

# Anlage 1

## - Service Level Agreement - zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen.



### Smart Customer Master Data Management - UNISERV Provided Infrastructure ("UPI")

der Firma Uniserv GmbH, Rastatter Str. 13, 75179 Pforzheim

Stand: Juli 2023

#### 1. Allgemeines

Diese Anlage konkretisiert die Leistungen und vertraglichen Bedingungen zum CDH Managed Service, welche als Anlage Bestandteil der AGB ist. Die Laufzeit dieser Anlage richtet sich nach der Laufzeit des Smart Customer MDM Vertrages zwischen den Parteien (siehe Absatz 6 der AGB "Kündigung"). Diese Anlage ergänzt die AGB. Definitionen der AGB gelten auch für diese Anlage. Im Falle eines Widerspruchs zwischen den AGB und dieser Anlage, gehen die Vereinbarungen dieser Anlage vor.

#### 2. Gegenstand

2.1. Die CDH Solution wird für den Kunden über die CDH Managed Services auf der Basis des Dienstleistungsrechts verwaltet. Der CDH Managed Service beinhalten folgende Dienstleistungen: Technisches Application Management, Betreuung und Support, Überwachung, Monitoring und Management der CDH Solution, sowie die Verwaltung der IT - Infrastruktur zum Betreiben der CDH Solution (UPI).

2.2. UNISERV kann den CDH Managed Service ganz oder teilweise an Dritte vergeben. Soweit erforderlich ist es Uniserv dafür gestattet, Unterlagen, Informationen und Daten des Kunden diesen berechtigten Dritten zugänglich zu machen.

#### 3. Definitionen

3.1. Service Level: UNISERV unterscheidet die folgenden Severity Level:

"Severity 1" (Showstopper): die CDH Solution steht und ist in Gänze nicht benutzbar (z.B. Web-Ui oder API in Gänze nicht erreichbar)

"Severity 2" (Severe): die CDH Solution ist in Teilen nicht nutzbar (z.B. Data Stewardship Funktionen nicht nutzbar, einzelne Systeme können keine Records verschicken / empfangen)

"Severity 3" (Medium/ Minor): die CDH Solution ist nur mit Einschränkungen nutzbar

3.2. Störung: Ein Ereignis, das nicht zum standardmäßigen Betrieb der CDH Solution gehört und das tatsächlich oder potenziell eine Unterbrechung dieser CDH Solution oder eine Minderung der vereinbarten Qualität verursacht

3.3. Reaktionszeit: Die Zeit bis zum spätesten Beginn der Störungsbearbeitung durch einen von UNISERV eingesetzten Service-Mitarbeiter.

#### 4. Beschreibung der Leistungen des CDH Managed Service

4.1. Service Desk Support: Im Rahmen des Service Desk Support kann der Kunde per Email oder telefonisch Unterstützungsleistungen von UNISERV anfordern. Unterstützungsanfragen reichen von generellen Fragen bezüglich des Kunden Set-Ups bis hin zu Meldung von Störungen.

4.2. Störungsmanagement: UNISERV nimmt die Analyse und Behebung von Störungen der CDH Solution vor. Die Analyse und Behebung von Störungen kann u. A. durch folgende Schritte erfolgen: a) Ausführung von Testroutinen b) Analyse der Konfiguration und Protokolle c) Neustart der CDH Solution d) Umkonfiguration zur Behebung von Störungen e) Einspielen von Korrekturen oder Patches. Die Störungsanalyse wird bei Bedarf in enger Zusammenarbeit mit und unter Mitwirkung des Kunden erfolgen. Sobald festgestellt ist, in wessen Verantwortungsbereich die Störungsursache fällt, muss dieser für die weitere Behebung der Störung sorgen. Die Störungsanalyse und –behebung erfolgt generell remote, in Ausnahme vor Ort als kostenpflichtige Sonderleistung. Der Kunde übergibt eine präzise Störungsmeldung und –beschreibung und stellt zeitnah alle für die Bearbeitung der Störung durch UNISERV erforderlichen Informationen zur Verfügung.

4.3. Konfigurationsmanagement: Die Konfiguration der CDH Solution des Kunden wird von UNISERV gewartet. Dies bedeutet, dass UNISERV die Versionen der Kundenkonfiguration nachverfolgt und falls notwendig Updates einspielt. Versionsupdates werden etwa bei neu hinzugefügten Quellen notwendig, bei Validierungsänderungen oder bei Änderungen der Matching Pläne.

4.4. Release Management: Jedes Jahr wird eine Anzahl von neuen Releases für die UNISERV Kunden veröffentlicht. Im Rahmen des CDH Managed Service werden diese neuen Releases für die CDH Solution des Kunden in Kombination mit den Daten und Konfigurationen des Kunden installiert. Zunächst wird das neue Release auf der Kunden Testinstanz eingespielt, um dem Kunden für einen Zeitraum von zwei (2) Wochen Integrationstest mit anderen von ihm betriebenen Systemen zu ermöglichen. Nach Ablauf dieses zweiwöchigen Testzeitraumes spielt UNISERV das neue Release in die Produktionsinstanz

