



## LEISTUNGSBESCHREIBUNG & ZUSÄTZLICHE BEDINGUNGEN

T-SYSTEMS PUBLIC CLOUD FOR SAP<sup>®</sup> SOLUTIONS

Stand: 01.02.2020



# IMPRESSUM

---

## Herausgeber

---

T-Systems International GmbH

Hahnstraße 43d

60528 Frankfurt am Main

WEEE-Reg.-Nr. DE50335567

nachfolgend – Telekom – genannt

Pflichtangaben: [www.t-systems.de/pflichtangaben/](http://www.t-systems.de/pflichtangaben/)

Copyright

© 2020 Alle Rechte, auch die des auszugsweisen Nachdruckes, der elektronischen oder fotomechanischen Kopie sowie die Auswertung mittels Verfahren der elektronischen Datenverarbeitung, vorbehalten.

# INHALT

<b>1</b>	<b>Einleitung .....</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>Leistungen der Telekom .....</b>	<b>6</b>
2.1	Bereitstellung (Einrichtungsaufwand).....	6
2.1.1	Initiale Bereitstellung Service Portal .....	6
2.1.2	Zusätzliche Bereitstellung für die Enterprise Edition.....	6
2.2	Betrieb.....	7
2.2.1	Grundlegende Leistungen.....	7
2.2.2	Basis-Leistung der Enterprise Edition .....	7
2.2.3	Enterprise Service-Erweiterungen .....	8
2.2.4	Managed Business Group .....	9
2.2.5	Betrieb von SAP Systemen in Managed Business Groups.....	10
2.3	Servicequalität.....	10
2.3.1	Leistungsübergabepunkt.....	10
2.3.2	Betriebszeiten .....	10
2.3.3	Verfügbarkeit von SAP Systemen in der Enterprise Edition .....	10
2.3.4	Service-Level in in der Enterprise Edition.....	11
2.3.5	Wartungsarbeiten an der Management Plattform .....	12
2.4	Kundensupport im Störfall .....	12
2.5	Incident Bearbeitung und Klassifizierung bei der Enterprise Edition.....	13
2.5.1	Customer Business Impact.....	13
2.5.2	Definition von service criticality .....	13
2.5.3	Definition von service Restriction .....	14
2.5.4	Reaktions- und Lösungszeiten bei der Störfang-Bearbeitung.....	14
2.6	Leistungsanpassungen zu Gunsten des Kunden.....	16
<b>3</b>	<b>Optionale Leistungen .....</b>	<b>17</b>
3.1	Wiederkehrende optionale Leistungen .....	17
3.2	Einmalige optionale Leistungen .....	17
<b>4</b>	<b>Mitwirkungsleistungen des Kunden .....</b>	<b>18</b>
4.1	Allgemeine Mitwirkungsleistungen.....	18
4.2	Public Cloud Infrastruktur .....	19
4.3	Betriebsleistungen .....	19
<b>5</b>	<b>Change Request Verfahren.....</b>	<b>21</b>
5.1	Ablauf des Verfahrens.....	21
5.2	Bewertung des Change Requests .....	21

5.3	Entscheidung über den Change Request .....	21
<b>6</b>	<b>Preise / Verfahren der Entgeltberechnung .....</b>	<b>22</b>
6.1	Bestellbare Dauerschuldverhältnisse und Einmalleistungen .....	22
6.1.1	Grundgebühr und Enterprise Service Enhancement .....	22
6.1.2	Managed Business Group .....	22
6.1.3	Optionales Projektpaket / Optionales Betriebspaket.....	22
6.1.4	Reserved Resources für Managed Cloud Verträge .....	23
6.2	Nach Aufwand und Verbrauch abgerechnete Leistungen .....	23
6.2.1	Gemanagte SAP Systeme.....	23
6.2.2	Gebühren aus Cloud-Verträgen .....	23
<b>7</b>	<b>Mindestüberlassungszeit/Beendigung.....</b>	<b>24</b>
7.1	Mindestlaufzeit für Managed SAP Services .....	24
7.2	Mindestlaufzeit Reserved Resources .....	24
7.3	Beendigung der Leistung .....	24
<b>8</b>	<b>Glossar.....</b>	<b>25</b>
<b>A</b>	<b>Preisliste .....</b>	<b>27</b>

# 1 EINLEITUNG

T-Systems Public Cloud for SAP® Solutions“ kann in zwei Varianten bestellt werden. Als Enterprise Edition oder Jump-Start Edition.

Im Rahmen der Enterprise Edition betreibt die Telekom SAP® Business Suite und SAP S/4HANA® Anwendungen des Kunden auf Public Cloud IaaS Infrastrukturen. Die Enterprise Edition ist für Produktivanwendungen vorgesehen und bietet einen Managed Service mit Service-Level.

Im Rahmen der JumpStart Edition stellt die Telekom einen flexiblen Service ohne laufende Verpflichtungen bereit, die dem Kunden ermöglicht, Leistungen und Angebote der Telekom für SAP Lösungen über ein Self-Service Portal oder auf Anfrage bei Bedarf anzufordern.

Cloud Infrastruktur Verträge werden von der Telekom angeboten oder können vom Kunden beigestellt werden.

Folgende Public Cloud Anbieter werden unterstützt:

- Open Telekom Cloud
- Microsoft Azure
- Amazon Web Services

## 2 LEISTUNGEN DER TELEKOM

### 2.1 BEREITSTELLUNG (EINRICHTUNGS-AUFWAND)

#### 2.1.1 INITIALE BEREITSTELLUNG SERVICE PORTAL

Die Telekom legt für den Kunden ein Servicekonto (Self-Service-Account) im Self-Service Portal der Telekom an, soweit dieser noch keinen Zugang besitzt. Die Telekom erstellt hierfür ein automatisch generiertes Initialkennwort, welches Sie dem Kunden nebst URL per E-Mail sendet. Im Self-Service Portal stehen alle wichtigen Informationen zum Vertrag bereit, Services zum Abruf und es ermöglicht die grundlegende Kommunikationsmöglichkeiten zum Beispiel für die Meldung von Störungen.

Die Telekom legt alle bestellten Cloud-Mandanten (Managed Business Groups) in Public Cloud for SAP® Solutions Management-Plattform an. Die Enterprise Edition unterstützt bis zu 15 Managed Business Groups. Die JumpStart Edition beinhaltet genau eine Managed Business Group des Typs Basic.

Jede Business Group wird später mit einem IaaS Vertrag verknüpft. Folgende Angaben müssen bei der Bestellung einer Business Group für die Konfiguration angegeben werden:

- Ein frei wählbarer Name für die Business Group
- Typ der Business Group bei der Enterprise Edition: Enterprise (Betrieb der Systeme durch Telekom mit SLA) oder Enterprise Germany (Betrieb der Systeme durch Telekom mit SLA und Betriebsmanagement aus Deutschland)
- Welcher Typ Infrastruktur mit der Managed Business Group später verbunden werden soll (Open Telekom Cloud, Microsoft Azure, Amazon Web Services)
- Ob der Infrastruktur Vertrag durch den Kunden bereit gestellt wird.
- Bei der Enterprise Edition, die Anzahl an Systemen der Kategorie Simple und Complex, die in der Business Group maximal verwaltet werden können. (Vergleiche die Tabelle in Kapitel 2.3.4).

Falls die Telekom Infrastruktur Verträge für den Kunden abschließen soll, werden die Konditionen zwischen Telekom und Kunde im Change-Verfahren abgestimmt. Die Telekom stößt diesen Abstimmungsprozess mit dem Kunden an und schließt den Infrastruktur Vertrag mit den Cloud Providern ab, gemäß der abgestimmten Konfiguration. Die Telekom verbindet die Cloud Infrastruktur über eine verschlüsselte Internetverbindung mit der Management-Plattform.

Im Falle der Beistellung von Infrastruktur durch den Kunden erfolgt dies, nachdem die Berechtigung für die Administration an Telekom übertragen wurde, um den Support durch Telekom zu ermöglichen.

