



MANAGED APPLICATION RETIREMENT SERVICES

Leistungsbeschreibung & zusätzliche Bedingungen

Stand:

09.02.2021

IMPRESSUM

Herausgeber

T-Systems International GmbH

Hahnstraße 43d

60528 Frankfurt am Main

WEEE-Reg.-Nr. DE50335567

Pflichtangaben: www.t-systems.de/pflichtangaben

nachfolgend - Telekom - genannt

Copyright

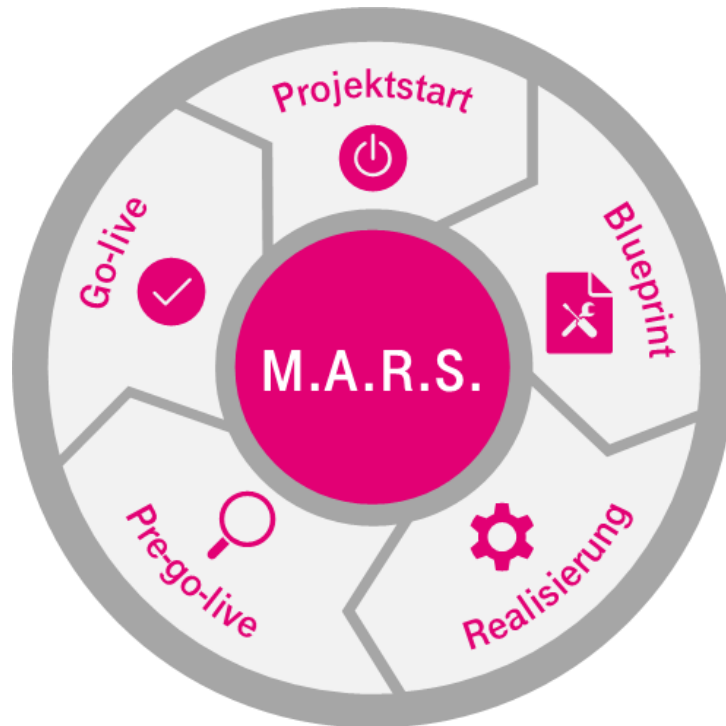
© 2021 Alle Rechte, auch die des auszugsweisen Nachdruckes, der elektronischen oder fotomechanischen Kopie sowie die Auswertung mittels Verfahren der elektronischen Datenverarbeitung, vorbehalten.

INHALT

1	EINLEITUNG	4
2	FUNKTIONEN.....	5
2.1	Web-Frontend.....	5
2.2	Historisierungsapplikation.....	5
3	LEISTUNGEN DER TELEKOM	6
3.1	Bereitstellung.....	6
3.2	Ort der Leistungserbringung	6
3.2.1	Service-Dienstleistungen	6
3.2.2	Backup Policy	7
3.2.3	Supportleistungen.....	7
3.3	Service-Komponenten (lt. Preisliste)	8
3.3.1	Plattform, Speicher und Lizenzen	8
3.3.2	Software Lifecycle	8
3.3.3	Applikation User Support	8
3.4	Service Level / Service-Klassen	9
3.4.1	Service-Zeiten	9
3.4.2	Service-Reaktionszeiten	9
3.4.3	Service-Klassen	9
3.4.4	Leistungsübergabepunkt	10
3.4.5	Verfügbarkeit.....	10
3.4.6	Wartungsfenster und Wartungszeiten.....	11
3.5	Wiederherstellungsoptionen.....	11
3.5.1	Recovery Point Objective.....	11
3.5.2	Recovery Time Objective	11
3.6	M.A.R.S. High Level Design.....	11
3.7	Einseitige Leistungsänderung	12
3.8	Optionale Leistungen.....	12
4	MITWIRKUNGSLEISTUNG DES KUNDEN	13
5	BEENDIGUNG DES SERVICE	14
6	PREISE	14
6.1.	Verfahren der Entgeltberechnung.....	14
6.2	Preisliste	14
7	GLOSSAR.....	15

1 EINLEITUNG

Mit Managed Application Retirement Services (M.A.R.S.) stellt die Telekom dem Kunden einen Service zur Datenvorhaltung von historischen Daten aus postproduktiven SAP und Non-SAP Systemen via Web-Frontend als SaaS bereit.



