

ANHANG I – SAAS-SUPPORT-RICHTLINIE

Diese SaaS-Support-Richtlinie („**Support-Richtlinie**“) beschreibt die von Planisware für SaaS-Services erbrachten Supportleistungen. Diese Support-Richtlinie ist ein Anhang zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen („**AGB**“) von Planisware und bildet einen Bestandteil des darin definierten Vertrags. Diese Support-Richtlinie wird mit jedem größeren Upgrade der Services aktualisiert, wobei die Bedingungen für den Kunden nicht weniger günstig sein dürfen.

Großgeschriebene Begriffe sind in dieser Support-Richtlinie oder in den AGB definiert.

1. SYSTEMZUGANG

Planisware betreibt und wartet sämtliche für den Betrieb des SaaS-Services erforderlichen Infrastruktur- und Netzwerkkomponenten, einschließlich Festplattenspeicherplatz, um die vollständige und ordnungsgemäße Installation und den Betrieb des SaaS-Services zu ermöglichen.

Endbenutzer müssen sich mit einem zugelassenen Browser, wie in der Browser-Kompatibilitätsmatrix für Planisware-Versionen aufgeführt, mit dem Service verbinden. Diese Matrix ist in der Dokumentation auf dem Kundenportal von Planisware unter <https://portal.planisware.com> zu finden und kann von Zeit zu Zeit aktualisiert werden. Der Zugang zum SaaS-Service erfolgt über das Hypertext Transfer Protocol Secure (HTTPS). Der SaaS-Service unterstützt die folgenden Protokolle für jede Art des Datenaustauschs:

- Für den Dateiaustausch: SFTP / HTTPS
- Für Webdienste (über HTTPS): ODATA / SOAP / REST

Planisware stellt dem Kunden in Absprache mit diesem einen dedizierten, von Planisware verwalteten Internet-Domainnamen und eine URL für die Services zur Verfügung (z. B. https://customer_choice.planisware.live). Planisware haftet nicht für das Versäumnis, eine bestimmte URL zu erhalten, wenn dies auf Umstände zurückzuführen ist, die außerhalb der zumutbaren Kontrolle von Planisware liegen (z. B. weil diese URL bereits für eine andere Ressource oder ein anderes Projekt vergeben wurde).

Planisware stellt eine ausreichende Bandbreite bereit, um sicherzustellen, dass Endbenutzer jederzeit ohne unangemessene Verzögerungen oder Unterbrechungen beim Herunterladen, Anzeigen oder Hochladen von Daten vom oder zum SaaS-Service auf diesen zugreifen können. Planisware ist nicht verantwortlich für Zugangs- oder Leistungsprobleme, die durch die Geräte, den Internetanschluss, die Hardware, die Software oder Sicherheitsmaßnahmen des Kunden oder der Endbenutzer verursacht werden und den Zugang zum SaaS-Service einschränken könnten.

2. HOSTING UND SICHERUNG DER KUNDENDATEN

Der SaaS-Service stellt einen begrenzten Speicherplatz von 250 GB für Kundendaten und Applikationen bereit, was für eine gängige Nutzung ausreichend ist. Der Kunde kann zusätzlichen Speicherplatz beantragen, entsprechend den Kommerziellen Bedingungen. Planisware wird den Kunden nach

wirtschaftlich angemessenem Ermessen informieren, sobald die Speichernutzung etwa 90 % des verfügbaren Speicherplatzes erreicht

Planisware erstellt täglich Sicherungen der Kundendaten. Zusätzlich zu einer Wiederherstellung der gesicherten Daten für Disaster-Recovery-Zwecke wird Planisware Sicherungen gemäß dieser Support-Richtlinie in die Datenbank des Kunden wiederherstellen.

3. UPGRADES

Von Zeit zu Zeit führt Planisware Upgrades durch. „**Upgrade**“ bezeichnet eine neue Version des SaaS-Services, sei es als Haupt- oder Nebenversion. Ein Upgrade wird üblicherweise durch eine Erhöhung der Versionsnummer gekennzeichnet (einschließlich Erhöhungen hinter dem Komma bei Nebenversionen).

