

## SLA

### Service Level Agreement

IT Security

---

### der pegasus gmbh

CNP ist das Service- und Dienstleistungsportfolio von pegasus IT



Autor: Robert Weininger  
Stand: 01.09.2015

pegasus IT ist zertifiziert nach DIN ISO/IEC 27001: 2008 für den Bereich *Innovative Rechenzentrumsdienstleistungen und IT-Lösungen* und nach DIN ISO/IEC 9001 im Bereich des *Qualitätsmanagements*.



## Inhaltsverzeichnis

1	SLA Grundlagen.....	3
2	SLA-Relevante Definitionen .....	3
2.1	Prioritätsklasse.....	3
2.2	Zeit und Tagesangaben .....	4
2.3	Wartungsfenster .....	5
3	Verfügbarkeit .....	5
3.1	Berechnungsgrundlage der Verfügbarkeit.....	5
3.2	Verfügbarkeitsklassen (VF-Klasse) .....	5
4	SLA Klassen.....	6
5	Anrufberechtigte Personen .....	6
6	Nichteinhaltung des SLA (Pönale).....	6
7	Haftungsausschluss und Abgrenzung .....	7
8	Salvatorische Klausel.....	7

# 1 SLA Grundlagen

Die pegasus gmbh erbringt im Rahmen der Kundenbeauftragung verschiedene IT-Dienstleistungen gemäß der Leistungsbeschreibung, Auftragsbeschreibung und der AGB. Das Service Level Agreement der pegasus gmbh enthält eine Beschreibung der durch die pegasus gmbh zugesicherten Mindeststandards der Qualität der von der pegasus gmbh angebotenen CNP-Services, Produkte, Lösungen und Dienstleistungen. Zur Definition des Service Level Agreements werden in diesem Dokument die Verfügbarkeiten von Rechenzentren, Infrastruktur und Systemen, ebenso werden Reaktionszeiten, Betriebszeiten und Wiederherstellungszeiten erläutert.

Als Grundlage von Verträgen mit Kunden gelten Dokumente und Vereinbarungen in dieser Reihenfolge.

1. Individualvereinbarung (wenn vorhanden)
2. Auftragsbestätigung
3. Leistungsbeschreibung des Produktes
4. SLA
5. AGB.

Wenn nichts anders vereinbart, gilt immer die aktuellste Version des entsprechenden Dokumentes.

## 2 SLA-Relevante Definitionen

### 2.1 Prioritätsklasse

Die Prioritätsklasse muss vom Kunden bei der Meldung einer Störung genannt werden. Über die Prioritätsklasse wird die Schwere der Störung festgelegt. Wird keine Klasse genannt, so wird die Prioritätsklasse 4 hinterlegt.

Prioritätsklasse	Bezeichnung	Dringlichkeit	Beschreibung
1	Verbesserungswunsch	Niedrig	Verbesserungswunsch ohne Auswirkungen auf den Kunden
2	Hinweis	Niedrig	Hinweis ohne Auswirkungen auf den Kunden
3	Fehlermeldung	Niedrig	Fehlermeldung eines Systems/Applikation ohne Auswirkungen auf den Kunden
4	Teilausfall	Mittel	Ausfall einzelner Komponenten/Funktionen ohne Zeitliche Begrenzung
5	Standardausfall	Mittel	Ausfall einzelner Komponenten/Funktionen
6	Applikationsausfall	Mittel	Ausfall einzelner Komponenten / Applikationen
7	Abteilungsausfall	Hoch	Ausfall einzelner Komponenten / Applikationen Kritische Situation
8	Bereichsausfall	Hoch	Ausfall der IT (größere Teile, mehrere Applikationen) Applikation in einem oder mehreren Bereichen, kritische Situation
9	Totalausfall	Hoch	Ausfall der gesamten IT in allen Bereichen unternehmenskritische Situation

