

Anhang

1-121

V 1.0

Muster SLA Vertrag



© **Lizenzbedingung und Copyright für Arbeitsmaterialien der TMF:** Dieses Werk ist einschließlich aller seiner Teile urheberrechtlich geschützt. Die Rechte liegen, sofern nicht anders angegeben, bei der TMF. Eine Gewähr für die Richtigkeit der Inhalte kann die TMF nicht übernehmen. Eine Vervielfältigung und Weiterleitung ist ausschließlich innerhalb Ihrer Organisation oder Firma sowie der TMF-Mitgliedschaft erlaubt, sofern keine anders lautende Vereinbarung mit der TMF besteht. Aus Gründen der Qualitätssicherung und der Transparenz bzgl. Verbreitung und Nutzung der TMF-Ergebnisse erfolgt die weitergehende Verbreitung ausschließlich über die TMF-Website oder die Geschäftsstelle der TMF.

Dieses Werk wurde als Arbeitsmaterial konzipiert, weshalb Änderungen an Ausdrucken sowie an umbenannten Kopien der Originaldatei vorgenommen werden können, sofern diese angemessen gekennzeichnet werden, um eine Verwechslung mit dem Originaldokument auszuschließen. **Diese Nutzungsbedingungen sowie das TMF-Logo dürfen aus den geänderten Kopien entfernt werden.** Die TMF empfiehlt, als Referenz stets das gedruckte Originaldokument oder die schreibgeschützte Originaldatei vorzuhalten. Auch die Vervielfältigung und Weiterleitung geänderter Versionen ist ausschließlich innerhalb Ihrer Organisation oder Firma sowie der TMF-Mitgliedschaft erlaubt, sofern keine anders lautende Vereinbarung mit der TMF besteht.

Sofern geänderte Kopien oder mit Hilfe dieses Werks von Ihnen erstellten Dokumente in der Praxis zum Einsatz kommen, sollen diese per Email an die TMF Geschäftsstelle (info@tmf-ev.de) gesandt werden, sofern dem nicht gesetzliche oder vertragliche Regelungen (auch gegenüber Dritten) entgegenstehen. Diese zugesandten Dokumente werden von der TMF ausschließlich zum Zweck der Weiterentwicklung und Verbesserung der TMF-Ergebnisse genutzt und nicht publiziert.

Dokument Typ	Muster SLA Vertrag	Dokument Nr.
Anhang		1-121
Gültig ab:		Version 1.0

Autor:

Name	Unterschrift	Datum
------	--------------	-------

Prüfung:

Name	Unterschrift	Datum
------	--------------	-------

Prüfung:

Name	Unterschrift	Datum
------	--------------	-------

Genehmigung:

Name	Unterschrift	Datum
------	--------------	-------

Ersetzt Dokument Nr.:

Änderungshinweise:

Zusammenfassung:

Dieses Dokument dient als Muster für einen entsprechenden Hostingvertrag.

Inhaltsverzeichnis:

Leistungsbeschreibung Rechenzentrum / Hosting / Administration	4
1 Service Level Agreements	4
2 Rechenzentrumsdienstleistungen.....	4
2.1 Remote Hands Service	4
2.2 Organisatorische Abwicklung und allgemeine Leistungen	5
2.2.1 Projektleitung, Service-Manager	6
2.2.2 <Hostinganbieter> User-Help-Desk und Service- Desk Leistungen.....	6
2.2.3 Security-Management (Plan - Do - Check – Act).....	6
2.2.4 Service Requests.....	7
2.2.5 Change-Management.....	7
2.2.6 Emergency Changes	8
2.2.7 Wartungsfenster	8
2.2.8 Erweitertes Wartungsfenster.....	8
2.2.9 Notfallhandbuch.....	8
2.2.10 Ticket-System – Dokumentation von Betriebsereignissen.....	9
2.2.11 Reporting/Berichtswesen	9
2.3 Service-Level-Agreements	9
2.3.1 Verfügbarkeiten	9

Dokument Typ	Muster SLA Vertrag	Dokument Nr.
Anhang		1-121
Gültig ab:		Version 1.0