Planisware liefert mindestens ein Upgrade pro Kalenderjahr ohne zusätzliche Kosten für den Kunden, vorausgesetzt, dass (i) Konfigurationen unverändert auf die neue Version migriert werden und (ii) neue Module oder Features, die in einem Upgrade enthalten sind, standardmäßig und nicht konfiguriert sind, es sei denn, eine solche Konfiguration wird im Rahmen einer Leistungsbeschreibung (SOW) einvernehmlich vereinbart und unterliegt zusätzlichen Kosten. Ein derartiges jährliches Upgrade ist verpflichtend; der Kunde ist grundsätzlich nicht berechtigt, eine nicht mehr unterstützte Version des SaaS-Services weiter zu nutzen, vorbehaltlich der nachstehenden Ausnahmen.

Upgrades können zu Änderungen am Erscheinungsbild und/oder an der Funktionalität des SaaS-Services führen. Das Upgrade wird jedoch die Funktionen des SaaS-Services nicht wesentlich einschränken oder beeinträchtigen.

Ab dem Go-Live des Produktionssystems ist ein solches jährliches Upgrade obligatorisch. Verwendet der Kunde eine veraltete Version der SaaS-Service, können (i) die vereinbarten SLAs und Vorfallmanagementregeln nicht garantiert werden und (ii) der Kunde muss die notwendigen Professional Services für das Upgrade des SaaS-Service zahlen.

Einmal im Jahr plant Planisware in Abstimmung mit dem Kunden einen Termin für das Upgrade. Der Kunde stellt Planisware einen Testplan zur Verfügung, der die Wesentlichen Funktionalitäten enthält. Konfigurierte Funktionalitäten, die nicht im Testplan beschrieben sind, werden von Planisware nicht getestet. Planisware führt das Upgrade in einer Nicht-Produktionsumgebung gemäß diesem Testplan durch und behebt alle Probleme, die zu einem Vorfall der Priorität 1 oder 2 in der Produktionsumgebung führen könnten.

Planisware wird dem Kunden Zugang zu einer aktualisierten nicht produktiven Umgebung gewähren, in der er das Upgrade vor dessen Überführung in die Produktion für einen Zeitraum von maximal 20 Werktagen testen kann. Der Kunde wird Planisware während dieses Testzeitraums über jede wesentliche Beeinträchtigung oder Einschränkung der Funktionalität des SaaS-Services informieren, und Planisware wird die gemeldeten Vorfälle der Priorität 1 und 2 beheben. Der Kunde darf ein Upgrade nur ablehnen, wenn festgestellt wird, dass das Upgrade einen Vorfall der Priorität 1 oder

Priorität 2 ohne Workaround verursacht, wie in den nachstehenden Regeln zum Vorfalmanagement (Artikel 5) definiert, und der Kunde hat das Upgrade zu akzeptieren, sobald die Vorfälle der Priorität 1 oder Priorität 2 gemäß den Vorfalmanagementregeln behoben wurden. Falls festgestellt wird, dass ein Upgrade einen Vorfall der Priorität 3 oder 4 verursacht, wie in den Vorfalmanagementregeln definiert, reagiert Planisware gemäß diesen Vorfalmanagementregeln, es sei denn, der Kunde und Planisware vereinbaren, solche Vorfälle im Rahmen einer separaten Leistungsbeschreibung (SOW) zu behandeln.

Die Meilensteine des Release-Lebenszyklus sind in der dem Kunden mitgeteilten Support-Roadmap definiert (allgemeine Verfügbarkeit, Ende der Lebensdauer und Ende des Supports mit entsprechenden Verpflichtungen zum Vorfalmanagement).

