Besondere Bedingungen für Cloud Services

der COSMO CONSULT Unternehmensgruppe

Version: 1 | Stand: 01.01.2022

©2022 COSMO CONSULT Group - COSMO_CONSULT_BB_Cloud Services.dotm V1.0

1. Anwendungsbereich

1.1. Diese Besonderen Bedingungen für Cloud Services konkretisieren den Leistungs- und Pflichtenkatalog im Rahmen der Bereitstellung, Unterstützung und Aufrechterhaltung von Cloud Services und die hierfür zu zahlende Vergütung. Die Besonderen Bedingungen für Cloud Services gelten insoweit ergänzend zu den Allgemeinen Geschäftsbedingen von COSMO CONSULT („AGB").

2. Definitionen

2.1. Abonnement bezeichnet die Anmeldung des KUNDEN für den jeweiligen Cloud Service für die Laufzeit des Abonnements.

2.2. Benutzer bezeichnet einen Mitarbeiter des KUNDEN, der ein Benutzerkonto zur Nutzung der Cloud Services besitzt.

2.3. Benutzerkonto ermöglicht es den Benutzern, sich zu authentifizieren und die Berechtigung für den Zugriff auf die Cloud Services entsprechend ihrer Zugriffsrechte zu erhalten.

2.4. Daten bezeichnet Daten des KUNDEN, einschließlich, aber nicht beschränkt auf, alle Text-, Ton-, Software-, Code-, Bild- oder andere Informationsdateien, die durch die Nutzung der Cloud Services durch den KUNDEN verarbeitet oder gespeichert werden.

2.5. Geplante Wartung bezeichnet die Wartung und allgemeiner Service, der regelmäßig durchgeführt wird, um zu verhindern, dass Elemente des Cloud Services nicht mehr funktionieren und ausfallen.

2.6. Instanz bezeichnet alle gehosteten Daten, Datenbanken, Anwendungsserver und andere technische Komponenten, die Teil der Cloud Services des KUNDEN sind.

2.7. Konfigurationen bezeichnet eine Anordnung von Einstellungen zur Ausführung der Cloud Services.

2.8. Microsoft Azure bezeichnet eine von Microsoft bereitgestellte Cloud-Plattform.

2.9. Nichtverfügbarkeit bezeichnet Zeiträume ohne Verfügbarkeit, die von der tatsächlichen Verfügbarkeit abgezogen werden.

2.10. Notfallwartung bezeichnet Lösung oder Verhinderung von Problemen in Fällen, in denen eines der Elemente der Cloud Services ausgefallen und/oder nicht funktionsfähig ist.

2.11. Patching bezeichnet die Aktualisierung eines beliebigen Teils der Software, die auf Microsoft Azure läuft.

2.12. Reaktion bezeichnet entweder das Einleiten, Auswerten oder Lösen eines Vorfalls.

2.13. Service Credit bezeichnet den Prozentsatz der monatlichen Servicegebühren für den betroffenen Cloud Service, der dem KUNDEN für einen validierten Anspruch gutgeschrieben wird.

©2022 COSMO CONSULT Group - COSMO_CONSULT_BB_Cloud Services.dotm V1.0

2.14. Service Level Ereignis bezeichnet Umstände oder Vorfälle, die zu einer Nichteinreichung eines Service Levels führen.

2.15. Service Levels bezeichnet Metriken, die die Leistung und Verfügbarkeit des Cloud Services messen. Die Service Levels für den jeweiligen Cloud Service gemäß dieser Besonderen Bedingungen für Cloud Services.

2.16. Service Credit-Forderung bezeichnet einen Anspruch des KUNDEN an COSMO CONSULT gemäß dieser Besonderen Bedingungen für Cloud Services wegen Nichterreichung eines Service Levels.

2.17. SQL Server bezeichnet den Datenbankserver, der von Microsoft Dynamics NAV bzw. Business Central zur Speicherung der Daten verwendet wird.

2.18. Supportanfrage bezeichnet einen Vorfall, den der KUNDE COSMO CONSULT zur Lösung gemäß dem in der Servicebeschreibung und in diesen Besonderen Bedingungen für Cloud Services definierten Verfahren meldet.

2.19. Überwachung bezeichnet die kontinuierliche (24/7) Überwachungstätigkeiten, um sicherzustellen, dass der jeweilige Cloud Service die Service Levels erfüllt.

