

# Service Level Agreement (SLA)

## Telexmax S3 Object Storage

### Inhalt

1	Geltungsbereich .....	1
2	Service Level.....	1
3	Serviceparameter .....	3
4	Gutschriften.....	6

### 1 Geltungsbereich

Das SLA enthält ergänzende Bestimmungen im Zusammenhang mit der Bereitstellung und Überlassung des Telexmax S3 Object Storage. Dieser Service wird in den Rechenzentren (Datacenter, IP-Center oder IPCs genannt) der Telexmax realisiert.

### 2 Service Level

#### 2.1 Serviceübersicht

Folgende Services befinden sich im Portfolio von Telexmax:

- 3006\_1 Telexmax S3 Object Storage

## 2.1.1 Leistungsumfang & Leistungsabgrenzung

Der Leistungsumfang und die Leistungsabgrenzung des TelexmaxX S3 Object Storage ist in der Service Description geregelt, welche unter dem nachfolgenden Link eingesehen werden kann:

<http://www.telexmaxx.de/agb-sla/>

## 2.1.2 Definition Arbeitstag

Als Arbeitstag der TelexmaxX gelten Montag bis Freitag – ausgenommen gesetzliche Feiertage in Baden-Württemberg.

## 2.2 3006\_1 S3 Object Storage

### 2.2.1 Leistungsparameter

Für den TelexmaxX S3 Object Storage gelten folgende Leistungsmerkmale:

- S3 Object Storage (Genutzter Speicher aller Buckets je Kundennummer in GB)

### 2.2.2 Service Level

Folgende Servicelevels gelten:

Verfügbarkeit pro Monat	Reaktionszeit bei Störungen
99,5 %	4 Stunde

Eine Störung liegt vor, wenn der TelexmaxX S3 Object Storage durch Überwachungseinrichtungen als fehlerhaft („Internal Server Error“, „Service Unavailable“) oder nicht verfügbar erkannt wird.

### 3 Serviceparameter

#### 3.1 Verfügbarkeit

(1) Die Verfügbarkeit des TelemaxX S3 Service beträgt im Monatsmittel:

- 99,5%

(2) Solange der TelemaxX S3 Object Storage nicht verfügbar ist, handelt es sich um Ausfallzeit. Die Ausfallzeit beginnt, sobald TelemaxX die Nichtverfügbarkeit festgestellt hat und endet, sobald TelemaxX dem Kunden die Wiederherstellung der Verfügbarkeit mitgeteilt hat.

(3) Der Ausfallzeit nicht zugerechnet werden Zeiträume, in denen

(a) der Zugriff auf den TelemaxX S3 Object Storage aufgrund von höherer Gewalt gem. Abs. 4 oder anderen TelemaxX nicht zuzurechnenden Umständen unmöglich ist

(b) TelemaxX Wartungen gem. Abs. 5 vornimmt.

(4) Höhere Gewalt bezeichnet Umstände, die außerhalb der Kontrolle von TelemaxX liegen, beispielsweise Streiks, Epidemien, Naturkatastrophen, Ausfälle der Energieversorgung oder der technischen Infrastruktur, ebenso etwa auch die von TelemaxX nicht zu vertretende Nichtbelieferung durch einen Zulieferer.

(5) TelemaxX behält sich vor, den TelemaxX S3 Object Storage für regelmäßige sowie kurzfristig notwendige Wartungsarbeiten vorübergehend zu unterbrechen.

Die allgemeinen Wartungsfenster des TelemaxX S3 Object Storage 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 Unterbrechungszeiten bei geplanten Betriebsunterbrechungen (Installations- und Wartungsarbeiten) und bei Notfallwartungen zählen nicht als „nicht verfügbare Zeit“.

(6) Für jeden Monat, in dem die Verfügbarkeit gem. Abs. 1 nicht erreicht wird, erhält der Kunde im Folgemonat eine Gutschrift gemäß Ziffer 4.

#### 3.2 Entstörung

(1) TelemaxX beseitigt Störungen im Zusammenhang mit dem TelemaxX S3 Object Storage im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten unverzüglich.

(2) Ein benannter Ansprechpartner des Kunden kann Störungen telefonisch über die jederzeit erreichbare

**Störungs-Hotline 0800 835 362 99**

zu melden.

