



Cloud Services Reselling SLA

über

Cloud Management Plattform (CMP-iMaster)



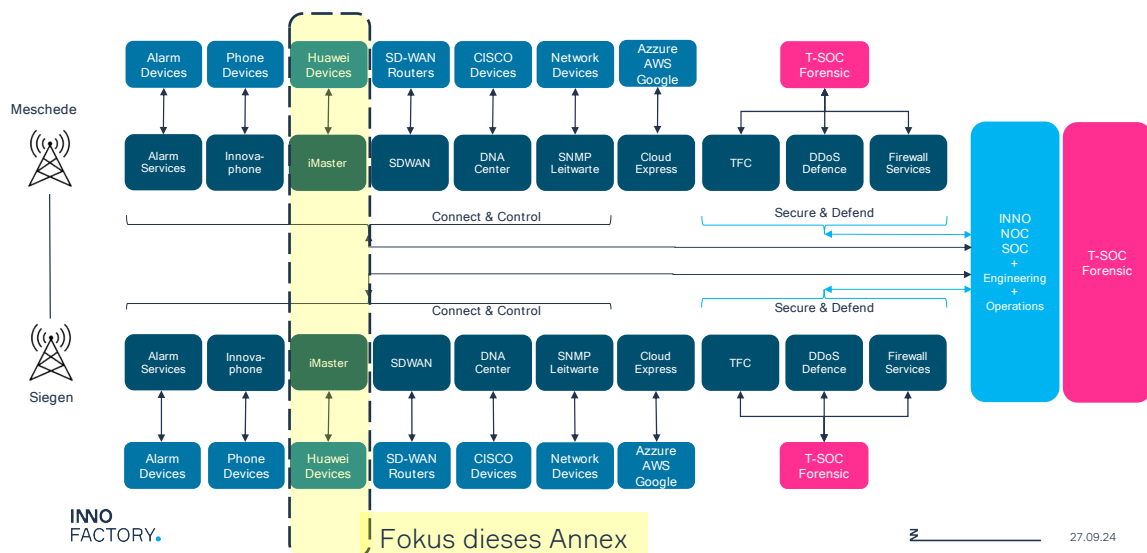
Inhaltsverzeichnis

1	Leistungsbeschreibung Cloud Management Plattform (CMP).....	2
1.1	Der Cloud Management Plattform Dienst iMaster (CMP-iMaster)	3
1.2	Die CMP-iMaster Lizenz.....	3
1.3	CMP-iMaster Service Klassen	4
1.4	INNO Serviceteam (24/7 Managed Service).....	4
1.5	Störungsbehebung (24/7 Managed Service)	5
1.6	Statusmeldungen (24/7 Managed Service).....	5
1.7	Entstörfrist (24/7 Managed Service)	5
1.8	Rückmeldung (24/7 Managed Service)	5
1.9	Einbringungs- und Zugangsrecht (Onsite-Service).....	6
2	Anlagengrundlage.....	7
2.1	Vertraulichkeit.....	7

1 Leistungsbeschreibung Cloud Management Plattform (CMP)

Die Cloud Management Plattform wird seitens INNOFACTORY in 2 georedundanten hochverfügbaren und sicheren Network Management Centern (NMCs) in Deutschland betrieben. Der hochverfügbare und sichere Betrieb der INNOFACTORY ist nach DIN ISO 9001 und DIN ISO 27001 zertifiziert. Darüber hinaus erbringt INNOFACTORY als gelisteter Carrier bei der BNetzA ihre Leistungen nach Anforderungen und Auflagen des Telekommunikationsgesetzes (TKG). Die Plattform wird mit einer garantierten Verfügbarkeit von 99,9% p.a. betrieben.