2.20. Verfügbarkeit bezeichnet Anzahl der Minuten der Betriebszeit des Zugangs geteilt durch die Gesamtzahl der möglichen Minuten der Betriebszeit der jeweiligen Cloud Services und multipliziert mit 100.

2.21. Vorfall bezeichnet ein Problem im Zusammenhang mit einem der Elemente der Cloud Services. Ein Vorfall kann u.a. im Zusammenhang mit Benutzerschulung, Fehler, Änderungsanforderungen, Nicht-Zugriff und Fehler in den Konfigurationen auftreten.

2.22. Wartungsbenachrichtigung bezeichnet die Benachrichtigung des KUNDEN durch COSMO CONSULT wie in diesen Besonderen Bedingungen für Cloud Services beschrieben.

2.23. Zugang bezeichnet Links, die dem Benutzer zur Verfügung gestellt werden, um auf die jeweiligen Cloud Services zuzugreifen und diesen zu nutzen.

3. Leistungsgegenstand

3.1. COSMO CONSULT erbringt Cloud Services während der Laufzeit des jeweiligen Bestellscheins nach näherer Maßgabe des Bestellscheins und der Servicebeschreibung. Die Parameter der Cloud Services ergeben sich aus dem Bestellschein.

3.2. Die Lizenzierung von Standardsoftware und die Zurverfügungstellung neuer Versionen von Standardsoftware sind nicht Gegenstand der Besonderen Bedingungen für Cloud Services, sondern Gegenstand der gesonderten Besonderen Bedingungen für Subscription oder der Besonderen Bedingungen für Lizenzkauf.

3.3. Zusätzliche Leistungen wird COSMO CONSULT nur auf der

©2022 COSMO CONSULT Group - COSMO_CONSULT_BB_Cloud Services.dotm V1.0

Grundlage gesondert zu schließender Einzelverträge erbringen. Zusätzliche Leistungen sind in jedem Falle zusätzlich zu vergüten.

4. Umfang der Cloud Services

4.1. Cloud Services können je nach Vereinbarung in der Servicebeschreibung folgende Leistungen umfassen:

- Kontinuierliche (24/7), automatisierte Überwachung der Microsoft Azure Plattform. Die für die Überwachung verwendeten Technologien sind Microsoft Azure Monitor, Microsoft Azure Log Analytics und Microsoft Azure Alerts.
- Monatliche Microsoft Azure Systemwartung und Microsoft Azure Patching. Microsoft Azure Patching auf allen Teilen der Microsoft Azure Plattform wird automatisch von Microsoft durchgeführt.
- Wöchentliche, interaktive Überprüfung der Cloud Service Instanz(en) des KUNDEN gemäß laufend aktualisierter COSMO CLOUD Checkliste.
- Nur für COSMO CLOUD for Business Central: Wöchentliche, automatisierte Installation von kritischen und sicherheitsrelevanten Windowsupdates in Microsoft Azure Virtuellen Maschinen mit Windows Server Betriebssystem, die Teil der Cloud Service Instanz(en) des KUNDEN sind.
- Nur für COSMO CLOUD for Business Central: Regelmäßige, automatisierte Durchführung und Überprüfung von Backups für alle kritischen Systeme und Daten der jeweiligen Cloud Service Instanz(en) des KUNDEN.
- Fallweises, interaktives Microsoft SQL Patching in Microsoft Azure Virtuellen Maschinen mit Windows Server Betriebssystem und Microsoft SQL Server Installation. Das SQL Patching von Cloud Service Instanz(en) wird vor Durchführung mit dem KUNDEN abgestimmt.

4.2. Patching und Upgrading der Standardsoftware ist nicht Bestandteil dieser Besonderen Bedingungen für Cloud Services. Technische Updates der serverseitigen Systemkomponenten von Standardsoftware können als kostenpflichtige Change Requests separat beauftragt und abgerechnet werden.

