

# Service-Level-Agreement für PTV-Cloud-Dienste

# Inhalt

<b>1</b>	<b>Allgemeine Richtlinien und Verfahrensweisen.....</b>	<b>3</b>
1.1	Einleitung .....	3
1.2	Definitionen .....	4
1.3	Fehlerklassifizierung.....	5
1.4	Mitarbeit des Kunden .....	6
1.5	Ausnahmen .....	7
1.6	Übertragung und Abtretung .....	8
<b>2</b>	<b>Updates des PTV-Cloud-Dienstes.....</b>	<b>8</b>
<b>3</b>	<b>Produktsupport.....</b>	<b>9</b>
3.1	Geltungsbereich .....	9
3.2	Kommunikationskanäle und Verantwortlichkeitsmatrix .....	9
3.3	PTV Global Helpdesk Portal.....	11
3.4	Regional Support Centers von PTV und Servicezeit.....	11
3.5	Reaktionszeiten von PTV .....	11
<b>4</b>	<b>24/7 Servicebereitschaft.....</b>	<b>12</b>
4.1	Geltungsbereich .....	12
4.2	Fehlermeldungen .....	12
4.3	PTV Service Monitoring Portal.....	12
4.4	Planmäßige Wartung.....	12
4.5	24/7 Servicebereitschaft, Messung und Verpflichtung .....	12
4.6	Verfügbarkeit PTV Developer .....	13

Kurztitel	Service-Level-Agreement für PTV-Cloud-Dienste
Version der Vertragsvorlage	1.9.0 vom 31.10.2023

Dieses Service-Level-Agreement („**SLA**“) beschreibt die Bedingungen für Wartung, Support und Verfügbarkeit der PTV-Cloud-Dienste, die in den nachfolgenden Kapiteln erläutert werden:

- Ziff. 1: Allgemeine Richtlinien und Verfahrensweisen
- Ziff. 2: Updates des PTV-Cloud-Dienstes
- Ziff. 3: Produktsupport
- Ziff. 4: 24/7 Servicebereitschaft

# 1 Allgemeine Richtlinien und Verfahrensweisen

## 1.1 Einleitung

Mit Inkrafttreten des Vertrags und Lieferung/Aktivierung des PTV-Produkts geht die Zusammenarbeit in die Phase der Wartungs-, Support- und Bereitschaftsleistungen (zusammen „**WSBL**“) über, die drei Aspekte umfasst:

- Fortlaufende Updates des PTV-Produkts (Ziff. 2);
- Produktsupport durch PTV, der die Nutzung des PTV-Produkts und die produktspezifischen Funktionen umfasst (Ziff. 3);
- 24/7 Servicebereitschaft des PTV-Produkts, das von PTV in der Cloud gehostet wird (Ziff. 4).

Die WSBL werden dem Kunden während der im Vertrag festgelegten Gültigkeitsdauer zur Verfügung gestellt und können von PTV ausgesetzt oder gekündigt werden, wenn der Kunde in Zahlungsverzug gerät oder seine Verpflichtungen aus diesem SLA oder dem Vertrag verletzt.

Etwaige Rechte oder Ansprüche des Kunden wegen Sachmängeln bleiben von den Bestimmungen dieser Anlage unberührt.

Vom Kunden veröffentlichte Wartungs-, Support- und Bereitschaftsbedingungen gelten nicht, es sei denn, sie wurden von PTV ausdrücklich schriftlich anerkannt.

Der PTV-Support im Überblick:

- Jeder Produktfehler muss dem PTV Global Helpdesk Portal unter <https://helpdesk.ptvgroup.com/> gemeldet werden.
- Kommerzielle Fragen oder allgemeine Anfragen über <https://www.ptvgroup.com/en/solutions>.

Dienstleistungen, die von PTV erbracht werden und über den Umfang des Produktsupports und der Betriebsbereitschaft hinausgehen, wie Schulungen, Softwareentwicklung, Beratung usw., sind nicht Teil dieses SLA und werden durch eine andere explizite Vereinbarung geregelt.

## 1.2 Definitionen

**Ausfallzeit** ist der Zeitraum der Nichtverfügbarkeit des PTV-Produkts gemäß Definition in Ziff. 4.5.

**Dauerhafte Lösung** bezeichnet die Wiederherstellung des PTV-Produkts zur vollen Übereinstimmung mit den Spezifikationen, auf die in der Produktbeschreibung verwiesen wird. Eine dauerhafte Lösung wurde erfolgreich implementiert, wenn die Störung vollumfänglich behoben wurde und das PTV-Produkt stabil/dauerhaft entsprechend der Spezifikationen funktioniert. Der Status des Fehlers wird dann auf abgeschlossen gesetzt.

**Drittvertriebspartner** ist eine PTV-Tochtergesellschaft, ein Wiederverkäufer oder ein anderer Vertragspartner von PTV.

**Endanwender** sind die Personen, die das PTV-Produkt nutzen. Der Endanwender ist ein Mitarbeiter oder ein bevollmächtigter Vertreter des Kunden.