2 FUNKTIONEN

2.1 Web-Frontend

Das Web-Frontend bietet dem Kunden folgende Funktionen:

- Log in zur M.A.R.S. – Applikation
- Berechtigungsmanagement für User
- Zugriff auf historische Daten über Views und Reports
- Abrufen von Dokumenten

2.2 Historisierungsapplikation

M.A.R.S. ist ein Service zur Historisierung von Daten. Dieser ermöglicht zum Einen die Recherche der Daten aus einer Quellapplikation und zum Anderen die Stilllegung (engl. retirement) verschiedener Quellapplikationen (siehe folgende Abbildung 1), da die Daten zentral über die Historisierungsapplikation abgerufen werden können:



Abbildung 1 Historisierungsapplikation Überblick

Die Architektur des M.A.R.S.-Services basiert auf einer standardisierten Cloud-Infrastruktur und Standardsoftware-Komponenten. Die folgende Abbildung 2 stellt einen Überblick über die Basis-Architektur mit dem Fluss der Daten während der Migration und Stilllegung (hier: **Historization**) in M.A.R.S. dar:

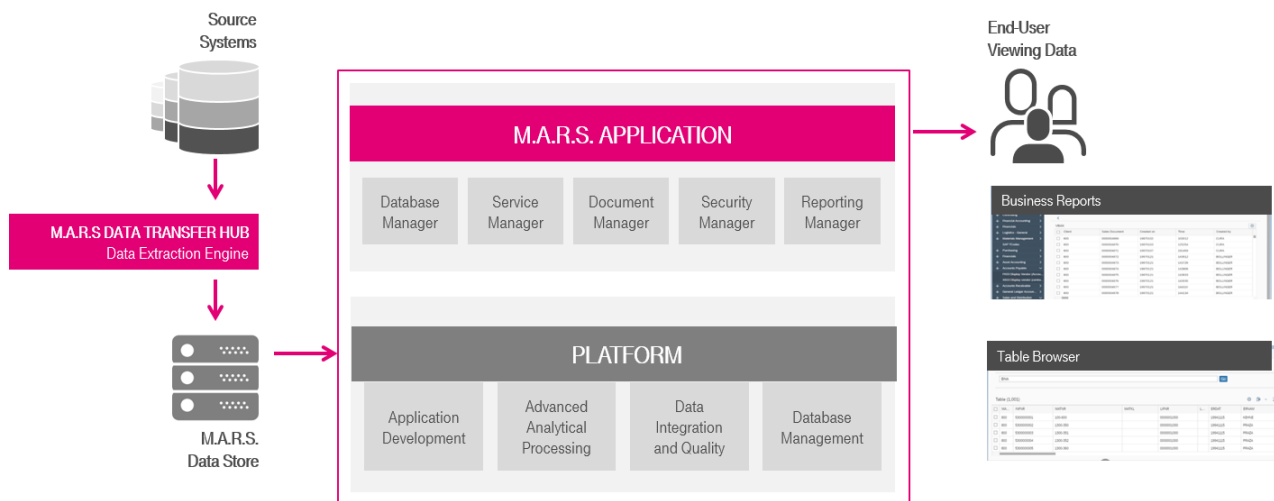


Abbildung 2 M.A.R.S. Applikation

3 LEISTUNGEN DER TELEKOM

3.1 Bereitstellung

Die Telekom richtet die M.A.R.S.- Umgebung des Kunden ein und konfiguriert diese entsprechend der Beauftragung. Die Telekom richtet einen Admin-Nutzer ein.

Die Telekom sendet dem Kunden eine E-Mail über die Bereitstellung der Leistung in der die Zugangsdaten enthalten sind.

Mit Versendung der E-Mail, spätestens jedoch mit Nutzungsbeginn, ist die Bereitstellung abgeschlossen.

3.2 Ort der Leistungserbringung

Die Leistungen werden aus Rechenzentren in der EU bereitgestellt.

3.2.1 Service-Dienstleistungen

Die Telekom erbringt im Rahmen des Regelbetriebes für den Service M.A.R.S. folgende regelmäßigen Dienstleistungen basierend auf:

Management und Administration Computing Ressourcen

- Steuerungsfunktionen für virtuelle Maschinen
- Erstellen, Starten, Stoppen, Neustart, Image Erstellung, Aufbau und Löschen von Verbindungen zu einer Konsole

Management und Administration Storage / Backup-Komponenten

- Anzeigen, Erstellen, Bearbeiten, Überwachen und Löschen von Speichervolumen und Backups
- Erstellen und Verwalten von Containern und Objekten

Management Plattform-Zugang und Sicherheit

- Anzeigen, Erstellen, Bearbeiten und Löschen von Sicherheitsgruppen und Regeln
- Betrachten, Erstellen, Bearbeiten und Löschen von Schlüsselpaaren (Keypairs)

