

Service Level Agreement WAN-Optimierung

§ 1 Geltungsbereich

Das Service Level Agreement WAN-Optimierung (im Folgenden „SLA“) bildet zusammen mit den ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (im Folgenden „AGB“) die Grundlage der Leistungserbringung der TechniData TCC Products GmbH (im Folgenden „TechniData“) im Bereich der WAN-Optimierungsangebote. Das SLA beschreibt 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. AGB

§ 2 Leistungsabgrenzung

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

§ 3 Vorprojekt

Je nach Serviceausprägung ist Grundlage der WAN-Optimierung Serviceleistung der TechniData die Durchführung eines Vorprojektes zur Implementierung der WAN-Optimierungslösung in der IT-Infrastruktur des Kunden. Das Vorprojekt untergliedert sich in folgende Teilbereiche:

Netzdesign / Sizing / Lösungskonzeption

Das Netzdesign erfolgt auf Basis der vom Kunden definierten Anforderungen und bildet die Grundlage für die Produktauswahl. Anzahl und Art der benötigten Komponenten werden anhand der vom Kunden bereitgestellten Informationen (Benutzerzahlen, Bandbreiten, Anwendungen) mit Hilfe einer Auswahlmatrix ermittelt und im Lösungskonzept integriert. Das Netzdesign, die Produktauswahl und das Lösungskonzept werden im Vorfeld mit dem Kunden abgestimmt.

Staging

Der Kunde ist dafür zuständig, dass sämtliche Konfigurationsparameter, welche von TechniData definiert und abgefragt und nur durch den Kunden zur Verfügung gestellt werden können, vorliegen. Für die eingesetzten Komponenten erfolgen bei Bedarf das Labeling, die Softwarebetankung sowie eine Vorkonfiguration nach Vorgabe und auf Basis der bereitgestellten Informationen Inhouse durch TechniData.

Lieferung der Geräte vor Ort

TechniData liefert alle Geräte an die jeweilig definierten Standorte des Kunden gemäß Incoterms 2010. Standorte, bei denen eine DDP (Delivered Duty Paid) Lieferung nicht möglich ist, werden dem Kunden im Rahmen des Lösungskonzeptes kommuniziert. Auf Anforderung von TechniData verpflichtet sich der Kunde zur Bereitstellung aller notwendigen Unterlagen (z. B. Zollpapiere). Mehrkosten für Lieferaufwände, Zölle, Steuern, etc., welche die üblichen Kosten innerhalb der EU (Europäischen Union) übersteigen, werden gesondert in Rechnung gestellt.

Installation / Inbetriebnahme vor Ort

Die physikalische Integration in das Netzwerk erfolgt durch den Kunden mit Remote-Unterstützung durch TechniData. Hierzu erhält der Kunde eine detaillierte Anschlussanleitung. Nach der Hardwareinstallation nimmt TechniData die finale Konfiguration der Geräte über Remotezugriff vor und schließt damit die Inbetriebnahme des jeweiligen Gerätes ab.

Optional kann die Installation und Endkonfiguration durch TechniData vor Ort durchgeführt werden. Die hierdurch entstehenden Kosten für Reise, Übernachtung und Arbeitszeit sind durch den Kunden zu tragen.

Test

Nach der Inbetriebnahme des Gerätes wird die Gesamtfunktionalität geprüft und ggf. Konfigurationsparameter angepasst. Die Prüfung erfolgt anhand einer vorgegebenen Checkliste und wird gemeinsam mit dem Kunden abgearbeitet.

Fokus der Prüfung ist die Messung der Übertragungszeit einer Datei, welche noch nicht im Cache ist, im Vergleich zur zweiten Übertragung der gleichen Datei. Beim Ergebnis muss ein signifikanter Geschwindigkeitszuwachs bei der Übertragung bemerkbar sein.

