



AGB CLOUD FOR SAP®

Richtlinie Stufe 3
Geltungsbereich Collogia IT Services GmbH
Version 3
Gültig ab 01.08.2019

Inhaltsverzeichnis

1	ALLGEMEINES	1
1.1	Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)	1
1.2	Gegenstand und Bezüge	1
1.3	Dokumentation	1
1.4	Abnahme/Bereitstellung	1
2	LEISTUNGEN.....	1
2.1	Data Center.....	1
2.2	Sicherheit	3
2.3	Datenschutz.....	4
2.4	Lizenzen	5
3	SERVICE UND SUPPORT	5
3.1	Störungen	5
3.2	Wartungen	6
4	SERVICE LEVEL AGREEMENT.....	6
4.1	Service-Verpflichtung	6
4.2	Servicegutschrift	7
4.3	Ausschlüsse	8
4.4	Individueller SLA Vertrag.....	8
5	VERTRAG & RECHNUNGSSTELLUNG	8
5.1	Allgemeines	8
5.2	Leistungen Plattform.....	8
5.3	Leistungen Administration	8
5.4	Rechnungsstellung	9
5.5	Vertragslaufzeit.....	9
6	SALVATORISCHE KLAUSEL.....	9

1 Allgemeines

1.1 Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Für alle in Anspruch genommenen Dienstleistungen bzw. Produkte gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen, im Folgenden „AGB“ genannt, der Collogia IT Service GmbH (im Folgenden Collogia genannt), soweit nicht nachfolgend Abweichendes bestimmt wird.

1.2 Gegenstand und Bezüge

Die folgenden Ausführungen beschreiben das Produkt Collogia Cloud Services for SAP für den Standort „Köln“ im Folgenden „Collogia Cloud“ genannt, mit seinen Leistungen und im Zusammenhang stehenden aktuell gültigen Beschreibungen und Störungsbeseitigungen, einschließlich besonderer Regelungen, welche die AGB produktspezifisch teilweise abändern bzw. ergänzen.

Alle Leistungsmerkmale des Produktes, wie im Folgenden aufgeführt, sind ausschließlich für diese Angebote gültig. Kein Merkmal ist auf andere Produkte übertragbar.

Collogia behält sich im Zuge technischer Neuerungen und Weiterentwicklungen vor, Produkte oder Merkmale für den Kunden, im Folgenden „Auftraggeber“ genannt, durch bessere oder gleichwertige kostenfrei zu ersetzen.

1.3 Dokumentation

Für die Dienstleistung und die genutzten Systeme stellt Collogia nach eigener Wahl dem Auftraggeber eine Nutzerdokumentation in elektronischer oder gedruckter Form zur Verfügung. Die Nutzerdokumentation bezieht sich auf die Installation und Konfiguration beigestellter Collogia-eigener Systeme sowie zur Installation und Konfiguration kundeneigener Systeme in Verbindung mit Collogia Leistungen.

1.4 Abnahme/Bereitstellung

Nach Beendigung aller zum Produkt zugehörigen Arbeitsschritte wird der Auftraggeber über die Vollendung der Installation informiert. Die Benachrichtigung erfolgt in Textform oder in Form von Internet E-Mail und fordert den Auftraggeber zur Abnahme der Installation auf.

Ist innerhalb von 10 Werktagen nach Aufforderung zur Abnahme keine Reklamation von Seiten des Auftraggebers bei der Collogia eingegangen, die eine erhebliche Beeinträchtigung oder Fehlfunktion der Dienstleistung und/ oder des Systems zeigt, wird dies als stillschweigende Abnahme verstanden.

2 Leistungen

Collogia Cloud ist ein Produkt, welches aus mehreren Dienstleistungen besteht, die im Folgenden beschrieben und in Data Centern der NetCologne GmbH bereitgestellt werden.

2.1 Data Center

Das Data Center der NetCologne stellt eine physikalische Betriebsumgebung bereit, welche für den Einsatz von ITK-Systemen vorgesehen und entsprechend ausgerüstet ist.

