



# Leistungsbeschreibung

## VDC Pro

**Version**

1.0

**Datum**

30.09.2021

**Autoren**

Product Management Green



## Inhaltsverzeichnis

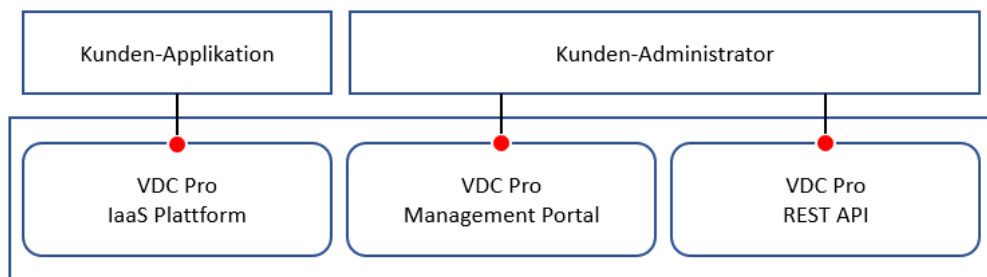
<b>1.</b>	<b>Service Ausprägungen</b> .....	<b>3</b>
1.1	Service Access Punkt.....	3
1.2	Verantwortlichkeiten.....	3
<b>2.</b>	<b>Service Level Agreement</b> .....	<b>5</b>
2.1	Betriebs- und Supportzeiten .....	5
2.2	SLA Verstöße und Gutschriftenregelungen.....	5
<b>3.</b>	<b>Rechtliche Bestimmungen</b> .....	<b>7</b>
3.1	Zustandekommen des Rechtsverhältnisses.....	7
3.2	Einhaltung der örtlichen Gesetze.....	7
3.3	Beschränkungen.....	7
3.4	Verwendung von persönlichen Daten.....	7
3.5	AGB .....	7
<b>4.</b>	<b>Definitionen</b> .....	<b>8</b>

# 1. Service Ausprägungen

VDC Pro beinhaltet verschiedene Infrastructure as a Service (IaaS) Dienstleistungen. Rechenleistung, Speicherplatz und Netzwerkkomponenten können flexibel bereitgestellt und vom Kunden genutzt werden. Alle Ressourcen werden dabei im sicheren Datacenter in der Schweiz für Sie betrieben. Für die Konfiguration der Ressourcen und Services steht dem Kunden ein Management Portal sowie ein REST API zur Verfügung.

## 1.1 Service Access Punkt

Der Service Access Punkte befinden sich auf dem WAN Interface des virtuellen Netzwerkports der IaaS Plattform, dem Management Portal und dem REST API, die dem Kunden von Green zur Verfügung gestellt werden.



## 1.2 Verantwortlichkeiten

### Bereitstellung des Service

- Der Kunde erhält seinen Zugriff auf das Management Portal nach der Bestellung des Produkts VDC Pro bei Green. Damit kann sich der Kunde auf dem Management Portal einloggen, weitere Benutzer erstellen und seine Ressourcen und Services konfigurieren. Wir empfehlen den Zugang durch eine Zwei-Faktor-Authentifizierung zu schützen.
- Green stellt die Infrastructure as a Service Plattform und das Management Portal und das REST API zur Verfügung.
- Green stellt durch Virtualisierung der Ressourcen sicher, dass der Zugriff auf Daten nur mit entsprechender Autorisierung möglich ist.

### Betrieb des Service

- Green überwacht die IaaS Plattform fortlaufend (24x7 Monitoring).
- Green stellt dem Kunden Supportleistungen zur Behebung von Störungen zur Verfügung.
- Der Kunde, sofern er eine Störung feststellt, meldet diese an Green über die unter Abschnitt 3 genannten Kanäle. Im Falle einer notwendigen Störungsbehebung beteiligt sich der Kunde aktiv und im Rahmen seiner Möglichkeiten bei der Fehleranalyse. Für die Kommunikation von Störungen an die Anwender ist der Kunde verantwortlich.
- Der Kunde ist verpflichtet, die geltenden Gesetze, Regeln und Vorschriften betreffend Management und Verwaltung von elektronischen Daten einzuhalten. Der Kunde ist für den Inhalt aller Daten verantwortlich, welche er auf VDC Pro verarbeitet und speichert. Illegale oder anstössige Inhalte sowie Inhalte, welche zur Beunruhigung oder persönlichen Belästigung von Dritten führen, sind verboten.
- Green ist berechtigt, virtuelle Server und/oder Speicherbereiche von Kunden, die nach dem Ermessen von Green gegen diese Vorschrift verstossen, umgehend zu isolieren, die Kunden zur rechts- und vertragskonformen Benützung anzuhalten, beziehungsweise den Vertrag frist- und entschädigungslos aufzulösen, und/oder gegebenenfalls Schadenersatz zu verlangen.