4. KÜNDIGUNG ODER ABLAUF DES VERTRAGS

Bei Kündigung oder Ablauf des Vertrags stellt Planisware dem Kunden auf schriftliche Anfrage eine Datenbank-Sicherung der Kundendaten zur Verfügung (für jedes andere Format unterzeichnen die Parteien eine Leistungsbeschreibung). Planisware bewahrt die Kundendaten für maximal 30 Tage nach dem Kündigungs- oder Ablaufdatum auf, und die schriftliche Anfrage muss innerhalb dieser 30 Tage erfolgen. Planisware ist nicht verpflichtet, die Kundendaten aufzubewahren, und kann diese nach Ablauf dieser 30-Tage-Frist löschen. Nach Beendigung des Vertrags besteht die Verpflichtung von Planisware hinsichtlich der Kundendaten ausschließlich in der Bereitstellung einer entsprechenden Sicherungskopie.

5. SERVICE-LEVEL-AGREEMENT (SLA) UND VORFALLMANAGEMENT

5.1 Technischer Support

Planisware leistet technischen Support für den SaaS-Service gemäß Artikel 5.2 (SLA) und Artikel 5.4 (Regeln für das Management von Vorfällen).

Der Support ist wie folgt eingeschränkt:

1. Zugang zum technischen Support erhalten nicht alle Endbenutzer sondern nur bestimmte, vom Kunden benannte Endbenutzer (in der Regel Endbenutzer mit Administratorprofil).
2. Der Support umfasst keine Beratung oder Schulung hinsichtlich der funktionalen Nutzung oder Konfiguration des SaaS-Services.
3. Das SLA gilt ausschließlich für die Nutzung des SaaS-Services in der Produktionsumgebung des Kunden und erst ab dem Go-Live-Datum. Das SLA gilt nicht für die Nutzung des SaaS-Services in Nicht-Produktionsumgebungen, sofern diese verfügbar sind (z. B. Test- oder Schulungsumgebung).
4. Die Regeln für das Management von Vorfällen des SLA gelten ausschließlich für die Produktionsumgebung des Kunden. Vorfälle in anderen Nicht-Produktionsumgebungen (z. B. Test- oder Schulungsumgebungen) fallen nicht unter die unten definierten Anforderungen an das Management von Vorfällen.
5. Abhängig von der unterzeichnenden Stelle bei Planisware, wie in den Kommerziellen Bedingungen angegeben, steht der Support während der folgenden Geschäftszeiten zur Verfügung:

- Planisware S.A. (gilt auch für Planisware UK und Planisware Belgium): 9:00 bis 18:00 Uhr (MEZ) an Werktagen, ausgenommen lokale nationale Feiertage;
- Planisware Deutschland GmbH: 9:00 bis 18:00 Uhr (MEZ) an Werktagen, ausgenommen deutsche Feiertage und bayerische Feiertage;
- Planisware USA Inc: 9:00 Uhr (EST) bis 18:00 Uhr (PST) an Werktagen, ausgenommen US-Feiertage;
- Planisware Singapore PTE. LTD.: 9:00 bis 18:00 Uhr (SGT) an Werktagen, ausgenommen singapurische Feiertage;
- Planisware Japan KK: 9:00 bis 18:00 Uhr (JST) an Werktagen, ausgenommen japanische Feiertage.

6. Das SLA- und die Vorfalldmanagementregeln gelten nicht für Leistungs- oder Verfügbarkeitsprobleme, die durch Folgendes verursacht werden:

- Allgemeine Überlastung, Verlangsamung oder Nichtverfügbarkeit des Internets.
- Nichtverfügbarkeit generischer Internet-SaaS-Services (z. B. DNS-Server) aufgrund von Viren- oder Hackerangriffen.
- Ereignisse höherer Gewalt gemäß der Beschreibung in den AGB.
- Handlungen oder Unterlassungen des Kunden oder Dritter, die außerhalb der Kontrolle von Planisware liegen.
- Geräte des Kunden oder Computerhardware, Software oder Netzwerkinfrastruktur Dritter, die nicht der alleinigen Kontrolle von Planisware unterliegen.
- Konfigurationen, die vom Kunden oder von einem Dritten im Auftrag des Kunden erstellt oder geändert wurden. Planisware wird diese Vorfälle nur auf Anfrage des Kunden und vorbehaltlich eines geänderten oder separaten Vertrags bearbeiten.