Management und Administration Netzwerk

- Anzeigen der Netzwerktopologie. Erstellen, Bearbeiten und Löschen der öffentlichen Netzwerke
- Erstellen und Verwalten von Subnetzen
- Zuordnen und Entfernen von IP Adressen zu / von virtuellen Maschinen
- Erstellen, Bearbeiten und Löschen von VPN -Tunneln

Historisierungsalplikation und Datenbank

- Installation und Konfiguration
- Installation der Historisierungsalplikation auf dem Applikationsserver
- Installation und Konfiguration der Microsoft SQL Server- Datenbank und initiale Konfiguration der Archivierung
- Konfiguration der automatischen Start- und Stopp-Prozesse, Einrichtung der Überwachung und der Backup-Prozesse
- Einrichtung der Kommunikations- und Unterstützungsprozesse für den Third-Level-Support
- Einrichten der definierten User des Kunden für den Lese-Zugriff auf die Daten über HTTPS
- Betrieb der Archiv-Datenbank sowie der Historisierungsalplikation und aller dafür notwendigen Prozesse innerhalb der vertraglich vereinbarten Service-Klassen
- Aktives Erhalten der Betriebsbereitschaft des Archivsystems während der bedienten Betriebszeit
- Manuelles Starten und Beenden der Anwendungs-Prozesse nach Notwendigkeit während der bedienten Betriebszeit und innerhalb der vertraglich vereinbarten Service-Klassen
- Bearbeitung von kundenseitigen Meldungen während der Service-Zeit
- Löschen von Daten und Dokumenten nach Ablauf der Aufbewahrungsfristen, basierend auf Anforderung und Freigabe des Kunden

3.2.2 Backup Policy

Die Telekom stellt dem Kunden folgende vordefinierte Backup Policies zur Verfügung:

- **Daily Backup** auf Filesystembasis (Aufbewahrung 14 Generationen), gilt für Datenbanken und alle verbundenen Filesysteme, die noch einem Änderungsmodus unterliegen.
- **Monatliches Full Backup**, gilt für alle abgeschlossenen Datenbanken im Read Only Modus auf Filesystembasis als Long Term Backup (Aufbewahrung 12 Generationen) nach Projektabschluss.

3.2.3 Supportleistungen

Der Support der Telekom ist der zentrale Ansprechpartner des Kunden.

Folgende Supportleistungen sind im Service M.A.R.S. enthalten:

- Bearbeitung von Störungen mit Second Level und Third Level Unterstützung während der bedienten Servicezeit mit einer Reaktionszeit von 1 Tag ab Eingang der Störungsmeldung per E-Mail beim der Telekom.
- Anwendungswartung der Historisierungsalplikation sowie der Datenbank mit Implementierung von Hot-fixes, empfohlenen Patches und problembezogenen Patches.
- Löschen aller Daten und Dokumente am Ende des Services, basierend auf den Anforderungen und Freigaben seitens des Auftraggebers und gesteuert über ein separates Run-down- Projekt (kostenpflichtig).
- Abbau des Archiv-Services am Ende der Vertragslaufzeit.
- Eine Störung des Service M.A.R.S. kann über folgendes Email- Funktionspostfach in Deutsch und in Englisch gemeldet werden: Support.MARS@t-systems.com
- Änderungen der Konfigurationen werden im Rahmen des Services mit den zuständigen Ansprechpartnern bzw. Administratoren abgestimmt.

3.3 Service-Komponenten (lt. Preisliste)

Im Folgenden wird beschrieben, aus welchen Bestandteilen sich der Service M.A.R.S. zusammensetzt, um einen Überblick über die Leistungsparameter zu geben.

3.3.1 Plattform, Speicher und Lizenzen

Plattform und Application Operation

Im M.A.R.S. sind alle für einen reibungslosen Betrieb der Applikationen und Datenbanken erforderlichen Softwarelizenzen enthalten.

Die Telekom betreibt die M.A.R.S.-Umgebung innerhalb nachfolgende Service-Level:

- Application Operation für Historisierungslösung
- Server Datenbank

Speicher

Die historisierten Datenbestände werden auf blockorientiertem Storage abgelegt.

M.A.R.S.-Lizenzen

Beinhaltet die Lizenzen für das Historisierungstool:

- Vermessung basierend auf unkomprimierten Storage used
- Mit diesem Service ist keine Kompression möglich

3.3.2 Software Lifecycle

Im Rahmen der vertraglich vereinbarten Service-Dienstleistungen ist die Telekom für die Aufrechterhaltung des Software Lifecycles verantwortlich. Zu den Dienstleistungen gehören das Einspielen von Hotfixes, Patches und Major Release Upgrades. Die Telekom orientiert sich hier an den Vorgaben der jeweiligen Softwarehersteller.

