

SERVICE-LEVEL-VEREINBARUNG FÜR CENTRIC PXM

1. Dieses Service Level Agreement für Centric PXM („SLA“) ist Bestandteil der jeweils neuesten Master-Lizenz- und Servicevereinbarung oder der Master-Vereinbarung für Abonnements und Services (jeweils einschließlich aller Änderungen, Nachträge oder Bestellformulare), die zwischen den Parteien unterzeichnet wurde („Vereinbarung“). Centric Software wird dem Kunden Centric PXM gemäß dieses SLA zur Verfügung stellen. Centric Software behält sich das Recht vor, qualifizierte Dritte mit der Erbringung von Teilen oder der Gesamtheit der Centric PXM SaaS-Dienstleistungen zu beauftragen.

2. Definitionen. Begriffe, die hierin nicht definiert sind, haben die gleiche Bedeutung wie in der Vereinbarung.

„**Verfügbarkeit**“ oder „**verfügbar**“ bezeichnet die Möglichkeit des Kunden, sich in die Produktionsumgebung von Centric PXM einzuloggen.

„**Ausfallzeit**“ bezeichnet den Zeitraum, in dem die Hosting-Services nicht verfügbar sind.

„**Geplante Unterbrechung**“ bezeichnet eine Unterbrechung zu Wartungszwecken, für Backups, Indexierung oder andere notwendige geplante Maßnahmen, um die kontinuierliche Leistung, Sicherheit und Zuverlässigkeit von Centric PXM sicherzustellen.

„**Notfallunterbrechung**“ bezeichnet eine unerwartete Unterbrechung des Dienstes, die jederzeit auftreten kann, um ein kritisches Problem zu beheben, das eine unmittelbare Bedrohung für die Integrität, Vertraulichkeit oder Verfügbarkeit von Centric PXM und/oder Kundendaten darstellt. Beispiele für eine Notfallunterbrechung umfassen unter anderem:

- Unbefugter Zugriff oder Eindringversuche in die Centric PXM-Infrastruktur,
- Angriffe auf Centric PXM (einschließlich Denial-of-Service-Attacken),
- Malware, die die Sicherheit von Centric PXM beeinträchtigt,
- Nutzung von Centric PXM durch den Kunden auf eine Weise, die den Dienst stört oder ein Sicherheitsrisiko für Centric Software oder einen Kunden von Centric Software darstellt, oder
- Jegliche andere Aktivität oder Ereignis, das ein erhebliches Risiko für die Sicherheit oder Stabilität von Centric PXM darstellt.

„**Zulässige Ausfallzeiten**“ bezeichnen:

- Geplante Unterbrechungen,
- Notfallunterbrechungen,
- Ausfälle, die durch den Ausfall öffentlicher Netzwerke, Kommunikationskomponenten oder durch Faktoren außerhalb der zumutbaren Kontrolle von Centric Software verursacht werden,
- unbefugte Nutzung oder Missbrauch durch Benutzer des Kunden oder durch Personen, die Benutzerpasswörter verwenden,
- Höhere Gewalt gemäß der Definition in der Vereinbarung,
- Ausfall von Geräten des Kunden oder Hardware, Software oder Netzwerkinfrastruktur Dritter,
- Unterbrechungen, die auf Wunsch des Kunden erfolgen.

3. **Verfügbarkeit.** Das Verfügbarkeitsziel von Centric PXM beträgt 99,8 %, berechnet auf Basis von Kalenderquartalen („Verfügbarkeitsziel“). Das Verfügbarkeitsziel gilt ausschließlich für die Produktionsumgebung und findet keine Anwendung auf Test- oder Nicht-Produktionsumgebungen.

