

# SLA CLOUD

## ENTERPRISE ADVANCED

Diese Servicevereinbarung zwischen dem Kunden und Global Access Internet Services GmbH (Global Access) regelt die Bedingungen, zu denen Global Access die in einem Kundenauftrag spezifizierten Leistungen nach Annahme des entsprechenden Auftrags leisten wird.

### 1. CLOUD LEISTUNGEN

Global Access stellt seinen Kunden unterschiedliche IT-Infrastrukturleistungen im Rahmen der Cloud zur Verfügung. Diese umfassen insbesondere: virtuelle Systeme mit definierten Ressourcen (CPU, RAM, Storage), Internetanbindung, ein aus dem Internet erreichbares Managementportal, Security as a Service (wie Firewallservices, Malwareschutz, Backupservices) sowie physikalische dedizierte Serversysteme.

Zur Unterstützung des Betriebs der Systeme auf Betriebssystem- und Anwendungsebene werden Admin Services angeboten.

Die Leistungen werden nach ISO 27001 auf Basis IT-Grundschutz (BSI), DIN EN ISO 9001:2008 (Qualitätsmanagement) und ISO / IEC 27001:2005 (IT-Sicherheitsmanagement) zertifizierten Rechenzentren erbracht.

### 2. DEFINITIONEN

#### 2.1. Reaktionszeit

Zeit innerhalb der Servicebereitschaft in der mit der Störungsbeseitigung nach Meldungseingang begonnen wird.

#### 2.2. Verfügbarkeit

Die Berechnung der Verfügbarkeit erfolgt wie folgt: %Verfügbarkeit =  $(1 - (\text{Summe der Minuten, in der ein Dienst einen vollständigen Ausfall hatte} / \text{Summe der Minuten eines Jahres})) \times 100$ . Kalkuliert werden immer die letzten 12 Monate vor einem etwaigen Ausfall und nicht das Kalenderjahr. Bei der Berechnung der Ausfallzeit nicht berücksichtigt werden:

- geplante Unterbrechungen wegen Wartungsarbeiten innerhalb eines Wartungsfensters außerhalb der üblichen Geschäftszeiten, sofern von Global Access mit einem Vorlauf von sieben (7) Kalendertagen angekündigt.
- geplante Unterbrechungen wegen Notfallwartungsarbeiten (dringende Arbeiten, die bei Nichtdurchführung zu einer kurzfristigen wesentlichen Einschränkung der Verfügbarkeit des Dienstes führen könnten) innerhalb eines Wartungsfensters außerhalb der üblichen Geschäftszeiten.
- Zeitverlust durch andere Gründe, die nicht in der Kontrolle der Global Access liegen (z.B. höhere Gewalt)

### **2.3. Probleme Priorität 1**

Probleme kritischer Bedeutung, die Einfluss auf die gesamte Systembereitschaft haben und jederzeit unverzüglich behoben werden müssen. Beispiel für ein Problem der Priorität 1:

- Vollständiger Dienstaussfall der CPU-, RAM- und Storageleistungen an allen Kundensystemen

### **2.4. Probleme Priorität 2**

Probleme großer Bedeutung, mit Einfluss auf die Systembereitschaft, die kurzfristig Aufmerksamkeit benötigen, aber weniger kritisch sind als die der Priorität 1. Beispiele für Probleme der Priorität 2 sind:

- Schlechte Performance
- Ausfall der Managementumgebung
- Dienstaussfall oder -einschränkung der CPU-, RAM- und Storageleistungen an einzelnen nicht zentralen Kundensystemen

### **2.5. Probleme Priorität 3**

Probleme von mittlerer bis geringerer Bedeutung ohne signifikanten Einfluss auf die Systemfunktion. Diese Probleme sind während der Systembenutzung tolerierbar und haben grundsätzlich keinen erheblichen Einfluss auf den normalen Betrieb. Beispiele für Priorität 3 Probleme sind:

- Ausfall der Monitoring- und Abrechnungsumgebung und des Ticketsystems
- Funktionsmängel der Managementumgebung

### **2.6. MTTR**

Mean Time To Restore, über das Jahr und alle Störungsmeldung, auf die diese SLA Anwendung findet, gleichverteilt gemittelte Zeit, innerhalb der eine gemeldete Störung zu beheben ist. Maßgebend sind die Zeitpunkte im Ticketsystem, die die Öffnung des Calls bzw. die Behebung der Störung angeben. Nicht eingerechnet werden Zeiten, in denen der Kunden oder Dritte, für die Global Access nicht einzustehen hat, für Verzögerungen bei der Entstörung verantwortlich ist.

### 3. ENTSTORUNG UND BENACHRICHTIGUNG

Global Access beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten unverzüglich. Störungen werden durch die Global Access Überwachungseinrichtungen festgestellt oder durch den Kunden gemeldet. Die Störung endet mit der vollständigen Wiederherstellung der vertraglich vereinbarten Leistung.

Hierbei erbringt Global Access insbesondere folgende Leistungen:

#### 3.1. Störungsdiagnose und Störungsbachrichtigung durch Global Access

Global Access wird während ihrer Geschäftszeiten (werktags Montag bis Freitag zwischen 8:00 und 17:00 Uhr) den Kunden innerhalb von 60 Minuten nach Diagnose einer Priorität 1 oder Priorität 2 Störung über diese Störung benachrichtigen.