Die Telekom behält sich das Recht vor, die zugrunde liegenden Softwarekomponenten mit vergleichbaren (Qualität, Funktion und entsprechenden Zertifikaten), mindestens gleichwertigen Softwarekomponenten auszutauschen.

Jegliche entstehenden Kosten für einen solchen Wechsel werden von der Telekom übernommen.

3.3.3 Applikation User Support

Die Telekom bietet neben den beschriebenen Leistungen zusätzlich auch einen User Support für die Applikation an.

Im Rahmen dieses Services können sich die Nutzer bei Fragen im Umgang mit der Applikation an folgende Funktionsmailbox wenden: usersupport.MARS@t-systems.com

Innerhalb eines Arbeitstages wird sich ein Mitarbeiter beim User melden und die entsprechende Unterstützung im Umgang mit der Applikation leisten bzw. einen Lösungsvorschlag erbringen.

Unterstützung im Umgang mit der Applikation:

- Vorqualifizierung (welches Problem tritt wo auf)
- Analyse / Lokalisierung Handling-Problem in Menüsteuerung, User Management, Views, Reports
- Erarbeitung und Bereitstellung eines Lösungsvorschlags

Sollte es sich nachweisbar um einen Softwarefehler handeln, wird die Problembeschreibung zur weiteren Analyse an den 3rd Level Support weitergeleitet.

3.4 Service Level / Service-Klassen

Für den Service M.A.R.S. sind Service-Zeiten, -Reaktionszeiten und -Klassen definiert. Unter Service-Zeit ist hier der beaufsichtigte Betrieb zu verstehen, innerhalb dessen bspw. Störungen bearbeitet werden. Die Service-Reaktionszeiten sind folgend unter 3.4.2 festgelegt und definieren, wie schnell auf eine Meldung des Kunden geantwortet wird. Zwischen Kunden und Telekom wird eine der Service-Klassen 1 bis 4 für den M.A.R.S.-Service festgelegt, deren Inhalte unter 3.4.3 beschrieben sind.

3.4.1 Service-Zeiten

Die Service-Zeit ist die vereinbarte Zeit, in der dem Kunden Personalleistungen der Telekom zur Verfügung stehen (bediente Betriebszeit). Die übrige Zeit gilt als unbediente Betriebszeit. Eine Störungsbehebung durch den Second Level Support der Telekom erfolgt nur innerhalb der Service-Zeit.

Über die im Rahmen von Service Level Agreements vereinbarten Zeiten hinaus kann der Kunde kurzfristig eine Ausdehnung der Service-Zeit schriftlich beauftragen. Die Konditionen hierfür sind im Vorfeld einvernehmlich zwischen dem Kunden und der Telekom festzulegen. Normalerweise sind diese Anforderungen zwei Arbeitstage vorher anzumelden.

Leistungsparameter	Wert
Service-Zeit	Montag – Freitag, 09:00 Uhr – 17:00 Uhr CET / CEST

3.4.2 Service-Reaktionszeiten

Der Service wird aufgrund der jeweils vereinbarten Service-Klassen und sporadisch notwendigen Zugriffen auf die historisierten Datenbestände als „business critical low“ eingestuft. Daher erfolgt keine Support-Kategorisierung in Form von Priorisierungen (wie bspw. in Ticketsystemen üblich).

Es gelten die folgenden Reaktionszeiten:

- **Erstreaktion:** Innerhalb eines Kalendertages (analog der Servicezeiten) nach Eingang der Supportmeldung beim der Telekom.
- **Problembehebung:** Innerhalb angemessener Zeit.

3.4.3 Service-Klassen

Über die Service-Klassen wird die Up-time und damit die zugesicherte Online-Verfügbarkeit des Services M.A.R.S. für den Kunden definiert. Folgende Standard Service-Klasse wird angeboten:

'M.A.R.S Standard' Plattform

Up-time:
24 Std. x 7 Tage
= 730 Std. / Monat (Fulltime)

Max. Ausfallzeit:
11 Std. / Monat

Wartungsfenster:
2 Std. / Monat. und zus.
max. 8 Std. pro Quartal

Die über Service-Klassen definierte Up-time des Services stellt jeweils die Mindestanforderung dar.

3.4.4 Leistungsübergabepunkt

Am Leistungsübergabepunkt endet die Verantwortung der Telekom für die beschriebenen Leistungen.