Alle Dienste bauen auf der Infrastruktur des NetCologne-Data Centers auf und werden in den Räumlichkeiten des Data Centers unter den Bedingungen der Betriebsumgebung betrieben.

2.1.1 Energieversorgung

Produktive Komponenten in der Collogia Cloud sind im Versorgungsbereich PW-VK3 des Rechenzentrums vollredundant an das Stromnetz angeschlossen. Dies ist mithilfe einer modular

aufgebauten sowie redundanten (A/B-Versorgung) unterbrechungsfreien Stromversorgung (USV) realisiert.

Temporäre Komponenten (Teststellung, Staging, ...) können im Bedarfsfall in Absprache mit dem Auftraggeber im Versorgungsbereich PW-VK2 aufgebaut werden. Dieser wird über eine einfache Stromversorgung gespeist und verfügt ebenfalls über eine modular aufgebaute USV.

Bei Ausfall der primären Stromversorgung liefert die USV solange Energie, bis die Netzersatzanlage (NEA; auch Dieselaggregat) betriebsbereit ist und den Energiebedarf übernimmt. Die USVs sowie NEAs werden in regelmäßigen Zyklen gewartet und einem jährlichen Black-Building-Test unterzogen.

2.1.2 Klimatisierung

Die Server-Räumlichkeiten des NetCologne Data Centers werden redundant klimatisiert. Im Versorgungsbereich PW-VK3 wird die erzeugte Kühlleistung (Zuluft) in den Doppelboden eingeblasen und tritt in den Kaltgängen der jeweiligen Räumlichkeiten ein. Durch eine gezielte Luftführung wird die erzeugte Wärme (Abluft) der Rechnerysteme in den Warmgängen abgeführt. Im Versorgungsbereich PW-VK2 erfolgt die Zu-/ Abluft raumseitig; teils mit Kalt-/Warmgängen, abhängig vom Geschoss. In allen Server-Räumlichkeiten wird sichergestellt, dass die Temperatur in 2 m Höhe, auf der Seite des Kaltganges (sofern vorhanden andernfalls raumseitig), 26 °C nicht übersteigt.

2.1.3 Brandschutz

Die Brandschutzeinrichtung des Data Centers der NetCologne ist für Datenverarbeitungsanlagen vorgesehen und entsprechend ausgerüstet. Durch angebrachte Rauchmelder in den jeweiligen Räumlichkeiten und ein zusätzlich installiertes Rauchansaugsystem (RAS) über den Klimageräten, erfolgt automatisch die Feuermeldung sowie nach einer kurzen Sicherheitsdauer die damit verbundene Flutung des Raumes mit sauerstoffverdrängendem Löschgas.

2.1.4 Zugang

Die Eingangstüren im Data Center der NetCologne sind gesondert alarmgesichert. Über ein elektronisches Zugangssystem mit Karte und PIN erfolgt der Zugang. Zutritt erhalten nur diejenigen Personen, die von Vertragspartnern schriftlich bekanntgegeben wurden und sich einen Werktag zuvor bei der NetCologne angemeldet haben. Diese Anmeldung dient zugleich als Freischaltung der Zugangskarte. Sofern sich Personen, die der NetCologne schriftlich bekanntgegeben wurden, länger als 30 Minuten außerhalb des Data Centers der NetCologne befinden, muss eine erneute Anmeldung und damit verbundene Freischaltung erfolgen.

Da das NetCologne-Data Center auch anderen Auftraggebern zugänglich ist, wird zur Einhaltung bzw. Erhöhung der Sicherheit der jeweilige Zutritt registriert sowie per Video aufgezeichnet. Diese Daten werden 90 Tage vorgehalten und nach diesem Zeitraum unwiderruflich gelöscht. Der Auftraggeber erklärt sich zur Verhinderung und Verfolgung von etwaigen Sachbeschädigungen, Diebstahl und/oder Störungen damit einverstanden.

