T Cloud Public

Leistungsbeschreibung & Zusätzliche Bedingungen

T Cloud Public - Managed Services

Stand: 01.11.2026

Connecting your world.

Impressum

Herausgeber

T-Systems International GmbH

Friedrich-Ebert Allee 140

53113 Bonn

Amtsgericht Frankfurt am Main, HRB 55933

WEEE-Reg.-Nr. DE50335567

nachfolgend - Telekom - genannt

Pflichtangaben: https://www.t-systems.com/de/de/pflichtangaben

Copyright

© 2026 Alle Rechte, auch die des auszugweisen Nachdruckes, der elektronischen oder fotomechanischen Kopie sowie die Auswertung mittels Verfahren der elektronischen Datenverarbeitung, vorbehalten.

Stand: 01.11.2026

Inhaltsverzeichnis

Impressum 2
1 Einleitung 5
2 Leistungspakete und Portfolio Katalog 6
2.1 Managed Services Basic 6
2.2 Managed Services Standard 6
2.3 Managed Services Advanced 7
2.4 Individuelle Preise, kundenspezifischer Applikationsbetrieb und weitere Serviceanfragen 7
2.4.1 Anzahl der Dienste übersteigt 150 7
2.4.2 Kundenspezifischer Applikationsbetrieb 8
2.4.3 Anfrage für zusätzliche Dienste 8
3 Leistungen der Telekom 9
3.1 Essentials 9
3.1.1 24/7-Support über den T Cloud Support Center 9
3.1.2 Beratung, Architektur- und Designunterstützung 9
3.1.3 Tenant management 10
3.1.4 Speichermanagement 10
3.1.5 Netzwerkmanagement 10
3.1.6 Benutzermanagement 11
3.1.7 Root-Cause-Analyse 11
3.1.8 Grafana Dashboard 11
3.1.9 Backup & Restore 11
3.1.10 Upgrade und Migration 12
3.1.11 Benutzerdefinierte Wartungszeiträume 12
3.1.12 Private Image Management 12
3.1.13 Hochverfügbarkeit 13
3.1.13.1 Datenbanken 13
3.1.13.2 Container 13
3.1.13.3 Weitere Lösungen 13
3.2 Betriebssysteme und Container 13
3.2.1 Managed Linux / Managed Windows 13
3.2.2 Managed Containers 14
3.3 Datenbanken 14
3.4 Applikationen 14
3.4.1 Nginx 15
3.4.2 Tomcat 15
3.4.3 Apache 15
3.4.4 Managed Firewall und VPN 15
3.4.5 Managed Gitlab 15
4 Bereitstellung und Betrieb von Services 17
4.1 Bereitstellung 17
4.2 Betrieb 17
4.3 Service Qualität 17
4.4 Ausgeschlossene Ereignisse (Excused events) 18
4.5 Wartungstätigkeiten 18
4.6 Ort der Leistungserbringung 19
5 Änderungen 20
5.1 Änderungen durch die Telekom 20
5.1.1 Allgemeine Änderungen 20
5.1.2 T Cloud Public bedingte Änderungen 20
5.2 Änderung durch Kunde 20
5.3 Konfigurationsänderungen auf Wunsch des Kunden 21
6 Mitwirkungsleistungen des Kunden 22
6.1 Allgemeine Mitwirkungsleistungen 22
6.2 Mitwirkungsleistungen im Rahmen der Bereitstellung 24
7 Mindestlaufzeit / Kündigung 25
8 Preise 26
8.1 Verfahren der Entgeltberechnung 26
8.2 Preistabellen 26

1 Einleitung

Mit T Cloud Public Managed Services erbringt die Telekom Unterstützungsleistungen zur Verwaltung der T Cloud Public-Ressourcen des Kunden.

2 Leistungspakete und Portfolio Katalog

Der T Cloud Public Managed Services Services wird in drei Leistungspaketen angeboten, die je nach Komponenten und der Anzahl der zu managenden Services variieren. Die drei Leistungspakete sind:

1. Managed Services Basic (Kapitel 2.1)
2. Managed Services Standard (Kapitel 2.2)
3. Managed Services Advanced (Kapitel 2.3)

Im Falle einer benutzerdefinierten Anwendung oder wenn die Anzahl der Dienste mehr als 150 beträgt, siehe bitte Kapitel 2.4.

2.1 Managed Services Basic

Das Leistungspaket „Managed Servcie Basic" enthält die folgenden Dienste:

Kategorie	Dienst	Kapitel
Essentials	24/7 support via the T Cloud Support Center	3.1.1
	Tenant management	3.1.3
	Speichermanagement	3.1.4
	Netzwerkmanagement	3.1.5
	Benutzermanagement	3.1.6
	Root-Cause-Analyse	3.1.7
	Backup und Restore	3.1.9
	Upgrade und Migration	3.1.10
	Benutzerdefinierte Wartungszeiträume	3.1.11
	Private image management	3.1.12
Betriebssysteme	Managed Linux: RedHat, Ubuntu, Oracle Linux, CentOS, Rocky Linux; Managed Windows: Windows Server 2019, 2022, 2025	3.2
Datenbanken	MSSQL / MySQL / PostgreSQL via RDS	3.3

Die maximale Anzahl an Diensten (einschließlich Datenbanken und Betriebssysteme) ist auf zwanzig (20) limitiert. Dies gilt zusätzlich zu den in der Tabelle aufgeführten Essentials-Diensten die immer im Paket enthalten sind.

Detaillierte Informationen zu den einzelnen Diensten sind in den genannten Kapiteln ersichtlich.

2.2 Managed Services Standard

Das Leistungspaket „Managed Service Standard" enthält die folgenden Dienste:

Kategorie	Dienst	Kapitel
Essentials	24/7 support via the T Cloud Support Center	3.1.1
	Beratung, Architektur- und Designunterstützung	3.1.2
	Tenantmanagement	3.1.3
	Speichermanagement	3.1.4
	Netzwerkmanagement	3.1.5
	Benutzermanagement	3.1.6
	Root-Cause-Analyse	3.1.7
	Grafana dashboard (Standard)	3.1.8
	Backup und Restore	3.1.9
	Upgrade und Migration	3.1.10
	Benutzerdefinierte Wartungszeiträume	3.1.11
	Private Image Management	3.1.12
	Hochverfügbarkeit	3.1.13
Betriebssysteme	Managed Linux: RedHat, Ubuntu, Oracle Linux, CentOS, Rocky Linux; Managed Windows: Windows Server 2019, 2022, 2025	3.2
Betriebssysteme und Container	Managed containers	3.2.2
Datenbanken	MSSQL / MySQL / PostgreSQL via RDS, MSSQL, MySQL, MariaDB, Oracle, PostgreSQL	3.3
Application	Nginx	3.4.1
	Tomcat	3.4.2
	Apache	3.4.3
	Gitlab	3.4.4
Firewall/VPN	Managed Firewall/VPN	3.4.4

Die maximale Anzahl an Diensten (einschließlich Applikationen, Datenbanken und Betriebssys-teme) ist auf fünfzig (50) limitiert. Dies gilt zusätzlich zu den in der Tabelle aufgeführten Essentials-Diensten die immer im Paket enthalten sind.

Detaillierte Informationen zu den einzelnen Diensten sind in den genannten Kapiteln ersichtlich.

