



Service Beschreibung VDC

Virtual Datacenter

Version / Datum

1.0

16.04.2020

Autoren

Product Management

Inhaltsverzeichnis

1. Servicebeschreibung	3
1.1 Aufbaukomponenten	4
1.2 Kundennutzen	5
1.3 Unser Angebot	6
1.3.1 Das Basisabonnement.....	6
1.4 Spezifikationen.....	7
1.4.1 Servertypen Diskplatz	7
1.4.2 Virtual Server Konfigurationen	7
1.4.3 Betriebssystem	8
1.5 Angebot- und Nutzungsbestimmungen	8
1.5.1 CPU / Prozessor	8
1.5.2 Disk Drive	8
1.5.3 RAM / Random Access Memory	8
1.5.4 Backup / Disaster Recovery	8
1.5.5 Snapshots.....	8
1.5.6 Datenstandort	9
1.5.7 Netzwerk / Bandbreite	9
1.6 Optionen	9
1.6.1 MIPS / Fixe IP-Adressen	9
1.6.2 Green Managed Firewall	9
1.6.3 Customer Managed Firewall	9
1.6.4 Image Container.....	10
1.6.5 High Availability.....	10
1.6.6 Backup.....	10
2. Service Level Agreement	10
2.1 Begriffsdefinitionen	10
2.2 Kundensupport.....	12
2.2.1 Pflichten des Supports	12
2.2.2 Pflichten des Kunden	13
2.3 Allgemeine Massnahmen zur Sicherheit des laufenden Betriebs.....	13
2.3.1 Physische Sicherheit durch bauliche, betriebliche und technische Massnahmen:	13
2.3.2 Sicherheit und Verfügbarkeit der internen Netzwerkinfrastruktur:	13
2.3.3 Verfügbarkeit der externen Netzwerkanbindung:	14
2.4 Vertragsgegenstand, Geltungsbereich.....	14
3. Service Level	14
3.1 Verfügbarkeit.....	15
3.1.1 Berechnung der Verfügbarkeit	15
3.1.2 Service-Garantien	15
3.2 Portalaufschaltung.....	15
3.3 Finanzielle Rückerstattung	15
3.3.1 Demarkationspunkte.....	16
3.3.2 Messung und Definition der Ausfallzeit	17

4.	Pflichten des Kunden.....	17
4.1	Lizenzierung.....	17
4.2	Fair Use Policy	18
4.3	Übergabepunkt.....	19
4.4	Firewall	19
4.5	Verletzung des SLA seitens des Kunden	19
4.6	Warnmeldungen	19
4.7	Kundenbeteiligung nach einem Stromausfall	19
5.	Service Management.....	19
5.1	Störfallmanagement	19
5.1.1	Ausfallmeldung	19
5.1.2	Ablauf Störfall	20
5.2	Änderungsverfahren	20
5.3	Einsatz von Subunternehmern.....	20
5.4	Vom Kunden in Gang gesetzte Eskalation	21
5.5	Versicherung	23
6.	Rechtliche Bestimmungen.....	23
6.1	Zustandekommen des Rechtsverhältnisses.....	23
6.2	Einhaltung der örtlichen Gesetze	23
6.3	Beschränkungen	23
6.4	Verwendung von persönlichen Daten.....	23
6.5	Änderungen.....	23
7.	Glossar	24

