



# Service Level Agreement (SLA)

RZ Cloud Produkte

Version	2.0
Datum	01.02.2018
Gültig bis	Widerruf
Freigegeben	JA

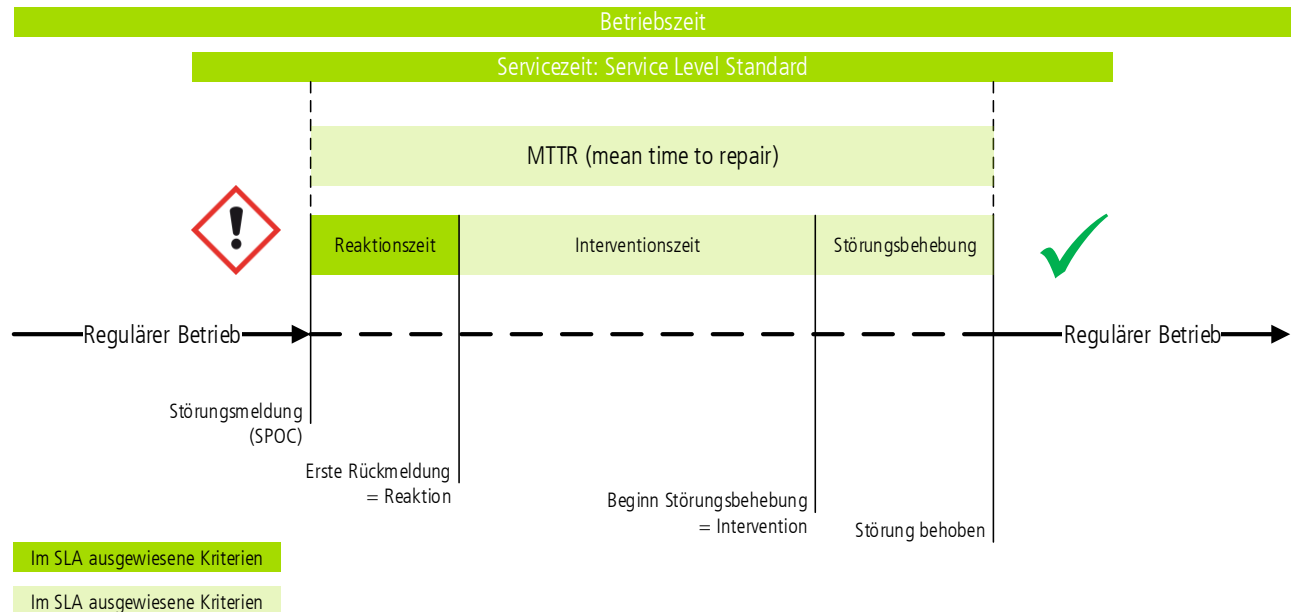


- 1 Service Level Agreement..... 3
  - 1.1 Begriffs-Definition..... 3
    - 1.1.1 Service Level..... 3
    - 1.1.2 Betriebszeit ..... 3
    - 1.1.3 Servicezeit ..... 3
    - 1.1.4 MTTR ..... 3
    - 1.1.5 Reaktionszeit..... 3
    - 1.1.6 SPOC ..... 3
  - 1.2 Übersicht des SLA Standard ..... 4
  - 1.3 Vertragsgegenstand, Geltungsbereich ..... 5
  - 1.4 Allgemeine Massnahmen zur Sicherheit des laufenden Betriebs ..... 5
    - 1.4.1 Physische Sicherheit..... 5
    - 1.4.2 Sicherheit und Verfügbarkeit intern ..... 5

# 1 Service Level Agreement

Der Begriff Service Level Agreement (nachfolgend SLA) bezeichnet die Vereinbarung zwischen Endkunde und dem Dienstleister. Für das erfolgreiche Outsourcing von IT-Dienstleistungen benötigt es eine transparente Vereinbarung über zugesicherte Leistungen, Reaktionszeit und Schnelligkeit der Bearbeitung. Die SLA beziehen sich auf Pflichten von Endkunde und Dienstleister.

