



## Leistungsbeschreibung Kunden dbc Smart IT DE: Vers. 4.0 vom 18.11.2022

### Inhalt

1	Zielsetzung / Vertragsdokumente .....	2
2	Leistungsbeschreibung dbc Smart IT DE .....	2
3	Leistungselemente .....	2
3.1	Firewall .....	2
3.2	Virtueller Server .....	2
3.3	Leistungserweiterungen/-änderungen .....	3
3.4	Einmalleistungen .....	3
3.5	Sichere Datenlöschung bei Vertragsende .....	3
3.6	Internetanbindung und Traffic .....	3
3.7	Zugangsdaten / Authentifizierung / Router / Einsatzbereich .....	3
4	Voraussetzungen und Mitwirkungspflichten .....	4
5	Preise / Vertragsannahme.....	4
6	Vertragsbeginn .....	5
7	Abrechnung, Vertragslaufzeit, Zahlungsbedingung und Kündigungsfristen .....	5
8	Lizenzierung.....	5
9	Freigabe von Lösungen / Ausschluss von Lösungen.....	5
10	Service Paket .....	6
10.1	System Management / Verfügbarkeitsdefinition.....	6
11	Service Level Agreement SLA / dbc Smart IT DE .....	6
11.1	Service Level SLA allgemein (alle Standorte/Rechenzentren).....	6
11.1.1	Einleitung.....	6
11.1.2	Server – Kapazität.....	6
11.1.3	Datenspeicherung .....	6
11.1.4	Keine Archivierung im Sinne der GoBD .....	6
11.1.5	Unterstützung von Komponenten (Hard- oder Software): .....	7
11.1.6	Kommunikationswege .....	7
11.1.7	Nutzungszeiten.....	7
11.1.8	Supportzeiten .....	7
11.1.9	Installationsunterstützung / Remote Hands .....	7
11.1.10	Wartungszeiten .....	7
11.1.11	Haftungsausschluss und Abgrenzung.....	7
11.1.12	Einschränkungen von Verfügbarkeitszusagen.....	8
11.2	SLA Standort Deutschland .....	8



11.2.1	Verfügbarkeit der Rechenzentrumsdienste / Messverfahren.....	8
11.2.2	Nichteinhaltung der Service Level.....	8
11.2.3	Supportzeiten .....	8
11.2.4	Nutzungszeiten.....	8
11.2.5	Wartungszeiten .....	8
11.2.6	Besondere Wartungszeit .....	9
12	Datensicherung .....	9
12.1	Datensicherung allgemein.....	9
12.2	Datensicherung Anzahl und Aufbewahrung.....	9
12.3	Redundante Datenlagerung .....	9
12.4	Verschlüsselung der Daten.....	9
12.5	Rücksicherung von Daten.....	9
12.6	Arbeiten mit Volume Shadow Copy Service.....	9
12.7	VSS von Drittanbietern.....	9
12.8	Keine Einbindung von neuen oder umbenannten Laufwerken / Achtung !!!.....	9
12.9	Unterstütztes Dateisystem.....	10
12.10	Mitwirkungspflichten von dbc Partnern (Wiederverkäufer).....	10

## 1 Zielsetzung / Vertragsdokumente

dbc Smart IT DE ist eine hochgradig standardisierte Lösung, die Kunden/Partnern mit bis zu 12 Benutzern eine Rechenzentrumsinfrastrukturplattform im Standort Deutschland zur Verfügung stellt.

Auf Basis dieser Leistungsbeschreibung, des Rahmenvertrages/Partnervertrages, der „Besonderen Vertragsbedingungen „dbc“ für die Erbringung von Rechenzentrumsleistungen dbc deutschland business-cloud“ der C&P sowie den allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der C&P (Rangfolge der Dokumente) werden die beschriebenen Leistungen erbracht.

## 2 Leistungsbeschreibung dbc Smart IT DE

dbc Smart IT DE basiert auf der Bereitstellung von virtuellen Servern bzw. virtuellen Ressourcen auf einer shared IT-Umgebung. Smart bedeutet, dass nicht alle Bereiche individuell angepasst werden können und erweiterten Restriktionen unterliegen. Einige technische Ressourcen (z.B. RAM und Speicherplatz) können bei steigenden Anforderungen erweitert werden. Die Rechenzentren der Datenhaltung befinden sich in Deutschland.

Serveraktualisierungen durch die von C&P verwalteten Server und Programme erfolgen zentralisiert, nach internen Vorgaben des Anbieters. Individuelle Sonderregelungen zum Zeitpunkt oder Umfang der Updates sind nicht möglich.

