

## Service Level Agreement RZ- und Cloud-Services (SLA)

### § 1 Geltungsbereich

Das Service Level Agreement RZ- und Cloud-Services (im Folgenden „SLA“) bildet neben den Nutzungsbedingungen RZ- und Cloud-Services (im Folgenden „Nutzungsbedingungen“) und den ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (im Folgenden „AGB“) die Grundlage der Leistungserbringung durch die Unternehmen der TechniData IT-Gruppe (im Folgenden „TechniData“) im Bereich der Rechenzentrums- und Cloud-Angebote. Das SLA beschreibt dabei lediglich den Mindestinhalt der Ansprüche des Kunden und ergänzt die gegebenenfalls bestehenden produktbezogenen Leistungsbeschreibungen, die bei inhaltlichen Widersprüchen Vorrang vor dem SLA haben. Insgesamt gilt folgende Rangordnung der Vertragsdokumente:

- I. Kunden-Angebot
- II. Produkt- bzw. Leistungsbeschreibung
- III. SLA
- IV. Nutzungsbedingungen
- V. AGB

### § 2 Dienste Nutzung / Übergabepunkt

Die den Gegenstand dieses SLA bildenden Leistungen werden dem Kunden zeitlich befristet als Miet- oder Dienstleistung über das Internet angeboten. Zur Nutzung ist seitens des Kunden ein ausreichend dimensionierter Zugang zum Internet notwendig. Die Verantwortung für die Einrichtung und die dauerhafte Erhaltung des für die Nutzung der Leistungen erforderlichen Internetzugangs liegt beim Kunden und ist nicht Bestandteil der Leistungserbringung durch TechniData, sofern diese Leistung vom Kunden nicht separat beauftragt wurde.

Übergabepunkt der vertragsgegenständlichen Leistungen ist die Schnittstelle zum öffentlichen Internet (Backbone) im TechniData Rechenzentrum.

### § 3 Beschreibung Rechenzentrum & Qualitätsmerkmale

TechniData betreibt sein Rechenzentrum in Möglingen/Baden-Württemberg welches hohen Anforderungen an Sicherheit und Verfügbarkeit genügt. Die folgende Beschreibung stellt die vereinbarten Qualitätsmerkmale des Rechenzentrums dar.

#### Gebäude

Die Gebäudestruktur ist speziell für den Zweck eines Rechenzentrum-Betriebs konzipiert. Das Gebäude ist äußerlich baulich unauffällig und die Außenwände der IT-Flächen sind fensterlos. Unterschiedliche RZ-Funktionsbereiche sind räumlich getrennt.

#### Zutrittskontrolle und Alarmsystem

Das Rechenzentrum verfügt über einen Zutrittschutz, der in die Gebäudetechnik integriert ist und Zutritte protokolliert. Der Zutritt zum Rechenzentrum ist nur über die Authentifizierung mit zwei unabhängigen Merkmalen (Alarmanlage & Zutrittskontrollsystem) möglich.

Das Rechenzentrum verfügt über eine an die Gebäudetechnik angeschlossene Einbruchmeldeanlage mit Alarmierung einer 24x7 erreichbaren Sicherheitszentrale, in der Verfahren für den Alarmierungsfall definiert sind.

Der Aufenthalt von Kunden, Technikern, Fremdpersonal und Besuchern ist nachvollziehbar und erkennbar dokumentiert. Betriebsfremde Personen werden vor Betreten über notwendige Verhaltensregeln belehrt und vor dem Betreten von Sicherheitsbereichen angemessen überprüft (Identitätsüberprüfung). Techniker und Fremdpersonal erhalten Berechtigungen nur zeitlich befristet und nur soweit zur Erfüllung der Aufgaben notwendig. Besucher werden dauerhaft von einem Mitarbeiter oder einer berechtigten Person begleitet.

#### WAN-Anbindung

Die Kommunikationseinrichtungen des Rechenzentrums werden über die USV-Anlage notgespeist. Die Anbindung an öffentliche Netze ist redundant ausgelegt. Eingangsleitungen in das Gebäude sind räumlich getrennt.