Die Telekom initiiert die System-Umgebung und integriert den Kunden in die technische Umgebung und die Prozesse der Telekom insbesondere in den Service-Desk.

Nach Abschluss erhält der Kunde eine E-Mail über die Bereitstellung der Leistung (Ready-for-Service E-Mail). Mit Versendung der vorstehenden E-Mails, spätestens jedoch mit Nutzungsbeginn, ist die Bereitstellung abgeschlossen.

#### 2.1.2 ZUSÄTZLICHE BEREITSTELLUNG FÜR DIE ENTERPRISE EDITION

Grundlage für Public Cloud for SAP® Solutions Enterprise Edition und die Übernahme des Betriebs von Systemen durch die Telekom ist neben der Management-Plattform, welche die Cloud-Automatisierung ermöglicht, die Herstellung einer Betriebsumgebung mit dazugehörigen Prozessen für den Betriebsablauf und die Kommunikation mit dem Kunden.

Bevor der Regelbetrieb starten kann muss der Aufbau, beziehungsweise die Migration der zu betreibenden SAP Landschaft in einem separat zu beauftragenden Transition-Projekt erfolgen.

Die grundlegende Ausgestaltung des Managed Service und die Initiierung des Transition-Projekts erfolgt im Rahmen einer Webkonferenz mit dem Kunden mit maximal 4 Stunden Dauer.

Es werden folgende Punkte definiert und bearbeitet:

- a. Projektorganisation
- b. Teilnehmer und Aufgaben
- c. Geplante Termine und Meilensteine.
- d. Die zu übernehmende Umgebung und die Zielumgebung:
- e. Systeme und Konfiguration
- f. Schnittstellen
- g. Beratung beim Einrichten der WAN-Verbindung zwischen dem IaaS-Netzwerk und dem Kundennetzwerk, abhängig von den vorhandenen Möglichkeiten, welche die jeweilige Cloud bietet.
- h. Wenn Systeme hochverfügbar aufgebaut werden sollen: Definition des Disaster Recovery Konzept
- i. Zusätzlich notwendige Projekte

Auf Basis der Ergebnisse aus der Abstimmung zur Betriebsübernahme wird der Kunde in die technische Umgebung und die Prozesse der Telekom integriert.

Das Leistungspaket enthält im Einzelnen:

- a. Anpassung der System-Umgebung
- b. Definition des Incident-Prozesses
- c. Aufbau der Betriebsorganisation (Key-User, Systems Manager, Delivery Manager)
- d. Einbindung der Kundensystemumgebung in die Telekom Incident-, Problem- und Change-Management-Infrastruktur
- e. Erstellen der Kundendokumentation

## 2.2 BETRIEB

### 2.2.1 GRUNDLEGENDE LEISTUNGEN

Public Cloud for SAP® Solutions, liefert die technische und organisatorische Grundlage für die Bereitstellung und den Betrieb von SAP® Business Suite Anwendungen und SAP S/4HANA® Anwendungen des Kunden durch Telekom, auf dessen beigestellten IaaS Infrastrukturen oder auf durch Telekom bereitgestellten IaaS Infrastrukturen.

Neben der technischen Grundlage stellt die Telekom folgende weitere Leistungen zur Verfügung:

- a. Ein First-Level-Support Servicedesk, der gemeinsam mit anderen Kunden genutzt wird und über E-Mail und Telefon erreichbar ist.
- b. Ein Self-Service-Portal für die Verwaltung des Vertrags, zur Kommunikation und zum Abruf von Leistungen, welches über Internet erreichbar ist.
- c. Automatisierte Rechnungsstellung für die bestellten und konsumierten Leistungen mit Weiterverrechnung der IaaS Leistungen, sofern sie nicht vom Kunden direkt beigestellt werden.

### 2.2.2 BASIS-LEISTUNG DER ENTERPRISE EDITION

Im Rahmen des Managed Service mit der Enterprise Edition stellt die Telekom folgende weitere Leistungen zur Verfügung:

- a. Einen Service-Manager als zentraler Ansprechpartner für den Kunden während der normalen Bürozeiten aus einem Service-Manager-Pool.

- b. Beantwortung von Anfragen im Tool oder per Mail durch den Service-Manager innerhalb von maximal vier Wochen.
- c. Standard Incident-Management und Eskalationsprozess über den Service-Manager.
- d. Incident-Reporting mit Ticketeinträgen per E-Mail auf Anfrage.
- e. Root-Cause Analyse, auf Anfrage, zwei Wochen nach dem Auftreten eines Incident.
- f. Implementierung von Security- und Fehler-relevanter Patches während der vereinbarten Downtimes in Standard Wartungsfenstern.
- g. Service-Management, mit monatlichem Standard Service-Level-Reporting für den SAP® Basis Betrieb (nur produktive Systeme der Kategorie Complex).
- h. Koordination des Third-Level Support für die SAP Applikationen und die IaaS Cloud Ressourcen in den Business Groups.

## 2.2.3 ENTERPRISE SERVICE-ERWEITERUNGEN

Mit einer Service-Erweiterung bietet die Telekom ein höheres Service-Niveau für Kunden, die geschäftskritische SAP Systeme in der Public Cloud betreiben lassen.

Die Service Erweiterung wird als Zusatzoption zur Enterprise Edition gebucht. Die Telekom bietet dem Kunden zwei Qualitätsstufen, Gold und Platin genannt.

Die Buchung einer Erweiterung ist die Voraussetzung dafür, dass für den Kunden auch Systeme hochverfügbar, mit höherer Verfügbarkeit, aufgebaut werden (HADR und HADR plus), verteilt über mehrere Rechenzentren oder Regionen.

### 2.2.3.1 SERVICE-ERWEITERUNG GOLD

Die Service-Erweiterung Gold enthält folgende zusätzliche Leistungen im Vergleich zu Kapitel 2.2.2:

- a. Dedizierter, namentlich bekannter, Service-Manager für den Kunden. Beantwortung von Anfragen im Tool oder per Mail innerhalb von maximal zwei Wochen.
- b. Koordination der Angebotserstellung, Planung und Durchführung von Änderungen von Services, die durch Change-Requests vom Kunden angezeigt wurden, im Dialog mit dem Kunden.
- c. Monatliches Service-Meeting per Web-Konferenz.
- d. Das Eskalationsmanagement bei Störungen wird auf 7\*24h ausgeweitet. Außerhalb der Servicezeiten übernimmt ein Manager of Duty (MoD) dabei die Rolle des Service-Managers zur Koordination der Störungsbeseitigung.
- e. Monatlicher Incident-Report im Rahmen des Service-Meetings, mit Incident-Beschreibung, Lösungszeiten und Beschreibung der Lösung.
- f. Root-Cause Analyse, nach fünf Tagen für jeden Critical-Incident.
- g. Laufende Betreuung des Kunden mit Teilnahmen an kurzen Terminen per Web-Konferenz (maximal eine Stunde und 2 mal pro Monat).
- h. Monatliche schriftliche Empfehlung für den SAP Basis Betrieb auf Basis SAP Early Watch.
- i. Notfalltests auf Anfrage und gegen gesonderte Berechnung.
- j. SAP Regelwartung nach Aufwand, im vertraglichen Wartungsfenster.
- k. Erläuterung der Rechnung im monatlichen Service-Meeting.