**Fehler** ist jedes Problem, das das ordnungsgemäße Funktionieren des von PTV gelieferten PTV-Produkts beeinträchtigt. Die Ausdrücke „Fehler“, „Fehlfunktion“, „Störung“, „Problem“, „Defekt“ und „Zwischenfall“ sind im Kontext dieser Vereinbarung als Synonyme zu betrachten. Ein Fehler ist entweder ein **Produktfehler** (oder eine „Produktfehlfunktion“, „Produktstörung“, usw.), der den Produktsupport gemäß Definition in Ziff. 3 betrifft, oder ein **Servicefehler** (oder eine „Servicestörung“, „Servicefehlfunktion“, usw.), der die Betriebsbereitschaft gemäß Definition in Ziff. 4 betrifft.

**Externe Komponente** ist jede Software, Middleware, Hardware, jeder Inhalt, sämtliche Daten, jede Energie- oder Telekommunikationskomponente, die nicht Bestandteil des PTV-Produkts ist und für die PTV keinerlei Haftung übernimmt.

**Kunde** ist ein Unternehmer i.S.d. § 14 BGB, der das PTV-Produkt von PTV oder einem Drittvertriebspartner erworben hat und zu eigenen betrieblichen Zwecken einsetzt, mithin ein gewerblicher Kunde ist.

**MyPTV-Cloud-Dienst** ist cloudbasierte Software nebst Daten, die von PTV über die E-Commerce-Plattform „MyPTV“ dem Kunden bereitgestellt wird.

**Produktbeschreibung** gibt die technischen Spezifikationen sowie Funktionalitäten des PTV-Produkts in ihrer jeweils geltenden Fassung wieder.

**PTV** ist die PTV Planung Transport Verkehr GmbH oder jedes verbundene Unternehmen, die das PTV-Produkt dem Kunden entweder direkt oder über einen Drittvertriebspartner liefert.

**PTV-Cloud-Dienst** ist cloudbasierte Software nebst Daten, die von PTV über das Internet – i.d.R. mittels API – dem Kunden bereitgestellt wird.

**PTV-Software** sind PTV-Softwareprogramme oder -komponenten einschließlich lizenzierter Drittkomponenten, ob als Ganzes oder in Teilen, die zur Nutzung in eigenen Geschäftsräumen („On-Premises“) bestimmt ist.

**PTV-Produkte** sind PTV-Software und/oder PTV-Cloud-Dienste.

**Reaktionszeit** beinhaltet einerseits die „Antwortzeit“ und andererseits die „Lösungszeit“.

- Die **Antwortzeit** ist die Zeit bis zur Bestätigung eines Ticketeingangs und bis zum Beginn der Arbeiten an der Lösung zur Fehlerbehebung.
- Die **Lösungszeit** ist die Zeit bis zur Implementierung einer dauerhaften Lösung oder einer Umgehungslösung.

**Servicezeiten** sind die Zeitfenster, in denen Tickets von PTV bearbeitet werden. Die Servicezeiten für Produkttickets sind in Ziff. 3 aufgeführt.

**Severity-Level** beschreibt die Kritikalitätseinstufung für Fehler gemäß der nachfolgenden Beschreibung unter „Fehlerklassifizierung“

**Ticket:** Sofern der Kontext nichts Anderes erfordert, gelten die Ausdrücke „Ticket“, „Anfrage“, „Frage“, „Alarm“, „Fehlermeldung“, „Call“, „Report“, „Beanstandung“, „Benachrichtigung“ und „Anforderung“, als Synonyme und beschreiben das Melden eines Fehlers durch den Kunden. Produkttickets und Servicetickets beziehen sich jeweils auf Produktfehler und Servicefehler.

**Übergabepunkt** ist der Punkt der Internetübertragung, der in Ziff. 4.5 näher definiert wird.

**Umgehungslösung** bezeichnet die Korrektur von Fehlern und Wiederherstellung des PTV-Produkts auf ein ausreichendes Leistungsniveau durch Minimierung der feststellbaren Auswirkungen auf den Kunden, auch wenn diese Fehlerbehebung nicht vollständig den Spezifikationen entspricht und einen reduzierten Funktionsumfang beinhaltet. Bei Anwendung einer Umgehungslösung bleibt der Fehlerstatus so lange offen, bis eine dauerhafte Lösung implementiert wird.

**Wartungs-, Supports- und Bereitschaftsleistungen („WSBL“)** tragen die Bedeutung, die in der Einleitung dieses SLA dargelegt wird.

### 1.3 Fehlerklassifizierung

Wenn der Kunde einen tatsächlichen Fehler feststellt, soll er ihn beschreiben, Nachweise sammeln, seine Schwere einstufen und diese Beschreibung, Nachweise und Einstufung mit einem Ticket übermitteln. Fehler sind wie folgt nach deren Schwere einzustufen:

- **Fehler der Klasse 1:** Hohe Kundenrelevanz, d. h. wichtige Funktionen stehen nicht zur Verfügung, sind deutlich gestört oder oft unterbrochen. Der Kunde kann seine tägliche Arbeit nicht durchführen, ihm droht Datenverlust oder vollständiger Systemausfall. Es gibt keine Möglichkeit einer Umgehungslösung.

