen Support-Ressourcen und die Kontaktdaten unserer Kundenbetreuungszentren werden während der Implementierung der Anwendung zur Verfügung gestellt.

Das Customer Care Center verwaltet alle Kundenanfragen für technischen Support, die direkt über die zwischen RIB, dem RIB Service Partner und dem Kunden vereinbarten Kanäle (z.B. RIB Service Portal, RIB Service Partner Service Portale, E-Mail und ggf. Telefon) eingehen.

### 1.5. Support-Kontakte

Support- und Wartungsleistungen werden über die Kundenbetreuungszentren in der Region und/oder das globale Kundenbetreuungszentrum erbracht. Das Kundenbetreuungszentrum in der Region kann sich im Land des Kunden oder im nächstgelegenen Land befinden, in dem RIB oder ein RIB-Servicepartner ein Kundenbetreuungszentrum unterhält.

Im Falle dieses SLA, wie in Abschnitt 6.1 definiert, wird der First-Level-Support von den Key-Usern des Kunden geleistet, der Second-Level-Support wird vom Kundenbetreuungszentrum der Region erbracht, zusätzlicher Third-Level-Support wird vom globalen Kundenbetreuungszentrum während der üblichen Geschäftszeiten des globalen Kundenbetreuungszentrums erbracht, die außerhalb der üblichen Geschäftszeiten des Kundenbetreuungszentrums der Region liegen können, und der Fourth-Level-Support wird vom RIB-Produktmanagement und der Entwicklung während der üblichen Geschäftszeiten des RIB-Produktmanagements und der Entwicklung erbracht, die außerhalb der üblichen Geschäftszeiten des Kundenbetreuungszentrums der Region liegen können.

Die Standard-Geschäftszeiten der Kundenbetreuungszentren richten sich nach den Standard-Arbeitszeiten des jeweiligen Landes, die in der Regel von 08:00 bis 17:00 Uhr an den Werktagen des jeweiligen Landes reichen. Es gelten die gesetzlichen Feiertage/Bankfeiertage des jeweiligen Landes, die nicht als Geschäftstage gelten.

Sofern für einen Kunden zutreffend, sind Vorfälle über das RIB-Serviceportal einzureichen, das wie in Abschnitt 6.2 unten beschrieben kontaktiert werden kann.

## 2. Definitionen

Wird ein Begriff in diesem SLA großgeschrieben, aber nicht anderweitig definiert, so hat dieser Begriff die Bedeutung, die ihm in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der RIB gegeben wird.

- 2.1. "**Vertrag**": bezeichnet den Lizenzvertrag und/oder die Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die zwischen dem Kunden und RIB bei der Annahme des Angebots durch den Kunden abgeschlossen wurden und denen dieses SLA beigefügt ist oder in Verbindung mit denen es dem Kunden zur Verfügung gestellt wurde.
- 2.2. "**Verbundene Unternehmen**": bedeutet in Bezug auf RIB oder den Kunden jedes andere Unternehmen, das direkt oder indirekt die betreffende Partei kontrolliert, mit ihr unter gemeinsamer Kontrolle steht oder von ihr kontrolliert wird; im Sinne dieser Definition bedeuten "Kontrolle" und ihre Ableitungen den direkten oder indirekten Besitz (i) der Mehrheit der Anteile oder des Aktienkapitals eines Unternehmens oder (ii) die Befugnis, die Geschäftsführung oder die Geschäftspolitik zu leiten, und die befugt sind, Änderungen an der Quellcode-Anwendung vorzunehmen.
- 2.3. "**Anwendung**": bezeichnet die von RIB entwickelte Softwareanwendung, auch bekannt als iTWO 4.0, MTWO und RIB 4.0, die dem Kunden von RIB oder über einen RIB-Servicepartner zur Verfügung gestellt wird, zusammen mit allen zugehörigen Datenbankstrukturen und -abfragen, Benutzerschnittstellen, Systemschnittstellen, Werkzeugen und dergleichen, sowie alle Überarbeitungen, Änderungen und Aktualisierungen davon, die dem Kunden von RIB oder über einen RIB-Servicepartner vertragsgemäß geliefert oder zur Verfügung gestellt werden.
- 2.4. "**Anwendungsgebühr**": bezeichnet die monatlichen oder jährlichen Gebühren, die im Angebot für die Anwendungsmodule angegeben sind und die der Kunde als Teil der Anwendung im Rahmen des geltenden Vertrags abonniert hat.
- 2.5. "**Verfügbarkeit**": (auch als "verfügbar sein" bezeichnet) bedeutet, dass sowohl die Cloud-Plattform als auch die Anwendung zugänglich sind. Entschuldigte Ausfälle werden bei der Messung der Verfügbarkeit nicht berücksichtigt.
- 2.6. "**Cloud-Plattform**": bezeichnet den Cloud-Computing-Dienst Microsoft Azure (oft als Azure bezeichnet), der von Microsoft für das Anwendungsmanagement über von Microsoft verwaltete Rechenzentren betrieben wird, auf denen RIB die Anwendung hostet.
- 2.7. "**Cloud Platform Azure Consumption Fee**": bezeichnet die gesamte monatliche Nutzung, die RIB von Microsoft Azure in Rechnung gestellt wird, berechnet für die



---

tatsächliche Azure-Nutzung durch die Anwendung auf der Cloud Plattform zuzüglich einer Bearbeitungsgebühr. Azure-Nutzung ist die Nutzung von Produkten und/oder Diensten, die über Microsoft Azure bezogen werden.

- 2.8. **"Kommerziell freigegebene Version"**: bezeichnet alle Hauptversionen, Nebenversionen oder Aktualisierungen einer Haupt- oder Nebenversion, die von Zeit zu Zeit von RIB freigegeben werden. (a) Hauptversionen können architektonische und strukturelle Änderungen, Modifikationen oder Erweiterungen der Anwendung enthalten, die durch eine Änderung der Zahl links von der ersten Dezimalstelle der Versionsnummer gekennzeichnet sind. Zum Beispiel ist V6.0 das nächste Major Release nach V5.0. (b) Minor Releases können Code-Aktualisierungen und Änderungen an Funktionen der Anwendung enthalten, die normalerweise durch die Zahl unmittelbar nach dem ersten Dezimalpunkt gekennzeichnet sind. Zum Beispiel ist V6.1 ein Minor Release nach V6.0. (c) Updates zu Major oder Minor Releases, die Codekorrekturen, Patches und Updates der Anwendung beinhalten, werden durch das Hinzufügen eines Alpha-Zeichens nach der numerischen Nummer gekennzeichnet. So ist z.B. V6.0 Update A ein Update von V6.0. und bedeutet die neueste Version der Anwendung, die von Zeit zu Zeit von RIB freigegeben und bereitgestellt wird.
- 2.9. **"Kunde"**: bezeichnet die juristische Person, die die in diesem SLA beschriebenen Support- und Wartungsdienste für die Anwendung und deren Hosting auf der Cloud-Plattform erhält, wie sie von der genannten juristischen Person von RIB, einem ihrer verbundenen Unternehmen oder autorisierten Servicepartnern abonniert wurde.
- 2.10. **"Kundenbetreuungszentrum"**: bezeichnet entweder das regionale Kundenbetreuungszentrum von RIB oder eines RIB-Servicepartners, das sich im Land des Kunden oder im nächstgelegenen Land befindet, in dem RIB oder ein RIB-Servicepartner eine Niederlassung mit Anwendungsunterstützung unterhält, oder das globale Kundenbetreuungszentrum mit der Gesamtverantwortung für den Anwendungs- und Cloud-Plattform-Support.
- 2.11. **"Kundenkontaktperson(en)"**: qualifizierte, namentlich genannte Person(en) innerhalb der Organisation des Kunden, die als autorisierte Benutzer der Anwendung fungieren.
- 2.12. **"Kundensysteme"**: Eigene Computernetzwerke oder -infrastrukturen des Kunden, wie z. B., aber nicht beschränkt auf solche, die Betriebstechnologie („OT“ [*Operating Technology*]) oder Internet-der-Dinge-Technologie ("IoT" [*Internet of Things*]), Plattformen, Informationstechnologiesysteme, physische oder virtuelle Maschinen, Software, Anwendungsprogramme und Daten nutzen, unabhängig davon, ob sie mit ihrer Produktionsumgebung in Verbindung stehen, auf denen der Kunde die Anwendung ausführt oder die er nutzt, überwacht, kontrolliert oder zur Sicherung der Anwendung beiträgt.
- 2.13. **"Cyber-Bedrohung"**: Jeder Umstand oder jedes Ereignis mit dem Potenzial, die Anwendung, die Cloud-Plattform, die RIB-Systeme oder die Kundensysteme zu beeinträchtigen, zu kompromittieren, zu beschädigen oder zu stören, oder der/das zu



---

einem unbefugten Zugriff, Erwerb, Verlust, Missbrauch, einer Zerstörung, Offenlegung und/oder Änderung der Kundensysteme, einschließlich Daten, führen kann, auch durch Malware, Hacking oder ähnliche Angriffe.