## 3 Leistungselemente

### 3.1 Firewall

Über ein redundantes, zentrales Firewallsystem wird ein privates Netzwerk in der Cloud bereitgestellt. Eine virtuelle Firewall ist nicht buchbar, da hier das Firewalling ausschließlich durch C&P durchgeführt wird.

### 3.2 Virtueller Server

Als Basisplattform beinhaltet dbc Smart IT DE geteilte virtuelle Serversysteme, die von C&P verwaltet werden. Hierbei handelt es sich um virtuelle Serversysteme, die die nachfolgenden Rollen ausführen:

- zentrale Authentifizierung von Computern und Benutzern über die Domain Controller



- Verwaltung des Benutzerzugriffs sowie das Brokering von Citrixverbindungen über die Desktop Delivery Controller (DDC)
- zentrale Server zur Bereitstellung der Zwei-Faktor-Authentifizierung
- Es kann maximal ein (1) virtueller Terminalserver (VDA) gebucht werden! Der virtuelle Server besitzt keine zugewiesene Grafikkarte. Alle Grafikinhalte werden durch die virtuellen Prozessorkerne (vCores) gerechnet und aufbereitet. Die Server sind ausschließlich mit einer Partition C: bestellbar. Diese wird auch für die Nutzdaten verwendet.

### 3.3 Leistungserweiterungen/-änderungen

Einige Erweiterungen von Ressourcen sind grundsätzlich möglich. Sie müssen über eine Bestellung beauftragt werden. Mögliche Erweiterungen sind z.B. die Aufrüstung von Hauptspeicher, die Erweiterung von Storage und die Erhöhung der virtuellen Prozessorkerne (vCores).

Änderungen und Erweiterungen können zu einer kurzfristigen Nichtverfügbarkeit (Downtime) des Systems bzw. zu einem Neustart des Systems führen. Diese geplante Ausfallzeit ist von der Verfügbarkeitsberechnung ausgenommen und wird mit Einverständnis des Kunden/Partners im Grundsatz in den fest definierten Wartungsfenstern durchgeführt.

Zusätzliche Serversysteme (z.B. Exchangeserver, DMS Server, weitere Terminalserver usw.) können unter dbc Smart IT DE nicht eingebunden werden.

### 3.4 Einmalleistungen

Einmalleistungen können über den Vertrieb oder ggf. über die entsprechende Bestellplattform beauftragt werden. Diese Leistungen werden als Pauschale oder nach Zeitaufwand abgerechnet. Beispiele möglicher Einmalleistungen:

- Reset eines Systems
- Wiederherstellung des Systems als Standard-Deploy
- Wiederherstellung eines gesicherten System-Backups innerhalb der vereinbarten Aufbewahrungszeit
- „Bereitstellung einer USB-Box“ (jedoch bei entsprechender monatlicher Gebühr)

### 3.5 Sichere Datenlöschung bei Vertragsende

Bei Beendigung eines Einzelauftrags werden bei Vertragsende automatisch die Festplatten des Servers, die zugeordneten Speicherbereiche und die entsprechenden Userlaufwerke gelöscht. Das Löschen der Daten erfolgt unwiderruflich. Eventuell vorhandene Backup-Daten werden ebenfalls gelöscht. Nach erfolgreichem Löschvorgang kann der Kunde/Partner auf Anforderung eine Löschbestätigung erhalten.

Der Kunde/Partner muss vor dem Vertragsende alle benötigten Anwenderdaten sichern oder herunterladen. C&P kann nach rechtzeitiger schriftlicher Beauftragung bei der Bereitstellung der Daten mitwirken. Die Abrechnung erfolgt zu den bekannten Verrechnungssätzen.

Eine Überlassung von kompletten virtuellen Servern (inkl. Betriebssystem) ist aufgrund der Lizenzierungsformen bzw. der eingesetzten Mietlizenzen sowie der Verflechtung im Gesamtsystem nicht möglich.

Bei Beendigung des Vertrages wird der Zugriff auf das Rechenzentrum deaktiviert. Zur Verfügung gestellte Hardware, wie z. B. Router müssen an die C&P innerhalb von 14 Tagen zurückgegeben werden. Sollte die Rückgabe der Geräte nicht innerhalb dieser Frist erfolgen, erfolgt die Berechnung der Geräte an den Kunden/Partner.

### 3.6 Internetanbindung und Traffic

Für die Leistungspakete steht eine Peak-Bandbreite von 100 Mbit/s zur Verfügung. Entstehender Internettraffic von 500 GB/Monat pro Netzwerkpaket ist inklusive. Bei deutlichem Mehrbedarf behält C&P sich vor, diesen nach Rücksprache mit dem Kunden/Partner zu berechnen.