**Davon ausgenommen sind:**

- Alle Arten von Nutzeranfragen in Bezug auf die Bedienung des PTV-Cloud-Dienstes
- Alle Arten von Parametereinstellungen
- Alle Arten von grafischen Einstellungen und Bildschirmlayouts.

- **Fehler der Klasse 2:** Mittlere Kundenrelevanz, d. h. die Nutzung des Dienstes ist weiterhin möglich, jedoch mit großen Einschränkungen bei Leistung oder Funktionalitäten.  
**Davon ausgenommen sind:**
  - Alle Arten von Nutzeranfragen in Bezug auf die Bedienung des PTV-Cloud-Dienstes
  - Alle Arten von Parametereinstellungen
  - Alle Arten von grafischen Einstellungen und Bildschirmlayouts.
- **Fehler der Klasse 3:** Geringe Kundenrelevanz, d. h. Leistung oder Funktionen sind sporadisch oder teilweise eingeschränkt. Die tägliche Arbeit ist nur gering beeinträchtigt.
- **Fehler der Klasse 4:** Keine Kundenrelevanz, d. h. Sachverhalte mit geringer Dringlichkeit wie Fragen zur Funktion oder Routinenachrichten.

PTV behält sich das Recht vor, einen Fehler neu einzustufen, wenn sich herausstellt, dass die ursprüngliche Einstufung der tatsächlichen Schwere nicht entspricht, oder nachfolgende Korrekturen teilweise implementiert wurden, die eine Änderung der Schwere zur Folge haben.

#### 1.4 Mitarbeit des Kunden

Falls die Erwartungen des Kunden an die Leistungen nicht erfüllt werden oder es zu Abweichungen von den vereinbarten Standards kommt, ist es zwingend erforderlich, dass der Kunde PTV davon unverzüglich in Kenntnis setzt, damit die Parteien gemeinsam eine einvernehmliche Lösung finden und die Kommunikation über die jeweiligen Erwartungen aufrechterhalten können.

Der Kunde muss unentgeltlich und in angemessener Geschwindigkeit bei Wartungs- und Supportdienstleistungen kooperieren. Der Kunde muss insbesondere die folgenden Aufgaben wahrnehmen:

- Beobachten, Beschreiben und Dokumentieren der Umstände des jeweiligen Fehlers. Dies beinhaltet ebenfalls das Sammeln von zusätzlichen Nachweisen, wie Screenshots, Log-Informationen, Fehlermeldungen usw.
- Sicherstellen, dass der Produkt- und Servicefehler jeweils für den Produktsupport und die Betriebsverfügbarkeit relevant ist. Dabei gelten die nachfolgend aufgelisteten Ausnahmen;
- Übermittlung eines Tickets über das HelpDesk Portal, verfügbar unter <https://helpdesk.ptvgroup.com/>;
- Ernennung eines Ansprechpartners, der notwendige Informationen bereitstellt und über die Befugnis verfügt, ohne unangemessene Verzögerung Entscheidungen zu treffen;
- Angemessene Unterstützung bei der Analyse, Bearbeitung und Behebung von Fehlern;

- Bei Bedarf unentgeltliche Zurverfügungstellung eines sicheren Fernzugriffs auf dessen Server oder Anwendungen;
- Implementieren von zur Verfügung gestellten Übergangslösungen und dauerhaften Lösungen oder von Updates sowie Befolgung spezifischer Anweisungen von PTV oder dem Drittvertriebspartner.

### 1.5 Ausnahmen

Die Erbringung der WSBL durch PTV erfolgt vorbehaltlich der Einhaltung der in diesem SLA und in dem Vertrag enthaltenen Verpflichtungen durch den Kunden, die unter anderem die folgenden Punkte umfassen:

