

Service Level Agreement [SLA]

VPC Backup

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 Virtual Private Cloud Backup Service durch TelemaxX. Der Service wird in den Rechenzentren (Datacenter, IP-Center oder IPCs) der TelemaxX realisiert.

2 Service Level

2.1 Serviceübersicht

Folgende Services befinden sich im Portfolio von TelemaxX:

- 3020_1 VPC Backup

2.1.1 Leistungsumfang

Der Leistungsumfang ist in der Service Description VPC Backup geregelt.

2.1.2 Leistungsabgrenzung

Der Leistungsabgrenzung ist in der Service Description VPC Backup geregelt.

2.1.3 Definition Arbeitstag

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

2.2 3007_1 VPC - Virtual Private Cloud

2.2.1 Leistungsparameter

Für den VPC Service gelten folgende Leistungsmerkmale:

- VPC Backup
- Veeam VCSP
- VPC Backup Storage
- VPC Managed Add On

2.2.2 Servicelevel

Folgende Servicelevel gelten für den VPC Backup Service:

Verfügbarkeit pro Monat	Reaktionszeit (bei Störungen)
99,0 %	4 Stunden

3 Serviceparameter

3.1 Verfügbarkeit

(1) Die Verfügbarkeit des VPC Backup Service beträgt im Monatsmittel:

- 99,0 %

(2) Solange der VPC Backup Service nicht verfügbar sind, handelt es sich um Ausfallzeit. 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 VPC Backup 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 VPC Backup Service für regelmäßige sowie kurzfristig notwendige Wartungsarbeiten vorübergehend zu unterbrechen. Wartungsarbeiten werden entsprechend an den Kunden kommuniziert. TelemaxX bemüht sich darum, die Wartungsarbeiten in Zeiten von wenig Aktivität am System durchzuführen, entsprechend Dienstag - Donnerstag von 09:00 Uhr bis 16:00 Uhr.

(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) TelemaxX beseitigt Störungen im Zusammenhang mit dem VPC Backup 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

melden.

(3) An Arbeitstagen, Mo – Do von 8:00 Uhr – 17:00 Uhr und Fr 8:00 Uhr – 16:00 Uhr („Servicezeiten“) können Störungsmeldungen des Kunden an TelemaxX auch per E-Mail an die Adresse

service@telemaxx.de

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

(4) Die Meldung muss so genau sein, dass TelemaxX 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 TelemaxX ein Ticket, dessen Referenznummer dem Kunden bei späteren Kontakten eine Identifizierung des Vorganges erlaubt. TelemaxX beginnt mit der Entstörung nach einer Reaktionszeit von:

- 4 Stunden

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 TelemaxX 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 TelemaxX alle zur Entstörung notwendigen Informationen, Unterlagen und Daten vollständig sowie inhaltlich zutreffend zur Verfügung stellen. TelemaxX trifft insofern keine Nachforschungspflicht.

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

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

3.3 Service Requests

(1) TelemaxX unterstützt den Kunden auch bei sonstigen Fragen zu dem VPC Backup 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@telemaxx.de

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

(2) TelemaxX 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 TelemaxX 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 betroffenen VPC Backup Service abhängig von der gewählten Serviceklasse nachfolgende Gutschrift:

VPC Backup Service

Verfügbarkeit im Monatsmittel		Erstattung in % des monatlichen Preises der einzelnen Einheit*
kleiner als	gleich oder größer als	
99,0 %	98,5 %	10 %
98,5 %	98,0 %	20 %
98,0 %	96,5 %	30 %
96,5 %	-	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.