### 3.7 Zugangsdaten / Authentifizierung / Router / Einsatzbereich

Der Kunde/Partner bekommt bei Bereitstellung der Leistung die notwendigen Zugangsdaten (gemäß Bestellschein) per E-Mail mitgeteilt. Er hat diese sorgsam zu verwahren.

Die Benutzerauthentifizierung erfolgt immer über eine Zwei-Faktor-Authentifizierung. Die Zwei-Faktor-Authentifizierung erfolgt via SMS auf ein mobiles Endgerät. Das mobile Endgerät muss personalisiert dem Benutzer zugeordnet werden können und durch eine eindeutige Rufnummer identifizierbar sein. Das mobile



Endgerät muss kundenseitig vorhanden sein und wird nicht im Rahmen dieser Leistung zur Verfügung gestellt. Alternativ wird eine Zwei-Faktor-Authentifizierung über einen durch die C&P freigegebenen Hardwaretoken unterstützt. Dieser Hardwaretoken muss separat erworben werden. Die Benutzerzugänge inkl. der Benutzerdaten (z.B. E-Mail-Adresse, Handynummer) sind C&P über das Benutzerformular dbc Smart IT mitzuteilen. Es werden nur Konten eingerichtet, für die das Benutzerformular vollständig ausgefüllt ist.

Der Zugriff auf die Umgebung ist für Benutzer ausschließlich über den Citrix Application Delivery Controller (ehemals Citrix Netscaler) Zugang (kurz ADC) mit Zwei-Faktor-Authentifizierung möglich.

Der Zugriff über Router bzw. dbc Router ist nicht möglich.

Ein Azure AD Connect sowie ein Profilmanagement (z.B. CITRIX oder MICROSOFT) wird nicht unterstützt!

Damit ein Höchstmaß an Datenschutz sichergestellt werden kann, werden keine Benutzernamen im „Klartext“ unterstützt. C&P vergibt die Benutzer in Form von Ziffernfolgen zentral.

#### 4 Voraussetzungen und Mitwirkungspflichten

Für die Leistungserbringung gelten die folgenden Voraussetzungen und Mitwirkungspflichten des Kunden/Partners:

- Der Kunde/Partner ist für die Bereitstellung der erforderlichen Internetleitungen verantwortlich. Er trägt die Kosten für die Internetleitungen selbst. Die Leitungen müssen stabil sein und über die erforderliche Bandbreite verfügen.
- Der Kunde/Partner hat die für die Einrichtung erforderlichen Daten zur Verfügung zu stellen.
- Der Kunde/Partner stellt einen kompetenten und entscheidungsbefugten Ansprechpartner zur Verfügung.
- Der Kunde/Partner hat der C&P die Einrichtung oder Löschung von Mitarbeitern (Benutzern) auf den bereitgestellten Formularen zu melden. Die Weisungen müssen vollständig und rechtsverbindlich unterschrieben sein.
- Der Kunde/Partner verpflichtet sich, die Systeme frei von Schadsoftware zu halten, bzw. an der Bereinigung nachhaltig und zeitnah mitzuwirken. Er wird die Löschung von mit Schadsoftware infizierter Dateien innerhalb der bereitgestellten Systeme durchführen bzw. ermöglichen.
- Der Kunde/Partner trägt die Verantwortung für die Datenqualität der zur Verfügung gestellten Personen- und Organisationsdaten.
- Der Kunde/Partner stellt sicher, dass die Telefonnummern von den Anwendern inkl. Durchwahl übertragen werden.
- Der Betrieb von Scripten, Messtools oder sonstigen Überwachungsprogrammen, die die Performance dauerhaft sehr stark oder maximal auslasten, sind zu unterlassen. C&P behält sich vor, solche Systeme leistungsmäßig zu drosseln oder im Bedarfsfall außer Betrieb zu nehmen.
- Aktualisierungen des Citrix Receivers werden durch C&P bekanntgegeben. Der Partner/Kunde ist verpflichtet diese Aktualisierung auf den Systemen durchzuführen.
- Es ist Pflicht des Partners die virtuelle Maschine immer auf dem aktuellen Microsoft Patchstand zu halten. Es ist ein maximaler Verzug von 90 Tagen gestattet, sofern die Microsoft Patche freigegeben sind und es sich nicht um kritische Patche handelt. (nur dbc-Partner / Wiederverkäufer)
- Die Aktualisierung der Basisplattform erfolgt ausschließlich über C&P. Die Aktualisierung wird ohne vorherige Ankündigung regelmäßig in den Wartungszeiten zwischen 00:00 und 05:00 Uhr durchgeführt.
- Weitere Mitwirkungspflichten – siehe Datensicherung.