5.2 SLAs

Kennzahl / Bezeichnung	Definition	Service-Level
Verfügbarkeit	<p>Gesamtverfügbarkeit: Gesamtzahl der Minuten in einem Kalendermonat abzüglich der zulässigen Ausfallzeit für diesen Kalendermonat.</p> <p>Tatsächliche Verfügbarkeit: Der Prozentsatz der Gesamtverfügbarkeit in einem Kalendermonat, in dem der SaaS-Service für Endbenutzer in der Produktionsumgebung des Kunden über Internetprotokolle zugänglich ist.</p>	Tatsächliche Verfügbarkeit von 99,5 % in jedem Kalendermonat (ohne zulässige Ausfallzeit)
Zulässige Ausfallzeit	<p>Maß für die Gesamtzeit in einem Kalendermonat, in der der SaaS-Service nicht verfügbar ist aufgrund von:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Regelmäßiger Wartung (z. B. regelmäßig geplante Ausfälle ohne erforderliche Benachrichtigung) ➤ Geplanter Wartung (z. B. Upgrades oder andere Ad-hoc-Ausfallzeiten, die mit ausreichender Vorankündigung an den Kunden geplant wurden) ➤ Notfall-Wartung, einschließlich der Reaktion auf unmittelbare Sicherheitsbedrohungen sowie vorbeugende oder korrigierende Maßnahmen, die zur Einhaltung vertraglicher Sicherheits- und Geschäftskontinuitätsverpflichtungen sowie geltender Gesetze erforderlich sind. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Regelmäßige Wartungen: sonntagmorgens (bis zu vier Stunden an jedem Wochenende, sofern die Parteien nichts anderes vereinbart haben). ➤ Geplante Wartung: Der Kunde wird mindestens 5 Werktage im Voraus benachrichtigt, und Planisware wird sich nach besten Kräften bemühen, den Ausfall so zu planen, dass die

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Umständen, die außerhalb der zumutbaren Kontrolle von Planisware liegen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf: <ul style="list-style-type: none"> - Ausfälle von Computern, Telekommunikationssystemen, Internetdiensteanbietern oder Hosting-Einrichtungen - Maßnahmen von Regierungsbehörden, Überschwemmungen, Brände, Erdbeben, Terroranschläge, Streiks oder andere Arbeitskonflikte (mit Ausnahme solcher, an denen Mitarbeiter von Planisware beteiligt sind) - Verzögerungen im Zusammenhang mit Hardware, Software oder Stromversorgungssystemen, die sich nicht im Besitz oder unter der zumutbaren Kontrolle von Planisware befinden, sowie Denial-of-Service-Angriffe - Sonstige vom Kunden angeordnete Maßnahmen, - Änderungen, die sich aus staatlichen, politischen oder anderen regulatorischen Maßnahmen oder gerichtlichen Anordnungen ergeben, und/oder - Versäumnis des Kunden zu reagieren, wenn ein Vorfall die Mitwirkung des Kunden zur Lösung erfordert - Verbindungsprobleme bei Endbenutzern 	<p>Auswirkungen auf den Kunden minimiert werden.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Notfall-Wartung: kann im Falle einer glaubwürdigen Sicherheitsbedrohung ohne Vorankündigung durchgeführt werden; der Kunde wird während der Notfall-Wartung oder so bald wie möglich danach benachrichtigt, je nach Schwere der Bedrohung. Dies umfasst die Zeit, die für den Neustart der Anwendung nach Behebung des Notfallproblems erforderlich ist.
Garantie für den maximalen Verlust an Daten im Katastrophenfall (RPO)	Maximaler Verlust an Daten ab dem Zeitpunkt einer Katastrophe	Nicht mehr als 24 Stunden Datenverlust
Wiederherstellungszeit (RTO)	Zeitraum für die Wiederherstellung der Services nach einer außerplanmäßigen Unterbrechung, ausgenommen Katastrophenfälle.	Nicht mehr als 12 Stunden (Standard)
Vom Kunden angeforderte Wiederherstellung der Sicherung	Misst die Zeit vom Wiederherstellungsantrag bis zur Wiederherstellung	Wiederherstellung der vollständigen Kundendaten innerhalb von 4 Geschäftsstunden nach der Anfrage des Kunden zur Wiederherstellung des Backups. Der Zeitpunkt der Wiederherstellung eines Teils der Kundendaten hängt von der Komplexität der Anfrage ab und kann eine zusätzliche zulässige Ausfallzeit von bis zu 4 Stunden erfordern sowie Gegenstand eines separaten Serviceauftrags sein.
Aktualisierung der Kundendaten in einer Nicht-Produktionsumgebung	Wiederherstellung der Datenbank mit den Kundendaten in einer Nicht-Produktionsumgebung (z. B. Test, Schulung).	3 Werktage nach schriftlicher Anfrage und begrenzt auf 6 Anfragen pro Jahr pro Nicht-Produktionsumgebung.

