

Allgemeine Cloud-Automation Plattform Vertragsbedingungen

Inhalt

A.	Allgemeiner Teil	1
I.	Geltungsbereich, Form.....	1
II.	Art und Umfang der Leistungen.....	2
III.	Nutzungsverbote	4
IV.	Vertragsschluss	4
V.	Vergütung und Zahlungsbedingungen.....	5
VI.	Mitwirkungs- und Informationspflichten des Kunden.....	5
VII.	Mängelansprüche bei Rechtsmängeln	8
VIII.	Sonstige Haftung.....	9
IX.	Vertraulichkeit	10
X.	Rechtswahl und Gerichtsstand.....	11
B.	TEIL B: Service Level Agreement.....	11
I.	Grundlagen Service Level Agreement.....	11
II.	Allgemeine Rahmenbedingungen, Definitionen, Messverfahren, Service Desk	12

A. Allgemeiner Teil

I. Geltungsbereich, Form

1. Die vorliegenden Allgemeinen Cloud-Automation Plattform Vertragsbedingungen („AVB“) – Teil A gelten für sämtliche Geschäftsbeziehungen zwischen der German Edge Cloud GmbH & Co. KG, Rudolf-Loh-Straße 1, 35708 Haiger („GEC“) und ihren Kunden („Kunde“) im Zusammenhang mit der Einrichtung und dem Betrieb der zur Verfügung gestellten Cloud-Automation Plattform und diesbezüglicher Wartungs-, Beratungs-, Anpassungs- oder sonstiger Dienst- oder Werkleistungen, die GEC für den Kunden erbringt.
2. Ergänzend zu diesen AVB Teil A gelten die Abschnitte des Teil B (Service Level Agreement), die für den jeweiligen Vertragstypus des Geschäfts, das den Gegenstand des Vertrages zwischen GEC und dem Kunden bildet, einschlägig sind. Sofern nichts anderes vereinbart, gelten die AVB (Teile A und B) in der zum Zeitpunkt einer Bestellung des Kunden gültigen oder – falls sie dem Kunden weder bekannt noch zugänglich waren – in der ihm zuletzt in Textform mitgeteilten Fassung als Rahmenvereinbarung auch für gleichartige künftige Verträge, ohne dass GEC in jedem Einzelfall wieder auf sie hinweisen müsste. Im Falle von Widersprüchen zwischen dem AVB Teil B und dem AVB Teil A gelten die Bedingungen in der vorstehend genannten, absteigenden Rangfolge.
3. Das von den Parteien unterzeichnete oder sonst vereinbarte Vertragsdokument („Vertragsdokument“) und diese AVB gelten ausschließlich. Abweichende, entgegengesetzte oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden nur dann und insoweit Vertragsbestandteil, als GEC ihrer Geltung schriftlich zugestimmt hat. Dieses Zustimmungserfordernis gilt in jedem Fall, beispielsweise auch dann, wenn GEC in Kenntnis der AGB des Kunden das Geschäft vorbehaltlos ausführt.
4. Im Vertragsdokument oder sonst im Einzelfall getroffene, individuelle Vereinbarungen mit dem Kunden (einschließlich Nebenabreden, Servicescheine, Ergänzungen und Änderungen) haben in jedem Fall Vorrang vor den AVB. Für den Inhalt derartiger Vereinbarungen ist, vorbehaltlich des Gegenbeweises, ein Vertrag oder die Bestätigung von GEC maßgebend. Vertrag und Bestätigung bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform gemäß § 126 Absatz 1 BGB.
5. Rechtserhebliche Erklärungen und Anzeigen des Kunden in Bezug auf den Vertrag (z. B. Fristsetzung, Mängelanzeige, Rücktritt oder Minderung), bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform gemäß § 126 Absatz 1 BGB oder, wenn sie über das Ticketsystem der GEC abgegeben werden, der Textform.

II. Art und Umfang der Leistungen

1. Software as a Service („SaaS“) und Platform as a Service (“PaaS“) Leistungen
 - 1.1 Soweit eine SaaS- oder PaaS-Leistung seitens der GEC für den Kunden erbracht wird, stellt die GEC dem Kunden ab dem vereinbarten Bereitstellungszeitpunkt die in der Auftragsbestätigung vereinbarte SaaS oder PaaS Leistung zur Nutzung in einer von der GEC betriebenen Cloudinfrastruktur einschließlich der notwendigen Zugänge zur Verfügung. Der Bereitstellungszeitpunkt wird in der von der GEC versandten Auftragsbestätigung dokumentiert. Sofern nicht anderweitig definiert, gelten hierbei die Verfügbarkeits- und qualitativen Leistungsparameter gemäß Teil B Anlage 1 (Service Performance Indicators (SPIs) for Infrastructure Services) und Teil B Anlage 2 (SPIs for Plattform & Managed Services).
 - 1.2 Software-as-a-Service: In dieser Variante bezieht der Kunde die gesamte Applikation als Dienstleistung und erhält eine monatliche Abrechnung über die erfolgte Leistungserbringung. Einzelzusammensetzung und Konfigurationen des Service obliegen allein der GEC. Die GEC übernimmt SLA-Verpflichtungen (wie z.B. Verfügbarkeit, Reaktionszeit, Wiederherstellungszeit und Grundfunktionen der jeweiligen Applikation) nur für vordefinierte Standardkonfigurationen. Wünscht der Kunde Individuelle Anpassungen oder nimmt er sie selbst vor, führt das zum Ausschluss des SLA.
 - 1.3 Plattform-as-a-Service: In dieser Variante bezieht der Kunde, Plattformkomponenten, wie eine Runtimeumgebung (z.B. Kubernetes) oder Datenbanken, Loadbalancer, Caching Systeme als Dienstleistung und erhält eine monatliche Abrechnung über die erfolgte Leistungserbringung. Einzelzusammensetzung und Konfigurationen des Service obliegen allein der GEC. Der Kunde bucht die Services inklusive der Standardkonfigurationen der GEC. Die GEC übernimmt SLA-Verpflichtungen (wie z.B. Verfügbarkeit, Reaktionszeit, Wiederherstellungszeit) nur für die vordefinierten Standardkonfigurationen.
 - 1.4 Betreibt der Kunde Anwendungen mit Hilfe von PaaS Leistungen der GEC, ist er für diese Anwendungen, deren Verfügbarkeit, Inhalte und Architektur sowie deren Leistungsfähigkeit ebenso wie für seine Entwicklungstätigkeiten verantwortlich. Der Kunde wird ohne vorherige Zustimmung der GEC keine Penetrationstests in der jeweiligen Cloudinfrastruktur durchführen oder autorisieren.
 - 1.5 Für SaaS und PaaS-Leistungen gilt der in Teil B Anlage 1 dargestellte Serviceschnitt.
 - 1.6 Die GEC verpflichtet sich, den Kunden zur Vermeidung von Inkompatibilitäten, Unterbrechungen und sonstigen Störungen rechtzeitig (beispielsweise per E-Mail oder über die Administrationskonsole) über bevorstehende Systemwartungen, Systemaktualisierungen und Systemanpassungen zu unterrichten.