2.3.2	Für Service-Level relevante Definitionen	10
3	Dezentrale Produkte	13
3.1	Hardware	13
3.2	Software.....	14
3.3	Software <Hostinganbieter>.....	14
3.4	Störungsannahme.....	14
3.5	(Optional) Ticket-System	15
3.6	Reaktionszeiten	15
4	Mitwirkungspflichten des Kunden	15
5	Anhang.....	15

Anzahl Seiten: 15

Leistungsbeschreibung Rechenzentrum / Hosting / Administration

1 SERVICE LEVEL AGREEMENTS

Für die angebotenen Leistungen des <Hostinganbieter> gelten nachfolgend aufgeführte Service-Level-Agreements. Die hierfür geltenden Definitionen finden sich voll umfänglich in diesem Dokument.

2 RECHENZENTRUMSDIENSTLEISTUNGEN

Für alle in den Rechenzentren (RZ) des <Hostinganbieter> betriebenen Anwendungen (Software), Netzzugänge und Hardwaresysteme gelten folgende Services.

2.1 Remote Hands Service

In einigen Fällen ist es erforderlich, Changes oder Entstörungsarbeiten an der Hardware vor Ort im Rechenzentrum vorzunehmen. Durch gut geschultes, qualifiziertes Personal sowie akkurate Dokumentation und sorgfältige, detaillierte Beschriftung von Patchfeldern, Kabeln, Geräten, Leitungen usw. ist der <Hostinganbieter> auf die Vornahme dieser Arbeiten im Auftrag ihrer Kunden gut vorbereitet.

Der organisatorische Ablauf ist wie folgt (*beispielhaft*): Über den Service Desk wird vom Kunden ein Einsatz der Remote Hands telefonisch, per E-Mail oder Fax angefordert. Hierbei übermittelt der Kunde auch einen Wunschtermin zur Durchführung der gewünschten Arbeiten. Diese werden vom Servicedesk ausgelöst, gesteuert und überwacht. Hierbei ist es möglich, dem ausführenden Mitarbeiter während der Ausführung telefonisch Anweisungen zu geben („Live Regie“).

Dieser Dienst steht bei Voranmeldung z. B. bei nächtlichen Changes oder geplanten Wartungsfenstern auch als Bereitschaftsdienst zur Verfügung und kann für alle in einem RZ anfallenden Arbeiten, wie etwa Vorbereitung, Montage, Installation, Patcharbeiten, Verkabelung usw. angefordert werden.

Muster Service Level Agreement

Im ITIL Ablauf sind alle diese Arbeiten als Change, Service Request oder Incident Management Maßnahme definiert. Ausführliche Dokumentation und Durchführung nach den hohen Ansprüchen der Rechenzentren des <Hostinganbieter> sind selbstverständlich. Im Rahmen des Incident Management stellt der <Hostinganbieter> auch sicher, dass externe Techniker von Lieferanten das Rechenzentrum betreten können und überwacht die Durchführung der erforderlichen Reparaturen. Laufende Berichterstattung erfolgt dabei über den Service Desk im Ticket-System des <Hostinganbieter>.

Abweichend von geplanten Arbeiten können in wenigen Ausnahmefällen dringende Arbeiten ad hoc notwendig werden, um etwa gestörte zentrale Systeme zu entstören. In diesen Fällen gewährleistet der <Hostinganbieter> – soweit nicht externe Techniker zu steuern sind – außerhalb der Administrationszeiten die Anwesenheit eigener Mitarbeiter als remote Hand innerhalb von 60 Minuten, wobei typische Anrückzeiten unter 30 Minuten liegen.

Die beteiligten Parteien werden gemeinsam mit dem Kunden definiert und die Prozesse zur Steuerung in Supportverträgen festgelegt. Hierbei werden Ansprechpartner, Vertreter der Ansprechpartner und Nachrichtenwege in die Dokumentation (Servicehandbuch) aufgenommen.

Hierdurch und - soweit vorgesehen - durch regelmäßige stattfindende Telefonkonferenzen (Betriebsführungssitzungen) wird der reibungslose Betrieb und die Fortschreibung der Dokumentation gewährleistet.

Alle Leistungen des Remote Hands Dienstes werden nach Aufwand berechnet.