- Beachtung sämtlicher technischer Voraussetzungen aus der Produktbeschreibung
- Produkttickets gelten nur dann als gültig, wenn sie sich auf Produktfehler beziehen, z. B. auf einen Umstand, unter dem das PTV-Produkt nicht den vollen Funktionsumfang liefert, der in der Produktbeschreibung oder in einem anderen, von PTV zur Verfügung gestellten, offiziellen Dokument beschrieben wird. Produkt Tickets sind ungültig, wenn Sie sich auf die folgenden Punkte beziehen:
  - a) Probleme, die von externen Komponenten verursacht werden;
  - b) Probleme, die aus einer Verwendung des PTV-Produkts entstehen, die nicht mit der Produktbeschreibung und den technischen Anforderungen, die in der Produktbeschreibung definiert werden, oder mit anderen, von PTV festgelegten Spezifikationen übereinstimmen, einschließlich u. a. der Verwendung des PTV-Produkts außerhalb der vorgesehenen Hard- und Softwareumgebung, Ausfälle in der Hardware- und Netzwerkkommunikation, eine fehlerhafte Konfiguration, Überlastung usw.
  - c) Probleme, die von nicht genehmigten Änderungen des PTV-Produkts verursacht werden;
  - d) Probleme, die von fehlerhaften oder fehlenden Eingangsdaten dritter Parteien verursacht werden, sofern diese Daten nicht Teil des PTV-Produkts sind;
  - e) Probleme, die entstehen, weil der Kunde ein Update nicht installiert hat oder die Maßnahmen, die von PTV zur Behebung des Fehlers spezifiziert wurden, nicht befolgt, wenn der Fehler durch ein solches Update oder eine solche Maßnahme behoben werden würde;
  - f) Probleme im Zusammenhang mit Services, die nicht Teil des PTV-Produkts sind, wie Schulungs-, Softwareentwicklungs- oder Beratungsleistungen;
  - g) Mit Servicefehlern soll entsprechend der in Ziff. 4 dargelegten Prozesse verfahren werden.

Ungültige Produkttickets werden von PTV nicht bearbeitet. Im Falle wiederkehrender ungültiger Produkttickets, die eine Interaktion seitens PTV erforderlich machen, kann PTV das PTV-Produkt und/oder die Supportdienstleistungen aussetzen und/oder Strafzahlungen erheben.

Jede Dienstleistung von PTV für den Kunden, die nicht als WSBL gilt, unterliegt einer gesonderten Vereinbarung und Vergütung.

## 1.6 Übertragung und Abtretung

PTV kann nach eigenem Ermessen Subunternehmer für die Bereitstellung der WSBL hinzuziehen. Ungeachtet der Bestimmungen in Ziff. 3.2 kann PTV nach eigenem Ermessen die Verantwortlichkeiten für die Bereitstellung der WSBL an den Drittvertriebspartner übertragen oder von diesem übernehmen.

## 2 Updates des PTV-Cloud-Dienstes

PTV kann nach eigenem Ermessen entscheiden, den PTV-Cloud-Dienst oder beliebige Teile davon von Zeit zu Zeit zu aktualisieren (oder zu ändern oder zu ersetzen) („Update“). Updates können die Software, die Host-Infrastruktur und/oder den Inhalt betreffen. Updates können unter anderem Bugfixes, Übergangslösungen, dauerhafte Lösungen, Datenschnittstellen, Kunden-UI und neue Versionen eines Teils oder mehrerer Teile der Software oder des Inhalts umfassen. So erhalten beispielsweise bestimmte PTV-Cloud-Dienste einmal jährlich kartografische Updates, welche spezifischen Regeln und Einschränkungen des Kartendatenanbieters unterliegen können.

Das Ziel jedes Updates, ist es, die Zufriedenheit des Endanwenders auf verschiedene Arten zu steigern:

- Technische Verbesserungen, Stabilität, Fehlerbehebungen,
- Zusätzliche Features und Funktionalitäten,
- Überarbeitung des Designs und der grafischen Benutzeroberfläche,
- Migration eines PTV-Cloud-Dienstes in einen anderen PTV-Cloud-Dienst.

Updates können mehr oder weniger umfangreich sein. PTV wird regelmäßige Mitteilungen ausgeben, um sicherzustellen, dass umfangreiche Updates im Voraus angekündigt werden und deren Folgen prognostiziert werden können.

Die Durchführung von Updates kann vom Kunden nicht beanstandet werden. Allerdings hat der Kunde das Recht, den Bezug des PTV-Cloud-Dienstes entsprechend der im Vertrag genannten Bedingungen oder den Vertrag selbst unter Beachtung seiner spezifischen Bedingungen zu kündigen.

Nach der Lieferung durch PTV ist ein Update zu WSBL berechtigt.

Die WSBL werden nur für die aktuelle Version angeboten. Updates sind rückwärtskompatibel.

Die Lieferung von Updates unterliegt der Berechtigung des Kunden zum WSBL gemäß Ziff. 1.1. Der Kunde verfügt hinsichtlich der Updates über die gleichen Nutzungsrechte wie bei der im Rahmen des Vertrages gewährten Vorgängerversion des PTV-Cloud-Dienstes.



## 3 Produktsupport

### 3.1 Geltungsbereich

Produktsupportleistungen stehen Kunden, die das PTV-Produkt erworben haben, für die Gültigkeitsdauer des Abonnements oder entsprechend der Wartungsbedingungen des Vertrags zur Verfügung. Der Zweck des Produktsupports liegt darin die Verwendung des PTV-Cloud-Dienstes zu vereinfachen, indem er Antworten und Lösungen für vom Kunden übermittelte Produkttickets liefert. Der Produktsupport stellt keinen Ersatz für Schulungen oder die allgemeinen Informationen dar, die von PTV in der Produktbeschreibung oder durch andere Kanäle zur Verfügung gestellt werden. Nur gültige Produkttickets werden vom Produktsupport bearbeitet. In obenstehender Ziff. 1.5 sind die Umstände aufgelistet und definiert, die dazu führen, dass ein Produktticket ungültig wird.