- des Kunden ein.
- 4.5. Patch Management: Um eine Störung oder Probleme zu beheben, welche der Kunde gemeldet hat, oder eine Änderung speziell nur für die Kunden Umgebung einzuspielen (weiterhin genannte "Fälle"), ist es notwendig Patches zu installieren. Ebenso wie mit dem Release Management wird auch beim Patch Management wie folgt verfahren: UNISERV wird das Patch erst auf der Test Umgebung des Kunden installieren, sodass der Kunde verifizieren kann, ob der Patch den Fall löst, anschließend wird das Patch von UNISERV in die Produktionsumgebung des Kunden eingespielt. Da das Patch Management stets neben den generell veröffentlichten Releases eingesetzt wird, ist eine enge Kooperation mit dem Kunden unabdingbare Voraussetzung für eine schnelle und erfolgreiche Lösung der Fälle.
  - 4.6. Veränderungs- / Change Management: Im Falle, dass der Kunde Änderungen an der CDH Solution wünscht, etwa Modifikationen an der Standard CDH Solution so gilt dies als zusätzliche Leistung, welche nicht in der Smart Customer MDM Vergütung enthalten ist. Auf Anfrage des Kunden wird UNISERV zusammen mit dem Kunden die entsprechend notwendigen Änderungen validieren und den besten Weg der Realisierung diskutieren. Ergebnis der Validierung ist eine Beschreibung der Änderung, die Auswirkungen und das dafür benötigte Budget.
  - 4.7. Kapazitätsmanagement: UNISERV sorgt für die Kapazität der CDH Solution, sodass ausreichend Speicher und CPU für eine ordnungsgemäße Funktionalität der CDH Solution vorhanden ist.
  - 4.8. Sicherung und Wiederherstellung: UNISERV erstellt täglich Back-Ups zur Sicherung der CDH Solution und hält diese für einen Zeitraum von drei (3) Monaten vor. Bei einem Totalausfall (Unterbrechung oder Zerstörung der CDH Solution des Kunden) wird UNISERV anhand des der Back-Up Sicherung innerhalb von 48 Stunden die CDH Solution des Kunden wiederherstellen. Als ein Teil der Leistungen des CDH Managed Service wird UNISERV einmal im Jahr Wiederherstellungstests durchführen, unter Verwendung der maximalen Anzahl an Datensätzen, die zu einem Zeitpunkt im CDH gespeichert waren.
  - 4.9. Überwachung / Monitoring: UNISERV wird die CDH Solution ständig überwachen um eine beständige Lauffähigkeit der CDH Solution für den Kunden zu gewährleisten. Als Ergebnis dieser Überwachung wird UNISERV auch auf Unterbrechungen und kritisch werdende Kapazitäten antworten.
  - 4.10. Bereitschaftsmanagement: UNISERV stellt sicher, dass die CDH Solution innerhalb des folgenden vereinbarten Service Level dem Kunden zur Verfügung steht.

## 5. Service Level

- 5.1. Es gelten die folgenden Service Level als vereinbart:

| Service Levels                                  | Standard                                    |  |
|---|---|--|
| Service Zeiten                                  | 8:00 - 17:00                                | Werktage: Montag – Freitag mit Ausnahme der Baden - Württembergischen gesetzlichen Feiertage und dem 24. und 31. Dezember  |
| Back-up Zeitfenster (bei Bedarf Offline-Zeiten) | 23.00 – 4:00                                | Täglich  |
| Meldung / Ticket per Email                      | 24 x 7                                      | Email: hotline@uniserv.com   |
| Meldung/ Ticket per Telefon                     | nur innerhalb der Service Zeiten            | Telefon: +49-7231-936-3030   |
| Reaktionszeit                                   | < 2 Stunden innerhalb des Service Zeitraums | Severity 1   |
|   | < 6 Stunden innerhalb des Service Zeitraums | Severity 2   |
|   | Nächster Werktag                            | Severity 3   |
| Verfügbarkeit der CDH Solution                  | 99 % Uptime pro Jahr                        | Während der Service Zeiten und ausgenommen eingeplanter Wartungszeiten und Verfügbarkeit der Internetverbindung zum Kunden |
| Wiederherstellung / Restore                     | 48 Stunden                                  | Im Falle eines Totalausfalls   |
| Back-up Richtlinie                              | täglich bis zu drei Monate                  | gespeichert auf einer zweiten Anlage   |
| Service Level Bericht                           | vierteljährlich                             | Digitaler Report wird zur Verfügung gestellt.  |

- 5.2. Die Einordnung der Störungen in die Störungskategorien und die Zuordnung der Verantwortlichkeit der Störungsbehebung erfolgt durch UNISERV im alleinigen Ermessen unter Berücksichtigung der Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb des Kunden sowie den Interessen des Kunden. Der Kunde wird bei Meldung der Störung eine Einordnung vorschlagen.
- 5.3. Wird eine Störung außerhalb der Service Zeiten gemeldet, beginnt die Reaktionszeit ab dem nächsten Zeitpunkt, zu dem die Standard-Service-Zeiten wieder beginnen. Zeiten zwischen den Standard-Service-Zeiten (z.B. Nachts, Wochenende) werden nicht auf die Reaktionszeit angerechnet.
- 5.4. In besonderen Fällen (etwa der CDH Managed Service duldet objektiv keinen Aufschub) können Analyse und Fehlerbehebung über die Service Zeiten hinausgehen ("Erweiterte Servicezeiten"). Dies beinhaltet, dass auch von Seiten des Kunden die Mitarbeiter entsprechend für diese Zeit uneingeschränkt zur Verfügung stehen. UNISERV ist berechtigt, für die auf die Erweiterten Servicezeiten entfallenden Leistungen einen im Rahmen der vereinbarten Vertragskonditionen vereinbarten Vergütungszuschlag zu berechnen.

## **6. Mitwirkungspflichten des Kunden**

Unter anderem (nicht abschließende Aufzählung) sind folgende Mitwirkungsleistungen des Kunden erforderlich: Bereitstellung von Testprogrammen für den Upload und Download von Beispieldatensätzen, Bereitstellung von Testdaten zum Test der Funktionalitäten (Validation, Matching, Datenintegration, etc.), benannter verantwortlicher Ansprechpartner des Kunden für den UNISERV.