Ist eine der hier beschriebenen Voraussetzungen nicht gegeben, ist C&P nicht verpflichtet, den beschriebenen Service in der gebotenen Qualität zu erbringen.

Diese Mitwirkungspflichten sind grundsätzlich in einer Qualität zu erbringen, die es der C&P erlaubt, ohne Mehraufwand die vertraglichen Verpflichtungen zu erfüllen. Verzögerungen der Leistungserbringung und/oder Verletzungen der vereinbarten Service Level, die auf die Nichterfüllung der Mitwirkungspflichten durch den Kunden/Partner zurückzuführen sind oder die nicht von C&P zu vertreten sind, gehen nicht zu Lasten der C&P.

#### 5 Preise / Vertragsannahme

C&P stellt ihre Leistungen durch Vertragsannahme zur Verfügung. Es gelten die Preise der aktuellen Preislisten oder die Preise entsprechen den in den jeweiligen Einzelverträgen ausgewiesenen Beträgen. Alle Angebote richten sich



ausschließlich an Gewerbebetriebe bzw. an Firmenkunden, jedoch nicht an Privatpersonen. Alle Beträge verstehen sich netto zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer.

C&P kann einen Auftrag oder eine Bestellung ablehnen. Eine Vertragsannahme kommt durch die Gegenzeichnung eines Vertrages oder durch Zusendung der Zugangsdaten bzw. durch den Beginn der Leistungserbringung zustande.

## 6 Vertragsbeginn

Grundsätzlich beginnen der Vertrag und die Leistungserbringung durch C&P zu dem im Vertragsbeginn vereinbarten Datum. Sofern der Kunde/Partner um vorzeitige Leistungserbringung zwecks organisatorischer Vorbereitungsmaßnahmen bittet, ist C&P berechtigt, den Monatsbeitrag für die vorzeitige Bereitstellung in Rechnung zu stellen.

## 7 Abrechnung, Vertragslaufzeit, Zahlungsbedingung und Kündigungsfristen

Die Mindestvertragslaufzeit beträgt 12 Monate, sofern im dbc Smart IT DE Vertrag oder Bestellformular nichts anderes vereinbart wurde. Die Laufzeit verlängert sich automatisch um jeweils weitere 12 Monate, sofern nicht bis spätestens 4 Monate vor Ende der Laufzeit eine Reduzierung oder Kündigung schriftlich ausgesprochen wurde. Vertragserweiterungen sind jederzeit möglich. Innerhalb der Kundenumgebung werden alle in Anspruch genommenen Ressourcen monatlich nach Verbrauch abgerechnet. Die bei Vertragsabschluss festgelegten Ressourcen sind Mindestgrößen und können während der Laufzeit nicht unterschritten werden.

Die Berechnung erfolgt ab Übergabe der Zugangsdaten an den Kunden/Partner. Abrechnungszeitraum ist monatlich. Angefangene Monate werden als volle Monate berechnet.

Alle mengen- oder verbrauchsabhängigen Leistungen wird C&P i.d.R. bis zum 15. des Folgemonats nachträglich für den Abrechnungsmonat in Rechnung stellen. Die Gebühren/Beträge für alle feststehenden Leistungen sind am ersten Werktag des Monats im Voraus fällig.

Für alle Verträge/Bestellungen ist ein Lastschriftmandat zu erteilen.

## 8 Lizenzierung

Im Rahmen des Leistungsangebotes stellt C&P eine Auswahl an Betriebssystemen und Lizenzen zur Verfügung, die durch C&P vorinstalliert werden.

Bei der Verwendung von Citrix und Microsoft Produkten dürfen in der Umgebung von C&P ausschließlich die von C&P überlassenen Provider/Mietlizenzen eingesetzt werden. Gleiches gilt auch für alle Folgelizenzen für Microsoft Produkte, auch über das Betriebssystem hinaus (z. B. MS SQL, Exchange, etc.).

Es darf also keine Vermischung von unterschiedlichen Lizenzmodellen von Microsoft Produkten geben. Jeder Microsoft Lizenznehmer ist für die korrekte Lizenzierung verantwortlich und muss sich an die jeweiligen Lizenzbestimmungen halten. Der Kunde/Partner ist für die nachhaltige und korrekte Angabe der Lizenzen (insbesondere der User-Zahlen) selbst verantwortlich.

Das Reporting und die Abrechnung der von C&P überlassenen Lizenzen erfolgt über C&P. Für alle eingesetzten Softwareprodukte gelten die jeweiligen Lizenzbestimmungen der Hersteller. Sofern Hersteller verpflichtende Reportingvorgaben machen, ist der Kunde/Partner verpflichtet, in erforderlichem Umfang und auf eigene Kosten an dem Reporting mitzuwirken.

