

Leistungsbeschreibung C&P pds Cloud Service Level Agreement

1. Bereitstellung der Rechenzentrumsleistungen, Dokumenten-Rangfolge

- 1.1 Der Kunde hat C&P mit der Erbringung von Rechenzentrumsleistungen beauftragt (nachfolgend „Services“).
- 1.2 Auf Basis dieser Leistungsbeschreibung (LB), der „Besonderen Vertragsbedingungen BV-CP-PDS-Cloud“ für die Erbringung von Rechenzentrumsleistungen sowie den allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der C&P (Rangfolge der Dokumente) werden die beschriebenen Leistungen erbracht.
- 1.3 Es werden virtuelle Systeme für den Betrieb der pds Software zur Verfügung gestellt. Der Betrieb erfolgt als Herstellerleistung durch die pds GmbH oder deren Subunternehmer.

2. Einrichtung des Serversystems, Updates und Upgrades der pds Software

- 2.1 C&P übernimmt in Abstimmung mit dem Kunden die technische Installation, Einrichtung und bedarfsgerechte Konfiguration des virtuellen Serversystems sowie die Einrichtung der technisch relevanten Systemparameter für den Betrieb der pds Software.
- 2.2 Ferner wird C&P die verfügbaren Updates und Upgrades der pds Software sowie der sonstigen erforderlichen Systemsoftware (z.B. Betriebssystem) auf dem Serversystem während der nachfolgend unter Ziffer 6.1 festgelegten Wartungsfenster installieren. In Ausnahmefällen kann das Einspielen eines Updates und/oder Upgrades zur Systemwartung unter Berücksichtigung der geringstmöglichen Beeinträchtigung des laufenden Betriebes auch zu allen übrigen Zeiten nach Absprache mit dem Kunden durchgeführt werden.
- 2.3 Das Einspielen von Updates/Upgrades erfolgt grundsätzlich zu den vom Betreiber festgelegten Zeitpunkten. Der Kunde hat keinen Anspruch auf individuelle Update-Modalitäten. Weder auf die Zeiten noch auf die Häufigkeit von Updates kann Einfluss genommen werden.

3. Verschlüsselung, Datensicherung

- 3.1 C&P gewährleistet über den Betreiber einen den anerkannten Regeln der Technik entsprechenden verschlüsselten Zugang zum Serversystem.
- 3.2 C&P übernimmt während der nachfolgend unter Ziffer 6.1 festgelegten Wartungsfenster für den Kunden die nachfolgenden Datensicherungen:
 - » Tägliche Durchführung einer Sicherung der zur Wiederherstellung benötigten Komponenten (u.a. Betriebssystem, Applikationen, Anwendungsdaten) des Serversystems in den nachfolgend definierten Wartungsfenstern und Übertragung auf einen externen Server in einer anderen unabhängigen Sektion des pds Rechenzentrums (anderer Brandabschnitt). Darüber hinaus wird dieser Bereich einmal täglich repliziert in ein anderes externes deutsches Rechenzentrum (außerhalb des pds Rechenzentrums). Ausgenommen sind Tage, an denen ein Update der pds Software oder des Betriebssystems eine Sicherung technisch oder zeitlich nicht zulassen oder der Rechenzentrumsbetreiber aus technischen Gründen das Backup-System nicht zur Verfügung stellt.

Es werden die Sicherungen der letzten sechs (6) Tage zwecks Rücksicherungen vorgehalten.
 - » Wöchentliche Sicherung der pds Anwendungsdaten als Backup der Datenbank. Aufbewahrung der letzten sechs (6) Sicherungen auf einem weiteren externen Server in einem Drittrechenzentrum, außerhalb der o.g. Rechenzentren. Ausgenommen sind Tage, an denen ein Update der pds Software oder des Betriebssystems eine Sicherung technisch oder zeitlich nicht zulassen oder der externe Server aus technischen Gründen nicht zur Verfügung steht.