2.2 Organisatorische Abwicklung und allgemeine Leistungen

Das Dienstleistungsangebot des <Hostinganbieter> erfolgt analog ITIL. Es existieren daher organisatorische Lösungen zur Abwicklung aller betriebsrelevanten Prozesse, sowie organisatorische Maßnahmen, die zur Einhaltung der Service-Level und der Aufrechterhaltung einer gleichbleibend hohen Service-Qualität beitragen.

Muster Service Level Agreement

2.2.1 Projektleitung, Service-Manager

<Hostinganbieter> stellt einen Projektleiter zur Verfügung, der zum Kunden und intern die Umsetzung des Projektes koordiniert. Nach Abschluss der Aufbau- und Implementierungsarbeiten des Projektes wird die Organisation an einen Service-Manager überführt, der als Ansprechpartner zu allen Themen der Betriebsführung zur Verfügung steht.

2.2.2 <Hostinganbieter> User-Help-Desk und Service- Desk Leistungen

<Hostinganbieter> stellt allen Kunden einen User-Help-Desk zur Verfügung. Dieser ist in den normalen Geschäftszeiten telefonisch erreichbar. Erweiterte Erreichbarkeiten können vereinbart werden. Für den Betrieb des Rechenzentrums (vgl. Leistungsbeschreibung Rechenzentrum) ist ein Service-Desk an 24 Stunden an 7 Tagen der Woche verfügbar; über diesen können Incidents rund um die Uhr telefonisch übermittelt werden. Ebenso können über diese zentrale Anlaufstelle Service-Requests, Changes sowie (sofern vertraglich vereinbart) User-Help-Desk-Anfragen kommuniziert werden. Dies kann per E-Mail, Telefonanruf bzw. per Fax geschehen. Die Benachrichtigung des Service-Desk erfolgt ausschließlich über das zentrale User-Help-Desk des <Hostinganbieter>.

Der Service-Desk ist zu allen Zeiten besetzt. Die Mitarbeiter des Service-Desk nehmen die Meldungen entgegen, qualifizieren diese und leiten die weitere Bearbeitung ein, indem die Meldungen kategorisiert, priorisiert und in einem Ticket-System erfasst werden. Sofort danach werden die nächsten Arbeitsschritte festgelegt und die Freigabe zur Durchführung erarbeitet. In der Folge werden gemäß der vertraglichen Vereinbarungen die weiteren Arbeitsschritte von Mitarbeitern des <Hostinganbieter> selbstständig durchgeführt und dokumentiert. Sollten einzelne Arbeitsschritte nicht zu den vorab in den Betriebsvereinbarungen definierten gewünschten Ergebnissen führen, werden weitere Schritte mit dem Kunden beratschlagt, siehe dazu den Abschnitt Eskalationsmanagement (Anhang xxx).

2.2.3 Security-Management (Plan - Do - Check – Act)

Um den kontinuierlichen Verbesserungsprozess hinsichtlich Security gewährleisten zu können, werden in Abstimmung zwischen <Hostinganbieter> und dem Kunden in

Muster Service Level Agreement

unregelmäßigen Abständen Firmwarepatches in die Firewall eingespielt. Firmwarepatches werden im Rahmen des Change-Managements (während des Wartungsfensters) per Fernsteuerung durch den <Hostinganbieter> eingespielt und auf Funktionsfähigkeit aller Dienste verifiziert, gegebenenfalls wird ein Backout-Plan (Step Back) durchgeführt.

2.2.4 Service Requests

werden zu den Administrationszeiten durchgeführt. Service-Requests können auch über diese Zeiten hinaus übermittelt werden; rund um die Uhr per E-Mail. Sie werden jedoch erst während der vertraglich definierten Administrationszeit bearbeitet.