2. Infrastructure as a Service (IaaS)
 - 2.1 Soweit eine IaaS-Leistung seitens der GEC für den Kunden erbracht wird, stellt die GEC dem Kunden ab dem vereinbarten Bereitstellungszeitpunkt die vereinbarte Cloudinfrastruktur zur Nutzung zur Verfügung.
 - 2.2 Der Kunde ist verantwortlich für Betriebssysteme, Software und Anwendungen, die nicht von der GEC stammen oder von der GEC bereitgestellt werden sowie für Inhalte, die er auf dieser Cloudinfrastruktur betreibt.
 - 2.3 Die GEC ermöglicht dem Kunden den Zugang zur vereinbarten Cloudinfrastruktur zur eigenverantwortlichen Nutzung. Der Kunde ist berechtigt, auf der Cloudinfrastruktur Daten zu verarbeiten und Programme zu betreiben. Der Kunde wird ohne vorherige Zustimmung der GEC keine Penetrationstests in der jeweiligen Cloudinfrastruktur durchführen oder deren Durchführung durch Dritte autorisieren.
3. Managed Cloud Services (MCS)
 - 3.1 Im Fall von Managed Cloud Services bezieht der Kunde managed Applikations-Leistungen, managed Plattform-Leistungen oder managed Infrastruktur-Leistungen angepasst auf seine persönlichen Anforderungen. Diese Anforderungen werden gemeinsam mit der GEC abgestimmt und in einem Leistungsschein und/oder Serviceschein dokumentiert. Die GEC sagt im Rahmen eines SLA für die im Leistungsschein niedergelegten Leistungen ein definiertes Service Level zu, das eine zugesicherte Verfügbarkeit sowie Reaktions- und Wiederherstellungszeiten umfasst. GEC wird von den Verpflichtungen aus dem SLA frei, sofern der Kunde Veränderungen vornimmt, die zu einer Abweichung von den im Leistungsschein vereinbarten Konfigurationen führen.
 - 3.2 Sofern nicht schriftlich anders vereinbart, gelten für den Kunden weiterhin die notwendigen Mitwirkungspflichten gemäß Teil A (VI) oder jene, die individuell vereinbart wurden.
 - 3.3 Sofern der Kunde neben den Managed Service-Leistungen der GEC weitere Managed Service-Leistungen oder as a Service-Leistungen von Dritten auf den von der GEC bereitgestellten und gemanagten Systemen beauftragt hat, ist die GEC für diese Drittleistungen nicht verantwortlich und unterliegt insoweit keinen Pflichten aus den SLAs (Teil B, Anlage 1 und Anlage 2).

III. Nutzungsverbote

1. Weder der Kunde noch ein Nutzer, dem der Kunde Zugang zu den Leistungen der GEC gewährt, ist berechtigt, die Leistungen auf eine Weise zu nutzen, die durch Gesetz, Rechtsverordnung oder eine dem Kunden bekannte behördliche Anordnung untersagt ist. Ebenso ist es verboten, die Leistungen der GEC zu nutzen, um die Rechte anderer zu verletzen.
2. Soweit der bestimmungsgemäße Gebrauch der Leistung nicht explizit beschrieben ist, ist eine Verwendung der Leistung im Hochrisikobereich ausgeschlossen. Als Hochrisikobereich gilt insbesondere der Betrieb von Kernenergieanlagen, Flugsicherungssystemen, Kriegswaffen, lebenserhaltenden Apparaten oder vergleichbaren risikobehafteten Anwendungen, bei denen Leistungsstörungen die Gefahr der Verletzung des Körpers oder der Gesundheit von Menschen oder der Beschädigung von Sachen von bedeutendem Wert nach sich ziehen können.
3. Verstöße gegen die vorstehenden Nutzungsverbote berechtigen die GEC zur Aussetzung ihrer Leistung, sofern sie dem Kunden vor Aussetzung der Leistung eine angemessene Frist zur Beendigung der Verstöße gesetzt hat und diese erfolglos verstrichen ist. Mit Beendigung des Verstoßes wird GEC die Leistung unverzüglich wieder erbringen. Der Kunde schuldet, wenn ihm der Verstoß zurechenbar ist, trotz Aussetzung der Leistung die vertraglich vereinbarte Vergütung. Die Vergütungspflicht entfällt, wenn die Leistung für mehr als zehn (10) Stunden ausgesetzt ist und der Kunde den Nachweis führt, dass ihn an dem vom Nutzungsverbot erfassten Verhalten kein Verschulden trifft.

IV. Vertragsschluss

1. Angebote der GEC sind freibleibend und unverbindlich. Dies gilt auch, wenn GEC dem Kunden Kataloge, technische Dokumentationen (z. B. Zeichnungen, Pläne, Berechnungen, Kalkulationen, Verweisungen auf DIN-Normen), sonstige Produktbeschreibungen oder Unterlagen – auch in elektronischer Form – überlassen hat.
2. Eine Bestellung des Kunden in Textform gilt als verbindliches Vertragsangebot. Sofern sich aus dem Angebot nichts anderes ergibt, ist GEC berechtigt, innerhalb von zwei Wochen nach seinem Zugang bei GEC die Annahme zu erklären.
3. Die Annahme kann von GEC entweder schriftlich durch Gegenzeichnung und Rücksendung des Vertragsdokuments, Bestätigung der Bestellung in Textform oder dadurch erklärt werden, dass GEC durch Bereitstellung der Leistung mit der Erfüllung des Vertrages beginnt.

V. Vergütung und Zahlungsbedingungen

1. Sofern im Einzelfall nichts anderes vereinbart ist, gelten die jeweils zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses aktuellen Vergütungssätze von GEC zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer. Etwaig anfallende Zölle, Gebühren oder sonstige öffentliche Abgaben trägt der Kunde.
2. Die Vergütung ist fällig und zu zahlen innerhalb von 14 Tagen ab Rechnungsstellung. Die Abrechnung erfolgt monatlich nach Aufwand. GEC ist jedoch, auch im Rahmen einer laufenden Geschäftsbeziehung, jederzeit berechtigt, eine Leistung ganz oder teilweise nur gegen Vorkasse zu erbringen. Einen entsprechenden Vorbehalt erklärt GEC spätestens mit der Auftragsbestätigung.
3. Mit Ablauf vorstehender Zahlungsfrist kommt der Kunde automatisch in Verzug, ohne dass es einer gesonderten Mahnung bedarf. Die Vergütung ist während des Verzugs zum jeweils geltenden gesetzlichen Verzugszinssatz zu verzinsen. GEC behält sich die Geltendmachung eines weitergehenden Verzugsschadens vor. Gegenüber Kaufleuten bleibt der Anspruch von GEC auf den kaufmännischen Fälligkeitszins (§ 353 HGB) unberührt.
4. Dem Kunden stehen Aufrechnungs- oder Zurückbehaltungsrechte nur insoweit zu, als sein Anspruch rechtskräftig festgestellt oder unbestritten ist.
5. Wird nach Abschluss des Vertrags erkennbar (z. B. durch Zahlungsschwierigkeiten des Kunden), dass der Vergütungsanspruch von GEC durch mangelnde Leistungsfähigkeit des Kunden gefährdet wird, ist GEC nach den gesetzlichen Vorschriften zur Einstellung ihrer Leistung und – gegebenenfalls nach Fristsetzung – zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt (§ 321 BGB).

VI. Mitwirkungs- und Informationspflichten des Kunden

1. Soweit im Rahmen der jeweiligen Einzelvereinbarung oder des anwendbaren SLA nicht abweichend vereinbart, handelt es sich bei den hier aufgeführten Pflichten des Kunden um im Gegenseitigkeitsverhältnis stehende Hauptleistungspflichten. Solange es der Kunde versäumt, seine Pflichten zu erfüllen, ist GEC von ihrer Leistungspflicht befreit. Ist der Kunde mit seiner Leistung in Verzug, kann GEC nach Ablauf einer angemessenen Frist, die sie dem Kunden zur Erbringung der Leistung gesetzt hat, vom Vertrag zurücktreten. GEC gerät ihrerseits nicht in Verzug, solange der Kunde die ihm obliegenden Leistungen schuldig bleibt.
2. Der Kunde hat stets folgende Pflichten:
 - 2.1. Nach Abschluss dieses Vertrages ist der Kunde verpflichtet, gegenüber GEC einen autorisierten Repräsentanten und einen Stellvertreter zu benennen, der jeweils während der gesamten Vertragslaufzeit zur Abgabe und zum Empfang

rechtsgeschäftlicher Erklärungen befugt ist. Ebenso ist für diese Zeitspanne ständig ein technisch kompetenter Ansprechpartner samt Stellvertreter vorzuhalten. Eine Änderung der entsprechenden Ansprechpartner ist jederzeit in Textform möglich.

