

SWARCO

# Cloud Solutions

SLA SWARCO Cloud Services V2.1



# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Einleitung .....</b>	<b>4</b>
1.1	Zweck dieses Dokuments.....	4
1.2	Service Level Agreement für SWARCO CLOUD SERVICES .....	4
1.3	SWARCO CLOUD SERVICES Bereitstellungsmodelle .....	4
1.3.1	Private Cloud .....	4
1.3.2	Public Cloud.....	4
<b>2</b>	<b>SWARCO CLOUD Services Leistungsbeschreibung.....</b>	<b>5</b>
2.1	SWARCO Betriebsservices .....	5
2.1.1	Technische Infrastruktur .....	5
2.1.2	Initialprojekt.....	5
2.1.3	SWARCO CLOUD SERVICES Service-Plattform .....	5
2.2	Nicht in SWARCO CLOUD SERVICES enthaltene Leistungen .....	6
2.2.1	Überwachung von Geschäftsprozessen.....	6
2.2.2	Durch den Kunden bzw. dessen Partner verursachte Incidents .....	6
2.2.3	Leistungen aus dem Service-Katalog.....	6
2.3	Optionale Leistungen.....	6
<b>3</b>	<b>SWARCO CLOUD SERVICES Organisation u. Funktionen .....</b>	<b>7</b>
3.1	Darstellung der SWARCO Cloud Services Supportorganisation .....	7
3.2	Support Level 1 .....	7
3.3	Support Level 2 .....	7
3.4	Support Level 3 .....	8
<b>4</b>	<b>SLA-Beschreibung .....</b>	<b>9</b>
4.1	KPI-Definition.....	9
4.2	Übersicht Services gemäß SLA-Level.....	10
4.3	Bronze-Level.....	10
4.3.1	Service-Plattform .....	10
4.3.2	Support .....	10
4.3.3	Zusammenfassung SLA .....	11
4.4	Silber-Level.....	11
4.4.1	Service-Plattform .....	11
4.4.2	Support .....	11
4.4.3	Zusammenfassung SLA .....	11
4.5	Gold-Level .....	12
4.5.1	Service-Plattform .....	12
4.5.2	Support .....	12
4.5.3	Zusammenfassung SLA .....	12
4.6	Kommunikation mit Support und SWARCO-Ansprechpartnern .....	12
<b>5</b>	<b>SWARCO CLOUD SERVICES Funktionsweise .....</b>	<b>13</b>
5.1	Delivery Manager .....	13
5.2	Überwachung der Service-Plattform .....	13
5.2.1	Automatische Überwachung.....	13
5.2.2	Manuelle Überwachung.....	13

5.3	Verwaltung der technischen Infrastruktur.....	13
5.4	Security Management.....	13
5.5	Datensicherung und -wiederherstellung.....	13
5.6	Incident-/Change-Klassen-Definition.....	14
5.7	Einstufung von Incidents.....	14
5.8	Abruf von Zusatzleistungen/-anforderungen.....	15
5.8.1	Leistungen aus dem Service-Katalog.....	15
5.8.2	Weitere zusätzliche Leistungen (außerhalb des Service-Katalogs).....	15
5.9	Wartungsintervalle und geplante Ausfallzeiten.....	16
5.10	Hierarchisches Eskalationsmanagement.....	16

# 1 Einleitung

## 1.1 Zweck dieses Dokuments

Dieses Service Level Agreement ("SLA") beschreibt im Detail die Cloud Services, die durch SWARCO für ihre Kunden erbracht werden. Dieses SLA beschreibt ebenfalls für jede Art von Service die durch SWARCO erbrachten Service-Level.

Dieses Dokument ist Bestandteil des Vertrags zwischen SWARCO und seinen Kunden.

## 1.2 Service Level Agreement für SWARCO CLOUD SERVICES

Die folgende Graphik fasst die existierenden SLAs und deren Positionierung zusammen.



## 1.3 SWARCO CLOUD SERVICES Bereitstellungsmodelle

Die SWARCO Cloud Services-Angebote folgen zwei verschiedenen Bereitstellungsmodellen:

### 1.3.1 Private Cloud

Lizenzen und technische Infrastruktur sind nicht Eigentum des Kunden. Der Kunde hat das Recht, die durch SWARCO implementierte und betriebene Lösung unter Erfüllung der damit verbundenen Pflichten zu nutzen. Die technische Umgebung steht dem Kunden dediziert zur Verfügung, auch wenn einige technische Elemente der gemeinsamen Nutzung unterliegen (Netzwerkzugang, Firewall, Virtualisierung, ...). SWARCO ist verantwortlich für die technische Architektur und ihre Komponenten. Dabei hat der Kunde die Option, die Software-Lösung anzupassen und kann ebenfalls das Tempo der Weiterentwicklung z.B. bzgl. des Einsatzes von Releases bestimmen, sofern hierdurch weder die Sicherheit noch der eigentliche Betrieb gefährdet werden.