## 1.1 Begriffs-Definition



### 1.1.1 Service Level

Festgelegte und messbare Kriterien für die Erbringung einer bestimmten Leistungsqualität durch die ctf System GmbH. Die im Service Level enthaltenen Kriterien werden in diesem Kapitel definiert.

### 1.1.2 Betriebszeit

In der Betriebszeit steht das System grundsätzlich zur Verfügung. Nicht Bestandteil dieser Zeit sind angekündigte und geplante Wartungsfenster. Die Betriebszeit beträgt 8604 Stunden. Dieser berechnet sich wie folgt: 1 Jahr 24/7 = 8760h – 156h Wartungsfenster.

### 1.1.3 Servicezeit

Die Servicezeit ist die Zeit, in welcher die vertraglich vereinbarte Leistung erbracht wird. Während der Servicezeiten ist die Erreichbarkeit der ctf Informatik GmbH gewährleistet.

### 1.1.4 MTTR

MTTR (engl. Mean time to repair) = mittlere Zeit zur Durchführung einer Störungsbehebung.

### 1.1.5 Reaktionszeit

Die Reaktionszeit bestimmt die Zeit, welche in Anspruch genommen wird um sich einer Störung anzunehmen. Ohne anderslautende Vereinbarung läuft die Reaktionszeit nur innerhalb der Servicezeit.

### 1.1.6 SPOC

SPOC (engl. Single Point Of Contact) = Ist die zentrale Anlaufstelle für Kunden → ctf Informatik GmbH



## 1.2 Übersicht des SLA Standard

	SLA Standard
Kosten	Inklusive
Betriebszeit	24/7 (abzüglich geplanter und angekündigter Wartungsfenster)
Servicezeit	Montag – Freitag 08:00-12:00, 13:00-17:30
Bürozeit	Montag – Freitag 08:00-12:00, 13:00-17:30
Störungsmeldung	Per Telefon (071 912 42 42) oder per Mail (info@ctf.ch)
Verfügbarkeit	99.7 %
Reaktionszeit	Unter 8 Stunden
Erreichbarkeit	Innerhalb der Bürozeiten
Single Point Of Contact	ctf Informatik GmbH

### Hinweis:

Höhere SLA Varianten werden direkt zwischen dem Endkunden und der ctf System GmbH abgeschlossen und sind nicht Bestandteil dieses Dokuments.



### 1.3 Vertragsgegenstand, Geltungsbereich

Ein abgeschlossenes SLA gilt nur jeweils mit dem dazugehörigen Angebot. Andere Verträge zwischen der ctf System GmbH und dem Kunden bleiben davon unberührt. Daneben gelten die jeweils gültigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen der ctf System GmbH.