- 2.14. **"Defekt"**: Jeder Fehler, Bug oder jedes Versagen der Anwendung, wenn sie in Übereinstimmung mit der Dokumentation betrieben wird, um die in der Dokumentation definierten Funktionalitäten bereitzustellen oder in Übereinstimmung mit den anwendbaren Funktionsspezifikationen zu funktionieren.
- 2.15. **"Dokumentation"**: bezeichnet die Online-Dokumentation und alle anderen Materialien, die die Funktionen der Anwendung und gegebenenfalls die Verfahren oder Anleitungen zu ihrer Nutzung beschreiben, jeweils in den von RIB zur Freigabe bestimmten Formaten und Versionen.
- 2.16. **"Ausfallzeit"**: bezeichnet die Gesamtzahl der Minuten während eines Kalendermonats, in denen die Anwendung für den Kunden nicht zugänglich oder anderweitig nicht verfügbar ist, wenn diese Nichtzugänglichkeit oder Nichtverfügbarkeit ausschließlich durch einen Defekt in der Anwendung, die Nichtzugänglichkeit oder Nichtverfügbarkeit der Cloud-Plattform oder andere Faktoren verursacht wird, die in der angemessenen Kontrolle von RIB liegen. Die Ausfallzeit umfasst nicht die Ausfallzeit in Notfällen, die planmäßige Ausfallzeit und die allgemeine Nichtverfügbarkeit.
- 2.17. **"Notfall-Ausfallzeit"**: bezeichnet die Zeiten, in denen RIB oder Microsoft Azure von einer Schwachstelle der Cloud-Plattform oder ihrer Hosting-Infrastruktur Kenntnis erlangt, die nach Ansicht von RIB oder Microsoft Azure unverzüglich behoben werden muss, und in deren Folge die Anwendung und die Cloud-Plattform zur Behebung dieser Schwachstelle vorübergehend nicht verfügbar sind.
- 2.18. **"Entschuldigter Ausfall"**: bezeichnet die Nichtverfügbarkeit (i) während eines Notfalls, eines geplanten Ausfalls und/oder einer allgemeinen Nichtverfügbarkeit, (ii) die durch fahrlässige Handlungen oder Unterlassungen oder vorsätzliches Fehlverhalten des Kunden, seiner verbundenen Unternehmen, ihrer jeweiligen Mitarbeiter, Auftragnehmer oder Vertreter oder einer anderen Partei, die aufgrund einer solchen fahrlässigen Handlung oder Unterlassung oder eines vorsätzlichen Fehlverhaltens Zugriff auf die Anwendung erlangt hat, verursacht wurde oder daraus resultiert, (iii) die sich aus der Anweisung des Kunden an RIB ergibt, dass RIB die Bereitstellung der Anwendung für den Kunden einstellt, oder (iv) während eines Ereignisses höherer Gewalt.
- 2.19. **"Höhere Gewalt"**: bezeichnet jedes Ereignis, das sich vernünftigerweise der direkten Kontrolle von RIB entzieht und nicht auf eigenes Verschulden oder Fahrlässigkeit von RIB oder seinen Vertragspartnern oder Vertretern oder anderen Personen, die in seinem Namen handeln, zurückzuführen ist, und das nicht durch wirtschaftlich angemessene Maßnahmen hätte verhindert werden können, einschließlich, aber nicht beschränkt auf höhere Gewalt, Handlungen von Terroristen oder Kriminellen, Handlungen inländischer oder ausländischer Regierungen, Änderungen von Gesetzen oder Vorschriften, Brände, Überschwemmungen, Explosionen, Epidemien,

---

Unterbrechungen von Kommunikations-, Strom- oder anderen Versorgungseinrichtungen, Streiks oder andere Arbeitsprobleme, Unruhen oder Nichtverfügbarkeit von Lieferungen.

- 2.20. "**Funktionale Spezifikationen**": bezeichnet die Beschreibungen der Merkmale und Funktionen der Anwendung, wie sie ausdrücklich im Angebot dargelegt sind.
- 2.21. "**Allgemeine Geschäftsbedingungen**": bezeichnet den zwischen RIB und dem Kunden abgeschlossenen Vertrag, der auf [AGB | RIB Software \(rib-software.com/de/agb\)](https://www.rib-software.com/de/agb) zu finden ist.
- 2.22. "**Allgemeine Nichtverfügbarkeit**": bezeichnet Netzwerkausfälle, Infrastrukturausfälle, Nichtverfügbarkeit, die durch Dritte (die nicht unter der Kontrolle von RIB stehen) oder die Hardware oder Software des Kunden verursacht wird, oder Nichtverfügbarkeit, die durch Handlungen oder Unterlassungen des Kunden oder seiner Mitarbeiter, Subunternehmer oder Vertreter verursacht wird, wie z. B. Nichtverfügbarkeit aufgrund des Ausfalls oder der mangelnden Verfügbarkeit von Cloud-Diensten Dritter, von denen die Cloud-Plattform abhängt.
- 2.23. "**Hosting-Gebühr**": bezeichnet die Gebühr, die RIB oder der RIB-Servicepartner dem Kunden für den Zugang zur Cloud-Plattform in Rechnung stellt. Diese Gebühr umfasst die Cloud-Plattform-Azure-Nutzungsgebühr sowie alle Aufschläge und Servicegebühren, die RIB für den Support und die Wartung der von RIB zum Hosten der Anwendung auf der Cloud-Plattform genutzten Cloud-Computing-Dienste berechnet.
- 2.24. "**Vorfall**": bezeichnet jeden einzelnen Mangel der Anwendung, der dem Customer Care Centre von RIB von einem Kundenkontakt gemeldet wird, oder jede einzelne Ursache für die Nichtverfügbarkeit oder Unzugänglichkeit der Cloud-Plattform.
- 2.25. "**Nicht-Produktionsumgebung**": bezeichnet jede Umgebung, die vom Kunden gegenüber RIB als Test-, Vorproduktions- oder Testumgebung bestätigt wurde, in der der Kunde die auf der Cloud-Plattform gehostete Anwendung unter anderem zu Test-, Evaluierungs- und anderen Nichtnutzungszwecken verwenden möchte.
- 2.26. "**Produktionsumgebung**": bezeichnet die vom Kunden gegenüber RIB bestätigte Umgebung, in der der Kunde die auf der Cloud-Plattform gehostete Anwendung für die Zwecke seiner normalen Geschäftstätigkeit nutzen möchte. Nicht-Produktionsumgebungen sind von der Produktionsumgebung ausgeschlossen.
- 2.27. "**Angebot**": bezeichnet die Vereinbarung, die die Geschäftsbedingungen für die Lizenzgebühr, die Abonnementgebühr, die Implementierungsgebühr und andere anwendbare Gebühren für den Zugriff auf die Anwendung enthält und von RIB oder einem RIB-Servicepartner bereitgestellt wird.
- 2.28. "**RIB**": bezeichnet die in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen definierte RIB-Gesellschaft, die die in diesem SLA beschriebenen Support- und Wartungsleistungen entweder direkt oder über ihre lokalen Tochtergesellschaften erbringt, denen die regionalen oder globalen Kundenbetreuungszentren unterstellt sind.