Lieferung einer Kundenkonfiguration	Eine vom Kunden oder einem Dritten im Auftrag des Kunden vorgenommene Konfiguration muss für eine Test- und Produktionsumgebung von einem Planisware Delivery Manager gemäß Planisware Lieferprozess geliefert werden	2 Lieferungen pro Jahr mit einem Gesamtaufwand von maximal 2 Personentagen pro Lieferung
--	---	--

Regeln zur Messung der SLA-Zeiten

Die SLA-Uhr für einen Vorfall beginnt zu dem Zeitpunkt, zu dem der Vorfall erstmals entweder vom Kunden oder vom Dienstleister im Service-Management-System erfasst wird. Sie kann während Kundenabhängigkeiten, Verzögerungen durch Dritte oder geplanten Wartungen angehalten werden.

Pause/Aussetzung der Uhr:

Die SLA-Uhr kann in den folgenden Fällen angehalten werden:

1. Warten auf Kundenaktion – z. B. wenn zusätzliche Informationen, eine Genehmigung (Freigabe für Test, für Produktion ...), eine Bestätigung (im Test oder in der Produktion) oder ein Systemzugang vom Kunden erforderlich sind und der Anbieter nicht fortfahren kann.
2. Abhängigkeit von Dritten – z. B. wenn die Lösung von einem anderen Anbieter oder einem externen System abhängt, das außerhalb der Kontrolle des Anbieters liegt.
3. Geplante Wartungen oder vereinbarte Ausfallzeiten – Zeiten während genehmigter Wartungsfenster werden bei der SLA-Berechnung nicht berücksichtigt.

5.3 VOM KUNDEN ODER EINEM VOM KUNDEN BEAUFTRAGTEN DRITTANBIETER VORGENOMMENE KONFIGURATIONEN

Der SLA gilt nicht für Vorfälle, Ausfälle, Leistungsprobleme oder Regressionen nach einer Änderung der Konfiguration, bei denen eine vom Kunden oder einem vom Kunden beauftragten Dritten durchgeführte Untersuchung ergeben hat, dass die Ursache nicht in der direkten Leistung, der Haftung oder der Versäumnisse von Planisware liegt. Dennoch kann Planisware vorbehaltlich einer gesonderten Leistungsbeschreibung (SOW) aufgefordert werden, solche Konfigurationen zu untersuchen und zu beheben. In Übereinstimmung mit Ziffer 9.1 der AGBs kann Planisware nicht für Haftungen aufkommen, die dem Kunden entstehen und auf Handlungen oder Versäumnisse des Kunden oder eines Dritten zurückzuführen sind (einschließlich, aber nicht beschränkt auf Haftungen, die durch die Erstellung oder Änderung von Konfigurationen durch Lieferanten oder Subunternehmer des Kunden entstehen).

5.4 REGELN FÜR DAS MANAGEMENT VON VORFÄLLEN

Das Support-Team von Planisware steht zur Verfügung und reagiert auf Vorfälle gemäß der nachstehenden Tabelle.