## 9 Freigabe von Lösungen / Ausschluss von Lösungen

Im Rahmen der dbc Smart IT DE sind die nachfolgenden Lösungen freigegeben:

- die Einrichtung eines Service Users
- Office Lösungen von Microsoft
- Unterstützung von Starface Cloud Anlagen

Ausgeschlossen sind u.a. die folgende Lösungen:

- Wenn DATEV das führende System ist, ist die Lösung dbc Smart IT DATEV zu nutzen
- Die Installation eines Exchange Servers auf der virtuellen Maschine oder anderer Microsoft Serversysteme (z.B. SQL, etc.)



## 10 Service Paket

### 10.1 System Management / Verfügbarkeitsdefinition

Die Verfügbarkeit der Systeme bezieht sich auf die technische Funktionsfähigkeit und die Erreichbarkeit des Virtualisierungsclusters und der Verbindungskomponenten im Rechenzentrum. C&P garantiert nicht für die ordnungsgemäße Funktion von Betriebs- und Anwendersoftware. Hier gelten ausschließlich die Nutzungsbedingungen der jeweiligen Lizenzgeber.

Die Verfügbarkeit wird definiert als Möglichkeit auf die vertragsgemäßen Systeme im Rechenzentrum in den definierten Kernnutzungszeiten zugreifen zu können.

Die Verfügbarkeit des Zugriffs wird durch C&P ständig geprüft und dokumentiert. Hierzu wird eine Verfügbarkeitsprüfung auf die für die Bereitstellung relevanten Komponenten im Rechenzentrum durchgeführt. Diese Verfügbarkeitsprüfungen sind Grundlage für die Berechnung der Verfügbarkeit.

Mit dem Kunden/Partner geplante oder vom Kunden/Partner verursachte Ausfälle von Diensten gehen nicht zu Lasten der Verfügbarkeit. Entscheidend hierfür sind nur die Verfügbarkeit des Virtualisierungsclusters bzw. der Verbindungskomponenten im Rechenzentrum und damit die Verfügbarkeit der vertragsgemäßen Systeme.

Sämtliche Leistungsgarantien oder Verfügbarkeitszusagen gelten ausschließlich für die in den Rechenzentren bereitgestellten Dienste. Sie gelten jedoch nicht für Geräte (z.B. Router, DFS-Server usw.), die für den Betrieb im Kundenstandort überlassen werden. Hier ist bei einem Ausfall eine entsprechende Lieferzeit zu berücksichtigen.

## 11 Service Level Agreement SLA / dbc Smart IT DE

### 11.1 Service Level SLA allgemein (alle Standorte/Rechenzentren)

#### 11.1.1 Einleitung

Die erfolgreiche Nutzung von Rechenzentrumsdiensten erfordert eine klare Beschreibung der Leistungen. Damit sind die Leistungen und Servicelevel für alle beteiligten Geschäftspartner einschätzbar und ermöglichen eine hohe Planungssicherheit für die IT-Nutzung.

Dieses Service Level Agreement stellt die Qualität der zwischen der C&P und ihren Kunden/Partnern vereinbarten Services sicher, indem im Folgenden bestimmte Service Level zugesichert werden.

Diese Leistungsbeschreibung konkretisiert die Leistungen dbc Smart IT DE.

Soweit nicht abweichend vereinbart, gilt für bestehende und zukünftige Vertragsverhältnisse zwischen der C&P und dem Kunden/Partner die zum Zeitpunkt des Abschlusses des Vertrags oder des Vertragsteils jeweils aktuelle Version dieser Vereinbarung.

#### 11.1.2 Server – Kapazität

C&P stellt die Dienste im Rechenzentrum i.d.R. auf einem Virtualisierungscluster bereit.

Es handelt sich um die Bereitstellung einer Funktionalität bzw. einer Rechenleistung, die nicht an kundenspezifische Geräte gebunden ist. Es wird die Funktion bzw. Rechenleistung als Leistung zur Verfügung gestellt. Bei Vertragsbeendigung können nur die entsprechenden Daten, jedoch nicht die Geräte, auf dem die Dienste liefen, übergeben werden.

#### 11.1.3 Datenspeicherung

C&P stellt für die Speicherung von Daten die entsprechend vereinbarte Speicherkapazität zur Verfügung.

Die Erfassung, Speicherung und Verarbeitung der Daten obliegt ausschließlich dem Kunden/Partner. Der Kunde/Partner bleibt immer der Eigentümer der Daten.

C&P ist nie Eigentümer von Daten und darf diese nicht ohne Erlaubnis des Kunden/Partners an Dritte weitergeben.

C&P ist auch nicht berechtigt, Daten ohne Weisung des Kunden/Partners vor Vertragsbeendigung zu löschen.