- 2.2. Zur Datenübermittlung an GEC wird der Kunde ausschließlich die von GEC vorgegebenen Schnittstellen nutzen. Abweichungen bedürfen der vorherigen ausdrücklichen Zustimmung von GEC in Textform.
- 2.3. Der Kunde ist verpflichtet, die ihm von GEC zur Verfügung gestellten Zugangsdaten geheim zu halten und vor dem Zugriff durch unbefugte Dritte gesichert aufzubewahren. Er hat geeignete Maßnahmen zu ergreifen, damit ein missbräuchlicher Zugang Dritter zu dem vertragsgegenständlichen Dienst ausgeschlossen ist. Für das Management des persönlichen Passworts hat der Kunde Vorkehrungen zu treffen, die den Erfordernissen des Datenschutzes und der Datensicherheit Rechnung tragen. Neben der Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen hat der Kunde die anerkannten Schutzmaßnahmen des maßgeblichen Verkehrskreises einzuhalten, insbesondere die Empfehlungen des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI).
- 2.4. Der Kunde darf den von GEC überlassenen Netzanschluss nur dann zur Nutzung an konkret bezeichnete Dritte überlassen, wenn er zuvor die Zustimmung von GEC in Textform eingeholt hat.
- 2.5. Der Kunde unterstützt GEC bei der Erfüllung ihrer vertraglich geschuldeten Leistungen, insbesondere durch die Bereitstellung der notwendigen Informationen, Materialien, Daten und Inhalte.
- 2.6. Die für die Durchführung der Leistungen vom Kunden bereitzustellenden Inhalte werden im Rahmen des Kunden Onboarding von der GEC festgelegt und sind in den von GEC vorgegebenen (digitalen) Formaten zur Verfügung zu stellen. Erkennt der Kunde, dass diese Inhalte fehlerhaft, unvollständig oder nicht eindeutig sind, hat er GEC den Umstand unverzüglich mitzuteilen.
- 2.7. Der Kunde sorgt für eine regelmäßige Sicherung seiner Daten und Inhalte. Ohne Abschluss einer gesonderten Backup-Vereinbarung (im Rahmen eines Leistungs-scheins oder SLA) besteht keine Pflicht zur Datensicherung seitens GEC.
- 2.8. Gemäß Ziff. III. 1. stellt der Kunde sicher, dass auf dem ihm von GEC zur Verfügung gestellten Speicherplatz lediglich solche Daten gespeichert werden, die weder rechtswidrig sind noch Rechte Dritter verletzen.
- 2.9. Der Kunde ist verpflichtet, seinen Datenbestand auf Viren oder sonstige schädliche Komponenten zu prüfen und hierzu dem aktuellen Stand der Technik entsprechende Viren- und Malwareschutzprogramme einzusetzen.



2.10. Der Kunde erbringt seine Mitwirkungspflichten im Rahmen dieses Vertrages unentgeltlich. Zwischen GEC und dem Kunden gelten (i) geteilte Verantwortlichkeiten (Serviceschnitt), (ii) Mitwirkungspflichten und (iii) die gegenseitige Verpflichtung zum Melden von Sicherheitsvorfällen und Störungen. Die Abgrenzung des jeweiligen Serviceschnitt ist in Teil B Anlage 1 hinterlegt. Eine individuelle Anpassung der Serviceschnitte wird auf Anfrage in einem kundenspezifischen SLA-Dokument festgehalten, welches dann Teil des Vertrages wird.

3. Zur Meldung von Sicherheitsvorfällen hat GEC die folgenden, aufgabenbezogenen E-Mail-Adressen zur Kontaktaufnahme eingerichtet:

Verantwortungsfunktion / Rolle	Verantwortungsbereich	E-Mail-Adresse
CISO	Chief Information Security Officer bezeichnet die Rolle des Gesamtverantwortlichen für Informationssicherheit.	ciso@gec.io
Compliance	Die Abteilung Governance & Compliance ist für die Einhaltung gesetzlicher und regulatorischer Vorschriften verantwortlich.	compliance@gec.io
Security	Ansprechpartner bei Sicherheitslücken.	security@gec.io
Support	Ansprechpartner bei Störungen und Sicherheitsvorfällen.	support@gec.io
Datenschutzkoordinator	Ansprechpartner bei DSGVO-relevanten Themen und allgemeinen datenschutzrechtlichen Fragestellungen.	datenschutz@gec.io

VII. Mängelansprüche bei Rechtsmängeln

1. GEC gewährleistet gegenüber dem Kunden, dass die dem Kunden von GEC nach Maßgabe dieser AVB und/oder eines sonstigen Vertrages überlassene(n) Software, Arbeitsergebnisse, Daten, überlassene Infrastruktur und Plattformkomponenten und deren in der jeweiligen Vereinbarung gestattete Nutzung keine Rechte Dritter verletzt.
2. Sollten Dritte gegenüber dem Kunden eine Verletzung ihrer Rechte durch das Bereitstellen von Software, Arbeitsergebnissen oder Daten durch GEC an den Kunden nach Maßgabe

der jeweiligen Vereinbarung („**Freistellungsverpflichtendes Verhalten**“) geltend machen, wird GEC den Kunden von solchen Ansprüchen nach Maßgabe folgender Bestimmungen freistellen.

3. Falls der Kunde zur Unterlassung des Freistellungsverpflichtenden Verhaltens oder jeweils eines Teils davon entweder (i) rechtskräftig verurteilt oder (ii) ihm hierüber eine einstweilige Verfügung zugestellt wird oder (iii) ein solcher Anspruch Gegenstand einer Forderung wegen der Verletzung von Rechten Dritter nach Ansicht des Kunden zu werden droht, kann GEC nach eigenem Ermessen dem Kunden entweder das Recht zur Fortsetzung des Freistellungsverpflichtenden Verhaltens verschaffen oder die den Gegenstand des Anspruchs des Dritten bildenden Software, Arbeitsergebnisse oder Daten ersetzen oder ändern, um die Rechtsverletzung ohne Funktionseinbußen zu beheben, oder, wenn beide genannten Alternativen für GEC nicht unter angemessenen Bedingungen zu realisieren sind, die Rechte des Kunden an der/n den Gegenstand des Anspruchs des Dritten bildenden Software, Arbeitsergebnisse oder Daten schriftlich kündigen, allerdings nur in dem Maße, wie dies erforderlich ist, um die Rechtsverletzung zu verhindern.
4. Sollten Dritte gegenüber dem Kunden eine Verletzung ihrer Rechte geltend machen, stellt GEC den Kunden von sämtlichen hieraus resultierenden Schadenersatzansprüchen und Kosten frei, unter Einschluss von Gerichts- und Vergleichskosten und der nach den Bestimmungen der Zivilprozessordnung erstattungsfähigen Rechtsverteidigungskosten. Dies gilt nicht, wenn und soweit die Verletzung von Rechten Dritter auf Änderungen der Hard- und/oder Software durch den Kunden oder die vertragswidrige Nutzung der vereinbarten Leistungen durch den Kunden beruht. Der Kunde unterstützt GEC pro-aktiv bei der gerichtlichen und außergerichtlichen Beilegung solcher Streitigkeiten mit Dritten gemäß nachfolgender Ziffer.
5. Die Ansprüche des Kunden nach Ziffer VIII. dieser AVB stehen unter dem Vorbehalt, dass der Kunde (i) GEC unverzüglich über die Geltendmachung von Ansprüchen Dritter informiert, (ii) GEC jeglichen hierauf bezogenen Schriftverkehr mit dem Anspruchsteller und Gerichten in Kopie jeweils unverzüglich nach deren Zugang zur Verfügung stellt, und (iii) GEC das alleinige Recht, die außergerichtliche oder gerichtliche Abwehr solcher Ansprüche zu steuern, sowie das Letztentscheidungsrecht über den Abschluss eventueller gerichtlicher und außergerichtlicher Vergleiche überlässt.

VIII. Sonstige Haftung

1. Soweit sich aus dem Vertragsdokument, diesen AVB – Teil A sowie den nachfolgenden Bestimmungen nichts anderes ergibt, haftet GEC bei einer Verletzung von vertraglichen und außervertraglichen Pflichten nach den gesetzlichen Vorschriften.
2. Auf Schadensersatz haftet GEC – gleich aus welchem Rechtsgrund – im Rahmen der Verschuldenshaftung bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit. Bei einfacher Fahrlässigkeit

haftet GEC, vorbehaltlich gesetzlicher Haftungsbeschränkungen (z. B. Sorgfalt in eigenen Angelegenheiten, unerhebliche Pflichtverletzung), nur

2.1. für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit,

2.2. für Schäden aus der Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht (Verpflichtung, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragsparteien regelmäßig vertraut und vertrauen darf); in diesem Fall ist die Haftung von GEC jedoch auf den Ersatz des vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schadens begrenzt.