(3) An Arbeitstagen, Mo – Do von 8:00 Uhr - 16:45 Uhr und Fr 8:00 Uhr - 15:45 Uhr („Servicezeiten“) können Störungsmeldungen des Kunden an TelemaxX auch per E-Mail an die Adresse

**service@telemaxx.de**

erfolgen. Außerhalb der Servicezeiten werden E-Mails nicht gelesen und erst am nächsten Arbeitstag bearbeitet.

(4) Die Meldung muss so genau sein, dass TelemaxX die Entstörung zielgerichtet in Angriff nehmen kann und hat daher insbesondere Folgendes zu beinhalten:

- Beschreibung der Störung
- Zeitpunkt der Störung
- Servicenummer des betroffenen Dienstes

(5) Nach Eingang einer Störungsmeldung gem. Abs. 3 eröffnet TelemaxX ein Ticket, dessen Referenznummer dem Kunden bei späteren Kontakten eine Identifizierung des Vorganges erlaubt. TelemaxX beginnt mit der Entstörung nach einer Reaktionszeit von:

- 4 Stunden

innerhalb der Servicezeiten. Endet die Reaktionszeit außerhalb der Servicezeiten, setzt die Entstörung spätestens zu Beginn des nächsten Arbeitstags ein.

(6) Die Beseitigung einer Störung innerhalb einer bestimmten Zeit kann nicht versprochen werden. Soweit für TelemaxX absehbar ist, dass sich eine Störung nicht innerhalb einer angemessenen Frist beseitigen lässt, wird sie sich unverzüglich um eine vorübergehende Behelfslösung bemühen und anschließend die Störung so schnell wie möglich beheben.

(7) Der Kunde wird TelemaxX alle zur Entstörung notwendigen Informationen, Unterlagen und Daten vollständig sowie inhaltlich zutreffend zur Verfügung stellen. TelemaxX trifft insofern keine Nachforschungspflicht.

(8) Ohne besondere Vereinbarung ist TelemaxX nicht dazu verpflichtet, Störungen zu beheben, die auf unsachgemäße Bedienung des TelemaxX S3 Object Storage durch den Kunden, höhere Gewalt (Ziffer 3.1 (4)) oder Eingriffe Dritter zurückzuführen sind.

(9) Ist die behauptete Störung nicht nachweisbar, reproduzierbar oder TelemaxX nicht zuzurechnen, behält sich TelemaxX vor, dem Kunden den angefallenen Aufwand in Rechnung zu stellen.

### **3.3 Service Requests**

(1) TelemaxX unterstützt den Kunden auch bei sonstigen Fragen zum TelemaxX S3 Object Storage („Service Requests“) durch qualifiziertes Personal. Service Requests sind von zuvor benannten Ansprechpartnern des Kunden unter Angabe der Servicenummer des betroffenen Dienstes an die E-Mail-Adresse

**service@telexx.de**

zu richten. Die Betreuung durch einen bestimmten Mitarbeiter von TelexX kann nicht verlangt werden.

(2) TelexX beantwortet Service Requests in angemessener Zeit mit Rücksicht auf Eingangsreihenfolge und Dringlichkeit. Die Lösung einer Anfrage in einer bestimmten Zeit kann nicht garantiert werden. In der Regel werden Service Requests jedoch innerhalb von ein bis drei Arbeitstagen abgeschlossen. Zeichnet sich eine erhebliche längere Bearbeitungszeit ab, nimmt TelexX Kontakt mit dem Kunden auf.

#### 4 Gutschriften

(1) Wird die von TelemaxX in Ziffer 3.1 zugesagte Verfügbarkeit unterschritten, zahlt TelemaxX an den Kunden für den betroffenen TelemaxX S3 Object Storage nachfolgende Gutschrift:

##### TelemaxX S3 Object Storage

Verfügbarkeit im Monatsmittel		Erstattung in % des monatlichen Preises der Einzelheit *
kleiner als	gleich oder größer als	
99,5 %	99,0 %	10 %
99 %	98 %	20 %
98 %	97 %	30 %
97 %	-	50 %

\* Die Höhe der Erstattung richtet sich nach der Zeile, in welche die Unterschreitung fällt.

(2) Für jeden Monat, in dem die Verfügbarkeit gem. Abs. 1 nicht erreicht wird, erhält der Kunde im Folgemonat eine Gutschrift zur Verrechnung mit der an TelemaxX zu leistenden vertraglichen Vergütung. Stehen dem Kunden aus demselben Grund Schadensersatzansprüche gegen TelemaxX zu, wird die Gutschrift darauf angerechnet.