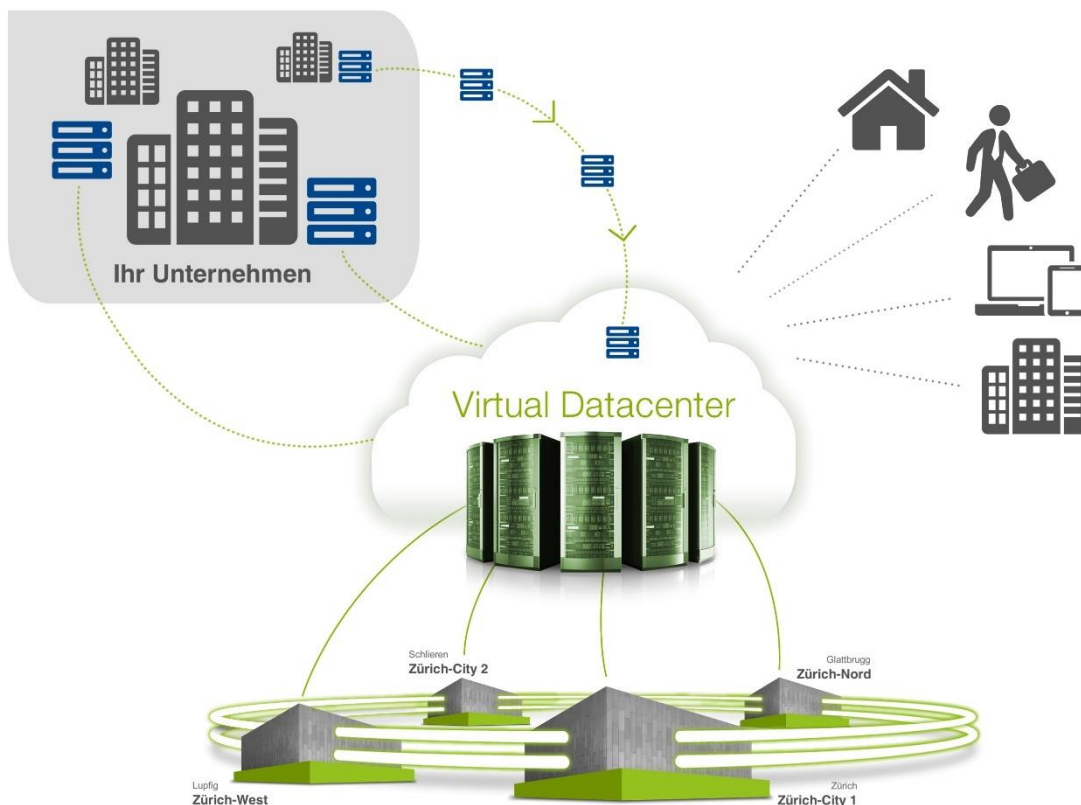
1. Servicebeschreibung

Green.ch und Green Datacenter (nachfolgend Green) bieten Cloud-Produkte auf verschiedensten Architekturen verteilt über mehrere redundante Rechenzentren, Storage-Cluster und Serversysteme an. Die physische Infrastruktur wird dabei in den modernsten Rechenzentren der Schweiz, allen voran in Zürich-West, betrieben.

Mit dem virtuellen Datacenter, kurz „VDC“, bietet Green ihren Kunden die Möglichkeit die IT-Infrastruktur ihres Unternehmens zu virtualisieren und die Firmenstruktur mit all Ihren Abteilungen abzubilden. Dynamische Zuteilungen von Ressourcen, Servern, Diskplatz und Berechtigungen können per Mausklick von einem beliebigen Ort aus durch Ihren Administrator vorgenommen werden.

Mit den Cloud-Produkten von Green werden dem Kunden viele Möglichkeiten im Bereich IaaS (Infrastructure as a Service) geboten.

Virtualisierung bedeutet, dass jeder Virtual Server wie ein eigener Server agiert. Die virtuellen Server werden dabei intelligent auf die hoch performante, darunterliegende Hardware verteilt. Ressourcen können dabei geteilt oder explizit für einzelne Virtual Server reserviert werden. Sie erhalten somit Flexibilität und Mobilität.





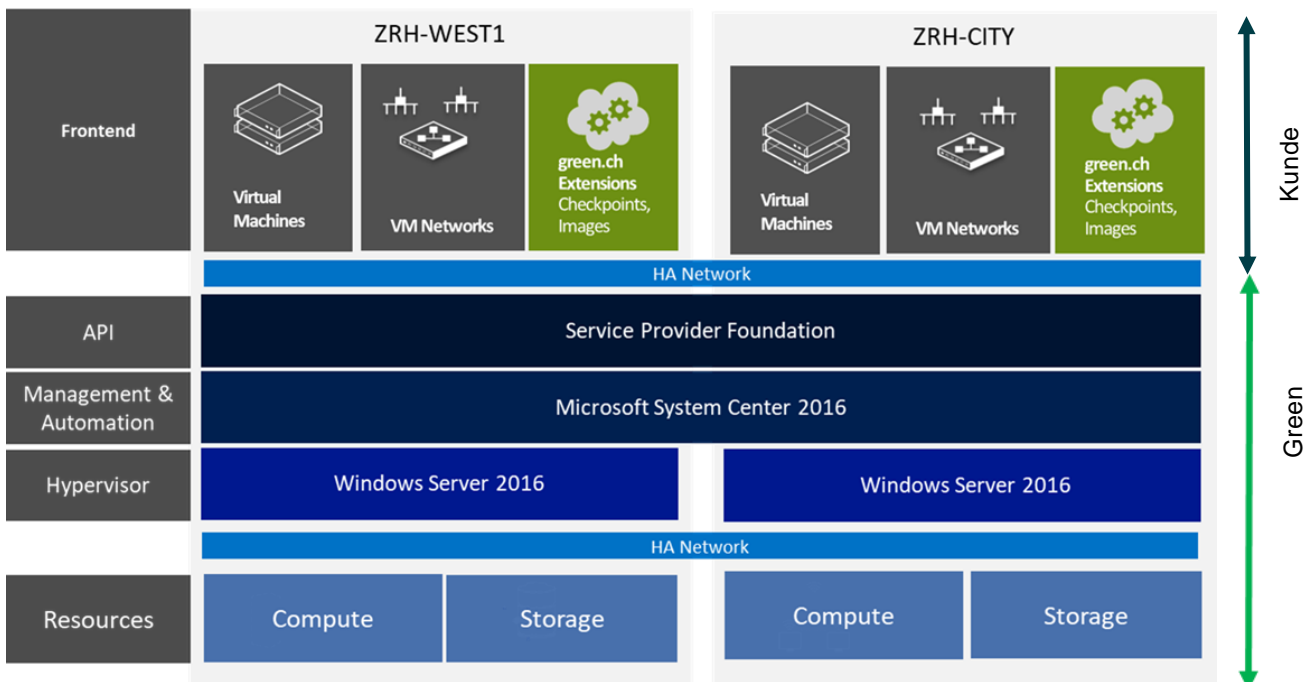
Das virtuelle Datacenter von Green ist hochskalierbar und basiert auf der Virtualisierungstechnologie von Microsoft Hyper-V®. Damit lassen sich die Ressourcen in ihrem eigenen Rechenzentrum mit dem VDC oder ihre gesamte IT Infrastruktur zu 100% im virtuellen Datacenter flexibel kombinieren.