- 2.29. **"RIB-Servicepartner"**: bezeichnet jeden von RIB autorisierten RIB 4.0-Wiederverkäufer, der Dienstleistungen für den Kunden im Rahmen einer separaten Vereinbarung zwischen dem Kunden und dem RIB-Servicepartner erbringt.
- 2.30. **"Geplante Ausfallzeit"**: bezeichnet den Zeitraum, in dem die Anwendung aufgrund der geplanten Bereitstellung der Anwendung oder der planmäßigen Wartung der Cloud-Plattform oder der Cloud-Infrastruktur, in der die Cloud-Plattform gehostet wird, nicht verfügbar ist.
- 2.31. **"Planmäßige Wartung"**: bezeichnet die von RIB gemäß Abschnitt 6.4.2 durchgeführte Wartung.
- 2.32. **"Serviceportal"**: bezeichnet ein webbasiertes System, das vom Kunden für die Einreichung von Vorfällen und von RIB oder RIB-Servicepartnern für Antworten an den Kunden verwendet wird. Der Zugang zu einem Serviceportal und die URL werden, sofern vereinbart, bei der Aufnahme des Kunden durch das Customer Care Centre bereitgestellt.
- 2.33. **"SLA-Betriebszeitverpflichtung"**: hat die in Abschnitt 4.5.1 unten festgelegte Bedeutung.
- 2.34. **"Abonnementzeitraum"**: bezeichnet den im Angebot oder Vertrag definierten Zeitraum, für den der Kunde die Anwendung abonniert hat.
- 2.35. **"Nichtverfügbarkeit"**: (auch als "Nichtverfügbarkeit" bezeichnet) bedeutet, dass entweder die Cloud-Plattform oder die Anwendung oder beide nicht verfügbar ist/sind.
- 2.36. **"Unentschuldigter Ausfall"**: bedeutet Nichtverfügbarkeit außerhalb der Zeiträume entschuldigter Ausfälle.
- 2.37. **"Uptime"**: bezeichnet die Gesamtzahl der Minuten während eines Kalendermonats, in denen die Cloud-Plattform und die Anwendung verfügbar sind. Um festzustellen, ob RIB die SLA-Betriebszeitverpflichtung für einen Kalendermonat erfüllt, wird der Prozentsatz der Betriebszeit wie in Abschnitt 4.5.4 unten angegeben berechnet.

### 3. Wichtige Anforderungen

Die erfolgreiche Einführung und Umsetzung der Anwendung basiert auf den folgenden Schlüsselanforderungen:

- 3.1. Dieses SLA gilt nur, soweit die Anwendung auf der Cloud-Plattform gehostet wird, die von RIB speziell konfiguriert wurde.
- 3.2. Die erfolgreiche Bereitstellung der Anwendung setzt voraus, dass beim Kunden für jede Benutzergruppe (unabhängig von der geografischen Verteilung) eine geeignete Internetverbindung verfügbar ist.
- 3.3. Für wichtige Kundenstandorte bietet Microsoft Azure spezielle Zugriffsoptionen, die von RIB gegen zusätzliche Kosten bereitgestellt werden können.
- 3.4. Es liegt in der Verantwortung des Kunden, dafür zu sorgen, dass die Anwendung über eine angemessene Konnektivität verfügt, um die in der Dokumentation oder

gegebenenfalls in den Funktionsspezifikationen definierten Funktionalitäten bereitzustellen.

- 3.5. Der Kunde muss über ein gültiges Testsystem für das Testen neuer Versionen und die Lösung von Problemen auf der Grundlage der Daten des Kunden verfügen.

## 4. Hosting-Support und Wartungsdienst

### 4.1. Definitionen der Vorfallspriorität

Um RIB in die Lage zu versetzen, Support- und Wartungsdienste für die von RIB zum Hosten der Anwendung in der Cloud-Plattform genutzten Cloud-Computing-Dienste zu erbringen, muss der Kunde diese Vorfälle über das Serviceportal an RIB oder den RIB-Servicepartner melden.

RIB oder der RIB-Servicepartner wird die gemeldeten Vorfälle nach den unten beschriebenen Kriterien für den Schweregrad priorisieren. Für jeden vom Kunden an das zuständige Customer Care Center gemeldeten Vorfall gilt die durchschnittliche Reaktionszeit, die für den von RIB oder dem RIB-Servicepartner zugewiesenen Schweregrad gemäß den unten definierten Schweregraden gilt:

- **Priorität 1 - Kritischer Schweregrad (P1)**

Kritisches Produktionsproblem, das alle Kundenbenutzer betrifft, einschließlich Nichtverfügbarkeit der Cloud-Plattform und Datenintegritätsproblemen, für die es keine Abhilfe gibt und die für den Kunden geschäftskritisch sind.

Vorfälle der Priorität 1 - Kritischer Schweregrad werden nur unterstützt, wenn sie in Produktionsumgebungen auftreten.

- **Priorität 2 - Hohe Schwere (P2)**

Wichtige Funktionen sind betroffen, oder die Leistung ist erheblich beeinträchtigt. Das Problem ist hartnäckig und betrifft viele Benutzer und/oder wichtige Funktionen, was sich erheblich auf die Geschäftstätigkeit des Kunden auswirkt. Es ist keine vernünftige Abhilfe möglich.

- **Priorität 3 - Geringfügiger Schweregrad (P3)**

Ein Problem mit der Systemleistung oder ein Fehler, der einige, aber nicht alle Benutzer betrifft und nur geringe Auswirkungen auf das Geschäft des Kunden hat. Kurzfristige Abhilfe ist möglich, aber nicht skalierbar.

- **Priorität 4 - Niedriger Schweregrad (P4)**

Anfrage zu einem technischen Routineproblem und einem Fehler, der eine kleine Anzahl von Benutzern betrifft. Eine angemessene Umgehung ist verfügbar und hat keine Auswirkungen auf das Geschäft des Kunden.

### 4.2. Reaktionszeiten

- 4.2.1. Die nachstehende Tabelle zeigt die angestrebten Reaktionszeiten für Produktionsumgebungen. RIB oder der RIB-Servicepartner wird sich nach besten Kräften bemühen, wie in der Tabelle unten für Nicht-

Produktionsumgebungen angegeben zu reagieren. Bei diesem SLA haben Produktionsumgebungen bei allen Vorfällen Vorrang vor Nicht-Produktionsumgebungen.

| Schweregrad                                  | Gezielte Reaktionszeit |
|--|------------------------|
| Priorität 1 - Kritischer Schweregrad (P1)    | 2 Stunden              |
| Priorität 2 - Hoher Schweregrad (P2)         | 4 Stunden              |
| Priorität 3 - Geringfügiger Schweregrad (P3) | 8 Stunden              |
| Priorität 4 - Niedriger Schweregrad (P4)     | 24 Stunden             |

4.2.2. Die Reaktionszeit wird von dem Zeitpunkt an berechnet, an dem der Vorfall über das Serviceportal eingereicht wird, bis der Kunde die erste Antwort von RIB erhält, die auch automatisiert sein kann.

4.2.3. RIB oder der RIB-Servicepartner wird sich nach besten Kräften bemühen, eine vorübergehende Lösung zu finden, die darauf abzielt, die Verfügbarkeit der von RIB zum Hosten der Anwendung in der Cloud-Plattform genutzten Cloud-Computing-Dienste so schnell wie möglich wiederherzustellen.

4.2.4. Die Dauer einer dauerhaften Lösung hängt von der Komplexität des Vorfalls ab und wird von Fall zu Fall festgelegt. RIB kann in Fällen, in denen eine vorübergehende Lösung als ausreichend erachtet wird, auf eine dauerhafte Lösung verzichten.

4.2.5. Vorübergehende und dauerhafte Lösungszeiten hängen davon ab, dass der Kunde so viele Informationen wie möglich über den Vorfall zur Verfügung stellt, einschließlich, aber nicht beschränkt auf detaillierte Schritte, die RIB oder der RIB-Servicepartner befolgen sollte, um den Vorfall rechtzeitig zu reproduzieren. Falls erforderlich, können zusätzliche Informationen, einschließlich des Zugangs zur Umgebung des Kunden, angefordert werden. Jede Verzögerung bei der Bereitstellung der Informationen oder der Gewährung des Zugangs kann die Fähigkeit von RIB oder des RIB-Servicepartners beeinträchtigen, den Vorfall zu beheben.