Die Benachrichtigung wird per Telefon, Fax oder Email erfolgen und enthält folgende Angaben: Liste der betroffenen Systeme, mögliche Fehlerursache und voraussichtliche Ausfalldauer. Ist eine Überschreitung der in der Fehlermeldung angegebenen voraussichtlichen Ausfalldauer erkennbar, so erfolgt eine umgehende Zwischenmeldung an den Kunden. Ansonsten erfolgen Zwischenmeldungen wie im Absatz Störungsbeseitigung und nachfolgender Tabelle beschrieben. Unmittelbar nach der Entstörung erfolgt ebenfalls eine Benachrichtigung des Kunden mit Angabe der Fehlerursache.

#### 3.2. Annahme von Störungsmeldungen des Kunden über Hotline

Die technische Störungsannahme der Global Access ist 24 Stunden an 365 Tagen im Jahr unter der Service-Telefonnummer +49 89 12189121 erreichbar.

Störungen meldet der Vertragspartner unter Nennung aller zur Entstörung erforderlichen Daten sowie unter Angabe des Namens und der Telefonnummer des Melders. Global Access eröffnet einen Call mit einer Referenznummer (Call Nummer) zu der gemeldeten Störung. Die Call Nummer der Störung wird dem Kunden mitgeteilt und ist bei allen Rückfragen stets anzugeben.

#### 3.3. Global Access Störungsbeseitigung

Nach einer Störungsdiagnose oder Störungsmeldung beginnt Global Access mit der Problemanalyse und Fehlerbeseitigung. Die Reaktionszeit hängt von der Priorität der aufgetretenen Störung ab. In der folgenden Matrix sind die Reaktionszeiten, MTTR und Zwischenmeldungen an den Vertragspartner entsprechend den einzelnen Prioritäten dargestellt.

	PRIORITÄT 1	PRIORITÄT 2	PRIORITÄT 3
<b>Servicebereitschaft</b>	Mo-So 0-24h	Mo-So 0-24h	Mo-So 0-24h
<b>Durchschnittliche Reaktionszeit</b>	30 min	60 min	240 min
<b>MTTR</b>	30 min	8h	48 h
<b>Zwischenmeldungen</b>	1h	4h	24h

## 4. VERFÜGBARKEIT

Soweit nicht schriftlich ein anderer Wert zugesichert wurde, liegt die durchschnittliche jährliche Verfügbarkeit bei

- virtuellen Systemen 99,999 %
- dedizierten physikalischen Systemen 99,5 %
- Managementsystem, Monitoring- und Abrechnungsumgebung , Ticketsystem 99 %.

Wartungsarbeiten redundant ausgelegter Systeme werden immer so ausgeführt, dass der Betrieb über die redundante Infrastruktur aufrechterhalten werden kann. Sollten technische Ausnahmen erforderlich sein, so sind diese mit den Kunden abzustimmen.

Folgende Leistungsstörungen sind von Global Access nicht zu vertreten:

- Jede Störung, Nichtverfügbarkeit, Verzögerung oder andere Qualitätsminderung der Dienstleistung, die durch höhere Gewalt verursacht wird
- Leistungsstörungen, die vom Kunden zu vertreten sind oder durch vom Kunden bereitgestellte Einrichtungen verursacht werden
- Jede Störung, Nichtverfügbarkeit, Verzögerung oder andere Qualitätsminderung der Dienstleistung, die durch Dritte - mit Ausnahme von Subunternehmern von Global Access - verursacht sind. Dies gilt insbesondere durch andere Netzbetreiber oder von Dritten kontrollierte Verkehrsübergabepunkte, Einrichtungen oder Stromversorgungsleistungen Dritter oder durch Faserdurchtrennungen Dritter verursachte Leistungsstörungen.

## 5. GUTSCHRIFTEN

Leistungen werden mit dem unter Kapitel 5. genannten Service Level zur Verfügung gestellt. Bei Nichterfüllung eines bestimmten Service Levels in einem bestimmten Monat gewährt Global Access dem Kunden eine Gutschrift gemäß den nachstehenden Bedingungen:

- Die Gutschriften für einen Monat sind auf den Gesamtbetrag des laufenden monatlichen Entgelts des letzten Monats für die betroffene Dienstleistung begrenzt.

Falls die Leistung aufgrund einer durch Global Access zu vertretenden Leistungsstörung nicht verfügbar ist, erhält der Kunde Gutschriften, die auf das laufende monatliche Entgelt für die betroffene Dienstleistung angerechnet werden, und deren Höhe nach Maßgabe folgender Tabelle anhand der Gesamtdauer der Nichtverfügbarkeit im Laufe eines Tages berechnet wird:

DAUER DER NICHTVERFÜGBARKEIT	HOHE DER GUTSCHRIFT
<b>0:00 – 15:00 Minuten</b>	30 Minuten
<b>15:01 – 45:00 Minuten</b>	1 Stunde
<b>45:01 Minuten – 8:00 Stunden</b>	8 Stunden
<b>8:01 – 12 Stunden</b>	12 Stunden
<b>12:01 – 16 Stunden</b>	16 Stunden
<b>16:01 – 24 Stunden</b>	1 Tag
<b>1 – 3 Tage</b>	7 Tage
<b>4 – 7 Tage</b>	14 Tage
<b>&gt; 7 Tage</b>	1 Monat

Darüber hinausgehende Ersatzforderungen des Kunden, insbesondere Mangelfolgeschäden materieller oder immaterieller Art, werden ausgeschlossen.