## 2.2.3.2 SERVICE-ERWEITERUNG PLATIN

Die Service-Erweiterung Platin enthält folgende zusätzliche Leistungen im Vergleich zu Kapitel 2.2.2:

- a. Dedizierter, namentlich bekannter, Service-Manager für den Kunden. Beantwortung von Anfragen im Tool oder per Mail innerhalb von maximal zwei Wochen.
- b. Koordination der Angebotserstellung, Planung und Durchführung von Änderungen von Services, die durch Change-Requests vom Kunden angezeigt wurden, im Dialog mit dem Kunden.
- c. Monatliches Service-Meeting in der Kunden-Lokation.
- d. Das Eskalationsmanagement bei Störungen wird auf 7\*24h ausgeweitet. Außerhalb der Servicezeiten übernimmt ein Manager of Duty (MoD) dabei die Rolle des Service-Managers zur Koordination der Störungsbeseitigung. Dabei übernimmt der MoD auch eine spezielle Incident Bearbeitung (z.B. Techniker-Call und Kunden-Telefonkonferenz).
- e. Individueller Incident Report am Folgetag. Tägliche Updates bei Bedarf.
- f. Monatlicher Incident-Report im Rahmen des Service-Meetings, mit Incident-Beschreibung, Lösungszeiten und Beschreibung der Lösung. Zusammenfassung im Rahmen des monatlichen Service-Meetings.
- g. Monatlicher Verfügbarkeits-Report im Rahmen des Service-Meetings (Übersicht über alle SAP SIDs).
- h. Monatlicher Change-Report im Rahmen des Service-Meetings.
- i. Root-Cause Analyse, nach fünf Tagen für jeden Critical- und High-Incident.
- j. Laufende Betreuung des Kunden mit Teilnahme an technischen/strategischen Kunden-Meetings kurzen Terminen per Web-Konferenz (maximal eine Stunde und einmal pro Woche) , ergänzend zur regelmäßigen Kommunikation. Auch vor Ort, gegen gesonderte Verrechnung.
- k. Monatliche schriftliche Empfehlung für den SAP Basis Betrieb auf Basis SAP Early Watch und Diskussion der Empfehlung im Rahmen des Service-Meetings.
- l. Jährliche Notfallübung.
- m. Individuelle SAP Wartungs-Planung, Verarbeitung von kundenindividuellen Patches.
- n. Ausführliche Erläuterung der Rechnung und Abstimmung in gesondertem Web-Konferenz-Meeting.

## 2.2.4 MANAGED BUSINESS GROUP

Die Telekom betreibt die bestellten Business Groups in der Management-Plattform.

Telekom betreibt und überwacht das Betriebssystem (OS) jeder bereitgestellten VM. Daher ist kein Betriebssystemzugang für den Kunden möglich. Die Telekom aktualisiert die bereit gestellten Betriebssystem Images mit Security Patches regelmäßig zweimal pro Jahr oder in dringenden Fällen, wenn ein hohes Sicherheitsrisiko besteht.

Jede Business Group hat eine 1:1 Beziehung zu einem IaaS-Service, durch ein über Internet-VPN verbundenes virtuelles, privates Kunden-Netzwerk der Cloud. Telekom verwaltet die IaaS Ressourcen im Namen des Kunden und auf Rechnung des Kunden. Die IaaS Ressourcen können über die Telekom bestellt und verrechnet oder durch den Kunden direkt bestellt werden.

Es stehen zwei Haupt-Varianten zur Verfügung, welche kombiniert werden können.

- Die Basic Variante einer Managed Business Group ermöglicht in der JumpStart Edition einen optimierten Betrieb durch Telekom für nicht-produktive Systeme ohne SLA, der teilweise durch den Kunden über Self-Services in eigener Verantwortung mit gestaltet werden kann.
- In der Enterprise Variante einer Managed Business Group übernimmt die Telekom die volle Verantwortung für den SAP®-Basis-Betrieb.

- Alternativ dazu gibt es die Managed Business Group Enterprise (GER) mit Betriebsmanagement aus Deutschland. Siehe dazu auch die Tabelle in Kapitel 2.3.4.

## 2.2.5 BETRIEB VON SAP SYSTEMEN IN MANAGED BUSINESS GROUPS

Die Telekom führt einen Standard SAP-Basis Betrieb für jedes beauftragte SAP System des Kunden durch, im jeweils beauftragten Service Level (Simple/Complex). Im Einzelnen erbringt die Telekom folgende Leistungen:

- Bereitstellung und Betrieb des Server-Images mit dem Betriebssystem SuSE Enterprise Linux und eines passenden Support-Vertrages,
- Initiale Konfiguration der Datensicherung und der Betriebszeiten für jedes gemanagte System,
- Administration der Datenbank für jedes gemanagte SAP System,
- Anlegen und Anpassen der Einstellungen des Standard SAP Transportmanagement Systems,
- Anlegen und Anpassen von RFC Verbindungen zwischen der SAP System und anderen SAP Systemen,
- Parameter-Änderungen der Systemkonfiguration auf Anfrage,
- Planen, Vorbereiten und Durchführen von SAP Standard Reorganisations-Batch-Läufen,
- Datensicherung des SAP Systems inklusive der Datenbank,
- Automatisches Starten und Stoppen des Systems entsprechend des vereinbarten Zeitplans,
- Anlegen und Anpassen der SAP Systemdaten im SAP Service Marketplace,
- Herstellen und Aufrechterhalten von SAP Support Verbindungen,
- Erstellen von monatlichen Berichten über die Betriebszeiten des Systems.

## 2.3 SERVICEQUALITÄT

### 2.3.1 LEISTUNGSÜBERGABEPUNKT

Der Leistungsübergabepunkt ist der Austrittspunkt des Telekom Rechenzentrums mit der Management-Plattform in das Internet

### 2.3.2 BETRIEBSZEITEN

Die Betriebszeiten der Public Cloud for SAP® Solutions Management-Plattform sind von Montag bis Sonntag, 7x24 Stunden. Die Betriebszeit ist der Zeitraum, in dem die Leistungen verfügbar sind.

### 2.3.3 VERFÜGBARKEIT VON SAP SYSTEMEN IN DER ENTERPRISE EDITION

Die Verfügbarkeit eines SAP Systems in einer Managed Business Group des Typs Enterprise wird wie folgt berechnet:

$$\frac{(\text{Gesamte Serviceminuten}) - (\text{Gesamte Ausfallminuten} - \text{Excused Events})}{\text{Gesamte Serviceminuten}}$$

Die Verfügbarkeit wird prozentual ausgewiesen. Dabei bedeutet:

**Gesamte Serviceminuten** – die gesamte Anzahl der Kalendermonatsminuten innerhalb der bedienten Betriebszeit, in der die SAP Applikation gemäß des vereinbarten Zeitplans zur Verfügung stehen soll (Berechnung: 60 Minuten multipliziert mit Anzahl der Stunden innerhalb der Betriebszeit, bedient multipliziert mit der Anzahl der Kalendertage in der Betriebszeit, bedient im Monat)

**Gesamte Ausfallminuten** – die Anzahl der Minuten innerhalb eines Kalendermonats, in der eine gegebene Public Cloud for SAP® Solutions Komponenten nicht verfügbar ist, in Minuten

### Ausgeschlossene Ereignisse (Excused Events)

Zeiten für Excused Events gelten nicht als Ausfallzeiten und bleiben daher bei der Berechnung der Verfügbarkeit unberücksichtigt. Das Vorliegen eines Excused Events reicht aus. Ausgeschlossenen Ereignisse (Excused Events) sind:

- Ein Ausfall, der durch Wartungsarbeiten oder Changes verursacht wurde
- Störungen, Ausfälle und Probleme, die auf den Kunden, seine Mitarbeiter, Vertreter, oder von diesen beizustellenden Leistungen, insbesondere der IaaS-Leistungen oder Hersteller-Fehler, zurückzuführen sind.
- Wiederherstellzeiten auf Kundenwunsch oder nach Infrastruktur-Unterbrechungen
- Gewünschte Stillstände aufgrund manueller Interaktion oder eines Ablaufplans (vgl. Kapitel **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.**)
- Ausfälle, die auf eine Einwirkung von Dritten (z.B. DDoS Attacke) zurückzuführen sind.