### 1.3.2 Public Cloud

SWARCO Public Cloud-Services werden den Kunden im Mietverfahren zur Verfügung gestellt. Dabei werden die vorhandenen mandantenfähigen Plattformen durch mehrere Kunden genutzt. Die Konfiguration und Zusammenstellung der Softwaretechnologien liegen in der Verantwortung von SWARCO. Anpassungen der Lösungen sind beschränkt auf die verfügbaren Konfigurationseinstellungen. SWARCO führt regelmäßige Aktualisierungen dieser Plattformen durch, so dass die SWARCO-Kunden direkt von allen Innovationen und Erweiterungen profitieren können.

## 2 SWARCO CLOUD Services Leistungsbeschreibung

### 2.1 SWARCO Betriebservices

In diesem Kapitel werden die durch SWARCO unterstützten Funktionen aufgeführt. Einige Standard-Services können variieren, abhängig von dem gewählten SLA bzw. den gewählten Zusatzoptionen zum Standard-SLA. Im Folgenden werden einige Elemente näher erläutert.

#### 2.1.1 Technische Infrastruktur

SWARCO ist direkt bzw. gemeinsam mit dem IaaS Provider verantwortlich für alle Arbeiten an dem für eine ordnungsgemäße Funktionalität der Service-Plattform erforderlichen Komponenten.

- Hosting-Umgebungen
- Server
- Netzwerk und Load Balancer
- Sicherheitssysteme
- Speicherkapazität
- Middleware
- Datenbanken
- Software-Lizenz und Maintenance

–

Für das Private Cloud bzw. Public Cloud Modell definiert SWARCO gemäß den Anforderungen aus dem SLA die Architektur und stellt die Leistungserbringung auch zu temporären Stoßzeiten in der Produktion sicher.

#### 2.1.2 Initialprojekt

Im Initialprojekt sind die Kosten für den Aufbau der Kundenumgebung und für die Integration in die SWARCO Cloud-Plattform enthalten. Das Leistungspaket des Initialprojekts richtet sich nach dem gewählten Betriebsmodell und der Komplexität der Installation.

- Architektur
- Bereitstellung der Hardware für Test- und Produktionsumgebung
- Netzwerkkonfiguration
- Initiale Konfiguration der Applikation
- CMDB-Konfiguration
- Erstellung der Dokumentation
- Testumgebung.

#### 2.1.3 SWARCO CLOUD SERVICES Service-Plattform

Dem Kunden wird eine durch SWARCO entwickelte Service-Plattform zur Verfügung gestellt. Diese enthält alle Software- und Hardware-Komponenten, die dem Kunden eine sichere und jederzeit verfügbare Umgebung garantieren, wie z.B.:

- Überwachungssysteme und Steuerungsumgebung
- Security-Lösungen
- ITSM
- Backup- und Wiederherstellungssoftware
- Netzwerkzugang
- Reporting

Die Kosten hierfür sind im Preis für die Leistungserbringung enthalten.



## **2.2 Nicht in SWARCO CLOUD SERVICES enthaltene Leistungen**

### **2.2.1 Überwachung von Geschäftsprozessen**

SWARCO ist nicht haftbar für die Daten bzw. Nutzung der zur Verfügung gestellten Plattform durch den Kunden. Auf Wunsch des Kunden kann SWARCO die Verantwortung für die Überwachung bestimmter Ereignisse bzw. das Nichtauftreten von festgelegten Ereignissen übernehmen.

### **2.2.2 Durch den Kunden bzw. dessen Partner verursachte Incidents**

Signifikante Aufwände für die Wiederherstellung der Plattform, die auf unsachgemäßen Gebrauch durch den Kunden oder durch einen Partner des Kunden zurückzuführen sind, können in Rechnung gestellt werden. Dies trifft z.B. bei Netzwerkproblemen auf Kundenseite zu, bei durch den Kunden vorgenommenen Konfigurationen oder bei unerwünschten, durch mangelhafte Datenqualität verursachten Nebeneffekten.