2.3 Managed Services Advanced

Das Leistungspaket „Managed Service Advanced" enthält die folgenden Dienste:

Kategorie	Dienst	Kapitel
Essentials	24/7 support vom T Cloud Support Center	3.1.1
	Beratung, Architektur- und Designunterstützung	3.1.2
	Tenant management	3.1.3
	Speichermanagement	3.1.4
	Netzwerkmanagement	3.1.5
	Benutzermanagement	3.1.6
	Root-Cause-Analyse	3.1.7
	Grafana dashboard (kundenspezifisch)	3.1.8
	Backup und Restore	3.1.9
	Upgrade und Migration	3.1.10
	Benutzerdefinierte Wartungszeiträume	3.1.11
	Private image management	3.1.12
	Hochverfügbarkeit	3.1.13
Betriebssysteme	Managed Linux: RedHat, Ubuntu, Oracle Linux, CentOS, Rocky Linux; Managed Windows: Windows Server 2019, 2022, 2025	3.2
Betriebssysteme und Container	Managed containers	3.2.2
Datenbanken	MSSQL / MySQL / PostgreSQL on RDS, MSSQL, MySQL, MariaDB, Oracle, PostgreSQL	3.3
Applikation	Nginx	3.4.1
	Tomcat	3.4.2
	Apache	3.4.3
Application	Gitlab	3.4.5
Firewall/VPN	Managed Firewall/VPN	3.4.4

Die maximale Anzahl an Diensten (einschließlich Applikationen, Datenbanken und Betriebssysteme) ist auf einhundertfünfzig (150) limitiert. Dies gilt zusätzlich zu den in der Tabelle aufgeführten Essentials-Diensten die immer im Paket enthalten sind.

Detaillierte Informationen zu den einzelnen Diensten sind in den genannten Kapiteln ersichtlich.

Falls die Anzahl den Diensten ist mehr als 150, bietet T Cloud Public Managed Services individuelle Preise an. Details finden Sie in Kapitel 2.4.

2.4 Individuelle Preise, kundenspezifischer Applikationsbetrieb und weitere Serviceanfragen

Individuelle Preise sind unter folgenden Umständen anwendbar:

- wenn die Anzahl der angeforderten Dienstleistungen 150 übersteigt; und/oder
- eine Anfrage für kundenspezifischen Anwendungsbetrieb gestellt wird; und/oder
- eine Anfrage für zusätzliche Dienste, die über die hier beschriebenen hinausgehen, gestellt wird.

In diesen Fällen wird ein separater Vertrag abgeschlossen, der die angeforderten Dienste umfassend beschreibt. Bitte beachten Sie, dass zusätzliche Kosten für die Bewertung anfallen können, abhängig von der Komplexität der Anfrage und dem erforderlichen Aufwand zur Spezifikationsdefinition.

Anfragen sind an die benannten Kontaktdaten des T Cloud Public Services Desks zu richten.

2.4.1 Anzahl der Dienste übersteigt 150

Die individuelle Preisgestaltung wird nach einer gründlichen Bewertung der Anforderungen ermittelt. Diese Bewertung umfasst die Analyse des Leistungsumfangs, der betrieblichen Anforderungen und des Ressourcenbedarfs. Individuelle Preisgestaltungsmodelle werden in Absprache mit dem Kunden entwickelt und finalisiert, um die Übereinstimmung mit den Geschäftszielen sicherzustellen.

2.4.2 Kundenspezifischer Applikationsbetrieb

T Cloud Public Managed Services bietet Unterstützung für kundenspezifische Anwendungen. Um die Preisgestaltung zu entwickeln und die Anforderungen zu bewerten, sind folgende Dokumenten erforderlich:

- umfassende Anwendungsdokumentation
- detaillierte Infrastrukturdesign-Dokumentation
- vollständige Dokumentation über bestehendes Wissen und Erfahrungen
- Dokumentation der Übergabe von vorherigen Supportanbietern

2.4.3 Anfrage für zusätzliche Dienste

T Cloud Public Managed Services bietet eine Bewertung für weitere Services, die nicht in diesem Servicedokument beschrieben sind, an. Für diese werden individuelle Preise verwendet.

Anfragen werden einzeln bewertet. Im Falle einer Annahme müssen die zusätzlichen Services detailliert in einem separaten Vertrag dokumentiert werden.

3 Leistungen der Telekom

3.1 Essentials

Die Telekom erbringt die in den Unterkapiteln beschriebenen Leistungen zu den in Kapitel 2.1 genannten Basis-Diensten.

3.1.1 24/7-Support über den T Cloud Support Center

Der T Cloud Support Center ist die zentrale Anlaufstelle für Fragen und Probleme zu den Managed Services, sowie Anfragen zu optionalen Leistungen und Leistungsanpassungen. Der Kundensupport steht dem Kunden unter den in der Leistungsbeschreibung der T Cloud Public angegebenen Kontaktmöglichkeiten zu den nachfolgenden Service Zeiten zur Verfügung:

Service	Property
Hotline availability	24/7
Language	German, English
Provision of services	EU

Kontaktweg	Kontaktdaten
E-Mail	support@t-cloud-public.com
Telefon Deutschland	0800 33 04 477
Telefon Ausland	+800 33 04 47 70

Nach Eingang einer Meldung legt die Telekom ein Ticket an, klassifiziert und bearbeitet diese. Aus der E-Mail muss eindeutig der Bezug zu T Cloud Public Managed Services hervorgehen. Die Telekom klassifiziert und bearbeitet die Meldung des Kunden nach folgenden Kritikalitätsstufen:

- Kritische Ereignisse: Bearbeitung von Montag bis Sonntag, 0:00 bis 24:00 Uhr (CET/CEST)
- Unkritische Ereignisse: Bearbeitung von Montag bis Freitag, 8:00 bis 17:00 Uhr (CET/CEST)
- Supportanfragen: Bearbeitung von Montag bis Freitag, 8:00 bis 17:00 Uhr (CET/CEST)

Kritische Ereignisse sind Störungen, die sich auf die Verfügbarkeit einer T Cloud Public- Komponente auswirken. Unkritische Ereignisse sind alle übrigen Störungen. Supportanfragen umfassen Quotaanpassungen und allgemeine Anfragen zur T Cloud Public.

3.1.2 Beratung, Architektur- und Designunterstützung

Beratungs-, Architektur- und Designunterstützung sind im Standard- und Advanced-Paket verfügbar. Bei Beauftragung der Dienstleistung unterstützen zertifizierte T Cloud Public-Architekten den Kunden bei Änderungen an der Architektur und dem Design der ursprünglichen Systemlandschaft. Dies umfasst Empfehlungen zur Gestaltung und zum Betrieb einer Cloud- Umgebung im Hinblick auf Sicherheit, Datenschutz, Zuverlässigkeit, Kostenoptimierung oder Leistungsoptimierung, abgestimmt auf die spezifischen Anforderungen des Kunden und den gegebenen Services des T Cloud Public. Die Beratungs-, Architektur- und Designunterstützung kann während der Onboarding-Phase oder separat über eine Anfrage beim T Cloud Support Center beauftragt werden. Im letztgenannten Fall wird dem Anliegen innerhalb von zehn (10) Arbeitstagen ein Managed Services Architekt der T Cloud Public zugewiesen. Die separate Beauftragung nach dem Onboarding eines Kundenprojekts im Basic-Paket führt zu einer automatischen Umstellung auf das Standard- oder Advanced-Paket, abhängig von der Anzahl der genutzten Maschinen.

