

Diese Ergänzenden Nutzungsbedingungen für Software as a Service („SaaS-Bedingungen“) ändern das Universal Customer Agreement („UCA“) zwischen dem Kunden und Siemens ausschließlich in Bezug auf Angebote, die im Einzelauftrag mit dem alphanumerischen Code „SaaS“ gekennzeichnet sind. Diese SaaS-Bedingungen bilden zusammen mit dem UCA und anderen anwendbaren Ergänzenden Bedingungen die Vereinbarung zwischen den Parteien („Vereinbarung“). Die Angebote im Rahmen dieser SaaS-Bedingungen bestehen in erster Linie aus Cloud-Diensten.

## 1. DEFINITIONEN

Die in diesem Dokument verwendeten hervorgehobenen Begriffe haben die an anderer Stelle der Vereinbarung festgelegte Bedeutung. Für diese SaaS-Bedingungen gelten die folgenden zusätzlichen Definitionen:

„**Verbundenes Unternehmen**“ bezeichnet jede juristische Person, die einen Kunden kontrolliert oder von diesem – auch gemeinschaftlich – kontrolliert wird. In diesem Zusammenhang bezeichnet „Kontrolle“ den unmittelbaren oder mittelbaren Besitz einer Anteilsmehrheit einer juristischen Person.

„**Asset**“ bezeichnet jedes physische Gerät oder jedes Bauteil eines physischen Geräts, das im Angebot oder durch das Angebot konfiguriert oder anderweitig innerhalb des Angebots identifiziert ist, um Daten in das Angebot hochzuladen oder mit diesem auszutauschen. Eine einzelne Maschine kann aus mehreren Assets bestehen.

„**Beauftragter des Kunden**“ bezeichnet eine Person, die Zugriff auf das Angebot zur Unterstützung der internen Geschäfte des Kunden oder von verbundenen Unternehmen des Kunden als Vertreter oder Auftragnehmer des Kunden benötigt oder jeder anderen Person, die in diesen SaaS-Bedingungen anderweitig ausdrücklich zum Zugriff auf das Angebot und dessen Nutzung berechtigt ist.

„**Berechtigter Nutzer**“ bezeichnet Mitarbeiter eines Kunden oder seiner Verbundenen Unternehmen oder Beauftragte des Kunden. Jeder Berechtigte Nutzer muss eine eindeutige Benutzerkennung verwenden, um auf das Angebot zuzugreifen und es zu nutzen, es sei denn, die Verwendung eines generischen Logins ist in diesen SaaS-Bedingungen oder der entsprechenden Dokumentation ausdrücklich gestattet. Benutzerkennungen dürfen nicht an andere Personen weitergegeben werden.

„**Hochrisikosystem**“ ist ein Gerät oder System, das erweiterte Sicherheitsfunktionen wie ausfallsichere oder Fehlertoleranzmerkmale erfordert, um einen sicheren Zustand aufrechtzuerhalten, bei dem vernünftigerweise vorhersehbar ist, dass ein Versagen des Geräts oder Systems unmittelbar zu Tod, Personenschäden oder katastrophalen Sachschäden führen könnte. Hochrisikosysteme können insbesondere in kritischen Infrastrukturen, Geräten zur direkten Gesundheitsversorgung, in Navigations- oder Kommunikationssystemen von Flugzeugen, Zügen, Schiffen oder Fahrzeugen, in der Flugsicherung, in Waffensystemen, in kerntechnischen Anlagen, in Kraftwerken, in medizinischen Systemen und Einrichtungen sowie in Transporteinrichtungen erforderlich sein.

„**Territorium**“ steht für weltweit (vorbehaltlich der Verpflichtungen des Kunden in der Vereinbarung bezüglich der Einhaltung von Exportkontrollen), es sei denn, im Einzelauftrag ist ein spezifisches geografisches Gebiet angegeben.