### 3.2 Kommunikationskanäle und Verantwortlichkeitsmatrix

Produkttickets werden vom Kunden übermittelt:

- entweder direkt an PTV, wenn der Kunde das PTV-Produkt direkt bei PTV erworben hat,
- oder an den Drittvertriebspartner, falls der Kunde das PTV-Produkt über den Drittvertriebspartner bezogen hat.

Im ersten Fall muss der Kunde das Produktticket auf die Art und Weise kommunizieren, die im nachfolgenden Abschnitt „PTV Global Helpdesk Portal“ definiert ist, und PTV die Supportleistungen über seine regionalen Ressourcen gemäß der Beschreibung unter Abschnitt „Erreichbarkeitszeiten des regionalen PTV-Supports“ und „PTV-Reaktionszeiten“ erbringen.

Im zweiten Fall muss der Kunde das Produktticket entsprechend der vom Drittvertriebspartner festgelegten Verfahrensweisen übermitteln. Der Drittvertriebspartner trägt gegenüber dem Kunden die Verantwortung als **First-Level Support Provider** und wird von PTV in dessen Funktion als **Second-Level Support Provider** gegenüber dem Drittvertriebspartner unterstützt. Der jeweils vom First-Level Support Provider und Second-Level Support Provider erbrachte Produktsupport wird als First-Level Support Services bzw. Second-Level Support Services bezeichnet. Die jeweiligen Verantwortlichkeiten von PTV und Drittvertriebspartner werden in den nachfolgenden beiden Abschnitten genauer beschrieben.

#### 3.2.1 First-Level Support Service

Der First-Level Support Provider (entweder PTV oder der Drittvertriebspartner gemäß dem Vertrag) ist bei sämtlicher Kommunikation mit dem Kunden der einzige Ansprechpartner.

Der First-Level Support Provider ist für die Erfassung, Priorisierung und Kontrolle der Produkttickets sowie gegenüber dem Kunden für die Behebung der Produktfehler im Rahmen seiner technischen Expertise verantwortlich. Der First-Level Support Provider muss:

- a) einen effizienten Kommunikationsweg zum Kunden aufbauen, wie z. B. ein webbasiertes Ticketsystem, das insbesondere Zeitstempel und eine Aufnahmefunktion bietet;
- b) überprüfen, ob das Produktticket gültig ist,
- c) den Produktfehler analysieren, die möglichen Ursachen eingrenzen,

- d) weitere Informationen, Daten und Dokumente zusammentragen, die zur Analyse und Behebung des Produktfehlers erforderlich sind,
- e) dem Kunden, sofern relevant und möglich, Anweisungen zum Umgang und zur Vermeidung des Fehlers geben,
- f) Probleme beheben, die mit den technischen Möglichkeiten und Fähigkeiten eines First-Level Support Providers behoben werden können;
- g) im Falle von Problemen, die die technischen Möglichkeiten und Fähigkeiten des First-Level Support Providers überschreiten, das Produktticket an PTV weiterleiten sowie PTV alle notwendigen Informationen und jede erforderliche Unterstützung zur Behebung des Fehlers zukommen lassen,
- h) die Installation von Umgehungslösungen oder dauerhaften Lösungen durchführen, die von PTV bereitgestellt wurden,
- i) dem Endanwender eine regelmäßige Rückmeldung über den Stand sämtlicher Aktivitäten oder der Bemühungen zur Behebung des Fehlers durch den First- und Second-Level Support Provider geben.

Der First-Level Support Provider ernennt innerhalb seines Unternehmens ein bestimmtes Team, das für die First-Level-Supportleistungen und die Eskalationsmechanismen bei Notfällen zuständig ist.

Der First-Level Support Provider muss Informationen zur Art und Ursache des Problems mit großer Sorgfalt sammeln und analysieren und dabei auch bedenken, was der Endanwender erreichen will, damit keine Zeit vergeudet wird, indem ein Symptom und nicht das Hauptproblem behoben wird. Wenn das zugrunde liegende Problem identifiziert wurde, kann der First-Level Support Provider mit der Sichtung der möglichen verfügbaren Lösungen beginnen. Hierzu zählen die Überprüfung der korrekten Nutzung des PTV-Cloud-Dienstes, Probleme in Bezug auf Nutzernamen und Passwörter, sowie Hilfestellung bei der Navigation durch die Menüs der einzelnen Anwendungen. Wenn alle diese grundlegenden Abhilfemaßnahmen fehlgeschlagen sind, muss der First-Level Support Provider das Problem sowie die ersten ergriffenen Abhilfemaßnahmen dokumentieren und erwägen, den Second-Level Support Provider zu Rate zu ziehen.