Abnahme

Die Bereitstellung der Leistungen erfolgt nach einem mit dem Kunden abgestimmten Roll-Out-Plan. Je nach Projektumfang werden mit dem Kunden Teilprojekte definiert und Teilabnahmen durchgeführt. Nach Fertigstellung von Teilleistungen werden diese vom Kunden abgenommen. Die Qualitätsparameter und Abnahmekriterien sind im Lösungskonzept aufgeführt. Die Entgeltspflicht für eine Teilleistung entsteht dann, wenn die Teilleistung dem Kunden betriebsbereit zur Verfügung gestellt wurde und die Funktionsfähigkeit der Leistung durch den Kunden auf dem Übergabeprotokoll bestätigt wurde. Die Gesamtabnahme des Projektes wird in einem gesonderten Übergabe- / Abnahmeprotokoll dokumentiert und vom Kunden bestätigt.

§ 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 sämtlichen-, ihm zumutbaren Mitwirkungspflichten rechtzeitig und vollständig nachkommt. TechniData kann sich zur Störungsbeseitigung 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 durch technische Überwachungseinrichtungen (Monitoring-Systeme) oder den Kunden selbst als fehlerhaft oder nicht verfügbar erkannt und gemeldet wird (Störungsbeginn). Nach Meldung einer 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 Requestannahme

Die Störungsannahme und Aufnahme von Service Requests (Service Beauftragungen) erfolgt innerhalb der Serviceannahmezeit (vgl. § 6 Ziff. 1) über den ServiceDesk der TechniData unter:

Telefon +49 (0)180/200 700 2
E-Mail servicedesk@its-technidata.de
Self-Service Portal <https://servicedesk.its-technidata.de>

Self-Service-Portal

Das Self-Service-Portal der 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 den ServiceDesk der TechniData weiterzuleiten. Daneben kann sich der Kunde über den aktuellen Bearbeitungsstatus seiner Anfragen informieren und hat die Möglichkeit, weitere Informationen hinzuzufügen.

Das Self-Service-Portal der TechniData steht dem Kunden kostenfrei zur Verfügung. Key-User des Kunden können alle Tickets ihrer Organisationseinheit einsehen und ergänzende Informationen hinzufügen. Die Einrichtung der User und Key-User und die Übermittlung der Login-Daten erfolgt nach Auftragserteilung.

§ 5 Service Level Agreement

Den angebotenen Leistungen liegen standardisierte SLAs zugrunde. Bei widersprüchlichen Regelungen zwischen Produkt- und Leistungsbeschreibung und den in § 6 aufgeführten SLA-Beschreibungen, haben die Regelungen der jeweiligen Produkt- und Leistungsbeschreibung Vorrang.

§ 6 SLA Begriffsdefinitionen

1. Serviceannahmezeit (Direkt)

Dem Kunden steht eine zentrale telefonische Hotline zur Meldung von Incidents- und Service-Requests ausschließlich während den direkten Serviceannahmezeiten zur Verfügung. Gibt es mit dem Kunden keine anderslautende Vereinbarung, sind

die Serviceannahmezeiten mit persönlichen Ansprechpartnern von Montag bis Freitag 08:00 – 18:00 Uhr mit Ausnahme bundeseinheitlicher Feiertage sowie des 24. und 31.12. eines Jahres. Außerhalb der direkten Serviceannahmezeiten erfolgt keine persönliche Aufnahme von Störungs- oder Service-Request-Tickets.

2. Serviceannahmezeit (Indirekt)

Dem Kunden stehen zur Meldung von Incidents- und Service-Requests während den indirekten Serviceannahmezeiten eine Service-Mail-Adresse, eine Hotline-Nummer mit Anrufaufzeichnung sowie das Self-Service-Portal zur Verfügung. Gibt es mit dem Kunden keine anderslautende Vereinbarung sind die indirekten Serviceannahmezeiten von Montag bis Sonntag 00:00 – 24:00 Uhr. Die Qualifizierung und Bearbeitung der gemeldeten Tickets erfolgt mit Beginn bzw. innerhalb der direkten Serviceannahmezeit.