2.2.5 Change-Management

<Hostinganbieter> dokumentiert alle Changes, um die definierte, prozessorientierte Verarbeitung der Change-Requests schlüssig und lückenlos nachvollziehbar zu machen. Diese umfasst die Ablaufhistorie, die beiderseitigen Freigaben sowie die Archivierung der dazugehörigen E-Mails und Telefonnotizen. Changes haben eine Vorlaufzeit von mindestens 24 Stunden. Change-Requests, die bis 12 Uhr eingereicht werden, versucht <Hostinganbieter> noch im Laufe des folgenden Arbeitstages zu bearbeiten. Optional können Changes außerhalb der vereinbarten Zeiten durchgeführt werden. Die entsprechenden Konditionen für Arbeitszeiten außerhalb der Kernarbeitszeiten kommen dabei zur Anwendung. <Hostinganbieter> führt erforderliche Changes (Security-Updates) in eigener Verantwortung selbstständig durch.

In der Regel werden definierte Zeitfenster für Changes vereinbart (außer ggfs. bei Standard Changes).

Der bei Beauftragung mittels Change-Request ausgeführte Prozess erfolgt auf Basis des ITIL Verfahrens wie folgt:

Voraussetzungen für einen eingegebenen Change: Der Change-Request liegt vor, die Risiken und Abhängigkeiten, sowie der Backout-Plan und das Test-Szenario zur Überprüfung sind vordefiniert, ein dedizierter Ansprechpartner des Auftraggebers oder einem 3rd-Level-Partner ist während der Dauer des Changes verfügbar. Ein Change wird zunächst, sofern möglich, in der Integrations-Umgebung durchgeführt. Nach erfolgreicher Abnahme durch den Auftraggeber wird dann der Change durch <Hostinganbieter> in der

Muster Service Level Agreement

Produktions-Umgebung im Rahmen eines Wartungsfensters nachgezogen.

2.2.6 Emergency Changes

Changes mit geringerer Vorlaufzeit als in Abschnitt 2.2.5 definiert, gelten als Emergency-Changes und werden mit einem Zuschlag gem. Abschnitt 3.5 je Change zuzüglich zu den regulären Aufwänden abgerechnet.

2.2.7 Wartungsfenster

Für die Durchführung von Changes an der kundenspezifischen <Hostinganbieter>-Infrastruktur werden Wartungsfenster definiert. Diese werden im Rahmen eines Change-Prozesses frühzeitig (d.h. im Normalfall mit mindestens zehn Tagen) vorangekündigt und – soweit die Verfügbarkeit der vom Kunden genutzten Services betroffen ist – ggf. direkt abgestimmt. Optional können diese auch in den Abend- bzw. Nachtstunden realisiert werden.

2.2.8 Erweitertes Wartungsfenster

<Hostinganbieter> führt wichtige Umschaltungen in der <Hostinganbieter>-Infrastruktur, die von allen Kunden genutzt wird, in der typischerweise verkehrsschwächsten Zeit zu vorher festgelegten Uhrzeiten in der Nacht von Sonntag auf Montag (0:00 bis 6:00 Uhr) durch. Eine entsprechende Maßnahme wird seitens <Hostinganbieter> über das sogenannte „Trouble Ticket“ frühzeitig angekündigt und die Ausfallzeiten durch die Inanspruchnahme der Redundanz-Mechanismen minimiert.

2.2.9 Notfallhandbuch

Der Kunde/Auftraggeber besitzt ein Notfallhandbuch, dessen relevanter Teil an <Hostinganbieter> übergeben wird. Im Rahmen der Feinprojektierung wird gemeinschaftlich zwischen Auftraggeber und <Hostinganbieter> die Notfall- und Disaster-Recovery-Planung für den RZ- Infrastrukturbetrieb angepasst (Federführung durch <Hostinganbieter>). Bei Leistungsumfangserweiterungen oder Changes wird das Notfallhandbuch entsprechend durch <Hostinganbieter> aktualisiert.

Dieses Notfallhandbuch wird ggfs. um Anweisungen für das Störungsmanagement erweitert. Hierbei obliegt dem Kunden dessen intensive Mitwirkungspflicht.

2.2.10 Ticket-System – Dokumentation von Betriebsereignissen

<Hostinganbieter> stellt ein Ticket- System für die interne Koordination zur Verfügung (Name Ticketsystem). Dieses dokumentiert sämtliche Störungen und sämtliche Maßnahmen, die von <Hostinganbieter> zur Erkennung und Beseitigung sowie zur Koordination durchgeführt werden. <Hostinganbieter> gibt dem Kunden auf Wunsch einen Online-Zugriff auf das Ticket-System, das eine Einsichtnahme in laufende und abgeschlossene Störungen ermöglicht und leitet nach Wunsch Alarme bzw. Incident-Meldungen per E-Mail an das Ticket-System des Kunden weiter. Die Pflege der Tickets erfolgt durch Mitarbeiter des <Hostinganbieter> oder der Servicepartner.