2.1.5 Verfügbarkeit des Data Centers

Die Verfügbarkeit bezieht sich auf die Data Center-Infrastruktur der NetCologne (Gebäude, Stromversorgung, Klimatisierung etc.) und wird in dem Bereich der Verfügbarkeitsklasse PW-VK3 mit 99,99% und in dem Bereich der Verfügbarkeitsklasse PW-VK2 mit 99,90% im Jahresdurchschnitt bezogen auf das Kalenderjahr angegeben.

2.1.6 Komponenten

Im Rahmen des Hostings entscheidet Collogia auf welcher physikalischen Hardware (Hersteller, Infrastruktur,...) die jeweiligen Komponenten betrieben werden. Der Auftragnehmer hat hierzu kein

Mitbestimmungsrecht. Sollte die eingesetzte Hardware trotz der vom Softwarehersteller berücksichtigten Dimensionierung den Leistungsanforderungen des Kunden nicht genügen, kann ein Systemumzug auf leistungsstärkere Hardware zu den jeweiligen Konditionen erfolgen. Ist nachweislich ein Fehler der Collogia Cloud Plattform für einen Leistungsengpass verantwortlich, erfolgt die Bereitstellung der leistungsstärkeren Hardware kostenneutral.

2.2 Sicherheit

2.2.1 Software

Zum Betrieb der Cloud wird Closed Source und Open Source Software eingesetzt. Closed Source Software wird nur eingesetzt, wenn Collogia mit dem Hersteller einen aktiven Lizenzvertrag hat (ggf. über Distributoren abgeschlossen).

Collogia setzt in der Cloud nur aktuelle und supportete Software ein. Hierzu werden die Systeme in regelmäßigen Abständen mit aktuellen Sicherheitskorrekturen versorgt.

2.2.2 Verschlüsselung

Daten in der Collogia Cloud werden innerhalb des Storage Systems mittels AES256 verschlüsselt. Hierdurch wird der physikalische Zugriff auf die Daten durch Dritte abgesichert. Maßnahmen zur Härtung und Verschlüsselung innerhalb der virtuellen Maschinen und der darin laufenden Applikationen werden im jeweiligen Angebot vermerkt und bepreist.

2.2.3 Konnektivität

Die Verbindung zwischen Kundeninfrastruktur und Collogia Cloud werden mittels Site-To-Site VPN Verbindung implementiert. Als Verschlüsselungsstufe wird mindestens AES256-SHA256 eingesetzt.

Das Collogia Cloud Betriebsteam nutzt zum Zugriff auf Kundenumgebungen eine gesonderte Netzwerkverbindung, die für die Umgebungszugriffskontrolle vorgesehen und vom Traffic des internen Unternehmensnetzwerks von Collogia getrennt ist. Authentifizierung, Autorisierung und Protokollierung werden mithilfe von standardmäßigen Sicherheitsmechanismen implementiert, mit denen dafür gesorgt wird, dass nur zugelassene Betriebsmitarbeiter und Support-Techniker Zugriff auf die Systeme haben.

2.2.4 Netztrennung

Die Collogia Cloud basiert auf einer gemeinsam genutzten Infrastruktur (Virtualisierungsserver & Storage server). Die Separierung der Kundensysteme erfolgt auf Ebene der Virtualisierungsschicht (Hypervisor). Netze werden mittels VLANs getrennt. Storage wird als lokale Platte in die VM eingebunden. Innerhalb der VM ist kein direkter Zugriff auf VLANs bzw. Storage anderer Auftraggeber möglich.

2.2.5 Firewalls

Die Collogia Cloud Infrastruktur nutzt Firewalls, um den Zugriff zwischen dem Internet und den internen Komponenten zu kontrollieren, indem nur zugelassener Traffic erlaubt wird. Für die Infrastruktur jedes Kunden wird eine dedizierte Firewall installiert, deren Sicherheitsrichtlinien in Abstimmung mit dem Kunden konfiguriert werden.

