

PREEvision Hosting Service Definition

Präambel

Diese PREEvision Hosting Leistungsbeschreibung (nachfolgend "Service Definition") konkretisiert die zu erbringenden Leistungen von Vector hinsichtlich Umfangs und Qualität des PREEvision Hosting Services. Diese Service Definition gilt als Bestandteil des Hosting Vertrages.

Definitionen

Alle in den Vertragsbedingungen für den PREEvision Hosting Service definierten Begriffe haben die gleiche Bedeutung in dieser Service Definition.

Zusätzlich gelten folgende Definitionen:

- „Major Release Updates“ bezeichnet den Versionswechsel zu PREEvision Hauptversionen wie 10.0 oder 10.5. Eine Hauptversion bietet in der Regel neue wichtige Funktionen in PREEvision. Der Wechsel zwischen Hauptversionen erfordert in der Regel eine Datenmigration zusammen mit anderen Aufgaben und muss entsprechend in einem Migrationsprojekt geplant werden.
- "Minor Release Updates" und "Service Pack Version Updates" bedeutet die Aktualisierung der PREEvision Version auf einen neuen PREEvision Minor Release / Service Pack Patch Level. Dies erfordert in der Regel ein Update des PREEvision Clients und der PREEvision Server Komponenten.
- „Objekt“ bezeichnet ein abstraktes oder konkretes Artefakt im PREEvision Modell. Dies kann z. B. ein Kabel, ein Pin, ein Sensor usw. sein. Die Gesamtzahl aller Objekte in einem PREEvision Modell ("Modellgröße") wird im PREEvision Client angezeigt, wenn das Modell geöffnet wurde.
- „Tenant“ bezeichnet einen abgegrenzten Bereich oder anteilige Ressourcen, die dem Kunden aus einer größeren verwalteten Umgebung bereitgestellt werden.

1. Leistungsbeschreibung

1.1 Technische Architektur

1.1.1 Die Infrastruktur des Hosting Service wird entsprechend der jeweiligen Version der PREEvision System Requirements Dokumentation und von Best Practices eingerichtet und betrieben.

1.1.2 Für den Zugriff und die Nutzung einer CP-Umgebung ist im Regelfall ein PREEvision Client erforderlich. Dieser befindet sich auf dem PC des Endbenutzers des Kunden.

1.1.3 Vector stellt den PREEvision Client in maschinenlesbarem Format zur Verfügung. Vector wird die Benutzerdokumentation ausschließlich in elektronischer Form zur Verfügung stellen. Die Benutzerdokumentation wird als separate Datei zur Verfügung gestellt und/oder in PREEvision als Hilfefunktion integriert. Vector darf den PREEvision Client und/oder die Benutzerdokumentation im Internet zum Herunterladen bereitstellen.

1.1.4 Die Datenübertragung zwischen PREEvision Client und der CP-Umgebung erfolgt über das Internet. Die Verantwortung von Vector für die Bereitstellung und Übermittlung von Daten durch den Hosting Service endet an dem Punkt, an dem der Server mit dem Internet verbunden ist.

1.1.5 Die CP-Umgebung und die dazu notwendige Infrastruktur (wie z.B. die Datenbank), läuft auf einem kundeneigenen Tenant in einem Rechenzentrum. Diese Infrastruktur auf dem Server wird von Vector und/oder einem Unterauftragnehmer betrieben.

1.1.6 Optional können die gehosteten CP-Umgebungen mit der PREEvision API Server Komponente bereitgestellt werden, wenn die benötigte Zusatzposition erworben wird. Es ist zu beachten, dass der Kunde für die PREEvision Server API auch zusätzliche Lizenzen für die Nutzung benötigt.

1.2 Anzahl der Umgebungen

1.2.1 Vector stellt zwei (2) CP-Umgebungen zur Verfügung, wenn im Angebot nicht anders angegeben. Optional können weitere CP-Umgebungen gegen Aufpreis bereitgestellt werden.