### **2.2.3 Leistungen aus dem Service-Katalog**

Leistungen aus dem Service-Katalog sind nicht in den monatlichen Grundkosten enthalten. Der Kunde benennt die Personen, die zur Bestellung einer Leistung aus diesem Katalog berechtigt sind. Die bestellte Leistung wird dem Kunden als Festpreis oder nach Aufwand in Rechnung gestellt. Die auf Kundenseite bestellberechtigten Mitarbeiter werden (sofern anwendbar) im "Kommunikationsplan" namentlich aufgeführt.

## **2.3 Optionale Leistungen**

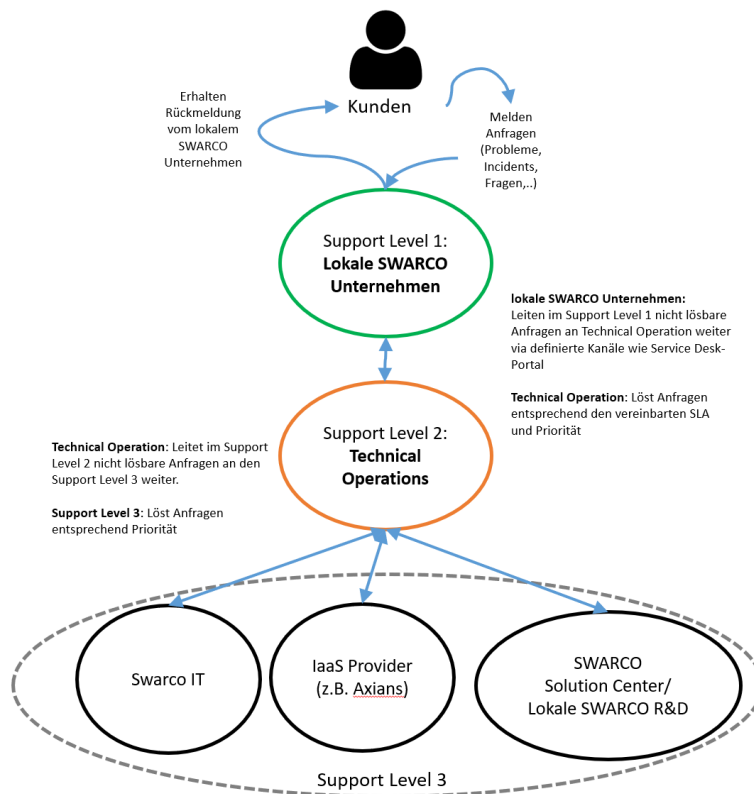
Nach Auslieferung der technischen Umgebung wird das funktionale Konfigurationsprojekt als separates Projekt und i.d.R. mit einem separaten Vertrag durchgeführt. Dieses Projekt kann z.B. folgende Elemente beinhalten:

- LSA-Versorgung und -konfiguration
- Einrichtung von Verarbeitungslogik
- Administratorschulung
- Anwenderschulung
- ...

### 3 SWARCO CLOUD SERVICES Organisation u. Funktionen

#### 3.1 Darstellung der SWARCO Cloud Services Supportorganisation

Die folgende Grafik bietet einen Überblick über die Struktur der Zusammenarbeit/Interaktionen zwischen den verschiedenen Support-Levels. Eine Liste mit den zuständigen Ansprechpartnern findet sich im Kommunikationsplan (sofern anwendbar).



Generell können zwei Arten von Anforderungen an SWARCO übermittelt werden:

- Anforderungen bzgl. Weiterentwicklung der Lösung, Anpassung der Konfiguration, „Change Requests“ oder einfache Informationsanfragen zur Lösung.
- Berichte zu Incidents, die durch SWARCO entgegengenommen und in Erfüllung der vertraglichen Pflichten bearbeitet werden.

#### 3.2 Support Level 1

SWARCO nimmt die eingehenden Anfragen und Störungen entgegen. Der Support Level 1 wird durch die lokalen SWARCO Organisationen geleistet und bearbeitet die Incidents innerhalb der vertraglich zugesicherten Zeiten sowie gemäß ihrer Priorität. Dieses Team ermittelt die genaue Fehlerquelle und setzt die zur schnellstmöglichen Wiederherstellung des Service erforderlichen Maßnahmen um. Es stellt die Lösung von Incidents bzw. von Problemen sicher, sollten Incidents als Probleme erkannt und entsprechend eingestuft werden.

#### 3.3 Support Level 2

Incidents und Probleme, die nicht durch den Support Level 1 gelöst werden können, werden an den Support Level 2 übergeben, der für den technischen Betrieb der Cloud-Lösungen

verantwortlich ist. Dieses Team deckt mit seinen Lösungsexperten zudem weitere Bereiche wie Administration, Tuning, Design, Architektur und Hosting ab.