3. Servicebereitschaft

TechniData erbringt Serviceleistungen, insbesondere die Bearbeitung von Supportanfragen und Service Requests ausschließlich während der Servicebereitschaft. 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 Servicebereitschaft erbringt TechniData Serviceleistungen nur nach vorheriger Abstimmung.

4. Reaktionszeit

Als Reaktionszeit zur Bearbeitung von Störungen wird der Zeitraum vom Eingang der ordnungsgemäßen und vollständigen Meldung einer Störung durch den Kunden bis zum Beginn der Bearbeitung durch TechniData verstanden. Die Reaktionszeit gilt innerhalb der Servicebereitschaft. Erfolgt die Störungsmeldung außerhalb der Servicebereitschaft, so beginnt die Reaktionszeit mit Beginn der Servicebereitschaft des nächsten Arbeitstages. Erfolgt die Störungsmeldung innerhalb der Servicebereitschaft, so läuft eine am Ende der Servicebereitschaft dieses Tages noch nicht abgelaufene Rest-Reaktionszeit ab dem Beginn der Servicebereitschaft 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.

5. Qualifizierte Zwischenmeldung

Der Kunde wird kontinuierlich über die Fortschritte der Lösungsbearbeitung unterrichtet. Gibt es mit dem Kunden keine anderslautende Vereinbarung, erfolgt eine erste qualifizierte Zwischenmeldung innerhalb von 4 Stunden nach Eingang der ordnungsgemäßen und vollständigen Meldung einer Störung durch den Kunden. Weitere Rückmeldungszyklen erfolgen in Abstimmung mit dem Kunden, jedoch spätestens nach der Entstörung.

6. Wiederherstellungszeit

Als Wiederherstellungszeit (Entstörungsfrist) wird der Zeitraum vom Eingang der ordnungsgemäßen und vollständigen Meldung einer Störung durch den Kunden bis zur Wiederherstellung der Systemverfügbarkeit durch TechniData verstanden. Erfolgt die Störungsmeldung außerhalb der Servicebereitschaft, so beginnt die Wiederherstellungszeit mit Beginn der Servicebereitschaft des nächsten Arbeitstages. Samstags, Sonntags und gesetzliche Feiertage sowie des 24. und 31.12. eines Jahres bleiben bei der Berechnung der Entstörungsfrist außer Betracht. 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 Wiederherstellungszeit außer Betracht.

Die Einhaltung der Entstörungsfrist kann nicht garantiert werden, soweit die Behinderung auf einem der folgenden Gründe beruht:

- höhere Gewalt
- sonstige 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 (Softwareprodukte der Hersteller)
- Beeinträchtigungen der Datenübertragung außerhalb der von TechniData betriebenen Services, z. B. durch Leitungsausfall oder sonstige Störungen bei anderen Providern oder Telekommunikationsanbietern
- vom Kunden durchgeführte oder geforderte Tätigkeiten
- Zeitverzögerungen beim Systemzugriff, die nicht durch TechniData zu vertreten sind (z. B. keine Zugangsgewährung zu den technischen Einrichtungen)

Soweit es nicht zu einem vollständigen Verlust der Systemverfügbarkeit kommt, gilt keine Entstörungsfrist. Bei einer nur eingeschränkten Systemverfügbarkeit (z. B. Bitfehlerrate, Paketverlust, etc.) wird sich TechniData so zeitnah wie möglich um die vollständige Wiederherstellung der Systemverfügbarkeit bemühen.

7. Wartungsvertrag für eingesetzte Komponenten

Alle Geräte, die durch TechniData in einem Miet- oder Full-Managed-Service Modell für den Kunden betrieben werden sind grundsätzlich, sofern mit dem Kunden keine andere Vereinbarung getroffen ist, mit einem bedarfsgerechten Wartungsvertrag für die gesamte Vertragsdauer abgesichert.