#### Stromversorgung

An das öffentliche Stromnetz ist das Rechenzentrum zur Erhöhung der Ausfallsicherheit über einen „offenen Ring“ angebunden. Eine USV mit n+1 Redundanz sowie eine Netzersatzanlage (NEA) ist vorhanden. Alle redundanten Systeme werden räumlich getrennt installiert und redundant mit Strom versorgt. Die Anlagen zur Sicherung der Energieversorgung werden je nach technischer Anforderung regelmäßig getestet. Dabei erfolgt eine NEA Funktionsprobe

monatlich, Tests von Umschaltanlagen halbjährlich, sowie ein Black-Building-Test jährlich. Wartungen der Stromversorgung finden geplant und regelmäßig statt.

#### Klimatisierung

Das Klimatisierungssystem ist insgesamt n+1 redundant ausgelegt. Die Anlagen zur Kälte und Lüftungsversorgung können auch ohne Gebäudetechnik manuell gesteuert werden. Die Anlagen zur Klimatisierung werden regelmäßig je nach technischer Anforderung getestet. Dabei wird die Umschaltung der Kälteanlagen mind. halbjährlich getestet. Wartungen der Klimatechnik finden geplant und regelmäßig statt.

#### Brandschutz

Sämtliche gesetzlichen, behördlichen und versicherungstechnischen Brandschutzvorgaben werden eingehalten. Eine Brandmeldeanlage mit Sensoren zur Brandfrüherkennung und Zweimelder-Abhängigkeit ist installiert. Die Alarmierung erfolgt über die Gebäudetechnik an eine 24x7 erreichbare Sicherheitszentrale, in der Verfahren für den Alarmierungsfall definiert sind.

Eine Brandvermeidungsanlage ist in Betrieb. Wartungen der Brandschutztechnik finden geplant und regelmäßig statt.

#### System-Monitoring

Im Rahmen der Servicebereitstellung werden verschiedene Monitoring-Werkzeuge eingesetzt. Alle überwachten Systemparameter werden in einem zentralen Monitoringsystem gesammelt und führen dort zu einer kontinuierlichen Statusüberwachung.

Bei Beauftragung der Management-Optionen Advanced 24x7 oder Professional 24x7 erfolgt auch außerhalb der regulären Servicezeiten eine Alarmierung der 24x7 Rufbereitschaft.

#### Security-Management

Die Sicherheitseinrichtungen des Rechenzentrums entsprechen durch ihr mehrstufiges Netzwerkkonzept dem heutigen Stand der Technik. Durch den aktiven Patchmanagement-Prozess werden die Security-Systeme kontinuierlich aktualisiert. Jeder Kunde erhält einen eigenen IP-Adressbereich. Dieser wird über VLAN von anderen Netzen abgeschottet. Flächendeckend sind Virenschutzsysteme aktiv. TechniData führt regelmäßig Security Checks durch, in denen die Sicherheitseinrichtungen des Rechenzentrums überprüft und durch den Informationssicherheitsbeauftragten überwacht werden.

#### Notfall- und Risiko-Management

Um Schäden aus Störungen und Notfällen zu minimieren gibt es ein Konzept zum Umgang mit Störungen und Notfällen. Es enthält unter anderem Eskalationspläne, die auch die Kundenkommunikation abdecken. Die Eskalationspläne werden periodisch getestet, auftretende Störungen und Notfälle sowie die daraufhin eingeleiteten Maßnahmen werden dokumentiert.

TechniData führt regelmäßig eine Risikoanalyse durch, in der die Risiken für den Betrieb des Rechenzentrums beschrieben sind und entsprechende Maßnahmen zur Beherrschung der Risiken zugeordnet werden.