### 4.3. Support-Verfügbarkeitszeiten

4.3.1. Die oben angegebenen Reaktionszeiten gelten während der unten angegebenen Arbeitszeiten des globalen Kundenbetreuungszentrums. Die Arbeitszeiten des Kundenbetreuungszentrums in der Region sind in Abschnitt 1.5 oben angegeben.

| Schweregrad | Servicestunden - Lösung von Zwischenfällen |
|-------------|--|
|-------------|--|

|  |  |
|--|--|
| Priorität 1 - Kritischer Schweregrad (P1)    | Montag bis Freitag zwischen UTC + 7 und UTC - 2<br><br>(Die Servicezeiten können durch Feiertage in verschiedenen Regionen beeinflusst werden) |
| Priorität 2 - Hoher Schweregrad (P2)         | Montag bis Freitag zwischen UTC +7 und UTC -2<br><br>(Die Servicezeiten können durch Feiertage in verschiedenen Regionen beeinflusst werden)   |
| Priorität 3 - Geringfügiger Schweregrad (P3) |  |
| Priorität 4 - Niedriger Schweregrad (P4)     |  |

#### 4.4. Änderungsanträge

4.4.1.Änderungen an der Konfiguration der Cloud Computing-Dienste, die von RIB zum Hosten der Anwendung in der Cloud-Plattform verwendet werden, können über einen Change Request beantragt werden. RIB oder der RIB-Servicepartner plant Change Requests nach Rücksprache mit dem Kunden. Change Requests werden nach Aufwand zu den von RIB oder dem RIB-Servicepartner bereitgestellten Tarifen in Rechnung gestellt. RIB oder der RIB-Servicepartner sind nicht verpflichtet, der Ausführung einer Änderungsanforderung zuzustimmen, wenn diese nach Ansicht von RIB oder des RIB-Servicepartners nachteilige Auswirkungen haben könnte. Sollten RIB oder der RIB-Servicepartner die Ausführung eines Änderungsantrags ablehnen, wird dem Kunden zeitnah eine Erklärung zur Verfügung gestellt. Einige Änderungen können eine sofortige Ausführung auf Wunsch des Kunden erfordern. Der Zeitpunkt der Ausführung dringender Änderungen wird in Absprache mit RIB und/oder dem RIB-Servicepartner festgelegt. Für dringende Änderungen fallen zusätzliche Gebühren an.

#### 4.5. Zielvorgaben für die Verfügbarkeit

4.5.1.Während der Laufzeit der Vereinbarung beträgt die Betriebszeit für Produktionsumgebungen 99 % (die "SLA-Betriebszeitverpflichtung") und basiert auf der Redundanz einer einzelnen Zone innerhalb von Azure.

4.5.2.Die SLA-Betriebszeitverpflichtung umfasst nicht: (a) Nichtverfügbarkeit aufgrund von Notfall-Ausfallzeiten, geplanten Ausfallzeiten und allgemeiner Nichtverfügbarkeit; (b) Fälle, in denen RIB die Anwendung aufgrund von Sicherheitsinteressen des Unternehmens oder seiner Kunden offline genommen hat; und (c) die Verfügbarkeit oder Nichtverfügbarkeit bzw. Betriebszeit oder Ausfallzeit von Geräten, Software, Infrastruktur oder Systemen Dritter, die vom Kunden bereitgestellt und nicht von RIB verwaltet oder kontrolliert werden.

4.5.3.RIB ist nicht verantwortlich für Verstöße gegen dieses SLA, die auf Ausfälle, Handlungen oder Unterlassungen von Microsoft Azure und anderen Drittanbietern, die nicht unter der Kontrolle von RIB stehen, in Verbindung mit der Cloud-Infrastruktur, die die Cloud-Plattform hostet, zurückzuführen sind.

#### 4.5.4.Berechnung der Uptime in Prozent

Der "Verfügbarkeits"-Prozentsatz (im Folgenden als "A" bezeichnet) misst den Prozentsatz der Betriebszeit und wird auf der Grundlage der "Maximalen monatlichen Verfügbarkeit" (MMA [*Maximum Monthly Availability*]) und der "Ausfallzeit" (DT [*Downtime*]) berechnet, die im selben Monat am Monatsende gemessen werden, wie in der nachstehenden Formel in Minuten angegeben:

$$A = \frac{\text{MMA} - \text{DT}}{\text{MMA}} * 100\%$$

Die Verfügbarkeit wird nur für Produktionsumgebungen berechnet. Für Nicht-Produktionsumgebungen gelten keine Verfügbarkeitsverpflichtungen.

Der MMA-Zeitraum entspricht der Gesamtzahl der Stunden pro Monat.

Ausfallzeiten, die auf geplante Wartungsarbeiten, Notausfälle oder allgemeine Nichtverfügbarkeit zurückzuführen sind, werden bei der Berechnung des MMA nicht berücksichtigt. Eine gemeinsame Entscheidung von RIB und dem Kunden, Änderungen an der Konfiguration der Cloud-Plattform gemäß Abschnitt 4.4.1 vorzunehmen, kann dazu führen, dass die Cloud-Plattform während der Durchführung der Änderung nicht verfügbar ist; eine solche Nichtverfügbarkeit wird bei der Berechnung der Ausfallzeit nicht berücksichtigt.

## 5. Anwendungsunterstützung und Wartungsdienste

### 5.1. Definitionen der Vorfallspriorität

Um RIB in die Lage zu versetzen, Support- und Wartungsleistungen für die Anwendung zu erbringen, muss der Kunde diese Vorfälle über das Serviceportal an RIB oder den RIB-Servicepartner melden.

RIB oder der RIB-Servicepartner wird die gemeldeten Vorfälle nach den unten beschriebenen Kriterien für den Schweregrad priorisieren. Für jeden vom Kunden an das zuständige Kundenbetreuungszentrum gemeldeten Vorfall gilt die durchschnittliche Reaktionszeit, die für den von RIB oder dem RIB-Servicepartner zugewiesenen Schweregrad gemäß den unten definierten Schweregraden gilt.

#### ○ **Priorität 1 - Kritischer Schweregrad (P1)**

Die Anwendung ist nicht funktionsfähig und die Nutzung der Anwendung durch den Kunden ist nicht möglich. Kernfunktionalitäten der Anwendung funktionieren nicht korrekt



und könnten dazu führen, dass der Nutzer eine falsche Entscheidung trifft oder auf der Grundlage von fehlerhaften oder unvollständigen Informationen oder Anweisungen der Anwendung handelt. Eine Umgehung ist nicht möglich.

Vorfälle der Priorität 1 - Kritischer Schweregrad werden nur unterstützt, wenn sie in Produktionsumgebungen auftreten.

○ **Priorität 2 - Hoher Schweregrad (P2)**

Mängel in der Anwendung, die eine Auswirkung auf die Produktivität oder den Betrieb bei der Nutzung der Anwendung haben, aber nicht dazu führen, dass dem Nutzer fehlerhafte oder unvollständige Informationen oder Anweisungen gegeben werden. Die Nutzung der Anwendung durch den Kunden wird fortgesetzt, hat jedoch erhebliche Auswirkungen auf die Produktivität des Kunden.

○ **Priorität 3 - Geringfügiger Schweregrad (P3)**

Geringfügige Mängel in der Anwendung, die eine geringfügige Beeinträchtigung der Betriebsfunktionalität durch die Tätigkeit des Kunden zur Folge haben. Die Nutzung der Anwendung durch den Kunden wird mit geringen Auswirkungen auf die Produktivität des Kunden fortgesetzt.

○ **Priorität 4 - Niedriger Schweregrad (P4)**

Geringfügige Mängel in der Anwendung, die die reguläre Nutzung der Anwendung nicht beeinträchtigen, ohne Auswirkungen oder minimale Auswirkungen auf den Betrieb der Anwendung. Die Nutzung der Anwendung durch den Kunden wird fortgesetzt.

## 5.2. Reaktionszeiten

5.2.1. Die nachstehende Tabelle zeigt die angestrebten Antwortzeiten für die Produktionsumgebung. RIB oder der RIB-Dienstleister wird sich nach besten Kräften bemühen, gemäß der untenstehenden Tabelle für Nicht-Produktionsumgebungen zu reagieren. Bei diesem SLA haben Produktionsumgebungen bei allen Vorfällen Vorrang vor Nicht-Produktionsumgebungen.

| Schweregrad                                  | Reaktionszeit |
|--|---------------|
| Priorität 1 - Kritischer Schweregrad (P1)    | 2 Stunden     |
| Priorität 2 - Hoher Schweregrad (P2)         | 4 Stunden     |
| Priorität 3 - Geringfügiger Schweregrad (P3) | 24 Stunden    |
| Priorität 4 - Niedriger Schweregrad (P4)     | 48 Stunden    |

5.2.2. Die Reaktionszeit wird von dem Zeitpunkt an berechnet, an dem der Vorfall über das Serviceportal eingereicht wird, bis der Kunde die erste, möglicherweise automatisierte Antwort von RIB erhält.