Die Aufgaben dieses Support-Levels sind:

- Incidentmanagement
- Changemanagement
- Technisches Servicelevel-Management (Verfügbarkeit, betriebliches Kontinuitätsmanagement, ...) in Verbindung mit dem IaaS Provider
- Hardware- und Software-Administration.

### **3.4 Support Level 3**

Level 3 entspricht dem Standard-Fehlerbehebungsprozess bzw. der Hinzuziehung der Entwicklungsbereiche bzw. Partner wie den IaaS Provider.



## 4 SLA-Beschreibung

### 4.1 KPI-Definition

Nach der Definition der KPIs (Leistungskennzahlen) folgt für die vertraglich relevanten und im Reporting dargestellten KPIs eine ausführliche Beschreibung und Berechnungsmethode. Diese KPIs dienen als Referenz, sofern sie in eine mögliche Penalty-Berechnung einfließen.

- a. Verfügbarkeit: Verfügbarkeit eines gegebenen Systems während einer Messperiode ausgenommen geplanter Wartungszeiten. Die Bedingungen und Tools können abhängig vom System variieren.
- b. MTTRespond: Durchschnittliche Dauer innerhalb der Zeitmessungsphase zwischen der Aufnahme des Incidents und dem Beginn seiner tatsächlichen Bearbeitung.
- c. MTTNotify: Durchschnittliche Dauer innerhalb der Zeitmessungsphase zwischen der Aufnahme des Incidents und der ersten aktiven Kommunikation mit dem Kunden bezüglich der laufenden Arbeiten am Incident. Bei kritischen Incidents findet die Kommunikation bevorzugt telefonisch statt.
- d. MTTResolve: Durchschnittliche Dauer innerhalb der Zeitmessungsphase zwischen der Aufnahme des Incidents und seiner Lösung (Status „Solved“).

Vertragliche Relevanz für den Cloud Service hat die Verfügbarkeit. Sollten weitere Indikatoren notwendig werden, so besteht die Möglichkeit, diese mit aufzunehmen.

Definition	<p>Verfügbarkeit ist so definiert, dass der Cloud Service betriebsbereit und für den Kunden verfügbar ist (exkl. geplante Wartungsfenster). Sie wird gemessen als Prozentsatz. Die Messperiode ist definiert als monatlich. Sie beginnt am 1. Tag des Monats, der auf den Produktivstart folgt. Der Verfügbarkeitsreport wird nachträglich entsprechend Vertrag bereitgestellt. Der Produktivstart ist definiert als das Datum, an dem SWARCO und der Kunde gemeinsam bestätigt haben, dass die Produktionsumgebung aktiv ist und genutzt werden kann.</p> <p>Geplante Wartungsfenster sind definiert als Wartung, die angekündigt und mindestens eine Woche im Voraus dem Kunden mitgeteilt wurde. Wie im SLA Paket beschrieben, sind geplante Wartungsfenster klar begrenzt und limitiert innerhalb jeder Messperiode.</p> <p>Nicht in der SLA-Bewertung berücksichtigt werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Netzwerk-Probleme außerhalb von SWARCO`s Infrastruktur</li> <li>- Incidents, die durch Modifikationen des Kunden oder unsachgemäße Benutzung auftreten</li> <li>- Höhere Gewalt</li> </ul> <p><u>Verpflichtung:</u> abhängig vom SLA (bronze, silver, gold)</p>
<b>METHODIK</b>	
Erforderliche Datenquelle	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kritische Incidents und geplante Wartungsfenster</li> <li>• Daten des IaaS Providers</li> </ul>
Datenaufzeichnungsmethode	Manuell
Kalkulationsmethode	Berechnung des Prozentsatzes des betriebsbereiten Cloud Services im Vergleich zur monatlichen Gesamtzeit abzüglich geplanter Wartungszeiten

## 4.2 Übersicht Services gemäß SLA-Level

Weiterführende Erläuterungen zu den in diesem Teil des Dokuments beschriebenen Elementen finden sich weiter unten. Die folgende Tabelle stellt eine Zusammenfassung der Services gemäß SLA-Level dar.

