

DIPAS as a Service (DIPASaaS)

Dataport AöR

Produktnummer des Service: **S-DP-10004** (*Für eindeutige
Identifikation und Zuordnung der Leistung*)

Versionsnummer 1.1

27.08.2024 (*Datum der Erstellung*)

Inhaltsverzeichnis

DIPAS as a Service (DIPASaaS)	1
<i>Dataport AöR</i>	1
<i>Produktnummer des Service: 10.1.2024.7 (Für eindeutige Identifikation und Zuordnung der Leistung)</i> ...	1
1 Rang/ Stellung in den Vertragsbedingungen	3
2 Service Level	4
2.1 <i>Verfügbarkeit der Services</i>	4
2.2 <i>Reaktionszeiten bei Störungen</i>	4
2.3 <i>Wiederherstellungszeiten</i>	4
3 Support und Wartung	5
3.1 <i>Supportzeiten</i>	5
3.2 <i>Wartungsfenster</i>	5
4 Mitwirkungsleistungen	6
5 Vertragslaufzeit und Kündigung	6

1 Rang/ Stellung in den Vertragsbedingungen

In diesen servicespezifischen Bedingungen können Bedingungen des Anbieters gestellt werden, die spezifisch für den jeweiligen Cloud-Service gelten. Vorrangige Regelungen sind dabei nur möglich, soweit die CSP-AGB dies ausdrücklich ermöglichen (siehe dazu insbesondere Ziffer 3.3 der CSP-AGB)

2 Service Level

2.1 Verfügbarkeit der Services

Die DIPASaaS-Infrastruktur ist über die vereinbarte Bezugszeit (Servicezeit) zu mindestens 95%/Jahr verfügbar (Verfügbarkeit $\geq 95\%$).

Die Verfügbarkeit ist der prozentuale Anteil an der zugesagten Bezugszeit, in der die DIPASaaS-Infrastruktur am Leistungsübergabepunkt erreichbar ist. Der Leistungsübergabepunkt (LÜP) die WAN-Schnittstelle am Ausgang Rechenzentrum.

$$\text{Verfügbarkeit} = \frac{\text{Bezugszeit} - \text{ungeplanter Ausfallzeit}}{\text{Bezugszeit}}$$

Betrachtet auf den Bezugszeitraum. Geplante Ausfallzeiten sind grundsätzlich mit dem Auftraggeber abgestimmt.

Ausfallzeiten, die die Verfügbarkeit nicht beeinträchtigen:

Bei der Berechnung der Verfügbarkeit werden nicht berücksichtigt:

- Geplante Ausfallzeiten im Wartungsfenster

- Ungeplante Ausfallzeiten aufgrund von höherer Gewalt und Katastrophen

- Unterbrechung aufgrund von Vorgaben des Auftraggebers

- Ausfallzeiten infolge Unterbleibens oder verzögerter Erfüllung von Mitwirkungspflichten durch den Auftraggeber

2.2 Reaktionszeiten bei Störungen

Die Reaktionszeit ist der Zeitraum zwischen der Erfassung einer Meldung und dem Bearbeitungsbeginn. Die Bearbeitung beginnt mit einem ersten Kontaktaufnahmeversuch, der zum Ziel hat, die Störung zu kategorisieren) und das weitere Vorgehen abzustimmen.

Innerhalb der vereinbarten Supportzeiten (vgl. 3.1) gilt für die dargelegten Leistungsarten, eine Reaktionszeit von maximal 24 Stunden.

2.3 Wiederherstellungszeiten

Sollte eine Wiederherstellung der DIPAS-Instanz auf Basis des täglichen Backups erforderlich sein, erfolgt diese innerhalb von 48 Stunden nach Eingang der schriftlichen Aufforderung durch den Auftraggeber.

3 Support und Wartung

3.1 Supportzeiten

Supportzeit	Montag bis Donnerstag	Freitag	Samstag / Sonntag
Standard	08:00 - 17:00 Uhr	08:00 – 15:00 Uhr	-
<i>(ohne die für Schleswig-Holstein gültigen gesetzlichen Feiertage und ohne 24.12., 31.12.)</i>			

3.2 Wartungsfenster

Es gilt grundsätzlich folgendes zu Wartungsfenstern:

	Zeitraum
Standard-Wartungsfenster je Woche	Dienstag 19:00 Uhr bis Mittwoch 06:00 Uhr
Besondere Wartungsfenster	Sollte in Sonderfällen ein größeres oder zusätzliches Wartungsfenster erforderlich werden (z.B. wenn größere Installationsarbeiten erforderlich sind), so erfolgt dies in direkter Absprache mit dem Auftraggeber. Solche Arbeiten werden üblicherweise an einem Wochenende vorgenommen.

Der Auftraggeber kann in begründeten Einzelfällen die Nutzung eines Standard-Wartungsfensters untersagen.

4 Mitwirkungsleistungen

Der Auftragnehmer bündelt die Rolle des Single Point of Contact SPoC über das Funktionspostfach dataportdipasproduktmanagement@dataport.de.

Der Auftraggeber benennt Auftragsberechtigte, die für folgende Aufgaben befugt und verantwortlich sind. Die Aufgaben können in einer fachlichen Leitstelle gebündelt werden.

- Beauftragung von Leistungen des Auftragnehmers
- Fachliche Konzeptions- und Abstimmungsgespräche
- Abstimmung mit dem Auftragnehmer zur terminlichen und organisatorischen Planung der beschriebenen Leistungen
- Koordination von Abnahmetests und Erteilung von Freigaben für Deployments

5 Vertragslaufzeit und Kündigung

Die Vertragslaufzeit wird auf unbestimmte Zeit vereinbart. Er kann bis zum Ende eines Kalenderjahres unter Wahrung einer Frist von 6 Monaten gekündigt werden. Die Kündigung bedarf der Textform.