2.2.6 Antivirus

Wird Software durch das Collogia Betriebsteam in die Cloud geladen, wird diese durch den Branchenstandard entsprechende Antivirus-Software geprüft. Viren werden nach ihrer Erkennung automatisch entfernt (oder in Quarantäne verschoben). Die Virusdefinitionen werden täglich aktualisiert.

2.2.7 Systemhärtung

Collogia wendet standardisierte Systemhärtungsverfahren für Infrastrukturkomponenten sowie kundeneigene Applikationen an. Dazu gehören die Einschränkung des Protokollzugriffs, das Entfernen oder Deaktivieren unnötiger Software und Geräte, das Entfernen unnötiger Benutzer-Accounts, Patch-Management und Protokollierung.

2.3 Datenschutz

2.3.1 Gesetzliche Vorschriften

Die Collogia Cloud Dienstleistung orientiert sich an ISO 27001:2013. Zu diesem Zweck betreibt Collogia ein Informationssicherheitsmanagementsystem (ISMS) mit dem Ziel der Zertifizierung.

Der Kunde trägt bei der Nutzung der Cloud die alleinige Verantwortung für die Einhaltung gesetzlicher Vorschriften. Der Kunde muss Collogia vor Ausfertigung des Vertrags auf eventuelle technische Anforderungen hinweisen, die sich aus seinen gesetzlichen Verpflichtungen ergeben.

Collogia ist sich der Tatsache bewusst, dass einige Kunden aufsichtsrechtlichen Audit-Anforderungen unterliegen. In solchen Fällen wird mit dem Kunden, wie im Datenverarbeitungsvertrag beschrieben, kooperiert.

2.3.2 Sicherheitsvorfälle

Collogia bewertet und reagiert auf Vorkommnisse, die einen unbefugten Zugriff auf Kundendaten vermuten lassen. Sobald der Chief Information Security Officer (CISO) und/oder der Datenschutzbeauftragte der Collogia von einem solchen Vorkommnis in Kenntnis gesetzt wird, legen sie Eskalationspfade und Reaktionsteams zur Behandlung des Vorfalls fest. Ziel ist die Ursachenermittlung, Festlegung einer Behebungsmaßnahme sowie ggf. die Wiederherstellung der Kundeninfrastruktur

Das Betriebspersonal verfügt über dokumentierte Verfahren zur Handhabung von Vorkommnissen, bei denen sich potenziell ein unbefugter Umgang mit Daten ereignet hat. Stellt Collogia fest, dass ein widerrechtlicher Zugriff auf Daten des Kunden stattgefunden hat, wird diese Tatsache dem Kunden innerhalb von 72 Stunden nach deren Entdeckung gemeldet, es sei denn, dies ist gesetzlich anders geregelt.

2.3.3 Datensicherung

Die Datensicherung der virtuellen Maschinen wird entsprechend Projekteinzervertrag eingerichtet. Die Implementierung erfolgt entweder als diskbasierte Sicherung über Snapshots im Hypervisor oder anwendungsspezifisch innerhalb der VM.

Backups, die zur Auslagerung an den Auftraggeber oder Dritte weitergegeben werden, werden kundenindividuell verschlüsselt. Der Prozess wird entsprechend Projekteinzervertrag geregelt.

Die regelmäßige Auslagerung der Backupdaten (mittels Tape) ist vom Kunden gesondert zu beauftragen. In diesem Fall werden die verschlüsselten Tapes in regelmäßigen Abständen aus dem Netcologne Rechenzentrum in das Collogia eigene Rechenzentrum überführt. Die Aufbewahrung erfolgt in zugangsgesicherten Räumlichkeiten in abschließbaren Metallschränken.

2.3.4 Datenlöschung

Im Falle der Dekommissionierung von virtuellen oder physikalischen Servern, werden die darauf befindlichen Daten zuvor gelöscht. Daten werden mindestens entsprechend DL-1 Norm durch mehrfaches Überschreiben gelöscht. Datenträger werden gemäß DIN 66399 durch zertifizierte Dienstleister entsorgt.