## 2.2 Zeit und Tagesangaben

Bezeichnung	Beschreibung
<b>Uhrzeit</b>	Es gilt die aktuelle in Deutschland gültige Uhrzeit (MEZ / MESZ).
<b>Zeitberechnung</b>	Angegebene Zeiten werden auf Grund des Arbeitszeitmodells berechnet und werden am Ende der Arbeitszeit unterbrochen. Am Beginn des nächsten Werktages wird die Berechnung fortgesetzt.
<b>Reaktionszeit</b>	Maximale Zeit vom Eingang einer Meldung bis zur ersten Rückmeldung an den Kunden.
<b>Lösungszeit</b>	Maximale Zeit bis zur Störungsbeseitigung oder eines Workarounds ab dem Ablauf Reaktionszeit, unabhängig der tatsächlichen Reaktionszeit.
<b>Wiederherstellungszeit</b>	Maximale Zeit bei Totalausfall zentraler Dienste bis zur Wiederherstellung ab dem Zeitpunkt der ersten Rückmeldung an den Kunden.
<b>Werktag</b>	Werktage sind Arbeitstage (Montag - Freitag) mit Ausnahme der gesetzlichen Feiertage der Region Regensburg, Bayern.
<b>Betriebszeit</b>	Zeitangabe für die Bereitstellung eines Services / Dienstleistung innerhalb der Strukturen der pegasus gmbh.
<b>Ausfallzeit</b>	<p>Zeitangabe für die einen Dienst / Service, der dem Kunden nicht in wesentlichen Funktionen zur Verfügung gestanden ist.</p> <p>Nicht relevante Ausfallzeiten sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausfallzeiten aufgrund von höherer Gewalt (Krieg, Streik, Naturkatastrophen, Sabotage und vergleichbarer, nicht vom Auftragnehmer zu vertretender Gründe</li> <li>• Ausfallzeiten, die von der pegasus gmbh nicht direkt zu vertreten sind, insbesondere Angriffe auf die Netz- bzw. Mailinfrastruktur der pegasus gmbh (DDoS oder SPAM-Attacken/Viren)</li> <li>• Ausfallzeiten, die auf Ausfälle von Teilen des Internets sowie externe DNS, Routingprobleme die außerhalb der Kontrolle der pegasus gmbh liegen, zurückzuführen sind</li> <li>• Ausfallzeiten aufgrund von Viren- oder Hackerangriffen,</li> <li>• Ausfallzeiten aufgrund von vereinbarten Wartungsfenstern</li> <li>• Ausfallzeiten, die aufgrund einer Blockierung der Wartungszugänge beim Kunden durch den Auftraggeber verursacht wurden</li> <li>• Ausfallzeiten aufgrund Fehler welche durch einen Software-Herstellers verursacht wurde.</li> <li>• Ausfallzeiten die durch ausbleibende Mitwirkungspflicht des Kunden oder vom Kunden beauftragter Dritter verursacht wurden.</li> <li>• Ausfallzeiten aufgrund von unzureichend gewarteten Kundensystemen Seitens des Kunden</li> <li>• Ausfallzeiten aufgrund von Fehlbedienung durch den Kunden</li> <li>• Ausfallzeiten aufgrund Konfigurationsänderungen beim Kunden ohne die pegasus gmbh vorab zu informieren.</li> </ul>

## 2.3 Wartungsfenster

Die pegasus gmbh führt regelmäßige Servicearbeiten an der Infrastruktur durch. Die Wartungsfenster dienen zur Aufrechterhaltung der Verfügbarkeit und Sicherheit der Systeme. Es existieren folgende Wartungsfensterklassen:

Wartungsfenster-klasse	Wartungsfenster	Kundeninformation
WF-Klasse 1	Zu den Betriebszeiten	Durchführung ohne Kundenrücksprache
WF-Klasse 2	Täglich 18 bis 23 Uhr	Durchführung nach Kundenrücksprache
WF-Klasse 3	Am ersten Samstag im Monat von 22 Uhr - 6 Uhr	Durchführung nach Kundenrücksprache

Bei sicherheitskritischen Vorfällen kann eine Wartung auch unmittelbar nach Vorankündigung erfolgen.

Die pegasus gmbh ergreift alle zumutbaren Maßnahmen zur Minimierung von Betriebsunterbrechungen während der Wartungsfenster.

## 3 Verfügbarkeit

Alle RZ basierten Dienste (CNP Produkte) unterliegen, wenn nicht anders festgelegt, einer Verfügbarkeit gemäß der in den SLAs hinterlegten Werten.

Bei Diensten, die von der pegasus gemanagt werden, aber im Hoheitsbereich des Kunden betrieben werden, gelten individuelle Vereinbarungen.

### 3.1 Berechnungsgrundlage der Verfügbarkeit

Die Berechnung der Verfügbarkeit erfolgt folgendermaßen:

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

Es wird nach kaufmännischen Grundsätzen auf eine Kommastelle gerundet

### 3.2 Verfügbarkeitsklassen (VF-Klasse)

Die pegasus gmbh bietet den Kunden folgende Verfügbarkeitsklassen an:

Verfügbarkeits-klasse	Verfügbarkeit	Beschreibung	Maximale Ausfallzeit pro Jahr
VF-Klasse 1	99,0 %	Standard	3,65 Tage
VF-Klasse 2	99,5 %	Highly Reliable	1,83 Tage
VF-Klasse 3	99,8 %	High Availability	17,52 Stunden
VF-Klasse 4	99,9 %	Fault Resilient	8,76 Stunden

## 4 SLA Klassen

Bei der pegasus gmbh kann der Kunde zwischen 4 SLA Klassen wählen. Wenn nicht anders vereinbart, gilt die SLA-Klasse „Bronze“.