4. **Vorübergehende Unterbrechung.** Centric Software kann den Zugriff auf Centric PXM vorübergehend unterbrechen, um eine geplante Unterbrechung oder eine Notfallunterbrechung durchzuführen. Centric Software wird den Kunden mindestens fünf (5) Kalendertage im Voraus über eine geplante Unterbrechung informieren. Solche geplanten Unterbrechungen finden in der Regel sonntags zwischen 00:00 und 24:00 Uhr (MEZ) statt. Eine Notfallunterbrechung kann ohne vorherige Ankündigung erfolgen; Centric Software wird jedoch, sofern möglich, wirtschaftlich vertretbare Maßnahmen ergreifen, um den Kunden vorab zu warnen. Centric Software wird sich nach besten Kräften bemühen, die Dauer jeder vorübergehenden Unterbrechung auf ein Minimum zu beschränken.

5. Centric Software behält sich das Recht vor - und der Kunde räumt Centric Software dieses Recht ausdrücklich ein - aggregierte und anonymisierte Informationen über den Datenverkehr des Kunden zu verwenden und zu speichern. Zudem ist Centric Software berechtigt, Cookies zur Speicherung von Benutzersitzungsinformationen, Zugangscodes und Anwendungseinstellungen zu verwenden, um die Navigation auf der Website zu erleichtern und die Bereitstellung von Centric PXM gemäß dieser Vereinbarung zu ermöglichen.

6. **Berechnung, Messung und Servicegutschriften.**

6.1 Die Berechnung der Verfügbarkeit basiert auf einem 24/7-Zeitplan, d.h. Montag bis Sonntag von 00:00 bis 24:00 Uhr, und erfolgt nach folgender Formel bzw. Definition:

$$\left(\frac{\text{Gesamtminuten im Kalenderquartal} - \text{zulässige Unterbrechungen} - \text{Unterbrechungen}}{\text{Gesamtminuten im Kalenderquartal} - \text{zulässige Unterbrechungen}} \right) * 100$$

6.2 Die Messung der Verfügbarkeit erfolgt durch den Aufruf eines Produkts innerhalb des Mandanten (einschließlich Login) in unter 2 Sekunden.

6.3 Nichteinhaltung des Verfügbarkeitsziels

- (a) Wird das Verfügbarkeitsziel für ein bestimmtes Kalenderquartal - wie oben beschrieben - nicht erreicht, besteht die alleinige Haftung von Centric Software sowie der ausschließliche Anspruch des Kunden darin, einen Anspruch auf Servicegutschriften geltend zu machen. Zur Geltendmachung eines Anspruchs sind folgende Angaben erforderlich: (i) eine Beschreibung der Nichtverfügbarkeit sowie (ii) Informationen zur Dauer der jeweiligen Unterbrechung (en). Der Anspruch sowie alle erforderlichen Informationen sind Centric Software innerhalb von dreißig (30) Kalendertagen nach Ende des Kalenderquartals, in dem das Verfügbarkeitsziel nicht erreicht wurde, schriftlich mitzuteilen. Die Geltendmachung der Ansprüche hat nach Treu und Glauben zu erfolgen.
- (b) Gewährte Servicegutschriften werden in Form einer Verlängerung der entsprechenden SaaS-Abonnementlaufzeit zum nächsten jährlichen Verlängerungstermin gewährt und sind nicht auszahlbar. Der Kunde ist nicht berechtigt, etwaige Ansprüche aufgrund von Leistungs- oder Verfügbarkeitsmängeln einseitig mit fälligen Rechnungsbeträgen zu verrechnen.
- (c) Servicegutschriften: Der dem Kunden gutzuschreibende Prozentsatz der entsprechenden Gebühren wird auf Grundlage der folgenden Staffelung berechnet:

Verfügbarkeit in %	Servicegutschriften (% der quartalsbezogenen Gebühren für das SaaS-Abonnement)
Weniger als 99,8 % – mindestens 99,0 %	2
Weniger als 99,0 % – mindestens 98,0 %	5
Weniger als 98,0 % – mindestens 95,0 %	10
Weniger als 95,0 %	20

- (d) Auf Anfrage des Kunden stellt Centric Software dem Kunden einen Bericht über die Verfügbarkeit von Centric PXM für das jeweils vorangegangene Kalenderquartal zur Verfügung.

7. Supportzeiten

Centric Software bietet Support für Centric PXM von Montag bis Freitag von 8:00 bis 18:00 Uhr an. Maßgeblich ist die Zeitzone der Kundenadresse, wie sie im zugehörigen Bestellformular angegeben ist.