### 3.2.2 Second-Level Support Service

Der Second-Level Support Provider (PTV) ist für den Produktsupport verantwortlich, der vom First-Level Support Provider mit dessen technischen Möglichkeiten und Fähigkeiten nicht erbracht werden kann. Der Second-Level Support Provider darf nur vom First-Level Support Provider, nicht aber vom Endanwender selbst kontaktiert werden.

Der Second-Level Support Provider verfügt über ein höheres Maß an Expertise in Bezug auf die Software als der First-Level Support Provider.

Der Second-Level Support Provider muss

- a) dem First-Level Support Provider Anweisungen zum Umgang mit dem Fehler und dessen Vermeidung (sofern möglich) geben,
- b) Maßnahmen zur Begrenzung und Behebung des Problems anstoßen, ggf. zunächst in Form einer Übergangslösung und im Anschluss mit einer dauerhaften Lösung.

### 3.3 PTV Global Helpdesk Portal

Unabhängig von der Organisation (direkter Produktsupport von PTV gegenüber dem Kunden oder Second-Level Support Services von PTV gegenüber dem Drittvertriebspartner) und ungeachtet der geografischen Lage muss der PTV-Produktsupport mit Hilfe eines Tickets im PTV Global Helpdesk Portal kontaktiert werden, das unter folgender Adresse erreichbar ist:

<https://helpdesk.ptvgroup.com/>

### 3.4 Regional Support Centers von PTV und Servicezeit

Der PTV Helpdesk bearbeitet die Tickets, indem er Ressourcen in zahlreichen Regionen („**Regional Support Centers**“) während der Servicezeiten des entsprechenden Regional Support Center anfordert. Die Servicezeiten betragen üblicherweise 40 Stunden pro Woche an Werktagen (ohne gesetzliche und regionale Feiertage). Die tatsächlichen Servicezeiten der einzelnen Regional Support Center werden von PTV von Zeit zu Zeit mitgeteilt und können von PTV nach eigenem Ermessen geändert werden.

PTV wird dem Kunden in Anbetracht seiner geografischen, technischen und sprachlichen Bedürfnisse ein Regional Support Center zuweisen.

Produkttickets, die außerhalb der Servicezeiten übermittelt werden, werden zu Beginn der folgenden Servicezeit bearbeitet. Falls ein Fehler nicht innerhalb einer bestimmten Sitzung während der Servicezeiten behoben werden kann, wird die Bearbeitung am Ende der Sitzung unterbrochen und zu Beginn der nächsten Sitzung fortgesetzt.

### 3.5 Reaktionszeiten von PTV

Die Regional Support Center von PTV sind unabhängig von der Organisation (direkter Produktsupport von PTV gegenüber dem Kunden oder Second-Level Support Services von PTV gegenüber dem Drittvertriebspartner) bemüht, die gemeldeten Produktfehler so schnell wie möglich zu beheben.

Die Reaktionszeiten, zu denen sich PTV verpflichtet hat, sind in der nachfolgenden Tabelle aufgeführt:

Fehlerkategorie	Reaktionszeit
1	4 Stunden
2	6 Stunden
3	Eine Woche
4	Mehr als eine Woche

Der Beginn der Reaktionszeit entspricht dem Zeitpunkt, an dem das Ticket dem PTV Helpdesk Portal übermittelt wurde, oder, falls das Ticket außerhalb der Servicezeiten übermittelt wurde, dem Beginn der darauffolgenden Servicezeit.

Fehler werden während der Servicezeiten bearbeitet. Am Ende der jeweiligen Servicezeit wird die Bearbeitung des Fehlers unterbrochen und zu Beginn der darauffolgenden

Servicezeit fortgesetzt, bis das Problem gelöst wurde. Dementsprechend ist die außerhalb der Servicezeiten vergangene Zeit für die Reaktionszeit nicht relevant.

PTV hat sich zu keinen Lösungszeiten verpflichtet. Die Bearbeitung des Fehlers beginnt mit Annahme des Tickets, setzt sich über dessen Analyse fort und endet mit der Definition und Umsetzung einer dauerhaften Lösung oder einer Übergangslösung. Trotz aller Bemühungen erkennen die Parteien an, dass bestimmte Softwareprogramme und Lösungen anfällig für Fehler sind, die nicht so schnell oder vollständig wie geplant behoben werden können.

## 4 24/7 Servicebereitschaft

### 4.1 Geltungsbereich

Die 24/7 Servicebereitschaft ist ein elementarer Bestandteil des PTV-Cloud-Dienstes, unabhängig von der technischen Hosting-Infrastruktur (Cloud-basiert oder sonstige Infrastruktur). Ihr Zweck ist es, ein hohes Servicelevel ohne Beeinträchtigungen sicherzustellen, indem Servicefehler, die von PTV festgestellt werden, über das PTV Service Monitoring Portal behoben werden.