## 2.3.4 SERVICE-LEVEL IN IN DER ENTERPRISE EDITION

Die Telekom betreibt die SAP Systeme des Kunden mit folgenden Parametern:

Leistungs-Element	Managed SAP System Office	Managed SAP System Fulltime	Managed SAP System HADR	Managed SAP System HADR plus
Instanz Typen für die Abrechnung	Simple	Complex		
Notwendige Vertragsart zur Buchung	Enterprise Edition		Enterprise Edition mit Service-Erweiterung Gold oder Platin	
Notwendige Managed Business Groups (BG)	1 Enterprise Business Group (BG) mit OTC, Azure oder AWS		1 Enterprise BG mit OTC oder Azure	2 Enterprise BG in zwei Regionen mit Azure
Betriebszeit	Gemäß vereinbartem Zeitplan (aktive Betriebszeit)			
Servicezeit	Werktags, 7:00 h bis 19:00 h (CET/CEST)			
Betriebszeit, bedient	Werktags, 07:00-19:00h (CET/CEST)	Täglich, 00:00-24:00h mit Rufbereitschaft außerhalb Servicezeit		
Eskalationsmanagement bei Business-kritischen Störungen	Keine	Werktags, 07:00-19:00h (CET/CEST)	Täglich, 00:00-24:00h	
Filesystem-Layout	Ökonomisch	Performance-optimiert		
Mögliche System-Architekturen	3-Tier (2 VM)	3-Tier (2VM) 3-Tier, Multi-Node (> 2VM)		
Verfügbarkeit pro Monat	98 %	98%	99,7%	
Lokation des Betriebsmanagement	Kann mit Betriebsmanagement aus Deutschland oder aus Bestshore Standorten gebucht werden			

**Betriebszeit:**

Während der Betriebszeit eines Systems steht dieses für die bestimmungsgemäße Nutzung bereit. Die Betriebszeit je System beträgt 7 x 24 Stunden, sofern mit dem Kunden keine abweichende Betriebszeit vereinbart wurde.

**Betriebszeit, bedient:**

Innerhalb der Betriebszeit, bedient, bearbeitet die Telekom ausschließlich Störungen (Incidents), welche die vereinbarten SLA beeinträchtigen können.

**Servicezeit:**

Innerhalb der Servicezeit erbringt die Telekom folgende Leistungen:

- Entgegennahme von leistungsrelevanten Anforderungen
- Administration der SAP Systeme
- Bearbeitung von Störungen (Incidents)

**Definition: Werktag:**

Montag bis Freitag, ausgenommen sind die Feiertage 25. Dezember und 1. Januar.

## 2.3.5 WARTUNGSARBEITEN AN DER MANAGEMENT PLATTFORM

Die Telekom führt regelmäßig Wartungsarbeiten durch, wie Sicherheits-Patches für Betriebssysteme.

Für Wartungsarbeiten sind die folgenden Wartungsfenster eingerichtet:

Parameter	Wert
Wartungsfenster 1	Jährlich am ersten Wochenende im April
Wartungsfenster 2	Jährlich am dritten Wochenende im April
Wartungsfenster 3	Jährlich am ersten Wochenende im September
Wartungsfenster 4	Jährlich am dritten Wochenende im September

Darüber hinaus führt die Telekom auch außerhalb der vorstehenden Fenster Wartungsarbeiten durch, wenn technische oder sicherheitsrelevante Gründe dies erfordern.

Während Wartungsarbeiten ist mit Unterbrechungen in der Leistungserbringung zu rechnen. Über Unterbrechungen wird die Telekom den Kunden informieren. Die Telekom ist hierbei bestrebt, Beeinträchtigungen durch Wartungsarbeiten möglichst gering zu halten.

## 2.4 KUNDENSUPPORT IM STÖRUNGSFALL

Der Servicedesk steht als First-Level Support dem Administrator des Kunden in deutscher und englischer Sprache „7x24h“ zur Verfügung.

Der Servicedesk klassifiziert die aufgenommenen Ereignisse in kritische und unkritische Ereignisse und koordiniert den Second-Level Support:

- Kritische Ereignisse sind Ereignisse, welche die Verfügbarkeit beeinflussen,
- Unkritische Ereignisse sind alle übrigen Ereignisse und Service Requests.

Die Ticketaufgabe erfolgt über folgende Eingangskanäle

- Per Telefon über die Rufnummer +49 3915 976 2433
- Über die Service & Help Problem-Report Funktion des Self-Service-Portal der Telekom
- Per E-Mail an [cloud-products@telekom.de](mailto:cloud-products@telekom.de)

Informationen, die zur Bearbeitung des Tickets notwendig sind, wie Vertragsnummer, Zeitpunkt der Störung, Fehlerbild, etc. werden vom Servicedesk abgefragt und im Ticket hinterlegt. Der Servicedesk erfasst die Störungen und leitet sie an das entsprechend zuständige Support-Team.

Basis für den Servicedesk ist der während des Startup Service vereinbarte kundenindividuelle Incident-Prozess.

## 2.5 INCIDENT BEARBEITUNG UND KLASSIFIZIERUNG BEI DER ENTERPRISE EDITION

### 2.5.1 CUSTOMER BUSINESS IMPACT

Telekom bearbeitet und löst jeden Incident für ein gemanagtes SAP System an Hand des Customer Business Impact (CBI). Telekom klassifiziert alle Incidents mit einem CBI Wert von P1 (Critical) zu P5 (None) nach der folgenden Matrix.

		Customer Business Impact					
Criticality	critical	critical**	high*	medium	medium	low	
	high	high*	high*	medium	medium	low	
	medium	medium	medium	medium	low	none	
	low	medium	medium	low	low	none	
	none	low	low	none	none	none	
		critical	high	medium	low	none	
		Service Restriction					

\*\* Start Major Incident procedure  
 \* Start procedure for CBI high (might as well become a Major Incident)

Wenn ein Incident vom Kunden gemeldet wird, nimmt der Kunden die Klassifizierung dieses Incident vor und meldet die Klassifizierung der Telekom.

Wenn ein Incident von Telekom gemeldet wird, schlägt Telekom dem Kunden eine Klassifizierung vor, die er entweder akzeptiert oder statt dessen eine neue Klassifizierung definiert.

### 2.5.2 DEFINITION VON SERVICE CRITICALITY

Wert	Criticality	Beispiele
Critical (P1)	Service/System/Gerät bedient einen Kern-Geschäfts-Prozess des Kunden Es handelt sich um das für den Kundenerfolg wichtigste System oder den wichtigsten Service.	Service/System wird benötigt für die Produktion des Kern-Produktes des Kunden.

High (P2)	Service/System/Gerät bedient wichtige Geschäfts-Prozesse des Kunden.	Die Produktion des Kunden ist nur eingeschränkt möglich oder wichtige Geschäftstätigkeiten in einem Produktionssystem sind nicht möglich.
Medium (P3)	Service/System/Gerät bedient Geschäfts-Prozesse des Kunden mit mittlerer Wichtigkeit.	Im Fehlerfall ist das Kerngeschäft des Kunden nicht beeinträchtigt oder (indirekt) nur zu einem kleinen Teil.
Low (P4)	Service/System/Gerät hat nur geringen Bedeutung für die Geschäfts-Prozesse des Kunden (oder wird nur von bestimmten Einheiten der Kundenorganisation benutzt).	Service/System bedient nur nachgelagerte, unterstützende Prozesse. Das Kerngeschäft des Kunden läuft weiter
None (P5)	Service/System/Gerät mit geringer Bedeutung und ohne unmittelbaren Einfluss auf die Geschäftsprozesse des Kunden.	Keine direkte Unterstützung des Kunden Kerngeschäfts. Die Geschäftstätigkeit des Kunden ist nicht beeinträchtigt.