- Die Beistellung von kundeneigener Hardware zur VDC Pro Plattform ist nicht möglich. Es sind im Weiteren keine direkten Zugriffe auf Hardwareschnittstellen möglich (z.B. serielle Ports, parallele Ports, Firewire Anschluss, USB).
- Der Kunde ist für den vollumfänglichen Betrieb (inkl. Wartung, Monitoring, Patching, Support, usw.) seiner Kundenlösung ab und mit Stufe Betriebssystem verantwortlich. Dazu gehören benötigte Middleware (z.B. VMware tools), Datenbanken und Anwendungen.
- Insbesondere ist der Kunde auch verantwortlich für die Implementierung und den Betrieb entsprechender Sicherheitsmassnahmen wie z.B. Antivirus Software, Firewall-Konfigurationen, usw.
- Das Sichern von allfälligen Anwendungsdaten (Datenbanken, usw.) liegt im Verantwortungsbereich des Kunden. Darüber hinaus ist der Kunde für alle Belange der Connectivity (zum Beispiel: Domainnamen, DNS, SMTP, usw.) verantwortlich.
- Der Kunde stellt insbesondere sicher dass:
  - Die Server gegen Bedrohungen jeglicher Art aus dem Internet angemessen geschützt sind
  - Die Server nicht missbräuchlich verwendet werden, indem keine oder nur einfache Passwörter verwendet werden.
  - Keine Ports geöffnet werden, die die Systemstabilität beeinträchtigen können. (Port 25 Open Relay, etc.)
  - Keine Applikationen installiert werden, welche ungeeignet für virtuelle Umgebungen sind und einen negativen Einfluss auf die Plattform haben können (z. Bsp. Streaming, Game-server, Rechner mit konstanter garantierter Höchstleistung, etc.)
  - Sowohl die postalische als auch die elektronische Kontaktadresse immer aktuell ist

### Lizenzen

- Sämtliche auf VDC Pro betriebenen Windows und Linux Redhat Instanzen werden automatisch durch Green lizenziert und dem Kunden entsprechend in Rechnung gestellt. Eigene Windows und Linux Redhat Lizenzen des Kunden können nicht berücksichtigt werden. Es stehen jeweils mehrere Betriebssystemvarianten zur Verfügung.
- Die korrekte Lizenzierung aller auf den virtuellen Servern installierten Software (mit Ausnahme der Betriebssystem Lizenz für Windows oder Linux Redhat) liegt in der vollständigen Verantwortung des Kunden.
- Der Kunde ist verpflichtet, die Lizenznutzung gemäss den Lizenzbedingungen des Lizenzgebers (innerhalb des Portals) an Green zu melden. Im Falle einer Lizenzverletzung durch den Kunden verpflichtet sich der Kunde, Green in vollem Umfang zu entschädigen. Es sind die geltenden Lizenzbestimmungen des jeweiligen Softwarelieferanten zu beachten.
- Mit der Benutzung von VDC Pro verpflichtet sich der Kunde, im Rahmen von regelmässig wiederkehrenden Audits, Green eine Lizenzübersicht seiner Plattform zur Verfügung zu stellen. Die Zusammenstellung und Übermittlung erfolgt durch den Kunden.

### Beendigung des Service

- Der Kunde ist für die rechtzeitige Sicherung seiner Daten vor Beendigung des Service selbst verantwortlich. Nach der Beendigung des Service werde die Kundendaten gelöscht und stehen nicht mehr zur Verfügung.



## 2. Service Level Agreement

Der Service-Verfügbarkeit ist pro Service definiert und in der jeweiligen Tabelle ersichtlich. Alle in diesem Dokument beschriebenen Services werden durch unseren Partner Xelon AG betrieben und durch den Green Kundendienst supportet.

### 2.1 Betriebs- und Supportzeiten

Die Betriebszeiten und Supportzeiten sowie die Störnugsannahmezeiten sind in der folgenden Tabelle definiert.

Service Level und Zielwerte	Standard Support	Business Support (24x7)
Betriebszeit	Mo-So 00.00-24.00	Mo-So 00.00-24.00
Wartungsfenster	gemäss vorheriger Ankündigung	gemäss vorheriger Ankündigung
Supportzeit	Mo-Fr 08.00-17.30 ausgenommen an gesetzlichen Feiertagen	Mo-So 00.00-24.00
Störungsannahme	Mo-So 00.00-24.00	Mo-So 00.00-24.00

Support-Tickets können über die folgenden Kanäle eröffnet werden:

- MyGreen Portal: [my.green.ch](https://my.green.ch)
- Per Telefon unter +41 44 330 35 35 während den Kundensupportzeiten
- Formular auf der Webseite: <https://www.green.ch/de/kontaktformular>