#### 11.1.4 Keine Archivierung im Sinne der GoBD

Die Speicherung und Sicherung der Daten ist keine revisionssichere Datenarchivierung im Sinne der „Grundsätze zur ordnungsmäßigen Führung und Aufbewahrung von Büchern, Aufzeichnungen und Unterlagen in elektronischer Form sowie zum Datenzugriff“ GoBD (früher GDPdU bzw. GoBS).

Hierfür hat der Kunde/Partner selbst geeignete Maßnahmen zu treffen.



#### 11.1.5 Unterstützung von Komponenten (Hard- oder Software):

C&P macht keinerlei Funktionszusagen für Hardware (wie z.B. Drucker, Digitalkopiersysteme und sonstige kundenseitige Komponenten) oder Software. Beim Kunden/Partner eingesetzte Komponenten müssen durch den Kunden/Partner auf Kompatibilität geprüft werden.

#### 11.1.6 Kommunikationswege

Grundsätzliche Meldestelle für alle Störungen und Serviceanfragen ist die Hotline der C&P.

Der Kunde/Partner hat die Möglichkeit, Anfragen und Meldungen über die folgenden Kommunikationsmittel bzw. Meldewege einzureichen:

• E-Mail	<a href="mailto:hotline@cpgmbh.de">hotline@cpgmbh.de</a>	Stand: Dezember 2022
• Telefon	+49 40 23 622 200	Stand: Dezember 2022
• Fax	+49 40 23 622 199	Stand: Dezember 2022
• Brief	an C&P Anschrift	Stand: Dezember 2022

Die jeweils aktuellen Daten zur Kontaktaufnahme sind auf der Website der C&P zu finden: [www.cpgmbh.de](http://www.cpgmbh.de).

#### 11.1.7 Nutzungszeiten

Generell stehen die Dienste 24 Stunden, 7 Tage die Woche zur Verfügung. Jedoch sichert C&P die Verfügbarkeit nur zu den genannten Nutzungszeiten zu. Diese sind für die einzelnen Rechenzentrumsstandorte gesondert ausgewiesen.

#### 11.1.8 Supportzeiten

Die Supportzeit ist der Zeitraum, in dem der für das jeweilige Produkt zuständige technische Kundenservice über den zugehörigen Kommunikationsweg erreichbar ist. Nur innerhalb der Supportzeiten erfolgen die Reaktionen auf eingegangene Meldungen oder Serviceanfragen.

#### 11.1.9 Installationsunterstützung / Remote Hands

C&P bietet seinen Kunden/Partnern Unterstützung bei Installationen oder Migrationen nach vorheriger Terminabstimmung an. Die Termine sind über die definierten Meldewege abzustimmen und benötigen einen angemessenen Vorlauf.

Jede Unterstützung wird zu den aktuellen Stundenverrechnungssätzen der C&P abgerechnet. Die Abrechnung erfolgt pro angefangene Viertelstunde (15 Minuten).

#### 11.1.10 Wartungszeiten

Für regelmäßige, geplante oder ungeplante Wartungsarbeiten an den Systemen der C&P, die für den Erhalt und die Sicherheit des Rechenzentrumsbetriebes bzw. der Durchführung von Updates oder Upgrades notwendig sind, werden Wartungszeiten vereinbart. Diese sind für die einzelnen Rechenzentrumsstandorte gesondert ausgewiesen. Beeinträchtigungen der Verfügbarkeit durch solche notwendigen Arbeiten werden nicht als Ausfallzeiten definiert.

C&P darf Service- und Wartungsarbeiten zusätzlich in den Sonderwartungszeiten durchführen. Hierzu wird der Kunde/Partner jedoch i.d.R. 5 Tage zuvor per E-Mail informiert. Die Information wird an die vom Kunden/Partner angegebenen E-Mail-Konten (max. 5 Konten) gesendet. C&P muss für die Information keine Lesebestätigung erhalten.

#### 11.1.11 Haftungsausschluss und Abgrenzung

Eine Haftung der C&P bei Nichteinhaltung der Service Level ist nur dann gegeben, wenn die C&P die Nichteinhaltung zu vertreten hat. Die C&P haftet insbesondere nicht für:

1. Ausfälle, die von der C&P nicht direkt zu vertreten sind, insbesondere Naturgewalten, externe DNS- und Routingprobleme des Internets, Angriffe auf die Netz- bzw. Mailinfrastruktur der C&P (DDoS/Viren/Attacken) und Ausfälle von Teilen des Internets außerhalb der Kontrolle der C&P.
2. Ausfälle, die vom Kunden/Partner verschuldet wurden, insbesondere Ausfälle, verursacht durch ein-/ausgehende Hackerangriffe (DDoS) wegen fehlerhafter oder unzureichender Wartung der kundeneigenen Hard- und Software.
3. Ausfälle, die darauf beruhen, dass kundeneigene Hardware oder Software unsachgemäß benutzt oder repariert wurde oder Systeme nicht den Richtlinien des Herstellers entsprechend installiert, betrieben und gepflegt wurden.