CLOUD SERVICE SLA			
FEATURE	BRONZE	SILVER	GOLD
<b>Access method</b>	Phone/web/e-mail	Phone/web/e-mail	Phone/web/e-mail
<b>Service availability</b>	24/7 – 99%	24/7 – 99.5%	24/7 – 99.9 %
<b>Serviced operating times</b>	Mo-Fr 09:00-17:00 (CET) <i>Excluding national holidays.</i>	Mo-Fr 08:00-17:00 (CET) <i>Excluding national holidays.</i>	Mo-Fr 08:00-17:00 (CET) <i>Excluding national holidays.</i> <b>+ 24/7 On-call service for category 1 incidents</b>
<b>MTT Respond</b>	< 60 min. during business hours	< 60 min. during business hours	< 30 min. during business hours < 60 min. outside of business hours
<b>MTT Notify</b> Critical: categ. 1 High: categ. 2 Medium: categ. 3 Low: categ. 4	< 4 business <b>h</b> < 2 business <b>days</b> < 5 business <b>days</b> < 10 business <b>days</b>	< 2 business <b>h</b> < 1 business <b>day</b> < 2 business <b>days</b> < 4 business <b>days</b>	< 1 <b>h</b> On-Call service < 4 business <b>h</b> < 1 business <b>day</b> < 3 business <b>days</b>
<b>MTT Resolve</b> Critical: categ. 1 High: categ. 2 Medium: categ. 3 Low: categ. 4	< 2 business <b>days</b> < 5 business <b>days</b> < 10 business <b>days</b> < 15 business <b>days</b>	< 9 business <b>h</b> < 2 business <b>days</b> < 6 business <b>days</b> < 10 business <b>days</b>	< 6 <b>h</b> On-Call service < 1 business <b>day</b> < 3 business <b>days</b> < 10 business <b>days</b>

## 4.3 Bronze-Level

### 4.3.1 Service-Plattform

Die Lösung steht an 7 Tagen pro Woche für 24 Stunden zur Verfügung. Der Verfügbarkeitsgrad der Lösung wird monatlich errechnet und beträgt mindestens 99%. Für alle nicht-produktiven Systeme gilt standardmäßig „best efforts“.

### 4.3.2 Support

SWARCO stellt dem Kunden die Support Level 1 und 2 zu den Geschäftszeiten (ausgenommen sind nationale Feiertage) ganzjährig zur Verfügung. Dies gilt für gemeldete Incidents aller Kategorien.

Außerhalb der Geschäftszeiten können Kunden SWARCO kontaktieren, jedoch ist SWARCO vertraglich nicht zu einer Reaktionszeit oder Service-Wiederherstellungszeit verpflichtet. Standardmäßig gibt es für diesen Service-Level keine Rufbereitschaft.

### 4.3.3 Zusammenfassung SLA

Funktion	Verpflichtung
Servicezeiten	24 / 7
Bedienter Betrieb	5*7 Mo-Fr 09:00-17:00 ausgenommen nationale Feiertage keine Rufbereitschaft außerhalb der Geschäftszeiten
Verfügbarkeit (*)	99%
MTTRespond	60 min. während der Geschäftszeiten
MTTNotify Kritisch: Kateg. 1 Hoch: Kateg. 2 Mittel: Kateg. 3 Niedrig: Kateg. 4	< 4 Geschäftsstd. < 2 Geschäftstage < 5 Geschäftstage < 10 Geschäftstage
MTTResolve Kritisch: Kateg. 1 Hoch: Kateg. 2 Mittel: Kateg. 3 Niedrig: Kateg. 4	< 2 Geschäftstage < 5 Geschäftstage < 10 Geschäftstage < 15 Geschäftstage

## 4.4 Silber-Level

### 4.4.1 Service-Plattform

Die Lösung steht an 7 Tagen pro Woche für 24 Stunden zur Verfügung. Der Verfügbarkeitsgrad der Lösung wird monatlich errechnet und beträgt mindestens 99,5%.

### 4.4.2 Support

SWARCO stellt dem Kunden die Support-Level 1 und 2 zu den Geschäftszeiten (ausgenommen sind nationale Feiertage) ganzjährig zur Verfügung. Dies gilt für gemeldete Incidents aller Kategorien.

Außerhalb der Geschäftszeiten können Kunden SWARCO kontaktieren, jedoch ist SWARCO vertraglich nicht zu einer Reaktionszeit oder Service-Wiederherstellungszeit verpflichtet. Standardmäßig gibt es für diesen Service-Level keine Rufbereitschaft.