3. Die sich aus Abs. 2 ergebenden Haftungsbeschränkungen gelten auch bei Pflichtverletzungen durch oder zugunsten von Personen, deren Verschulden GEC nach gesetzlichen Vorschriften zu vertreten hat. Die Beschränkungen gelten nicht, soweit GEC einen Mangel arglistig verschwiegen oder eine Garantie für die Beschaffenheit der Ware übernommen hat und für Ansprüche des Kunden nach dem Produkthaftungsgesetz.

IX. Vertraulichkeit

1. Die Vertragsparteien verpflichten sich, Geschäftsgeheimnisse im Sinne des § 2 Nr. 1 des Gesetzes zum Schutz von Geschäftsgeheimnissen (GeschGehG) der jeweils anderen Vertragspartei (Inhaber) und ihrer im Sinne der §§ 15 ff. AktG verbundenen Unternehmen streng vertraulich zu behandeln und sich nur in dem für die Durchführung der im Vertrag genannten Zwecke erforderlichen Umfang von ihnen Kenntnis zu verschaffen oder sie sonst zu verwenden. Als Geschäftsgeheimnis im vorstehenden Sinne gelten insbesondere sämtliche Informationen, die die Vertragsparteien mittelbar oder unmittelbar im Zusammenhang mit dem jeweiligen Vertrag sowie im Rahmen seiner Durchführung erhalten haben und die technischer, finanzieller oder sonst geschäftlicher oder vertraulicher Natur sind, es sei denn, die betreffenden Daten, Informationen oder Unterlagen sind Personen in den Kreisen, die üblicherweise mit dieser Art von Daten, Informationen oder Unterlagen umgehen, allgemein bekannt oder ohne Weiteres zugänglich.

2. Die Vertragsparteien sind sich darin einig, dass jede Vertragspartei Inhaber ihrer Geschäftsgeheimnisse bleibt, die sie der jeweils anderen Vertragspartei zugänglich macht und sie als Inhaber zur Ausübung der sich aus der rechtmäßigen Kontrolle der Geschäftsgeheimnisse ergebenden Rechte gegenüber Dritten ausschließlich befugt ist.

3. Jede Vertragspartei darf – unbeschadet der Befugnisse gemäß nachfolgender Ziffer 4 – die Geschäftsgeheimnisse der jeweils anderen Vertragspartei ausschließlich gegenüber

- ihren Arbeitnehmern und Organen,
- den Arbeitnehmern und Organen der mit ihrem verbundenen Unternehmen sowie

- ihren Beratern

(autorisierten Hilfspersonen) offenlegen, wenn und soweit (i) die autorisierten Hilfspersonen die Geschäftsgeheimnisse der jeweils anderen Vertragspartei für die Erledigung ihrer Tätigkeiten im Zusammenhang mit den im Vertrag genannten Zwecken benötigen und (ii) durch mit dieser Vertraulichkeitsverpflichtung vergleichbare vertragliche Geheimhaltungs- und Nutzungsbeschränkungen gebunden oder aufgrund berufsrechtlicher Verpflichtungen verschwiegenheitsverpflichtet sind.

4. Dritten, die keine autorisierte Hilfspersonen sind, dürfen die Geschäftsgeheimnisse der jeweils anderen Vertragspartei – unbeschadet der Ausnahmen nach § 5 GeschGehG – nur auf der Grundlage einer vorherigen schriftlichen Zustimmung der Partei offengelegt werden, von der sie stammen.
5. Jede Vertragspartei ist verpflichtet, angemessene, dem jeweils aktuellen Stand der Technik entsprechende technische und organisatorische Geheimhaltungsmaßnahmen zum Schutz der Geschäftsgeheimnisse der jeweils anderen Vertragspartei zu ergreifen, insbesondere um eine Offenbarung gegenüber unbefugten Dritten zu vermeiden. Die Maßnahmen umfassen insbesondere angemessene Zugriffsbeschränkungen auf Geschäftsgeheimnisse in datenführenden Systemen nach dem Prinzip der geringsten Privilegien, Systeme zur Erkennung und Beseitigung von Schadsoftware und entsprechende vertragliche Geheimhaltung- und Nutzungsbeschränkungen.

X. Rechtswahl und Gerichtsstand

1. Es gilt das auf inländische Vertragsparteien anwendbare Recht der Bundesrepublik Deutschland.
2. Ist der Kunde Kaufmann i. S. d. Handelsgesetzbuchs, juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist ausschließlicher – auch internationaler Gerichtsstand für alle sich aus dem Vertragsverhältnis unmittelbar oder mittelbar ergebenden Streitigkeiten Frankfurt am Main. Entsprechendes gilt, wenn der Kunde Unternehmer i. S. v. § 14 BGB ist. GEC ist jedoch in allen Fällen auch berechtigt, Klage am Erfüllungsort der Lieferverpflichtung oder am allgemeinen Gerichtsstand des Kunden zu erheben. Vorrangige gesetzliche Vorschriften, die einen ausschließlichen Gerichtsstand vorschreiben, bleiben unberührt.

B. TEIL B: Service Level Agreement

I. Grundlagen Service Level Agreement

1. Die GEC bietet ein abgestimmtes Portfolio von standardisierten, frei kombinierbaren Leistungs- und Servicebausteinen für den effizienten Support von virtuellen Ressourcen, IT-Arbeitsplätzen, Servern, Netzwerk und Security an. Dies reicht von der Remote-

Betreuung von IT-Komponenten und Notfall-Services vor Ort über standardisierte Cloud-Plattformen bis hin zum kompletten Betrieb der IT-Infrastruktur inklusive Übernahme der IT-Assets. Die Managed Services Leistungsbausteine bieten eine skalierbare und modulbasierte Lösung, die je nach Kundenanforderung und eigenen vorhandenen Ressourcen zusammengesetzt werden.

2. Das Service Level Agreement (SLA) ist Vertragsbestandteil und kann aus mehreren Komponenten bestehen. Das SLA gibt die allgemeinen Rahmenbedingungen, Definitionen, Messverfahren und Basis Services wieder, die für alle buchbaren Services gleich sind. Abweichende Regelungen können mittels eines kundenindividuellen SLAs unter Berücksichtigung der damit verbundenen Mehraufwände vereinbart werden.
3. Der in Anlage 1 definierte Serviceschnitt beschreibt die Abgrenzung zwischen dem Verantwortungsbereich des Kunden und dem der GEC. Durch einvernehmliche Abrede kann der Serviceschnitt – auch während der Vertragslaufzeit – abgeändert werden.

II. Allgemeine Rahmenbedingungen, Definitionen, Messverfahren, Service Desk

1. Im nachfolgenden sind allgemeine Rahmenbedingungen, Definitionen und Messverfahren beschrieben, die für alle Services des Kunden gleich gelten und auf deren Grundlage die Service-Module aufbauen.

1.1. Verfügbarkeit

1.1.1. Sofern nicht anders vereinbart und schriftlich dokumentiert, gelten für sämtliche vereinbarten Cloud Infrastructure Services die jeweiligen Verfügbarkeiten aus der Anlage 1.

1.1.2. Die Verfügbarkeit wird berechnet, indem alle Nichtverfügbarkeitszeiten (Downtimes/Ausfallzeiten) während eines Monats addiert werden und die Summe zur gesamten maximal möglichen Verfügbarkeitszeit (Onlinezeit) ins Verhältnis gesetzt wird.

1.1.2.1. Der jeweilige Service gilt als verfügbar, es sei denn, der Kunde, GEC, oder ein automatisches Messverfahren entdeckt eine Nichtverfügbarkeit. Eine Nichtverfügbarkeit ist definiert als ein Systemfehler, welcher den Kunden daran hindert, den Service aufgrund eines Ausfalles einer zugesicherten Komponente zu nutzen.

1.1.2.2. Das automatische Überwachungssystem überprüft die Verfügbarkeit des Gesamt-Systems, definiert in TEIL B Anlage 1 (SLAs Infrastructure Services). Das Überwachungssystem misst nicht die Verfügbarkeit innerhalb der Teilkomponenten des für den Kunden betriebenen Services.