Umgehend nach vollständiger Beendigung und Abwicklung des Vertragsverhältnisses zwischen dem Auftraggeber und der Collogia werden alle Daten, welche in Bezug zu dem Produkt stehen

oder durch den Betrieb des Produktes entstanden sind, gelöscht, soweit nicht gesetzliche Bestimmungen entgegenstehen. Dies gilt auch für Daten des Auftraggebers, die an Vertragspartner der Collogia weitergegeben wurden.

2.4 Lizenzen

2.4.1 Plattform

Collogia erwirbt alle für den technischen Betrieb der Cloud Plattform notwendigen Lizenzen.

2.4.2 Applikation

Sofern für den Betrieb einer Kundenapplikation zusätzliche Lizenzen innerhalb einer VM erforderlich sind, obliegt es Auftraggeber und Auftragnehmer zu entscheiden, welche Partei als Lizenznehmer auftritt.

2.4.3 Supportzugänge

Mit dem Erwerb von Lizenzen wird dem Lizenznehmer Zugang zu herstellerspezifischen Supportportalen gewährt. Sollte es für den stabilen Betrieb erforderlich sein, dass der jeweils andere Partner ebenfalls Zugriff auf diese Daten benötigt, so ist ein entsprechender Zugang zu gewähren.

3 Service und Support

3.1 Störungen

Als Störung werden alle Zustände bezeichnet, bei denen ein System und/oder ein Dienst nicht über die vertraglich vereinbarte Leistung verfügt, die der Kunde gemäß dem Vertrag erwarten darf.

Ist die Leistung eines Systems und/oder eines Dienstes durch Störungen in Systemen, Komponenten und/oder Diensten des Auftraggebers begründet, fällt dies nicht in den Verantwortungsbereich der Collogia und es handelt sich somit nicht um eine Störung seitens Collogia. Dies gilt insbesondere bei Applikationsfehlern des Auftraggebers sowie deren Schnittstellen und Verbindungen untereinander, sofern diese nicht explizit durch die Collogia administriert werden.

Der Auftraggeber ist gehalten, die Symptome einer Störung möglichst genau zu beschreiben. Hat der Auftraggeber die Störung zu vertreten oder liegt eine vom Auftraggeber gemeldete Störung nicht vor, ist Collogia berechtigt, dem Auftraggeber die durch die Fehlersuche, Mängelbeseitigung bzw. Entstörung entstandenen Kosten in Rechnung zu stellen.

Als Störung des ordentlichen Betriebs gelten alle in den Leistungsbeschreibungen von Produkten beschriebenen Störungen, die in einem Maße schädlich sein können, dass diese den Betrieb weiterer Systeme so nachhaltig stören, dass ein den anderen Auftraggebern garantierter Betrieb nicht mehr möglich ist. Dies bezieht sich auf alle von Collogia betriebenen Systeme, Komponenten und Dienstleistungen.

3.1.1 Störungsmeldung

Die Meldung einer Störung des Auftraggebers bei der Hotline entsprechend Ziffer Servicebereitschaft bzw. Störungsannahme erfolgt fernmündlich oder in Schriftform. Störungsmeldungen können zudem maschinell oder automatisiert durch Überwachungssysteme erfolgen. Bei Annahme der Störung erhält der Auftraggeber eine Ticketnummer. Diese Nummer gilt als Referenznummer für die weitere Kommunikation betreffend der Störungsmeldung.

3.1.2 Störungsdauer

Eine Störung beginnt mit der Störungsmeldung durch den Auftraggeber oder einer maschinell bzw. automatisierten ausgelösten Störungsmeldung. Eine Störung endet mit der Meldung der Entstörung durch Collogia, es sei denn, der Auftraggeber teilt fristgerecht und zu Recht mit, dass die Entstörung nicht erfolgreich war. Gelingt es der Collogia nicht, eine Entstörung an den Auftraggeber zu

melden, gilt der dokumentierte Versuch der Entstörungsmeldung als eigentliche Meldung zur Entstörung.