### 2.2 SLA Verstösse und Gutschriftenregelungen

Kann Green die definierte Verfügbarkeit nicht einhalten, so erkennt der Kunde an und stimmt zu, dass die hier vereinbarten Gutschriften die einzige und ausschliessliche Entschädigung für den Kunden darstellen. Eine Gutschrift wird gewährt, sobald die Serviceverfügbarkeit unterhalb der garantierten Schwellwerte liegt und der Kunde dies mit einem Support-Ticket meldet. Der Ausfall eines Teils eines redundanten Systems wird nicht als Ausfallzeit betrachtet. Nur ein korrekt eröffnetes Ticket kann für die Berechnung von Ausfallzeiten und Gutschriften herangezogen werden.

Die nachfolgende Tabelle zeigt die Gutschriften (pro Jahr) als Prozentsatz der Basis der monatlich wiederkehrenden Gebühren (MRC). Diese Gutschriften und Entschädigungen verstehen sich als abschliessend. Weitere oder andere Entschädigungen sind ausgeschlossen. Keine Gutschrift oder Zahlung erfolgt aus anderen Gründen oder in anderem Umfang als in dem hier angegebenen, einschliesslich – aber nicht beschränkt darauf – Geschäftsverluste auf Seiten des Kunden aufgrund von Ausfallzeiten. Die Gutschrift bezieht sich jeweils ausschliesslich auf den von der Störung betroffenen Service.



## Erreichte Verfügbarkeit

## Gutschrift

≥ 99.9%	keine Gutschrift
≥ 99.5%	10% des MRC
≥ 99.0%	15% des MRC
weniger als 99.0%	25% des MRC

Der Kunde hat seine Ansprüche bei Green mittels einer Anfrage unter <https://contact.green.ch/> geltend zu machen.

Es wird keine SLA-Gutschrift gewährt, wenn der Service Ausfall oder Unterbruch insgesamt oder zum Teil durch eine der folgenden Ursachen bedingt ist:

- 1) im Fall von Naturkatastrophen, Terrorangriffen oder anderen Force Majeure-Ereignissen
- 2) ein Netzwerkausfall am Kundenstandort oder zwischen dem VDC Pro Datacenter und dem Kundenstandort
- 3) Verfügbarkeitseinschränkungen infolge ungenügender Dimensionierung der Ressourcen
- 4) Ausfälle, die vom Provider nicht direkt zu vertreten sind, insbesondere externe DNS-Routingprobleme, virtuelle Angriffe auf die Netzinfrastruktur des Providers und Ausfälle von Teilen des Internets ausserhalb der Kontrolle des Providers, die zu Fehlinterpretationen des Kunden führen können
- 5) Ausfälle, die vom Kunden verschuldet sind, insbesondere Ausfälle, verursacht durch ein- /ausgehende Hackerangriffe wegen fehlerhafter oder unzureichender Wartung der kundeneigenen Software
- 6) Ausfälle, die darauf beruhen, dass Systeme nicht gemäss den Richtlinien des Herstellers oder des Providers installiert, betrieben und gepflegt wurden (z.B. Virus Protection Service)
- 7) jede fahrlässige Handlung oder Unterlassung des Kunden (oder von Mitarbeitenden, Vertretern oder Subunternehmern des Kunden)
- 8) alle geplanten Wartungszeiträume, wenn der Kunde darüber informiert wurde, und Notfallwartungen, die dazu dienen, künftige Ausfallzeiten zu verhindern
- 9) Abschaltung oder Aussetzung des Services durch Green, nachdem der Kunde nicht innerhalb von 90 Tagen ab Rechnungsstellungsdatum bezahlt hat, oder wegen anderer hinreichender Gründe.



### **3. Rechtliche Bestimmungen**

#### **3.1 Zustandekommen des Rechtsverhältnisses**

Mit dem Abschluss der Bestellung kommt zwischen Green und dem Kunden ein Rechtsverhältnis zustande. Die Messung der SLA-Parameter erfolgt ab bestätigter Serviceübergabe.

#### **3.2 Einhaltung der örtlichen Gesetze**

Der Kunde stellt sicher, dass keine illegalen Tätigkeiten auf der Green Infrastruktur vorgenommen werden. Green übernimmt dafür keine Haftung.

#### **3.3 Beschränkungen**

Alle Entschädigungen für Green Services sind auf den in diesem Dokument angegebenen Umfang begrenzt. Keine Gutschrift oder Zahlung erfolgt aus anderen Gründen oder in anderem Umfang als in dem hier angegebenen, einschliesslich – aber nicht beschränkt darauf – Geschäftsverluste seitens des Kunden aufgrund von Ausfallzeiten.

