

1. Service Level Agreement (SLA), Wartungsfenster, Regress, Back-Up und Support

1.1. Die nachfolgend aufgeführten SLA treten erst nach Aktivierung der „Bestätigung Produktivstart“ („Confirm Go-Live“) gemäß Absatz 3 in Kraft.

Verfügbarkeit	Service-Level 99 % monatlich	Zeitraum, in dem SAP Cloud Services dem Kunden zur Verfügung steht, ohne Berücksichtigung von Wartungsfenstern. Die Verfügbarkeit wird auf Ausgang (Outbound-Port) der Firewall im SAP-Rechenzentrum gemessen
---------------	------------------------------------	---

1.2. Für planmäßige Ausfallzeiten stehen SAP die folgenden Wartungsfenster zur Verfügung:

Reguläre Wartungsfenster	Dienstag und Donnerstag, nachts zwischen 02:00 Uhr und 04:00 Uhr Koordinierte Weltzeit (*).
Umfangreichere Aktualisierungen	Maximal vier (4) Mal pro Jahr, von Freitag 22:00 Uhr - Montag 03:00 Uhr Koordinierte Weltzeit (*). SAP wird den Kunden vorab in angemessener Zeit (per e-mail oder in sonstiger elektronischer Form) informieren.

(*) Koordinierte Weltzeit UTC+2 Europe

1.3. SAP stellt dem Kunden rückwirkend Informationen über die tatsächliche Verfügbarkeit während der vorangegangenen Periode zur Verfügung.

1.4. Die Datensicherungs- und -wiederherstellungsprozesse von SAP umfassen regelmäßige Datensicherung auf redundanten Speichersystemen und erlauben im Falle von Datenbeschädigung oder eines Hardwareausfalls eine Datenwiederherstellung auf bestimmte Zeitpunkte.

1.5. SAP erbringt Support-Services gemäß der detaillierten Beschreibung im Dokument der ABGs für SAP Cloud Services (SAP).

1.6. Die Bestimmungen des vorliegenden Abschnitts 4 gelten nicht für Testsysteme.