4. Ausfälle, die durch Fehler in Anwendersoftware des Kunden/Partners verursacht werden. Insbesondere bei durch Softwarefehler verursachte ungewöhnlich hohe Inanspruchnahme von Systemleistungen wie RAM- oder Prozessorauslastung.
5. Ausfälle, die innerhalb der definierten Zeiten der Wartungsfenster liegen.

#### 11.1.12 Einschränkungen von Verfügbarkeitszusagen

Sämtliche Leistungsgarantien oder Verfügbarkeitszusagen gelten ausschließlich für die in den Rechenzentren bereitgestellten Dienste. Sie gelten jedoch nicht für Geräte (Router, DFS-Server usw.), die für den Betrieb im Kundenstandort überlassen werden. Hier ist bei einem Ausfall eine entsprechende Lieferzeit zu berücksichtigen.

### 11.2 SLA Standort Deutschland

#### 11.2.1 Verfügbarkeit der Rechenzentrumsdienste / Messverfahren

Die Verfügbarkeit der Rechenzentrumsdienste bezieht sich auf deren Erreichbarkeit bzw. Verfügbarkeit am Leistungsübergabepunkt des Rechenzentrums. Der Leistungsübergabepunkt liegt am Ausgangsrouter des Rechenzentrums. Alle technischen Service Level werden bis zu diesem Punkt geschuldet und gemessen. Dazu wird die Verfügbarkeit durch C&P mittels Monitoring-Systeme überwacht.

Die C&P sichert eine Verfügbarkeit der Rechenzentrumsdienste während der Nutzungszeiten von 99 % im Jahresmittel zu. Dieser Service Level gilt als erfüllt, solange die tatsächliche Verfügbarkeit der Dienste diesen Wert im Jahresmittel nicht unterschreitet.

#### 11.2.2 Nichteinhaltung der Service Level

Sollte die zugesicherte Verfügbarkeit nicht eingehalten werden, gewährt die C&P dem Kunden/Partner eine Gutschrift, sofern der Kunde/Partner dieses innerhalb von einem Monat nach Ende des Kalenderjahres, für den er die Gutschrift beantragt, bei der C&P in schriftlicher Form per Brief oder Fax anzeigt. Berechnungsgrundlage für die Gutschrift sind die in dem entsprechenden Jahr gezahlten Monatsbeiträge für die Rechenzentrumsleistungen. Beantragt werden kann diese Gutschrift grundsätzlich erst nach Ablauf des von der Nichteinhaltung betroffenen Jahres.

Diese Matrix stellt dar, wie hoch die Gutschrift bei der Nichteinhaltung der Verfügbarkeiten ist:

Verfügbarkeit	Anteilige Rückerstattung
100 – 99 %	0%
< 99 – 98 %	10%
< 98 – 97 %	20%
< 97 – 96 %	30%
< 96 %	100%

Weitergehende Ansprüche gegen die C&P, insbesondere solche auf Ersatz von indirekten und Folgeschäden wie z.B. Betriebsunterbrechungen, entgangener Umsatz oder Gewinn, Verlust von Daten und Informationen usw., sind nur im Rahmen der Haftung nach den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der C&P möglich.

#### 11.2.3 Supportzeiten

Zeiten, zu denen der Kunde/Partner C&P telefonisch erreichen kann\*:

Montag – Donnerstag	08.00 h bis 18.00 h
Freitag	08.00 h bis 15.30 h

\* Außer an bundeseinheitlichen Feiertagen, Feiertagen im Bundesland Hamburg sowie am 24.12. und 31.12. des Jahres.

#### 11.2.4 Nutzungszeiten

Montag – Freitag	05.00 h bis 24.00 h
Samstag	07.00 h bis 23.00 h
Sonntag	07.00 h bis 22.00 h

#### 11.2.5 Wartungszeiten

Dienstag - Freitag	00:00 - 05:00
Samstag	00:00 – 07:00





Sa / So                      Sa 23:00 – So 07:00  
So / Mo                      So 22:00 – Mo 05:00

### 11.2.6 Besondere Wartungszeit

C&P darf Service- und Wartungsarbeiten an einem Mittwoch, Donnerstag, Samstag oder Sonntag pro Monat in der Zeit von 08.00 h bis 24.00 h durchführen. Mittwoch und Donnerstag jedoch nur, wenn die Prüfung durch den Kunden erforderlich ist.