Support-Stufe	Priorität 1 (P1)	Priorität 2 (P2)	Priorität 3 (P3)	Priorität 4 (P4)
Verfügbarkeit des Supports	24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche	Geschäftszeiten	Geschäftszeiten	Geschäftszeiten
Erste Reaktion	Innerhalb von 1 Stunde nach Meldung des Vorfalls	Innerhalb von 2 Stunden nach Meldung des Vorfalls während der Geschäftszeiten*	8 Stunden nach Meldung des Vorfalls während der Geschäftszeiten* (nur Bestätigung)	8 Stunden nach Meldung des Vorfalls während der Geschäftszeiten* (nur Bestätigung)

Folgeaktionen	Alle 2 Stunden ab Meldung des Vorfalls bis zur Lösung des Vorfalls	An jedem Werktag	Nicht zutreffend	Nicht zutreffend
Behebung des Vorfalls (einschließlich durch eine vorübergehende Umgehungslösung)	Innerhalb von 8 Stunden nach Meldung des Vorfalls	Durchschnittlich 2 und maximal 5 Werktage	In einer zukünftigen Version	In einer zukünftigen Version

*Geschäftszeiten gemäß Artikel 5.1

Die Prioritäten von Vorfällen sind wie folgt definiert:

Leistungsumfang des Vorfalls	SaaS-Service nicht verfügbar	SaaS-Service ist verfügbar und nutzbar, jedoch: (1) die Leistung ist beeinträchtigt, was dazu führt, dass ein gewünschter Vorgang nicht innerhalb eines angemessenen Zeitraums abgeschlossen werden kann. (2) Wesentliche Funktionalitäten* sind nicht verfügbar oder funktionieren nicht, und es gibt keine Abhilfe	SaaS-Service ist verfügbar und nutzbar, jedoch: (1) Die Leistung ist leicht beeinträchtigt. (2) Wesentliche Funktionalitäten* sind nicht verfügbar oder funktionieren nicht, es gibt jedoch eine Umgehungslösung (3) Nicht Wesentliche Funktionalitäten* sind nicht verfügbar oder funktionieren nicht, und es gibt keine Abhilfe	Nicht Wesentliche Funktionalitäten* sind nicht verfügbar oder funktionieren nicht, kosmetisches Problem oder Problem, das keinen Einfluss auf die Nutzbarkeit des SaaS-Services oder die Fähigkeit zur Durchführung eines Prozesses hat
Systemweit	P1	P2	P3	P4
Auswirkungen auf mehr als 25 % der Endbenutzer	P2	P2	P3	P4
Mehrere Endbenutzer ohne erkennbares Muster	P3	P3	P3	P4
Einzelner Endbenutzer	P3	P4	P4	P4

*“**Wesentliche Funktionalität**“ bezeichnet eine kritische Funktion des SaaS-Service, die von den Parteien vor dem Go-Live-Datum des Service im SOW festgelegt wurde. Wesentliche Funktionalitäten im Sinne dieser Vereinbarung müssen durch Planisware konfiguriert oder getestet und validiert werden und der Kunde muss die dazugehörigen Testfälle zur Verfügung stellen. Die Parteien können vereinbaren die Liste der Wesentlichen Funktionalitäten nach jedem weiteren Release bzw. der Einführung neuer Funktionalitäten zu aktualisieren. Wenn eine Änderung der Konfiguration vom Kunden oder einem im Namen des Kunden handelnden Dritten vorgenommen wird, die erhebliche Auswirkungen auf die Funktionsweise einer Wesentlichen Funktionalität hat, gilt diese Funktionalität nicht mehr als Wesentliche Funktionalität.

5.5 Reports

Planisware stellt dem Kunden monatliche Monitoring-Berichte zur Verfügung, die Kennzahlen zur Verfügbarkeit, zu aktivierten Lizenzen und zur Lösungszeit von gemeldeten Vorfällen enthalten.