

# Service Level Agreement [SLA]

## TelemaxX OpenCloud

### Inhalt

1	Geltungsbereich.....	1
2	Service Level.....	2
3	Serviceparameter .....	7
4	Gutschriften .....	11

### 1 Geltungsbereich

Das SLA enthält ergänzende Bestimmungen im Zusammenhang mit der Bereitstellung und Überlassung des OpenCloud Services durch TelemaxX. Der Dienst wird in den Rechenzentren (Datacenter, IP-Center oder IPCs genannt) der TelemaxX realisiert.

## 2 Service Level

### 2.1 Serviceübersicht

Der OpenCloud Service gliedert sich in folgende Sub-Services und Funktionen:

- OpenCloud Access & Infrastructure
- OpenCloud Compute Engine (VM)
- OpenCloud Compute Storage (Block- & Object-Storage)
- OpenCloud Network, Routing & Internet
- OpenCloud Loadbalancer
- OpenCloud DNS-Management
- OpenCloud Backup & Restore
- OpenCloud Connect
- OpenCloud Support



#### 2.1.1 Leistungsumfang

Der Leistungsumfang des OpenCloud Services und seiner Sub-Services ist in der jeweiligen Service Description geregelt, welche unter dem nachfolgenden Link eingesehen werden kann:

<https://www.telemaxx.de/agb/sla/>

#### 2.1.2 Leistungsabgrenzung

Der Leistungsabgrenzung des OpenCloud Services und seiner Sub-Services ist in der jeweiligen Service Description geregelt, welche unter dem nachfolgenden Link eingesehen werden kann:

<https://www.telemaxx.de/agb/sla/>

#### 2.1.3 Definition Arbeitstag

Als Arbeitstag der TelemaxX gelten Montag bis Freitag – ausgenommen gesetzliche Feiertage in Baden-Württemberg und ausgenommen 24.12. + 31.12. eines Jahres.

## 2.2 OpenCloud Access & Infrastructure

### 2.2.1 Leistungsparameter

Für Access & Infrastructure gelten folgende Leistungsmerkmale:

- OpenCloud User Management inkl. Rechte- & Rollen-Management (via TelemaxX Kundencenter, inklusive)
- OpenCloud Service-Portal (aka Horizon Portal, inklusive)
- OpenCloud API & CLI Access (inklusive)

### 2.2.2 Servicelevel

Folgende Servicelevel gelten:

Verfügbarkeit pro Monat	Reaktionszeit (bei Störungen)
99,99%	Entsprechend Support SLA

## 2.3 OpenCloud Compute Engine (VM)

### 2.3.1 Leistungsparameter

Für die VM-Instanz gelten folgende Leistungsmerkmale:

- Anzahl CPU (Virtueller Prozessor der VM)
- Menge RAM (Arbeitsspeicher der VM)
- OS-Lizenz (Operating System)

### 2.3.2 Servicelevel

Folgende Servicelevel gelten:

Verfügbarkeit pro Monat	Reaktionszeit (bei Störungen)
99,99%	Entsprechend Support SLA

Der VM-Instanz (VM) 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/Sub-Services haben keinen Einfluss auf die Verfügbarkeit eines Service.

## 2.4 OpenCloud Compute Storage (Block- & Object-Storage)

### 2.4.1 Leistungsparameter

Für den Compute Storage gelten folgende Leistungsmerkmale:

- Menge Block-Storage Volumes (Zugewiesener Speicherplatz für VM-Volumes)
- Menge Block-Storage Images (Verwendeter Speicherplatz für VM-Images)
- Menge Block-Storage Snapshots (Verwendeter Speicherplatz für VM-Snapshots)
- Menge Object-Storage (Verwendeter Speicherplatz für ObjectStore-Container)

### 2.4.2 Servicelevel

Folgende Servicelevel gelten:

Verfügbarkeit pro Monat	Reaktionszeit (bei Störungen)
99,99%	Entsprechend Support SLA

## 2.5 OpenCloud DNS-Management

### 2.5.1 Leistungsparameter

Für das DNS-Management gelten folgende Leistungsmerkmale:

- DNS-Management (inklusive)

### 2.5.2 Servicelevel

Folgende Servicelevel gelten:

Verfügbarkeit pro Monat	Reaktionszeit (bei Störungen)
99,99%	Entsprechend Support SLA

## 2.6 OpenCloud Network, Routing & Internet

### 2.6.1 Leistungsparameter

Für Network, Routing & Internet gelten folgende Leistungsmerkmale:

- OpenCloud Internet Access (outbound traffic - shared, inklusive)
- OpenCloud Network-Management (private networks, router - inklusive)

- Menge Public-IPv4 Standard (ohne DDoS-Schutz, traffic in/out - shared, inklusive)
- Menge Public-IPv6 Standard (ohne DDoS-Schutz, traffic in/out - shared, inklusive)
- Menge Public-IPv4 DDoS-Protected (mit DDoS-Schutz, traffic in/out - shared, inklusive)
- Menge Public-IPv6 DDoS-Protected (mit DDoS-Schutz, traffic in/out - shared, inklusive)
- Menge Public-IPv4 Direct-IP (ohne DDoS-Schutz, traffic in/out - shared, inklusive)
- Menge Public-IPv6 Direct-IP (ohne DDoS-Schutz, traffic in/out - shared, inklusive)