3.1.3 Tenant management

Die Telekom implementiert und wartet die im gemeinsamen, initialen Onboarding- Prozess doku- mentierte Systemumgebung auf Basis der Funktionskomponenten der T Cloud Public. Hierbei handelt es sich um einen Basis-Dienst, den die Telekom für Managed Services bereitstellt. Die Telekom erbringt folgende Leistungen:

1. die Zuweisung und Verwaltung von IP-Adressen auf Instanzen der T Cloud Public
2. die Konfiguration der notwendigen T Cloud Public Infrastrukturkomponenten, wie z.B. Load Balancer die Konfiguration des Identitäts- und Zugriffsmanagements (IAM- Gruppen, Richtlinien und Rollen)den Aufbau und die Wartung einer technischen Verbin-dung des Kunden-Tenants zur zentralen Management-Umgebung der Managed Services
3. die Konfiguration und Überwachung von Quotas
4. Konfiguration und Pflege von Subnetzen
5. Konfiguration von Zugriffen

Darüber hinaus beinhaltet Tenantmanagement die folgenden Leistungen:

1. Koordinierung von Changes, Updates, Support- und Wartungsaktivitäten
2. Koordinierung der Incident- und Problemmanagementprozesse
3. Behandlung von Priorisierungen und Eskalationen
4. Review und Anpassungen von kundenspezifischen Dokumentationen
5. Identifizierung und Durchführung von Updates oder Konfigurationsänderungen

3.1.4 Speichermanagement

Die Telekom überwacht den zugewiesenen Speicher des Tenants. Es werden Wachstumstrends und maximale Kapazität analysiert. Die Speicherauslastung(en) von Disk(s) pro virtueller Maschine werden überprüft. Bei Störungen oder negativen Wachstumstrends wird die Telekom den Kunden informieren und Entstörungsmaßnahmen einleiten.

3.1.5 Netzwerkmanagement

Die Telekom richtet einmalig Subnetze innerhalb einer Virtual Private Cloud nach Kundenvorgaben ein und verwaltet die Konfiguration und die Zugriffsrechte. Nach Einrichtung findet eine Übergabe an den vom Kunden benannten Ansprechpartner statt.

3.1.6 Benutzermanagement

Telekom wird innerhalb der angegebenen Vorlaufzeit Änderungen an der Benutzerverwaltung vornehmen. Dazu gehören::

- Erstellen oder Löschen eines Benutzers
- Erstellen oder Löschen einer Benutzergruppe
- Einrichten oder Zurückziehen von Berechtigungen für Benutzer oder Benutzergruppen
- Zuweisen von Benutzern zu Benutzergruppen
- Zurücksetzen von Kennwörtern
- Aktivierung oder Deaktivierung eines Zugangs
- Änderung von allgemeinen Profilinformationen

3.1.7 Root-Cause-Analyse

Nach einer Störungsmeldung hat der Kunde das Recht eine Root- Cause- Analyse bei der Telekom anzufordern. Die Analyse enthält die Prüfung aller von der Störung betroffenen Services auf der Plattform. Die vom Kunden betriebenen Applikationen sind von der Analyse ausgeschlossen.

3.1.8 Grafana Dashboard

Im Standard- und Advanced-Paket ist ein Grafana Dashboard enthalten auf das der Kunde Zugriff bekommt. In diesem Dashboard werden die Echtzeitdaten aus dem Betrieb der T Cloud Public für den Tenant des Kunden angezeigt. Im Standard-Paket ist das Dashboard mit den Standard-Kennzahlen vorkonfiguriert. Im Advanced-Paket kann der Kunde selbst die gewünschten Kennzahlen festlegen.

Das Dashboard ist nur für die Plattformdaten verfügbar. Wenn zusätzliche Applikationsdaten aufgenommen werden sollen, ist dies individuell bei der Telekom zu beauftragen.

3.1.9 Backup & Restore

Telekom erstellt Backups von Elastic Cloud Servern unter Verwendung des Cloud Backup and Recovery (CBR) Dienstes der T Cloud Public. Dies ist ein integrierter Dienst, der eine vollständige Kopie der virtuellen Instanzen einschließlich aller angeschlossenen Speicher auf dem Tenant des Kunden erstellt. Die Standardbackup- Richtlinie sieht folgende Zeitfenster vor:

- Jeden Freitag wird ab 21:00 Uhr (CET) eine vollständige Sicherung der Betriebssysteminstanzen durchgeführt. Es werden jeweils die letzten 10 Sicherungskopien aufbewahrt.
- Monatliche Backups werden für die Langzeitarchivierung für 36 Monate aufbewahrt. Es wird jeweils die erste Sicherungskopie eines jeden Monats archiviert.

- Backups für Cloud Container Engine sind auf Anfrage möglich.

3.1.10 Upgrade und Migration

Die Telekom berät den Kunden bei der Entscheidung zu Änderungen und Migrationen von Flavors, Betriebssystemen und Applikationen. Im Falle einer gewünschten Änderung unterstützt die Telekom den Kunden bei der Durchführung von Änderungen auf Basis eines gesonderten Angebotes und nach Abstimmung des Umfangs.

3.1.11 Benutzerdefinierte Wartungszeiträume

Wenn die Wartungszeiträume der Telekom nicht den Anforderungen des Kunden entsprechen, kann der Kunde Wartungszeiträume anfragen. Die Telekom prüft diese Anfrage. Erst nach schriftlicher Bestätigung durch die Telekom ist ein abweichender Wartungszeitraum verbindlich. Die Wartung wird in diesem Fall auf Kundenanforderung durchgeführt.

Darüber hinaus können Wartungszeiträume angefragt werden, die kürzer als vierteljährlich sind. In diesem Fall muss mit der Anfrage der gewünschte Zeitplan vom Kunden bereitgestellt werden. Dieser ist erst nach schriftlicher Bestätigung durch die Telekom verbindlich.

3.1.12 Private Image Management

Im Rahmen des Private Image Management erbringt der T Cloud Public Managed Service für alle über die T Cloud Public Plattform bestellbaren Betriebssysteme - der Public Images - folgende Leistungen:

- Erstellung von privaten OS- Images auf Basis von Public Images oder kundeneigener Images zur ausschließlichen Nutzung auf der T Cloud Public.
- Die Telekom führt einmal im Monat Aktualisierungs- und Modifizierungswünsche des Kunden am Private Image aus.
- Im Falle von notwendigen Sicherheitsupdates nach Mitteilung des jeweiligen Herstellers, führt die Telekom Notfallwartungsarbeiten durch. Updates sind auch auf Kundenanfrage möglich.
- Bereitstellung eines gemanagten Betriebssystems basierend auf dem erstellten Private Image.
- Übertragung von Private Images zwischen verschiedenen Tenants des Kunden.
- Außerbetriebnahme von vorhandenen Images

Die Telekom ist berechtigt, Private Images zwölf Monate nach Ankündigung außer Betrieb zu nehmen. Die Telekom löscht das Private Image aus der Image Datenbank und löscht alle Instanzen und die darauf gespeicherten Daten des Kunden. Eine Sicherung der Daten durch die Telekom findet nicht statt. Der Kunde stimmt sich spätestens einen Monat vor Außerbetriebnahme des Private Images mit dem T Cloud Support Center über die Sicherung der Daten ab.