Der Leistungsübergabepunkt ist der Austrittspunkt aus der Rechenzentrumsanbindung (Internet- oder VPN-Anbindung). Die Verfügbarkeit der Services wird am Leistungsübergabepunkt gemessen.

3.4.5 Verfügbarkeit

Ein IT-System gilt als verfügbar, wenn der jeweilige Service dem Kunden am definierten Leistungsübergabepunkt zur Verfügung steht. Das bedeutet im direkten Bezug auf M.A.R.S.:

Die SaaS Applikation läuft und ist über die vereinbarte Kommunikationsschnittstelle erreichbar (z.B. über Internet Site-to-SiteVPN- Verbindung).

Zeiten, in denen das jeweilige System nicht verfügbar ist, gelten als Ausfallzeit.

Die Ausfallzeit beginnt mit Eingang der Meldung des Kunden bei der Telekom oder mit der Feststellung der Nichtverfügbarkeit durch die Telekom. Sie endet mit der Wiederherstellung der Verfügbarkeit.

Zu Ausfallzeiten zählen **nicht**:

- Zeiten, in denen ein Backup oder ein Restore von Daten durchgeführt werden
- Mit dem Kunden abgestimmte Zeiten für Wartungsarbeiten
- Vom Kunden beauftragte Stillstands Zeiten
- Schriftlich (E-Mail ausreichend) vereinbarte Zeiten mit eingeschränkter Verfügbarkeit

Eine Einschränkung der Verfügbarkeit in Folge von höherer Gewalt oder von Ereignissen außerhalb der Einfluss-sphäre der Telekom (einschließlich Katastrophen, Krieg, Bürgerkrieg, Streik und Aussperrung) wird nicht als Ausfallzeit gerechnet.

Die Verfügbarkeit des Services ‚M.A.R.S. Standard‘ beträgt 98,5 % je Kalendermonat am Leistungsübergabe-punkt und wird wie folgt berechnet:

Servicezeiten/Kalendermonat lt. Service-Klasse – Ausfallzeiten pro Kalendermonat	
_____	x 100
Servicezeiten/Kalendermonat lt. Service-Klasse	

Die Verfügbarkeit des Services ‚M.A.R.S. Light‘ beträgt 75 % je Kalendermonat und wird wie folgt berechnet:

Servicezeiten/Kalendermonat lt. Service-Klasse – Ausfallzeiten pro Kalendermonat	
_____	x 100
Servicezeiten/Kalendermonat lt. Service-Klasse	

Bei der Verwendung von ‚M.A.R.S. Light‘ gilt die gleiche Verfügbarkeit wie bei ‚M.A.R.S. Standard‘, nachdem 5 Quellsysteme historisiert wurden.

Im Übrigen gilt keine Mindestverfügbarkeit. Die Telekom ist jedoch bemüht Leistungseinschränkungen zu vermeiden.

3.4.6 Wartungsfenster und Wartungszeiten

Die Wartungszeit ist die mit dem Kunden abgestimmte (ausgenommen bei Notfallwartung) Zeit für Arbeiten an den IT-Systemen / -Plattform der Telekom, die für die Aufrechterhaltung eines geordneten Betriebes notwendig ist.

Für betriebstechnisch erforderliche Arbeiten an Systemen (Hard- und Software) und der Infrastruktur (Strom, Klima, Brandschutz) im Rechenzentrum werden Wartungsfenster eingerichtet. Die Wartungsarbeiten beschränken sich auf das notwendige Maß. Das Wartungsfenster wird im Rahmen von Service Level Agreements vereinbart.

Die Telekom führt regelmäßig Wartungsarbeiten durch. Sollten diese Wartungsarbeiten zu Unterbrechungen der Leistung führen, wird die Telekom den Kunden vorab informieren. Die Telekom ist hierbei bestrebt, Beeinträchtigungen durch Wartungsarbeiten möglichst gering zu halten. Wartungsarbeiten gelten nicht als Ausfallzeiten und bleiben daher bei der Berechnung der Verfügbarkeit unberücksichtigt.

3.5 Wiederherstellungsoptionen

Die zwei folgend erklärten Wiederherstellungsoptionen werden durch die Business-Continuity-Planung definiert, welche einen konstanten Ablauf von Geschäftsprozessen gewährleistet. Es sind Maßnahmen, welche bspw. nach einem Ausfall von IT-Systemkomponenten eingeleitet werden müssen.