## 2. ALLGEMEINES

- 2.1 **Autorisierter Zugriff und Verwendung.** Jedes Angebot darf für die Abonnementlaufzeit nur von Berechtigten Nutzern im Territorium und ausschließlich in Übereinstimmung mit den Berechtigungen und dieser Vereinbarung aufgerufen und genutzt werden. Durch die indirekte Nutzung eines Angebots über die vom Kunden verwendete Hardware oder Software wird die Anzahl an Berechtigten Nutzern, die der Kunde erwerben muss, nicht verringert.
- 2.2 **Änderungen an den Ergänzenden Bedingungen. Erweiterung von Angeboten.** Siemens darf diese SaaS-Bedingungen während einer Abonnementlaufzeit nur dann aktualisieren, wenn eine solche Aktualisierung (i) keine wesentliche nachteilige Auswirkung auf die Rechte des Kunden hat (z. B. in Bezug auf Berechtigungen oder Service-Levels) oder (ii) zu einer wesentlichen Verschlechterung der von Siemens aufrechterhaltenen Sicherheitsmaßnahmen in Bezug auf die Cloud-Dienste oder Kundeninhalte führt. Die vorstehenden Bestimmungen schränken das Recht von Siemens nicht ein, Änderungen an diesen SaaS-Bedingungen vorzunehmen, (i) um die Einhaltung des geltenden Rechts zu gewährleisten, (ii) um einem wesentlichen Sicherheitsrisiko zu begegnen, (iii) um Änderungen zu berücksichtigen, die am Angebot in Übereinstimmung mit einer Änderungsklausel in der Vereinbarung vorgenommen wurden, oder (iv) die für neue Funktionen, Ergänzungen, Erweiterungen, Fähigkeiten oder zusätzliche Cloud-Dienste oder Software gelten, die als Bestandteil des Abonnements des Kunden für das Angebot ohne zusätzliche Kosten bereitgestellt werden. Wenn der Kunde eine solche neue Funktion, Ergänzung, Verbesserung, Fähigkeit oder Cloud-Dienste oder Software nutzt, gelten die jeweils aktuellen SaaS-Bedingungen, die unter [www.siemens.com/sw-terms/supplements](http://www.siemens.com/sw-terms/supplements) verfügbar sind. In allen anderen Fällen, in denen eine Aktualisierung der Ergänzenden Bedingungen während einer Abonnementlaufzeit den Kunden betrifft, wird Siemens sich in wirtschaftlich angemessener Weise bemühen, den Kunden mindestens 90 Tage vor einer solchen Änderung oder wie anderweitig in der Vereinbarung vorgesehen zu benachrichtigen.
- 2.3 **Test-Updates.** Bestimmte Angebote enthalten Updates, die dem Kunden zunächst in einer Testinstanz zur Verfügung gestellt werden, damit er sie prüfen kann, bevor er sie in der Produktion einsetzt („Test-Update“). Siemens wird dem Kunden mitteilen, wann ein Test-Update erstmals verfügbar ist und wann die Produktionsumgebung des Angebots aktualisiert wird. Die Berechtigung des Kunden, ein Test-Update in einer Testinstanz zu verwenden, ist wie in der Vereinbarung vorgesehen begrenzt, wobei erwartet wird, dass der Kunde Feedback gibt, um etwaige Probleme zu entschärfen, wenn die Produktionsumgebung anschließend aktualisiert wird. Die Aktualisierung der Produktionsumgebung für das Angebot erfolgt für alle Kunden zu einem festen Termin.
- 2.4 **Hochrisikonutzung.** Der Kunde nimmt zur Kenntnis und akzeptiert, dass (i) die Nutzung der Cloud-Dienste nicht für den Betrieb eines Hochrisikosystems oder innerhalb eines Hochrisikosystems ausgelegt ist, falls das Funktionieren des Hochrisikosystems vom

ordnungsgemäßen Funktionieren der Cloud-Dienste abhängt, und (ii) das Ergebnis der Verarbeitung von Daten durch die Nutzung der Cloud-Dienste außerhalb der Kontrolle von Siemens liegt. Der Kunde stellt Siemens, seine verbundenen Unternehmen, seine Subunternehmer und deren Vertreter von allen Ansprüchen Dritter, Schadensersatzansprüchen, Bußgeldern und Kosten (einschließlich Anwaltsgebühren und -kosten) frei, die in irgendeiner Weise mit der Nutzung von Cloud-Dienste für den Betrieb eines Hochrisikosystems oder innerhalb eines Hochrisikosystems zusammenhängen.