5. Besondere Mitwirkungspflichten des KUNDEN (auf dessen eigene Kosten)

5.1. Die aktive und rechtzeitige Einbindung des KUNDEN wird als wesentlich erachtet, damit COSMO CONSULT definierte Service Levels für Reaktionen auf Vorfälle erfolgreich und rechtzeitig erfüllen kann. Der KUNDE hat dazu die folgenden Voraussetzungen zu schaffen:

- Benennung von qualifizierten Ansprechpartnern des KUNDEN. Qualifizierte Ansprechpartner des KUNDEN besitzen

©2022 COSMO CONSULT Group - COSMO_CONSULT_BB_Cloud Services.dotm V1.0

IT-technisches Grundwissen, haben administrative Rechte auf den Geräten der Benutzer sowie Zugang zu bzw. Zugriff auf weitere für eine Fehleranalyse ggf. erforderliche technische Geräte und technische Informationen.

- Verfügbarkeit der Ansprechpartner des KUNDEN. Ansprechpartner des KUNDEN müssen auf An- und Rückfragen von COSMO CONSULT zu einem Vorfall innerhalb von 6 (sechs) Arbeitsstunden von COSMO CONSULT antworten.

6. Beanspruchung von Service Credits

6.1. Für die Einreichung einer Service Credit Forderung muss der KUNDE ein von COSMO CONSULT zur Verfügung gestelltes Reklamationsformular verwenden. Der KUNDE wird COSMO CONSULT alle zumutbaren Informationen zu einer Forderung zur Verfügung stellen, einschließlich, einer möglichst detaillierten Beschreibung des Nichteinhaltens des Service Levels, der vom KUNDEN angewendeten Maßnahmen zur Feststellung der Nichteinhaltung des Servicelevels, die Dauer des Nichteinhaltens des Service Levels, sowie ausreichende Nachweise, die die Forderung unterstützen.

6.2. Damit COSMO CONSULT Service Credit Forderungen prüfen kann, muss der KUNDE die Forderung, einschließlich ausreichender Nachweise zur Untermauerung der Forderung, bis zum Ende des Abonnementszeitraumes einreichen, in dem die Begründung der Forderung entsteht.

6.3. COSMO CONSULT wird alle verfügbaren Informationennutzen, um Forderungen zu validieren, und wird in gutem Glauben beurteilen, ob die Forderung berechtigt ist.

6.4. Falls vom KUNDEN aufgrund desselben Vorfalls mehr als ein Service Level als nicht erfüllt angesehen wird, muss der KUNDE ein Service Level wählen, unter dem eine Forderung aufgrund dieses Vorfalls geltend gemacht wird. Für denselben Vorfall wird keine weitere Forderung unter einem anderen Service Level akzeptiert.

6.5. Wenn eine Forderung von COSMO CONSULT anerkannt wird, gewährt COSMO CONSULT Servicegutschriften gemäß Nr. 21 für die nächste Abonnementdauer. Die in einem Abrechnungsmonat gewährten Servicegutschriften sind in der Höhe auf die Gesamtsumme der monatlichen Gebühren des KUNDEN für den jeweiligen Cloud Service beschränkt.

7. Mängelhaftung

7.1. Die Mängelhaftung von COSMO CONSULT gegenüber dem KUNDEN ist zunächst auf den Nacherfüllungsanspruch in der Variante des Nachbesserungsanspruchs beschränkt. Wegen eines Mangels sind drei Nachbesserungsversuche hinzunehmen, es sei denn, dies ist

©2022 COSMO CONSULT Group - COSMO_CONSULT_BB_Cloud Services.dotm V1.0

für den KUNDEN unzumutbar. Sofern COSMO CONSULT eine Umgehungsmöglichkeit schafft, ist dies vom KUNDEN sofern zumutbar als Nachbesserung zu akzeptieren.

7.2. Die Nacherfüllung erfolgt ohne Anerkennung einer Rechtspflicht.

7.3. Ein Recht auf fristlose Kündigung der Cloud Services oder Minderung steht dem KUNDEN erst dann zu, wenn die Nachbesserung fehlgeschlagen ist. Der KUNDE kann nicht kündigen, wenn der Mangel unerheblich ist.

7.4. Im Falle einer berechtigten Minderung steht dem KUNDEN bei Überzahlung ein Rückzahlungsanspruch zu.

7.5. In Bezug auf Cloud Services besteht kein Rücktrittsrecht des KUNDEN, da dieser ein Dauerschuldverhältnis beinhaltet

7.6. Ansprüche des KUNDEN auf Schadensersatz bestehen nur unter den Voraussetzungen und in den Grenzen gemäß Nr. 7 der AGB und der hiesigen Nr. 9.