3.1.13 Hochverfügbarkeit

Bei Hochverfügbarkeit bietet die Telekom zwei Konfigurationsmöglichkeiten an:

3.1.13.1 Datenbanken

Active-Passive-Konfiguration: Zwei Server sind konfiguriert, wobei einer als aktiver Server fungiert und der andere als passiver Server bereitsteht. Fällt der aktive Server aus, übernimmt der passive Server automatisch den Betrieb.

Active-Active-Konfiguration: In dieser Variante arbeiten mehrere Server gleichzeitig und teilen sich die Arbeitslast. Fällt ein Server aus, übernehmen die übrigen Server den Betrieb ohne Unterbrechung.

Clustering: Mehrere Server arbeiten parallel und nutzen Replikation, um eine höhere Performance und Zuverlässigkeit zu gewährleisten.

3.1.13.2 Container

T Cloud Public Managed Services bietet mit der Cloud Container Engine eine hohe Verfügbarkeit für Container-Workloads. Cluster und Worker-Nodes werden an mehreren Standorten bereitgestellt. Redundanzbezogene Lösungen sowie Best Practices werden eingesetzt, um die Zuverlässigkeit zu erhöhen.

3.1.13.3 Weitere Lösungen

Weitere kundenspezifische Lösungen werden fallweise geprüft und gehören zu individuellen Angeboten. Weitere Informationen zu individuellen Angeboten finden Sie in Abschnitt 2.4 Individuelle Preisgestaltung, individueller Applikationsbetrieb und zusätzliche Serviceanfragen.

3.2 Betriebssysteme und Container

3.2.1 Managed Linux / Managed Windows

Die Telekom erbringt für Betriebssysteme (Linux und Windows) des Image Management Service (IMS) der T Cloud Public nachstehende Leistungen:

1. Die Telekom installiert und konfiguriert das Betriebssystems als gehärtetes shared image. Diese Version beinhaltet zusätzliche Dienste, die eine Integration in die bestehende Monitoring und Reporting-Infrastruktur der Managed Services ermöglichen.

2. Die Telekom startet und stoppt die Systeme gemäß Kundenvorgabe. Die Telekom richtet nach Vorgabe des Kunden Umgebungsvariablen ein.

3. Die Betriebssysteme werden in Absprache mit dem Kunden gepatcht und aktualisiert (dies beinhaltet keine Updates auf neue Major-Versionen). Sollte ein Update notwendig werden, wird der Kunde benachrichtigt.

4. Auf Kundenwunsch können weitere Änderungen mit einer Vorlaufzeit von vier (4) Arbeitstagen beauftragt werden.

3.2.2 Managed Containers

Managed Containers beinhaltet das Management des T Cloud Public Services Cloud Container Engine (CCE). Die Telekom übernimmt die Beratung, Konzeption, Aufbau und Betrieb des/ der Cluster/ s. Desweiteren übernimmt die Telekom Authentifizierung, Monitoring, Log-Management und Konfigurationsmanagement des jeweiligen CCE-Clusters bis auf Container-Ebene.

Managed CCE Service skaliert mit Nodes gemäß Kundenspezifikationen. Zugriffsrechte werden auf Anfrage verwaltet. Die Telekom behebt die Cluster- und Dienstkomponenten im Falle von Fehlfunktionen im Zusammenhang mit dem/den verwalteten Cluster(n) und gibt proaktive Empfehlungen zur Verbesserung der Cluster-Nutzung und -Stabilität.

Größenklassifizierung der Managed CCE-Cluster

Managed CCE- Cluster werden anhand der Anzahl der Knoten (Nodes) innerhalb des jeweiligen Clusters in drei Größenkategorien eingeteilt:

- Small: Bis zu 8 Nodes
- Medium: 9 bis 16 Nodes
- Large: Mehr als 16 Nodes

3.3 Datenbanken

Die Telekom stellt gemanagte Datenbankmanagementsysteme (DBMS) zur Verfügung.

Die Telekom installiert und konfiguriert ein gemanagtes DBMS auf einer ECS-Instanz des Kunden. Das DBMS wird nach Kundenvorgaben gestartet und beendet. Das DBMS wird in Absprache mit dem Kunden gepatcht und aktualisiert (dies beinhaltet keine Updates auf neue Major-Versionen).

Die Telekom entstört das DBMS im Fehlerfall. Hierzu gehören Störungen, die direkt dem DBMS zuzuordnen sind. Fehler auf Applikationsebene, wie zum Beispiel fehlerhafte referenzielle Integrität oder fehlerhafte SQL- Skripte, sind nicht Bestandteil der allgemeinen Entstörungsleistung.

Die DBMS werden angeboten für MSSQL, MySQL, PostgreSQL on RDS. Als eigenständige dedizierte Lösungen bietet die Telekom MSSQL, MySQL, MariaDB, PostgreSQL und Oracle an. Bei Oracle muss der Kunde seine eigene Lizenz zur Verfügung stellen.

3.4 Applikationen

Die Telekom bietet als Erweiterung zu den PaaS- Diensten der T Cloud Public zusätzliche gemanagte Middleware-Komponenten an.

Die Telekom installiert und konfiguriert eine gemanagte Middleware- Komponente auf einer ECS- Instanz des Kunden und stellt eine Verbindung mit der Monitoring- Infrastruktur der Managed Services her. Die Middleware- Komponenten werden nach Kundenvorgaben gestartet und beendet. Umgebungsparameter können angepasst werden, sofern diese mit den Sicherheits- richtlinien der Telekom vereinbar sind. Die Middleware- Komponenten werden in Absprache mit dem Kunden gepatcht und aktualisiert (dies beinhaltet keine Updates auf neue Major-Versionen).

Die Telekom entstört die Middleware-Komponenten im Fehlerfall. Fehler, die auf der Applikationsebene zu verorten sind (z.B. Fehler 500) oder von ihr ausgehen (z.B. Speicherfehler), sind nicht Bestandteil der allgemeinen

Entstörungsleistung (siehe Kapitel 6.1).

3.4.1 Nginx

Nginx ist eine unter der BSD-Lizenz veröffentlichte Open-Source-Software, die Webserver, Re-verse Proxy sowie E-Mail-Proxy umfasst.

3.4.2 Tomcat

Apache Tomcat ist ein Open- Source- Anwendungsserver und Servlet- Container, der die Spezifikation für Jakarta Servlets und Jakarta Server Pages implementiert und es damit erlaubt, in Java geschriebene Web-Anwendungen auf Servlet- beziehungsweise JSP-Basis auszuführen.

3.4.3 Apache

Der Apache HTTP Server ist ein quelloffenes und freies Produkt der Apache Software Foundation und einer der meistbenutzten Webserver im Internet.

3.4.4 Managed Firewall und VPN

Der Managed Firewall Service ist eine Open-Source-Lösung auf Basis von pfSense, die erweiterte Netzwerksicherheit für die Kundenumgebung in der T Cloud Public bietet. Diese Lösung erstellt sichere VPN- Tunnel für private Verbindungen und setzt fortschrittliche Traffic- Filterung ein, um den Zugriff auf die Services zu schützen und zu kontrollieren.