### 2.5.3 DEFINITION VON SERVICE RESTRICTION

Wert	Service Ausfall/Beeinträchtigung (Symptome)	Beispiele
Critical	Kompletter Funktionsausfall des Service/System/Geräts. Eine definierte Anzahl von Benutzern oder VIP Benutzer sind betroffen.	Totalausfall des Systems. Ein komplettes Clustersystem ist ausgefallen.
High	Die Funktionalität des Service/System/Geräts ist größtenteils ausgefallen. Es besteht ein hohes Risiko für den Totalausfall. Eine definierte Anzahl von Benutzern oder VIP Benutzer sind betroffen.	Ein Clusterknoten ist ausgefallen und das Risiko für einen Totalausfall ist erhöht. Spürbar schlechtere Antwortzeiten. Sehr eingeschränkte Performance.
Medium	Die Funktionalität des Service/System/Geräts ist teilweise ausgefallen. Eine definierte Anzahl von Benutzern oder VIP Benutzer sind betroffen.	Ein einzelner Server oder Cluster ist ausgefallen. Geringes bis mittleres Risiko für einen Totalausfall. Ein einzelner Service eines Service-Clusters ist nicht verfügbar (SI Business).
Low	Eine Komponente eines Systems ist ausgefallen und beeinträchtigt die Funktionalität.	Geringe Auswirkung auf die Performance. Es gibt Alternativen um weiter zu arbeiten.
None	Eine Komponente eines Systems ist ausgefallen ohne Beeinträchtigung der Funktionalität.	Keine direkte Auswirkung. Es gibt Alternativen um weiter zu arbeiten.

### 2.5.4 REAKTIONS- UND LÖSUNGSZEITEN BEI DER STÖRUNGS-BEARBEITUNG

Die Telekom bearbeitet Störungen mit den folgenden Reaktionszeiten und Lösungszeiten, abhängig vom vereinbarten CBI Wert des betroffenen SAP Systems oder SAP SID.

Customer Business Impact (CBI)	Reaktionszeit	Lösungszeit
Critical (P1)	15 Min.	2 Std.

Customer Business Impact (CBI)	Reaktionszeit	Lösungszeit
High (P2)	30 Min.	4 Std.
Medium (P3)	4 Std.	8 Std.
Low (P4)	1 Tag	24 Std.
None (P5)	1 Tag	7 Tage

## 2.6 LEISTUNGSANPASSUNGEN ZU GUNSTEN DES KUNDEN

Die Telekom behält sich einseitige Leistungsänderungen und Entgeltreduzierungen zu Gunsten des Kunden vor. Der Kunden erklärt sich mit diesen Anpassungen bereits mit Vertragsunterzeichnung einverstanden. Von dem vereinbarten Schriftformerfordernis abweichend wird die Telekom den Kunden über etwaige Anpassungen durch Übersendung aktualisierter Versionen der bestehenden Vertragsunterlagen informieren, welche die bestehenden Unterlagen mit ihrer Übersendung ersetzen und Vertragsbestandteil werden.



### 3 OPTIONALE LEISTUNGEN

Auf Anfrage bietet die Telekom optionale Leistungen an, die nicht in den Standard Leistungen enthalten sind, z.B. Einführungsprojekte, Installation von nicht-Standard Anwendungen, Datenmigrationen, Service-Anfragen, bestimmte SAP Basis Administrationsaufgaben, ....

Die nachfolgenden optionalen Leistungen werden bei gesonderter Beauftragung gegen zusätzliche Vergütung erbracht. Auf Anfrage wird die Telekom dem Kunden ein Angebot unterbreiten, soweit die Leistungen nicht über das Self-Service-Portal beauftragbar sind.

Das hierfür eingesetzte Personal wird bezüglich der Erfahrung in drei Stufen unterschieden:

- Standard: Ein Mitarbeiter der Erfahrungsstufe „Standard“ arbeitet regelmäßig in den beauftragten Themen.
- Expert: Ein Mitarbeiter der Erfahrungsstufe „Expert“ hat Fachwissen in den beauftragten Themen.
- Senior: Ein Mitarbeiter der Erfahrungsstufe „Senior“ arbeitet regelmäßig seit mindestens 3 Jahren in den beauftragten Themen.

#### 3.1 WIEDERKEHRENDE OPTIONALE LEISTUNGEN

Der Kunde kann Personalleistungen in folgenden Qualitäten beauftragen, damit wiederkehrende optionale Leistungen durchgeführt werden:

Leistung	Thema	Erfahrungsstufe	Standort	Beauftragung
Erweiterte Betriebsleistungen	Leistungen zur Unterstützung des SAP Basisbetriebs	Standard	Bestshore	Laufendes Kontingent
Erweitertes Betriebsmanagement	Leistungen zur Unterstützung des SAP Basisbetriebs-Management	Expert	Bestshore	Laufendes Kontingent
Erweitertes Service Management	Leistungen zur Unterstützung des SAP Basisbetriebs-Management und Service-Management	Expert	Local	Laufendes Kontingent

#### 3.2 EINMALIGE OPTIONALE LEISTUNGEN

Für Projekte und einmalige Tätigkeiten kann der Kunde Personalleistungen in folgenden Qualitäten beauftragen:

Leistung	Thema	Erfahrungsstufe	Standort	Beauftragung
Expert Transition Services	Leistungen zu Einrichtung- und Aufbau von SAP Landschaften	Expert	Bestshore	Stundenweise
Senior Transition Services	Leistungen zu Einrichtung- und Aufbau von SAP Landschaften	Senior	Bestshore	Stundenweise
Expert Consulting Services	Beratung zur Gestaltung und Aufbau von SAP Landschaften	Expert	Local	Stundenweise
Senior Consulting Services	Beratung zur Gestaltung und Aufbau von SAP Landschaften	Senior	Local	Stundenweise

## 4 MITWIRKUNGSLEISTUNGEN DES KUNDEN

Der Kunde verpflichtet sich, Mitwirkungsleistungen, die zur ordnungsgemäßen Leistungserbringung erforderlich sind, insbesondere jedoch nachfolgende Mitwirkungsleistung unentgeltlich, rechtzeitig und in erforderlichem Umfang zu erbringen:

### 4.1 ALLGEMEINE MITWIRKUNGSLEISTUNGEN

- a. Der Kunde benennt einen qualifizierten und entscheidungsbefugten Ansprechpartner und stellt dessen Erreichbarkeit/Vertretung sicher.
- b. Der Kunde erklärt sich mit dem 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 ausschließlich per Mail versendet werden.
- c. Der Kunde prüft eigenverantwortlich, ob die von ihm im Zusammenhang mit der Nutzung der Leistung an die 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, welches die Telekom dem Kunden auf Anfrage zur Verfügung stellt.
- d. Der Kunde hat alle erforderlichen Nutzungsrechte und Softwarelizenzen mit gültigen Wartungsverträgen (einschließlich Updates oder Upgrades) beizustellen, soweit diese nicht durch die Telekom auf Grund einer schriftlichen Vereinbarung beizustellen sind. Insbesondere stellt der Kunde alle erforderlichen SAP Lizenzen und Datenbank Lizenzen bei.
- e. Der Kunde prüft eigenverantwortlich alle für Ihn im Zusammenhang mit der Nutzung der Leistung 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 wirksamen Einwilligung gespeichert werden.
- f. Der Kunde stellt sicher, dass die Leistungen nicht missbräuchlich genutzt werden.
- g. Der Kunde ist verpflichtet voreingestellte oder durch die Telekom bereitgestellte Passwörter und Zugangsdaten durch eigene, sichere Passwörter/Zugangsdaten zu ersetzen und diese in regelmäßigen Abständen zu ändern. Der Kunde wird Passwörter und Zugangsdaten nicht an unberechtigte Dritte weitergeben und vor deren Zugriff sicher aufbewahren.
- h. Der Kunde stellt die Erbringung erforderlicher Mitwirkungsleistungen durch seine Vertragspartner oder sonst dem Kunden zuzurechnende Dritte sicher. Insbesondere ist er für die Steuerung/Leistungserbringung von Ihm beauftragter Dritter, insbesondere Subunternehmern verantwortlich.
- i. Der Kunde stellt sicher, dass er keine Inhalte nutzen, auf dem vertragsgegenständlichen Speicherplatz speichern oder sonst zugänglich machen wird, die Malicious Codes oder sonstiger Schadsoftware enthalten und/oder deren Bereitstellung, Veröffentlichung, Übertragung oder Nutzung gegen geltendes Recht oder Rechte Dritter verstößt, dies gilt insbesondere für ehrverletzende, volksverhetzende oder rechtsradikale Inhalte.
- j. Der Kunde stellt sicher, dass durch seine Nutzung der Leistung keine Gefährdung oder Störung Dritter oder der Infrastruktur der Telekom ausgeht. Im Falle einer solchen Gefährdung oder Störung (z.B. auf Grund einer DDoS Attacke) ist die Telekom ohne vorherige Benachrichtigung des Kunden berechtigt, die betroffene Leistung bis zur Behebung der Gefährdung oder Störung zu deaktivieren. Die hierdurch entstehenden Ausfallzeiten bleiben bei der Berechnung der Verfügbarkeit unberücksichtigt. Die Telekom wird den Kunden informieren.
- k. Der Kunde ist für die Dimensionierung seiner SAP Systeme, die Nutzung der für ihn bereit gestellten Ressourcen und sein Kapazitätsmanagement zuständig.

