

Service Level Agreement (SLA)

Managed Storage

Inhalt

1	Geltungsbereich	1
2	Service Level.....	1
3	Serviceparameter	3
4	Gutschriften.....	6

1 Geltungsbereich

Das SLA enthält ergänzende Bestimmungen im Zusammenhang mit der Bereitstellung und Überlassung des Managed Storage Services durch TelemaxX. Dieser Service wird in den Rechenzentren (Datacenter, IP-Center oder IPCs genannt) der TelemaxX realisiert.

2 Service Level

2.1 Serviceübersicht

Folgende Services umfasst dieses SLA:

- 3008_1 VPC Storage
- 3012_1 Managed Storage

2.1.1 Leistungsumfang

Der Leistungsumfang ist in der jeweiligen Service Description geregelt.

2.1.2 Leistungsabgrenzung

Der Leistungsabgrenzung ist in der jeweiligen Service Description geregelt.

2.1.3 Definition Arbeitstag

Als Arbeitstag der TelemaxX gelten Montag bis Freitag – ausgenommen gesetzliche Feiertage in Baden-Württemberg.

2.2 3008_1 VPC Storage & 3012_1 Managed Storage

2.2.1 Leistungsparameter

Für den Managed Storage Service gelten folgende Leistungsmerkmale:

- Anzahl Managed Storage (Anzahl Storage in GB)
- Anzahl VPC Storage (Anzahl Storage in GB)

2.2.2 Servicelevel

Folgende Servicelevels gelten je Serviceklasse:

Klasse	Verfügbarkeit pro Monat	Reaktionszeit
High Performance Plus	99,9%	4 Stunden
High Performance	99,9%	4 Stunden
Economic Performance	99,5%	4 Stunden
Archiv	98%	Nächster Arbeitstag

3 Serviceparameter

3.1 Verfügbarkeit

(1) Die Verfügbarkeit des Service beträgt im Monatsmittel abhängig von der gewählten Serviceklasse:

- High Performance Plus: 99,9%
- High Performance: 99,9%
- Economic Performance: 99,5%
- Archiv: 98%

(2) Solange der Service nicht verfügbar ist, handelt es sich um Ausfallzeit. Der Service gilt als nicht verfügbar, wenn der Kunde auf seine gespeicherten Daten nicht zugreifen kann. Der Zugriff ist nicht möglich, wenn angebundene Volumes keine Lese- und/oder Schreiboperationen durchführen. Die Ausfallzeit beginnt, sobald TelemaxX die Nichtverfügbarkeit festgestellt hat und endet, sobald TelemaxX dem Kunden die Wiederherstellung der Verfügbarkeit mitgeteilt hat.

(3) Der Ausfallzeit nicht zugerechnet werden Zeiträume, in denen

- (a) der Zugriff auf den Service aufgrund von höherer Gewalt gem. Abs. 4 oder anderen TelemaxX nicht zuzurechnenden Umständen unmöglich ist
- (b) TelemaxX Wartungen gem. Abs. 5 vornimmt.

(4) Höhere Gewalt bezeichnet Umstände, die außerhalb der Kontrolle von TelemaxX liegen, beispielsweise Streiks, Epidemien, Naturkatastrophen, Ausfälle der Energieversorgung oder der technischen Infrastruktur, ebenso etwa auch die von TelemaxX nicht zu vertretende Nichtbelieferung durch einen Zulieferer.

(5) TelemaxX behält sich vor, den Service für regelmäßige sowie kurzfristig notwendige Wartungsarbeiten vorübergehend zu unterbrechen. Wartungsarbeiten werden entsprechend an den Kunden kommuniziert. TelemaxX bemüht sich darum, die Wartungsarbeiten donnerstags in der Zeit zwischen 20:00 und 2:00 Uhr zu erledigen.

(6) Für jeden Monat, in dem die Verfügbarkeit gem. Abs. 1 nicht erreicht wird, erhält der Kunde im Folgemonat eine Gutschrift gemäß Ziffer 4.

3.2 Entstörung

(1) TelexmaxX beseitigt Störungen im Zusammenhang mit dem Service im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten unverzüglich.

(2) Ein benannter Ansprechpartner des Kunden kann Störungen telefonisch über die jederzeit erreichbare

Störungs-Hotline 0800 835 362 99

zu melden.

(3) An Arbeitstagen, Mo – Do von 8:00 Uhr - 16:45 Uhr und Fr 8:00 Uhr - 15:45 Uhr („Servicezeiten“) können Störungsmeldungen des Kunden an TelexmaxX auch per E-Mail an die Adresse

service@telexmaxx.de

erfolgen. Außerhalb der Servicezeiten werden E-Mails nicht gelesen und erst am nächsten Arbeitstag bearbeitet.