8. Upgrade/Update-Service

In Abstimmung mit dem Kunden erfolgen regelmäßig Aktualisierungen der Systeme, um auf dem aktuellen Entwicklungsstand des Herstellers zu bleiben. Etwaige hierfür notwendige Downtimes werden mit dem Kunden abgestimmt und geplant.

9. Konfigurationsänderungen

In Abstimmung und Beauftragung des Kunden erbringt TechniData Konfigurationsänderungen (z. B. weitere Optimierungen, Routing Changes, Änderungen bedingt durch WAN-Betreiber, etc.) an den Systemen. Konfigurationsänderungen werden auf Basis eines zwischen Kunde und TechniData abgestimmten Change-Prozesses durchgeführt. Hierbei soll der Änderungsprozess kontrolliert und die Auswirkungen auf den produktiven Betrieb minimiert werden. TechniData nimmt die Änderungswünsche vom Kunden auf, stimmt diese mit dem Kunden und ggf. weiteren Leistungserbringern ab und plant die Durchführung der Änderung. Nach einer Terminierung und Beauftragung führt TechniData die Änderungen durch.

TechniData versucht im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten die erforderlichen Arbeiten so zu gestalten, dass eine möglichst geringe Beeinträchtigung des Netz- und Systembetriebs auftritt. Etwaige hierfür notwendige Downtimes werden mit dem Kunden abgestimmt und geplant.

10. Fehleranalyse / Fehlerbehebung

Im Störungsfall stellt TechniData erfahrene und qualifizierte Netzwerktechniker / Netzwerkingenieure für Fehleranalyse und Fehlerbehebungsaufgaben zur Verfügung. Bei Bedarf bindet TechniData direkt den Hersteller mit ein. Wird von TechniData im Rahmen der Störungsanalyse festgestellt, dass die betroffene(n) HW-Komponente(n) ausgetauscht werden müssen, leitet TechniData den RMA Prozess ein. TechniData veranlasst die Versendung der notwendigen Austauschkomponenten an den betroffenen Kundenstandort. Der Kunde wird in Abstimmung mit TechniData die betroffene(n) HW-Komponente(n) ausbauen und an die im RMA-Prozess angegebene Serviceadresse senden. Die physikalische Integration in das Netzwerk erfolgt wie bei der Erstinbetriebnahme durch den Kunden mit Remote-Unterstützung durch TechniData. Hierzu erhält der Kunde eine detaillierte Anleitung. Nach der Hardwareinstallation nimmt TechniData die finale Konfiguration der Geräte über Remotezugriff vor und schließt damit die Störungsbeseitigung des jeweiligen Gerätes ab. Optional kann der Austausch und die Endkonfiguration durch TechniData vor Ort durchgeführt werden. Die hierdurch entstehenden Kosten für Reise, Übernachtung und Arbeitszeit sind durch den Kunden zu tragen.

11. Management Console / Überwachung

Die Systemüberwachung und automatische Fehlererkennung dient dazu, bereits im Vorfeld Störungen durch die Analyse von Event-Meldungen oder Überschreitung kritischer Parameter zu identifizieren und zu vermeiden. Für die Überwachung und um eine einheitliche Konfiguration der Systeme im Kunden-Netzwerk zu gewährleisten, setzt TechniData je nach Bedarf eine „Management Console“ ein. Hierfür wird zwischen TechniData und dem Kunden eine geeignete Netzwerkverbindung realisiert.

12. Backup Konfigurationsstatus

TechniData erstellt nach jeder Änderung eine Sicherheitskopie der Daten und des Konfigurationsstatus, die für die Wiederherstellung der WAN-Optimierungsfunktionalitäten im Bedarfsfall (bei Störungen, Wechsel der Systeme, etc.) benötigt werden.

§ 7 Wartungsarbeiten

Bei geplanten Betriebsunterbrechungen, beispielsweise aufgrund von Installations- und Wartungsarbeiten, wird der Kunde von TechniData schriftlich, per Fax oder E-Mail rechtzeitig, mindestens 5 Werktagen im Voraus informiert; bei

unvorhergesehen auftretenden Notfallwartungen (z. B. wichtiger Sicherheitspatch) kann diese Frist unterschritten werden.