### 2.6.2 Servicelevel

Folgende Servicelevel gelten:

Verfügbarkeit pro Monat	Reaktionszeit (bei Störungen)
99,99%	Entsprechend Support SLA

## 2.7 OpenCloud Loadbalancer

### 2.7.1 Leistungsparameter

Für den Loadbalancer Service gelten folgende Leistungsmerkmale:

- Menge Loadbalancer (Anzahl erstellter Loadbalancer-Instanzen)

### 2.7.2 Servicelevel

Folgende Servicelevel gelten:

Verfügbarkeit pro Monat	Reaktionszeit (bei Störungen)
99,99%	Entsprechend Support SLA

## 2.8 OpenCloud Backup & Restore

### 2.8.1 Leistungsmerkmale

Für Backup & Restore gelten folgende Leistungsmerkmale:

- Backup Storage (Verwendeter Speicherplatz für Backup)

## 2.8.2 Servicelevel

Folgende Servicelevel gelten:

Verfügbarkeit pro Monat	Reaktionszeit (bei Störungen)
99,99%	Entsprechend Support SLA

## 2.9 OpenCloud Connect

### 2.9.1 Leistungsmerkmale

Für Service-Connect gelten folgende Leistungsmerkmale:

- Peering-Ports (virtuelle/physische) für
  - Anbindungsoption TelexmaxX DDV \*\*
  - Anbindungsoption TelexmaxX IPC-Connect \*
  - Anbindungsoption TelexmaxX Interconnection Services (DE-CIX Connect) \*\*

### 2.9.2 Servicelevel

Folgende Servicelevel gelten:

Verfügbarkeit pro Monat	Reaktionszeit (bei Störungen)
99,99%	Entsprechend Support SLA
* Redundante Anbindung und Infrastruktur (2 Verbindungen, Bond/LACP) kundenseitig obligatorisch ** Redundante Anbindung an TelexmaxX Dienste durch OpenCloud Connect	

## 2.10 OpenCloud Support

### 2.10.1 Leistungsparameter

Für Cloud Support gelten folgende Leistungsmerkmale:

- OpenCloud Support (Monatlich anteilig mit Grundumsatz)

### 2.10.2 Servicelevel

Folgende Servicelevel gelten:

Klasse	Reaktionszeit
Platin	1 Stunden – an Arbeitstagen mit 24/7 Rufbereitschaft
Gold	1 Stunden – an Arbeitstagen im Zeitraum 08:00-17:00 Uhr
Silber	4 Stunden – an Arbeitstagen im Zeitraum 08:00-17:00 Uhr
Bronze	Sobald möglich, jedoch spätestens am nächsten Arbeitstag

### 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 8:00-16:00 Uhr können Störungsmeldungen des Kunden an TelemaxX auch per E-Mail erfolgen.

**E-Mail-Adresse zur Störungsmeldung:** [service@telemaxx.de](mailto: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 OpenCloud Service keine Reaktionszeit aufweist, beträgt maximale Reaktionszeit dieses Cloud Service eine Stunde ab Eingang der ordnungsgemäßen Störungsmeldung durch den Kunden nach Maßgabe der Ziffer 3.3.

### 3.5 Support-, Service-, Feature-, und Consulting-Requests

Support Requests sind Anfragen zur Unterstützung/Hilfe bei einer Herausforderung oder einem Problem ausgelöst durch einen berechtigten Nutzer.

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
- 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.

Consulting Requests sind Anfragen zur Unterstützung/Hilfe zur Analyse, Umsetzung, Lösung oder Bereitstellung einer individuellen Lösung im Kontext der OpenCloud oder darüberhinausgehend.



### 3.6 Support- und Service-Requests

Support und Service Request bedürfen immer der Textform und können platziert werden unter der E-Mail-Adresse: [service@telemaxx.de](mailto:service@telemaxx.de).

Im Request ist die entsprechende Servicenummer des Dienstes anzugeben.

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

#### Reaktionszeit

Die Reaktionszeit ist definiert als Zeitspanne zwischen der Meldung des Support / 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 OpenCloud 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, Wartung, Notfallwartung**

Die allgemeinen Wartungsfenster der TelemaxX OpenCloud 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 OpenCloud Service davon betroffen ist und stimmt gegebenenfalls die Aktivitäten einvernehmlich mit dem Kunden ab. TelemaxX wird Notfallwartungsmaßnahmen - wenn möglich außerhalb üblicher Arbeitszeiten durchführen.

Die Unterbrechungszeiten bei geplanten Betriebsunterbrechungen (Installations- und Wartungsarbeiten) und bei Notfallwartungen zählen nicht als Nichtverfügbarkeit.

## 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 bzw. Sub-Service nachfolgende einmalige Gutschrift:

- OpenCloud Access & Infrastructure
- OpenCloud Compute Engine (VM)
- OpenCloud Compute Storage (Block- & Object-Storage)
- OpenCloud Network, Routing & Internet
- OpenCloud Loadbalancer
- OpenCloud DNS-Management
- OpenCloud Backup & Restore
- OpenCloud Connect
- OpenCloud Support

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

\* 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