### 4.2 Fehlermeldungen

Im Falle eines Fehlers wird PTV dem Kunden eine Benachrichtigungs-E-Mail schicken:

- wenn der Fehler erkannt wurde;
- und wenn der Fehler behoben wurde;
- sowie bei Bedarf in regelmäßigen Abständen zwischen der Erkennung und der Behebung des Fehlers als Statusmeldung.

Da Servicefehler von PTV erkannt werden, müssen diese nicht vom Kunden gemeldet werden.

### 4.3 PTV Service Monitoring Portal

PTV stellt über das PTV Service Monitoring Portal eine 24-stündige Überwachung der Verfügbarkeit am Übergabepunkt sicher.

### 4.4 Planmäßige Wartung

PTV plant regelmäßige, proaktive Wartungen der Server („**Planmäßige Wartung**“) ein. Durchschnittlich beträgt die Unterbrechung eines PTV-Cloud-Dienstes eine Stunde pro Woche pro Regionscluster. Unterbrechungen des PTV-Cloud-Dienstes, die eine Dauer von einer Stunde überschreiten, werden üblicherweise fünf (5) Tage im Voraus angekündigt. Dies gilt nicht für Notfälle, bei denen sofort gehandelt werden muss.

### 4.5 24/7 Servicebereitschaft, Messung und Verpflichtung

Es gelten die folgenden Definitionen:

- Der Übergabepunkt ist der Übergang vom Internet in das Rechenzentrum der Service-daten.

- Die Dienste gelten als verfügbar, wenn die Methoden der Dienst-Schnittstelle oder die Anwendung auf definierte Requests („**Requests**“) am Übergabepunkt definierte Responses („**Responses**“) erzeugen.
- Ausfallzeit bezeichnet die Zeit, in der ein definierter Request am Übergabepunkt keine Response erzeugt.

PTV verpflichtet sich zu einer Verfügbarkeit auf der Grundlage der folgenden Werte, die als prozentualer Zeitanteil über ein Jahr berechnet werden, mit Ausnahme der Zeitfenster, die entsprechend der vorstehenden Definition für planmäßige Wartungsarbeiten reserviert sind:

- Bruttoverfügbarkeit in Minuten:  $VB = 365 \text{ Tage} * 24 \text{ Stunden} * 60 \text{ Minuten}$
- Wartung in Minuten:  $WG = \text{Zeit für planmäßige Wartung}$
- Nettoverfügbarkeit in Minuten:  $VN = VB - WG$
- Ausfallzeit in Minuten:  $A$
- Tatsächliche Verfügbarkeit in Prozent:  $V = (VN - A) / VN$

PTV verpflichtet sich zu der folgenden tatsächlichen Verfügbarkeit V

- PTV xServer Internet: 99,5%
- PTV xServer, gehostete Applikation: 99,5%
- PTV Drive & Arrive API: 99,0%
- PTV Route Optimizer CL WebApplication und API-Level: 98,5%
- PTV Route Optimizer ST, gehostete Version: 99,5%
- PTV Route Optimizer ST, gehostete Version (Variante Anton): 99,5%
- PTV Route Optimizer ST, gehostete Version (Variante Berta): 99,5%
- OptiFlow: 99,5%
- PTV Axylog: 99,8%
- PTV Optima Cloud: 98%.

Die Messungen am Übergabepunkt werden alle fünf (5) Minuten durchgeführt.

PTV wird auf Anfrage die Messwerte in Form einer Übersicht oder eines ausführlichen Berichts vorlegen.

## 4.6 Verfügbarkeit MyPTV -Cloud-Dienste

### 4.6.1 Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit der MyPTV-Cloud-Dienste wird auf der Grundlage der folgenden Werte, die als prozentualer Zeitanteil über einen Monat berechnet werden, mit Ausnahme der Zeitfenster, die für planmäßige Wartungsarbeiten reserviert sind, bestimmt:

- Bruttoverfügbarkeit in Minuten:  $VB = \text{Anzahl Kalendertage pro Monat} * 24 \text{ Stunden} * 60 \text{ Minuten}$
- Wartung in Minuten:  $WG = \text{Zeit für planmäßige Wartung}$

- Nettoverfügbarkeit in Minuten:  $VN = VB - WG$
- Ausfallzeit in Minuten:  $A$
- Tatsächliche Verfügbarkeit in Prozent:  $V = (VN - A) / VN$

Der PTV-Cloud-Dienst PTV Developer hat folgende tatsächliche Verfügbarkeit

**V: 99,9%**

#### Zu den MyPTV-Cloud-Diensten gehören:

- ▶ PTV Developer

PTV plant regelmäßige, proaktive Wartungen der Server („**Planmäßige Wartung**“) ein. Durchschnittlich beträgt die Unterbrechung der MyPTV-Cloud-Dienste eine (1) Stunde pro Woche pro Regionscluster. Unterbrechungen der PTV-Cloud-Dienste, die eine Dauer von einer (1) Stunde überschreiten, werden üblicherweise zweiundsiebzig (72) Stunden im Voraus angekündigt. Dies gilt nicht für Notfälle, bei denen sofort gehandelt werden muss. Es gelten die folgenden Definitionen:

- Der Übergabepunkt ist der Übergang vom Internet in das Rechenzentrum der Service-daten.
- Die Dienste gelten als verfügbar, wenn die Methoden der Dienst-Schnittstelle oder die Anwendung auf definierte Requests („**Requests**“) am Übergabepunkt definierte Responses („**Responses**“) erzeugen.
- Ausfallzeit bezeichnet die Zeit, in der ein definierter Request am Übergabepunkt keine Response erzeugt.