Die Funktionen des Managed Services sind:

- Intrusion Prevention
- Inhaltsfilterung
- Anpassbare Regelkonfiguration
- Umfassendes Monitoring zur Sicherstellung optimaler Leistung und proaktiver Problemlösung
- Integrierter HTTP-Proxy für erweitertes Traffic-Management und Inhaltskontrolle

3.4.5 Managed Gitlab

Managed GitLab CE ist ein cloudbasierter Service, der Kundinnen und Kunden eine dedizierte GitLab Community Edition (CE) inklusive angebundener Runner auf einer virtuellen Maschine bereitstellt.

Enthaltene Leistungen - Bereitstellung von GitLab Community Edition (CE) auf einer virtuellen Maschine - Konfiguration und Registrierung von GitLab Runnern - Vorbereitung des Basissystems und Installation von GitLab - Erstkonfiguration gemäß kundenspezifischer Anforderungen (Authentifizierungsmethoden, Netzwerk- und Zugriffseinstellungen, grundlegende Sicherheits- und Plattformkonfigurationen) - Erstellung der initialen GitLab-Administrator-Accounts für den Kunden - Backup- und Restore-Funktionalität

Der Managed GitLab CE Service umfasst nicht: - Konfiguration, Entwicklung oder Fehlerbehebung von CI/CD-Pipelines - Erstellung und Pflege von Repositories - Individuelle Integrationen, Plugins oder Drittanbieter-Tools - Unterstützung von Funktionen der GitLab Enterprise Edition (EE)

4 Bereitstellung und Betrieb von Services

4.1 Bereitstellung

Die Telekom führt auf Basis eines Fragebogens einen Onboarding-Workshop mit dem Kunden durch, um Informationen für die Konfiguration der Managed Services zu erhalten. Der Workshop findet entweder vor Ort beim Kunden oder per Videokonferenz online statt Sollte der Kunde den Workshop vor Ort beauftragen, stellt die Telekom die Reisekosten in Rechnung.

Nach Durchführung des Onboarding- Workshops richtet die Telekom die Managed Services auf der ihr vom Kunden zugewiesenen Tenant-Umgebung mit dediziertem Subnet oder VPC ein und konfiguriert den Tenant des Kunden wie im Onboarding- Workshop festgelegt. Anschließend gelten die monatlichen Preise, die sich aus der Preisliste ableiten lassen.

Die Telekom benennt dem Kunden einen technischen Ansprechpartner für die Bereitstellung der Managed Services und informiert den Kunden per E- Mail, sobald die Bereitstellung abgeschlossen ist. Mit deren Übersendung, spätestens jedoch mit Inanspruchnahme der Services, ist die Leistung bereitgestellt.

4.2 Betrieb

Die Dienstleistungen des Managed Service der T Cloud Public basieren auf der T Cloud Public Plattform. Die Leistungsbeschreibung der T Cloud Public findet daher soweit Anwendung, sofern keine abweichenden Regelungen getroffen werden.

Die Standard-Bearbeitungszeit für Kundenanfragen und Änderungen beträgt maximal vier (4) Arbeitstage.

4.3 Service Qualität

Für den Fall einer Störung gelten folgende Zeiten:

Klassifizierung	Beschreibung	Lösungs- oder Eskalationszeit	Anwendbarkeit
Störung	100-prozentiger Ausfall einer Anwendung und/oder 100-prozentiger Ausfall einer definierten kritischen Anwendung, bei der die Anwendung für mehr als 50% der Endanwender nicht verfügbar ist/eine Leistungsverschlechterung aufweist.	2 Stunden	24/7
	Die Anwendung ist für 5 - 50% der Kunden nicht verfügbar oder weist Leistungsprobleme auf, die die Geschäftskontinuität erheblich beeinträchtigen.	3 Stunden	
	Die Anwendung hat Leistungsprobleme für bis zu 5% der Kunden, was zu einem Verlust der technischen (nicht geschäftlichen) Funktionalität führt	2 Arbeitstage	09:00 – 17:00
	Alle Hauptbereiche der Anwendung sind betriebsbereit nur ein kleiner Fehler ist aufgetreten, in der Regel bei einem einzelnen Benutzer; technische Rückfragen	7 Arbeitstage oder während des nächsten Wartungszyklus	
Problem	Die Telekom stellt auf Kundenwunsch eine "Root Cause"-Analyse (RCA) bei Leistungsproblemen für mehr als 5% der Kunden zur Verfügung.	7 Arbeitstagen ab dem schriftlichen Eingang	

Begriff	Beschreibung
Verfügbarkeit	Die Serviceverfügbarkeit wird wie folgt berechnet: ((Gesamte Serviceminuten) - Gesamte Ausfallminuten) / Gesamte Serviceminuten Die Verfügbarkeit schließt Vorfälle, Ausfallzeiten und Probleme aus, die dem Kunden, seinen Benutzern oder Vertretern zuzuschreiben sind. Die Verfügbarkeit schließt Ausfallzeiten aus für: Hardware, Datennetz, WAN, Rechenzentrum, T Cloud Public-Portal
Ausfallzeit	Vollständige Nichtverfügbarkeit des Dienstes. Die Verfügbarkeit wird für den Anwendungsdienst berechnet. Alle plattformbezogenen Ausfälle sind nicht Bestandteil der Vereinbarung, da diese im Plattformvertrag abgedeckt sind. Ausfallzeiten, die auf Fremdeinwirkung (z.B. DDoS-Attacke) zurückzuführen sind, sind nicht Bestandteil der Vereinbarung.
Reaktionszeit	Maximale Zeitspanne zwischen dem Störungseingang und der Aufnahme der Arbeiten für die Problemlösung
Lösungszeit	Zeitdifferenz zwischen dem Beginn des Problems und dem Ende des Problems. Die Lösungszeit ist definiert als die Zeitspanne zwischen dem Zeitpunkt, an dem der Kunde zum ersten Mal einen Ausfall meldet und dem Zeitpunkt, an dem das Problem tatsächlich gelöst ist. Ein Workaround zählt als Lösung. "Long time resolution" ist nicht Teil der Lösungszeit. Die Lösungszeit gilt nur für die vereinbarte technische Ebene, die in der Leis-tungsbeschreibung beschrieben ist. Kann das Problem durch diese Maßnah-men nicht gelöst werden, informiert die Telekom innerhalb der Lösungszeit die Kundenhotline (Eskalation). Danach ist die Telekom nicht mehr für die Prob-lemlösung verantwortlich, sondern unterstützt den Kunden weiterhin aktiv bei den Lösungsschritten. In diesem Fall muss der Kunde die Lösungsschritte vor-geben.
Beginn des Problems	Startzeit des Ereignisses im Ticketing-Tool, das über das Self-Service-Portal oder durch den T Cloud Support Center oder eine andere Support-Gruppe erstellt wur-de, die manuell einen Datensatz erstellt.
Ende des Problems	Endzeitpunkt des Ereignisses (Ereignis gelöscht) im Ticketing-Tool oder verein-barter Zeitpunkt aufgrund von Kundenrückmeldungen.