Tickets können per Telefon, E-Mail oder per Web-Interface eröffnet werden.

2.2.11 Reporting/Berichtswesen

<Hostinganbieter> stellt dem Kunden einen Report über die Störungen sowie die Aktivitäten zu deren Behebung, die vom Auftragnehmer durchgeführt worden sind, zur Verfügung. Auf Wunsch erhalten Kunden die Alarme des Überwachungssystems per E-Mail, SMS oder automatisierten Telefonanruf zugestellt.

Das Reporting umfasst (unter anderem) folgende Punkte:

- Verfügbarkeit und Auslastung
- Anzahl und Inhalte Changes
- Anzahl und Inhalte Incidents

2.3 Service-Level-Agreements

2.3.1 Verfügbarkeiten

2.3.1.1 Infrastruktur

Verfügbarkeit Stromversorgung 99,995 % p. a.

Verfügbarkeit Klimaanlage 99,995 % p. a.

Für Reaktionszeiten gelten die in den folgenden Abschnitten aufgeführten Zeiten.

Muster Service Level Agreement

2.3.1.2 Betriebszeit

Die Betriebszeiten betragen 24 Stunden an 7 Tagen der Woche. Die Betriebszeiten gelten – soweit nichts anderes angegeben – für Hardware, Software, Shared Systeme, hosted Services und die gesamte Infrastruktur der Rechenzentren.

2.3.1.3 Administrationszeit

Die Administrationszeiten sind montags bis freitags (außer an gesetzlichen Feiertagen sowie jährlich dem 24.12. und 31.12.) von 08:00 bis 18:00 Uhr.

2.3.1.4 Reaktionszeiten

Als Reaktionszeit gilt der Zeitraum zwischen der Eröffnung einer Störungsmeldung (auch automatisiert) im Ticketsystem des <Hostinganbieter> und dem anschließenden ersten qualifizierten Versuch durch <Hostinganbieter> zur Störungsanalyse und Störungsbehebung.

Beim Auftreten von Störungen werden definierte Reaktionszeiten vorgegeben. Diese sind wie folgt:

	Priorität 1	Priorität 2	Priorität 3	Priorität 4
Reaktionszeit	<= 30 Minuten	<= 60 Minuten	<= 4 Stunden	<= 24 Stunden

2.3.2 Für Service-Level relevante Definitionen

2.3.2.1 Fehlerklassen

Beim Eingang eines Incidents führt <Hostinganbieter> die

- Annahme
- Priorisierung
- Qualifizierung
- Bearbeitung und

Muster Service Level Agreement

- Nachverfolgung

nach Betriebshandbuch durch. Hier legt der Kunde fest, inwieweit Incidents und Changes mit welcher Priorität bearbeitet werden.

Bewertung und Priorisierung erfolgen nach den im Folgenden aufgelisteten Kriterien:

Priorität 1

Der Fehler führt dazu, dass das System nicht verfügbar bzw. dessen Nutzung nicht möglich ist.

Priorität 2

Der Fehler führt dazu, dass wesentliche Teile des Systems nicht verfügbar bzw. deren Nutzung nicht möglich ist.

Priorität 3

Der Fehler bedingt bei wichtigen Funktionen erhebliche Nutzungseinschränkungen, die nicht für eine angemessene, dem Endkunden zuzumutende Zeitdauer durch geeignete Maßnahmen umgangen werden können.

Priorität 4

Sonstige Fehler.