### 4.4.3 Zusammenfassung SLA

Funktion	Verpflichtung
Servicezeiten	24 / 7
Bedienter Betrieb	5*7 Mo-Fr 08:00-17:00 ausgenommen nationale Feiertage keine Rufbereitschaft außerhalb der Geschäftszeiten
Verfügbarkeit (*)	99,5%
MTTRespond	60 min. während der Geschäftszeiten
MTTNotify Kritisch: Kateg. 1 Hoch: Kateg. 2 Mittel: Kateg. 3 Niedrig: Kateg. 4	< 2 Geschäftsstd. < 1 Geschäftstage < 2 Geschäftstage < 4 Geschäftstage
MTTResolve Kritisch: Kateg. 1 Hoch: Kateg. 2 Mittel: Kateg. 3 Niedrig: Kateg. 4	< 9 Geschäftsstd. < 2 Geschäftstage < 6 Geschäftstage < 10 Geschäftstage

## 4.5 Gold-Level

### 4.5.1 Service-Plattform

Die Lösung steht an 7 Tagen pro Woche für 24 Stunden zur Verfügung. Der Verfügbarkeitsgrad der Lösung wird monatlich errechnet und beträgt mindestens 99,9%.

### 4.5.2 Support

SWARCO stellt dem Kunden die Support Level 1 und 2 zu den Geschäftszeiten (ausgenommen sind nationale Feiertage) ganzjährig zur Verfügung. Dies gilt für gemeldete Incidents der Kategorien 2, 3 und 4. Für Incidents der Kategorie 1 gelten MTTRespond, MTTNotify and MTTResolve rund um die Uhr.

Außerhalb der Geschäftszeiten können Kunden SWARCO kontaktieren, jedoch ist SWARCO bzgl. Incidents der Kategorien 2, 3 und 4 vertraglich nicht zu einer Reaktionszeit oder Service-Wiederherstellungszeit verpflichtet. Für diesen Service-Level wird standardmäßig eine Rufbereitschaft außerhalb der Geschäftszeiten eingerichtet, die Incidents der Kategorie 1 abdeckt.

### 4.5.3 Zusammenfassung SLA

Funktion	Verpflichtung
Servicezeiten	24 / 7
Bedienter Betrieb	5*7 Mo-Fr 08:00-17:00 ausgenommen nationale Feiertage Rufbereitschaft außerhalb der Geschäftszeiten für Incidents der Kategorie 1
Verfügbarkeit (*)	99,9%
MTTRespond	30 min. während der Geschäftszeiten 60 min. während der Rufbereitschaft
MTTNotify	
Kritisch: Kateg. 1	< 1 Std.
Hoch: Kateg. 2	< 4 Geschäftsstd.
Mittel: Kateg. 3	< 1 Geschäftstag
Niedrig: Kateg. 4	< 3 Geschäftstage
MTTResolve	
Kritisch: Kateg. 1	< 6 Std.
Hoch: Kateg. 2	< 1 Geschäftstag
Mittel: Kateg. 3	< 3 Geschäftstage
Niedrig: Kateg. 4	< 10 Geschäftstage

## 4.6 Kommunikation mit Support und SWARCO-Ansprechpartnern

Sofern anwendbar, ist die im "Kommunikationsplan" enthaltene Liste der Ansprechpartner Bestandteil des Vertrags. Der Kommunikationsplan ist vertragspezifisch und sollte folgende Informationen enthalten:

- SWARCO-Ansprechpartner für die Aufnahme und Bearbeitung von Incidents
- Für den Kunden zuständiger Delivery Manager
- SWARCO-Ansprechpartner für den Eskalationsprozess
- Ansprechpartner beim Kunden für Verwaltung und Betrieb der Plattform

## 5 SWARCO CLOUD SERVICES Funktionsweise

### 5.1 Delivery Manager

Der Delivery Manager ist verantwortlich für die Qualität der zur Verfügung gestellten Leistungen sowie für die Beziehung zum Kunden. Im Einzelnen stellt er sicher:

- Einhaltung der ITIL-Prozesse
- Erfüllung der Pflichten von SWARCO gegenüber dem Kunden
- Verwaltung der Cloud Services für die Cloud-Kunden-Aktivitäten (Incidents, Anforderungen, Überwachung der Lösungen)
- Bereitstellung des Reportings
- Ggf. Organisation von Lenkungsausschüssen
- Berücksichtigung neuer Kundenanforderungen.

### 5.2 Überwachung der Service-Plattform

#### 5.2.1 Automatische Überwachung

Die automatische Überwachung unterliegt einer laufenden Prozessoptimierung. Warnmechanismen gewährleisten, dass auftretende Fehler nicht ignoriert werden können. Das Business Activity Monitoring der Prozessabläufe stellt die Erfüllung der SLAs hinsichtlich kritischer Prozesse sicher, wo vereinbart. Darüber hinaus können Engpässe frühzeitig erkannt werden..