### 3. ANSPRUCHSKENNZAHLEN UND BESCHRÄNKUNGEN

Die folgenden zulässigen Verwendungskennzahlen und -beschränkungen können in dem Einzelvertrag angegeben werden, um in Bezug auf die Angebotsberechtigungen zu gelten. Weitere Einzelheiten zu den Berechtigungen können in einem Einzelvertrag oder in der Dokumentation für ein Angebot angegeben werden. Dies kann Informationen wie geltende Limits oder andere Attribute und Metriken, Voraussetzungen oder Skalierungsfaktoren für die Preisgestaltung umfassen, wie z. B. die Anzahl der Asset-Attribute, sowie zusätzliche Bedingungen Dritter, die vorrangig für Technologie von Drittanbietern (z.B. Software, Technologie, Daten und andere Materialien von Drittanbietern einschließlich Open-Source-Software) gelten, die von Drittanbietern lizenziert wurden.

- 3.1 „**Backup**“ bedeutet, dass die Berechtigungen für das Angebot ausschließlich zur Unterstützung der Redundanz in den Backup- oder ausfallsicheren Installationen oder Umgebungen des Kunden gewährt wurden.
- 3.2 „**Credit**“ bezeichnet eine vorausbezahlte Kreditsinheit, die ein Berechtigter Nutzer in ein Recht umwandeln kann, um auf bestimmte, im Einzelvertrag angegebene zusätzliche Funktionen, Anwendungen und/oder Module des zugehörigen Angebots zugreifen zu können. Credits können während der Abonnementlaufzeit des jeweiligen Angebots verbraucht werden und sind nicht wiederverwendbar. Die spezifischen Funktionen, Anwendungen und Module, auf die zugegriffen werden kann, sowie die Menge der erforderlichen Credits und alle weiteren Einzelheiten werden in der Dokumentation beschrieben.
- 3.3 „**Named User**“ bedeutet, dass der Zugriff auf das Angebot auf einen bestimmten, namentlich identifizierten Berechtigten Nutzer beschränkt ist. Der Kunde darf einmal pro Kalendermonat die Berechtigung des Named User zum Zugriff und zur Nutzung des Angebots von einem Berechtigten Nutzer auf einen anderen Berechtigten Nutzer übertragen.
- 3.4 „**Floating**“ oder „**Concurrent User**“ bedeutet, dass der Zugriff zu einem bestimmten Zeitpunkt auf das Angebot auf die Anzahl Berechtigter Nutzer begrenzt ist, für die gemäß den Angaben im Einzelvertrag Berechtigungen erworben wurden.
- 3.5 „**Per Asset**“ bedeutet dass die Berechtigungen für das Angebot auf die Anzahl der Assets beschränkt sind, für die Verbindungsrechte erworben wurden. Das heißt, dass nur für diese Anzahl von Assets Daten mit dem Angebot ausgetauscht werden können. Eine Per-Asset-Berechtigung kann weiter eingeschränkt werden:
- auf eine maximale Anzahl von Datenpunkten („tags“) pro Asset, wenn im Einzelvertrag eine Anzahl von Datenpunkten oder Tags angegeben ist,
  - auf eine maximale Anzahl von Server-Instanzen („Servers“), wenn im Einzelvertrag eine Anzahl von Servern angegeben ist;
  - auf eine maximale Anzahl von Sensor-Software-Instanzen („Sensors“), wenn im Einzelvertrag eine Anzahl von Sensoren angegeben ist.
  - auf eine maximale Anzahl von Agenten-Software-Instanzen („Agents“), wenn im Einzelvertrag eine Anzahl von Agenten angegeben ist.

Berechtigungen Per Asset können nicht von mehreren Assets gemeinsam oder Asset-übergreifend genutzt werden. Der indirekte Datenaustausch mit den Angeboten über die vom Kunden verwendete Hardware oder Software bedeutet nicht, dass vom Kunden weniger Asset-Berechtigungen zu erwerben sind.