4. Managed Services des Serversystems

- 4.1 pds GmbH (Unterauftragsnehmer) und C&P (zusammen „Support“) unterstützen bei der Überwachung des Serversystems, der Annahme von Störungsmeldungen und der Behebung einer Störung des Serversystems. Sonstige Störungen von Hard- oder Software des Kunden (primär lokale beim Kunden befindlichen Systeme), einschließlich der pds Software, fallen nicht in den Bereich der vertraglich geschuldeten Services.
- 4.2 Der Support nimmt während der nachfolgend definierten Servicezeit Störungsmeldungen des Kunden wie folgt entgegen:
 - » Störungsmeldung per E-Mail: Unter cloud@pds.de kann sich der Kunde in Textform an den C&P Support wenden.
 - » Für Kunden mit mehr als zwanzig (20) pds Software Lizenzen (Concurrent User) ist darüber hinaus eine Störungsmeldung per Telefon möglich: Unter +49 (0) 4261-855800 kann sich der Kunde telefonisch an den Support wenden.

Der Support ist während der folgenden Geschäftszeiten erreichbar:

Servicezeit: Montag – Donnerstag von 8:00 Uhr – 16:45 Uhr, Freitag von 8:00 Uhr bis 15:30 Uhr mit Ausnahme der gesetzlichen Feiertage in Hamburg und Niedersachsen sowie dem 24.12. und 31.12. eines jeden Jahres.

Ergänzend zur o.g. pds Servicezeit überwacht pds die Systeme durch ein umfangreiches Monitoringsystem, welches die internen Bereitschaftstechniker über den Zustand der Systeme benachrichtigt.

- 4.3 Tritt während der Vertragslaufzeit eine Störung des Serversystems auf, die zu Ausfallzeiten führt oder führen kann, so kann der Kunde dieses nach Maßgabe der untenstehenden Klassifizierungen anzeigen.

Klassifikation	Kriterium
Kategorie 1: Erhebliche betriebsverhindernde Störung	Die operative Nutzung des Serversystems ist unmöglich oder unzumutbar. Dies ist z.B. dann der Fall, wenn der Aufruf des Serversystems nicht möglich ist oder schwerwiegende Dateninkonsistenzen auftreten.

Kategorie 2: Betriebsbehindernde Störung	Die operative Nutzung ist möglich und zumutbar, aber durch eine Störung merklich eingeschränkt. Eine Störung, die das Arbeiten mit dem Serversystem einschränkt; ein manueller Workaround erlaubt dem Nutzer jedoch, das Serversystem auf akzeptable Weise zu benutzen (z.B. Fehlen oder Unvollständigkeit nicht wesentlicher Funktionen der pds Software; unangemessen lange Wartezeiten, mit extremen Geschwindigkeitseinbußen).
Kategorie 3: Sonstige Störung	Alle weiteren Störungen, die das Arbeiten mit dem Serversystem nur auf unwesentliche Weise einschränken.

Bei der Anzeige der Störung hat der Kunde anzugeben, welche Personen als Ansprechpartner in dieser Angelegenheit zur Verfügung stehen und wie diese Ansprechpartner zumindest werktags zwischen 08:00 Uhr und 17:00 Uhr sowohl telefonisch als auch per E-Mail zu erreichen sind. Ferner hat die Störungsmeldung inhaltlich den Anforderungen gemäß Ziffer 4.2 der BV-CP-PDS-CLOUD zu entsprechen.

- 4.4 Der Support wird, bei Eingang einer ordnungsgemäßen und vollständigen Störungsmeldung, spätestens innerhalb der unten angegebenen Reaktionszeiten mit der Beseitigung der Störung beginnen. Die Arbeiten zur Beseitigung der Störung erfolgen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Die folgende Tabelle bezeichnet die jeweiligen Reaktionsstufen, innerhalb der Support sich mit den spezifischen Anzeigen/Störungen befasst:

Schritt 1 – Identifikation: Der Support bestätigt das Erkennen der Störung und beginnt mit der Informationssammlung und Analyse zur Ermittlung der jeweiligen Ursachen.