7.7. Sofern der KUNDE wegen eines Mangels einen Service Credit nach Nr. 6 erhalten hat, wird dieser auf etwaige Minderungs- oder Schadenersatzansprüche des KUNDEN angerechnet.

7.8. Der KUNDE hat kein Recht zur mietrechtlichen Selbstvornahme, weil ein Zugriff des KUNDEN auf die Cloud Services nicht möglich ist.

7.9. Etwaige weitergehende gesetzliche Mängelrechte des KUNDEN sind, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen.

8. Leistungsausschluss und Ausschluss von Mängelrechten

8.1. Die Besonderen Bedingungen für Cloud Services und alle anwendbaren Service Levels oder Mängelrechte gelten nicht für Leistungs- oder Verfügbarkeitsprobleme:

- Aufgrund von Faktoren, die außerhalb der Kontrolle von COSMO CONSULT liegen, insbesondere aufgrund von technischen Störungen einer Internetverbindung;
- die sich aus der Nutzung von Hardware, Software oder Dienstleistungen durch den KUNDEN ergeben, die nicht von COSMO CONSULT in Verbindung mit dem jeweiligen Cloud Service bereitgestellt wurden;
- Aufgrund der Nutzung der Cloud Services durch den KUNDEN in einer Weise, die nicht mit der von COSMO CONSULT veröffentlichten Dokumentation, den Richtlinien oder den Benutzerhandbüchern übereinstimmt;
- Aufgrund von planmäßiger Wartung und Notfallwartung;
- Aufgrund der Nichteinhaltung der Servicebedingungen oder dieser Besonderen Bedingungen für Cloud Services durch den KUNDEN.

©2022 COSMO CONSULT Group - COSMO_CONSULT_BB_Cloud Services.dotm V1.0

9. Haftungsausschluss

9.1. Der KUNDE nimmt zur Kenntnis, dass COSMO CONSULT die Übermittlung von Daten über Kommunikationseinrichtungen, einschließlich des Internets nicht kontrolliert und, dass diese Leistung mit Einschränkungen, Verzögerungen und anderen Problemen verbunden sein kann, die mit der Nutzung solcher Kommunikationseinrichtungen verbunden sind. COSMO CONSULT haftet nicht für Schäden, Verzögerungen, Lieferausfälle und sonstige Folgen, die sich aus solchen Problemen ergeben.

9.2. Eine allfällige Haftung für bereits bei Vertragsschluss vorhandene Mängel ist ausgeschlossen.

10. Wartung

10.1. COSMO CONSULT führt regelmäßig planmäßige Wartungen der Cloud Services durch. Die planmäßige Wartung wird nicht mehr als 5% der gesamten verfügbaren Zeit pro Monat betragen. Informationen bezüglich einer planmäßigen Wartung werden dem KUNDEN mit einer Frist von 10 (zehn) Kalendertagen vorab mitgeteilt.

10.2. COSMO CONSULT kann eine Notfallwartung einberufen, was sich auf die Verfügbarkeit auswirken kann. Informationen bezüglich einer Notfallwartung werden dem KUNDEN mit einer Frist von 48 (achtundvierzig) Stunden vorab mitgeteilt, es sei denn, dass Sicherheits-, Rechts- oder Systemleistungserwägungen eine raschere Notfallwartung erfordern.

11. Änderung der Cloud Services

11.1. COSMO CONSULT kann den jeweiligen Cloud Service und die geltenden Bedingungen mit Wirkung zum kommenden Abonnementszeitraum ändern. COSMO CONSULT wird den KUNDEN regelmäßig über die vorgenommenen Änderungen an dem jeweiligen Cloud Service benachrichtigen. COSMO CONSULT wird den KUNDEN 90 (neunzig) Tage vor der Entfernung wesentlicher Merkmale oder Funktionen benachrichtigen, es sei denn, dass Sicherheits-, Rechts- oder Systemleistungserwägungen eine raschere Entfernung erfordern.

12. Laufzeit des Abonnements

12.1. Der Servicebeginn des jeweiligen Cloud Service wird im Bestellschein festgelegt.

12.2. Die Cloud Services werden auf Abonnementbasis angeboten, sofern in der geltenden Preisliste nichts Anderes vermerkt ist. Die Laufzeit des Abonnements beträgt jeweils 1 (einen) Monat, beginnend mit dem Startdatum des Servicebeginns. Das Abonnement verlängert sich automatisch jeweils um einen weiteren Monat, wenn es nicht von einer der Parteien gekündigt wird.