- 3.6 „**Per Product**“-Lizenz bedeutet, dass die Berechtigungen für das Angebot auf die Anzahl von Siemens-Angeboten oder Drittanbieterprodukten beschränkt ist, mit denen der Cloud-Dienst auf Basis eines 1:1-Nutzerverhältnisses verbunden ist.
- 3.7 „**Per Server**“ bedeutet, dass die Berechtigungen für das Angebot auf eine einzige physische oder virtuelle Serverinstanz beschränkt sind.
- 3.8 „**Test/QA**“ bedeutet, dass die Berechtigungen für das Angebot nur erteilt wurden, um die fortlaufende Anpassung der Installation zu unterstützen, Support zu bieten und Tests durchzuführen. Sie dürfen weder in einer Produktionsumgebung noch für andere Zwecke verwendet werden.
- 3.9 „**Token**“ bezeichnet eine vorausbezahlte Kreditsinheit, die ein Berechtigter Nutzer vorübergehend in ein Recht umwandeln kann, auf das Angebot oder bestimmte zusätzliche Funktionen, Anwendungen und/oder Module des zugehörigen, im Einzelvertrag angegebenen Angebots zuzugreifen oder diese zu nutzen. Die spezifischen Funktionen, Anwendungen und Module, auf die zugegriffen werden kann, sowie die Menge der erforderlichen Token und alle weiteren Einzelheiten werden in der Dokumentation beschrieben. Sobald ein Token von einem Nutzer angewendet wurde, ist es erst wieder verfügbar, wenn der Berechtigte Nutzer die Funktionen, Anwendungen oder Module, auf die zugegriffen wurde, nicht mehr verwendet.
- 3.10 „**Value Based License**“ bezeichnet ein Token für ein bestimmtes, im Einzelvertrag ausgewiesenes Angebot.

### 4. SONDERBEDINGUNGEN

Die folgenden zusätzlichen Bedingungen gelten nur für die Angebote, die sich auf die jeweiligen unten aufgeführten Produktfamilien beziehen.

- 4.1 **Additive Manufacturing Network (AMN)**. Zusätzlich zu dem dem Kunden gewährten Recht, auf das Angebot zuzugreifen und es für seine internen Geschäftszwecke zu nutzen, sind Berechtigte Nutzer auch berechtigt, auf das AMN-Angebot zuzugreifen und es zu nutzen, um Kundentransaktionen über das AMN-Angebot durchzuführen. Zu den Berechtigten Nutzern gehören Mitarbeiter des Kunden, die sich im

Territorium befinden und die der Kunde berechtigt, Kundentransaktionen über das Abonnement des Kunden für das AMN-Angebot durchzuführen. „**Kundentransaktion**“ bezeichnet jede Vermarktung, jedes Angebot, jeden Verkauf oder Kauf von Produkten oder Dienstleistungen durch den Kunden an oder von (i) einem Berechtigten Nutzer oder (ii) einem Dritten, der über ein eigenes aktuelles Abonnement für das AMN-Angebot verfügt, das durch die Nutzung des AMN-Angebots erleichtert wird.

Jegliche vertragliche Beziehung in Bezug auf Kundentransaktionen kommt ausschließlich zwischen dem Kunden und dem jeweiligen Dritten zustande und kann durch gesonderte Bedingungen geregelt werden, die mit oder als Teil der Inhalte Dritter zur Verfügung gestellt werden. Siemens übernimmt keine Verantwortung für die Inhalte Dritter oder für die Nutzung solcher Inhalte durch den Kunden. Der Kunde ist ein unabhängiger Lieferant oder Käufer und trägt alle wirtschaftlichen Chancen und Risiken im Zusammenhang mit Kundentransaktionen. Der Kunde stellt sicher, dass der Kunde und nicht Siemens als Vertragspartei einer Kundentransaktion identifiziert wird. Der Kunde ist allein verantwortlich für alle Abrechnungen und das Inkasso oder die Lieferung in Bezug auf Kundentransaktionen. Der Kunde stellt Siemens, seine verbundenen Unternehmen und deren Vertreter von allen Ansprüchen Dritter, Schadensersatzansprüchen, Bußgeldern und Kosten (einschließlich Anwaltsgebühren und -kosten) frei, die in irgendeiner Weise im Zusammenhang stehen mit (i) einer Kundentransaktion, einschließlich einer Erstattung, Stornierung oder Rückgabe, und (ii) den steuerlichen Verpflichtungen des Kunden oder anderen anwendbaren Abgaben im Zusammenhang mit einer Kundentransaktion oder dem Inkasso, der Zahlung oder der Nichterhebung oder -zahlung von Steuern oder anderen anwendbaren Abgaben im Zusammenhang mit einer Kundentransaktion oder der Nichterfüllung von steuerlichen Registrierungspflichten oder Abgaben durch den Kunden.