• Cloud Services at Cloud Management Plattform Siegen und Meschede



Grafische Darstellung NMC und Dienste 1

1.1 Der Cloud Management Plattform Dienst iMaster (CMP-iMaster)

Der Dienst besteht aus schlüsselfertigen Systemkomponenten sowie aus einer intelligenten Cloud Management Plattform (**CMP-iMaster**). Jedes über die **CMP-iMaster** administrierte physikalische Gerät hat einen digitalen Zwilling in der **CMP-iMaster** – die **CMP Lizenz** - welche die Lizenz des Geräteherstellers aufnimmt. Mit der **CMP-iMaster** stellt INNOFACTORY dem VERTRAGSNEHMER eine zentrale Online-Verwaltungs- und Managementplattform zur Verwaltung der bereitgestellten Systemkomponenten zur Verfügung.

Mit der **CMP-iMaster** kann der VERTRAGSNEHMER die Konfiguration, die Überwachung, das Monitoring sowie die Alarmierung von Einsatzpersonal zentral mittels der in der Plattform enthaltenen digitalen Zwillinge (**CMP Lizenz**) durchführen.

Sämtliche durch den VERTRAGSNEHMER installierte und in Betrieb gesetzte Komponenten setzen sich mit der Cloud Management Plattform in Verbindung und werden auf Basis der Konfigurationsvorgaben ihres digitalen Zwillings (**CMP Lizenz**) an der Cloud Management Plattform in den Netzbetrieb eingebucht.

Mit Start des Netzbetriebs melden die Komponenten der **CMP-iMaster** in regelmäßigen Abständen Zustands- und Trafficflow Informationen. Anhand dieser Informationen werden Monitoring- und Alarmierungsprozesse auf der Plattform organisiert und abgearbeitet. Die **CMP-iMaster** versorgt die Komponenten kontinuierlich mit aktueller Software, notwendigen Konfigurationsparametern und Funktionsanweisungen.

INNOFACTORY betreibt die **CMP-iMaster** 24 Stunden x 7 Tage mit einer garantierten Verfügbarkeit von 99,9% p.a. hochverfügbar und sicher.

1.2 Die CMP-iMaster Lizenz

Die **CMP-iMaster Lizenz** ist der digitale Zwilling einer Hardwarekomponente. Er enthält die Bereitstellung der zentralen Konfigurations-, Steuerungs- und Monitoringfunktionen in der Cloud Management Plattform (CMP-iMaster), sowie die Herstellerlizenz. Die **CMP Lizenzen** werden mit Abschluss eines Vertrags aufgeführten Menge bereitgestellt. Mit Bereitstellung kann der Vertragspartner Endkundennetze in der **CMP-iMaster** planen, den Rollout vorbereiten und konfektionieren.

1.3 CMP-iMaster Service Klassen

INNOFACTORY stellt für die **Cloud Management Plattform (CMP-iMaster)** 2 Serviceklassen bereit. Zusätzliche optionale Dienstleistungen können beauftragt werden.

Funktionen	Self Managed	24/7 Managed
Verfügbarkeit CMP	99%	99%
Online Zugang CMP VERTRAGSNEHMER	X	X
Zentrale Verwaltung durch VERTRAGSNEHMER	X	X
Zentrale Konfiguration durch VERTRAGSNEHMER	X	X
Zentrale Alarmierung durch VERTRAGSNEHMER	X	X
Netzbetrieb durch INNOFACTORY	-	X
Online-Fehleranalyse durch INNOFACTORY	-	X
Online-Fehlerbehebung durch INNOFACTORY	-	X
Onsite-Fehlerbehebung durch INNOFACTORY	Abrechnung nach Stundensatz	Abrechnung nach Stundensatz
Pre / Post Site Survey durch INNOFACTORY	Optional nach Aufwand	
Netzplanung durch INNOFACTORY	Optional nach Aufwand	
Netzoptimierung durch INNOFACTORY	Optional nach Aufwand	

1.4 INNO Serviceteam (24/7 Managed Service)

Für die Mitarbeiter des VERTRAGSNEHMER stellt INNOFACTORY ein Second Level Serviceteam mit zentraler Servicerufnummer bereit:

Tel: 0 27 21 – 945 94 30

Fax: 0 27 21 – 945 94 94

E-Mail: technik@innofactory.de

Geschäftszeiten: Mo. - Fr. 8:00 - 17:00 Uhr

Die zentrale Servicrufnummer der INNOFACTORY ist 24 Stunden / Tag und 365 Tage im Jahr erreichbar. Hierher erfolgt die Erstmeldung von festgestellten Störungen oder Unregelmäßigkeiten durch den VERTRAGSPARTNER.