2.3.2.2 Definition Verfügbarkeit

Die prozentuale Systemverfügbarkeit wird für Reportingzwecke auf Basis der maximalen Bezugszeit eines Monats gemäß nachfolgender Definition ermittelt:

Verfügbarkeit in % = $100 - (\text{Ausfallzeit} * 100 / \text{Bezugszeit})$

Bei der Berechnung der prozentualen Systemverfügbarkeit wird nach kaufmännischen Grundsätzen auf eine Nachkommastelle gerundet. Die Bezugszeit ist die Summe von (Tage je Monat * Onlinezeit). Die Betriebszeit beträgt dabei 24 Stunden. Als Ausfallzeiten gelten die Ausfälle in der Betriebszeit, jedoch nur außerhalb von Wartungsfenstern. Beispiel: Bezugszeit = 0 - 24 Uhr = 24 Stunden/Tag * 30 Tage/Monat im Monat Juni = 720 Stunden.

Bei einem Servicelevel-relevanten Ausfall innerhalb der Betriebszeit von 2 Stunden (außerhalb Wartungsfenster) ergibt sich nach der Formel:

Verfügbarkeit in % = $100 - (2 * 100 / 720)$ = eine Verfügbarkeit von 99,7 %

Muster Service Level Agreement

Die vereinbarte Verfügbarkeit wird erst ab der Produktivsetzung des Systems berechnet (d. h. ab Übergabe in den Regelbetrieb).

Die Verfügbarkeit wird mit einem Tool am Router-Ausgang des Auftragnehmer-Rechenzentrums bzw. an den entsprechenden Netzwerkkomponenten gemessen.

Hardwareverfügbarkeit

Hardware ist dann verfügbar, wenn unbeschadet kleiner Störungen das Betriebssystem und die Applikationen ausgeführt werden können.

Softwareverfügbarkeit

Software ist dann verfügbar, wenn unbeschadet kleiner Störungen die wesentlichen Funktionen störungsfrei ausgeführt werden können.

Systemverfügbarkeit

Systeme sind dann verfügbar, wenn unbeschadet kleiner Störungen die wesentlichen Funktionen störungsfrei ausgeführt werden können. Der Ausfall einzelner Komponenten kommt bei redundant ausgeführten Systemen zur Berechnung von Verfügbarkeiten dann nicht in Betracht, wenn die wesentlichen Funktionen des Systems ausgeführt werden können.

2.3.2.3 Definition Ausfallzeit

Bei der Berücksichtigung von Ausfallzeiten in der Verfügbarkeitsberechnung wird unterschieden zwischen Service-Level-relevanten und nicht Service-Level-relevanten Ausfällen.

Die Ausfallzeit ist der Zeitraum ab Beginn der Störungsmeldung bis zum Abschluss der Störungsbearbeitung bzw. bis zur Verfügbarkeit eines funktionierenden Systems.

Nicht Servicelevel-relevante Ausfallzeiten sind:

- Ausfallzeiten aufgrund von höherer Gewalt (insbesondere Krieg, Streik, Naturkatastrophen), Sabotage und vergleichbarer, nicht vom Auftragnehmer zu vertretender Gründe,
- Ausfallzeiten aufgrund von Viren- oder Hackerangriffen, wenn der Auftragnehmer

Muster Service Level Agreement

seinen vertraglichen Verpflichtungen zum Schutz der Systeme nachgekommen ist oder der Auftraggeber den Ausfall zu vertreten hat (z. B. unterbleibende Mitwirkungspflichten des Auftraggebers),

- Ausfallzeitverlängerungen, die aufgrund einer Blockierung des Console- bzw. Remote-Zugangs durch den Auftraggeber verursacht wurden,
- Ausfallzeiten aufgrund von Vorgaben des Software-Herstellers oder der Qualität der beigestellten Software, sofern der Auftragnehmer seiner Sorgfaltspflicht nachweislich nachgekommen ist,
- Ausfallzeiten aufgrund von Software-Fehlern in den Applikationen,
- Ausfallzeiten aufgrund von geplanten Unterbrechungen durch Wartungsarbeiten, die in den vereinbarten Wartungsfenstern liegen.
- Bei redundanten Systemen gilt der Ausfall eines der beiden Systeme nicht als Ausfallzeit, wenn dadurch die vereinbarte Gesamtverfügbarkeit der Systemlösung nicht verringert oder signifikant beeinträchtigt wird.
- Ausfallzeiten aufgrund von nicht erbrachter Mitwirkungsleistung des Kunden gemäß Abschnitt „Mitwirkungspflichten“.