4.2 **PlantSight, COMOS Walkinside and Asset Performance Suite (APS).** Bestimmte Paketangebote von PlantSight, COMOS Walkinside oder APS sind durch die im Einzelauftrag angegebenen Berechtigungen begrenzt, die wie folgt definiert sind:

- „**Industrieanlage**“ bezeichnet eine industrielle Einrichtung am selben Ort und unter derselben Postanschrift, die ganz oder teilweise im Eigentum des Kunden steht und für einen bestimmten industriellen Geschäftszweck geplant, betrieben oder verwaltet wird. Eine Industrieanlage kann aus mehreren Gebäuden bestehen.
- „**Tag**“ ist ein Datenelement zur Identifizierung eines physischen Objekts in einer Industrieanlage, das der Kunde als relevant für den Betrieb der Industrieanlage erachtet. Tags können Messpunkte, Sollwerte und Kontrollpunkte einer Anlage umfassen (z. B. eine Pumpe, ein Ventil, ein Instrument, eine Rohrleitung, aber in der Regel kein Winkel, keine Dichtung, keine Schraube oder Mutter).

Bestimmte Funktionen für Operations Intelligence-Anwendungsfälle erfordern ein Abonnement für XHQ und eine entsprechende Managed Service-Aktivität, die separat erworben werden müssen.

4.3 **PCBflow.** PCBflow-Angebote werden nur auf Per Unit-Basis zur Verfügung gestellt. „Unit“ ist ein Paket, das eine im Einzelauftrag festgelegte maximale Anzahl von DFM Reports pro Monat enthält. „**DFM Report**“ bedeutet eine Analyse, die Berechtigte Nutzer mit dem PCBflow-Angebot während des jeweiligen Monats erstellt, überprüft und/oder heruntergeladen haben. Diese Analyse reflektiert und dokumentiert alle Unterschiede zwischen dem Hersteller-Klassifizierungssatz, der von einem Hersteller-Nutzer zur Verfügung gestellt wurde, und der DFM-Datei des Konstrukteur-Nutzers, die von einem Konstrukteur-Nutzer an das PCBflow-Angebot übermittelt wurde.

## 5. RECHENZENTRUMSSTANDORTE

5.1 **Optionen zur Datenspeicherung.** Standardmäßig werden die Kundeninhalte im Ruhezustand innerhalb bestimmter großer geografischer Gebiete (jeweils ein „Gebiet“) wie unten angegeben gespeichert. Wenn Siemens dem Kunden Wahlmöglichkeiten anbietet und der Kunde einen bestimmten Bereich für die Bereitstellung des Angebots auswählt, speichert Siemens die Kundeninhalte im Ruhezustand innerhalb des ausgewählten Bereichs. Siemens kontrolliert oder beschränkt nicht die Regionen, aus denen der Kunde auf Kundeninhalte zugreifen oder diese verschieben kann.

### 5.2 Verfügbare Gebiete

Vorbehaltlich der Entscheidung des Kunden werden die in die Cloud-Dienste von Siemens hochgeladenen Daten in Rechenzentren in den folgenden Regionen gehostet:

- Europäische Union
- Vereinigte Staaten von Amerika
- Japan

Die auf PlantSight, COMOS Walkinside, Asset Performance Suite, SIMATIC AX, AX 4, Supply Management, Industrial Asset Hub, Senseye, SIWA Leak Finder, gPROMS Web Applications Platform, und SINEC Security Guard gespeicherten Daten werden in der Europäischen Union gehostet.

Siemens kann jederzeit weitere Bereiche und Standorte von Rechenzentren zur Verfügung stellen, die dann unter <https://status.sw.siemens.com/> angezeigt werden. Für bestimmte Cloud-Dienste kann Siemens nach billigem Ermessen auf Wunsch des Kunden zusätzliche Gebiete zur Verfügung stellen.