#### RZ-Betrieb / Dokumentation

Der Betrieb des Rechenzentrums wird von TechniData dokumentiert, um die Einhaltung der vereinbarten Qualitätsmerkmale sicherzustellen und Störungen möglichst frühzeitig zu erkennen. Zu diesen Zwecken werden unter anderem folgende Dokumente/Informationen bei TechniData geführt:

- Betriebshandbücher oder adäquate Beschreibungen, welche die grundlegenden Prozesse und Verfahren zum Betrieb des Rechenzentrums beschreiben.
- Weiterführende Dokumentation für wichtige Prozesse und Verfahren.
- Service-Level-Agreements mit Lieferanten
- Service-Level-Agreements mit Kunden
- Ein Verfahren zur geregelten Durchführung von Änderungen an Infrastruktur und Anlagen („Changemanagement“)
- Ein reaktives Incidentmanagement, das Sicherheitsvorfälle sowie Betriebsstörungen und Notfälle aufzeichnet und deren Behebung dokumentiert
- Ein Kennzahlensystem mit Monitoring der SLA-Vorgaben wird verwendet. Wesentliche Kennzahlen werden regelmäßig ausgewertet.

### Zertifizierung

Der hohe Qualitätsstandard der TechniData wird durch Zertifizierungen wie ISO9001 und ISO27001 unterstrichen. Bereits heute halten Unternehmen der TechniData IT-Gruppe beide Zertifizierungen. Das IT-Servicemanagement der TechniData orientiert sich am De-Facto-Standard ITIL.

### § 4 Störungs- / Incident-Management

#### Entstörung

TechniData beseitigt Störungen an der dem Kunden zur Nutzung zur Verfügung gestellten Infrastruktur und den bereitgestellten Diensten im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten so zeitnah wie möglich. Voraussetzung ist, dass der Kunde sämtliche für die Entstörung notwendigen und ihm zumutbaren Mitwirkungsleistungen rechtzeitig und vollständig erbringt. TechniData kann sich zur Störungsbeseitigung der Hilfe Dritter bedienen. Sonstige Rechte des Kunden aufgrund von Mängeln der vereinbarten Lieferungen und Leistungen von TechniData bleiben daneben im vertraglich vereinbarten Rahmen unberührt.

#### Störungsdefinition

Eine Störung liegt vor, wenn die Infrastruktur oder der Dienst fehlerhaft oder nicht verfügbar ist. Die Reaktionszeit gemäß § 6 Ziff. 3 beginnt, wenn die Störung durch die technischen Überwachungseinrichtungen (Monitoring-Systeme) oder den Kunden erkannt und gemeldet wird. Nach Kenntnisnahme von der Störung eröffnet TechniData ein Störungs-Ticket. Während der Entstörung erhält der Kunde die Referenznummer zum Störungs-Ticket, die bei späteren Kontakten eine schnelle Identifizierung des Vorganges erlaubt.

#### Störungs- und Service-Request-Aufnahme

Die Störungsannahme sowie die Aufnahme von Service-Requests (Service Beauftragungen) erfolgt innerhalb der Servicezeiten (vgl. § 6 Ziff. 2) über den ServiceDesk. Die Kontaktdaten zum jeweiligen ServiceDesk der TechniData Unternehmen sind auf den jeweiligen Webseiten einsehbar. Unter der Rufnummer +49 180 2007002 kann der Kunde beim zentralen TechniData ServiceDesk den für sein Anliegen passenden Kommunikationspfad erfragen, bzw. sein Anliegen direkt aufnehmen lassen.

Der Kunde muss für Störungsmeldungen und Service Requests die vorgegebenen Kommunikationswege nutzen, damit die vereinbarten Reaktionszeiten eingehalten werden können.

#### Self-Service-Portal

Das Self-Service-Portal von TechniData bietet dem Kunden die Möglichkeit, alle zum bezogenen Dienst auftretenden Fragen, Probleme, Störungen und Service Requests formularbasiert über eine Web-Anwendung aufzunehmen und zur Bearbeitung an das ServiceDesk von TechniData weiterzuleiten. Daneben kann sich der Kunde über den aktuellen Bearbeitungsstatus seiner Anfragen informieren und diesen ergänzende Informationen hinzufügen.

Key-User des Kunden können alle Tickets ihrer Organisationseinheit einsehen und ergänzende Informationen hinzufügen. Die Einrichtung der User/Key-User und die Übermittlung der Login-Daten erfolgt nach Auftragserteilung. Für die Nutzung des Portals entstehen dem Kunden keine zusätzlichen Kosten.

### § 5 Service Level

TechniData bietet für ihre Leistungen zwei standardisierte Service Level an, auf die in den jeweiligen Produkt- und Leistungsbeschreibungen referenziert wird.

