

## Service Level Agreement

### 1. Einleitung

Das Service Level Agreement spezifiziert die Qualität der zu erbringenden IT-Leistungen und besteht aus einem allgemeinen Teil (RZ-bezogene Service-Level) sowie einem produktbezogenen Teil.

### 2. Inkraftsetzung und Gültigkeitsdauer

Die Service Level Agreements treten nach Vertragsabschluss der beteiligten Parteien in Kraft und gelten für alle Kunden der KDG. Es gilt jeweils die aktuelle Version der Vereinbarung. Sollten sich die einzelnen Regelungen innerhalb dieses Service Level Agreements in einem oder mehreren Punkten widersprechen, gelten die für den Kunden günstigeren Regelungen.

### 3. Service Level allgemein

#### a. Verfügbarkeit Rechenzentrum

Die Verfügbarkeit der Rechenzentren hängt von der Stromversorgung ab und ist damit Grundlage für die Bemessung. Die Sicherstellung der Stromversorgung ist durch entsprechende technische Einrichtungen gewährleistet. Gemessen wird mindestens eine Unterverteilung, deren verschiedenen Messpunkte von der KDG ständig überwacht werden.

Die KDG garantiert eine Verfügbarkeit der Rechenzentren von 99,7 % im Monatsmittel. Dies gilt als erfüllt, solange die tatsächliche Verfügbarkeit diesen Wert im Monatsmittel nicht unterschreitet.

#### b. Verfügbarkeit Latenz – Verbindung Kunde <-> KDG

Die Verfügbarkeit ist dann gegeben, wenn die Rechenzentren der KDG durch die eigenen Dark Fiber Verbindungen erreichbar sind. Die KDG garantiert eine Verfügbarkeit der eigenen Dark Fiber Verbindungen von 99,0 % im Monatsmittel. Dies gilt als erfüllt, solange die tatsächliche Verfügbarkeit diesen Wert im Monatsmittel nicht unterschreitet.

### 4. Service Level – Produkte

#### a. Service Level – Systemverfügbarkeit und Reaktion auf Störungen

Die Systeme werden innerhalb der folgenden Betriebszeiten zur Verfügung gestellt:

Montag bis Donnerstag: durchgehend von 6:00 Uhr bis 18:00 Uhr

Freitag: durchgehend von 6:00 Uhr bis 14:00 Uhr

Die Systeme werden prinzipiell, jedoch nicht garantiert, auch außerhalb der Betriebszeiten zur Verfügung gestellt.

Es wird angestrebt, auf gemeldete Probleme und Störungen wie folgt zu reagieren:

hohe Priorität:	Totalausfall der Systeme: 15 Minuten innerhalb der Funktionszeit Arbeitsplätze mit hohem Publikumsverkehr während der Öffnungszeit: 15 Minuten innerhalb der Funktionszeit
mittlere Priorität:	Arbeitsplätze mit geringem Publikumsverkehr während der Öffnungszeit: 30 Minuten innerhalb der Funktionszeit Arbeitsplätze ohne Publikumsverkehr, deren Funktionieren jedoch als „unternehmenskritisch“ anzusehen ist: 30 Minuten innerhalb der Funktionszeit
normale Priorität:	alle übrigen Störungen, die lediglich einschränken, jedoch ein Weiterarbeiten nicht verhindern: innerhalb von 5 Funktionszeitstunden
Arbeitsaufträge:	nach Absprache

Die Supportzeit ist der Zeitraum, in dem das für das jeweilige Produkt zuständige technische Serviceteam über den nachfolgend geregelten Kommunikationsweg erreichbar ist. Supportanfragen oder Störungen können entweder telefonisch oder über das Ticketsystem (siehe Punkt Ansprechzeiten) aufgegeben werden.

#### **a. Service Level – Ansprechzeiten**

Es werden folgende persönliche Ansprechzeiten über die Hotline der KDG garantiert:

Montag bis Donnerstag: durchgehend von 6:00 Uhr bis 18:00 Uhr

Freitag: durchgehend von 6:00 Uhr bis 15:00 Uhr

Die Ansprache über E-Mail und das HelpDesk-System [service@kdgoe.de](mailto:service@kdgoe.de) sind 24/7 möglich.

Der direkte Zugriff auf ihren persönlichen Ansprechpartner erfolgt im Rahmen folgender Service-Zeiten:

Montag bis Donnerstag: von 08:00 Uhr bis 16:00 Uhr

Freitag: von 08:00 Uhr bis 14:00 Uhr

Dennoch kann es bei der Erreichbarkeit insoweit zu Einschränkungen kommen, als dass die o.g. Ansprechpartner kurz den Arbeitsplatz verlassen oder bereits mit einem anderen Kunden sprechen. Die Reaktionszeit in dringenden Fällen wird auf 1 Stunde festgelegt. In allen weiteren Fällen wird eine Reaktionszeit von 24 Stunden angestrebt.

Die schriftliche Ansprache der Ansprechpartner wird über die E-Mail Adresse [service@kdgoe.de](mailto:service@kdgoe.de) gewährleistet und ist daher zu verwenden.

## **5. Allgemeine Wartungsarbeiten**

Allgemeine Wartungsarbeiten, Microsoft Windows und Office Sicherheitsupdates und Backups werden außerhalb der Betriebszeiten durchgeführt. Insofern das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) eine Sicherheitslücke in der IT-Bedrohungslage Grau oder Gelb klassifiziert, werden kleinere Programmupdates (Patches) und Neustarts von Serverinstanzen nach vorheriger Abstimmung zwischen der KDG und des Kunden von Montag bis Donnerstag ab 17 Uhr sowie freitags ab 14 Uhr durchgeführt.

Klassifiziert das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) eine Sicherheitslücke in der IT-Bedrohungslage Orange oder Rot, können kleinere Programmupdates (Patches) und Neustarts von Serverinstanzen auch ohne vorherige Abstimmung zwischen der KDG und des Kunden von Montag bis Donnerstag ab 17 Uhr sowie freitags ab 14 Uhr durchgeführt werden.

## **6. Salvatorische Klausel**

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

Zuletzt aktualisiert im April 2021