## 12 Datensicherung

### 12.1 Datensicherung allgemein

Jeder virtuelle Server wird bei entsprechender Bestellung seitens C&P mit der Einrichtung der Datensicherung versehen. C&P überwacht das Ergebnis der Datensicherungen von Montag bis Freitag. Die Überprüfung der Datensicherungen für Wochenend- und Feiertage erfolgt an dem darauf folgenden ersten Werktag.

### 12.2 Datensicherung Anzahl und Aufbewahrung

Jeder Server wird einmal (1) täglich (i.d.R. nachts) gesichert und in der Datensicherung mit folgenden Datensicherungspunkten eingerichtet:

1. Tägliche Sicherung von bis zu 30 Tagen im Kalendermonat. (30 Restore-Punkte)
2. 11 Monatssicherungen am Morgen des ersten Tages eines Monats. (11 Restore-Punkte)

### 12.3 Redundante Datenlagerung

Die Datensicherung ist grundsätzlich georedundant ausgelegt (Tier 3). Die Sicherungen erfolgen einmal auf Speichersysteme innerhalb des Rechenzentrums. Weiterhin werden die Sicherungen an einen geografisch entfernten Standort repliziert. Beide Standorte befinden sich in Deutschland.

### 12.4 Verschlüsselung der Daten

Mittels der Client-Software wird eine vollständige Verschlüsselung des Backup-Datentransfers (AES 128 bit) und der auf der Online Backup-Plattform gespeicherten Daten mittels aktuellem Verschlüsselungsstandard (AES 256 bit) sichergestellt.

Bei der Erstellung des Backupjobs muss ein Passwort vergeben werden. Dieses Passwort schützt den Datenbestand vor unberechtigtem Zugriff.

### 12.5 Rücksicherung von Daten

Rücksicherungen von Daten sind Sonderleistungen und werden gesondert abgerechnet. Bei Datenbankanwendungen (z.B.: MS SQL oder MS Exchange) können i.d.R. nur ganze Tagesbestände zurückgesichert werden. Bei Anwendungen auf Dateiebene können Einzeldateien von den entsprechend vorliegenden Sicherungen zurückgesichert werden. Eine Rücksicherung kann nur über C&P durchgeführt werden. Partner-Wiederverkäufer mit eigenem Portalzugriff können ggf. selbst Rücksicherungen durchführen.

### 12.6 Arbeiten mit Volume Shadow Copy Service

Der Sicherungsagent verwendet für die Sicherung im laufenden Betrieb Microsoft VSS-Provider. Die Funktion des VSS-Providers darf durch den Kunden nicht abgeschaltet werden. Es werden keine eigenen VSS-Provider durch den Sicherungsagenten installiert.

### 12.7 VSS von Drittanbietern

VSS-Provider von Drittanbietern können nicht genutzt werden und führen zu Fehlern. Sie müssen für eine ordnungsgemäße Funktion vom System entfernt werden.

### 12.8 Keine Einbindung von neuen oder umbenannten Laufwerken / Achtung !!!

Laufwerke werden der Datensicherung bei der Einrichtung manuell zugeordnet. Nachträglich zugefügte oder umbenannte Laufwerke werden nicht automatisch von der Datensicherung erkannt. Sofern der Kunde/Partner nachträglich zusätzliche Laufwerke einbinden oder vorhandene Laufwerke umbenennen sollte, so sind diese



Laufwerke über die ordentlichen Meldewege zur Datensicherung anzumelden. Der Kunde/Partner hat die Einbindung der Laufwerke über die Ticketbestätigung zu überwachen. Der Kunde sollte hierzu auch mögliche Drittdienstleister informieren.

#### 12.9 Unterstütztes Dateisystem

Es wird bei allen Windows-Systemen standardmäßig das NTFS-Filesystem zur Verfügung gestellt. Die Nutzung von weiteren Funktionen wie Deduplizierung, Verschlüsselung, übergreifende Volumes oder weiteren Fremdprodukte, die zu einer Veränderung des Filesystems führen, ist untersagt.

#### 12.10 Mitwirkungspflichten von dbc Partnern (Wiederverkäufer)

Da C&P i.d.R. keinen Administrationszugang zu den Serversystemen hat, ist der dbc Partner verpflichtet, die Softwarestände der Datensicherungsagenten stets auf dem aktuellen Stand zu halten. Spätestens nach Aufforderung durch C&P ist unverzüglich der aktuelle Stand der Datensicherungs-Komponenten zu installieren.

Bei veralteten Ständen der Datensicherungsagenten kann die Ordnungsmäßigkeit der Datensicherung nicht zugesichert werden.