#### Standard

RZ-Betriebszeit	24x7 an 365 Tagen im Jahr
Servicezeiten	Montag bis Freitag 08:00 - 18:00 Uhr*
Reaktionszeit auf Störungen	max. 45 Minuten
Systemverfügbarkeit p.a.	99,5%
Geplante Wartungstermine p.a.	6

#### Premium

RZ-Betriebszeit	24x7 an 365 Tagen im Jahr
Servicezeiten	Montag bis Freitag 08:00 - 18:00 Uhr*
Reaktionszeit auf Störungen	max. 45 Minuten
Systemverfügbarkeit p.a.	99,9%
Geplante Wartungstermine p.a.	6

\*) mit Ausnahme bundeseinheitlicher Feiertage und des 24. und 31.12.

### § 6 SLA Begriffsdefinitionen

#### 1. RZ-Betriebszeit

Der Betrieb der Infrastruktur und Dienste erfolgt an 365 Tagen im Jahr rund um die Uhr im Rahmen der Systemverfügbarkeit (s. Ziff. 4.).

#### 2. Servicezeiten

TechniData erbringt Serviceleistungen, insbesondere die Bearbeitung von Störungsmeldungen und Service Requests ausschließlich während der Servicezeiten. Gibt es mit dem Kunden keine anderslautende Vereinbarung sind die Servicezeiten von Montag bis Freitag 08:00 – 18:00 Uhr mit Ausnahme bundeseinheitlicher Feiertage sowie des 24. und 31.12. eines Jahres. Außerhalb der Servicezeiten erbringt TechniData Serviceleistungen nur nach vorheriger Abstimmung.

#### 3. Reaktionszeit

Als Reaktionszeit zur Bearbeitung von Störungen wird der Zeitraum von der Kenntnisnahme einer Störung durch TechniData (über die Monitoring-Systeme) bzw. vom Eingang der ordnungsgemäßen und vollständigen Meldung einer Störung durch den Kunden über die vorgesehenen Kommunikationswege bis zum Beginn der Bearbeitung durch TechniData verstanden. Die Reaktionszeit gilt innerhalb der Servicezeiten. Erfolgt die Störungsmeldung außerhalb der Servicezeiten, so beginnt die Reaktionszeit mit Beginn der Servicezeit des nächsten Arbeitstages. Erfolgt die Störungsmeldung innerhalb der Servicezeiten, so läuft eine am Ende der Servicezeit dieses Tages noch nicht abgelaufene Rest-Reaktionszeit ab dem Beginn der Servicezeit des nächsten Arbeitstages weiter. Zeiträume, in denen TechniData aus Gründen, die nicht aus ihrem eigenen Verantwortungsbereich stammen, an der Erbringung von Serviceleistungen gehindert ist und/oder in denen TechniData auf die Erbringung von notwendigen Mitwirkungsleistungen durch den Kunden wartet, bleiben bei der Berechnung der Reaktionszeit außer Betracht.

#### 4. Systemverfügbarkeit

Dem Kunden steht der beauftragte Dienst grundsätzlich zu den vereinbarten Regelbetriebszeiten zur Verfügung. Berechnungszeitraum für die Systemverfügbarkeit ist das Kalenderjahr. Der Zeitraum von der unterjährigen Bereitstellung des Dienstes bis zum Ende des Kalenderjahres gilt als Rumpffjahr; ebenso der Beginn des letzten Kalenderjahres der Vertragslaufzeit bis zum Zeitpunkt der Beendigung des Vertrages. Die Systemverfügbarkeit innerhalb eines Rumpffjahres wird auf ein Kalenderjahr hochgerechnet.