- 1.1.2.3. Falls die nach dem Auftreten eines Supportfalls durchgeführte Analyse ergibt, dass das System trotz der Messung einer Nichtverfügbarkeit tatsächlich verfügbar war, wird die entsprechende Nichtverfügbarkeitszeit bei der Berechnung der Verfügbarkeit ausgespart.
- 1.1.2.4. Vereinbarte und reguläre Wartungszeiten, sowie (Re-) Provisionierungszeiten und andere vereinbarte Nichtverfügbarkeitszeiten gelten als verfügbare Zeiten.
- 1.1.2.5. Berechnung der Verfügbarkeit in %:
- 1.1.2.6.
$$\text{Verfügbarkeit} = \frac{\text{Gesamtzeit} - \text{Gesamtausfallzeit}}{\text{Gesamtzeit}} * 100$$
- 1.1.2.7. Zur Messung der Verfügbarkeit werden die Komponenten in regelmäßigen Abständen (sofern nicht separat in einem Servicemodul anders vereinbart, sind dies jeweils fünf Minuten) überwacht und abgetastet.

1.2. Zeiten

Folgende Zeiten werden definiert:

- 1.2.1.1. Reguläre Servicezeit (Montag bis Freitag 8:00 bis 18:00 Uhr), ausgeschlossen gesetzliche Feiertage an den GEC-Standorten in Hessen sowie der 24. und 31. Dezember eines jeden Jahres.
- 1.2.1.2. Systemzeit ist die reguläre Servicezeit abzüglich der vereinbarten Provisionierungs- und Wartungszeiten. Abweichende Systemzeiten können für einzelne Services in den jeweiligen Servicemodulen definiert werden.
- 1.2.1.3. Onlinezeit bezeichnet den kontinuierlichen 24/7/365 Betrieb.
- 1.2.1.4. Reaktionszeit ist die Zeit vom vollständigen Eingang einer Störungsmeldung bis zur ersten Reaktion durch GEC. Eine automatisch generierte Mailantwort oder die Aufnahme der Störung an der Hotline ohne weiteren Hinweis auf den unverzüglichen Beginn oder geplanten Beginn der Störungsbehebung zählen nicht als erste Reaktion.
- 1.2.1.5. Recovery Time Objective (RTO) ist der vorgegebene Maximalzeitraum zwischen erster dokumentierter Nichtverfügbarkeit und der wiederhergestellten Verfügbarkeit.
- 1.2.1.6. Recovery Point Objective (RPO) ist der Zeitraum, der zwischen zwei Datensicherungen (Backup) liegen darf.

1.3. Service Performance Indikatoren (SPI)

1.3.1. Service Performance Indikatoren (SPI) sind definierte, bestimmbare Größen zur Berechnung des Grades der von GEC erbrachten Leistungen im Rahmen der vom Kunden gebuchten Services. Je nach gebuchtem Service können kein, ein oder auch mehrere SPI vereinbart werden. Die SPI werden in Teil B Anlage 1 definiert. Abweichende SPIs können schriftlich vereinbart werden.

1.4. Availability-Zone (AZ)

1.4.1. Eine Availability-Zone (AZ) ist eine eigenständige, logische (und oft auch physisch) getrennte Zone, von der aus Services erbracht werden.

2. Service Desk

Das Service Desk (SD) ist für Mitarbeiter des Kunden der Single Point Of Contact (SPOC) für sämtliche Supportanfragen. Relevante Anfragen werden in die folgenden Kategorien eingeordnet:

Bezeichnung	Beschreibung
Incident/Supportfall	Meldung aufgetretener Störung(en)
Service Request	Anforderung von Anwendersupport im Rahmen einer vereinbarten Servicepauschale
Change Request	Anfrage auf Änderungen von Leistungen
Information	Anfrage zur Lieferung von Informationen

Es ist die Aufgabe des SD, alle gemeldeten Anfragen aufzunehmen und gemäß vereinbarten SPI-Zeiten zu lösen. Darüber hinaus wird das SD durch den Einsatz von Ursachenanalysen und einer zentralen Problem- und Lösungsdatenbank das Auftreten von Incident-/Supportfallanfragen minimieren. Das SD nimmt die Meldung von Anfragen vom Kunden während der regulären Servicezeit telefonisch entgegen. Anfragen können auch außerhalb der regulären Service-Zeit per Mail oder über das GEC Kundenportal gestellt werden. Nach Entgegennahme wird dem Anfragenden eine eindeutige Supportfall Ticket Nummer mitgeteilt. Anfragen können gestellt werden über:

- Rufnummer Service Desk: 069 – 24 747 18 181
- E-Mail: support@gec.io
- Support Kundenportal: <https://support.gec.io>

Außerhalb der regulären Servicezeiten werden eingehende Meldungen zum frühestmöglichen Zeitpunkt des Beginns der Servicezeiten erfasst und fließen dann unter Beachtung der festgesetzten Serviceziele in die Bearbeitung ein.

2.1. Incident

Bei einem Incident handelt es sich um eines der folgenden Ereignisse:

- Ein geschäftskritischer Prozess ist nicht verfügbar, z. B. ein kompletter logischer VM-Verbund der Infrastruktur Plattform der Produktionsumgebung (Kritikalität „1 – sehr hoch“)
- Ein geschäftskritischer Prozess ist in der Funktion stark beeinträchtigt oder es bestehen schwerwiegende Performanceprobleme, z. B. ein kompletter logischer VM-Verbund der Infrastruktur Plattform der Produktionsumgebung ist stark beeinträchtigt (Kritikalität „2 – hoch“)
- Ein geschäftskritischer Prozess ist zum Teil beeinträchtigt, z. B. einzelne virtuelle Maschinen der Produktionsplattform sind nicht verfügbar (Kritikalität „3 – mittel“)
- Vereinzelte Einschränkung von virtuellen Maschinen, z. B. Performanceprobleme (geringfügige Einbußen) (Kritikalität „4 – niedrig“)

Nach Empfang einer Störung (Incident) werden folgende Aktivitäten angestoßen:

- 1 Zuweisung einer sogenannten Ticket ID, Registrierung der Störungsempfangszeit, und der oben definierten Kritikalitätsstufe und des Melders der Störung, sowie die Kontaktmöglichkeiten. Stuft die GEC die Kritikalität der gemeldeten Störung abweichend von der Kritikalität ein, die der Kunde beim Eröffnen des Tickets ausgewählt hat, wird sie ihre abweichende Einschätzung im Ticket dokumentieren.
- 2 Ernennung eines Supportfall Managers, der die Aktivitäten bei einer Störung mit einer sehr hohen Priorität koordiniert.
- 3 Start des Prozesses zur Störungsanalyse und Störungsbehebung durch Zuweisung des Tickets an die identifizierten 2nd und 3rd Level technischen Support Teams. Analyse, ob die Störung in den Verantwortungsbereich des Kunden oder der GEC fällt.
- 4 Sollte die Analyse ergeben, dass der gemeldete Störfall nicht im Verantwortungsbereich der GEC liegt, wird die GEC dies dem Melder der Störung zurückmelden und das Incident-Ticket schließen.
- 5 Benachrichtigung des Melders, sowie aller in einer Kommunikationsmatrix benannten Kontaktpersonen des Kunden (sofern vorhanden) über den Fortschritt der Störungsbehebung.
- 6 Das SD ist über den aktuellen Status der Bearbeitung des Supportfall(-Calls) jederzeit, während der üblichen SD-Servicezeiten, auskunftsfähig. Zusätzlich hat der Kunde jederzeit Zugriff auf das Webportal, um den aktuellen Status des (der) Tickets zu verfolgen und gegebenenfalls zu aktualisieren.

