



Service Level Agreement

RIB Unify Anhang SLA

RIB Software GmbH

Epplestraße 225, Haus 2,
70567 Stuttgart, Germany



Copyright © 2025 by RIB Software GmbH



Diese Veröffentlichung ist urheberrechtlich geschützt; vor jeder unerlaubten Vervielfältigung, Speicherung in einem Abrufsystem oder einer Übertragung in jeglicher Form oder mit jeglichen Mitteln, elektronisch, mechanisch, durch Fotokopieren, Aufzeichnen oder auf ähnliche Weise.

Inhalt

Produktspezifischer Anhang zu RIB Unify (SaaS).....	3
A. Supportansprüche.....	3
B. Unterstützte kommerziell veröffentlichte Versionen	3
C. Reaktionszeit	3
D. Servicezeiten	3
E. Verfügbarkeit.....	4
F. Wartungsfenster.....	4
G. Sicherung und Wiederherstellung.....	4
H. Überwachung.....	5

Produktspezifischer Anhang zu RIB UNIFY (SaaS)

Dieser Anhang ist integraler Bestandteil des SLA und gilt ausschließlich für RIB Unify, sofern RIB für das Hosting verantwortlich ist. Die hierin enthaltenen Bestimmungen ergänzen die allgemeinen Bedingungen des SLA und legen die spezifischen Service-Levels, Support-Verpflichtungen und Leistungskennzahlen für RIB Unify im Detail fest. Im Falle von Unstimmigkeiten oder Widersprüchen zwischen den Bestimmungen dieses Anhangs und dem Haupt-SLA haben die Bestimmungen dieses Anhangs Vorrang vor den widersprüchlichen Bestimmungen des SLA.

RIB Unify wird von RIB als vollständig verwaltete Software-as-a-Service-Lösung (SaaS) bereitgestellt.

A. Supportansprüche

Maximal fünf (5) autorisierte Hauptnutzer sind berechtigt, Vorfälle an den Level-1- oder Level-2-Support zu eskalieren. Jede Abweichung von diesem Anspruch muss schriftlich zwischen dem Kunden und RIB oder dem benannten RIB-Dienstleister vereinbart werden.

B. Unterstützte kommerziell veröffentlichte Versionen

RIB Unify wird in einer einzigen mandantenfähigen Produktionsumgebung betrieben. RIB stellt die aktuellste kommerziell veröffentlichte Version der Anwendung gemäß seinem internen Release-Plan bereit. Es wird ausschließlich die aktuelle Produktionsversion unterstützt. Alle Vorfälle werden in dieser Version behoben, und erforderliche Korrekturen, Patches oder Updates werden direkt auf diese Version angewendet.

C. Reaktionszeit

Schweregrad	Angestrebte Reaktionszeit
Priorität 1 – Kritischer Schweregrad (P1)	1 Stunde
Priorität 2 – Hoher Schweregrad (P2)	4 Stunden
Priorität 3 – Geringer Schweregrad (P3)	8 Stunden
Priorität 4 – Geringer Schweregrad (P4)	24 Stunden

Die Reaktionszeit wird ab dem Zeitpunkt gemessen, zu dem der Vorfall von RIB bestätigt wurde. Weitere Einzelheiten finden Sie in den Abschnitten 4.2 und 5.3 des Haupt-SLA.

D. Servicezeiten

Der Support der Stufen 1 und 2 ist montags bis freitags, außer an lokalen Feiertagen und Bankfeiertagen, während der kombinierten Betriebszeiten der regionalen Kundensupportzentren verfügbar. Kunden können sich unabhängig vom Standort an

jedes verfügbare Zentrum wenden. Die Liste der Zentren und deren Betriebszeiten ist unter <https://www.rib-software.com/en/support> veröffentlicht.

Aktuelles Support-Zeitfenster

08:30 AEST/AEDT (Sydney) bis 17:00 GMT/BST (Vereinigtes Königreich)

E. Verfügbarkeit

Verfügbarkeitsziel:

RIB Software wird wirtschaftlich angemessene Anstrengungen unternehmen, um sicherzustellen, dass die Plattform und ihre Anwendungen eine Verfügbarkeit von 99,0 % pro Kalendermonat aufweisen, ausgenommen zulässige Ausfallzeiten.

Zulässige Ausfallzeiten:

Entschuldigte Ausfälle, einschließlich, aber nicht beschränkt auf:

- Notfallbedingte Ausfallzeiten
- Geplante Ausfallzeiten
- Allgemeine Nichtverfügbarkeit aufgrund von Infrastruktur Dritter, die außerhalb der Kontrolle von RIB liegt
- Beta-Funktionen, Test-/Pilotumgebungen oder Nutzung außerhalb der Produktion

Weitere Einzelheiten finden Sie in Abschnitt 4.5 des Haupt-SLA.

F. Wartungsfenster

Wartungsfenster (Produktionssysteme):

- Wochentage: Montag bis Freitag, 18:00 bis 07:00 Uhr (Ortszeit der jeweiligen Rechenzentrumsregion)
- Wochenenden: Samstag 00:00 Uhr bis Montag 00:00 Uhr (Ortszeit der jeweiligen Rechenzentrumsregion)

Weitere Einzelheiten finden Sie in Abschnitt 1.12 der Definitionen und in Abschnitt 4.6.2 des Haupt-SLA.

G. Sicherung und Wiederherstellung

Wiederherstellungsziele:

- **Recovery Point Objective (RPO):** Im Falle einer Katastrophe oder eines Datenverlusts darf der maximal zulässige Datenverlust nicht mehr als acht (8) Stunden vor dem Vorfall betragen.
- **Wiederherstellungszeitziel (RTO):** Die maximale Zeit für die Wiederherstellung des Betriebszustands der Plattform und der zugehörigen Anwendungen nach einer Katastrophe darf vierundzwanzig (24) Stunden ab der Meldung des Vorfalls durch RIB nicht überschreiten.

Weitere Einzelheiten finden Sie in Abschnitt 4.7 des Haupt-SLA.

H. Überwachung

RIB betreibt rund um die Uhr (24×7×365) Überwachungssysteme für die Plattform und die darauf gehosteten Anwendungen. Die Überwachung umfasst Infrastrukturkomponenten (Rechenleistung, Speicher, Netzwerk, Datenbanken, Managed Services), Plattformdienste, APIs, Hintergrundjobs und benutzerseitige Endpunkte.

Weitere Einzelheiten finden Sie in Ziffer 4.9 des Haupt-SLA.