1.5 Störungsbehebung (24/7 Managed Service)

INNOFACTORY gewährleistet eine maximale Reaktionszeit von 4 Stunden an Werktagen und 8 Stunden an Sonn- und Feiertagen.

Nach der qualifizierten Meldung einer Störung durch die **CMP-iMaster**, oder den VERTRAGSNEHMER beginnt das Second Level Serviceteam unverzüglich mit der Bearbeitung der Störung. Die Erstmeldungen zum Status der Aktivitäten erfolgen spätestens nach einer Stunde an Werktagen und zwei Stunden an Sonn- und Feiertagen.

1.6 Statusmeldungen (24/7 Managed Service)

Während der Dauer der Störung wird der VERTRAGSNEHMER kontinuierlich über den Fortgang der Aktivitäten informiert. Eine Statusmeldung durch das Second Level Serviceteam erfolgt alle zwei Stunden bzw. in Absprache mit dem Ansprechpartner des VERTRAGSNEHMERS sowie bei Statusänderungen. Die Störung endet, sobald das Ticket geschlossen wurde.

1.7 Entstörfrist (24/7 Managed Service)

Innofactory behebt Störungen online innerhalb von acht Stunden nach Erhalt einer qualifizierten Störungsmeldung, es sei denn, die Leistungserbringung ist aus vom VERTRAGSNEHMER zu vertretenden Gründen nicht möglich. Die Entstörfrist ist eingehalten, wenn innerhalb der acht Stunden die Grundfunktionalität der Systemkomponente wiederhergestellt ist.

1.8 Rückmeldung (24/7 Managed Service)

Innofactory informiert den VERTRAGSNEHMER nach Beendigung der Störung. Wird der VERTRAGSNEHMER beim erstmaligen Versuch nicht erreicht, gilt die genannte Wiederherstellungszeit als eingehalten. Es werden regelmäßig weitere Versuche zur Rückmeldung durchgeführt.

1.9 Einbringungs- und Zugangsrecht (Onsite-Service)

Der VERTRAGSNEHMER erteilt INNOFACTORY das uneingeschränkte Recht, im Rahmen des optionalen Onsite-Service Systemgeräte in die Gebäude der Kunden einzubringen zu reparieren oder auszutauschen. Darüber hinaus erhält INNOFACTORY während der Laufzeit des Vertrages zur Erfüllung ihrer Pflichten aus dem optionalen Onsite-Service das Recht zum Zugang zu den am Einsatzort installierten Komponenten einschließlich ihrer Wartung, Überprüfung und anderer für den vertragsgemäßen Betrieb erforderlichen Tätigkeiten.

Reparatur und Serviceeinsätze sind jeweils mit dem VERTRAGSNEHMER vor Ort individuell zu klären, um ggf. eine Störung des VERTRAGSNEHMERs auf ein Minimum zu reduzieren.

Der VERTRAGSNEHMER erklärt hiermit ausdrücklich, dass er zur Erteilung dieser Rechte gegenüber der INNOFACTORY von den Eigentümern autorisiert ist. Darüber hinaus ist dem VERTRAGSNEHMER bekannt, dass INNOFACTORY seine Dienste ohne diese Rechte nur eingeschränkt erbringen kann. Für diesen Fall wird insoweit ein Mangel der Leistung gem. SLA ausgeschlossen.

2 Anlagengrundlage

2.1 Vertraulichkeit

Dieses Vertragsangebot enthält vertrauliche Informationen von uns und wird unter der Voraussetzung unterbreitet, dass es weder ganz noch teilweise in irgendeiner Form verwendet oder Dritten zugänglich gemacht wird, außer den Mitarbeitern und professionellen Beratern des VERTRAGS-NEHMERS zu der Bewertung dieses Angebotes oder zu einem anderen Zweck, sofern dies vorab schriftlich von uns genehmigt wurde.