- 7 Das SD informiert die Kontaktperson des Kunden über die Lösung zur Störungsbehebung und erzielt Übereinkommen mit dem Kunden, dass das Ticket geschlossen werden kann. Wird nach einer Lösung nicht zeitnah vom Melder bestätigt, dass das Ticket geschlossen werden kann, wird es nach vierundzwanzig Stunden vom SD geschlossen.
- 8 Das SD führt eine sogenannte Problem Root Cause Analyse durch und überprüft, welche Störungen gehäuft oder regelmäßig wiederkehren. Es wird die Ursache der Störungen identifizieren und nach wirkungsvollen Wegen suchen, die das Auftreten dieser Störungen zukünftig vermeiden werden. Bewährte Lösungsmethoden wird die GEC in die Problem- und Lösungsdatenbank einbringen, auch für den Fall, dass eine Störung eine mittelfristige bzw. langfristige technische Verbesserung braucht.
- 9 Die GEC unterhält eine zentrale Problem- und Lösungsdatenbank. Diese Informationen werden die Mitarbeiter des SD nutzen, um gemeldete Störungen möglichst schnell und direkt zu lösen. Darüber hinaus wird die GEC dem Kunden ausgewählte Lösungsverfahren in geeigneter Form zur Verfügung stellen (Handlungsempfehlungen) und die zentrale Problem- und Lösungsdatenbank aktuell halten.
- 10 Das SD überprüft regelmäßig alle offenen Störungs-Tickets, die noch nicht abgearbeitet sind und prüft, ob die Störungsbehebungszeiten eingehalten werden. Für den Fall, dass Störungen nicht in dem vereinbarten prioritätsgerechten Zeitrahmen beseitigt werden können, wird GEC den Serviceempfänger benachrichtigen und den dann erwarteten Zeitpunkt der Störungsbehebung mitteilen. Eine etwaige Eskalation des Supportfall(-Calls) ist davon unberührt.
- 11 Root Cause Analysen zu individuellen Support-Fällen werden dem Kunden zur Verfügung gestellt.

Sollte im jeweiligen Service SLA keine anderslautende Regelung formuliert worden sein, gelten für Incidents die folgenden Reaktionszeiten:

Kritikalität	Reaktionszeit	Störungsbehebungszeit
1 – sehr hoch	30 Minuten	4 Stunden
2– hoch	1 Stunde	8 Stunden
3– normal/mittel	2 Stunden	1 Arbeitstag
4 – niedrig	1 Arbeitstag	1 Arbeitswoche

2.2. Servicerequest

Unter einem Servicerequest wird die Anforderung und Leistung von Anwendersupport im Rahmen des Kontingents der vereinbarten Servicepauschale verstanden, hierunter fallen standardisierte Vorgänge, wie beispielsweise

- Änderungen von Benutzerberechtigungen
- Löschen/ Deaktivieren von Benutzern
- Zurücksetzen von Passwörtern
- Anfragen zur Wiederherstellung von Dateien nach versehentlicher Löschung (sofern das Vorhalten einer Datensicherung, Backup Lösung beauftragt ist)
- (Re-)Sizing einer VM
- Einrichtung von Firewallregeln

Der genaue Umfang der Servicerequests ist in den jeweiligen Servicemodulen enthalten. Das SD wird alle gemeldeten Serviceanforderungen per Telefon, E-Mail oder über das Ticketportal entgegennehmen und wird

- eine eindeutige Ticket-ID, Ticketauftragszeitpunkt sowie die Priorität der Serviceanfrage festlegen;
- je nach Servicerequest eine angemessene Spezifikation anfordern;
- überprüfen, dass Serviceanfragen im Rahmen der vereinbarten Serviceparameter bearbeitet werden;
- einen Servicerequest umsetzen.

Für Servicerequests erfolgt die Umsetzung in der Regel innerhalb der nächsten drei Arbeitstage (T+3). Abweichende Regelungen für Servicerequests einzelner Services werden im jeweiligen Servicemodul entsprechend vermerkt

2.2.1. Changerequest

Das SD wird Changerequests entgegennehmen. Change Requests sind, im Gegensatz zu Service Requests, mit aufwandsbezogenen und ggf. weiteren Kosten verbunden.

Ob ein Change Implikation auf Systeme hat, die in der Verantwortung des Kunden liegen, kann die GEC nicht beurteilen. Demnach ist der Kunde bei Beauftragung eines Changes verpflichtet, eine entsprechende interne Prüfung durchgeführt zu haben.

Die GEC wird nach Erhalt aller notwendigen Informationen dem Kunden die Kosten für den Change innerhalb von zehn Werktagen mitteilen. Die Kostenmitteilung kann im entsprechenden Change Ticket via Jira Service Desk erfolgen, oder als separat zu beauftragendes Angebot

übermittelt werden. Bei einer Kostenmitteilung via Jira Service Desk genügt die schriftliche Bestätigung des Kunden im Change Request Ticket.

Aufgrund der potentiellen Komplexität eines Changes sind Change Requests grundsätzlich mit einer Kundenindividuellen Abstimmung verbunden. In der Kundenindividuellen Abstimmung werden mit dem Kunden die notwendigen Informationen besprochen, die für die Bearbeitung des Changes notwendig sind. Erst nach vollständigem Erhalt der vereinbarten notwendigen Informationen, wird die GEC dem Kunden die Kosten für den Change innerhalb von zehn Werktagen übermitteln.

Sonderform: Sollte ein Emergency Change notwendig sein, so handelt es sich aus Sicht der GEC stets um einen sogenannten Hot-Fix oder ein Sicherheitsrelevantes Emergency Update. Die Ankündigung hierzu erfolgt kurzfristigst unter Abwägung der zugesicherten Verfügbarkeiten. Sollte der Kunde einen Emergency Change benötigen, so sind die normalen Supportwege zu wählen und in der mündlichen Mitteilung beim entsprechenden Service Agent oder im elektronisch eingereichten Ticket explizit der Emergency Change zu erwähnen. Die GEC wird entlang der Dringlichkeit des Kunden nach Best Effort den Change umsetzen.

2.3. Lizenzen

Die GEC ist dafür verantwortlich, das Lizenzmanagement, welches für die Bereitstellung des jeweiligen Services notwendig ist, als Teil der Dienstleistung bereitzustellen und die dafür notwendigen Lizenzen zu beschaffen. Zu den regelmäßigen Aufgaben eines derartigen Lizenzmanagements gehören: Inventarisierung, Überwachung des Lifecycles, Überwachung des Lieferantensupports zu einzelnen Lizenzen, Lizenzverlängerung und Anpassung an das erforderliche Produkt- und Mengengerüst.

Applikationsspezifische Lizenzen, die vom Kunden bereitgestellt werden oder die explizit und ausschließlich für eine Kundenanwendung angeschafft worden sind, unterfallen der Verantwortung des Kunden. Der Kunde stellt sicher, dass die Nutzung der Lizenz auf Servern der GEC nicht im Widerspruch zu den Bestimmungen des Lizenzgebers steht.

Bei Lizenzierung durch die GEC ist der Kunde für die Übermittlung der richtigen Accountinformationen (Anzahl, Name und Account Name) an die GEC verantwortlich.

Beruhend Fehllizenzierungen auf fehlenden, falsch benannten oder sonstigen gegen die Lizenzbedingungen verstoßenden Accountinformationen, die der Kunde an GEC übermittelt hat, haftet der Kunde. Er stellt die GEC auf erstes Anfordern von allen Ansprüchen Dritter frei. Dazu gehören auch die Kosten einer angemessenen Rechtsverteidigung.

2.4. Release und Patch Management

Für alle als „as a Service“ und „Managed Services“ bezeichneten Komponenten der Service-Module gilt:

GEC ist verantwortlich für die Planung und Durchführung von Patch Updates, Release Installationen (Minor Releases) und Emergency Patches. Die Verantwortung reicht jeweils bis zum vereinbarten Service Layer.

Patches werden nach Verfügbarkeit während des Standard-Wartungsfensters eingespielt. Sollten im Fall von „Managed Services“ keine alternativen Wartungsfenster vereinbart worden sein, gelten die Zeiten des Standard-Wartungsfensters.

Major Releases innerhalb einer „as a Service“-Leistungserbringung werden durch GEC durchgeführt, geplant und bewertet. Die GEC wird einen Major Release Upgrade frühzeitig ankündigen, um dem Kunden die Möglichkeit zu geben, seine Applikation auf den Major Release Upgrade vorzubereiten.

Nach Abschluss eines Major Release Upgrade bei „as a Service“ Komponenten, wird in der Regel die alte Version mit einer End-of-Life Ankündigung zu einem festdefinierten Zeitpunkt abgekündigt.

Das Upgraden von Major Releases bei „Managed Services“ wird gemäß tatsächlich anfallendem Aufwand vergütet.