Die Telekom erstattet dem Kunden nachfolgende Service Credits unter folgenden Voraussetzungen:

1. Die Nichteinhaltung der Verfügbarkeit wurde durch die Telekom bestätigt.

2. Die Telekom hat die Nichteinhaltung der vereinbarten Verfügbarkeit ausschließlich zu vertreten.

3. Die Service Credits werden durch den Kunden gem. dem vorgegebenen Prozess geltend gemacht.

4. Die Höhe der Servicegutschrift des jeweiligen Abrechnungszeitraums beträgt mindestens 1,00 EUR

5. Der Kunde eine entsprechende Störungsmeldung über ein Ticket aufgegeben hat.

Service Credits im Falle der Verletzung der Hochverfügbarkeit:

Service Credit	Bedingung
Der Kunde ist berechtigt, 10% Rabatt auf die tatsächliche monatliche Betriebsgebühr zu beanspruchen	Falls die monatliche Verfügbarkeit des Betriebssystems oder einer einzelnen Instanz-Applikation unter 99,50% fällt.
	Falls die monatliche Verfügbarkeit der Anwendung mit hoher Verfügbarkeit (high availability) unter 99,95% fällt.

Service Credits werden ausschließlich mit künftigen, für den betroffenen Tenant vom Kunden zu zahlenden Entgelte verrechnet. Im Falle von Upfront Zahlungen werden die Service Credits auf das vom Kunden benannte Zahlungsmittel erstattet. Servicegutschriften berechtigen den Kunden nicht zu einer Rückforderung bereits gezahlter Entgelte. Diese Erstattungsregelung ist abschließend.

4.4 Ausgeschlossene Ereignisse (Excused events)

Unterbrechungen der Leistung, die auf einem der nachfolgenden Ereignissen basieren, gelten nicht als Ausfallzeiten und bleiben bei der Berechnung der Verfügbarkeit unberücksichtigt:

- Die T Cloud Public ist nicht verfügbar.
- Störungen, Ausfälle und Probleme die auf den Kunden, seine Nutzer oder auf diese sonst zurechenbar zurückzuführen sind.
- Ausfälle, die auf eine Einwirkung von Dritten (z.B. DDoS Attacke) zurückzuführen sind.
- Wartungsarbeiten

4.5 Wartungstätigkeiten

Droht ein erheblicher Schaden wie ein Sicherheits- oder Ausfallrisiko für die Systeme des Kunden, werden die bestehenden Sicherheitslücken im Rahmen von Notfall- Wartungsarbeiten beseitigt. Dies gilt vorrangig zu allen sonstigen Festlegungen zu Wartungsarbeiten und Service Level für die betroffene Leistung.

Alle übrigen Patches und Updates werden innerhalb von 12 Monaten, nach deren Veröffentlichung durch den Hersteller, gemäß der im Onboarding-Workshop festgelegten Zeitfenster, installiert.

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

Die Wartungsregelungen der T Cloud Public Plattform bleiben hiervon unberührt.

4.6 Ort der Leistungserbringung

Die Telekom erbringt die Leistungen innerhalb der Europäischen Union.

5 Änderungen

5.1 Änderungen durch die Telekom

5.1.1 Allgemeine Änderungen

Beabsichtigt die Telekom Änderungen der rechtlichen Bedingungen dieser Leistungsbeschreibung, der Leistungen oder Preise vorzunehmen, so werden die Änderungen dem Kunden mindestens sechs Wochen vor ihrem Wirksamwerden in Textform per E-Mail mitgeteilt. Die Kommunikation erfolgt an den bei uns hinterlegten kommerziellen Ansprechpartner. Die Änderungen werden zum Zeitpunkt ihres Wirksamwerdens unter den nachfolgenden Voraussetzungen der Ziffern 1) bis 2) Vertragsbestandteil:

1. Änderungen zu Gunsten des Kunden.

2. Preiserhöhungen, Änderungen der rechtlichen Bedingungen und nicht lediglich unerhebli-chen Änderungen der Leistungen zu Ungunsten des Kunden. Dies gilt nicht, sofern der Kunde die Leistung ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu diesem Zeitpunkt in Text-form kündigt. Auf das Kündigungsrecht wird der Kunde in der Änderungsmitteilung aus-drücklich hingewiesen.

5.1.2 T Cloud Public bedingte Änderungen

1. Allen Leistungen der T Cloud Public Managed Services liegen die Leistungsmerkmale der T Cloud Public Plattform zugrunde. Soweit an der T Cloud Public Plattform Modifikationen vorgenommen werden und/oder einzelne Leistungsmerkmale nicht mehr zur Verfügung stehen, müssen diese Änderungen auch für die T Cloud Public Managed Services umgesetzt werden.

2. Die Telekom informiert den Kunden über anstehende Änderungen. Die Telekom ist berechtigt, die betroffene Leistung sechs Wochen nach Ankündigung zu aktualisieren oder einzustellen. Im Falle der Einstellung der Leistung wird die Telekom die betroffenen Daten des Kunden löschen. Eine Sicherung der Daten durch die Telekom findet nicht statt.

3. Der Kunde ist verpflichtet, die Auswirkungen der Änderungen sorgfältig zu prüfen und stimmt sich, sofern erforderlich, rechtzeitig mit dem Kundensupport der Telekom zur Ausarbeitung von alternativen Lösungen oder Sicherung seiner Daten ab.

5.2 Änderung durch Kunde

1. Change Request Verfahren

2. Vertragsänderungen auf Wunsch des Kunden werden über das Change Request Verfahren bearbeitet. Das Change Request Verfahren wird angewandt bei Anpassungen der verein-barten Leistungen bezüglich des Inhalts, des Umfangs und der Qualität sowie bei Anpas-sungen des Zeitpunkts, des Orts oder der Art und Weise der Leistungserbringung.

3. Ablauf des Vertragsänderungsverfahrens

4. Das Vertragsänderungsverfahren verläuft in folgenden Schritten:

    1. Schriftliches Änderungsverlangen des Kunden;

    2. Bewertung des Änderungsverlangens durch Telekom;

    3. Gemeinsame Änderungsplanung und Abstimmung;

    4. Anfertigen von Dokumenten für die Änderungsvereinbarung durch Telekom;

    5. Unterzeichnung der Änderungsvereinbarung durch beide Parteien;

    6. Einführung der Änderung in die laufende Leistungserbringung.

5. Bewertung des Änderungsverlangens

6. Die Telekom wird einen Change Request des Kunden prüfen und bewerten. Ist eine um-fangreiche Prüfung des Change Request erforderlich, so teilt die Telekom mit, bis wann sie die Prüfung abschließt. Die Telekom behält sich vor, die Aufwände für umfangreiche Prüfungen von Änderungsverlangen gesondert anzubieten und zu berechnen.

7. Entscheidung über den Change Request

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

5.3 Konfigurationsänderungen auf Wunsch des Kunden

Der Kunde kann Konfigurationsänderungen über das T Cloud Support Center anfragen (dies muss nicht schriftlich erfolgen) und beauftragen. Der Ablauf des Vertragsänderungsverfahrens kann hierbei in Abweichung zu Ziffer 5.2 lit 4) und 5) vereinfacht erfolgen, die Erfüllung der Voraussetzungen von Ziffer 5.2 sind nur erforderlich soweit Preisan-passungen aufgrund der Änderung erfolgen.

Eine Änderung im Sinne dieser Ziffer 5.2 wird definiert als eine Änderung oder Erweiterung einer vorhandenen Spezifikation, eines Produktes oder einer Dienstleistung. Beispiele für einen Change sind das Ändern eines Konfigurationsparameters oder das Hinzufügen eines neuen Benutzerkontos. Das Hinzufügen eines neuen Dienstes oder das Ändern der Architektur einer Systemlandschaft ist kein Change, sondern bedarf einer gesonderten Beauftragung.