3.5.1 Recovery Point Objective

Bei der Recovery Point Objective handelt es sich um den Zeitraum, der zwischen zwei Datensicherungen liegen darf. Das heißt, wie viele Daten / Transaktionen dürfen zwischen der letzten Sicherung und dem Systemausfall höchstens verloren gehen.

Für den Service M.A.R.S. ist die Recovery Point Objective festgelegt auf:

- 1 Tag, bei aktiven Änderungen an der Datenbank während der Projektphase.
- 0 Tage, wenn sich die Datenbank im Read Only-Modus befindet und ein Longterm Backup bereits erfolgt ist.

3.5.2 Recovery Time Objective

Bei der Recovery Time Objective handelt es sich um die Zeit, die vom Zeitpunkt des Schadens bis zur vollständigen Wiederherstellung der Geschäftsprozesse (Wiederherstellung von Infrastruktur, Daten, Nacharbeitung von Daten, Wiederaufnahme der Aktivitäten) vergehen darf.

Für den Service M.A.R.S. ist die Recovery Time Objective festgelegt auf:

- 2 Tage

3.6 M.A.R.S. High Level Design

In der nachfolgenden Abbildung sind die einzelnen Service-Komponenten dargestellt. Die Systemumgebung ist 3-stufig aufgebaut. Der Zugriff auf die historisierten Datenbestände erfolgt über das HTTPS-Protokoll. Damit wird eine verschlüsselte Ende-zu-Ende-Kommunikation zwischen dem Client (Webbrowser) im Auftraggeber Netz und dem Security Proxy in der Cloud-Zielumgebung gewährleistet. Das VPN ermöglicht eine Abgrenzung des üblichen Internetverkehrs und somit eine noch sicherere Kommunikation.

M.A.R.S. benötigt keinen separaten Client. Der Service ist über einen Web-Browser erreichbar.

Der Datenbank-Server mit einer **Microsoft SQL Datenbank** ist in der VPC Security Zone die dritte Instanz für den M.A.R.S.-Service. Die Lösung basiert auf Common Storage mit Backup Policy.