Für alle Updates & Patches bei „managed“ Komponenten gilt das gleiche Verfahren wie oben beschrieben, jedoch findet eine engere individuelle Abstimmung mit dem Kunden statt, sodass auch individuelle Patchzeiträume und andere Sonderleistungen vereinbart werden können. Sollte der Kunde einem Patch oder Update widersprechen, wird GEC diesem Verlangen mit der Maßgabe Folge leisten, fortan von ihren SLA-Pflichten entbunden zu sein.

Vor dem Einspielen von Emergency Patches bewertet GEC das bestehende Sicherheitsrisiko (Relevanz und Kritikalität). Abhängig vom Ausgang der Bewertung wird ein kurzfristiger Emergency Patch eingespielt. Dies erfolgt mindestens immer dann, wenn das Sicherheitsrisiko darin besteht, dass eine Gefahr für die Daten des Kunden besteht, der Fortbestand des Geschäftsbetriebes im Allgemeinen gefährdet ist oder eine Gefahr für die Infrastruktur der GEC droht, bei der Verlust, Beschädigung oder Missbrauch zu besorgen ist.

Im Rahmen des Patch- und Release Managements führt GEC die folgenden Aktivitäten durch:

- Überprüft und analysiert den technischen Impact des neuen Patches und stellt die Patch Notes dem Kunden soweit notwendig zur Analyse zur Verfügung;
- Benachrichtigt den Kunden über einen neuen Patch, das geplante Wartungsfenster und zu erwartende Auswirkungen auf den Kunden;
- Informiert den Kunden, falls der Patch nicht implementiert werden soll. Vereinbart mit dem Kunden das weitere Vorgehen.

Die Implementierung des Patches wird zu dem geplanten Zeitpunkt gestartet.

Sollten Patches oder Updates auf Kundensysteme aufgespielt werden, wird vor jeder Update-Routine ein Snapshot des entsprechenden Kundensystem erstellt. Somit ist sichergestellt, dass

im Fall einer unerwarteten Fehlfunktion jederzeit zum ursprünglichen Stand zurückgekehrt werden kann.

Für den Fall eines nicht erfolgreichen Tests des Patches oder Releases wird mit dem Backup die entsprechende Umgebung wieder auf den alten Stand zurückgerollt.

2.4.1 Standard-Wartungsfenster

Das Standard-Wartungsfenster bezeichnet den Zeitraum, in welchem die GEC Wartungen an den eigenen Systemen (Netzwerk Backbone, Backendsysteme, Redundanzsysteme, etc.) sowie an den Kundensystemen und Services durchführen kann. Im Regelfall sind keine Service-Beeinträchtigungen zu erwarten, weshalb eine Vorankündigung gegenüber dem Kunden unterbleibt.

Im Falle einer Wartungsaktivität, bei der eine Einschränkung des Kundensystems zu erwarten ist, wird dies im Vorfeld per Email mittels einer Wartungs-Vorankündigung mitgeteilt. GEC verwendet dazu eine oder mehrere vom Kunden für diesen Zweck bereitgestellte Email-Adresse(n).

Wartungsfenster für Wartungsarbeiten mit etwaigen Beeinträchtigungen von Kundensystemen:

Montag-Freitag: 18:00 bis 06:00 Uhr

Samstag: 08:00 bis 20:00 Uhr

2.5. Monitoring und Systemwartung

GEC betreibt eine umfassende Monitoringinfrastruktur zur Überwachung der angebotenen Services und vereinbarten Service Performance Indikatoren (SPI) für die von GEC betriebene Infrastruktur.

Die gesamte Monitoringinfrastruktur ist unabhängig von der Kundeninfrastruktur, so dass ein Ausfall einzelner Dienste der Kundenumgebung keinen Einfluss auf die Funktionsfähigkeit des Monitorings hat. Durch die eigene Monitoringinfrastruktur überwacht GEC Parameter für die von GEC zu erbringenden Services. Die Messergebnisse des Monitorings nutzt GEC nach deren automatisierter Auswertung zu Zwecken des Alarmings sowie des Trendings (vorausschauende Prognosen zu vereinbarten KPIs).

GEC überprüft auf Grundlage des Trendings regelmäßig sämtliche IT-Komponenten und IT-Dienste auf Funktionalität und Vitalität. GEC führt regelmäßig notwendige Wartungsarbeiten an der eigenen Infrastruktur in Form von Standard Operating Procedures (SOPs) durch. Das zuvor beschriebene Monitoring sowie die sachgemäße, regelmäßige Durchführung wiederkehrender Wartungsarbeiten sind proaktive Elemente des IT-Servicekonzepts der GEC. Hierzu zählen unter anderem:

- Verfügbarkeit der IT-Komponenten überwachen
- Überwachen der Serverleistung (z.B. CPU, RAM, Disk)
- Betriebssystem überwachen (z.B. Logfiles, Filesystem)
- Identifizierung von Sicherheitslücken und Korrektur durch Updates
- HW/SW Patch- und Update-Management nach festgelegtem Aktivitätsplan

Wartungsergebnisse werden von der GEC dokumentiert.

Der Umfang des Monitorings für kundenbezogene Services (z. B. Abtast- und Prüfintervalle) werden in den jeweiligen Service-Modulen geregelt.

2.6. Service Management

Das Service Management (ServM) der GEC ist erster Ansprechpartner, wenn es um die Einhaltung aller Parameter der gebuchten Services geht. ServM ist innerhalb der Betriebsorganisation der GEC für die Qualitätssicherung verantwortlich. Bedarf es aus Sicht des Kunden zur Beseitigung einer Leistungsstörung oder von Mängeln beim Service eines förmlichen und verbindlichen Abhilfeverlangens, ist ServM zugleich die erste Eskalationsinstanz innerhalb der GEC.

2.6.1. Service Performance Reporting

Der monatliche Service Performance Report beinhaltet die SPI-Messauswertungen. Für jeden vereinbarten SPI im Rahmen des SLA und der angehängten Service-Module wird der Grad der

Erfüllung und/oder die Quantität der Erfüllung als Kennzahl („empirischer“ Wert) pro Serviceklasse über den Berichtszeitraum ausgewiesen.

Den Service Performance Report erhält der Kunde auf Wunsch bis zum 15. eines Monats per Email an eine von ihm vorgegebene Email-Adresse.

2.6.2. Zusätzliche Serviceleistungen

Sollten über die standardisierten Serviceleistungen hinaus zusätzliche Serviceleistungen vereinbart werden, sind diese wie ein technisches Servicemodul als Anlage zu diesem SLA definiert. Soweit damit Service Performance Indikatoren (SPI) verbunden sind, sind sie dort im Einzelnen bezeichnet.

3. Höhere Gewalt

Im Falle höherer Gewalt ist die GEC für die Dauer des Ereignisses sowie einer angemessenen Wiederanlaufzeit von der Erfüllung ihrer vertraglichen Verpflichtungen einschließlich der Einhaltung aller Service Levels befreit.

Als Fälle höherer Gewalt zählen beispielsweise, aber nicht ausschließlich, Naturkatastrophen oder Unruhen, die z. B. wegen Überflutungen durch starkes Unwetter oder Zusammenbruch der öffentlichen Ordnung länger zeitige Strom- und Netzunterbrechungen bewirken können. Die Feststellung eines Falles höherer Gewalt erfolgt durch den „Verantwortlichen im Notfall/Krisenfall“ gemäß des jeweils aktuellen Notfallhandbuchs der GEC. GEC wird alles in ihrer Macht Stehende tun, um den Kunden über den Fall höherer Gewalt zu informieren und den Status so schnell wie möglich wieder zu verlassen.