Schritt 2 – Temporäre Lösung: Dieser Schritt betrifft den Zeitraum, innerhalb dessen die Störung bearbeitet und zumindest einen temporären Workaround, sofern möglich, zur Verfügung stellt, um das Serversystem zumindest teilweise verfügbar zu erhalten. Der Support versucht, den Workaround so schnell wie möglich einzurichten.

Je nach Einordnung gelten folgende Reaktions- und Bearbeitungszeiten:

Klassifikation	Schritt 1 (Identifikation)	Schritt 2 (Temporäre Lösung)
Kategorie 1	1 Stunde	24 Stunden
Kategorie 2	6 Stunden	72 Stunden
Kategorie 3	Bis zu 24 Stunden	Bearbeitung nach Ressourcen-Verfügbarkeit

Stunden im Sinne der vorgenannten Tabelle beziehen sich ausschließlich auf Stunden innerhalb der Servicezeit. Beide Parteien informieren sich regelmäßig über den Stand der Störungsbehebung.

5. Verfügbarkeit des Serversystems

- 5.1 Die Verfügbarkeit des Serversystems pro Vertragsjahr (12 Monate) beträgt mindestens neunundneunzigkommanull Prozent (99,00%) (die „Verfügbarkeit“ oder kurz „V“). Die Verfügbarkeit bezieht sich ausschließlich auf die vom Serversystem am Leistungsübergabepunkt des Servers (Ausgang Router Rechenzentrum) geschuldete Verfügbarkeit. Beeinträchtigungen im Bereich der Datenübertragung von diesem Leistungsübergabepunkt zum Kunden und/oder im Bereich der IT-Anlage des Kunden selbst bleiben außer Betracht.
- 5.2 „Verfügbarkeit“ meint das Verhältnis (i) der Differenz von Systembetriebszeit und Nichtverfügbarkeit während eines Vertragsjahres zu (ii) der Systembetriebszeit während dieses Vertragsjahres, angegeben in Prozent.

Die „Systembetriebszeit“ („SL“) ist dabei die Gesamtsumme an Zeit während eines Vertragsjahres (in Minuten), während der Kunde vertragsgemäß in der Lage ist, auf die Serversysteme gemäß den Zugangsprotokollen und den Bedingungen des Vertrages zuzugreifen. Geschuldet ist zunächst eine Systembetriebszeit von 24 Stunden pro Tag, 365 Tage im Jahr. Bei der Bestimmung der Systembetriebszeit sind jedoch die nachfolgend bezeichneten Zeiträume nicht mit zu berücksichtigen:

- » Störungen in oder aufgrund des Zustandes der nicht von C&P bzw. den C&P Unterauftragnehmern bereit zu stellenden Infrastruktur oder Software, insbesondere Störungen, die seitens des Kunden zu vertreten sind, wie beispielsweise Ausfälle, die durch ein/ausgehende Hackangriffe (DDoS) wegen fehlerhafter und/oder unzureichender Wartung der kundeneigenen Hard- und Software verursacht wurden;
 - » Störungen oder sonstige Ereignisse, die nicht von C&P bzw. den C&P Unterauftragnehmern zu vertreten sind, insbesondere externe DNS- und Routing-Störungen, Angriffe auf die Netz- bzw. Mail-Infrastruktur (DDoS/Viren) und Ausfälle von Teilen des Internets außerhalb der Kontrolle von C&P bzw. den C&P Unterauftragnehmern;
 - » Zeiträume der geplanten Nichtverfügbarkeiten gemäß Ziffer 6;
 - » in Fällen höherer Gewalt; sowie
 - » bei Beeinträchtigungen der Datenübertragung außerhalb des von C&P oder den C&P Unterauftragnehmern betriebenen Datennetzes, z.B. durch Leitungsausfall oder -störungen bei anderen Providern oder Telekommunikationsanbietern;
 - » Störungen, die darauf beruhen, dass Hard- oder Software des Kunden unsachgemäß genutzt oder repariert wurde, oder Systeme sowie Software nicht den Richtlinien bzw. Vorgaben des Herstellers entsprechend installiert, betrieben und/oder gepflegt wurden.
- 5.3 „Nichtverfügbarkeit“ („NV“) bedeutet die Zeit während eines Vertragsjahres (in Minuten), während der Kunde bzw. ein Nutzer, obwohl Systembetriebszeit gegeben sein sollte, nicht in der Lage ist, auf die Serversysteme gemäß den Zugangsprotokollen und Bedingungen dieses SLA zuzugreifen.