#### 4.6.2 Servicegutschrift

Erfüllt PTV die in diesen Bedingungen angegebene Verfügbarkeit einschließlich Zeiten der Nichtverfügbarkeit gem. Ziff. 4.6.3 nicht, kann der Kunde eine Servicegutschrift für Nichtverfügbarkeit wie in dieser Ziff. 4.6.2 beschrieben beantragen.

Die in dieser Ziff. 4.6.2 festgelegte Servicegutschrift ist der einzige und ausschließliche Rechtsbehelf des Kunden und die gesamte Haftung von PTV für die Nichtverfügbarkeit der MyPTV-Cloud-Dienste. Die Servicegutschriften werden als Prozentsatz des gesamten monatlichen Nutzungsentgelts des Kunden wie folgt berechnet:

Verfügbare Gesamtbetriebszeit pro Monat

- **100% - 99,9%:** 0% Servicegutschrift
- **99,89% - 99,0%:** 10% Servicegutschrift
- **weniger als 99,0%:** 20% Servicegutschrift

Um einen Anspruch auf eine Servicegutschrift geltend zu machen, hat der Kunde innerhalb von dreißig (30) Tagen nach dem Ende der Nichtverfügbarkeit einen vollständigen Bericht mit allen erforderlichen Informationen, insbesondere eine detaillierte Beschreibung des Vorfalls/der Vorfälle, Zeitpunkt und Dauer des Vorfalls, einen Netzwerk-Traceroute, die betroffene(n) URL(s) und alle vom Kunden unternommenen Versuche zur Behebung des Vorfalls, einzureichen. Dieser Bericht, einschließlich ausreichender Nachweise, ist innerhalb

von dreißig (30) Tagen nach dem Ende der Nichtverfügbarkeit per E-Mail an [ordermanagement@ptvgroup.com](mailto:ordermanagement@ptvgroup.com) einzureichen.

Bestätigt PTV, dass die prozentuale Gesamtbetriebszeit in einem Monat, auf den sich die Anfrage des Kunden auf eine Servicegutschrift bezieht, unter 99,9% liegt, gewährt PTV dem Kunden eine Servicegutschrift.

Servicegutschriften (i) können auf künftige Rechnungen an den Kunden angerechnet werden (d.h. auf Verlängerungen der Subscription, Nachbestellungen und Mehrkosten), (ii) können nicht in Geld umgetauscht oder in eine Entschädigung umgewandelt werden und (iii) verfallen ersatzlos, wenn sie nicht innerhalb von zwölf (12) Monaten nach ihrer Ausstellung eingelöst werden.

Die maximale Servicegutschrift, die PTV für Ausfallzeiten ausstellt, beträgt 20% der Vergütung, die der Kunde für den Monat, auf den sich die Anfrage des Kunden auf eine Servicegutschrift bezieht, schuldet.

PTV wird nach ihrem pflichtgemäßen Ermessen die zur Verfügung stehenden Informationen auswerten und eine Analyse von Servicedaten im Zusammenhang mit dem Ausfall vornehmen, um die Gültigkeit und den Umfang des Anspruchs zu bestimmen.

#### 4.6.3 Bestimmung der Nichtverfügbarkeit

Bei der Bestimmung der Nichtverfügbarkeit für die Berechnung einer Servicegutschrift bleiben Zeiten der Nichtverfügbarkeit unberücksichtigt, wenn

- die Nichtverfügbarkeit auf planmäßige Wartungsarbeiten zurückzuführen ist, welche zweiundsiebzig (72) Stunden zuvor angekündigt wurden;
- die Nichtverfügbarkeit auf die Nutzung von Diensten, Soft- oder Hardware zurückzuführen ist, die nicht von PTV bereitgestellt werden, z.B. Software oder Dienste des Kunden oder eines Dritten;
- die Nichtverfügbarkeit auf Handlungen oder Unterlassungen von Mitarbeitern, Vertretern, Vertragspartnern oder Lieferanten des Kunden zurückzuführen ist, oder auf Personen, die über die Konten oder Geräte autorisierter Nutzer Zugang zu den MyPTV-Cloud-Diensten des Kunden erhalten;
- die Nichtverfügbarkeit auf Faktoren zurückzuführen ist, die außerhalb der Kontrolle der PTV liegen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Ereignisse Höherer Gewalt; oder
- der Kunde gegen die Bedingungen des Vertrages (einschließlich der Zahlungsverpflichtungen gegenüber PTV) verstößt.