



Leistungsbeschreibung Kunden dbc Smart IT SAP: Vers. 2.0 vom 08.04.2020

Inhalt

| | | |
|---------|--|---|
| 1 | Zielsetzung / Vertragsdokumente..... | 2 |
| 2 | Leistungsbeschreibung dbc Smart IT SAP | 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 | 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..... | 5 |
| 8 | Lizenzierung..... | 5 |
| 9 | Vertragslaufzeit, Zahlungsbedingung und Kündigungsfristen | 5 |
| 10 | Freigabe von Lösungen | 5 |
| 10.1 | System Management / Verfügbarkeitsdefinition | 5 |
| 11 | Service Level Agreement SLA / dbc Smart IT SAP..... | 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):..... | 6 |
| 11.1.6 | Kommunikationswege | 6 |
| 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 | 7 |
| 11.2 | SLA Standort Hüllhorst (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..... | 8 |
| 12 | Datensicherung | 8 |
| 12.1 | Datensicherung allgemein..... | 8 |
| 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 | 9 |

1 Zielsetzung / Vertragsdokumente

dbc Smart IT SAP ist eine hochgradig standardisierte Lösung, die „SAP-Business One Kunden“ mit bis zu 12 Benutzern eine Rechenzentrumsinfrastrukturplattform in Deutschland zur Verfügung stellt.

Auf Basis dieser Leistungsbeschreibung, des Rahmenvertrages/Partnervertrages, der „Besonderen Vertragsbedingungen „dbc“ für die Erbringung von Rechenzentrumsleistungen dbc deutschland's 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 SAP

dbc Smart IT SAP 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 werden die Dienste 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 SAP 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 gebucht werden! Der virtuelle Server besitzt keine zugewiesene Grafikkarte. Alle Grafikinhalte werden durch die virtuellen Prozessorkerne (vCores) gerechnet und aufbereitet. Der Terminalserver ist ausschließlich mit einer Partition C: bestellbar.
- Das von SAP zur Verfügung gestellte Cloud Control Center für SAP Business One kurz CCC dient u.a. der Zuweisung der SAP Clientsoftware zur HANA Datenbankinstanz auf dem HANA Datenbankserver. Aktualisierungen des CCC werden ebenfalls ausschließlich durch die C&P durchgeführt.
- Weiterhin wird als shared Server der HANA Datenbankserver zur Verfügung gestellt und ausschließlich durch die C&P aktualisiert.

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 virtuelle Serversysteme können unter dbc Smart IT SAP nicht eingebunden werden. Hierzu ist die Vertragsart „Professional“ vorgesehen.

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 von Daten aus der Datensicherung innerhalb der vereinbarten Aufbewahrungszeit

3.5 Sichere Datenlöschung

Bei Beendigung eines Einzelauftrags werden bei Vertragsende oder spätestens nach 14 Tagen 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.

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 nach Kräften 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 lokalen PC-Systemen durchzuführen.
- 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.

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

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

Die Gebühren/Beträge für alle feststehenden Leistungen sind am ersten Werktag des Monats im Voraus fällig. Alle mengen- oder verbrauchsabhängigen Leistungen wird C&P i.d.R. bis zum 15. des Folgemonats nachträglich für den Abrechnungsmonat in Rechnung stellen. Für alle Verträge/Bestellungen ist ein Lastschriftmandat zu erteilen. Innerhalb der Kundenumgebung werden alle in Anspruch genommenen Ressourcen monatlich nach Verbrauch abgerechnet.

Bei der verbrauchsabhängigen Abrechnung werden einige Größen als Mindestgröße immer zur Abrechnung gebracht und können nicht unterschritten werden. Hierzu zählen beispielhaft: HANA Datenbankgröße mit 10 GB, Arbeitsspeicher je Benutzer mit 2 GB, Datenbereich auf dem Fileserver mit 10 GB.

8 Lizenzierung

Im Rahmen des Leistungsangebotes stellt C&P eine Auswahl an Betriebssystemen und Lizenzen zur Verfügung, die i.d.R. 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.

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 Vertragslaufzeit, Zahlungsbedingung und Kündigungsfristen

Die Mindestvertragslaufzeit beträgt 12 Monate. 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.

Abbonnenterweiterungen sind jederzeit möglich (Starter-Abonnements bis maximal 5 Anwender). Abbonnenterweiterungen erhalten die Laufzeit (Laufzeitende) des Basisabonnements.

Die Zahlung erfolgt monatlich im Voraus per SEPA Lastschrifteinzug.

10 Freigabe von Lösungen

Siehe Dokument oder Anlage „Liste zusätzlicher Optionen“.

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 SAP

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 SAP.

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 | hotline@cpgmbh.de | Stand: Januar 2020 |
| • Telefon | +49 40 23 622 200 | Stand: Januar 2020 |
| • Fax | +49 40 23 622 199 | Stand: Januar 2020 |
| • Brief | an C&P Anschrift | Stand: Januar 2020 |

Die jeweils aktuellen Daten zur Kontaktaufnahme sind auf der Website der C&P zu finden: 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/Attacks) 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 Hüllhorst (Deutschland)

11.2.1 Verfügbarkeit der Rechenzentrumsdienste / Messverfahren

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

Die C&P sichert eine Verfügbarkeit der Rechenzentrumsdienste während der Nutzungszeiten von 99,5 % im Monatsmittel zu. Dieser Service Level gilt als erfüllt, solange die tatsächliche Verfügbarkeit der Dienste diesen Wert im jeweiligen Monat 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 zwei Wochen nach Ende des betroffenen Monats, 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 Monat gezahlten Beiträge für die Rechenzentrumsleistungen.

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

| Verfügbarkeit | Anteilige Rückerstattung |
|-----------------|--------------------------|
| 100 – 99,5 % | 0% |
| < 99,5 – 99,0 % | 30% |
| < 99,0 – 98 % | 50% |
| < 98 % | 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 |

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 h bis 05.00 h |
| Samstag | 00.00 h bis 07.00 h |
| Sa / So | Sa 23.00 h bis So 07.00 h |
| So / Mo | So 22.00 h bis Mo 05.00 h |

11.2.6 Besondere Wartungszeit

C&P darf Service- und Wartungsarbeiten Samstags und Sonntags in der Zeit von 08.00 h bis 24.00 h durchführen.

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 jeweils letzten Tag 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.

12.6 Arbeiten mit Volume Shadow Copy Service

Der Sicherungsagent verwendet für die Sicherung im laufenden Betrieb ggf. 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.