8. Support

Der von Centric Software bereitgestellte Support für den Kunden umfasst folgende Leistungen:

[Tabelle 1: Supportleistungen]

Anfrage	Leistung [1]	Umfang
Fehlerbehebungen	Sicherheitspatches	inbegriffen
Anwendung von Updates	Minor Releases [2]	inbegriffen
	Major Releases [3]	inbegriffen
Support	Web-Ticket-Support	inbegriffen

[1] Die Kommunikation erfolgt in englischer Sprache.

[2] Werden in regelmäßigen Abständen für eine bestimmte Hauptversion veröffentlicht; Erhöhung der Versionsnummer nach dem Punkt; enthalten in der Regel ein Paket aus Hotfixes und kleineren funktionalen Erweiterungen;

[3] Erscheinen in der Regel einmal pro Jahr; Erhöhung der Versionsnummer vor dem Punkt; bieten häufig grundlegende funktionale Erweiterungen oder Änderungen und können neue Features und Funktionen enthalten;

[4] Technischer Support, einschließlich der Beantwortung allgemeiner technischer und funktionaler Fragen, Bearbeitung von Störungen sowie Erläuterung von Handbüchern und technischer Dokumentation im Zusammenhang mit Centric PXM.

9. Incident Management

9.1 Die Bearbeitungsreihenfolge von Incidents richtet sich nach den folgenden Prioritäten:

[Tabelle 2: Priorisierung von Incidents]

Priorität	Kategorie	Merkmale	Reaktionszeit	Lösungszeit
1	„Blocker“ Centric PXM ist nicht funktionsfähig oder Kernfunktionen sind nicht verfügbar	Störung von Centric PXM, die produktive Abläufe verhindert; kein Workaround vorhanden	< 2h in 99 % aller Fälle	< 12 Stunden in 90 % aller Fälle
2	„Kritisch“ Hohes Risiko, dass Centric PXM nicht mehr funktionsfähig ist oder Kernfunktionen ausfällt	Wichtige Funktion nicht nutzbar mit erheblichem Risiko, dass innerhalb der nächsten 4 Wochen (einschließlich geplanter Updates) ein „Blockierer“ entsteht oder dass die Produktion oder bevorstehende Produktionsvorgänge beeinträchtigt werden; kein Workaround vorhanden	< 4h in 99 % aller Fälle	
3	„Muss“ Kernfunktion ist erheblich beeinträchtigt	Wichtige Funktion ist nicht nutzbar, was erhebliche Auswirkungen auf die Geschäftstätigkeit des Kunden hat; zum Zeitpunkt der Meldung der Nichtverfügbarkeit existiert kein Workaround	< 8 Stunden in 90 % aller Fälle	
4	„Sollte“ Kernfunktion ist beeinträchtigt, ohne dass dies ein ernsthaftes Problem darstellt; Nicht-Kernfunktion ist erheblich beeinträchtigt	Kritische oder wichtige Funktionen sind beeinträchtigt, die Anwendung ist jedoch weiterhin nutzbar; die Auswirkungen auf die Geschäftstätigkeit des Kunden sind begrenzt		
5	„Kann“ Jede Beeinträchtigung, die nicht unter die oben genannten Kategorien fällt; rein kosmetische Mängel	Funktionalität oder Leistung nur geringfügig beeinträchtigt		

9.2 Incidents sind vom Kunden gemäß den in Tabelle 2 definierten Prioritäten über das Web-Ticket-System an Centric Software zu melden. Centric Software ist berechtigt, unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden die gemeldete Priorität –mit entsprechender Begründung – im Rahmen der ersten Reaktion anzupassen (erhöhen oder herabsetzen), ohne dass es der Zustimmung des Kunden bedarf. Die Bearbeitung der Incidents erfolgt durch Centric Software innerhalb der in Abschnitt 7 definierten Supportzeiten.

