Service Level Agreement (SLA)
TelemaxX Cloud

Inhalt

1 Geltungsbereich 1

2 Service Level 1

3 Serviceparameter 6

4 Gutschriften 10

1 Geltungsbereich

Das SLA enthält ergänzende Bestimmungen im Zusammenhang mit der Bereitstellung und Überlassung von Cloud-Services durch TelemaxX. Diese Services werden in den Rechenzentren (Datacenter, IP-Center oder IPCs genannt) der TelemaxX realisiert.

2 Service Level

2.1 Serviceübersicht

Folgende Services befinden sich im Portfolio von TelemaxX:

- 3000_1 Compute Engine
- 3001_1 Backup & Restore
- 3002_1 Access & Infrastructure
- 3003_1 DNS Management
- 3004_1 Network, Routing & Internet
- 3005_1 Cloud Support

2.1.1 Leistungsumfang

Der Leistungsumfang eines Cloud Service ist in der jeweiligen Service Description geregelt, welche unter dem nachfolgenden Link eingesehen werden kann:

http://www.telemaxx.de/agb-sla/

2.1.2 Leistungsabgrenzung

Der Leistungsabgrenzung eines Cloud Service ist in der jeweiligen Service Description geregelt, welche unter dem nachfolgenden Link eingesehen werden kann:

http://www.telemaxx.de/agb-sla/

2.1.3 Definition Arbeitstag

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

2.2 3000_1 Compute Engine

2.2.1 Leistungsparameter

Für Compute Engine gelten folgende Leistungsmerkmale:

- Anzahl vCPU (virtueller Prozessor der VM in CPUh)
- Anzahl vRAM (Arbeitsspeicher der VM in GBh)
- Anzahl vStorage (Zugewiesener Speicher der VM in GBh)
- Anzahl VM (virtuelle Maschine in Stück)
- Anzahl OS Lizenz (Operating System in Stück)

2.2.2 Servicelevel

Folgende Servicelevels gelten je Serviceklasse:

Klasse	Verfügbarkeit pro Monat	Reaktionszeit (bei Störungen)
Platin	99,99%	0,25 Stunden
Gold	99,9%	4 Stunden
Silber	99,5%	12 Stunden
Bronze	97,5%	Nächster Arbeitstag

Der Service Compute Engine gilt als nicht verfügbar, sofern die VM auf „powerd on“ gestellt ist und keine Netzwerkaktivität und oder keine Diskaktivität festgestellt werden kann. Die Verfügbarkeit eines Service gilt autark. Nichtverfügbarkeiten weiterer Services haben keinen Einfluss auf die Verfügbarkeit eines Service.

2.3 3001_1 Backup & Restore

2.3.1 Leistungsmerkmale

Für Backup & Restore gelten folgende Leistungsmerkmale:

- Backup & Restore Fee (Anzahl gesichteter VM in Stück)
- Backup Storage (Speicher in GBh)

2.3.2 Servicelevel innerhalb eines Arbeitstages

Folgende Servicelevel gelten je Serviceklasse:

Klasse	Restorezeit
Platin	Innerhalb von einem Arbeitstag
Gold	Innerhalb von zwei Arbeitstagen
Silber	Sobald als möglich
Bronze	Sobald als möglich
Lite	Sobald als möglich

2.4 3002_1 Access & Infrastructure

2.4.1 Leistungsparameter

Für Access & Infrastructure gelten folgende Leistungsmerkmale:

- VPN Site-to-Site (Anzahl Site in Stück)
- TelemaxX Cloud Service Portal User Management (Monatliche Pauschale)
- TelemaxX Cloud Service Portal User Management Single Sign-on (Monatliche Pauschale)

2.4.2 Servicelevel

Folgende Servicelevel gelten:

Verfügbarkeit pro Monat
99,5%

2.5 3003_1 DNS Management

2.5.1 Leistungsparameter

Für DNS Management gelten folgende Leistungsmerkmale:

- DNS Management (Monatliche Pauschale)

2.5.2 Servicelevel

Folgende Servicelevel gelten:

Verfügbarkeit pro Monat
99,5%

2.6 3004_1 Network, Routing & Internet

2.6.1 Leistungsparameter

Für Network, Routing & Internet gelten folgende Leistungsmerkmale:

- VLAN (Anzahl VLAN in Stück)

2.6.2 Servicelevel

Folgende Servicelevel gelten:

Verfügbarkeit pro Monat
99,5%

2.7 3005_1 Cloud Support

2.7.1 Leistungsparameter

Für Cloud Support gelten folgende Leistungsmerkmale:

- Cloud Support (Monatliche Pauschale)

3 Serviceparameter

3.1 Entstörung

Die TelemaxX beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen ihrer bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten unverzüglich.

Voraussetzung ist, dass der Kunde sämtlichen Mitwirkungspflichten aus schriftlichen Individualvereinbarungen, Service Descriptions und SLA der TelemaxX für die relevanten Services sowie den Allgemeinen und Besonderen Geschäftsbedingungen der TelemaxX nachkommt.