- I. Ausstiegskondition: Der Kunde muss selbständig - vor Beendigung des Vertrages - alle Anwendungsdaten durch Auslösen eines Backup im Service Portal sichern. Eine Möglichkeit zur Bereitstellung des Backups zum Download muss individuell verabredet werden. 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.

## 4.2 PUBLIC CLOUD INFRASTRUKTUR

- a. Falls der Kunde die Public Cloud Infrastruktur nicht von der Telekom erhalten möchte, stellt er die erforderliche IaaS Infrastruktur bereit und stellt deren Verfügbarkeit sicher. Dazu ist der Abschluss von entsprechend Support-Verträgen mit den Cloud-Anbietern notwendig und die Übertragung der Support-Berechtigung an die Telekom. Als Richtlinie sei auf die SAP Note 2015553 für den Einsatz mit Microsoft Azure verwiesen.
- b. Falls der Kunde die Supportverträge der Telekom für das Betriebssystem SuSE Linux nicht nutzen möchte, stellt er die erforderlichen Supportverträge über den jeweiligen Cloud-Anbieter bereit. In jedem Fall stellt der Kunde die Lizenzen und Supportverträge für alle anderen notwendigen Betriebssysteme, insbesondere Windows Server über die Cloud-Anbieter zur Verfügung. Das wird über die Verwendung der entsprechenden VM-Varianten der Cloud-Anbieter durch die T-Systems Public Cloud for SAP® Solutions Management-Plattform gesteuert.
- c. Der Kunde ermöglicht der Telekom den erforderlichen, administrativen Zugriff auf die Public Cloud Infrastruktur. Die Public Cloud Tenants bzw. Subscriptions oder Accounts müssen exklusiv für den SAP Betrieb zur Verfügung stehen.
- d. Die Verbindung zur Administration der Systeme durch die Telekom, die in Kapitel 2.1.1 beschrieben ist, kann nicht für die kundenindividuelle Anbindung an die IaaS Cloud verwendet werden. Dabei entstehende Netzwerkkosten müssen beachtet und vom Kunden beigestellt werden.
- e. Der Kunde muss die WAN Verbindung von seinem Kundennetz zum IaaS Cloud Netzwerk übernehmen. Er bestellt und nimmt erforderliche Installations- und Konfigurationsarbeiten vor, zur Verbindung seines Kundennetzes mit den IaaS Cloud Netzwerken.
- f. Der Kunde stellt die erforderlichen Netzwerksegmente bereit um die IaaS Cloud Netzwerke mit seinem Kundennetz zu verbinden.

## 4.3 BETRIEBSLEISTUNGEN

- a. Bereitstellung aller Informationen für die Abstimmung der Startkonfiguration, insbesondere Dokumentation von Schnittstellen, Ports und Verbindungen. Setup der RFC-Destinations,
- b. Der Kunde beauftragt ein einmaliges Transition-Projekt vor Aufnahme des Regelbetriebs durch die Telekom. Der Kunde stellt die zu übernehmenden Daten und hierfür erforderlichen Schnittstellen gemäß den Anforderungen der Telekom bereit und nimmt erforderliche Konfigurationen seiner Applikationen vor.
- c. Bereitstellen eines administrativen Zugriffs auf einen SAP Solution Manager im aktuellen Release inklusive aller SAP Support Packages um Basisfunktionalitäten für den Download von Patches und Wartungszertifikaten.
- d. Durchführen der anwendungsnahen SAP-Administration, insbesondere:
  - Arbeitsvorbereitung und Nachbereitung für die Jobverarbeitung.
  - Einpflegen von Vorabkorrekturen in SAP.
  - Applikationstests.
- e. Der Kunde ist für das Transport Management verantwortlich, hierzu zählt insbesondere:
  - Durchführen von Transporten.

- Verantwortung für Inhalte der Transporte und Deployments.
- f. Benutzerverwaltung:
- Erstellen und Pflegen von SAP-User Master-/Stamm-Sätzen.
  - Erstellen und Pflegen von Berechtigungs-Profilen.
  - Passworte verwalten und zurücksetzen.
  - Entwicklung und Rollout neuer Sicherheits- und Rollenkonzepte.
- g. Eigenentwicklungen und Schnittstellen:
- Entwicklung und Pflege von ABAP/J2EE.
  - Analyse von Schnittstellen und Eigenentwicklungen.
  - Tuning und Performanceoptimierung der kundenspezifischen Anwendungserweiterungen.

## 5 CHANGE REQUEST VERFAHREN

Änderungswünsche von Kunden der Enterprise Edition werden über das Change Request Verfahren bearbeitet. Das Change Request Verfahren wird angewendet bei Änderungen rechtlicher Regelungen der vereinbarten Leistungen bezüglich des

- a. des Inhalts,
- b. des Umfangs und
- c. der Qualität der Leistungen sowie
- d. Zeitpunkt,
- e. Ort sowie
- f. Art und Weise der Leistungserbringung,

sofern nicht eine abweichende Regelung getroffen wurde.

### 5.1 ABLAUF DES VERFAHRENS

Das Vertragsänderungsverfahren verläuft in folgenden Schritten:

- a. Schriftliches Verlangen des Kunden.
- b. Bewertung des Change Request durch Telekom.
- c. Gemeinsame Änderungsplanung und Abstimmung
- d. Anfertigen von Dokumenten für die Änderungsvereinbarung durch Telekom.
- e. Bestätigung durch beide Vertragsparteien.
- f. Einführung der Änderung in die laufende Leistungserbringung.

### 5.2 BEWERTUNG DES CHANGE REQUESTS

Die Telekom wird einen Change Request der anderen Vertragspartei prüfen und bewerten. Ist eine umfangreiche Prüfung des Change Request erforderlich, so teilt sie dies der anderen Vertragspartei mit und nennt eine Frist, bis zu der sie die Prüfung abschließt. Die Telekom befällt sich vor, die Aufwände für umfangreiche Prüfungen gesondert anzubieten und in Rechnung zu stellen.

### 5.3 ENTSCHEIDUNG ÜBER DEN CHANGE REQUEST

Eine verbindliche Einigung über eine Vertragsänderung ist erst dann gegeben, wenn über sämtliche Punkte eines Change Request Einigkeit zwischen den Vertragsparteien erzielt wurde. Der Telekom steht es frei, in Einzelfällen vom Schriftformerfordernis abzuweichen und Changes z.B. per E-Mail zu vereinbaren. Die Telekom ist zum Abschluss einer Änderungsvereinbarung nicht verpflichtet, insbesondere wenn nicht nur unerhebliche Auswirkungen auf die Erbringung der Services zu befürchten sind.

## 6 PREISE / VERFAHREN DER ENTGELTBERECHNUNG

Die Telekom stellt dem Kunden monatlich eine Rechnung über die im E-Shop oder über den Vertrieb der Telekom bestellten Mengen, Leistungen über Change-Requests und alle im Service Portal abgerufenen Mengen.

Grundlage für die Entgeltabrechnung ist die vereinbarte Preisliste als Anhang zum Kundenvertrag.

Auf der Rechnung werden alle spezifischen Leistungen mit Beträgen, pro Managed Business Group ausgegeben.