3.1.3 Entstörung und Wiederherstellungszeit

Der Auftraggeber wird über den Status seiner Störungsmeldung und den damit verbundenen Fortschritt, in nicht definierten zeitlichen Abständen informiert.

Nach der Entstörung wird der Auftraggeber aufgefordert, die Entstörung zu prüfen. Ist der Auftraggeber nicht erreichbar oder erfolgt nach mehrmaliger Aufforderung keine negative Meldung bezüglich der Entstörung, wird die Störungsmeldung nach 2 Tagen geschlossen; Collogia wertet die Entstörung dann im Sinne des Auftraggebers als erfolgreich abgeschlossen.

Des Weiteren gilt eine Entstörung als erfolgreich, wenn der Auftraggeber nach der Entstörung schriftlich oder fernmündlich eine Entstörung bekundet.

Die Wiederherstellungszeit wird vertraglich gesondert geregelt. In Fällen von höherer Gewalt kann diese vereinbarte Wiederherstellungszeit überschritten werden. Die Störung wird innerhalb der Wiederherstellungszeit zumindest soweit beseitigt, dass der Dienst bzw. die Dienstleistungen (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden oder alternative Lösungen in Anspruch genommen werden können.

3.2 Wartungen

Zur Wahrung der betrieblichen Stabilität nimmt Collogia Änderungen an der Hardwareinfrastruktur, der Betriebssoftware, der Produktsoftware und unterstützender Anwendungssoftware der Cloud vor. Collogia hält sich dabei an formale Change-Management-Verfahren die mit den Kunden abgestimmt werden.

Für komplexe oder sicherheitskritische Wartungsvorgänge behält sich Collogia vor, dass Kundenkomponenten in der Cloud nicht verfügbar sind. Dabei bemüht sich Collogia Wartungszeiträume vorher mit dem Kunden abzustimmen, um deren individuelle Geschäftszeiten zu berücksichtigen.

Collogia bemüht sich im wirtschaftlich vertretbaren Maße, die Nutzung dieser Wartungszeiträume sowie die Dauer von zu Serviceunterbrechungen zu minimieren und teilt geplante Änderungen, Termine und Dauern schriftlich mit.

3.2.1 Notfallwartung

Aufgrund unvorhersehbarer Ereignisse (z.B. Sicherheitslücken oder Hardwareausfall) kann es erforderlich sein, kurzfristige Notfallwartungsmaßnahmen durchzuführen. Sollte es hierdurch zu Serviceunterbrechungen kommen, informiert Collogia die Kunden mindestens 24 Stunden im Voraus.

3.2.2 Regelwartung

Umfangreiche geplante Wartungstermine, die eine Nichtverfügbarkeit zur Folge haben, werden mindestens 15 Tage vorab mit dem Kunden abgestimmt. Collogia bemüht sich diese Termine an kundeneigene Wartungsmaßnahmen anzupassen, um die Häufigkeit der Unverfügbarkeit zu minimieren.

4 Service Level Agreement

4.1 Service-Verpflichtung

Collogia wird wirtschaftlich angemessene Anstrengungen unternehmen, um für die CP-x Pakete während eines monatlichen Abrechnungszeitraums eine Systemverfügbarkeit zu erreichen ("Service-Verpflichtung"), die mindestens so hoch liegt wie sie in der nachfolgenden Tabelle je

Paket definiert ist. Für den Fall, dass Collogia der Service-Verpflichtung nicht nachkommt, sind Kunden berechtigt, eine Servicegutschrift zu erhalten.