Eine Pflicht zur Behebung der Störung besteht für TelemaxX nur, soweit die Störung nicht vom Kunden zu vertreten ist.

3.2 Störungsdefinition

Eine Störung liegt vor, wenn ein Cloud Service durch Überwachungseinrichtungen als fehlerhaft oder nicht verfügbar erkannt wird.

TelemaxX wird alle angemessenen Maßnahmen einleiten, um aufgetretene Störungen unverzüglich zu beheben. TelemaxX kann sich zur Störungsbeseitigung auch Dritter bedienen.

3.3 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.

Störungshotline: 0800 835 362 99

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 die Referenznummer zu dem Trouble-Ticket, die bei späteren Kontakten eine Identifizierung des Vorganges erlaubt.

In der Zeit von Mo – Fr von 8:00 Uhr -16:00 Uhr können Störungsmeldungen des Kunden an TelemaxX auch per E-Mail erfolgen.

E-Mail-Adresse zur Störungsmeldung: service@telemaxx.de

Die Regelungen zu einer telefonischen Störungsmeldung, gelten hier analog.

3.4 Reaktionszeit

Die Reaktionszeit ist die Zeitspanne zwischen dem Eingang der Störungsmeldung und der Einleitung von Maßnahmen zur Störungsbeseitigung. Sofern ein Cloud Service keine Reaktionszeit ausweist ist, beträgt maximale Reaktionszeit dieses Cloud Service eine Stunde ab Eingang der ordnungsgemäßen Störungsmeldung durch den Kunden nach Maßgabe der Ziffer 3.3.

3.5 Service Requests vs. Feature Requests

Service Requests sind Anfragen z.B. nach einer Aktion zu einem definierten, bestehenden Service ausgelöst durch einen berechtigten Nutzer.

Feature Requests stellen Anfragen (z.B. Wunsch zur Bereitstellung) zu einem bestehenden oder noch nicht vorhandenen Service dar und sind keine vordefinierten Aktionen eines Service.

Insbesondere:

- Grundlegend neue Funktion bereitstellen oder aktivieren
- Grundlegende Abänderung einer bestehenden Funktion
- Verbesserung einer bestehenden Funktion
- Funktionale Änderung, die Auswirkung auf die Architektur oder den Betrieb der Plattform hat.

Im Zweifelsfall entscheidet TelemaxX, ob es sich um einen Service Request oder einen Feature Request handelt. Die Entscheidung zur Umsetzung und Terminierung von Feature Requests obliegt TelemaxX.

3.6 Service Requests

Service Request bedürfen immer der Textform und können unter der E-Mail-Adresse: support@telemaxx.cloud platziert werden.

Im Service Request ist die entsprechende Servicenummer des Dienstes anzugeben.

Nach dem Erhalt des Service Request erhält der Kunde eine Referenznummer, die bei späteren Kontakten eine Identifizierung des Vorganges erlaubt. In der Zeit von Mo – Fr von 8:00 Uhr - 16:00 Uhr werden Service Requests innerhalb der Reaktionszeit dem entsprechenden Support-Team zur weiteren Bearbeitung zugewiesen.

Reaktionszeit

Die Reaktionszeit ist definiert als Zeitspanne zwischen der Meldung des Service Requests und der Einleitung von Maßnahmen zur Bearbeitung der Anfrage durch das entsprechende Support-Team.

Bearbeitungszeit

Die Bearbeitungszeit für Service Request kann je nach Anforderung unterschiedliche Bearbeitungszeiten bedeuten. In der Regel werden Service Requests innerhalb von 1 bis 3 Arbeitstagen abgeschlossen. Die Bearbeitungszeit von komplexeren Service Requests können je nach Anforderung deutlich längere Bearbeitungszeiten benötigen. Hierzu wird eine Kommunikation mit dem Ansprechpartner des Service Requests stattfinden.

3.7 Berechnung der Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit der Cloud Services wird innerhalb eines monatlichen Abrechnungszeitraums nach folgender Formel berechnet:

$$\text{Verfügbarkeit} = \frac{\text{Regelbetriebszeit} - \text{Zeiten für geplante Betriebsunterbrechungen in Minuten} - \text{Nichtverfügbarkeit in Minuten}}{\text{Regelbetriebszeit} - \text{Zeiten für geplante Betriebsunterbrechungen in Minuten}} \times 100$$

Regelbetriebszeit = 60 Minuten x 24 Stunden x Anzahl Tage des Kalendermonats

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

- aufgrund höherer Gewalt
- aufgrund 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)
- 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 Störungsbehebung nicht erreichbar ist

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

3.8 Geplante Betriebsunterbrechungen, Notfallwartung

Die allgemeinen Wartungsfenster der TelemaxX Cloud Plattform werden über eine eigene Statuspage angekündigt und gepflegt. Auf der Statuspage steht eine Funktion zum Abonnieren der Informationen zur Verfügung.