12.3. Der KUNDE kann das Abonnement per E-Mail ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist und ohne

©2022 COSMO CONSULT Group - COSMO_CONSULT_BB_Cloud Services.dotm V1.0

Stornogebühren auf den jeweiligen Kündigungstermin kündigen, ist jedoch verpflichtet, alle fälligen Beträge für den laufenden Abonnementleistungszeitraum, während dessen die Kündigung erfolgt, zu bezahlen. Es gilt somit keine Mindestvertragslaufzeit für Abonnements, sofern im Bestellschein nichts anderes vermerkt ist.

13. Nutzung der Dienste

13.1. Der KUNDE darf die Cloud Services nur nach Maßgabe dieser Besonderen Bedingungen für Cloud Services nutzen. Der KUNDE darf die Cloud Services nicht zurückentwickeln, dekompilieren, disassemblieren oder technische Beschränkungen umgehen, es sei denn, das anwendbare Recht erlaubt dies trotz dieser Beschränkungen. Der KUNDE darf keinen Abrechnungsmechanismus, der die Nutzung der Cloud Services durch den KUNDEN misst, deaktivieren, manipulieren oder anderweitig versuchen, diesen zu umgehen.

13.2. Der KUNDE darf die Cloud Services nicht nutzen:

- in einer Weise, die durch Gesetz, Verordnung, behördliche Anordnung oder sonstige anwendbare Regelungen verboten ist;
- um die Rechte anderer zu verletzen;
- zu versuchen, sich unbefugten Zugang zu einem Dienst, Gerät, Daten, Konto oder Netzwerk zu verschaffen oder dieses zu stören;
- Spam zu versenden oder Malware zu verbreiten;
- in einer Weise, die die Cloud Services schädigen oder die Nutzung durch andere Personen beeinträchtigen könnte;
- in jeder Anwendung oder Situation, in der ein Ausfall der Cloud Services zum Tod oder zu schweren Körperverletzungen von Personen oder zu schweren körperlichen oder Umweltschäden führen könnte.

13.3. Die Verletzung der Bedingungen in diesem Abschnitt kann zur Aussetzung der Cloud Services führen. Sofern COSMO CONSULT nicht eine sofortige Suspendierung für erforderlich hält, wird COSMO CONSULT vor der Suspendierung des jeweiligen Cloud Service mit einer angemessenen Frist Mitteilung machen.

14. Verantwortung für Benutzer und Daten

14.1. Der KUNDE stellt COSMO CONSULT die Liste der Nutzer zur Verfügung, die Zugang zum jeweiligen Cloud Service haben sollen.

14.2. Der KUNDE ist verantwortlich für die Geheimhaltung aller nicht öffentlichen Authentifizierungsdaten, die mit der Nutzung der Cloud Services verbunden sind. Der KUNDE wird COSMO CONSULT unverzüglich über einen möglichen Missbrauch von Konten oder Authentifizierungsdaten oder über

©2022 COSMO CONSULT Group - COSMO_CONSULT_BB_Cloud Services.dotm V1.0

Sicherheitsvorfälle im Zusammenhang mit dem jeweiligen Cloud Service informieren.

14.3. Für alle Daten ist der KUNDE allein verantwortlich. Der KUNDE stellt COSMO CONSULT Daten und Rechte hieran, die COSMO CONSULT zur Erbringung der Cloud Services benötigt zur Verfügung, ohne die Rechte Dritter zu verletzen oder COSMO CONSULT gegenüber dem KUNDEN oder gegenüber Dritten anderweitig zu verpflichten.

14.4. COSMO CONSULT übernimmt keine Verpflichtungen in Bezug auf die Daten oder die Nutzung der Cloud Services durch den KUNDEN, die nicht ausdrücklich in diesen Besonderen Bedingungen für Cloud Services festgelegt oder gesetzlich vorgeschrieben sind.