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 Wartungsarbeiten – soweit möglich und zumutbar – in üblicherweise lastarmen Zeiten durchführen und mit dem Kunden abstimmen.

§ 8 Produktupgrade

Für steigende Anforderungen während der Vertragslaufzeit, beispielsweise durch Bandbreitenerhöhung oder deutlichem Zuwachs der Benutzerzahlen, bietet TechniData Möglichkeiten eines Produktupgrades an. Dabei wird geprüft, ob dies durch ein reines Lizenzupgrade, Hardwareupgrade (Austausch von Festplatte / Arbeitsspeicher) oder den Tausch der vorhandenen Hardware zu realisieren ist. Je nach Bedarf unterbreitet TechniData ein Upgrade Angebot unter Einbeziehung der vom Kunden gewünschten Vertragslaufzeit (mind. jedoch der Restlaufzeit des ursprünglichen Vertrages).

§9 Vertragsänderung

Aufgrund von veränderten Anforderungen, Entwicklungen oder sonstigen Umständen während der Vertragslaufzeit kann es zweckmäßig sein, vertraglich vereinbarte Inhalte anzupassen. Jede Vertragspartei hat das Recht solche Veränderungen der jeweils anderen Partei schriftlich anzuzeigen und Vorschläge zur Änderung zu unterbreiten.

Folgende Punkte müssen mindestens in einer derartigen Veränderungsanzeige enthalten sein:

- Grund der Änderung
- Beschreibung der Änderung
- Gewünschter Zeitpunkt der Änderung

Die Vertragsparteien werden die geänderten Anforderungen und Vorschläge untersuchen und hinsichtlich der bestehenden Vertragsbedingungen auf Machbarkeit prüfen.

Sofern die Machbarkeit bestätigt wird und Änderungen Auswirkungen auf Kosten oder SLAs haben, wird TechniData ein Angebot zu den geänderten Anforderungen unterbreiten.

Soweit die Parteien einvernehmlich eine Änderung vereinbaren, werden die Parteien dies in einem entsprechenden Nachtrag zum Ursprungsvertrag festhalten.

§10 Vertragsbeendigung

Vor Ablauf der regulären Vertragslaufzeit wird TechniData den Kunden hierüber rechtzeitig informieren und die weitere Vorgehensweise abstimmen.

Nach Beendigung des Vertrages werden die Vertragsparteien konstruktiv zusammenarbeiten um eine ordnungsgemäße Überleitung der Services auf den Kunden oder einen nachfolgenden Dritten sicherzustellen.

Dies beinhaltet insbesondere die Herausgabe aller notwendigen Daten, Unterlagen und Informationen für einen reibungslosen Übergang sowie die Einweisung des Kunden oder eines Dritten in die zu erfüllenden Aufgaben. Diese Leistungen werden zwischen TechniData und dem Kunden separat vereinbart und zu den dann allgemein geltenden Konditionen der TechniData in Rechnung gestellt.

Auf Anforderung des Kunden verpflichtet sich TechniData, alle im Rahmen der Leistungserbringung auf den Systemen des Kunden gespeicherten Anwendungen und Daten nach dem Standard des Bundesamts für Sicherheit/Informationstechnik (BSI-TL 03423) zu löschen.

Bei Beendigung des Vertragsverhältnisses kann der Kunde ein Angebot zur Übertragung oder Miete der von TechniData bereitgestellten Hardware und Softwarelizenzen (sofern die Lizenzbestimmungen der jeweiligen Hersteller dies zulassen) von TechniData einfordern. TechniData gewährleistet, die Möglichkeiten einer Übertragung oder Miete der Hard- und Softwarelizenzen zu prüfen und ein Angebot zu marktüblichen Bedingungen zu erstellen.