6 Mitwirkungsleistungen des Kunden

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

6.1 Allgemeine Mitwirkungsleistungen

- Der Kunde erklärt sich mit dem unverschlüsselten Schriftwechsel per E-Mail einverstanden und wird stets eine aktuelle E- Mail Adresse hinterlegen. Dem Kunden ist bekannt, dass für die Leistungserbringung wesentliche Informationen, wie Zugangsdaten, Informationen zu Änderungen der Leistungen und der rechtlichen Bedingungen, sowie Rechnungen ausschließlich per Mail versendet werden.

- Der Kunde stellt der Telekom alle erforderlichen Informationen, insbesondere folgende zur Verfügung:

  - Installationsmaterialien und -anleitungen
  - Softwareabhängigkeiten
  - Qualifizierter und entscheidungsbefugter Ansprechpartner, Kontaktdaten und Vertreter
  - Vollständig ausgefüllter Onboarding-Fragebogen
  - Kapazitätsveränderungen
  - Kritikalitätsliste gemanagter Systeme, Daten und Applikationen für den Supportfall
  - E-Mail-Adresse und/oder Mobiltelefonnummern für den SMN-Dienst
  - alle Informationen, die Auswirkung auf die Leistungserbringung der Telekom haben können

- Der Kunde versichert, dass alle seine Angaben vollständig und zutreffend sind und er zur Abgabe der entsprechenden Angaben berechtigt ist. Er wird seine Angaben stets aktuell halten.

- 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 muss für die Laufzeit der vereinbarten Services eine Tenant-Umgebung mit dediziertem Subnet oder VPC ausschließlich für das Hosten von Managed Services bereitstellen und der Telekom uneingeschränkte Administratorenrechte darauf gewähren, um die Trennung der Verantwortungsbereiche zu gewährleisten.

- Der Kunde stellt für die Laufzeit der vereinbarten Services die erforderlichen Ressourcen auf der T Cloud Public Plattform - insbesondere Storage, Compute, Network und Application - bereit. Er ist für die Bereitstellung ausreichende Ressourcen seiner gemanagten Virtuellen Maschinen verantwortlich und bucht rechtzeitig notwendige Kapazitätserweiterungen hinzu.

- Der Kunde ist verpflichtet den T Cloud Public Kundensupport Prozess zu verwenden und zu befolgen. Er

muss ihn unterstützen und alle notwendigen Daten und Informationen klar und verständlich bereitstellen, damit die Telekom in der Lage ist, Probleme zu identifizieren und zu lösen, die ggf. in ihren Zuständigkeitsbereich fallen. Um die richtige Zuordnung sicherzustellen muss der Kunde beim Erstkontakt mitteilen dass es sich um Managed Services Leistungen handelt.

- Der Kunde ist verpflichtet Passwörter und Zugangsdaten geheim zu halten, nur an berechtigte Dritte weiterzugeben, bzw. vor deren Zugriff zu schützen und soweit erforderlich zu ändern. Der Kunde wird die Telekom unverzüglich bei Anhaltspunkten der Kenntnisnahme durch unberechtigte Dritte informieren.

- Der Kunde ist für die Bereitstellung und Bevollmächtigung der Domain verantwortlich, sowie für das Ausstellen eines Serverzertifikats für kundenspezifische Services und jegliche zugehörige Domains.

- Der Kunde ist verpflichtet, bei der Erstellung/ Anpassung des Betriebskonzepts (inklusive Sicherung/ Wiederherstellung/Monitoring/Sicherheit/Patching) mitzuwirken.

- Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass die Telekom zur Protokollierung der Benutzeraktivitäten innerhalb des gemanagten Tenants einen Trace erstellt, der in einem privaten Object Storage Bucket im Telekom-Tenant gespeichert wird und auf den ausschließlich die Telekom Zugriff hat.

- Der Kunde hat alle für die Erbringung der Leistung erforderlichen Nutzungsrechte und Softwarelizenzen (einschließlich Updates oder Upgrades) beizustellen, soweit diese nicht durch die Telekom auf Grund einer schriftlichen Vereinbarung beizustellen sind. Dies gilt insbesondere bei der Verwendung von kundeneigenen Images.

- Für vom Kunden beigestellte Software, stellt dieser einen Herstellersupport (z.B. durch das Aufrechterhalten von Wartungsvereinbarungen) bei und benennt dem Kundensupport einen Ansprechpartner.

- Dem Kunden ist es untersagt die von der Telekom festgelegten Netzwerk- und Sicherheitsregeln, definierten Managed Services und erstellten Traces zu ändern.

- Dem Kunden ist es untersagt, die IAM- Ressourcen mit dem Präfix "Telekom_" zu verändern, deaktivieren oder löschen und/ oder eigenen IAM- Richtlinien, Rollen oder Gruppen mit dem Präfix "Telekom_" zu erstellen.

- Der Kunde muss für die Nutzung des Datenbankmanagementsystems mit Oracle seine eigene Lizenz zur Verfügung stellen.

- Der Kunde wird die Telekom unverzüglich schriftlich informieren, wenn er eine Mitwirkungsleistung nicht wie vereinbart erbringen kann.

- Der Kunde muss Wartungsarbeiten, die Auswirkungen auf die Serviceverfügbarkeit oder Kosten haben, prüfen und genehmigen. Die Telekom wird den Kunden über geplante Änderungen per E-Mail informieren.

- Service Credits:

  - Der Kunde ist verpflichtet bei der Beantragung von Service Credits den nachfolgenden Prozess einzuhalten:

  - Der Kunde sendet eine E-Mail an Invoice.OpenTelekomCloud@telekom.de mit folgendem Mindestinhalt:

  - Die E-Mail enthält den Begriff “SLA Credit Request” in der Betreffzeile.

-

  Die E- Mail enthält die betroffenen Services und die betroffenen Tenants nebst Ressource- IDs der ECS / EVS / OBS.

- Die Geltendmachung der Service-Credits muss spätestens zum Ende des über-nächsten Monats, in dem die Verfügbarkeit nicht eingehalten wurde, erfolgen (oder zum Ende des Enterprise Support Agreements, je nachdem was früher ein-tritt erfolgen).

6.2 Mitwirkungsleistungen im Rahmen der Bereitstellung

- Der Kunde nimmt an dem von der Telekom festgesetzten Termin zum Onboarding-Workshop teil.
- Der Kunde unterstützt die Telekom bei der Beantwortung des Fragebogens und stellt sicher, dass seine Angaben richtig und vollständig sind.
- Soweit erforderlich stellt der Kunde einen geeigneten Besprechungsraum sowie die erforderlichen Arbeitsmittel zur Verfügung.
- Der Kunde muss Integrationsinformationen für das IAM bereitstellen und die Identity Federation oder Identity Integration für die Managed Services ermöglichen.
- Der Kunde muss alle notwendigen Informationen und Zertifikate bereitstellen, um der Telekom den Zugriff über eine sichere Verbindung zu ermöglichen.
- Nutzt der Kunde Hybrid T Cloud Public, muss er der Telekom einen ausreichend dimensionierten Remote-Zugang auf seine On-Premise Dienste bereitstellen.