Die Systemverfügbarkeit berechnet sich für jedes Kalenderjahr nach der Formel:

$$\text{Systemverfügbarkeit} = \frac{\text{Regelbetriebszeit} - \text{Ausfallzeit}}{\text{Regelbetriebszeit}} \times 100$$

- **Regelbetriebszeit** = kalenderjährliche RZ-Betriebszeit abzüglich geplanter Wartungstermine gemäß Ziff. 5.
- **Ausfallzeit** = die Gesamtheit aller Zeiten innerhalb der Regelbetriebszeit eines Kalenderjahres, in denen die Systemverfügbarkeit nicht gegeben war. Nicht als Ausfallzeiten anzusehen sind Zeiten der Nichtverfügbarkeit des Dienstes, soweit diese aus folgenden Gründen beruhen:

- höherer Gewalt
- sonstigen Ereignissen oder Ursachen, die TechniData nicht zu vertreten hat (insbesondere durch Fremdeinwirkung in Form einer mechanischen oder andersartigen Beschädigung/Zerstörung der aktiven Komponenten und/oder passiven Kabeltrassen oder Fehler in der eingesetzten Standardsoftware, auf der die IT-Infrastruktur von TechniData basiert (z.B. MS Windows Server))
- Beeinträchtigungen der Datenübertragung außerhalb des von TechniData betriebenen Datennetzes (zum Übergabepunkt vgl. § 2), z.B. durch Leitungsausfall oder sonstige Störungen bei anderen Providern oder Telekommunikationsanbietern
- vom Kunden selbst verursachten Störungen sowie vom Kunden geforderten Tätigkeiten, z.B. Änderungen an der Konfiguration des vom Kunden genutzten Dienstes, die TechniData auf Wunsch des Kunden vornimmt
- Zeitverzögerungen beim Systemzugriff, die nicht durch TechniData zu vertreten sind (z.B. keine Zugangsgewährung zu den technischen Einrichtungen)

- Ereignissen, welche aufgrund einer akuten Bedrohung von Daten, Hard- und/ oder Softwareinfrastruktur bzw. der Daten, Hard- und/oder Softwareinfrastruktur der Kunden durch äußere Gefahren (z. B. Viren, Trojaner) oder aufgrund einer erheblichen Gefährdung der Sicherheit des Netzbetriebes oder der Netzintegrität die Einschränkung oder Sperrung des Zugangs zu einzelnen Infrastrukturkomponenten und/oder Diensten erfordern. TechniData wird bei einer solchen Entscheidung auf die berechtigten Interessen des Kunden soweit möglich angemessen Rücksicht nehmen, diesen über die getroffenen Maßnahmen unverzüglich informieren, und alles Zumutbare unternehmen, um die Zugangsbeschränkung bzw. -sperrung unverzüglich aufzuheben.

Soweit es nicht zu einem vollständigen Systemausfall oder einer Einschränkung der Systemverfügbarkeit kommt, die in ihren Auswirkungen einem vollständigen Systemausfall gleichkommt, weil der Dienst vom Kunden nicht mehr in zumutbarer Weise genutzt werden kann, gilt dies nicht als Ausfallzeit. Bei einer sonstigen nur eingeschränkten Systemverfügbarkeit (z.B. Bitfehlerrate, Paketverlust, etc.) wird sich TechniData so zeitnah wie möglich um die vollständige Wiederherstellung der Systemverfügbarkeit bemühen.

#### **5. Geplante Wartungstermine**

Bei geplanten Betriebsunterbrechungen, beispielsweise aufgrund von Installations- und Wartungsarbeiten, wird der Kunde von TechniData schriftlich, per Fax oder E-Mail rechtzeitig, mindestens 5 Werktage im Voraus informiert; bei unvorhergesehen auftretenden Notfallwartungen (z.B. wichtiger Sicherheitspatch) kann diese Frist unterschritten werden.

Standardmäßig werden von TechniData 6 Wartungstermine pro Kalenderjahr eingeplant und dem Kunden für seine Planung zu Jahresbeginn mitgeteilt. Die Notfallwartung dient als Maßnahme zur Störungsvermeidung/-behebung und kann, je nach Dringlichkeit, kurzfristig anberaumt werden. TechniData informiert den Kunden unverzüglich, sofern eine für den Kunden zu erbringende Leistung davon betroffen ist.

TechniData wird Notfallwartungen – soweit möglich und zumutbar – in üblicherweise lastarmen Zeiten durchführen und mit dem Kunden abstimmen.

#### **6. Rechtsfolgen**

Die Rechtsfolgen einer Verfehlung der vereinbarten Service Level ergeben sich insbesondere aus den Nutzungsbedingungen und den AGB.