5.2.3. RIB oder der RIB-Dienstleister wird sich nach besten Kräften bemühen, eine vorübergehende Lösung zu finden, damit der Kunde so schnell wie möglich wieder arbeiten kann.

5.2.4. Die Dauer einer dauerhaften Lösung hängt von der Art und Komplexität des Vorfalls ab und wird von Fall zu Fall festgelegt. RIB kann in Fällen, in denen eine vorübergehende Lösung als ausreichend erachtet wird, auf eine dauerhafte Lösung verzichten.

5.2.5. Vorübergehende und dauerhafte Lösungszeiten hängen davon ab, dass der Kunde so viele Informationen wie möglich über den Vorfall zur Verfügung stellt, einschließlich, aber nicht beschränkt auf detaillierte Schritte, die RIB befolgen sollte, um den Vorfall rechtzeitig zu reproduzieren. Zusätzliche Informationen, einschließlich des Zugriffs auf die Umgebung und Daten des Kunden, können bei Bedarf angefordert werden. Jede Verzögerung bei der Bereitstellung der Informationen oder der Gewährung des Zugangs kann die Fähigkeit von RIB beeinträchtigen, den Vorfall zu beheben.

### 5.3. Support-Verfügbarkeitszeiten

5.3.1. Die oben angegebene Reaktions- und Lösungszeit gilt während der unten angegebenen Arbeitszeiten für das globale Kundenbetreuungszentrum. Die Arbeitszeiten des Kundenbetreuungszentrums in der Region sind in Abschnitt 1.5 oben angegeben.

| Schweregrad                                  | Servicezeiten - Lösung von Zwischenfällen   |
|--|---|
| Priorität 1 - Kritischer Schweregrad (P1)    | Montag bis Freitag zwischen UTC - 2 und UTC +7<br><br>(Die Servicezeiten können durch Feiertage in verschiedenen Regionen beeinflusst werden) |
| Priorität 2 - Hoher Schweregrad (P2)         | Montag bis Freitag zwischen UTC - 2 und UTC +7<br><br>(Die Servicezeiten können durch Feiertage in verschiedenen Regionen beeinflusst werden) |
| Priorität 3 - Geringfügiger Schweregrad (P3) |   |
| Priorität 4 - Niedriger Schweregrad (P4)     |   |

### 5.4. Änderungsanträge

5.4.1. Änderungswünsche sind Softwareverbesserungen und/oder Ergänzungen der aktuellen Funktionalität der Anwendung, die ein Kunde von Zeit zu Zeit anfordern kann.

5.4.2. Änderungsanträge können über das Serviceportal eingereicht werden und werden als nicht dringend angesehen. RIB wird die eingegangenen Änderungswünsche im Hinblick auf eine mögliche Aufnahme in eine künftige Version analysieren, ist dazu jedoch nicht verpflichtet.

5.4.3. RIB wird sich nach besten Kräften bemühen, Feedback zu allen eingegangenen Änderungsanträgen zu geben.

## 6. Allgemeine Support- und Wartungsbedingungen

### 6.1. Ebenen der Unterstützung

6.1.1. **"Customer Key User Support" (auch als Level-1-Support bezeichnet):** grundlegende Helpdesk-Lösungen und Service-Desk-Leistungen. Level-1-Support wird vom Key User innerhalb der Kundenorganisation geleistet und bietet Unterstützung bei grundlegenden Problemen wie der Lösung von Nutzungsproblemen und der Erfüllung von Service-Desk-Anfragen, die eine Beteiligung der IT-Abteilung erfordern. Wenn keine Lösung verfügbar ist, leitet der Level-1-Support den Vorfall an den Level-2-Support weiter.

Maximal 5 autorisierte Key-User sind berechtigt, Vorfälle auf Stufe 2 oder 3 zu eskalieren, falls zutreffend oder wie anderweitig zwischen dem Kunden und RIB oder dem RIB-Dienstleister vereinbart.

Die Key-User werden von RIB während der Implementierungsphase geschult, um als Level-1-Support für interne Benutzer zu fungieren.

6.1.2. **"In Region Support" (auch bekannt als Level-2-Support):** Zentrale Anlaufstelle, Incident Management und weitere Bearbeitung von Incidents zur Identifizierung, Bewertung, Spezifizierung und Lösung des Incidents. Level-2-Support wird vom RIB- oder RIB-Servicepartner-Kundenbetreuungszentrum in der Region angeboten. Sofern verfügbar, kann der Support in der Landessprache des Kunden erfolgen. Level-2-Support bietet Unterstützung bei allgemeinen Problemen und bei der Bearbeitung von Service-Desk-Anfragen. Wenn keine Lösung verfügbar ist, eskaliert der Level-2-Support den Vorfall an den Level-3-Support.

6.1.3. **"Erweiterter Support" (auch als Level-3-Support bezeichnet):** eingehender technischer Support für funktionale und nicht-funktionale Vorfälle, einschließlich Produktkonfiguration, der vom globalen Kundenzentrum geleistet wird. In Regionen, in denen der Level-2-Support nicht verfügbar ist oder außerhalb der üblichen Geschäftszeiten des Level-2-Supports, kann der Level-1-Support Vorfälle direkt an den Level-3-Support weiterleiten, der ausschließlich in englischer Sprache zur Verfügung steht. Der Level-3-Support bietet Lösungen für Vorfälle, die nicht von Level-1- oder Level-2-Support bearbeitet werden können, und versucht, die Vorfälle zu replizieren und die Grundursachen zu ermitteln. Wenn keine Lösung verfügbar ist, eskaliert der Level-3-Support den Vorfall an den Level-4-Support.

6.1.4. **"Experten-Support" (auch als Level-4-Support bezeichnet):** Experten-

---

Support für Produkte und Dienstleistungen, der von RIB Produkt Management und Development für die Anwendung und von Microsoft für die Cloud-Plattform bereitgestellt wird. Level-4-Support hat Zugang zu den höchsten technischen Ressourcen, die für die Problemlösung oder die Entwicklung neuer Funktionen zur Verfügung stehen. Level-4-Support kann versuchen, Vorfälle zu replizieren und die Grundursachen anhand von Produktdesigns, Code oder Spezifikationen zu definieren.

## 6.2. Einreichen von Vorfällen

6.2.1. Auf der Grundlage des Schweregrads des Vorfalls setzt das Customer Care Center Prioritäten für den Supportbedarf des Kunden und sorgt bei Bedarf für eine angemessene Eskalation von Supportstufe 2 bis zur Supportstufe 4.

Dieser Prozess wird über die im Service-Portal erstellten Vorfälle verfolgt, um die Lösung, die Maßnahmen und die Antworten an die Kunden weiterzuverfolgen und Aufzeichnungen über die Interaktionen mit den Kunden und die technischen Untersuchungen zu führen. Die Kundenbetreuungszentren bemühen sich, die Anfragen der Kunden zu beantworten und, wenn möglich, auf Supportstufe 2 zu lösen. Wenn der Vorfall komplexere Unterstützung erfordert, können die Kundenbetreuungszentren den Support der Stufe 3 und dann, falls erforderlich, den Support der Stufe 4 in Anspruch nehmen.

Die folgenden Informationen sollten immer enthalten sein, wenn der Kunde einen Vorfall meldet

- a) Es müssen detaillierte Informationen über den Vorfall bereitgestellt werden. Bildschirmaufnahmen oder Aufzeichnungen sind vorzuziehen.
- b) Anweisungen zur Reproduktion des Vorfalls, einschließlich Firmen- und Projektkopfzeile.
- c) Version der Anwendung.
- d) Umgebung (Produktion, UAT oder Test).
- e) Bei Leistungsproblemen - Normale Zeit für eine Transaktion gegenüber neuer Zeit für eine Transaktion.
- f) Jeglicher Support erfolgt über Fernzugriff. Der Kunde sollte RIB oder dem RIB-Servicepartner Zugang zur Anwendung des Kunden gewähren, um das Verständnis und die Lösung des Vorfalls zu unterstützen.
- g) Der Kunde muss auf Fragen und Ersuchen um zusätzliche Informationen rechtzeitig reagieren, da sich diese Reaktionszeiten auf die Lieferzeit der vorläufigen oder endgültigen Lösung auswirken können.