Diese Statuspage ist unter der folgenden URL zu erreichen:

https://status.telemaxx.cloud

Wichtig: Diese Website gilt lediglich für die Cloud Services und nicht für andere vertraglichen Dienste.

Die Notfallwartung dient als vorbeugende Maßnahme zur Störungsvermeidung und kann kurzfristig anberaumt werden. TelemaxX informiert den Kunden unverzüglich, sofern der von TelemaxX bereitgestellte Cloud 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“.

4 Gutschriften

4.1 Verhältnis Gutschriften zu anderen Vorschriften

Im Falle der Unterschreitung der Verfügbarkeit erhält der Kunde von TelemaxX eine Gutschrift nach Maßgabe der nachstehenden Regelungen. In Bezug auf sonstige Rechte des Kunden gilt Folgendes:

- Über die unten genannten Gutschriften hinaus bestehen zu Gunsten des Kunden im Verhältnis zu TelemaxX keine Sach- und Rechtsmängelmängelansprüche bezüglich der Bereitstellung oder der Verfügbarkeit und Entstörung.
- Haftet TelemaxX gegenüber dem Kunden auf Ersatz des Schadens werden die unten genannten Gutschriften auf die Höhe des Schadensersatzanspruchs des Kunden angerechnet.
- Bei Unterbrechungen aufgrund höherer Gewalt und sonstigen Ereignissen, die von TelemaxX oder dem Kunden nicht zu vertreten sind, ist der Kunde für die Dauer der Unterbrechung von der Vergütungspflicht befreit.
- Die gesetzlichen Kündigungsrechte wegen Unterschreitung der Verfügbarkeit; ein fristloses Kündigungsrecht bezieht sich im Zweifel nur auf dem jeweils betroffenen Cloud Service und setzt mindestens eine Unterschreitung der Verfügbarkeit um mehr als 1,5 %-Punkte in einem Kalenderjahr voraus.

4.2 Gutschriften bei Unterschreitung/Überschreitung

Wird die von TelemaxX zugesagte Verfügbarkeit unterschritten und oder die vereinbarte Restorezeit überschritten, zahlt TelemaxX an den Kunden für den betroffenen Cloud Service nachfolgende einmalige Gutschrift:

Compute Engine Platin

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

Compute Engine Gold

Verfügbarkeit im Monatsmittel		Erstattung in % des monatlichen Preises der Einzelheit *
kleiner als	gleich oder größer als	
99,9 %	99 %	10 %
99 %	98 %	20 %
98 %	97 %	30 %
97 %	-	50 %

Compute Engine Silber

Verfügbarkeit im Monatsmittel		Erstattung in % des monatlichen Preises der Einzelheit *
kleiner als	gleich oder größer als	
99,5 %	99 %	10 %
99 %	97,5 %	20 %
97,5 %	96,5 %	30 %
96,5 %	-	50 %

Compute Engine Bronze

Verfügbarkeit im Monatsmittel		Erstattung in % des monatlichen Preises der Einzelheit *
kleiner als	gleich oder größer als	
97,5 %	97 %	10 %
97 %	96 %	20 %
96 %	95 %	30 %
95 %	-	50 %

Backup & Restore

Klasse	Restorezeit	Erstattung in % des monatlichen Preises der Einzelheit *
Platin	Innerhalb von einem Arbeitstag	75 %
Gold	Innerhalb von zwei Arbeitstagen	50 %
Silber	Sobald als möglich	-
Bronze	Sobald als möglich	-
Lite	Sobald als möglich	-

Access & Infrastructure

Verfügbarkeit im Monatsmittel		Erstattung in % des monatlichen Preises der Einzelheit *
kleiner als	gleich oder größer als	
99,5	99 %	20 %
99 %	98 %	35 %
98 %	97 %	50 %
97 %	-	100 %

DNS Management

Verfügbarkeit im Monatsmittel		Erstattung in % des monatlichen Preises der Einzelheit *
kleiner als	gleich oder größer als	
99,5	99 %	20 %
99 %	98 %	35 %
98 %	97 %	50 %
97 %	-	100 %

Network, Routing & Internet

Verfügbarkeit im Monatsmittel		Erstattung in % des monatlichen Preises der Einzelheit *
kleiner als	gleich oder größer als	
99,5	99 %	20 %
99 %	98 %	35 %
98 %	97 %	50 %
97 %	-	100 %

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

Erstattungen erfolgen durch Gutschrift im jeweiligen Folgemonat nach Ermittlung der Unterschreitung der monatlichen Verfügbarkeit.

4.3 Verrechnung der Gutschriften

Gutschriften nach den vorstehenden Ziffern werden auf dem Verrechnungskonto des Kunden gutgeschrieben. TelemaxX verrechnet eine Gutschrift mit ihren Forderungen aus diesem Vertragsverhältnis. Ansprüche des Kunden auf Schadensersatz bleiben hiervon unberührt