1.1 Aufbaukomponenten

Die Virtualisierung basiert auf Hyper-V® von Microsoft Windows Server. Für das Management und die Automatisierung werden folgende Komponenten des Microsoft System Center eingesetzt:

- Virtual Machine Manager
- Orchestrator
- Service Manager

Das Kunden-Frontend zur Administration und Verwaltung Ihres Unternehmens für Server und Netzwerke basiert auf dem Windows Azure Pack.



Mit dem Basisabonnement erhalten Sie Zugriff auf das VDC Portal, wo Sie Ihre Abteilungen, die Server, den Diskplatz und die Netzwerke verwalten.

Ihre virtuellen Server können Sie über dieses Portal jederzeit erweitern, den Diskplatz vergrößern oder neue Benutzer erfassen. Flexibilität ist hier das wichtigste Kriterium. Sie bestimmen auf Knopfdruck das Wachstum Ihres Unternehmens im Einklang mit Ihrem Bedürfnis für Hardwareflexibilität.

Um Ihre Abteilungen (Subscriptions) miteinander zu verbinden, bietet Ihnen Green eine virtuelle Firewall von WatchGuard an. Diese kann wahlweise als Managed oder Unmanaged Service über das Portal eingebunden und konfiguriert werden. Zusätzlich können Sie dieses Produkt auch als VPN Endpoint nutzen, um eine sichere Verbindung von Ihren Benutzern oder von Ihrem Standort zu gewährleisten.



1.2 Kundennutzen

Sie bestimmen, wann Sie welche Applikation migrieren und ins virtuelle Datacenter verschieben möchten. Ihre Infrastruktur wird in zwei sicheren Datacenter in der Schweiz betrieben und ist vom ersten Tag an voll funktionsfähig. Sorgen um Klima, Strom, Kapazitäten und Ressourcen gehören der Vergangenheit an und Sie genießen volle Flexibilität.



Flexibel.

Eine Vielzahl von Server und OS Konfigurationen sind möglich.



Einfach.

7 x 24 online-Selbstverwaltung von jedem beliebigen Ort.



Kosteneffizient.

Sie bezahlen nur, was Sie verbrauchen. Unterteilt in Server, Disk und Optionen.



Sicher.

Ihre Daten sind durch eine Firewall sowie Redundanz geschützt.



Überwacht.

Jederzeit vollständige Kosten- und Verbrauchskontrolle Ihrer Ressourcen.



Sorglos.

Hosting in hochsicheren und 7x24 überwachten Datacentern.



Hochverfügbar.

Sie haben Ihr Geschäft immer dabei. Jederzeit, überall, sicher.



Persönlich.

99.9% Verfügbarkeit dank redundanter Netzwerk- und Serverinfrastruktur.



Schnell.

modernste Technologien (hyperconverged Server, SDD-tiered Disks).



Komplett.

Voll funktionsfähige Basisplattform inklusive Anbindung ans Internet.

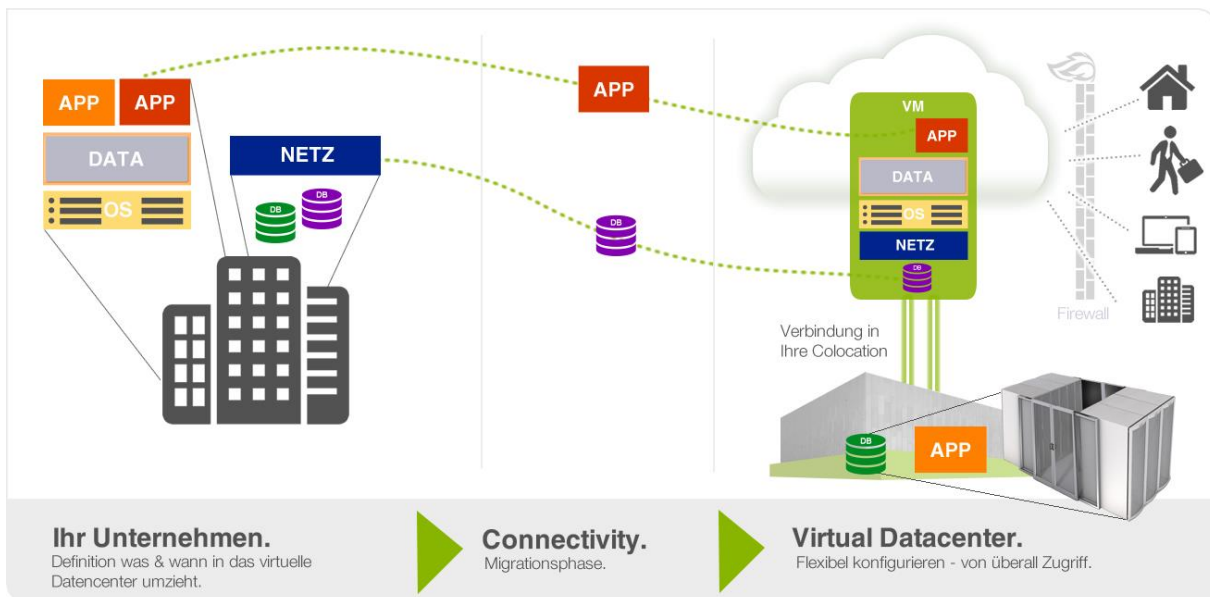
1.3 Unser Angebot

Das Hauptprodukt „VDC“ unterteilt sich in drei wesentliche Komponenten:

1. Die Wahl der verschiedenen Server- und Betriebssystemkonfigurationen mit all deren Optionen
2. Die freie Wahl Ihrer Diskplatzgrösse pro Server. Deren Nutzung wird am Ende des Monats einfach zusammengezählt.
3. Die Flexibilität Ihrer virtuellen Firma, mit maximal 8 Abteilungen, die sogenannten „subscriptions“, geschützt durch eine virtuelle Firewall

Auch hybride Varianten mit Verbindungen in Ihr Colocation-Rack bei Green sind möglich.

So könnte Ihre Firma neu aussehen, wenn Sie in das VDC migrieren:



1.3.1 Das Basisabonnement

Das VDC-Basisabonnement ist auf Monatsbasis kündbar. Die Verrechnung zusätzlicher Komponenten geschieht dynamisch auf Tagesbasis und wird auf Ende Monat kumuliert. Unser Business SLA mit einem 24/7 Support ist im Grundpaket bereits enthalten. Nach der Bestellung des VDC erhalten Sie Ihre Zugangsdaten zum Portal („Login und Passwort“).

Ein Public IP-Netzwerk mit einem Adressbereich von /28 IPv4-Adressen steht Ihnen zur Verfügung. Die ersten 3 Adressen im Netzwerk werden für Gateway- und VRRP-Adressen benötigt und müssen frei bleiben. Somit haben Sie 11 nutzbare Adressen zur Verfügung.

Eine konfigurierte Admin-Zone als vNetwork ist bereits eingerichtet. Somit können Sie bereits mit der Wahl von Servern und Diskplatz loslegen.

Persönliche Beratung steht bei uns im Vordergrund. Gerne begleiten wir Sie in allen Belangen bei der Migration in unser virtuelles Datacenter (VDC). Auch weitergehende Support- und Unterstützungsdienstleistungen bieten wir Ihnen an. Vier Stunden Beratung ist im Grundangebot enthalten.



Auf der Firewall lassen sich mit den zur Verfügung stehenden Templates einfach Business Units, Abteilungen oder Projekte über die Firewall verbinden. Hier haben Sie freie Wahl, welches Modell Sie wählen. Selbstkonfiguration mit einem eigenen virtuellen Produkt oder unsere Managed oder Unmanaged Firewall stehen Ihnen hier zur Verfügung.

Selbstverständlich unterbreiten wir Ihnen auf Wunsch auch gerne ein Angebot, welches die Abwicklung des gesamten Projekts durch Green für Sie beinhaltet.

1.4 Spezifikationen

1.4.1 Servertypen Diskplatz

Die virtuellen Server unterteilen sich in vierundzwanzig unterschiedliche Angebote. Die Unterscheidungsmerkmale liegen in den Leistungsparametern der einzelnen Produktefeatures (vCPU, RAM und Disktyp). Die festgelegten Werte innerhalb der Angebote sind fix und können – ausser dem Diskplatz - nicht verändert werden. Ergänzt wird das Produkt durch Optionen, welche Sie zusätzlich zu den Hauptangeboten wählen.

Der Diskplatz kann pro Server jederzeit frei konfiguriert werden.

Der einzelne Server kennt zwei Zustände:

Online: der Server ist funktionsfähig.

Power off: der Server ist auf Standby, Sie zahlen nur den Diskplatz.

1.4.2 Virtual Server Konfigurationen

Virtual Server	Leistungsmerkmale		
	RAM in GB	vCPU	SSD-tiered Diskplatz
A001-C1	1	1	standard
A002-C1	2	1	standard
A004-C2	4	2	standard
A004-C4	4	4	standard
A008-C2	8	2	standard
A008-C4	8	4	standard
A016-C4	16	4	standard
D001-C1	1	1	SSD-tiered
D002-C1	2	1	SSD-tiered
D004-C2	4	2	SSD-tiered
D004-C4	4	4	SSD-tiered
D008-C2	8	2	SSD-tiered
D008-C8	8	8	SSD-tiered
D016-C4	16	4	SSD-tiered
D016-C12	16	12	SSD-tiered
D032-C8	32	8	SSD-tiered
D032-C16	32	16	SSD-tiered
D048-C8	48	8	SSD-tiered
D048-C12	48	12	SSD-tiered
D064-C12	64	12	SSD-tiered
D064-C24	64	24	SSD-tiered
D096-C12	96	16	SSD-tiered
D096-C16	96	16	SSD-tiered
D128-C16	128	16	SSD-tiered



Inklusive	<ul style="list-style-type: none"> - vNetzwerk LAN, ein internes Netzwerk - vNetzwerk Public, 1x Public IP-Adressbereich /28 - Freie Betriebssystemwahl (Windows oder diverse Linux-Derivate) - Business SLA 24/7 h
Exklusive	<ul style="list-style-type: none"> - Firewall Variante Unmanaged, Managed oder eigenes Produkt - Business vNetwork Connect (Verbindung zu Ihrem Rack in der Colocation oder zu einem der 40 zur Auswahl stehenden Carriers)

1.4.3 Betriebssystem

Für die Virtual Server steht eine freie Auswahl verschiedener Betriebssysteme zur Verfügung.