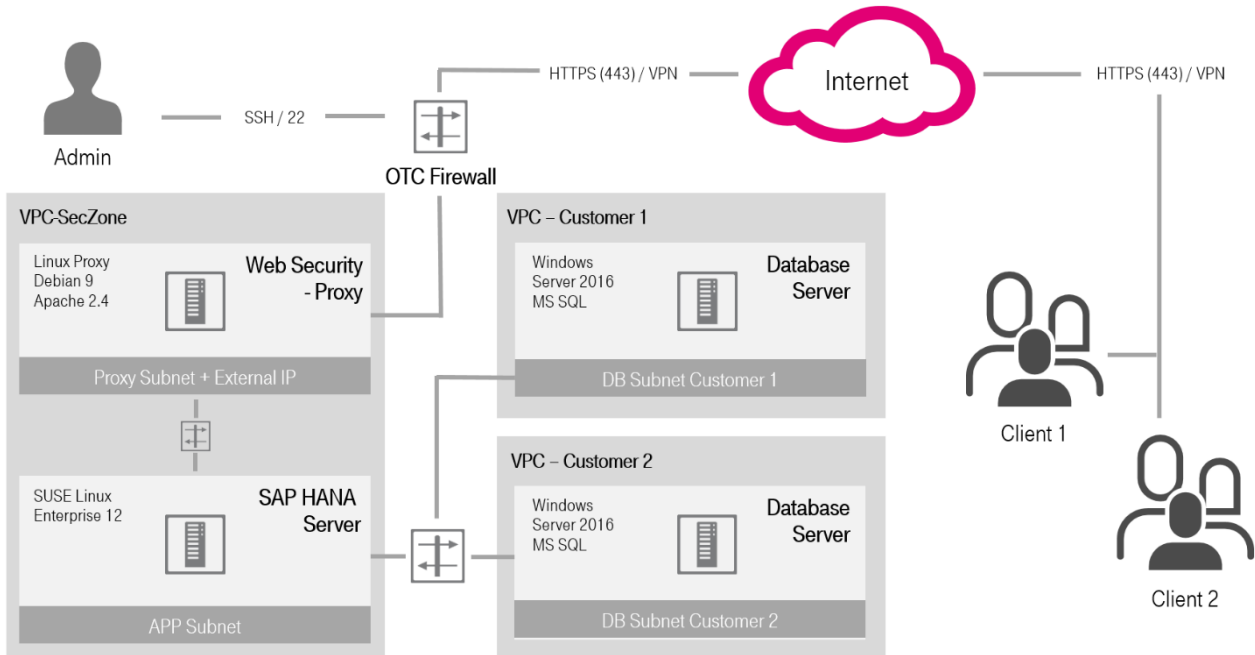


Abbildung 3 M.A.R.S. Systemumgebung

3.7 Einseitige Leistungsänderung

Beabsichtigt die Telekom Änderungen der rechtlichen Bedingungen, der Leistungsbeschreibungen oder Preiserhöhungen vorzunehmen, so werden die Änderungen dem Kunden mindestens sechs Wochen vor ihrem Wirksamwerden in Textform (z. B. per Brief oder E-Mail) mitgeteilt. Die Änderungen werden zum Zeitpunkt ihres Wirksamwerdens unter den nachfolgenden Voraussetzungen der Ziffern a) bis b) Vertragsbestandteil:

- Die Telekom ist zu einseitigen Änderungen der rechtlichen Bedingungen, Leistungsbeschreibungen und Preise zu Gunsten des Kunden berechtigt.
- Dem Kunden steht bei Preiserhöhungen, Änderungen der rechtlichen Bedingungen zu seinen Ungunsten und nicht lediglich unerheblichen Änderungen der Leistungsbeschreibungen zu seinen Ungunsten das Recht zu, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen in Textform zu kündigen. Auf das Kündigungsrecht wird der Kunde in der Änderungsmitteilung ausdrücklich hingewiesen.

3.8 Optionale Leistungen

Die nachfolgenden optionalen Leistungen werden bei gesonderter Beauftragung gegen zusätzliche Vergütung erbracht. Auf Anfrage wird die Telekom dem Kunden ein Angebot unterbreiten, sowie detailliertere Beschreibungen zu den nachfolgenden Leistungen zur Verfügung stellen.

Ramp-up

Die Ramp-up-Phase beschreibt den Zeitraum von der Inbetriebnahme der M.A.R.S.-Plattform zum Zeitpunkt des Projektstarts bis zur Beendigung / Abnahme des Retirement-Projektes.

Datentransfer

Der Datentransfer erfolgt über den Data Transfer Hub: Der Data Transfer Hub ist ein zentrales SAP-System (SAP ECC 6.0 EHP 7.0 oder neuer), welcher die Funktion zum Export von Daten führt. Der Data Transfer Hub analysiert die verschiedenen Komponenten eines SAP- und Non-SAP-Systems, dokumentiert die Metadaten und Tabellendaten und transferiert die Daten in die Zieldatenbank.

Einrichtung zusätzlicher MS SQL Server

Für historisierte Datenbestände wird eine physikalische Begrenzung pro MS SQL Datenbankserver von 50 TB empfohlen. Wird dieser Wert überschritten, sollte ein weiterer MS SQL Datenbankserver in der Bestandsumgebung bereitgestellt werden. Eine Beauftragung erfolgt gegen gesonderte Vergütung gemäß dem jeweils gültigen Preisblatt.

Run-down

Nach Beendigung der Service-Laufzeit wird zwischen Kunden und Telekom eine Run-down-Vereinbarung abgeschlossen. In dieser Vereinbarung wird definiert, wie das Übergabeszenario der historisierten Datenbestände an den Kunden technisch und organisatorisch zu planen und durchzuführen ist. Momentan können eine verschlüsselte Datenübertragung per Internet VPN (IPSec) sowie ein Filerbasierter Datentransfer zur Anwendung kommen. Dem Kunden werden nach Fertigstellung entsprechende Protokolle über die Vollständigkeit der Daten sowie ein Compliance-Nachweis zur Verfügung gestellt.

4 MITWIRKUNGSLEISTUNG DES KUNDEN

Der Kunde ist verpflichtet alle Leistungen, die zur ordnungsgemäßen Leistungserbringung erforderlich sind, insbesondere jedoch nachfolgende, unentgeltlich, rechtzeitig und in erforderlichem Umfang zu erbringen:

Allgemeine Mitwirkungsleistungen

- a. Der Kunde erklärt sich mit dem unverschlüsselten Schriftwechsel per E-Mail einverstanden und wird stets eine aktuelle E-Mail Adresse hinterlegen. Dem Kunden ist bekannt, dass für die Leistungserbringung wesentliche Informationen, wie Zugangsdaten, Informationen zu Änderungen der Leistungen und der rechtlichen Bedingungen, sowie Rechnungen per Mail versendet werden.
- b. Der Kunde prüft eigenverantwortlich, ob die von ihm im Zusammenhang mit der Nutzung der Leistung an der Telekom übermittelten Daten personenbezogene Daten darstellen und die Verarbeitung dieser personenbezogenen Daten zulässig ist. Sofern der Kunde personenbezogene Daten verarbeiten lassen möchte, wird dieser eine Vereinbarung über die Verarbeitung personenbezogener Daten nach dem Muster der Telekom abschließen, welcher dieser zur Verfügung stellt.
- c. Der Kunde muss den Prozess der Störungsbehebung nutzen und unterstützen.
- d. Der Kunde muss selbständig – vor Beendigung des Vertrages – einen Download aller Anwendungsdaten beim Leistungserbringer gegen gesonderte Vergütung beauftragen. Um die gesetzlichen Anforderungen zu erfüllen, wird die Telekom zum Beendigungstermin des Vertrages die Anwendungsdaten des Kunden im Rechenzentrum unwiderruflich löschen. Andere Wege des Datenrücktransfers zum Kunden können separat angefragt und gegen gesonderte Vergütung beauftragt werden.
- e. Der Kunde prüft eigenverantwortlich die Einhaltung aller für ihn im Zusammenhang mit der Nutzung der Leistung sowie der Service-Erbringung durch die Telekom relevanten und anwendbaren rechtlichen Vorschriften, Gesetze, Verordnungen und branchenspezifischen Bestimmungen und stellt deren Einhaltung sicher. Dazu zählen insbesondere auch die Einhaltung von Geheimhaltungsverpflichtungen, die z.B. aus einer beruflichen Tätigkeit herrühren. Der Kunde versichert, dass geheimnisrelevante Daten nur bei Vorliegen einer wirklichen Einwilligung gespeichert werden.
- f. Der Kunde stellt entsprechend qualifiziertes Fachpersonal zur Unterstützung der Telekom bei.
- g. Der Kunde übergibt einen fehlerfreien und vollständigen, inhaltlich korrekten Quell-Datenbestand.
- h. Der Kunde stellt einen breitbandigen Internet Access Point zum Aufbau einer Internet VPN Site-to-Site Verbindung in seinem Kundennetzwerk zur Verfügung.

5 BEENDIGUNG DES SERVICE

Mit Beendigung der Leistungen werden alle Zugangsmöglichkeiten des Kunden zum Service deaktiviert. Mit dem Ende werden alle Ressourcen des Kunden gelöscht und freigegeben. Es gilt eine Kündigungsfrist von einem Monat zum Monatsende, wenn nicht vertraglich anders vereinbart.

6 PREISE

6.1 Verfahren der Entgeltberechnung

Die Telekom stellt dem Kunden monatlich eine Rechnung über die im Vormonat verbrauchten Leistungen. Alle Preise verstehen sich zuzüglich der zum Zeitpunkt der Lieferung und Leistung geltenden Steuern und Abgaben.

6.2 Preisliste

Es gelten die Preise der jeweils aktuellen Preisliste, die bei der Telekom jeweils abgefragt werden kann.

7 GLOSSAR

Begriff	Beschreibung
DTH	Data Transfer Hub
DB	Datenbank
FTP	File Transfer Protocol
HANA	SAP Datenbank Technologie
HTTP	Hypertext Transfer Protocol
HTTPS	Hypertext Transfer Protocol Secure
IaaS	Infrastructure as a Service
IP	Internet Protocol
IPsec	Kurzform für Internet Protocol Security; Protokoll-Suite, die eine gesicherte Kommunikation über potentiell unsichere IP-Netze ermöglicht
IT	Informationstechnik
JDK	Java Development Kit
JRE	Java Runtime Environment
M.A.R.S.	Managed Application Retirement Service
MPLS	Multiprotocol Label Switching
MS	Hier: Microsoft (Eigename)
OS	Engl. Operating System; Betriebssystem
OTC	Open Telekom Cloud
RPO	Recovery Point Objective
RTO	Recovery Time Objective
SAP	Eigename; marktführende Hersteller von Enterprise-Resource-Planning-Systemen
SaaS	Software as a Service bedeutet, dass externe IT-Dienstleister die Software und die zugehörige Infrastruktur betreiben und als Dienstleistung anbieten.
Std.	Stunde
SQL	Structured Query Language; Sprache zum Aufbau, zur Verwaltung und zur Abfrage von relationalen Datenbanken (internationaler Standard)
sFTP	Secure File Transfer Protocol
SLA	Service Level Agreement
TB	Terrabyte
V.	Version
VPC	Virtual Private Cloud; Ist eine private Cloud, welche sich innerhalb einer Public Cloud befindet
VM	Virtual Machine
VPN	Virtual Private Network