



proBES CS GmbH
4973 Senftenbach, Berg 23
Telefon: +43(0)676/7464446
Mail: info@probescs.com
www.probescs.com

Leistungsschein

für Disaster Recovery

9. Mai 2018	Stand
1	Version
Final	Status
0009	SLA-ID-Nr.



Inhaltsverzeichnis

1. Laufzeit und Gegenstand	3
2. Leistungsbeschreibung des Standardservices Disaster Recovery	3
2.1. Funktionalitäten und Leistungen	3
2.2. Nicht Teil der Funktionalitäten und Leistungen	4
2.3. Optional buchbare und kostenrelevante Leistungen	5
2.4. Voraussetzungen für die Leistungserbringung	5
2.4.1. Voraussetzungen beim AN	5
2.4.2. Voraussetzungen beim AG	5
3. Leistungsparameter	6
4. Leistungsübergabepunkt	6
5. Glossar	7

1. Laufzeit und Gegenstand

Dieser Leistungsschein gilt als Bestandteil der Rahmenvereinbarung der Firma proBeS CS GmbH und unterliegt, sofern nicht anders vereinbart, den Anforderungen und Indikatoren die in der Rahmenvereinbarung angeführt sind.

Die Kündigung der Rahmenvereinbarung beendet automatisch die geltenden Leistungsscheine.

Verbundene Services werden in einem gesonderten Leistungsschein beschrieben.

Der Leistungsschein ist eine Vereinbarung als Bestandteil des Rahmenvertrages, in der Inhalt und Umfang der Leistungen eines speziellen Services festgelegt werden. Darüber hinaus enthält der Leistungsschein Standards für die Leistungserbringung (Service Level) und Regelungen wie Mitwirkungspflichten, Verantwortlichkeitsabgrenzung und Randbedingungen.

2. Leistungsbeschreibung des Standardservices Disaster Recovery

proBeS CS DRaaS erlaubt Ihren Benutzern im Katastrophenfall innerhalb 24 Stunden das Arbeiten von jedem Ort mit jedem Endgerät und stellt somit sicher, dass Ihre Geschäftsprozesse weiterlaufen.

Dies erreichen wir durch die Kombination unserer Standardprodukte ManagedServer, DaaS (Desktop as a Service) und BaaS (Backup as a Service).

2.1. Funktionalitäten und Leistungen

Inbetriebnahme der Systeme in unserem Rechenzentrum (RTO: max. 24 Stunden)

Stand des letzten verfügbaren Backups (RPO: max. 24 Stunden)

Bereitstellung der notwendigen Ressourcen in unserem Rechenzentrum, um den Betrieb ihrer Systeme sicherzustellen.

Bereitstellung der notwendigen virtuellen Desktops (DaaS).

Jährlicher Test mit einer Laufzeit von 12 Stunden zur Überprüfung der Funktionalitäten.

Aktivierung (Auslösen der Inbetriebnahme aufgrund einer Katastrophe durch den AG) der Lösung innerhalb der Servicezeiten.

Ab Aktivierung wird für jeden angefangenen Monat, in der die Lösung in unserem Rechenzentrum läuft nicht mehr die vereinbarte DRaaS Pauschale verrechnet, an deren Stelle treten die jeweiligen Pauschalen für die benutzten Dienste wie ManagedServer und DaaS.

DR01 Disaster Recovery Basis

- Basisfunktionalität wie oben

DR02 Disaster Recovery Standard

- Basisfunktionalität wie oben
- Aktivierung innerhalb der Betriebszeiten

DR03 Disaster Recovery Enterprise

- Basisfunktionalität wie oben
- Aktivierung innerhalb der Betriebszeiten
- Vierteljähriger Test zur Überprüfung der Funktionalitäten

2.2. Nicht Teil der Funktionalitäten und Leistungen

Behebung von Fehlern in Betriebssystemen oder Drittanbietersoftware, die ein konsistentes Backup der virtuellen Systeme verhindern.

Betrieb, Wartung und Anpassungen von Applikationen und Diensten, die nicht über optionale Leistungen abgedeckt werden.

Rücktransport auf wiederhergestellte oder neu beschaffte Hardware des AG

Betrieb und Betreuung von Endgeräten

End User Support (Hotline)

Dokumentation und Pflege von Assets

Security und Compliance Überprüfungen

2.3. Optional buchbare und kostenrelevante Leistungen

Anpassung des DaaS Desktops nach Upgrades in der Produktivumgebung des AG - wird nach tatsächlichem Aufwand zum vereinbarten Stundensatz abgerechnet.

Rücktransport auf Infrastruktur des AG - wird nach tatsächlichem Aufwand zum vereinbarten Stundensatz abgerechnet.

2.4. Voraussetzungen für die Leistungserbringung

2.4.1. Voraussetzungen beim AN

- der AN verwaltet die Infrastruktur die zur Erbringung des Services relevant ist gesamthaft.
- Die Hardware für die Serviceerbringung steht an einem geeigneten Platz
- Abdeckung des für den Betrieb des Dienstes festgelegten Bandbreitenbedarfs
- Bekanntgabe einer lokalen Kontaktperson (SPOC)
- Einhaltung der vereinbarten Rahmenbedingungen

2.4.2. Voraussetzungen beim AG

- funktionierende Netzwerkinfrastruktur beim LE
- funktionierende Internetverbindung beim LE
- funktionierende VPN Gateway / Firewall im Falle von VPN Verbindungen beim AG
- Bekanntgabe einer lokale Kontaktperson (SPOC)
- Aufrechter Vertrag mit proBeS CS für alle verbundenen Dienste.
- gültige Lizenzen für alle beim LE eingesetzten und nicht durch den AN bereitgestellte Produkte und Dienste
- Bereitstellung der Ressourcen zum Betrieb der B&R Software.
- unmittelbare Information an den AN bei Ausfall des Service

3. Leistungsparameter

Folgende Leistungsparameter gelten für den Standardservice DR01, DR02 und DR03

Pkt.	Parameter	Beschreibung
3.1	Leistungszeiten	
>	Servicezeit	Mo – Fr 8:00 bis 18:00, MEZ
>	Betriebszeit	Mo – So, 00:00 – 24:00, 365(366) Tage/Jahr
3.2	Wartungszeit	
>	Zeitraum	Jeder Sonntag 18:00 – 20:00. Ankündigung über betroffene Dienste und Funktionen drei Werktage vor Durchführung
3.3	DR Parameter	
	RTO	24 Stunden
	RPO	24 Stunden
3.4	Durchrechnungszeitraum	
>	Periode	1 Monat
3.5	Verfügbarkeit	
>	Prozentuelle Verfügbarkeit	99,9%

4. Leistungsübergabepunkt

Leistungsübergabepunkt ist der WAN Router des ISP des AN.

Der AN überprüft durch entsprechende Messungen die Verfügbarkeit ab diesem Punkt.

5. Glossar

Kurzbezeichnung	Beschreibung
AG	Auftraggeber
AN	Auftragnehmer
LE	Leistungsempfänger
ISP	Internet Service Provider
SLA	Service Level Agreement
RTO	Recovery Time Objective, Zeit von der Aktivierung bis zur Verfügbarkeit aller Systeme
RPO	Recovery Point Objective, Stand des letzten verfügbaren Backups. Danach generierte Daten gehen verloren.