1. Geltungsbereich

Die LB und SLA enthalten ergänzende Bestimmungen im Zusammenhang mit der Bereitstellung und Überlassung des DDoS-Protect Service durch TelemaxX.

2. Leistungsbeschreibung

2.1 Serviceübersicht

Der DDoS-Protect Service ist als Add-On für folgende Services buchbar:

- TelemaxX Business Internet
- TelemaxX VMware Cloud
- TelemaxX OpenCloud
- TelemaxX Virtual Private Cloud (VPC)

2.2 Servicevarianten

Nach Absprache mit dem Kunden und im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten können DDoS-Protect Services mit folgenden Varianten realisiert werden:

2.2.1 DDoS-Protect – On Demand

Der DDoS-Protect Service in der Variante On-Demand ist ein Schutz im Bereich Layer-3 und Layer-4 vor volumetrischen DDoS-Angriffen. Die Erkennung erfolgt mittels NetFlow Daten.

Sollte ein Angriff erkannt werden, wird der angegriffene Host automatisch über die DDoS Appliance geleitet und der schädliche Traffic entfernt. Eine Umleitung kann auch manuell vom Kunde über die TelemaxX Hotline initiiert werden. Jede Umleitung gilt für max. 24 Stunden. Sollte die Umleitung weiter benötigt werden, zählt dies als erneute Umleitung.

Sollte die Angriffsbandbreite 30 Gbit/s überschreiten wird der angegriffene Host automatisiert geblackholed.

2.2.2 DDoS-Protect – Always On

Der DDoS-Protect Service in der Variante Always On ist ein Schutz im Bereich Layer-3 und Layer-4 vor volumetrischen DDoS-Angriffen mit erweiterten Schutzmaßnahmen bis Layer-7. Die Erkennung erfolgt mittels automatisierter Erstellung eines Verkehrsprofils (Baseline).

Der Traffic des zu schützenden Services läuft dauerhaft über die DDoS Appliance. Sollte ein Angriff erkannt werden, leitet die DDoS Appliance automatisiert die Entfernung des schädlichen Traffics ein.

Sollte die Angriffsbandbreite 30 Gbit/s überschreiten wird der angegriffene Host automatisiert geblackholed.

2.2.3 DDoS-Protect – Cloud

Der DDoS-Protect Service in der Variante Cloud ist eine Erweiterung der Variante Always On für Angriffsbandbreiten > 30 Gbit/s. Um einen DDoS-Protect Cloud Service beauftragen zu können, ist die Buchung eines Always On Service Voraussetzung. Er bietet ein Schutz im Bereich Layer-3 und Layer-4 vor volumetrischen DDoS-Angriffen mit erweiterten Schutzmaßnahmen bis Layer-7. Die Erkennung erfolgt mittels automatisierter Erstellung eines Verkehrsprofils (Baseline).

Der Traffic des zu schützenden Services läuft dauerhaft über die DDoS Appliance. Sollte ein Angriff erkannt werden, leitet die Appliance automatisiert die Entfernung des schädlichen Traffics ein. Sollte die Angriffsbandbreite 30 Gbit/s überschreiten erfolgt eine automatisierte Umleitung des Netzwerks in das Cloud-Scrubbing-Center. Voraussetzung für den DDoS-Protect Service in der Variante Cloud ist ein öffentliches /24 IPv4-Netz.

Jede Umleitung gilt für max. 24 Stunden. Sollte die Umleitung weiter benötigt werden, zählt dies als erneute Umleitung.

3. Serviceleistungen

TelemaxX bietet dem Kunden für den DDOS-Service folgenden Service an:

– 24 Stunden Hotline
– Bearbeitung von Störungsmeldungen
– Beseitigung von Störungen

3.1 Störungsannahme

TelemaxX unterhält 24 Stunden an 365 Tagen im Jahr eine telefonische Hotline zur Annahme von Störungsmeldungen, unter welcher der Kunde Störungen unter Angabe des Zeitpunktes des Störungsauftrittes, der TelemaxX-Servicenummer und ggf. der Auswirkung der Störung zu melden hat.

Erkennt TelemaxX eine Störung oder erhält TelemaxX eine Störungsmeldung, eröffnet TelemaxX ein Trouble-Ticket. Dafür ist die Übermittlung der betroffenen Servicenummer des Dienstes durch den Kunden an TelemaxX unerlässlich. Während der Entstörung erhält der Kunde eine Referenznummer zu dem Trouble-Ticket, die bei späteren Kontakten eine Identifizierung des Vorganges erlaubt.

3.2 Time-To-Detection

Servicevariante	Nicht volumetrische DDoS-Attacke	Volumetrische DDoS-Attacke
On-Demand	-	Die Messperiode für die Zeit bis zur Erkennung beträgt 5 Minuten.
Always On	Sofortige Erkennung durch die DDOS Appliance	Sofortige Erkennung durch die DDOS Appliance
Cloud	Sofortige Erkennung durch die DDOS Appliance	Sofortige Erkennung durch die DDOS Appliance

3.3 Time-To-Diversion

Servicevariante	Zeit
On-Demand	eine Minute
Always On	Der Traffic wird immer umgeleitet.
Cloud *	Der Traffic wird immer umgeleitet.