3 DEZENTRALE PRODUKTE

Für alle nicht in <Hostinganbieter> Rechenzentren betriebenen Produkte und Anwendungen gelten abweichend zu den in 2. beschriebenen Service-Level folgende Bedingungen.

3.1 Hardware

Für alle von <Hostinganbieter> ein- und weiterverkauften Hardwaresysteme gelten die Garantie- und Supportbedingungen des jeweiligen Herstellers. Diese werden dem Kunden im Angebot mitgeteilt und sind Bestandteil der Vereinbarung zwischen Kunde und <Hostinganbieter>. Erweiterte Servicebedingungen, die über die Leistungen des Herstellers hinausgehen, können für Hardwarehandelswaren nicht vereinbart werden. Ausgenommen ist die Anschaffung von baugleichen Ersatzsystemen bei Kauf.

Muster Service Level Agreement

3.2 Software

Für alle von <Hostinganbieter> ein- und weiterverkauften Softwaresysteme gelten die Garantie- und Supportbedingungen des jeweiligen Herstellers. Diese werden dem Kunden im Angebot mitgeteilt und sind Bestandteil der Vereinbarung zwischen Kunde und <Hostinganbieter>. Zwischen dem Endkunden und <Hostinganbieter> ist der Servicelevel für die Aktualisierung pro Softwarepaket zu vereinbaren. Besteht keine Vereinbarung, ist der Kunde für die Aktualisierung der Software selbst verantwortlich.

3.3 Software <Hostinganbieter>

Für alle von <Hostinganbieter> selbst entwickelten Softwareprodukte gelten die in 2.3.2.1 definierten Fehlerklassen und die zugehörigen Reaktionszeiten:

	Priorität 1	Priorität 2	Priorität 3	Priorität 4
Reaktionszeit Mo-Fr 8:00-18:00	<= 30 Minuten	<= 60 Minuten	<= 4 Stunden	<= 24 Stunden
Mo-Fr 18:01-7:59, Sa, So, Feiertag	<= 4 Stunden	<= 12 Stunden	<= 24 Stunden	<= 48 Stunden

3.4 Störungsannahme

Alle Störungen bei den Produkten werden im <Hostinganbieter> User-Help-Desk (vgl. Punkt 2.2.2) angenommen. Die Annahme erfolgt:

	Standard	Erweitert
Werktags Mo-Fr 8:00-18:00 Uhr	Telefon, Fax, Email	Telefon, Fax, Email
Außerhalb der regulären Bürozeiten	Telefon, Fax, Email, (optional ins Ticket- System)	Telefon, Fax, Email

Muster Service Level Agreement

3.5 (Optional) Ticket-System

Alle Störungen werden im Ticketsystem <Name> des <Hostinganbieter> dokumentiert und vollständig bearbeitet.

3.6 Reaktionszeiten

	Standard	Erweitert
Werktags Mo-Fr 8:00-18:00 Uhr	max. 8 Stunden	max. 4 Stunden
Außerhalb der regulären Bürozeiten	---	max. 8 Stunden

4 MITWIRKUNGSPFLICHTEN DES KUNDEN

Der Kunde ist im folgenden Umfang zur Mitwirkung verpflichtet:

Unterstützung <Hostinganbieter> (optional: und dessen Rechenzentrumsdienstleister <Name>) bei der Fehlereingrenzung und Fehlerbehebung, soweit für den Kunden möglich:

- Abstimmung von Wartungsfenstern
- Bereitstellung der zur Erfüllung des Vertrages für <Hostinganbieter> erforderlichen Informationen, soweit angemessen.

Für alle Produkte und Dienstleistungen können individuelle Service-Level mit dem Kunden vereinbart werden. Diese Vereinbarungen sind grundsätzlich schriftlich mit Konditionen und Laufzeit zu vereinbaren. Sind in den individuellen Vereinbarungen bestimmte Punkte nicht geregelt, so gelten automatisch die hier beschriebenen Service-Level auch für den individuellen Kundenvertrag.

5 ANHANG

Eine tabellarische Darstellung findet sich im Anhang <SLA-Tabelle>.