Des Weiteren ist die GEC von der Erfüllung von SLAs befreit, wenn:

- der Ausfall aufgrund einer geplanten Wartung erfolgt ist. Geplante Wartung bezeichnet Wartungsarbeiten, die dem Kunden vorab durch GEC angekündigt wurden. Generell ist GEC bemüht, geplante Wartungsarbeiten zwei (2) Wochen im Voraus schriftlich anzukündigen. In Notfällen oder bei Wartungen, die durch einen vorgelagerten Anbieter gesteuert werden, kann eine Wartung auch außerhalb dieser Regelung erfolgen.
- der Ausfall durch den Kunden verursacht wurde, entweder
 - durch Nichteinhaltung der Kundenverpflichtungen in Rahmen des SLA oder im Vertrag,
 - durch Ausfall von durch vom Kunden gestellten Geräten oder Betriebsmitteln bzw.
- der Ausfall durch Unterlassen des Kunden, GEC bei der Fehlerbehebung zu unterstützen, verursacht oder verlängert wird (etwa durch Verhindern oder verspätetes Gewähren des Zugangs zu Räumlichkeiten beim Kunden vor Ort oder wenn ein angegebener Kundenkontakt über die vereinbarten Kontaktdaten nicht erreichbar ist).
- es durch eine Nichtverfügbarkeit außerhalb der Komponenten zum Betrieb des Services den Anschein hat, dass ein Ausfall vorliegt, der Service jedoch zur Verfügung stand und hätte genutzt werden können (z. B. Ausfall einer VPN-Strecke).

3.1. Mitwirkungspflichten des Kunden

Zur Erfüllung der vereinbarten Services kann ein Mitwirken des Kunden erforderlich sein. Mitwirkungshandlungen des Kunden sind insbesondere:

- Die unverzügliche Meldung eines Supportfalls;
- die Mitarbeit bei der Eingrenzung und Abgrenzung einer Störung;
- die detaillierte Beschreibung des Störungsphänomens und des Kontextes (Was wurde genau beobachtet unabhängig von der vermeintlichen Ursache? Wer ist betroffen? Wer ist der Ansprechpartner? Welche Störungshypothesen gibt es? Welche Systemkomponenten sind betroffen?);
- das Design der Architektur, um kritische Anwendungen im Falle des Ausfalles einzelner Komponenten resilient zu gestalten (z.B. durch Nutzung der durch GEC zur Verfügung gestellten Zonen).
- die Spezifikation(en) von Business- und Funktionsanforderungen sowie weitere Informationen zur zweckentsprechenden Planung von Serviceaktivitäten.

Anlage 1 Serviceschnitt

Nachfolgend werden die Service Performance Indikatoren (SPIs) für die Services der GEC definiert.

SPI	IaaS (VMware)	IaaS (Openstack)	PaaS	SaaS
Verfügbarkeit	99,5% ⁽¹⁾	99,85% ⁽²⁾	99,5% ⁽¹⁾ 99,9% ⁽³⁾	99,9%
Backup ⁽⁴⁾	-	-	Backup 1x/Kalendertag Aufbewahrungsfrist 7 Tage	Backup 1x/Kalendertag Aufbewahrungsfrist 7 Tage

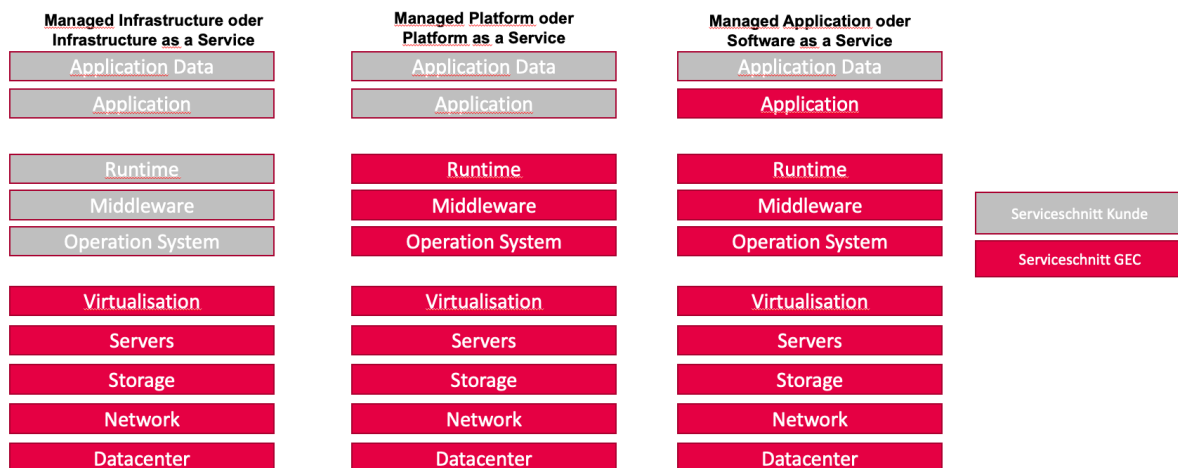
⁽¹⁾ Verfügbarkeit gilt für eine einzelne VM aus einer Availabilityzone. Die Verfügbarkeit kann durch redundante Konzepte (VMs aus verschiedenen AZs) gesteigert werden.

⁽²⁾ Verfügbarkeit gilt für eine einzelne VM aus einer Availabilityzone. Die Verfügbarkeit kann durch redundante Konzepte (VMs aus verschiedenen AZs) gesteigert werden. Die Verfügbarkeit gilt zudem für die API sowie das Dashboard.

⁽³⁾ Verfügbarkeit gilt für Plattformen basierend auf einem Cluster von mindestens drei VMs aus drei Availabilityzonen nach Wahl der GEC.

⁽⁴⁾ Für das Backup der Daten ist der Kunde beim IaaS Serviceschnitt eigenverantwortlich. Weitere Backup-Jobs (full-backup oder inkrementell) kann mit freier Wahl der Aufbewahrungszeiten zusätzlich gebucht werden. Für Services im Serviceschnitt PaaS oder SaaS erfolgt ein tägliches full-backup mit einer 7-tägigen Aufbewahrungsfrist.

Die unten aufgeführte Abbildung zeigt den Serviceschnitt je nach vereinbarter Serviceleistung dar.



Nähere Erläuterung zur Unterscheidung von as a Service oder Managed Service

(A) As a Service oder (B) Managed Service

As a Service (XaaS)

Bei einem „as a Service“-Produkt bekommt der Kunde einen Service auf Infrastruktur, Plattform oder Application-Level als fertiges standardisiertes Produkt, mit von der GEC getätigten Grundkonfigurationen. Das Management dieses XaaS-Produktes obliegt der GEC, darunter fallen regelmäßige Wartungen, Updates, Patches, Hot-Fixes, Backup etc. XaaS Produkte kommen in der Regel in einer vorgefertigten Form mit einem vordefinierten Sizing. Wenn dem Kunden im Laufe seiner Nutzung das Sizing zu klein wird, kann er auf die nächste vorgefertigte Sizing-Größe wechseln.

Individuelle Konfigurationen, Anpassungen, Sizings, etc. sind bei as a Service-Produkten nicht möglich.

Sollte der Kunde einzelne individuelle Anpassungen wünschen, so behält sich die GEC vor, den SLA für das XaaS-Produkt anzupassen und/oder die individuelle Anpassung gänzlich abzulehnen.

Managed Service

Bei einem managed Service bekommt der Kunde ein auf seine persönlichen Bedürfnisse angepasste Konfiguration. In der Regel (aber nicht ausschließlich) sind dies individuelle Anpassungen auf Produkte der GEC „as a Service“-Produktfamilie.

Für Individuell angepasste managed Services entstehen höhere Aufwände bei der Angebotsgestaltung (Scope-Bestimmung, Abstimmungen, ggf. Verhandlungen) und bei der Implementierung (manuelle Anpassungen von Standardprodukten, Abstimmungen und Freigaben zwischen unterschiedlichen technischen Ebenen, z.B. Netzwerkfreigaben, Plattformfreigaben, ggf. auch Compliance).

Die individuell abgestimmten Services (inkl. geklärter Verantwortlichkeiten für Zugänge, Rechte, Wartungsfenster, Backup, etc.) werden in einem Leistungs- oder Serviceschein dokumentiert. Die GEC vergibt auf Basis der individuellen Abstimmung und der vom Kunden gewünschten Architektur (z.B. „Single Node“ Setup vs. Cluster Setup) eine maximale Verfügbarkeit.

Die GEC behält sich jedoch auch vor, auf einzelne managed Services keine Verfügbarkeit (SLA) zu vergeben, falls die vom Kunden gewünschten Anpassungen, das System aus Sicht der GEC unvorhersehbar macht, oder falls das Einhalten des SLA aus Sicht der GEC zu unwirtschaftlichen Aufwänden führen würde.