6.2.2. Die Anzahl der Vorfälle, die ein Kunde in einem Kalendermonat erstellen kann, ist unbegrenzt.

6.2.3. Der Zugang zum RIB-Serviceportal zur Erfassung von Vorfällen ist 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche und 365 Tage im Jahr verfügbar.

### 6.3. Lösung oder Schließung von Vorfällen

RIB bzw. der RIB-Dienstleister wird sich nach besten Kräften bemühen, die eingereichten Vorfälle, soweit technisch möglich, so schnell wie möglich zu beheben.

Die Vorfälle werden auf folgende Weise gelöst oder abgeschlossen:

6.3.1. Bei behebbaren Vorfällen kann die Lösung je nach Art des Vorfalls in Form einer Erklärung, einer Empfehlung, einer Gebrauchsanweisung, einer Anleitung zur Umgehung des Problems oder der Aufforderung an den Kunden, die Anwendung auf eine spätere, kommerziell freigegebene Version zu aktualisieren, erfolgen.

6.3.2. Falls benutzerdefinierte oder nicht unterstützte Plug-ins oder Module verwendet werden, kann RIB oder der RIB-Servicepartner den Kunden im Zuge des Versuchs, den Vorfall zu lösen, auffordern, nicht unterstützte Plug-ins oder Module zu entfernen. Wenn der Vorfall nach der Entfernung eines nicht unterstützten Plug-ins oder Moduls verschwindet, betrachten RIB oder der RIB-Servicepartner den Vorfall als gelöst.

6.3.3. Bei Incidents, die außerhalb des Umfangs der Support- und Wartungsleistungen liegen, kann RIB oder der RIB-Servicepartner den Incident schließen, indem er den Incident als außerhalb des Umfangs der Support- und Wartungsleistungen liegend kennzeichnet oder der Incident auf eine Version, eine Plattform oder einen Anwendungsfall zurückzuführen ist, der von diesem SLA ausgeschlossen ist.

6.3.4. RIB oder der RIB-Servicepartner kann den Vorfall schließen, wenn der Kundenkontakt auf mindestens zwei (2) Versuche von RIB oder dem RIB-Servicepartner, zusätzliche Informationen zur Lösung des Vorfalls einzuholen, nicht reagiert hat oder wenn mehr als 5 Arbeitstage vergangen sind.

### 6.4. Wartung

6.4.1. RIB wird die Anwendung und die Cloud Computing-Dienste, die von RIB zum Hosten der Anwendung auf der Cloud-Plattform genutzt werden, gemäß den folgenden Bestimmungen warten: (a) den Bestimmungen, Anweisungen, Garantiebedingungen, Handbüchern und Wartungsplänen von RIB und den jeweiligen Anbietern, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die entsprechenden Entwicklungsteams von RIB; (b) Anweisungen von Anbietern in Bezug auf Sicherheitsmeldungen; (c) den Richtlinien von RIB in Bezug auf Verfügbarkeit, Sicherheit, Integrität, Schutz personenbezogener Daten und Vertraulichkeit von Daten im Allgemeinen.

#### 6.4.2. Planmäßige Wartung

RIB führt die Wartungsaktivitäten innerhalb des im folgenden Abschnitt beschriebenen Wartungsfensters durch. Die von Microsoft auf der Azure-Plattform durchgeführten Wartungsarbeiten sind von den Bestimmungen dieses

SLA ausgeschlossen, und Microsoft ist ausschließlich für alle Wartungsarbeiten auf der Azure-Plattform verantwortlich.

RIB wird planmäßige Wartungsarbeiten durchführen, um die Integrität, Verfügbarkeit und Konsistenz der Anwendung zu gewährleisten. RIB wird sich nach besten Kräften bemühen, die geplanten Wartungsarbeiten während des Wartungsfensters durchzuführen. Die planmäßige Wartung umfasst unter anderem Sicherheitsupdates und Patches, wie sie von Microsoft bereitgestellt werden und monatlich automatisch angewendet werden.

RIB benachrichtigt den Kunden 24 Stunden im Voraus über geplante Wartungsarbeiten, bei denen Ausfallzeiten zu erwarten sind. Wenn keine Ausfallzeiten zu erwarten sind, setzt RIB die Arbeiten ohne Benachrichtigung fort.

| Wartungsfenster mit erlaubter Ausfallzeit (Produktionssysteme)  |
|---|
| Wochentags von 18:00 bis 07:00 Uhr und am Wochenende (24 Stunden) von Samstag 00:00 bis Montag 00:00 Uhr je nach Rechenzentrum, in dem die Anwendung gehostet wird. |

#### 6.4.3. Notfall/ungeplante Wartung

RIB kann verpflichtet sein, Notfall-Wartungsarbeiten durchzuführen, um die Integrität, Verfügbarkeit und Konsistenz der Anwendung wiederherzustellen oder zu sichern. RIB unternimmt alle zumutbaren Anstrengungen, den Kunden vor Beginn der Wartungsarbeiten zu benachrichtigen. Sollte eine Benachrichtigung vor Beginn der Wartungsarbeiten nicht möglich sein, erfolgt die Benachrichtigung so schnell wie möglich nach Abschluss der Wartungsarbeiten.

## 6.5. Datenschutz

### 6.5.1. Tägliche Sicherung

RIB ist für die tägliche Sicherung und Aufbewahrung dieser Daten gemäß der nachstehenden Tabelle verantwortlich. Die Daten innerhalb der Cloud-Plattform werden für einen begrenzten Zeitraum gespeichert.

| Schutz der SQL-Datenbank   | Schutz Fileshare   | Virtuelle Maschine   |
|--|--|--|
| Mindestens 14 Tage (alle 15 Minuten ein Wiederherstellungspunkt) | Mindestens 30 Tage (alle 24 Stunden ein Wiederherstellungspunkt) | Mindestens 30 Tage (alle 24 Stunden ein Wiederherstellungspunkt) |

### 6.5.2. Wiederherstellung von Daten

Auf Wunsch des Kunden können die Daten aus den Backups wiederhergestellt werden. Der Kunde kann die Wiederherstellung von Daten für ein bestimmtes Datum anfordern, wie im Abschnitt "Tägliches Backup" oben definiert. Die Wiederherstellungszeit kann je nach Größe des Backups variieren. Die

Wiederherstellung kann für eine komplette Anwendung oder auf Dateibasis erfolgen. Die Wiederherstellungszeiten sind von den in diesem SLA definierten Verfügbarkeitszeiten ausgeschlossen.

### 6.5.3. Ziele des Wiederherstellungspunkts

Für den Fall, dass ein System oder ein Dienst nicht verfügbar ist und wiederhergestellt oder wiederhergestellt werden muss, ist das maximale RPO (Recovery Point Objective) die maximale Zeitspanne zwischen der letzten Kopie der Daten und dem Zeitpunkt, an dem der Vorfall eintritt.

#### Maximales RPO

**24 Stunden**

## 6.6. Verfügbarkeit und Disaster Recovery

6.6.1. RIB kann verschiedene Architekturen und Lösungen anbieten, um Schutz für verschiedene Katastrophenszenarien zu bieten. Dieses SLA bietet standardmäßig das folgende Schutzniveau und die folgende Verfügbarkeitsgarantie:

| Schutzniveau   | Verfügbarkeit |
|--|---------------|
| Schutz vor Hardware-Ausfällen innerhalb eines Azure-Rechenzentrums | 99.00%        |

6.6.2. Der Schutz für die Nichtverfügbarkeit eines kompletten Azure-Rechenzentrums innerhalb einer Azure-Region oder die Nichtverfügbarkeit einer kompletten Azure-Region aufgrund eines Vorfalls oder ungeplanter Wartungsarbeiten ist von diesem SLA ausgeschlossen.