15. Vergütung

15.1. Die Vergütung der Cloud Services und deren Abrechnung richtet sich nach dem Bestellschein.

15.2. COSMO CONSULT ist berechtigt, bei Änderungen der Beschaffungspreise insbesondere bei einer Steigerung oder Herabsetzung der Preise für Microsoft Azure die vereinbarte Vergütung für Cloud Services zu erhöhen oder herabzusetzen. COSMO CONSULT wird dem KUNDEN die Änderung der vorgenannten Preise zwei Monate vorher mitteilen. Bei einer Erhöhung um mehr als zehn Prozent ist der KUNDE berechtigt, die Cloud Services nach Maßgabe von Nr. 12.3 zu kündigen.

16. Nutzungsrechte

16.1. COSMO CONSULT räumt dem KUNDEN das nicht ausschließliche, nicht übertragbare, weltweite Recht ein, den jeweiligen Cloud Service beschränkt auf die Laufzeit des Abonnements ausschließlich zu unternehmensinternen Nutzung durch dessen Benutzer zu nutzen. Der KUNDE ist nicht berechtigt, diese entgeltlich oder unentgeltlich in irgendeiner Weise ganz oder in Teilen an Dritte weiterzugeben.

16.2. Die Einräumung von Nutzungsrechten an Standardsoftware ist nicht Gegenstand der Cloud Services (vgl. Nr. 3.2).

17. Rechte an Daten

17.1. Mit Ausnahme von Software und Dienstleistungen, die COSMO CONSULT an den KUNDEN lizenziert oder ihm zur Verfügung stellt, behält der KUNDE im Verhältnis der Parteien alle Rechte an seinen Daten. COSMO CONSULT erwirbt keine Rechte an den Daten, mit Ausnahme der Bereitstellung des jeweiligen Cloud Services für den KUNDEN, einschließlich des Rechts zur Nutzung und Vervielfältigung der Daten ausschließlich im Rahmen der Bereitstellung des jeweiligen Cloud Service.

17.2. COSMO CONSULT darf Informationen, die mit der Leistung des jeweiligen Cloud Services in Zusammenhang stehen, einschließlich vertraulicher Informationen, als aggregierte Daten sammeln und

©2022 COSMO CONSULT Group - COSMO_CONSULT_BB_Cloud Services.dotm V1.0

verwenden, vorausgesetzt, dass "aggregierte Daten" statistische Informationen sind, die keiner natürlichen oder juristischen Person zugeordnet werden können.

17.3. COSMO CONSULT kann die aggregierten Daten zur Bereitstellung und Verbesserung der Dienstleistungen verwenden, einschließlich, ohne Einschränkung, zur Durchführung von Recherchen und Analysen, zur Bereitstellung der Analyseergebnisse der aggregierten Daten an Dritte und zur Vermarktung der Dienstleistungen von COSMO CONSULT.

18. Datenspeicherung und Datensicherheit

18.1. Der KUNDE ist verpflichtet, COSMO CONSULT unverzüglich über einen möglichen Missbrauch seiner Konten oder Authentifizierungsdaten sowie über Sicherheitsvorfälle im Zusammenhang mit dem jeweiligen Cloud Service zu informieren.

18.2. COSMO CONSULT gewährleistet, dass die Daten in Microsoft Azure-Rechenzentren gemäß der Wahl der geographischen Region des KUNDEN gespeichert werden.

18.3. Der KUNDE versteht und stimmt zu, dass Benutzernamen, Passwörter und andere Active Directory-Daten ohne vorherige Zustimmung des KUNDEN in verschiedene Azure-Rechenzentren repliziert werden können.

18.4. Der KUNDE übernimmt die alleinige Haftung für jegliche Verluste oder Schäden infolge ungerechtfertigter Manipulation oder Löschung der Daten, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die ungerechtfertigte Löschung oder Entfernung von Benutzerkonten, wenn diese durch den KUNDEN verursacht wurden.

18.5. COSMO CONSULT kann andere Unternehmen beauftragen, in ihrem Namen Dienstleistungen im Zusammenhang mit dem jeweiligen Cloud Service zu erbringen. Diese Subunternehmer dürfen die Daten nur zur Erbringung der von COSMO CONSULT beauftragten Leistungen erhalten und dürfen die Daten nicht für andere Zwecke verwenden.