#### 5.2.2 Manuelle Überwachung

Die automatische Überwachung wird durch manuelle Checks der Applikation und der Lösung anhand von Checklisten gesichert. Der Inhalt dieser Checklisten wird ggf. während der Lenkungsausschüsse durch den Kunden und SWARCO gemeinsam beschlossen. Jedes durch die proaktive Überwachung festgestellte Ereignis wird umgehend an das Incident Management weitergeleitet.

### 5.3 Verwaltung der technischen Infrastruktur

Der Infrastruktur-Management-Vertrag wird durch SWARCO unterstützt, wobei die operativen Leistungen durch den IaaS Provider erbracht werden können.

SWARCO behält sich das Recht vor, den IaaS Provider zu wechseln. In diesem Fall verpflichtet sich SWARCO, den Kunden einen Monat im Voraus über den Wechsel zu informieren.

### 5.4 Security Management

Die SWARCO Security Policies sind in der "SWARCO Cloud Security Programm Übersicht" beschrieben.

### 5.5 Datensicherung und -wiederherstellung

Das Backup Management liegt in der Verantwortung von SWARCO. Es kann durch den IaaS Provider umgesetzt werden. Der Backup Plan ist Leistungsbestandteil und wird während des Initialprojekts eingerichtet.

Im Standard wird das Backup wie in der folgenden Tabelle beschrieben durchgeführt:

Backup	Beschreibung
Wöchentliche Vollsicherung	Rotation wöchentlich und Archivierung jeder Vollsicherung für eine Dauer von 2 Wochen
Tägliche inkrementelle Sicherung	Täglich (außer an Tagen der Vollsicherung)

## 5.6 Incident-/Change-Klassen-Definition

Jeder Change bzw. jeder Incident wird gemäß seiner Auswirkung auf den Service eingestuft. Die Einstufung richtet sich nach dem folgenden Schema:

Kategorie	Incident	Change Request
Kategorie 1- Kritisch	Applikationsbetrieb ist unterbrochen, Nutzer können nicht arbeiten, Fehler können nicht durch organisatorische Maßnahmen umgangen werden  (Beispiel: Kompletstillstand eines Systems/Plattform)	(kein Level 1-typischer Change)
Kategorie 2- Dringend	Applikation ist schwer gestört; Nutzer sind in ihrer Arbeit gehindert; Fehler können durch organisatorische Maßnahmen temporär umgangen werden	Rechtliche Notwendigkeit mit kurzer Frist oder betriebliche Erfordernisse, die gegenüber ökonomischen Überlegungen priorisiert sind  (Beispiel: Umsetzung von Sicherheitsvorschriften)
Kategorie 3- Wichtig	Applikation ist durch Fehler in unkritischen Funktionen oder nur in Ausnahmefällen beeinträchtigt, Nutzer können arbeiten  (Beispiel: Fehlende Berechtigung/Freigabe)	Die Anforderung ist wirtschaftlich sinnvoll (Zielstellung als auch Kosten-/Nutzenverhältnis) und ist mit schneller Realisierungszeit umzusetzen  (Beispiel: neue Berechtigungsprofile, Changes, welche für neue Anforderungen notwendig sind)
Kategorie 4- Unkritisch	Applikation/Geschäftsprozess ist lauffähig, es treten jedoch Abweichungen zu den Kundenanforderungen auf  (Beispiel: Fehlende Einträge in Listen)	Die Anforderung ist wirtschaftlich sinnvoll (Zielstellung als auch Kosten-/Nutzenverhältnis)  (Beispiel: Änderung ohne Zeitdruck, notwendige Änderung von Listen)

## 5.7 Einstufung von Incidents

Bei der Meldung eines Incidents durch den Kunden wird die Einstufung in eine Kategorie auf der Grundlage der Beeinträchtigung und der Dringlichkeit des Falles vorgenommen. Der Kunde wird SWARCO eine erste Einschätzung zur Kategorie mitteilen. Diese Kategorie wird durch den Support endgültig bestätigt oder geändert.

Die Feststellung einer blockierenden Auswirkung bezieht sich hauptsächlich auf den Betrieb des Kundengeschäfts.