Paket	Servicezeit	Verfügbarkeit	Servicegutschrift
CP-M CP-L CP-XL CP-XXL	Mo-So 00-24 Uhr	99,7%	>=99,0% <99,7%: 10% <99,0%: 30%
SM-Basis	Mo-Fr 07-18 Uhr	99,0%	>=97,0% <99,0%: 10% <97,0%: 30%
SM-Alive SM-Monitor	Mo-So 00-24 Uhr	99,5%	>=98,0% <99,5%: 10% <98,0%: 30%
SM-ChaRM SM-Service SM-Job SM-Analytic SM-Project SM-Test	Mo-Fr 07-18 Uhr	99,0%	>=97,0% <99,0%: 10% <97,0%: 30%

Definitionen

- Die "Gesamt-Servicezeit" in Minuten des jeweiligen Abrechnungszeitraums entspricht 100% Systemverfügbarkeit
- Die "Ausfallzeit" ist die Gesamtzeit aller voller Minuten "Nicht-Verfügbarkeit" während der Servicezeit im jeweiligen Abrechnungszeitraum. Ausfallzeiten werden erst ab einer Dauer von 60 Sekunden berücksichtigt.
- Die Systemverfügbarkeit errechnet sich wie folgt: $\frac{\text{GesamtServicezeit} - \text{Ausfallzeit}}{\text{GesamtServicezeit}} * 100$
- "Nicht Verfügbarkeit" bedeutet, dass Server des Kunden keine externe Verbindung mehr haben oder nicht mehr in der Lage sind, externe Verbindungen zu prüfen

4.2 Servicegutschrift

Servicegutschriften können auf Antrag mit zukünftigen, fälligen und von Ihnen zu leistenden Zahlungen verrechnet werden. Die Höhe der Servicegutschrift errechnet sich prozentual bezogen auf den Endpreis für das jeweils ausgefallene Paket.

Um eine Servicegutschrift zu erhalten muss der Kunde spätestens zwei Monate nach Ende des Abrechnungszeitraum, in der der SLA nicht gehalten wurde, einen schriftlichen Antrag auf Servicegutschrift bei Collogia stellen. Damit der Antrag geprüft und berücksichtigt werden kann, müssen mindestens folgende Informationen enthalten sein:

- Eindeutige Kennzeichnung des betroffenen Pakets (Servername)
- Daten und Zeiten der Nicht-Verfügbarkeiten, die Sie geltend machen wollen
- Kundeneigene Protokolle, die die festgestellte Nicht-Verfügbarkeit belegen

Bei unvollständigen Anträgen haben Sie keinen Anspruch auf eine Servicegutschrift.

Sollte die Überprüfung der Collogia ergeben, dass der Serviceverpflichtung nicht nachgekommen wurde, wird dem Kunden die Servicegutschrift mit der übernächsten Rechnung, die dem Antrag folgt, verrechnet. Sollte Collogia diesen Termin versäumen, hat der Kunde das Recht auf eine Rückerstattung des Gutschriftbetrags.

4.3 Ausschlüsse

Die Service-Verpflichtung findet keine Anwendung auf Nicht Verfügbarkeit bei

- Störungen, die sich der Kontrolle der Collogia entziehen, insbesondere auf Grund höherer Gewalt oder Störungen im Internet jenseits des Netcologne Rechenzentrums
- Störungen, die durch Handeln oder Unterlassen des Kunden, bzw. durch einen Dritten, verursacht oder ermöglicht wurden
- Störungen, deren Ursache in der eingesetzten Software/Technologie und außerhalb der Collogia Kontrolle liegt
- abgestimmten Wartungsarbeiten
- vorsorglicher Abschaltung zur Abwendung von Schäden (z.B. bei erkannten Sicherheitsrisiken)
- Verletzung der Zahlungsverpflichtung des Kunden
- rechtswidriger Nutzung der Services durch den Kunden oder Dritte

4.4 Individueller SLA Vertrag

Sollten die aufgeführten SLA- und Betriebsvereinbarungen den Ansprüchen des Auftraggebers nicht genügen, wird zwischen dem Auftraggeber und Collogia ein spezieller SLA-Vertrag geschlossen, welcher den Bedürfnissen des Auftraggebers gerecht wird. Bei Abschluss eines solchen SLA-Vertrages verlieren die aufgeführten Vereinbarungen, welche mit »SLA« gekennzeichnet sind, ihre Gültigkeit und werden durch den speziellen SLA-Vertrag ersetzt. Alle weiteren Punkte dieser Leistungsbeschreibung bleiben davon unberührt.