SLA	Bronze	Silber	Gold	Platin
<b>Beschreibung</b>	Standard SLA für alle Kunden	5 * 8 an Werktagen	5 * 10 an Werktagen	7 * 24 SLA auch an gesetzlichen Feiertagen
<b>Arbeitszeitmodell</b>	Montag - Freitag 09 - 17 Uhr	Montag - Freitag 09 - 17 Uhr	Montag - Freitag 08 - 18 Uhr	Montag - Sonntag 0 - 24 Uhr Inkl. Feiertage
<b>Verfügbarkeit Hotline per Telefon</b>	Montag - Freitag 09 - 17 Uhr	Montag - Freitag 09 - 17 Uhr	Montag - Freitag 08 - 18 Uhr	Montag - Sonntag 0 - 24 Uhr
<b>Verfügbarkeit Hotline per Mail</b>	Montag - Sonntag 0 - 24 Uhr	Montag - Sonntag 0 - 24 Uhr	Montag - Sonntag 0 - 24 Uhr	Montag - Sonntag 0 - 24 Uhr
<b>Reaktionszeit Hotline</b>	24 Stunden	6 Stunden	4 Stunden	2 Stunden
<b>Lösungszeit</b>	Keine Festlegung	≤ 8 Stunden	≤ 4 Stunden	≤ 4 Stunden
<b>Wiederherstellungszeit</b>	≤ 10 Tage	≤ 2 Tage	≤ 16 Stunden	≤ 8 Stunden
<b>Betriebszeit</b>	7 * 24	7 * 24	7 * 24	7 * 24
<b>Verfügbarkeits-Klasse</b>	VF-Klasse 1	VF-Klasse 2	VF-Klasse 2	VF-Klasse 2
<b>Wartungsfenster-Klasse</b>	WF-Klasse 1	WF-Klasse 2	WF-Klasse 3	WF-Klasse 3

## 5 Anrufberechtigte Personen

Zur Nutzung der Hotline der pegasus gmbh unter Einhaltung der SLAs sind ausschließlich IT-Verantwortliche, Administratoren und die Geschäftsführung des Kunden berechtigt. Die anrufberechtigten Personen sind vom Kunden schriftlich zu benennen. Eine Abweichung dieser Regelung ist im Vorfeld des Vertragsabschlusses schriftlich festzulegen.

## 6 Nichteinhaltung des SLA (Pönale)

pegasus verwirkt eine Pönale (Vertragsstrafe), wenn nachfolgende Voraussetzungen erfüllt sind und pegasus dies zu vertreten hat:

- Zur Berechnung der Pönale dient der Abrechnungszeitraum (mindestens 1 Monat)
- Die Pönale ist durch den Kunden schriftlich zu beantragen.
- Eine Beantragung hat innerhalb von zwei Wochen nach dem betroffenen Abrechnungszeitraum schriftlich zu erfolgen.
- Die Gutschrift wird innerhalb von vier Wochen nach Beantragung durch den Kunden gestellt.
- Eine Verrechnung der Pönale kundenseitig mit anderen Forderungen oder mit Forderungen des betroffenen Systems aus Folgemonaten ist nicht zulässig.

Die Höhe der Pönale ist der folgenden Tabelle zu entnehmen

Unterschreitung der Verfügbarkeit	SLA Bronze	SLA Silber	SLA Gold	SLA Platin
Um mehr als 1 Stunde je Vorfall	0 %	2 %	3 %	6 %
Um mehr als 2 Stunden je Vorfall	0 %	3 %	6 %	10 %
Um mehr als 4 Stunden je Vorfall	0 %	6 %	10 %	20 %
Um mehr als 8 Stunden je Vorfall	0 %	10 %	20 %	40 %
Um mehr als 12 Stunden je Vorfall	0 %	20 %	40 %	60 %
Um mehr als 18 Stunden je Vorfall	0 %	35 %	60 %	100 %
Um mehr als 24 Stunden je Vorfall	0 %	50 %	100 %	100 %

Ein selbständiger Anspruch auf die Wiederherstellung der geschuldeten Leistung innerhalb des genannten Zeitraums wird hierdurch ungeachtet des Anspruchs des Kunden auf Mangelbeseitigung nicht begründet. Dementsprechend wirkt sich der bloße Ablauf der Frist auch nicht verzugsbegründend aus. Die Pönale ist auf einen etwaigen Schaden, den der Kunden aus der ihr zugrunde liegenden Pflichtverletzung erleidet, anzurechnen.

## 7 Haftungsausschluss und Abgrenzung

Sofern die oben genannten Service Level nicht erfüllt werden, ist eine Haftung der pegasus gmbh nur dann gegeben, wenn die pegasus gmbh die Nichteinhaltung allein zu vertreten hat. Darüber hinaus haftet die pegasus ausschließlich für grob fahrlässig oder schuldhaft verursachten Schäden.

Weitergehende Ansprüche gegen die pegasus gmbh, insbesondere solche auf Ersatz von indirekten und Folgeschäden wie z. B. entgangener Gewinn, Betriebsunterbrechung, Verlust von Daten und Informationen etc., sind nur im Rahmen der Haftung nach den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der pegasus gmbh möglich.

## 8 Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieses Service Level Agreements ganz oder teilweise nicht rechtswirksam oder nicht durchführbar sind oder werden, so wird hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen des jeweiligen Vertrags nicht berührt.