Betriebssysteme (Die aktuell gültige Version ist auf der Website www.green.ch ersichtlich)	<ul style="list-style-type: none"> - Microsoft Windows (Lizenz inbegriffen) 	<ul style="list-style-type: none"> - Verschiedene Linux-Derivate - Eigenes virtuelles OS
--	--	--

1.5 Angebot- und Nutzungsbestimmungen

1.5.1 CPU / Prozessor

Die Anzahl der im Produkt definierten CPUs werden als vCPU dem entsprechenden Virtual Server zugewiesen. Die Leistungsfähigkeit eines Virtual Servers erhöht sich mit der Anzahl der ihm zugewiesenen vCPUs. Wenn sich der Server im Power-off-Modus befindet, wird nur der Diskplatz auf Tagesbasis verrechnet.

1.5.2 Disk Drive

Der Diskplatz ist pro Server in GB wählbar. Die Grösse kann jederzeit im Portal vom Administrator angepasst werden. Es gibt zwei Disktypen:

- SSD –tiered Disk, georedundant (asynchron)
- Standarddisk, local redundant

1.5.3 RAM / Random Access Memory

RAM-Ressourcen werden dem Kunden vollumfänglich zur Verfügung gestellt.

1.5.4 Backup / Disaster Recovery

Green erstellt regelmässig eine Replica des VDC für ein Desasterszenario der Cloud-Infrastruktur (Netzwerk, Storage, Hypervisor). Diese Replica ist den Kunden nicht zugänglich. Für die Datensicherung und die Sicherung des Virtual Servers ist der Kunde selbst verantwortlich. Unsere Option dazu heisst Cyber Protect Cloud: <https://www.green.ch/de/product/cyber-protect-cloud>

1.5.5 Snapshots

Mittels der Snapshot-Technologie kann der Kunde über das Service-Management-Portal zu jedem beliebigen Zeitpunkt selbstständig ein Abbild erstellen. Bei der Wiederherstellung eines Snapshots wird der Virtual Server auf den vorher gesicherten Zeitpunkt wiederhergestellt.

Snapshots sind kein Backup, sondern eine Möglichkeit, sich kurzfristig davor abzusichern, ein System irreparabel zu zerstören oder kritische Vorgänge durchzuführen (Software-Installation, Patch-Installation usw.). Die Snapshots werden durch den Kunden erstellt und gelöscht. Für die Snapshots wird das Speicherkontingent des jeweiligen Abonnements verwendet.



1.5.6 Datenstandort

Die Daten werden in den hochsicheren Rechenzentren von Green gespeichert. Der Betrieb wird zu 100 % in der Schweiz erbracht.

1.5.7 Netzwerk / Bandbreite

Die im VDC verwendeten virtuellen Netzwerktechnologien basieren auf den durch die Cloud-Lösung vorgegebenen Standards. Mit diesen Standards werden virtuelle Netzwerke für die Server zur Verfügung gestellt.

Grundsätzlich gilt, dass einem virtuellen internen Netzwerk eine Bandbreite von 1'000 MBit zur Verfügung gestellt wird. Die Benutzung dieser Bandbreite ist für das erste interne Netzwerk in den monatlichen Kosten für das VDC inbegriffen. Weitere zusätzliche interne Netzwerke und deren Benutzung sind als Option bestellbar und werden ebenfalls über einen monatlichen Beitrag verrechnet.

Sofern Sie einen externen Zugriff auf das virtuelle Netzwerk benötigen, können Sie dem internen Netzwerk mit der NAT-Funktion (Direkter Internetzugriff per NAT aktivieren) ein /28 Public Netzwerk zuweisen. Der Zugriff auf das interne Netzwerk erfolgt immer portbasiert mittels NAT.

Green ist berechtigt, Kunden jederzeit und ohne Vorwarnung vom Netz zu trennen, sofern Netzwerke missbräuchlich verwendet werden oder diese die gesamte Infrastruktur in Mitleidenschaft ziehen (Überschreitung der Fair Use Policy gemäss Kapitel 4.2 etc.).

1.6 Optionen

1.6.1 MIPS / Fixe IP-Adressen

Die zugewiesenen IP-Adressen stehen nur dem jeweiligen Kunden zur Verfügung. Für Anwendungen wie E-Mail-Dienste sind zwingend 4 IP Adressen (MIPS-4) notwendig, damit auch der Reverse-DNS einwandfrei funktioniert. Die Kostenfolgen für eine allfällige Sperrung (z. B. Spam / Phishing) sind durch den Kunden zu tragen. Bitte beachten Sie, dass bei der Löschung eines Netzwerks und der anschließenden Neuerstellung nicht wieder derselbe IP-Adressbereich zugewiesen werden kann.