Auswirkung auf den Kunden	Definition
Hoch	Alle Nutzer sind betroffen oder Geschäftsausfall oder Datenverlust
Mittel	Einige Nutzer sind betroffen oder Nicht-Kernbereiche des Geschäfts sind betroffen
Niedrig	Einzelne Nutzer sind betroffen / begrenzte Geschäftsbeeinträchtigung/ Information



## Dringlichkeitsgrade

Dringlichkeit	Definition
Hoch	Akuter Notfall
Mittel	Tagesgeschäft
Niedrig	Informationsbedarf

## Einstufungstabelle

Urgency				
		Hoch	Mittel	Niedrig
Auswirkung	Hoch	Klasse 1	Klasse 2	Klasse 3
	Mittel	Klasse 2	Klasse 3	Klasse 4
	Niedrig	Klasse 3	Klasse 4	Klasse 4

## 5.8 Abruf von Zusatzleistungen/-anforderungen

### 5.8.1 Leistungen aus dem Service-Katalog

Leistungen aus dem Service-Katalog werden zu den dort festgelegten Konditionen und Bedingungen erbracht. SWARCO verpflichtet sich zu einer ersten Rückmeldung innerhalb von drei Werktagen nach Registrierung der Anforderung und wird dabei einen Liefervorschlag präsentieren. Aus dem Service-Katalog bestellte Leistungen werden dem Kunden mit der monatlichen Rechnung für die Nutzung der Plattform belastet.

Überschreitet die Anzahl der aus dem Service-Katalog bestellten Leistungen 5 Positionen pro Monat, so behält sich SWARCO aus Gründen der Qualitätssicherung das Recht vor, dem Kunden für diese Leistungen einen Lieferplan zu unterbreiten, der den durch die zusätzlichen Anforderungen zu erwartenden Aufwand berücksichtigt.

### 5.8.2 Weitere zusätzliche Leistungen (außerhalb des Service-Katalogs)

Für Anforderungen außerhalb des Service-Katalogs erhält der Kunde nach entsprechender Einschätzung durch SWARCO ein entsprechendes Angebot.

In der folgenden Tabelle sind die Verpflichtungen von SWARCO im Rahmen von zusätzlichen Leistungen außerhalb des Service-Katalogs festgehalten. Die hier aufgeführten Erbringungszeiten sind als Durchschnittswerte anzusehen und stark abhängig von Umfang und Komplexität der Anforderungen.

Standard		Spezifisch
Normal	Reaktionszeit = 2 Tage Erbringungszeit = zulässige Maximaldauer (10 Tage oder gemäß Service-Katalog)	Reaktionszeit = 5 Tage Erbringungszeit = gemäß Angebot
Dringend	Reaktionszeit = 1 Tag Erbringungszeit = zulässige Maximaldauer (5 Tage oder gemäß Service-Katalog)	Reaktionszeit = 2 Tage Erbringungszeit = gemäß Angebot

## 5.9 Wartungsintervalle und geplante Ausfallzeiten

Wartungsintervalle und geplante Ausfallzeiten sind abhängig vom SLA des Kunden.

- Durch SWARCO organisierte Präventivwartung wird (soweit machbar) außerhalb der Geschäftszeiten des Kunden durchgeführt. Der Kunde wird über solche Wartungsarbeiten informiert und die diesbezügliche Terminplanung mit dem Kunden abgestimmt.
- In Ausnahmefällen (z.B. zur Aufrechterhaltung der Stabilität oder in Notfällen wie Security Patches, unbefugtes Eindringen von außen, Sicherheitsalarm, u.ä.) können Wartungsarbeiten während der Geschäftszeiten des Kunden notwendig werden. In diesem Fall informiert SWARCO den Kunden über die geplante und im Interesse des Kunden liegende Betriebsunterbrechung.
- Anforderungen des Kunden werden zu den im für den Kunden geltenden SLA-Paket geregelten normalen Support-Geschäftszeiten bearbeitet.

SWARCO kann sogenannte "Frozen Zones" festlegen, also Zeitfenster, in denen keine Änderungen an der Service-Plattform vorgenommen werden können.

Frozen Zone Bezeichnung	Zeitraum
Standard	unmittelbar vor Wochenenden und bundesweiten/ nationalen Feiertagen

Im Rahmen eines Private Cloud-Vertrags hat der Kunde die Möglichkeit, für die genutzte Plattform selbst eine „Frozen Zone“ zu bestimmen und SWARCO diese mitzuteilen. Bei Ausführung von Wartungsarbeiten mit geplanter Ausfallzeit benachrichtigt SWARCO den Kunden mindestens 5 Arbeitstage vor Beginn der Arbeiten.

## 5.10 Hierarchisches Eskalationsmanagement

In der folgenden Tabelle ist der standardmäßige Eskalationsprozess für Incidents der Kategorien 1 und 2 festgehalten, die im Support Level 2 bearbeitet werden.

Laufzeit	Kategorie 1 & 2 Eskalationshierarchie
SLA hat 100% erreicht	Bearbeiter Head of Technical Operations
SLA hat 200% erreicht	Bearbeiter Delivery Manager Head of Technical Operations