10. Backup und Wiederherstellung

Die von Centric Software durchgeführten Backups gewährleisten ein maximales Recovery Point Objective (RPO) von 24 Stunden. Anwendungs- und Asset-Daten werden für einen Zeitraum von 35 Kalendertagen gespeichert. Das Recovery Time Objective (RTO) beträgt maximal 24 Stunden.

11. Pflichten des Kunden

Der Kunde ist verpflichtet, Centric Software unverzüglich über jeden Incident über das Web-Ticket-System zu informieren und dabei alle Informationen und Details bereitzustellen, die zur Identifizierung und Behebung der Ursache des Incidents erforderlich sind. Vor Meldung eines Incidents hat der Kunde sicherzustellen, dass der Incident nicht durch eigenes Verschulden verursacht wurde. Soweit und solange der Kunde seine Mitwirkungspflichten nicht erfüllt, ist Centric Software von seinen Verpflichtungen aus diesem SLA und der Vereinbarung befreit.

12. Fair-Use-Policy; Übernutzung

12.1 Für Centric PXM steht dem Kunden ein monatliches Transfer-Volumen („Traffic“) von bis zu einem Terabyte zur Verfügung. Überschreitet der Kunde das vereinbarte Volumen, wird Centric Software dem Kunden die zusätzliche Nutzung auf Basis der jeweils gültigen Preisliste in Rechnung stellen. Der Kunde erkennt ferner an, dass eine Nichtbeauftragung des zusätzlich empfohlenen Traffics durch Centric Software zu einer Unterbrechung und /oder Leistungseinbußen von Centric PXM führen kann.

12.2 Für Abfragen über die REST API sind maximal 50 Anfragen pro Sekunde und Kunde möglich. Wird dieses Limit überschritten, werden die Anfragen entsprechend gedrosselt.

12.3 Centric Software analysiert alle zwölf Monate ab Beginn der Laufzeit des SaaS-Abonnements die durchschnittliche Anzahl der monatlich aktiven Benutzer des Kunden im zurückliegenden Zwölfmonatszeitraum. Wenn die durchschnittliche Anzahl der monatlich aktiven Benutzer die im Bestellformular vereinbarte Anzahl der Benutzer übersteigt, stellt Centric Software dem Kunden den Differenzbetrag rückwirkend für die vergangenen zwölf Monate auf Basis des vereinbarten Benutzerpreises in Rechnung. Darüber hinaus behält sich Centric Software das Recht vor, bei einer Übernutzung im Umfang des Fünffachen der vereinbarten Benutzeranzahl über drei aufeinanderfolgende Monate eine technische Begrenzung der Nutzung vorzunehmen.

12.4 Im Falle jeglicher sonstigen Übernutzung, bei der die Nutzung von Centric PXM durch den Kunden eine im Bestellformular festgelegte Grenze überschreitet, erfolgt eine Abrechnung durch Centric Software, sofern nichts anderes zwischen den Parteien vereinbart wurde. Der Rechnungsbetrag richtet sich nach den im Bestellformular angegebenen Preisen für Übernutzung; fehlen solche Preisangaben, gilt die jeweils aktuelle Preisliste von Centric Software.

13. Software von Drittanbietern

Der Kunde erkennt an, dass jede eigenständige Integration von Software von Drittanbietern in Centric PXM ausschließlich im Ermessen und auf eigene Verantwortung des Kunden erfolgt. Centric Software übernimmt keine Gewähr, Garantie oder Haftung für die Funktionalität, Kompatibilität oder Leistung solcher Software von Drittanbietern, sofern nicht anderweitig schriftlich von Centric Software bestätigt. Zudem lehnt Centric Software jede Verantwortung für die ordnungsgemäße Datenübertragung oder Sicherheitsmaßnahmen im Zusammenhang mit der Integration von Software von Drittanbietern ab – ebenfalls vorbehaltlich einer ausdrücklichen schriftlichen Bestätigung. Der Kunde verpflichtet sich, die Eignung und Risiken einer solchen Integration von Software von Drittanbietern eigenverantwortlich zu prüfen und trägt sämtliche daraus resultierenden Konsequenzen, Probleme oder Schäden.