7 Mindestlaufzeit / Kündigung

1. Die Mindestlaufzeit des Managed Service im Standardpreis beträgt 3 (drei) Monate und beginnt mit Bereitstellung. Die Leistung kann unter Einhaltung einer Frist von 8 (acht) Wochen erstmals zum Ablauf der Mindestlaufzeit gekündigt werden. Andernfalls verlängert sich die jeweilige Laufzeit automatisch um drei Monate und kann dann mit einer Kündigungsfrist von 8 (acht) Wochen zum Ende des jeweiligen Verlängerungszeitraums gekündigt werden.

2. Die Buchung optionaler Komponenten ist in Absprache mit der Telekom auch während der Mindestvertragslaufzeit möglich.

3. Die Mindestlaufzeit des Managed Service im Reserved Modell ergibt sich aus der Beauftragung (12, 24 oder 36 Monate) und beginnt mit der Bereitstellung der Leistung. Die Leistung kann unter Einhaltung einer Frist von 8 (acht) Wochen erstmals zum Ablauf der Mindestlaufzeit gekündigt werden. Andernfalls verlängert sich die jeweilige Laufzeit automatisch um die erstmalig beauftragte Mindestlaufzeit und kann dann mit einer Kündigungsfrist von 8 (acht) Wochen zum Ende des jeweiligen Verlängerungszeitraums gekündigt werden.

4. Alle Kündigungen haben per E- Mail an service@open- telekom- cloud.com unter Angabe der Vertragsnummer zu erfolgen.

5. Mit Beendigung aller Managed Services entfällt der Anspruch auf Unterstützung beim Betriebsmanagement der T Cloud Public-Infrastruktur und -Ressourcen des Kunden. Zum Kündigungszeitpunkt werden die Tenants an den Kunden übergeben und alle Monitoring-Aktivitäten eingestellt.

8 Preise

8.1 Verfahren der Entgeltberechnung

- Die Telekom stellt dem Kunden monatlich eine Rechnung.
- Die Entgelte werden monatlich je Service gemäß Preisliste berechnet.
- Die Entgeltpflicht beginnt mit dem Tag der ersten Bereitstellung des jeweiligen Services.
- Alle Preise verstehen sich zuzüglich der zum Zeitpunkt der Lieferung und Leistung geltenden Steuern und Abgaben.
- Die Kosten für die initiale und/oder spätere Bereitstellung von Leistungen werden individuell nach Aufwand abgerechnet.

8.2 Preistabellen

Alle Preise gelten monatlich. Bitte beachten Sie, dass diese Preise zusätzlich zu den Infrastrukturkosten der T Cloud Public anfallen.

Name	Preis in € pro Monat	Preis 12 Monate Reserved in €	Preis 24 Monate Reserved in €	Preis 36 Monate Reserved in €
Base Basic	528,00	517,00	501,00	485,00
Base Standard	989,00	969,00	939,00	910,00
Base Advanced	1.662,00	1.628,00	1.579,00	1.529,00

Name	Preis in € pro Monat	Preis 12 Monate Reserved in €	Preis 24 Monate Reserved in €	Preis 36 Monate Reserved in €
managed OS Linux	105,00	102,00	99,00	96,00
managed OS Windows	105,00	102,00	99,00	96,00

Name	Preis in € pro Monat	Preis 12 Monate Reserved in €	Preis 24 Monate Reserved in €	Preis 36 Monate Reserved in €
CCE Cluster small	439,00	430,00	417,00	404,00
CCE Cluster small HA	659,00	645,00	626,00	606,00
CCE Cluster medium	878,00	861,00	834,00	808,00
CCE Cluster medium HA	1.317,00	1.291,00	1.251,00	1.212,00
CCE Cluster large	1.756,00	1.721,00	1.669,00	1.616,00
CCE Cluster large HA	2.635,00	2.582,00	2.503,00	2.424,00

Name	Preis in € pro Monat	Preis 12 Monate Reserved in €	Preis 24 Monate Reserved in €	Preis 36 Monate Reserved in €
Apache	108,00	106,00	103,00	100,00
Tomcat	108,00	106,00	103,00	100,00
GlusterFS	108,00	106,00	103,00	100,00
Nginx	108,00	106,00	103,00	100,00
Firewall and VPN	178,00	175,00	169,00	164,00
GitLab CE	360,00	353,00	342,00	335,00
GitLab Runner	140,00	138,00	133,00	130,00

Name	Preis in € pro Monat	Preis 12 Monate Reserved in €	Preis 24 Monate Reserved in €	Preis 36 Monate Reserved in €
RDS MSSQL	113,00	111,00	108,00	104,00
Custom MSSQL	226,00	222,00	215,00	208,00
RDS MySQL	63,00	61,00	60,00	58,00
Custom MySQL	125,00	123,00	119,00	115,00
Custom Oracle DB	226,00	222,00	215,00	208,00
RDS Postgre SQL	63,00	61,00	60,00	58,00
Custom PostgreSQL	155,00	152,00	149,00	143,00
Custom MSSQL license standard	162,00	n.v.	n.v.	n.v.
Custom MSSQL license enterprise	609,00	n.v.	n.v.	n.v.
Custom Maria DB	125,00	123,00	119,00	115,00

Abkürzungsverzeichnis/Glossar

Begriff	Beschreibung
API	Application Programming Interface (Anwendungsprogrammierschnittstelle) – typischerweise verwendet für die automatische Steuerung und/ oder Integration in übergeordnete Orchestrierung
Arbeitstag	Montag bis Freitag zwischen 09:00 und 17:00 Uhr (UTC +1:00), ausschließlich gesetzlicher Feiertage
DBMS	Datenbankmanagementsysteme
DDoS	Distributed Denial of Service
DNS	Domain Name Service
DNS record	Record einer Domain Name Service-Zone
DNS zone	Teil der Domainhierarchie, die durch einen Name Server verwaltet wird
ECS	Elastic Cloud Server
ELB	Elastic Load Balancer
EVS	Elastic Volume Service
Flavor	Synonym für einen Elastic Cloud Server-Typ
GB	Gigabyte
Gbit/s	Gigabit pro Sekunde
HA	Hochverfügbarkeit
HTTP	Hypertext Transfer Protocol (Hypertext-Übertragungsprotokoll)
HTTPS	Hypertext Transfer Protocol Secure (Sicheres Hypertext-Übertragungsprotokoll)
I/O	Input/Output
IaaS	Infrastructure as a Service
IAM	Identity and Access Management
IMS	Image Management Service
IP	Internet Protokoll
Managed OS	Managed Operating System
MB	Megabyte
Mbit/s	Megabit pro Sekunde
MEZ/MESZ	Mitteleuropäische Zeit/Mitteleuropäische Sommerzeit
MFA	Multifaktorauthentifizierung
OS	Betriebssystem
OBS	Objektspeicherdienst
OTC	Open Telekom Cloud
PaaS	Platform as a Service
PB	Petabyte
PSA	Privacy and Security Assessment - https://www.telekom.com/en/corporate-responsibility/data- protectiondata- security/ security/ security/ privacy- and- security- assessment-process-358312
RDS	Relational Database Service

Begriff	Beschreibung
RHEL	Red Hat Enterprise Linux
SMN Service	Simple Message Notification Dienst
SMTP	Simple Mail Transfer Protocol
TB	Terabyte
VM	Virtuelle Maschine
VPC	Virtuelle Private Cloud
VPN	Virtual Private Network (typischerweise über IPsec und Site2Site Szenario) – ermöglicht sichere Kommunikation über unsichere Kommunikationspfade wie das Internet
VZ	Verfügbarkeitszone