(4) Die Meldung muss so genau sein, dass TelexmaxX die Entstörung zielgerichtet in Angriff nehmen kann und hat daher insbesondere Folgendes zu beinhalten:

- Beschreibung der Störung
- Zeitpunkt der Störung
- Servicenummer des betroffenen Dienstes

(5) Nach Eingang einer Störungsmeldung gem. Abs. 3 eröffnet TelexmaxX ein Ticket, dessen Referenznummer dem Kunden bei späteren Kontakten eine Identifizierung des Vorganges erlaubt. TelexmaxX beginnt mit der Entstörung abhängig von der gewählten Serviceklasse nach einer Reaktionszeit von:

- High Performance Plus: 4 Stunden
- High Performance: 4 Stunden
- Economic Performance: 4 Stunden
- Archiv: nächster Arbeitstag

innerhalb der Servicezeiten. Endet die Reaktionszeit außerhalb der Servicezeiten, setzt die Entstörung spätestens zu Beginn des nächsten Arbeitstags ein.

(6) Die Beseitigung einer Störung innerhalb einer bestimmten Zeit kann nicht versprochen werden. Soweit für TelexmaxX absehbar ist, dass sich eine Störung nicht innerhalb einer angemessenen Frist beseitigen lässt, wird sie sich unverzüglich um eine vorübergehende Behelfslösung bemühen und anschließend die Störung so schnell wie möglich beheben.

(7) Der Kunde wird TelexmaxX alle zur Entstörung notwendigen Informationen, Unterlagen und Daten vollständig sowie inhaltlich zutreffend zur Verfügung stellen. TelexmaxX trifft insofern keine Nachforschungspflicht.

(8) Ohne besondere Vereinbarung ist TelexX nicht dazu verpflichtet, Störungen zu beheben, die auf unsachgemäße Bedienung des Services durch den Kunden, höhere Gewalt (Ziffer 3.1 (4)) oder Eingriffe Dritter zurückzuführen sind.

(9) Ist die behauptete Störung nicht nachweisbar, reproduzierbar oder TelexX nicht zuzurechnen, behält sich TelexX vor, dem Kunden den angefallenen Aufwand in Rechnung zu stellen.

3.3 Service Requests

(1) TelexX unterstützt den Kunden auch bei sonstigen Fragen zu dem Service („Service Requests“) durch qualifiziertes Personal. Service Requests sind von zuvor benannten Ansprechpartnern des Kunden unter Angabe der Servicenummer des betroffenen Dienstes an die E-Mail-Adresse

service@telexx.de

zu richten. Die Betreuung durch einen bestimmten Mitarbeiter von TelexX kann nicht verlangt werden.

(2) TelexX beantwortet Service Requests in angemessener Zeit mit Rücksicht auf Eingangsreihenfolge und Dringlichkeit. Die Lösung einer Anfrage in einer bestimmten Zeit kann nicht garantiert werden. In der Regel werden Service Requests jedoch innerhalb von ein bis drei Arbeitstagen abgeschlossen. Zeichnet sich eine erhebliche längere Bearbeitungszeit ab, nimmt TelexX Kontakt mit dem Kunden auf.

4 Gutschriften

(1) Wird die von TelemaxX in Ziffer 3.1 zugesagte Verfügbarkeit unterschritten, zahlt TelemaxX an den Kunden für den Storage Service abhängig von der gewählten Serviceklasse nachfolgende Gutschrift:

High Performance & High Performance Plus

Verfügbarkeit im Monatsmittel		Erstattung in % des monatlichen Preises der Einzelheit *
kleiner als	gleich oder größer als	
99,9 %	99,5 %	10 %
99,5 %	99 %	20 %
99 %	98 %	30 %
98 %	-	50 %

Economic Performance

Verfügbarkeit im Monatsmittel		Erstattung in % des monatlichen Preises der Einzelheit *
kleiner als	gleich oder größer als	
99,5 %	99 %	10 %
99 %	98 %	20 %
98 %	97 %	30 %
97 %	-	50 %

Archiv

Verfügbarkeit im Monatsmittel		Erstattung in % des monatlichen Preises der Einzelheit *
kleiner als	gleich oder größer als	
98 %	97 %	10 %
97 %	96 %	20 %
96 %	95 %	30 %
95 %	-	50 %

* Die Höhe der Erstattung richtet sich nach der Zeile, in welche die Unterschreitung fällt.

(2) Für jeden Monat, in dem die Verfügbarkeit gem. Abs. 1 nicht erreicht wird, erhält der Kunde im Folgemonat eine Gutschrift zur Verrechnung mit der an TelemaxX zu leistenden vertraglichen Vergütung. Stehen dem Kunden aus demselben Grund Schadensersatzansprüche gegen TelemaxX zu, wird die Gutschrift darauf angerechnet.