1.2.2 Eine CP-Umgebung ist typischerweise für den produktiven Einsatz und die andere(n) für Test- und Migrationszwecke vorgesehen. Die Zuordnung kann bei Bedarf umgedreht werden, so dass die Testumgebung die neue Produktivumgebung wird und umgekehrt.

1.2.3 Alle zur Verfügung gestellten CP-Umgebungen haben die gleiche Größe und Leistungsmerkmale, sofern im Angebotsdokument nicht anders angegeben. Die Größe wird in Abhängigkeit von dem angebotenen Hosting-Paket wie in der Angebotsunterlage angegeben angepasst.

1.3 Paketgrößenbeschränkungen

1.3.1 Auf der Grundlage des angebotenen Hosting-Pakets, das in der Angebotsunterlage angegeben ist, gelten die folgenden Einschränkungen:

Hosting Paket	Hosting Benutzer (Maximum)	Modelgröße (Maximum)
2XS	Fünf (5)	Zehn Millionen (10.000.000)
XS	Fünfzehn (15)	Zehn Millionen (10.000.000)
S	Fünfundzwanzig (25)	Zwanzig Millionen (20.000.000)
M	Fünfzig (50)	Dreißig Millionen (30.000.000)
L	Fünfundsiebzig (75)	Dreißig Millionen (30.000.000)
XL	Einhundert (100)	Vierzig Millionen (40.000.000)
2XL	Wie im Angebotsdokument angegeben	Wie im Angebotsdokument angegeben

1.3.2 Je nach Hosting-Paket ist eine CP-Umgebung in der Anzahl der Hosting Benutzer begrenzt. Die Anzahl der Hosting Benutzer wird auf Basis der Anzahl und Art der PREEvision Lizenzen berechnet.

1.3.3 Je nach Hosting-Paket ist eine CP-Umgebung in der Gesamtzahl der Objekte, die über alle PREEvision Modelle in der CP-Umgebung gezählt werden, begrenzt. Die

Modellgrößenbegrenzung wird überschritten, wenn eine der CP-Umgebungen des Kunden (unabhängig von z.B. Produktions- oder Testzwecken) die maximale Anzahl von Objekten überschreitet.

- 1.3.4 Hosting Benutzer und Modelgröße werden regelmäßig überprüft. Sollte ein Upgrade in das nächstgrößere Hosting-Paket notwendig werden, wird Vector den Kunden kontaktieren und ein Angebot für das Upgrade erstellen.

1.4 Kundenanfragen

- 1.4.1 Der Kunde ist berechtigt, vier (4) Mal pro Jahr und CP-Umgebung die Installation einer Service Pack Version oder eines Minor Release Updates der PREEvision CP-Umgebung und die Lieferung einer entsprechenden Version des PREEvision Clients zu verlangen. Weitere Einzelheiten siehe Ziffer 4.3.
- 1.4.2 Der Hosting Service umfasst darüber hinaus einen für Vector typischen Umfang an Support für Hosting-Anfragen des Kunden.
- 1.4.3 Hosting-Anfragen sind (i) das Klonen von Daten von der Produktivinstanz auf die Testinstanz; (ii) die Wiederherstellung von Daten aufgrund eines Anwenderfehlers; (iii) die Unterstützung bei der Performance-Analyse auf der Server-Seite; oder (iv) andere relevante Anforderungen, die manuelle Eingriffe in die CP-Umgebungen oder die entsprechende Infrastruktur von Vector erfordern.

1.5 Ergänzende Lizenzen

Die für den Betrieb der CP-Umgebungen erforderlichen Lizenzen auf der Server-Seite, wie die Oracle-Datenbanklizenz, sind im Angebot enthalten.

1.6 Datensicherung

Die Sicherung der PREEvision Daten erfolgt jede Nacht auf einem externen Speicher in verschlüsseltem Format mit einer Mindestaufbewahrungszeit von 5 Tagen für jede CP-Umgebung.