1.6.2 Green Managed Firewall

Optional besteht die Möglichkeit einen Managed Firewall Service, basierend auf WatchGuard, zu abonnieren. Die komplette Administration und Überwachung wird von Green vorgenommen. Es lassen sich maximal 8 Zonen verbinden. Das FireboxV-Produkt ist komplett virtualisiert in Ihrer Admin-Zone aufgebaut und enthält den Standard Security Support. Die Firewall eignet sich auch zur Terminierung von VPN-Verbindungen.

Erweiterte Funktionen für die Basic Security Suite oder die Total Security Suite können unterstützt werden.

1.6.3 Customer Managed Firewall

Green stellt ein Template mit einer FireboxV zur Verfügung (gleiches Modell wie oben) . Die Konfiguration und der Unterhalt werden vom Kunden selbst vorgenommen bzw. sichergestellt. Die Lizenzschlüssel werden von Green geliefert.



1.6.4 Image Container

Green bietet dem Kunden einen Image Container an. Mittels des Image Containers kann der Kunde eigene Disk-Images in das VDC einspielen. Dies eröffnet die Möglichkeit, komplette Server direkt in die Cloud zu migrieren oder eigene Betriebssysteme mit der Cloud zu verwenden.

Es werden die Formate VHDX und ISO unterstützt. Die Images können via FTP in den Image Container geladen werden und bleiben dort 7 Tage erhalten. Sobald das hochgeladene Image einem Server in der Cloud angehängt wird, verschiebt sich das Image aus dem Image Container in das Speicherkontingent des VDC und bleibt dort erhalten, bis der Kunde das Image wieder vom Server trennt.

1.6.5 High Availability

Mit der HA-Option können Sie den Standort Ihrer VM's frei wählen. Die VM's werden also in Zürich-City oder Zürich-West provisioniert. Sehen haben alle Ihre Netzwerke an beiden Standorten transparent (Layer 2) zur Verfügung. Damit sind auch geo-redundante HA Konfigurationen möglich.

1.6.6 Backup

greenBackup ist unser Angebot für Acronis-Cloud-Backup in verschiedenen Versionen. Weitere Informationen unter: <https://www.green.ch/de/product/cyber-protect-cloud>

2. Service Level Agreement

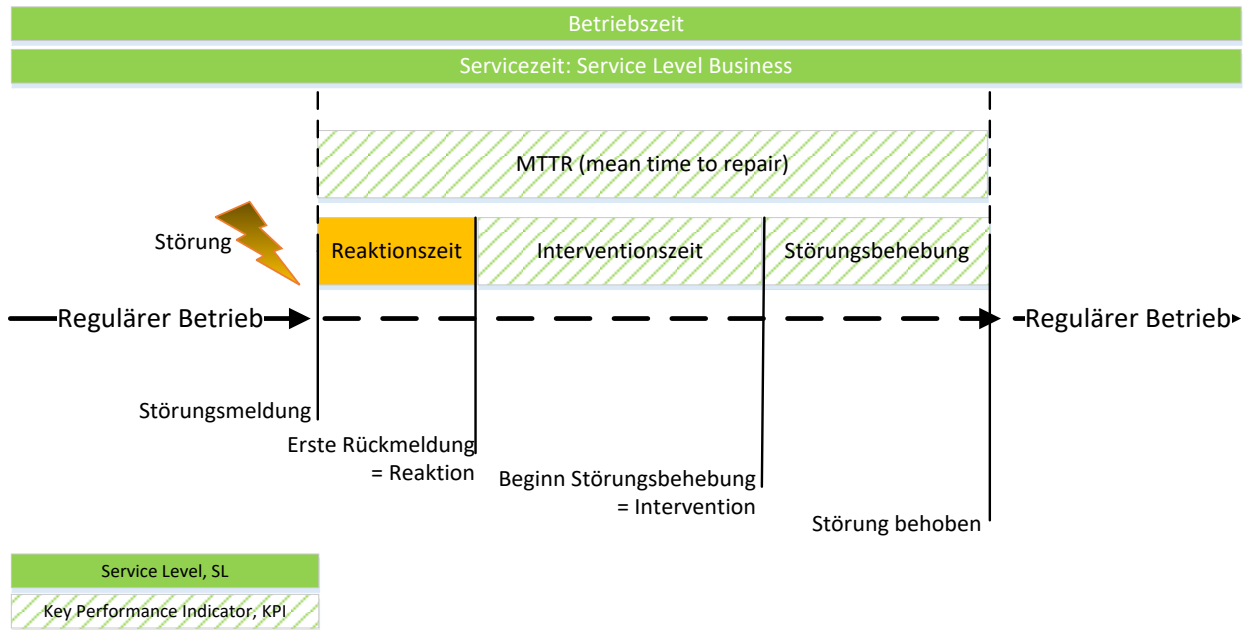
Das erfolgreiche Outsourcing von IT-Dienstleistungen erfordert eine transparente Definition der Kunden-Lieferanten-Beziehung. Green und der Kunde werden die zu erbringenden Leistungsqualitäten (nachfolgend „Service Level“) und die vom Kunden zu erbringenden Pflichten im nachfolgenden Service Level Agreement („SLA“) regeln.