19. Sicherheitsverletzung

19.1. Bei Eintritt oder Verdacht auf eine Sicherheitsverletzung oder Verletzung der Privatsphäre im Zusammenhang mit Daten wird COSMO CONSULT wie folgt vorgehen:

- den KUNDEN unverzüglich per E-Mail benachrichtigen;
- alle erforderlichen Maßnahmen ergreifen, um Personen, die an einem solchen unbefugten Zugriff oder Umgang mit Rechten beteiligt sind oder sein könnten, zur Einhaltung der Geheimhaltungspflicht gegenüber COSMO CONSULT und zur Unterbindung solcher unbefugten Aktivitäten aufzufordern;
- dem KUNDEN jede zumutbare Unterstützung gewähren, um

©2022 COSMO CONSULT Group - COSMO_CONSULT_BB_Cloud Services.dotm V1.0

es ihm zu ermöglichen, jede Person, die an einem solchen unbefugten Zugang oder Umgang mit Rechten beteiligt ist oder sein könnte, zur Einhaltung einer Geheimhaltungspflicht gegenüber dem KUNDEN und zur Einstellung solcher unbefugten Aktivitäten aufzufordern;

- mit dem KUNDEN zusammenarbeiten, um die forensische Prüfung der Sicherheitsverletzung zu unterstützen, einschließlich der Bewertung des Umfangs und der Tragweite des Datenverlusts oder der Kompromittierung; und
- die Ursache des Verstoßes so schnell wie möglich beseitigen, um eine weitere Gefährdung zu verhindern und die Bestätigung der Schließung des Problems, das den Verstoß verursacht hat, liefern.

©2022 COSMO CONSULT Group - COSMO_CONSULT_BB_Cloud Services.dotm V1.0

20. Service Levels

20.1. Die folgende Tabelle beschreibt die Service Levels für die Cloud Services:

Beschreibung	Formel	Frequenz	Service Level
Antwort auf Support-Anfragen (innerhalb von 24 Stunden an Werktagen)	Anzahl der Supportanfragen innerhalb der Antwortzeit / Gesamtzahl der gemeldeten Serviceanfragen * 100	Monatlich	>= 95%
Wartungsvorankündigungen (planmäßige Wartung: 10 Kalendertage / Notfallwartung: 48 Stunden)	(Anzahl der fristgemäßen Benachrichtigungen über planmäßige Instandhaltung / Gesamtzahl der Benachrichtigungen über planmäßige Instandhaltung * 100) + (Anzahl der fristgemäßen Benachrichtigungen über Notfallwartung / Gesamtzahl der Benachrichtigungen über Notfallwartung * 100) / 2	Monatlich	>= 95%
Verfügbarkeit der Cloud Services Instanz(en) des KUNDEN	Anzahl der Minuten der Betriebszeit / Gesamtzahl der möglichen Minuten der Betriebszeit * 100	Monatlich	>= 98% oder >= 99.5% oder >= 99,9%, abhängig vom gebuchten Service

©2022 COSMO CONSULT Group - COSMO_CONSULT_BB_Cloud Services.dotm V1.0

21. Höhe und Art der Berechnung von Service Credits

21.1. Die Höhe und die Art der Berechnung von Service Credits werden im Folgenden beschrieben:

- Antwort auf Support-Anfragen und Wartungsvorankündigungen

Tatsächliches Service Level für Antwort auf Supportanfragen	Tatsächliches Service Level für Wartungsvorankündigungen	Service Credit
<95%	<95%	5%
<50%	<50%	25%

Falls die Service Levels für Antwort auf Supportanfragen und Wartungsvorankündigungen gleichzeitig nicht erfüllt werden, werden die Service Credits nicht addiert. Es kommt einmalig der höhere Wert zur Anwendung.

- Verfügbarkeit der Cloud Services Instanz(en)

Tatsächliches Service Level für Verfügbarkeit der Instanz(en)	Service Credit
< 98% oder < 99.5% oder < 99,9%, abhängig vom **gebuchten Service**	1% für jeden Prozentpunkt an Nichtverfügbarkeit

Wenn der Prozentsatz der Nichtverfügbarkeit keine ganze Zahl ist, wird er nach kaufmännischen Grundsätzen auf die Prozenteinheit mit dem nächstliegenden Wert einer ganzen Zahl auf- oder abgerundet. Der maximale Service Credit für die Nichteinhaltung des Service Levels Verfügbarkeit beträgt 10%.

©2022 COSMO CONSULT Group - COSMO_CONSULT_BB_Cloud Services.dotm V1.0