2. Vector Support

2.1 Einreichung von Anfragen

- 2.1.1 Der "Vector Support" ist die zentrale Anlaufstelle für Störungsmeldungen, Änderungs- und Serviceanfragen (nachfolgend zusammenfassend "Supportanfragen") zum Hosting Service. Der Vector Support nimmt die Supportanfragen entgegen, kümmert sich um deren Bearbeitung und hält den Kunden über deren Fortschritt auf dem Laufenden. Um eine effektive Bearbeitung von Supportanfragen zu ermöglichen, müssen alle Supportanfragen an den Vector Support unter den unten aufgeführten Kontaktdaten übermittelt werden.
- 2.1.2 Vector wird sich nach besten Kräften bemühen kurze Reaktionszeiten einzuhalten. Kritische Anfragen und Anfragen mit hoher Priorität sollten über den Telefonkanal gemeldet werden, um eine schnelle Bearbeitungszeit zu gewährleisten.
- 2.1.3 Vector Support Kontakt Details:
- Telefon: +49 711 80670-200
 - E-Mail: support@de.vector.com

- Internet: <https://portal.vector.com> (Vector Customer Portal)

2.1.4 Die Betriebszeiten des Vector Support sind montags bis freitags (außer an gesetzlichen Feiertagen in Baden-Württemberg) von 8:30 Uhr bis 17:00 Uhr (MEZ/MESZ).

3. Verfügbarkeit

3.1 Verfügbarkeit des Hosting Services

3.1.1 Die CP-Umgebung und die notwendige Infrastruktur werden durch ein zentrales Monitoring-System ständig überwacht.

3.1.2 Die Erreichbarkeit des Hosting Service über das Internet unterliegt einer monatlichen durchschnittlichen Verfügbarkeit. Die CP-Umgebung gilt als verfügbar, wenn der Zugriff auf die CP-Umgebung und eine Benutzeranmeldung möglich ist.

3.1.3 Vector gewährleistet eine Verfügbarkeit der CP-Umgebung (im Folgenden "Verfügbarkeit") von 95%.

3.1.4 Die Verfügbarkeit wird wie folgt berechnet:

$$\text{Verfügbarkeit (\%)} = \frac{\text{Gesamtzahl der Minuten des Monats} - \text{Zeitraum Nichtverfügbarkeit}}{\text{Gesamtzahl der Minuten des Monats}} * 100$$

"Zeitraum Nichtverfügbarkeit" bedeutet in der obigen Berechnung die Gesamtzahl der Minuten des Monats, in denen die CP-Umgebung nicht verfügbar war.

Der Begriff "Summe der Nichtverfügbarkeit" umfasst nicht die Zeiträume, in denen die CP-Umgebung aufgrund von (i) Wartung und Updates, wie in Ziffer 4 beschrieben; oder (ii) höherer Gewalt nicht verfügbar ist.

3.2 Wiederherstellungszeit

3.2.1 "Wiederherstellungszeit" ist die Zeit zwischen dem Zeitpunkt, an dem der Vector Support das Vorliegen eines Problems mit dem Hosting Service bestätigt, und dem Zeitpunkt, an dem der Vector Support den Kunden benachrichtigt, dass das Problem behoben ist.

3.2.2 Vector wird sich in angemessener Weise bemühen, die folgenden Wiederherstellungszeiten einzuhalten:

Komponente	Typische Wiederherstellungszeit	Maximale Wiederherstellungszeit
PREEvision Server	Vier (4) Stunden	Vierundzwanzig (24) Stunden
Datenbank	Vier (4) Stunden	Vierundzwanzig (24) Stunden

"Typische Wiederherstellungszeit" ist die Wiederherstellungszeit für einen typischen, vorhersehbaren Vorfall - außer Wartungsarbeiten -, für den Vorsichtsmaßnahmen getroffen wurden und der während der in Ziffer 2.1.4 genannten Betriebszeiten eintritt.

"Maximale Wiederherstellungszeit" ist die Wiederherstellungszeit für ein atypisches, unvorhersehbares Ereignis - außer höherer Gewalt -, für das keine Vorsichtsmaßnahmen getroffen wurden und das während der in Ziffer 2.1.4 genannten Betriebszeiten eintritt.