2.1 Begriffsdefinitionen

Service Level, SL	Festgelegte und messbare Kriterien für die Erbringung einer bestimmten Leistungsqualität durch Green
Key Performance Indicators, KPI	Angestrebte aber nicht verpflichtende Servicemesswerte
Servicezeit	Die Servicezeit ist die Zeit, innerhalb derer die vertraglich vereinbarten Leistungen erbracht werden.
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 8'604 Stunden und berechnet sich wie folgt: 1 Jahr 24/7 = 8'760 h – 156 h Wartungsfenster. Bei redundanter Architektur werden die beiden redundanten Geräte/Einrichtungen zu unterschiedlichen Zeitpunkten gewartet.



<p>Verfügbarkeit</p>	<p>Verfügbarkeit [%] = $100 * ((\text{Betriebszeit} - \text{ungeplante Ausfälle innerhalb der Betriebszeit}) / \text{vereinbarte Betriebszeit})$. Die vereinbarte Betriebszeit enthält nicht die Zeitfenster für geplante Wartungsfenster).</p> <p>Die Verfügbarkeit wird von Green auf der Rechenzentrumsinfrastruktur gewährleistet. Dies beinhaltet folgende Ebenen: Gebäude mit Versorgungsinfrastruktur, Netzwerk, Storage und Hypervisor. Um die hohen Verfügbarkeit auf der Verbindung zu erreichen, sind auf Endkundenseite die Lösungen ebenfalls entsprechend hochverfügbar zu designen.</p>
<p>Reaktionszeit</p>	<p>Die Reaktionszeit bestimmt die maximal in Anspruch genommene Zeit zwischen dem Auftreten oder Meldung einer Störung und dem Beginn der Fehleranalyse.</p> <p>Green ist bestrebt, die angegebenen Reaktionszeiten einzuhalten und Ausfälle sowie Fehler rasch zu beheben. Die Einhaltung der Reaktionszeit kann jedoch nicht in jedem Fall sichergestellt werden. Fristüberschreitungen führen zu keiner Vertragsstrafe und keinen Schadenersatzansprüchen</p>
<p>Mean Time To Repair, MTRR</p>	<p>mittlere Zeit zur Durchführung einer Reparatur bzw. der Wiederherstellung des Betriebs.</p>
<p>Wartungsfenster</p>	<p>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 status.green entsprechend angekündigt.</p> <p>Kunden werden zudem mindestens 48 Stunden 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. Falls eine Wartung erforderlich ist, wird Green versuchen, diese in einem der regelmässigen Wartungsfenster durchzuführen. Diese sind jeweils Samstags von 05.30 bis 08.30 Uhr.</p> <p>Beim Auftreten von ungeplanten Vor- oder Störfällen hat Green das Recht, jederzeit und ohne Vorankündigung Notfallwartungen unmittelbar auszuführen. In diesem Falle werden die Wartungsarbeiten auf der Website status.green.ch entsprechend veröffentlicht.</p>
<p>Single Point Of Contact, SPOC</p>	<p>Der Single Point of Contact (SPOC) ist die zentrale Anlaufstelle für Kunden und wird durch das Customer Care Center (Support-Hotline +41 44 3303535) sichergestellt.</p>



2.2 Kundensupport

Die hochqualifizierten, mehrsprachigen Support-Mitarbeitenden der Green stehen dem Kunden zur Verfügung, um Support-Anfragen und administrative Anfragen über Telefon oder über das Online Ticket-System unter www.Green.ch entgegenzunehmen.

Der Kundensupport steht von Montag bis Freitag zu Geschäftszeiten telefonisch zur Verfügung – das Business Support Team ist der erste Ansprechpartner für alle Fragen ausser für Fragen zum Vertrieb. Probleme, die nicht mit dem Support Team gelöst werden können, werden zu den zuständigen technischen oder kaufmännischen Mitarbeitenden von Green weitergeleitet.

Erweiterter Kundensupport

Ausserhalb der normalen Geschäftszeiten kann der technische Support für Notfälle (Systeme nicht verfügbar) über die gleiche Telefonnummer erreicht werden.

Support erfolgt für alle unsere Dienstleistungen über Standardmechanismen:

Online-Support: [via Ticket-System](#)
 Telefon: +41 44 330 3535
 Live Chat: www.Green.ch
 Die Green Website: <https://www.green.ch/support>

2.2.1 Pflichten des Supports

- Berechtigungsprüfung des Antragstellers und des Service Levels
- Den Störfallmanagementprozess und den Fehlerbehebungsprozess starten, was Folgendes umfasst:
 1. Erhalt der Anfrage, Eröffnung eines Trouble-Tickets und Bestätigung
 2. Priorisierung, Koordination und Überwachung des Fehlerbehebungsprozesses mit internen und externen Mitteln



3. Information an den Kunden über die ergriffenen Massnahmen, Zwischenlösungen und die Lösung
4. Information an den Kunden über die Wiederherstellung der Serververfügbarkeit
5. Analyse der Grundursache und Empfehlungen für das weitere Vorgehen (Änderungsverwaltung) falls erforderlich.