### 1.4 Allgemeine Massnahmen zur Sicherheit des laufenden Betriebs

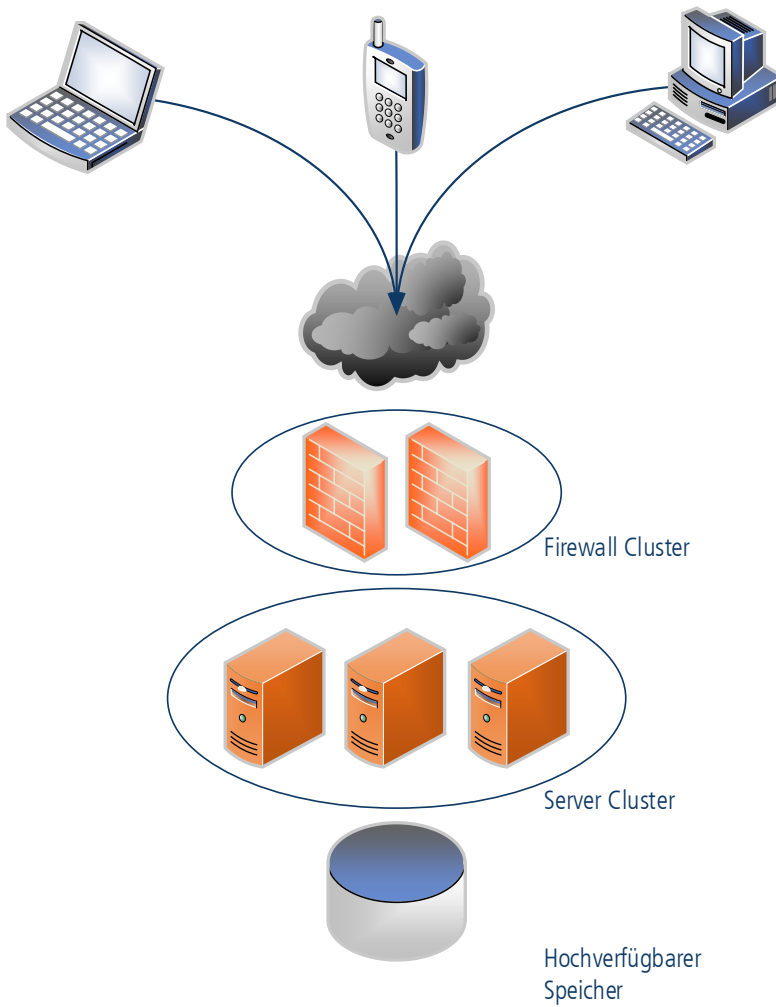
Die ctf System GmbH die Dienstleistungen in ihrem Rechenzentrum in höchster Qualität und Sicherheit. Die Sicherheit und Verfügbarkeit der Dienstleistungen werden unter anderem durch folgende Massnahmen sichergestellt:

#### 1.4.1 Physische Sicherheit

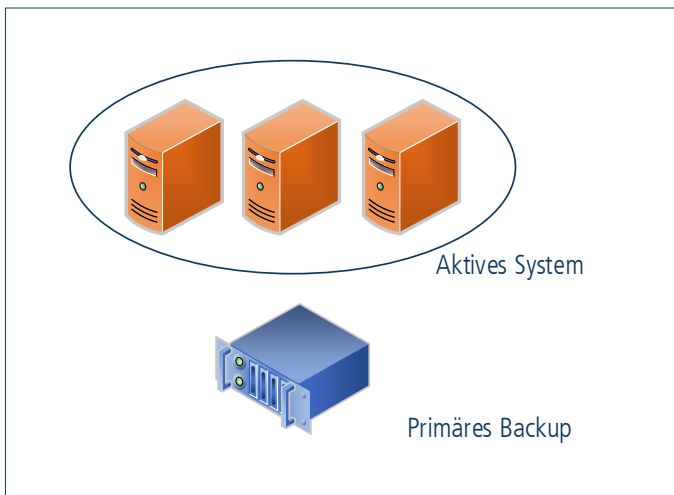
- Sicherheitslevel TIER IV
- Verfügbarkeit von 99,998 %
- Unabhängige Strompfade A und B für jedes Rack
- Stromkreise A und B mit eigenem Trafo und georedundanter Netzversorgung
- USV Systeme mit Flywheels
- Freie Kühlung – ohne mechanische Kältemaschinen
- Georedundante Glasfaseranbindung
- IT Load 1500 kW
- Biometrische Personenkontrolle
- Lückenlose Videoüberwachung
- Intelligente Zaunanlage mit automatischem Torsystem
- Brandfrüherkennung mit automatischer Gas-Löschanlage

#### 1.4.2 Sicherheit und Verfügbarkeit intern

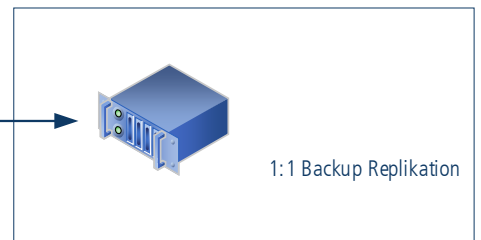
- Strikte Trennung der unterschiedlichen Kundennetzwerke und Datenströme
- Tägliches Backup der eigenen Systeme
- Einsatz von Firewalls an relevanten Netzwerkpunkten
- Netzwerküberwachung
- Ausschliessliche Verwendung von Markenkomponenten



RZ Ostschweiz



Zweiter Standort



Dritter Standort