4. Wartung & Updates

4.1 Geplante Wartung der CP-Umgebung

Ein regelmäßiges, wöchentliches Wartungsunterbrechungs-Fenster wird für Aufgaben wie die Installation von Betriebssystem-Updates, Datenbank-Updates oder anderen Updates in der Infrastruktur benötigt. Sofern nicht ausdrücklich etwas anderes zwischen Vector und dem Kunden vereinbart ist, wird dieses Wartungsunterbrechungs-Fenster sonntags von 2:00 Uhr bis 17:00 Uhr (MEZ/MESZ) eingeplant. Die voraussichtliche Dauer des Wartungsunterbrechungs-Fensters beträgt nicht mehr als vier (4) Stunden.

4.2 Notfall-Wartung der CP-Umgebung

4.2.1 Unter bestimmten Umständen, insbesondere wenn Vector Kenntnis vom Bestehen eines hochkritischen potenziellen Sicherheitsrisikos erhält, das für den Hosting Service relevant ist (z.B. Veröffentlichung eines Zero-Day Exploits für ein relevantes Betriebssystem), kann es erforderlich sein, dass Vector zusätzliche Wartungsunterbrechungs-Fenster anfordert. Diese zusätzlichen Wartungsunterbrechungs-Fenster werden, soweit möglich, mit dem Kunden abgestimmt.

4.2.2 Zur Erleichterung einer solchen Notfallwartung wird der Kunde Vector die E-Mail-Adressen und Telefon-Kontaktdaten von drei (3) verschiedenen Personen (die "Notfall-Kontaktstellen") zur Verfügung stellen, die im Falle einer Notfallwartung benachrichtigt werden sollen.

4.2.3 Für den Fall, dass keine der vom Kunden angegebenen Notfallkontaktstellen auf die Kontaktversuche von Vector innerhalb von vier (4) Geschäftsstunden reagiert, behält sich Vector hiermit vor:

- i. Nach eigenem Ermessen entweder: Sofortige Durchführung der erforderlichen Notfallwartung an der CP-Umgebung oder sofortige Aussetzung des gesamten Zugangs (auch des Kunden) zum Hosting Service, bis Vector in der Lage war, die Notfallwartung zu planen und durchzuführen. Eine solche Unterbrechung trägt nicht zur Gesamtverfügbarkeit bei, die zur Berechnung des Prozentsatzes der Verfügbarkeit herangezogen wird.
- ii. Schließt jegliche Haftung aus, die sich aus den von Vector in Vorbereitung oder Durchführung der Notfallwartung in diesem Szenario ergriffenen Maßnahmen ergibt, einschließlich, aber nicht beschränkt auf jegliche Haftung aufgrund von Leistungs- oder Datenverlusten.

4.2.4 Zur Vermeidung von Missverständnissen: Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung dafür, dass die bei Vector gespeicherten Kontaktdaten der Notfallkontaktstellen bei Bedarf aktualisiert werden.

4.3 Service Pack Version & Minor Release Updates

4.3.1 Um ein Update anzufordern, muss der Kunde einen gültigen Wartungsvertrag für seine Lizenzen haben oder über aktive Abonnementlizenzen verfügen.

4.3.2 Service Pack Version und Minor Release Updates werden zwischen Vector und dem Kunden geplant, koordiniert und terminiert.

4.3.3 Der Zugriff auf die CP-Umgebung wird in der Regel für bis zu acht (8) Stunden unterbrochen.

4.3.4 Service Pack Version und Minor Release Updates müssen vor dem Einsatz in der Produktion vom Kunden in einer Testumgebung validiert werden.

4.4 Major Release Updates

4.4.1 Ein Major Release Update muss in einem (separat angebotenen) Migrationsprojekt zwischen dem Kunden und Vector geplant werden und sind nicht im Hosting Service enthalten.

4.4.2 Ein Major Release Update muss spätestens dann durchgeführt werden, wenn die verwendete PREEvision Version nicht mehr von Vector unterstützt wird.