6.6.3. Neben der Architektur bestimmen die auszuführenden betrieblichen Aufgaben und die ihnen zugewiesene Priorität, wie lange es dauert, den Dienst vollständig wiederherzustellen. Dies wird anhand der Wiederherstellungszeit ([Recovery Time Objective], RTO) gemessen: Wie lange dauert es, den Dienst ab dem Zeitpunkt wiederherzustellen, an dem er im Falle einer Katastrophe, wie in den Schutzstufen beschrieben, nicht mehr verfügbar ist.

#### Wiederherstellungszeit-Ziel (RTO)

Bestes Bemühen

6.6.4. Bei Katastrophen, die außerhalb der Architektur der gewählten Schutzstufe liegen, basiert die RTO standardmäßig auf bestmöglicher Leistung.

## 6.7. Überwachung

RIB überwacht proaktiv die Cloud Computing-Dienste, die von RIB zum Hosten der Anwendung auf der Cloud-Plattform genutzt werden:



#### 6.7.1. Überwachung des Zustands

Der Zweck der Zustandsüberwachung besteht darin, eine Momentaufnahme des aktuellen Zustands des Systems zu erstellen, um zu überprüfen, ob alle Komponenten des Systems wie erwartet funktionieren.

#### 6.7.2. Überwachung der Verfügbarkeit

Der Zweck der Verfügbarkeitsüberwachung besteht darin, die Verfügbarkeit des Systems und seiner Komponenten zu verfolgen oder Statistiken über die Betriebszeit der bereitgestellten Anwendung zu erstellen.

### 6.8. Freigabe-Management

6.8.1. Um sicherzustellen, dass die einzelnen Dienste stets miteinander kompatibel sind und die beabsichtigte Funktion erfüllen, umfasst das Release-Management die eigentliche Anwendung in Kombination mit allen Komponenten und Diensten der Cloud-Plattform, die von RIB zum Hosten der Anwendung genutzt wird. RIB ist für das Releasemanagement verantwortlich und führt die Releases entsprechend durch.

6.8.2. Die Release-Zyklen der Anwendung werden von RIB festgelegt. Wenn RIB erklärt, dass Funktionen oder Versionen nicht mehr unterstützt werden, bietet RIB den Dienst gemäß diesem SLA nicht mehr an. Unter bestimmten Umständen kann ein spezielles Out-of-Support-SLA angeboten werden, für das andere Gebühren gelten.

6.8.3. Für jede kommerziell freigegebene Version unterstützt RIB die letzten drei Minor Releases der Anwendung (eine Release-Familie), z.B. V6.1 ist das aktuelle Minor Release, V6.0 und V5.2 sind die vorherigen Minor Releases. Alle Updates zur dauerhaften Behebung von Incidents werden immer als Teil (i) des nächsten Minor Releases der unterstützten Release-Versionen oder (ii) eines Updates einer aktuellen Minor Release-Version veröffentlicht. Der Kunde kann die Anwendung innerhalb der Release-Familie aktualisieren; wenn die Anwendung des Kunden jedoch in Verzug gerät und sich auf einer nicht unterstützten Release-Familie befindet, ist RIB berechtigt, ein Upgrade der Anwendung auf die aktuellste Release-Familie durchzuführen, um den Zugang des Kunden zu den neuesten Funktionen sowie den neuesten Sicherheits-, Leistungs- und Verfügbarkeitsvorteilen sicherzustellen.

6.8.4. Einzelheiten darüber, welche Versionen derzeit unterstützt werden und wann die Unterstützung für frühere Versionen eingestellt wird, werden in der Dokumentation veröffentlicht, die mit jeder neuen kommerziell freigegebenen Version herausgegeben wird und über das Dokumentationsmenü in der Anwendung aufgerufen werden kann.

6.8.5. Unter bestimmten Umständen kann ein spezielles Out-of-Support-SLA angeboten werden, für das andere Gebühren gelten.

## 6.9. Eskalation

- 6.9.1. Der Eskalationspfad wird von Ihrem lokalen RIB oder RIB Service Provide Customer Success Manager kommuniziert. Der Customer Success Manager kann auch kontaktiert werden, wenn im Rahmen des Eskalationsprozesses Unterstützung benötigt wird.
- 6.9.2. Die Parteien können jeweils einen Eskalationsmanager benennen, der für die Kommunikation während des Eskalationsprozesses verantwortlich ist. Die Eskalationsmanager sind vorübergehend Eigentümer des Vorfalls und haben den Auftrag, angemessene Ressourcen einzusetzen, um den Vorfall so schnell wie möglich zu lösen. Die Deeskalation ist abgeschlossen, wenn sich die Parteien einig sind, dass der Vorfall gelöst ist, und den Vorfall abschließen.

## 6.10. Sicherheit und Schwachstellenmanagement

### 6.10.1. Compliance/Sicherheit

RIB wendet Richtlinien und Verfahren an, um unbefugten physischen und logischen Zugriff auf die Cloud Computing-Dienste zu verhindern, die von RIB zum Hosten der Anwendung auf der Cloud-Plattform verwendet werden, um die Daten des Kunden gemäß den aktuellen Cybersicherheitsstandards, -vorschriften und -richtlinien zu schützen, wie sie in der RIB Informationssicherheitsrichtlinie und der RIB Cybersicherheitsrichtlinie für Produkte und Systeme vorgeschrieben sind.

RIB verpflichtet sich:

- a) über einen Kontrollrahmen für das Management zu verfügen, um die Verfügbarkeit, die Informationssicherheit und die Kontinuitätsverpflichtungen, wie in diesem SLA dargelegt, zu gewährleisten.
- b) InTWO, eine 100%ige Tochtergesellschaft von RIB, ist für die Verwaltung und den Betrieb der Cloud Computing-Dienste verantwortlich, die von RIB zum Hosten der Anwendung auf der Cloud-Plattform genutzt werden.
  - InTWO ist Mitglied mehrerer Microsoft-Programme, hat sich in das Global Expert Management Service Provider Programm eingeschrieben, besitzt verschiedene Microsoft Gold & Silver Cloud-Zertifikate und ist Mitglied der Azure Elite Group.
  - InTWO führt jährlich ein Sicherheitsaudit für SOC I Typ 2 durch eine akkreditierte externe Partei durch, welche die Konzeption des Kontrollrahmens sowie dessen Existenz und operative Wirksamkeit validiert.
  - Die folgenden Zertifikate werden von Microsoft Azure in Bezug auf seine Standard-Cloud-Infrastruktur bereitgestellt, auf der RIB die Anwendung hostet: [ISO/IEC 27001:2013](#), [ISO/IEC 27017](#) und [27018](#) und Bundesamt für [Sicherheit in der Informationstechnik - IT-Grundschutz in Kraft](#).
  - Eine ausführliche Liste aller Microsoft-Zertifizierungen finden Sie auf

den folgenden Microsoft-Websites, die von Microsoft nach eigenem Ermessen jederzeit weiterentwickelt werden können: [Microsoft Trust Center](#)

### 6.10.2. Schwachstellen-Management

Das Schwachstellenmanagement in RIB (einschließlich der Anwendung) folgt bestimmten Regeln, die in der RIB-Richtlinie für das Schwachstellenmanagement definiert sind, und zwar in Bezug auf die Entdeckung von Schwachstellen, die Sichtung, Behebung, Verfolgung und Schließung.

Möglichkeiten zur Suche und Entdeckung von Schwachstellen im Code und in der Infrastruktur werden vom RIB proaktiv auf verschiedene Weise erreicht, z. B. durch automatisches Scannen von Schwachstellen, Penetrationstests oder durch die Zusammenarbeit mit externen Quellen.

Bei der Zuordnung des Schweregrads einer Schwachstelle wird der Schweregrad der Schwachstelle gemäß dem Common Vulnerability Scoring System (CVSS) v3.0 oder höher sowie ein RIB-Kontext-Score berücksichtigt, der die Kritikalität der Daten/des Unternehmens, den Umkreis, die beteiligten Akteure oder die Anzahl der betroffenen Benutzer/Vermögenswerte berücksichtigt, was zu einem RIB Vulnerability Severity Score (VSS) führt.