Die Verfügbarkeit errechnet sich dabei wie folgt:

$$V \text{ (in \%)} = (SL - NV) : (SL) \times 100$$

Rechenergebnisse sind auf eine Nachkommastelle auf- bzw. abzurunden.

6. Geplante Nichtverfügbarkeit, Desaster

- 6.1 Für periodische, geplante oder ungeplante Wartungsarbeiten am Serversystem oder der Infrastruktur, die für den Erhalt und die Sicherheit des laufenden Betriebes erforderlich sind sowie für die Durchführung der Datensicherungen gemäß Ziffer 3.2 und dem Einspielen der Updates oder Upgrades gemäß Ziffer 2.2 werden die folgenden Wartungsfenster vereinbart:

Geplante Wartungsfenster: Montag bis Samstag, 22:00 bis 06:00 Uhr sowie an Sonn- und Feiertagen in Niedersachsen ganztägig.

Ungeplante Wartungsfenster: Ferner können zwischen C&P und dem Kunden weitere Wartungsfenster nach Bedarf vereinbart werden.

Die Zeiträume der Geplanten und der Ungeplanten Wartungsfenster werden zusammenfassend als „Geplante Nichtverfügbarkeiten“ bezeichnet.

- 6.2 Wenn und soweit der Kunde in Zeiten der Geplanten Nichtverfügbarkeit das Serversystem nutzen kann, so besteht hierauf kein Rechtsanspruch. Kommt es bei einer Nutzung des Serversystems in Zeiten der geplanten Nichtverfügbarkeit zu einer Störung oder einem Ausfall, so besteht für den Kunden insbesondere kein Anspruch auf Gewährleistung oder Schadensersatz.
- 6.3 Im Falle eines katastrophalen Ausfalls des Serversystems und/oder vollständigen Datenverlusts beträgt die Wiederherstellungszeit (Neuinstallation auf lauffähiger Infrastruktur) nicht mehr als 24 Stunden. Die Wiederherstellung erfolgt auf Basis des letzten Standes der vorhandenen Backup Daten.

7. Rechte des Kunden

Ist C&P nicht in der Lage, die in Ziffer 5 dargestellte Verfügbarkeit im Mittel eines Vertragsjahres zu gewährleisten, hat der Kunde das Recht, die von ihm nach dem RZ-Nutzungsvertrag gezahlte Vergütung für die Standardleistungen anteilig für das jeweilige Vertragsjahr wie folgt pauschal von C&P erstattet zu bekommen.

Verfügbarkeit	Anteilige Erstattung
< 99,00%	3,0%
< 98,00%	4,0%
< 97,00%	5,0%
< 95,00%	7,0%
< 90,00%	12,0%

8. Standardleistungen / Definition der Ausstattung

- 8.1 Standardleistungen beinhalten z.B. Speichervolumen (Festplatte, HDD), Daten und Backups
- 8.2 Aufgeführt in unterer Tabelle ist die maximale Ausstattung als Standardleistung im Bereich Speichervolumen/HDD.
- 8.3 Eine über den aufgeführten Umfang hinausgehende Ausstattung wird, wie in den besonderen Vertragsbedingungen (BV) festgelegt, als optionale Leistung angeboten und ist gesondert vom Kunden zu bestellen.

pds Cloud Anzahl USER	Speichervolumen HDD / GB	
	pds nur Branche	pds ERP
001-005	300	400
006-010	400	500
011-020	600	800
021-030	800	1.100
031-070	1.200	1.500
071-125	1.800	2.100
ab126	Individuelle Vereinbarung	