### 6.1 BESTELLBARE DAUERSCHULDVERHÄLTNISSE UND EINMALLEISTUNGEN

#### 6.1.1 GRUNDGEBÜHR UND ENTERPRISE SERVICE ENHANCEMENT

Für jede Enterprise Edition wird die Grundgebühr oder, falls bestellt, ein Enterprise Service Enhancement (Gold oder Platin) statt dessen berechnet.

#### 6.1.2 MANAGED BUSINESS GROUP

In der Enterprise Edition wird für jede bestellte Business Group die in der Preisliste aufgeführte Gebühr berechnet, abhängig davon, ob die Infrastruktur durch den Kunden oder von der Telekom bereit gestellt wird.

#### 6.1.3 OPTIONALES PROJEKTPAKET / OPTIONALES BETRIEBSPAKET

Optionale Leistungen, wie in Kapitel 3 beschrieben, werden gemäß der bestellten Leistungen abgerechnet.

#### 6.1.4 MANAGED AZURE CONTRACT

Für die Bereitstellung eines Microsoft Azure Vertrages durch die Telekom wird eine monatliche Grundgebühr berechnet, die den Microsoft Supportvertrag und ein Telekom Portal für die Kostenkontrolle beinhaltet. Die abgerufenen Leistung aus der Microsoft Azure Cloud werden nach Aufwand abgerechnet.

#### 6.1.5 MANAGED AWS CONTRACT

Für die Bereitstellung eines Amazon Web Services Vertrages durch die Telekom wird eine variable monatliche Gebühr berechnet, die sich als prozentualer Aufschlag aus den monatlichen Gebühren für abgerufene Leistungen aus der Amazon Web Services Cloud berechnet. Diese Gebühr wird zusätzlich zu den Gebühren für die abgerufene Leistung berechnet.

#### 6.1.6 MANAGED OTC CONTRACT

Für die Bereitstellung eines Open Telekom Cloud Vertrages durch die Telekom werden die monatlichen Gebühren für abgerufene Leistungen aus der Open Telekom Cloud berechnet.

## 6.1.7 RESERVED RESOURCES FÜR MANAGED CLOUD VERTRÄGE

Pakete für reservierte Compute Leistungen, welche die Telekom für den Kunden bei den Cloud-Providern bestellt, werden während der bestellten Laufzeit monatlich oder als Einmalzahlung abgerechnet.

## 6.2 NACH AUFWAND UND VERBRAUCH ABGERECHNETE LEISTUNGEN

### 6.2.1 GEMANAGTE SAP SYSTEME

Jedes in einer Managed Business Group von Telekom gemanagte System wird nach Instanzen abgerechnet. Die Telekom stellt alle verwalteten Instanzen, monatlich in Rechnung, unabhängig vom Laufzeit-Zustand der Instanz.

Telekom unterscheidet die folgenden, verschiedenen Instanz-Arten:

- HANA Datenbank Instanzen (Managed HANA Instance), in der Qualität Simple und Complex
- ASE Datenbank Instanzen (Managed DB Instance), in der Qualität Simple und Complex
- Oracle Datenbank Instanzen (Managed ORA Instance), in der Qualität Simple und Complex
- Core-Instanzen (Managed Core Instance), in der Qualität Simple und Complex
- Scaling Instanzen (Managed Scaling Instance), in der Qualität Complex

Jede Instanz gibt es dazu noch in einer Variante mit Betriebssteuerung aus einem Produktions-Standort aus Deutschland. Diese Variante wird abgerechnet für Systeme in einer Managed Business Group, „Enterprise Germany“.

### 6.2.2 GEBÜHREN AUS CLOUD-VERTRÄGEN

Für jede Managed Business Group, in welcher der Kunde den Cloud Vertrag nicht beistellt, hält die Telekom den Cloud-Vertrag im Auftrag und auf Rechnung des Kunden. In diesem Fall stellt die Telekom dem Kunden die Gebühren für die abgerufenen Mengen aus dem verbundenen Cloud Vertrag in jeder entsprechenden Managed Business Group monatlich in Rechnung,

Die Abrechnung erfolgt, wie in den führenden Cloud-Verträgen angefallen, als ein Euro-Betrag pro Managed Business Group.

## 7 MINDESTÜBERLASSUNGSZEIT/BEENDIGUNG

### 7.1 MINDESTLAUFZEIT FÜR MANAGED SAP SERVICES

Public Cloud for SAP® Solutions JumpStart Edition hat eine Mindestlaufzeit von 1 Monat und kann mit einer Frist von 2 Wochen zum Ende der Mindestüberlassungszeit gekündigt werden.

Public Cloud for SAP® Solutions Enterprise Edition, die Service Erweiterungen Gold und Platin und Managed Business Group haben Mindestlaufzeiten von 3 Monaten. und können mit einer Frist von 2 Wochen zum Ende der Mindestüberlassungszeit gekündigt werden.

Erfolgt keine Kündigung verlängern sich die Mindestlaufzeiten um 1 Monat und können dann mit einer Frist von 2 Wochen zum Ende des jeweiligen Verlängerungszeitraums gekündigt werden.

### 7.2 MINDESTLAUFZEIT RESERVED RESOURCES

Reservierte Compute-Ressourcen-Pakete können je nach Cloud-Anbieter für 12, 24 oder 36 Monate mit monatlicher gebucht werden. Die gebuchte Reservierungszeit ist gleichzeitig die Mindestlaufzeit.

Es benötigt keine Kündigung und es erfolgt keine automatische Verlängerung. Die Ressourcen werden nach Ablauf der Reservierung dynamisch abgerechnet. Für eine Verlängerung der Reservierung müssen neue Pakete beauftragt werden.

### 7.3 BEENDIGUNG DER LEISTUNG

Mit Beendigung der Leistungen werden alle Zugangsmöglichkeiten des Kunden deaktiviert und alle Ressourcen gelöscht und freigegeben.



## 8 GLOSSAR

Begriff/Abkürzung	Erklärung
<b>Account</b>	Individuelles Konto mit URL, Username und Passwort für einen IaaS Vertrag in Amazon Web Services, mit dem der Kunde auf das Portal und den Service zugreift.
<b>Availability Zone</b>	Eigenständiger Rechenzentrumsbereich, der infrastrukturtechnisch und räumlich abgetrennt ist, z.B. bei OTC Deutschland sind die Availability Zones in unterschiedlichen Rechenzentren in Magdeburg und Bielefeld.
<b>API</b>	Application Programming Interface (Programmierschnittstelle) – typisch genutzt für die maschinelle Steuerung bzw. Einbindung in übergeordnete Orchestration
<b>Business Group</b>	Organisations-Einheit im Portal von T-Systems Public Cloud for SAP® Solutions, welche mit einem Cloud-Endpoint verknüpft ist. Ein Cloud Endpoint ist ein Infrastruktur-Vertrag (Azure subscription oder OTC tenant oder AWS account). Mit einer Business Group steuert man die angeschlossene Cloud Infrastruktur über die API und kann automatisiert Ressourcen anfordern und verändern. Zwei verschiedene Arten können bestellt werden: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enterprise: Für Managed SAP Services durch Telekom</li> <li>• Enterprise Germany: Für Managed SAP Services durch Telekom mit Betriebsmanagement aus Deutschland</li> </ul>
<b>CET/CEST</b>	Zeitzone: Central European Time / Central European Summer Time
<b>Cloud Servicemodell</b>	Nach NIST (National Institute for Standards and Technology) ist Cloud Computing ein Modell für einfachen, überall verfügbaren Netzwerkzugriff auf mit anderen geteilte IT Infrastruktur Ressourcen wie Server, Speicher und Netze, welche einfach genutzt und wieder freigegeben werden können. Unterschieden werden die Servicemodelle IaaS (Infrastructure as a Service), PaaS (Platform as a Service) und SaaS (Software as a Service). Die Bereitstellung kann als Private Cloud, Community Cloud, Public Cloud oder Hybrid Cloud erfolgen.
<b>DDoS</b>	Distributed Denial of Service
<b>GB</b>	Gigabyte
<b>h</b>	Zeiteinheit Stunde.
<b>HTTP</b>	Hypertext Transfer Protocol
<b>HTTPS</b>	Hypertext Transfer Protocol Secure
<b>IaaS</b>	IaaS (Infrastructure as a Service) ist ein Cloud Servicemodell, in dem Infrastruktur Ressourcen bereitgestellt werden.
<b>Leistungsübergabepunkt</b>	<b>Der Leistungsübergabepunkt ist die physische und / oder logische Schnittstelle, an der die Verantwortung der Telekom für die zu erbringenden Leistungen im Sinne des Gefahrenübergangs endet.</b> Die Telekom übergibt die in diesem Dokument beschriebenen Betriebsleistungen am definierten Leistungsübergabepunkt.
<b>Ort der Leistungserbringung: local</b>	<b>Die Leistungen werden am Sitz des Kunden erbracht.</b>
<b>Ort der Leistungserbringung: bestshore</b>	Die Leistungen werden nach Wahl der Telekom entweder in nearshore (EU) oder far-shore (alle übrigen Länder) erbracht.
<b>OTC</b>	Open Telekom Cloud: Public Cloud IaaS von Telekom