5 Vertrag & Rechnungsstellung

5.1 Allgemeines

Für die Collogia Cloud sowie damit verbundene Dienstleistungen erhält der Auftraggeber von Collogia einen individuellen Vertrag. An die Konditionen des Vertrags hält sich die Collogia entsprechend den im Vertrag aufgeführten Fristen gebunden. Bedingungen die bei Abgabe des Vertrags der Collogia nicht bekannt waren und zu nicht eingeplanten Kosten führen, berechtigen Collogia zur Rücknahme des Vertrags. Die Preise der Collogia werden für einmalige und monatliche Bereitstellungspreise getrennt aufgeführt. Die Höhe des monatlichen Grundpreises, welcher an Collogia bezüglich der erbrachten Leistungen zu entrichten ist, geht aus dem Vertrag der Collogia hervor.

5.2 Leistungen Plattform

Sofern nicht anders angegeben, beinhalten die monatlichen Gebühren alle Kosten, die für den Betrieb der Cloud Plattform anfallen. Dazu gehören Stellplatz, Netzwerkverbindung, Transfervolumen, Hardware, Strom, Klima. Ebenfalls inkludiert sind alle Administrationsleistungen zum technischen Betrieb der Plattform.

5.3 Leistungen Administration

Applikationsspezifische Administrationstätigkeiten (Bsp. Datenbank, SAP) werden im Angebot individuell aufgelistet.

5.4 Rechnungsstellung

Der Auftraggeber erhält seine monatliche Rechnung postalisch. Collogia ermöglicht auf Wunsch, die Abrechnung per Mail elektronisch zu versenden. Entscheidet sich der Auftraggeber für diese Möglichkeit, wird keine schriftliche Abrechnung mehr zugestellt.

HINWEIS: Ist es gewünscht die in der Rechnung ausgewiesene Umsatzsteuer im Rahmen eines Vorsteuerabzuges geltend zu machen, genügt der selbst hergestellte Ausdruck bei Rechnungsversand Online nicht den gesetzlichen Voraussetzungen des Umsatzsteuerrechtes, so dass für den Vorsteuerabzug der Rechnungsversand per Post beibehalten werden muss.

5.5 Vertragslaufzeit

Der Collogia Cloud Server Vertrag wird, sofern nicht anders vereinbart, auf unbestimmte Zeit geschlossen. Die Mindestvertragslaufzeit im Rahmen des Vertrages in Auftrag gegebener Produkte/Dienstleistungen, ist im jeweiligen Auftrag geregelt und festgelegt. Der Vertrag ist für beide Vertragsparteien erstmals mit einer Frist von sechs Wochen zum Ende des Quartals, in dem die Mindestvertragslaufzeit endet, kündbar. Nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit oder wenn keine Mindestvertragslaufzeit vereinbart ist, ist der Vertrag mit einer Frist von sechs Wochen zum Quartalsende kündbar. Die Kündigung muss schriftlich erfolgen.

Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

6 Salvatorische Klausel

Sollte eine oder mehrere der vorstehenden Bestimmungen ungültig sein, so soll die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon nicht berührt werden. Dies gilt auch, wenn innerhalb einer Regelung ein Teil unwirksam, ein anderer Teil aber wirksam ist. Die jeweils unwirksame Bestimmung soll von den Parteien durch eine Regelung ersetzt werden, die den wirtschaftlichen Interessen der Vertragsparteien am nächsten kommt und die den übrigen vertraglichen Vereinbarungen nicht zuwider läuft. Vor und nach einer Tabelle ist mindestens eine Leerzeile einzufügen. Kopfzeilen oder spezielle Spalten sind farblich zu markieren. Layout 1 enthält eine farblich hervorgehobene Kopfzeile.