#### **3.4 Verwendung von persönlichen Daten**

Kunden akzeptieren ausdrücklich die von Green erlassenen Richtlinien zur Verwendung persönlicher Daten. Siehe dazu: <https://www.green.ch/de/rechtliches/datenschutz>.

#### **3.5 AGB**

Die allgemeinen Geschäftsbedingungen der Anbieterin (Allgemeine Geschäftsbedingungen von Green <https://www.green.ch/de/rechtliches/agb>) sind integraler Bestandteil der Kunden-Vereinbarung. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden finden keine Anwendung. Anderslautende Regelungen in den Unterlagen des Kunden sind nicht anwendbar. Kündigungen, Änderungen und Ergänzungen der Service-Vereinbarung und der Leistungsverträge bedürfen der Schriftform. Sollten einzelne Regelungen dieser Service-Vereinbarung oder der Leistungsverträge oder anderer Anhänge zur Kunden-Vereinbarung sich als rechtsunwirksam oder nicht durchführbar erweisen, so tritt an die Stelle der unwirksamen oder undurchführbaren Regelung eine wirksame oder durchführbare, die dem bei Vereinbarung der jeweiligen Regelung vorhandenen Willen der Vertragsparteien am nächsten kommt sowie den in der Präambel dieser Service-Vereinbarung aufgeführten gemeinsamen Zielen entspricht. Die neugewählte Regelung darf keine Beeinträchtigung des Verhältnisses zwischen der Leistung der Anbieterin und des Kunden zur Folge haben.

## 4. Definitionen

Begriff	Definition
Service Level	festgelegte und messbare Kriterien für die Erbringung einer bestimmten Leistungsqualität durch Green
Service Parameter	angestrebte aber nicht verpflichtende Servicemesswerte
Betriebszeit	Die Betriebszeit ist die Zeit, in der das System grundsätzlich zur Verfügung steht. Die geplanten und angekündigten Wartungsfenster sind nicht Teil der Betriebszeit. Die Betriebszeit beträgt minimal 8'712 Stunden und berechnet sich wie folgt: 1 Jahr 24/7 = 8'760 h – 48 h Wartungsfenster. Bei redundanter Architektur werden die beiden redundanten Geräte/Einrichtungen zu unterschiedlichen Zeitpunkten gewartet
Supportzeit	Die Zeit in welcher der Kunde einen Kundendienstmitarbeiter oder im Fall von 24x7 Support einen Techniker im Pikettdienst erreichen kann.
Verfügbarkeit	Verfügbarkeit [%] = $100 * ((\text{Betriebszeit} - \text{geplante Ausfälle innerhalb der Betriebszeit}) / \text{vereinbarte Betriebszeit})$ . Die vereinbarte Betriebszeit enthält nicht die Zeitfenster für geplante Wartungsfenster. Die Verfügbarkeit wird von Green auf der Rechenzentrumsinfrastruktur gewährleistet. Dies beinhaltet folgende Ebenen: Gebäude mit Versorgungsinfrastruktur und Netzwerk. Um die hohen Verfügbarkeit auf der Verbindung zu erreichen, sind auf Endkundenseite die Lösungen ebenfalls entsprechend hochverfügbar zu designen.
Wartungsfenster	Für die Zwecke dieses SLA sind geplante Wartungen nötig, um die Services zu erbringen oder die Infrastruktur zu aktualisieren. Geplante Wartungsfenster werden im Voraus festgelegt und auf <a href="https://status.green.ch">status.green.ch</a> angekündigt, sofern mehrere Kunden betroffen sind. Kunden werden zudem mindestens 10 Arbeitstage vor dem geplanten Serviceunterbruch infolge Wartungsarbeiten informiert. Green informiert die vom Kunden schriftlich mitgeteilte technische Kontaktstelle per E-Mail über die geplante Serviceunterbrechung und die Art dieses Unterbruchs. Diese Mitteilung ist für alle von diesem Dokument verfolgten Zwecke gültig, unabhängig davon, dass es dem Kunden und/oder seinen Vertretern nicht möglich war, aus irgendeinem Grund diese Mitteilung zu erhalten, so auch aufgrund von E-Mail Systemproblemen oder -ausfällen oder fehlerhaften Kontaktinformationen des Kunden oder weiteren Gründen.
Notfall-Wartungsfenster	Notfall-Wartungsfenster werden mindestens 48 Stunden im Voraus angekündigt und auf <a href="https://status.green.ch">status.green.ch</a> aufgeschaltet, sofern mehrere Kunden davon betroffen sind.
Service Access Punkt	Der Service Access Punkt ist der vertraglich vereinbarte Punkt, an dem ein Service dem Kunden bereitgestellt und überwacht wird, und an dem die erbrachten Service Level ausgewiesen werden.