## 6. SUPPORT UND SERVICE LEVELS

Für Pflege-, Erweiterungs- und technische Supportservices für Software betreffende Teile des Angebots („**Pflegeservices**“) gelten die Bedingungen, die unter <https://www.siemens.com/sw-terms/mes> abrufbar sind und mittels Verweis in diese SaaS-Bedingungen aufgenommen werden. Der technische Support von Siemens für die Cloud-Dienste, die Teil eines Angebots sind, und die jeweils anwendbaren Service-Level werden durch das Cloud Support and Service Level Framework geregelt, das unter [www.siemens.com/sw-terms/sla](https://www.siemens.com/sw-terms/sla) abrufbar ist und mittels Verweis Bestandteil dieser SaaS-Bedingungen wird. Vorrangig gelten jedoch die folgenden portfolio-spezifischen Abweichungen:

## 6.1 **Digital Logistics AX4 und Supply Chain Suite**

### 6.1.1 Regelmäßige Wartungsfenster für AX4 und Supply Chain Suite

Für AX4 und Supply Chain Suite benachrichtigt Siemens den Kunden mindestens 3 Tage vor einem regulären Wartungsfenster, das in der Regel nicht öfter als einmal pro Monat und nur an Samstagen stattfindet. Bei diesen Produkten führen regelmäßige Wartungsfenster dazu, dass die Cloud-Dienste für maximal 4 Stunden nicht verfügbar sind (normalerweise zwischen 20:00 und 23:59 Uhr MEZ oder zwischen 20:00 und 23:59 Uhr in der Zeitzone, in der sich der Server befindet).

### 6.1.2 Wartung und Support für die Anpassung von AX4 und Supply Chain Suite

Vorfälle, die ein Release, eine Version und/oder Funktionen eines von Siemens speziell für den Kunden entwickelten oder konfigurierten Services betreffen, sind im Supportumfang für Cloud-Dienste enthalten.

## 6.2 **PlantSight, COMOS Walkinside, APS, SIMATIC AX, Industrial Asset Hub, Industrial Engineering Copilot, gPROMS Web Applications Platform, und SINEC Angebote**

### 6.2.1 Beantwortung von Kundenanfragen

Die Angestrebten Reaktionszeiten für PlantSight, COMOS Walkinside, APS, gPROMS Web Applications Platform, und SINEC Angebote sind die Folgenden:

Prioritätsklassen	Standard-Support Angestrebte Reaktionszeit während der Standard-Support-Zeiten
Kritisch	2 Stunden
Hoch	8 Stunden
Mittel/Allgemein	48 Stunden
Gering	48 Stunden

### 6.2.2 PlantSight, COMOS Walkinside, APS, gPROMS Web Applications Platform, und SINEC Angebote Service Level Agreement

Die folgenden zusätzlichen SLA-Ausschlüsse gelten für PlantSight, COMOS Walkinside, APS, gPROMS Web Applications Platform, und SINEC Angebote:

- (i) Vorfälle, die während einer Vorschau-, Vorab-, Beta- oder Testversion einer Funktion auftreten oder damit in Zusammenhang stehen; und
- (ii) Vorfälle, die sich aus der Nutzung von Sandbox-, Proof-of-Concept-, Entwicklungs-, Qualitätsanalyse- oder anderen Nicht-Produktionssystemen ergeben, es sei denn, sie sind ausdrücklich einbezogen oder von Siemens genehmigt.

### 6.2.3 Regelmäßiges Wartungsfenster für PlantSight, COMOS Walkinside, APS, SIMATIC AX, Industrial Asset Hub, Industrial Engineering Copilot, gPROMS Web Applications Platform, und SINEC Angebote

Der Kunde wird über regelmäßige Wartungsfenster informiert, in denen die erforderlichen Patches auf die IT-Infrastruktur angewendet werden, um die Sicherheit, Verfügbarkeit und das Leistungsvermögen des Systems zu gewährleisten. Der genaue Zeitpunkt der Wartung sollte (im Allgemeinen) außerhalb der regulären Geschäftszeiten für Kunden in den Zeitzonen Zentraleuropas und der als Lower 48 bezeichneten Staaten der Vereinigten Staaten von Amerika liegen.

### 6.2.4 Keine Maßnahmen zur Gewährleistung der Betriebszeit

SIMATIC AX, Industrial Asset Hub und SINEC Angebote bieten keine Maßnahmen zur Gewährleistung der Betriebszeit (z. B. Business Continuity Window, Datensicherung und Datenaufbewahrung), wie sie im Cloud Support und Service Level Framework festgelegt sind.

## 6.3 **Senseye Predictive Maintenance**

### 6.3.1 Business Continuity Window für Senseye Predictive Maintenance

Für Senseye Predictive Maintenance beträgt das Business Continuity Window (RTO) für Standard Support und Service Level weniger als 48 Stunden.