** Sollte die Angriffsbandbreite 30 Gbit/s überschreiten, beträgt die Umleitungszeit in die Cloud ca. eine Minute.*

3.4 Time-To-Mitigation

Servicevariante	Zeit
On-Demand	Je nach Attacke zwischen einer Sekunde und 18 Sekunden.
Always On	Je nach Attacke zwischen einer Sekunde und 18 Sekunden.
Cloud	Je nach Attacke zwischen einer Sekunde und 18 Sekunden.

3.5 Zwischenmeldung

TelemaxX gibt dem Kunden auf Wunsch, ggf. durch den Servicetechniker, eine Zwischenmeldung über den Bearbeitungsstand und den Ausblick bzgl. weiterer Maßnahmen.

3.6 Rückmeldung

TelemaxX informiert den Kunden nach Beendigung der Attacke telefonisch oder per Mail, sofern der Kunde zu diesem Zweck eine Rufnummer oder Mail-Adresse angegeben hat.

3.7 Verfügbarkeit

Es wird eine Verfügbarkeit auf den DDoS-Protect im Kalenderjahr (Erfassungszeitraum) wie folgt gewährleistet:

Servicevariante	jährliche Verfügbarkeit
On-Demand	99,65 %
Always On	99,65 %
Cloud	99,65 %

3.8 Berechnung der Verfügbarkeit

Berechnungszeitraum der Verfügbarkeit ist das Kalenderjahr. Der Zeitraum vom Bereitstellungsdatum bis zum Ende des ersten Kalenderjahres gilt als Rumpfjahr; ebenso der Beginn des letzten Kalenderjahres der Vertragslaufzeit bis zur Beendigung des Vertrages. Die Zeiten eines Rumpfjahres werden auf ein Kalenderjahr hochgerechnet.

Die Verfügbarkeit berechnet sich im Kalenderjahr nach der Formel:

Verfügbarkeit = (Regelbetriebszeit – Zeiten für geplante Betriebsunterbrechungen – Entstörzeiten) / (Regelbetriebszeit – Zeiten für geplante Betriebsunterbrechungen) x 100

Regelbetriebszeit = 24 Stunden x Anzahl Tage des Kalenderjahres

Zeiten für geplante Betriebsunterbrechungen regelt Ziffer 3.9

Die Entstörzeit umfasst die Gesamtheit der Zeit im Kalenderjahr, in denen die Verfügbarkeit nicht gegeben ist, es sei denn, es handelt sich um Ausfallszeiten:

- aufgrund höherer Gewalt
- aufgrund von geplanter Betriebsunterbrechungen oder Notfallwartung
- aufgrund von außergewöhnlichen Ereignissen oder Ursachen, die weder TelemaxX noch deren Erfüllungsgehilfen (z.B. Lieferanten oder Zulieferer) zu vertreten haben (insbesondere durch Fremdeinwirkung in Form einer mechanischen oder andersartigen Beschädigung/Zerstörung der aktiven Komponenten und/oder passiven Kabeltrassen)
- die durch eine vom Kunden geforderte Tätigkeit begründet sind, die nicht im Zusammenhang mit einer Störung stehen
- durch Zeitverzögerungen (z.B. keine Zugangsgewährung zu den technischen Einrichtungen), die weder TelemaxX noch deren Erfüllungsgehilfen (z.B. Lieferant oder Zulieferer) zu vertreten haben
- aufgrund von Zeiten, in denen der Kunde für die Meldung der Störungsbeseitigung nicht erreichbar ist
- aufgrund einer Serviceeinschränkung/Störung eines Vorleistungsproduktes bei einem Erfüllungsgehilfen (z.B. Lieferanten oder Zulieferer), soweit die Service-einschränkung/Störung weder TelemaxX noch deren Erfüllungsgehilfen (z.B. Lieferant oder Zulieferer) zu vertreten haben

Die jeweilige Nichtverfügbarkeit beginnt mit dem Eingang der Störungsmeldung und endet mit der Wiederherstellung der Verfügbarkeit.

3.9 Geplante Betriebsunterbrechungen, Notfallwartung

Bei geplanten Betriebsunterbrechungen, beispielsweise für Wartungs- oder Installationsarbeiten oder für Umverlegungen, wird der Kunde von TelemaxX schriftlich, per Fax oder E-Mail, rechtzeitig mindestens 5 Tage im Voraus informiert; bei unvorhergesehen auftretenden Ereignissen ist von einer entsprechend verkürzten Meldezeit auszugehen.

Die Notfallwartung dient als vorbeugende Maßnahme zur Störungsvermeidung und kann kurzfristig anberaumt werden. TelemaxX informiert den Kunden unverzüglich, sofern der von TelemaxX bereitgestellte DDoS-Protect Service davon betroffen ist und stimmt gegebenenfalls die Aktivitäten einvernehmlich mit dem Kunden ab. TelemaxX wird Notfallwartungsmaßnahmen - wenn möglich – zwischen 00:00 Uhr und 05:00 Uhr (lokale Zeit) durchführen.

Die Unterbrechungszeiten bei geplanten Betriebsunterbrechungen (Installations- und Wartungsarbeiten) und bei Notfallwartungen zählen nicht als „nicht verfügbare Zeit“ im Sinne der Ziffern 3.7 und 3.8.