<b>SAP®</b>	Eingetragenes Warenzeichen und Name eines Europäischen Software Herstellers; Bedeutung: System-Analyse, Programm-Entwicklung
<b>SID</b>	System Identifier: Der eindeutige Bezeichner eines SAP Systems.
<b>SLA</b>	Service Level Agreement
<b>Subscription</b>	Individuelles Konto mit URL, Username und Passwort für einen IaaS Vertrag in Microsoft Azure, mit dem der Kunde auf das Portal und den Service zugreift.
<b>Support, 1st Level</b>	1st Level Support: Der First Level Support ist der Kontakt für alle End-Nutzer Themen. Der First Level Support nimmt Störungen entgegen und ist verantwortlich für das Öffnen eines entsprechenden Tickets im Trouble Ticket System. Der First Level Support führt erste Diagnosen durch und leitet, wenn notwendig, das Ticket an den zuständigen Second Level Support weiter.
<b>Support, 2nd Level</b>	2nd Level Support: Bearbeitung und Lösung von Störungen, welche vom First Level Support als Tickets erfasst wurden.
<b>Support, 3rd Level</b>	3rd Level Support: Themen, die im 2nd Level Support nicht gelöst werden können, werden an dritte Supporteinheiten weitergegeben.
<b>Tenant</b>	Individuelles Konto mit URL, Username und Passwort für einen IaaS Vertrag in der Open Telekom Cloud, mit dem der Kunde auf das Portal und den Service zugreift.
<b>URL</b>	Uniform Resource Locator; identifiziert und lokalisiert eine Ressource und den Ort (engl. location) der Ressource in Computernetzwerken.
<b>VM</b>	Virtual Machine, ein virtualisierter Server mit Betriebssystem
<b>VPC</b>	Virtual Private Cloud
<b>VPN</b>	Virtual Private Network (typischerweise über IPsec und Site2Site Szenario) – ermöglicht eine sichere Verbindung in einer unsicheren Umgebung z.B. Internet
<b>WAN</b>	Wide Area Network; Rechnernetz über großen geografischen Bereich
<b>Werktag</b>	Die Tage von Montag bis Freitag, ausgenommen der Feiertage 25. Dezember und 01. Januar.

## A PREISLISTE

Alle Preise verstehen sich zzgl. der zum Zeitpunkt der Lieferung und Leistung gültigen Mehrwertsteuer.

Produkt-Element	Verrechnungseinheit	Verrechnungsart	Preis pro Einheit
Public Cloud for SAP Solutions JumpStart Edition	Euro / Vertrag	monatlich	<b>0,00</b>
Public Cloud for SAP Solutions Enterprise Edition	Euro / Vertrag	monatlich	<b>1.300,00</b>
Public Cloud for SAP Solutions Enterprise Edition mit Service Erweiterung Gold	Euro / Vertrag	monatlich	<b>4.900,00</b>
Public Cloud for SAP Solutions Enterprise Edition mit Service Erweiterung Platin	Euro / Vertrag	monatlich	<b>9.800,00</b>
Einrichtungsaufwand Enterprise Edition	Euro / Vorgang	einmalig	<b>2.150,00</b>
Managed Business Group wenn IaaS Infrastruktur vom Kunden beigestellt wird	Euro / Mandant	monatlich	<b>499,00</b>
Managed Business Group mit bereitgestellter IaaS Infrastruktur durch Telekom	Euro / Mandant	monatlich	<b>99,00</b>
Expert Transition Services	Euro / Stunde	einmalig	<b>50,50</b>
Senior Transition Services	Euro / Stunde	einmalig	<b>75,00</b>
Expert Consulting Services	Euro / Stunde	einmalig	<b>159,00</b>
Senior Consulting Services	Euro / Stunde	einmalig	<b>188,00</b>
Erweiterte Betriebsleistungen	Euro / Stunde	monatlich	<b>36,99</b>
Erweitertes Betriebsmanagement	Euro / Stunde	monatlich	<b>50,50</b>
Erweitertes Service Management	Euro / Stunde	monatlich	<b>130,00</b>
Managed DB Instance Simple	Euro / Stück	monatlich	<b>205,00</b>
Managed ORA Instance Simple	Euro / Stück	monatlich	<b>210,00</b>
Managed HANA Instance Simple	Euro / Stück	monatlich	<b>229,00</b>
Managed Core Instance Simple	Euro / Stück	monatlich	<b>160,00</b>
Managed DB Instance Complex	Euro / Stück	monatlich	<b>302,00</b>
Managed ORA Instance Complex	Euro / Stück	monatlich	<b>306,00</b>

Produkt-Element	Verrechnungseinheit	Verrechnungsart	Preis pro Einheit
Managed HANA Instance Complex	Euro / Stück	monatlich	<b>327,00</b>
Managed Core Instance Complex	Euro / Stück	monatlich	<b>223,00</b>
Managed Scaling Instance Complex	Euro / Stück	monatlich	<b>180,00</b>
Managed DB Instance Simple GER	Euro / Stück	monatlich	<b>257,00</b>
Managed ORA Instance Simple GER	Euro / Stück	monatlich	<b>262,00</b>
Managed HANA Instance Simple GER	Euro / Stück	monatlich	<b>282,00</b>
Managed Core Instance Simple GER	Euro / Stück	monatlich	<b>213,00</b>
Managed DB Instance Complex GER	Euro / Stück	monatlich	<b>355,00</b>
Managed ORA Instance Complex GER	Euro / Stück	monatlich	<b>360,00</b>
Managed HANA Instance Complex GER	Euro / Stück	monatlich	<b>380,00</b>
Managed Core Instance Complex GER	Euro / Stück	monatlich	<b>275,00</b>
Managed Scaling Instance Complex GER	Euro / Stück	monatlich	<b>233,00</b>
Managed Azure Contract (für Enterprise und JumpStart Edition, inclusive Professional Direct Support Vertrag und Telekom Cost-Control Portal) <sup>1</sup>	Euro / Stück	monatlich	199,99 €
Managed Azure Contract (für Enterprise Edition mit Service Enhancement, inclusive Premier Support Vertrag und Telekom Cost-Control Portal) <sup>1</sup>	Euro / Stück	monatlich	1049,99 €
Managed AWS Contract <sup>2</sup>	Euro / Stück	monatlich	0, 00€
Managed OTC Contract <sup>3</sup>	Euro / Stück	monatlich	0, 00€

<sup>1</sup> Telekom berechnet die abgerufenen Mengen aus dem zugehörigen Vertrag

<sup>2</sup> Telekom berechnet die abgerufenen Mengen aus dem zugehörigen Vertrag und zusätzliche monatliche Gebühren für Management und Support: 10% AWS Business Support auf alle monatlichen Ausgaben. 12% auf alle monatlichen Ausgaben für das Cloud Management durch Telekom

<sup>3</sup> Telekom berechnet die abgerufenen Mengen aus dem zugehörigen Vertrag