Die Behebung von Schwachstellen besteht aus einem Aktionsplan zur Behebung einer Schwachstelle, mit klarer Verantwortlichkeit und Berichterstattung über die Maßnahmen und Fortschritte, bis der Aktionsplan in Übereinstimmung mit einer Schwachstellenstufe realisiert ist und nicht zeitlich darüber hinaus:

| Definition der Anfälligkeit |   | Auflösung   | VSS-Ergebnis                           |
|-----------------------------|---|---|--|
| Bewertung                   | Beschreibung  |   |  |
| Schwerwiegend               | Alle Schwachstellen mit großen Auswirkungen, die lediglich Fernzugriff benötigen, um ausgenutzt werden zu können. | Ein Hotfix wird, wenn möglich, in der nächsten Version oder im nächsten Service Pack bereitgestellt, das auf die letzten beiden Versionen ausgedehnt werden kann. | VSS zwischen 75 und 100% Schweregrad 4 |
| Hoch                        | Schwachstellen mit großen Auswirkungen,   | Wenn möglich, wird in der neuen Version oder  | VSS zwischen 50 und 74% Schweregrad 3  |

|         |   |  |  |
|---------|---|--|--|
|         | die lediglich Fernzugriff erfordern, um ausgenutzt zu werden.   | im Service Pack ein Fix bereitgestellt.                                |  |
| Mittel  | Jede Schwachstelle, die nur geringe Auswirkungen hat oder für deren Ausnutzung der Zugriff auf einen lokalen Server erforderlich ist. | Wir werden uns bemühen, in der nächsten Version eine Lösung zu finden. | VSS zwischen 25 und 49%<br>Schweregrad 2 |
| Niedrig | Schwachstellen, die zurückgezogen werden, nur zur Information dienen oder keine Auswirkungen haben.                                   | Keine Maßnahmen erforderlich   | VSS zwischen 0 und 24%<br>Schweregrad 1  |

Eine Schwachstelle wird als "unkritisch" definiert, wenn sie den Schweregrad "1 - NIEDRIG" oder "2 - MITTEL" hat, und als "kritisch", wenn sie den Schweregrad "3 - HOCH" oder "4 - SCHWERWIEGEND" hat.

Für Schwachstellen der Stufe 4 - SCHWERWIEGEND ist eine vorübergehende Lösung zur Risikominderung, wie z. B. ein Hotfix oder eine Neukonfiguration, zu implementieren, sofern dies möglich ist, bis eine angemessene Lösung definiert und implementiert ist.

- Die Auswirkungen werden anhand einer Reihe von Faktoren bewertet, darunter CVSS-Score, Kritikalität von Daten/Geschäften, Umfang, beteiligte Akteure, Anzahl der betroffenen Benutzer/Vermögenswerte und Offenlegung/Entdeckung im öffentlichen Bereich.
- Wesentliche Auswirkungen hat einen VSS-Wert von über 50 %.
- Geringfügige Auswirkungen haben einen VSS-Wert zwischen 0 und 49 %.

#### 6.11. Haftungsausschlüsse

RIB ist nicht verpflichtet, Support und/oder Wartung für nicht reproduzierbare Mängel oder für Vorfälle, die durch nachstehende Mängel verursacht werden, zu leisten:

- a) Drittanbieter-Produkte, einschließlich kommerzieller Drittanbieter-Software, - Firmware, -Hardware oder Informationen oder Speicherdaten, die in Produkten oder Diensten von Dritten enthalten oder darauf gespeichert sind;

- 
- b) Integrationen oder Verknüpfungen oder technische Schnittstellen der Anwendung mit Systemen oder Software von Dritten;
  - c) Änderungen an den internen Sicherheitsrichtlinien des Kunden;
  - d) Änderungen des Browsers, des Betriebssystems oder der Kundensysteme durch den Kunden oder Drittanbieter, die nicht im Einflussbereich von RIB liegen;
  - e) jede unbefugte oder missbräuchliche Nutzung der Anwendung und/oder der Cloud-Plattform durch den Kunden oder eine ihm unterstellte Person, wie z.B. die unsachgemäße Nutzung der von RIB zur Verfügung gestellten Zugangsrechte (z.B. Credentials) und/oder Bedienungsfehler bei der Nutzung der Anwendung oder der Cloud-Plattform;
  - f) Nutzung der Anwendung und/oder der Cloud-Plattform, die nicht in Übereinstimmung mit der Dokumentation oder anderen Nutzungsanweisungen erfolgt, die dem Kunden von RIB zur Verfügung gestellt oder anderweitig zwischen RIB und dem Kunden im Rahmen des Vertrages vereinbart wurden;
  - g) Nutzung der Anwendung und/oder der Cloud-Plattform unter Verstoß gegen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der RIB;
  - h) Die Nichteinhaltung einer oder mehrerer der in diesem SLA definierten Verpflichtungen durch den Kunden oder die Nichteinhaltung von Betriebs- oder Wartungsanweisungen, die von RIB in Bezug auf die Anwendung zur Verfügung gestellt werden, wie z.B. die weitere Nutzung der Anwendung in ihrer vorherigen Version, nachdem die kommerziell freigegebene Version dem Kunden von RIB zur Verfügung gestellt wurde;
  - i) Handlungen, Unterlassungen (wie z.B. das Versäumnis des Kunden, Informationen zu liefern) oder fehlerhafte Anweisungen des Kunden an RIB;
  - j) Fehler aufgrund von Systemen, Netzwerken, Verbindungen, Infrastruktur, Ausrüstung, Software oder Hardware des Kunden, seiner verbundenen Unternehmen oder seiner/ihrer jeweiligen Auftragnehmer oder Dienstleister;
  - k) die Nutzung der Anwendung und/oder der Cloud-Plattform in Verbindung mit einer nicht unterstützten Plattform, Software, Ausrüstung, Hardware oder Geräten;
  - l) jegliche Modifikation oder Änderung der Anwendung und/oder der Cloud-Plattform durch den Kunden oder eine andere Person, die nicht unter der Kontrolle von RIB steht; oder
  - m) Höhere Gewalt und alle anderen Situationen, die RIB nicht zuzuschreiben sind.
  - n) DDoS (Distributed Denial of Service), der einen Online-Dienst, Netzwerkressourcen oder einen Host-Rechner für seine Nutzer im Internet un erreichbar macht.
  - o) Schäden, die durch Zero-Day-Exploits (z. B. Viren, Trojaner, Malware usw.) verursacht werden, die von Virencannern, die zum Zeitpunkt des Angriffs als aktuell galten, nicht erkannt werden konnten.

- 
- p) Ausfallzeiten, die nach der Implementierung einer neuen, kommerziell freigegebenen Version entstehen, wenn diese Ausfallzeiten durch einen vom Kunden initiierten Änderungsantrag oder eine vom Kunden entwickelte Anpassung der Anwendung verursacht werden.
  - q) Inkompatibilität der Kundenanwendungen mit der Anwendung.

RIB kann nicht garantieren, dass die Anwendung frei von Schwachstellen oder Cyber-Bedrohungen ist oder gegen alle Viren oder andere Kontaminationsfaktoren geschützt ist, die die Sicherheit oder Integrität der Anwendung oder der Kundensysteme gefährden können. Unbeschadet der Ziffer 6.10 ist RIB weder verpflichtet, Support und/oder Wartung für Vorfälle zu leisten, noch haftet RIB für Einschränkungen oder Verzögerungen in der Anwendung, die auf Telekommunikationsnetze, das Internet oder Cyber-Bedrohungen zurückzuführen sind.

#### 6.12. Kündigung

Die Nichtverfügbarkeit stellt keinen Verstoß von RIB gegen ihre Verpflichtungen aus dem Vertrag mit dem Kunden dar und löst daher nicht das Recht des Kunden aus, den Vertrag wegen Vertragsverletzung zu kündigen, es sei denn, die

**Nichtverfügbarkeit überschreitet die folgenden Werte:**

- a) Nichtverfügbarkeit während eines kumulierten Zeitraums von nicht aufeinanderfolgenden **sechs Monaten innerhalb eines** 12-Monats-Zeitraums
- b) **Nichtverfügbarkeit** während **vier aufeinanderfolgender Monate**
- c) **Die Nichtverfügbarkeit erreicht** mindestens **96,5 %** der Zeit, abgesehen von Zeiten unentschuldigter Ausfälle (3 aufeinanderfolgende Monate).
- d) **Die Nichtverfügbarkeit erreicht mindestens 90 %** der Zeit, mit Ausnahme von Zeiträumen mit entschuldigten Ausfällen (2 aufeinander folgende Monate).