2.2.2 Pflichten des Kunden

Um unseren hohen Service zu gewährleisten fordert Green die Einhaltung der folgenden Richtlinien:

- Der Kunde liefert alle erforderlichen Kontaktangaben, einschliesslich Kontakte für die Eskalation aller erbrachten Dienstleistungen, und stellt sicher, dass sie im Falle von Änderungen rechtzeitig aktualisiert werden.
- Der Kunde stellt sicher, dass die Informationen zu Änderungen an der Konfiguration, an Schnittstellen, Kanälen, Applikationen und Systemen, die für die Erbringung von Joint Services relevant sind, an Green geliefert und jederzeit auf dem neuesten Stand gehalten werden.
- Der Kunde ist für die Instandhaltung aller Kundenapplikationen verantwortlich. Green ist nicht für die Wartung der Kundenapplikationen oder Kundendaten verantwortlich.
- Es darf nur Equipment installiert werden, welches in einwandfreiem Zustand ist und keine Gefahr für Personen und Objekte darstellt.
- Der Kunde darf nicht über einen Schreibzugriff auf Managed Geräte von Green verfügen.

2.3 Allgemeine Massnahmen zur Sicherheit des laufenden Betriebs

Green erbringt in seinen Datacentern ausschliesslich Dienstleistungen höchster Qualität und Sicherheit. Die Sicherheit der Kundendaten und die Verfügbarkeit der Dienstleistungen werden unter anderem durch folgende Massnahmen sichergestellt:

2.3.1 Physische Sicherheit durch bauliche, betriebliche und technische Massnahmen:

- Zugangskontrollsysteme
- Videoüberwachung vor und im Gebäude
- Rauch-, Staub- und Wassermelder
- Brandbekämpfungsanlage
- Klimatisierung über zwei getrennte Kühlkreisläufe
- redundante Stromzuführung durch Energieversorger
- Ringförmige Anbindung an das öffentliche Starkstromnetz
- Durch USV gefilterte Stromversorgung
- Leistungsstarke Notstrom-Diesgeneratoren
- Doppelte Ausführung der Versorgungsleitungen im Gebäude

2.3.2 Sicherheit und Verfügbarkeit der internen Netzwerkinfrastruktur:

- Segmentierung der Netzwerke und strikte Trennung der unterschiedlichen Datenströme



- Tägliches Backup der eigenen Systeme
- Einsatz von Firewalls an relevanten Netzwerkpunkten
- Netzwerküberwachung durch hauseigenes NOC („Network Operation Center“)
- Ausschliessliche Verwendung von Markenkomponenten

2.3.3 Verfügbarkeit der externen Netzwerkanbindung:

- Carrier-neutrale und redundante IP-Anbindung des Datacenters

2.4 Vertragsgegenstand, Geltungsbereich

Dieses SLA gilt nur für das mit dem SLA versendeten Angebot und dem hieraus geschlossenen Leistungsvertrag. Sonstige Verträge zwischen Green und dem Kunden bleiben hiervon unberührt. Das SLA ist nur auf die VDC-Services und seine Optionen, nicht aber auf andere Produktbereiche übertragbar. Im Falle widersprüchlicher Regelungen haben die Vereinbarungen im entsprechenden Leistungsvertrag Vorrang vor den Bestimmungen des SLAs. Daneben gelten die jeweils gültigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Green.

3. Service Level

Es steht ein Service Level „Business“ zur Verfügung. Das Service Level gilt für alle darin enthaltenen Systeme und Komponenten. Das vereinbarte Service Level gilt als erfüllt, wenn die vereinbarten Schwellenwerte dieser Leistungsvereinbarungen im Messzeitraum von Green erreicht werden.

Leistung	Wert oder Bemerkung
<u>Garantiertes Service Level</u> Verfügbarkeit	99.9 % der Betriebszeit der IaaS Plattform
<u>Key Performance Indicator, KPI</u> Reaktionszeit	unter 2 Stunden
<u>Rahmenbedingungen</u>	
Betriebszeit	24/7 (abzüglich geplanter und angekündigter Wartungsfenster)
Servicezeit	24/7
Bürozeiten	Mo–Fr 08.00–17.00 Uhr
Piketteinsatz Techniker ausserhalb der Bürozeiten	✓
Prioritätsbearbeitung	✓
Rückruf	✓
Störungsmeldung	Per Telefon 044-330 3535 oder Kontaktformular unter http://contact.Green , ausserhalb der Bürozeiten ausschliesslich per Telefon und nur für Notfälle.
Business Continuity	Muss mittels Lösungsarchitektur durch den Kunden sichergestellt werden



3.1 Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit wird durch das Service Level definiert. Die Verfügbarkeit wird von Green auf der Rechenzentrumsinfrastruktur gewährleistet. Dies beinhaltet folgende Layer: Netzwerk, Storage und Hypervisor. Um eine 99.9 % Verfügbarkeit auf dem virtuellen Server zu erreichen, sind auf Endkunden-seite die Lösungen entsprechend hochverfügbar zu designen.

Zur Messung des Service Levels wird die Verfügbarkeit durch eigene Monitoring-Systeme überwacht. Green überprüft die Verfügbarkeit der virtuellen Maschine mithilfe unterschiedlicher technischer Verfahren. Alternativ kann eine Störung durch den Kunden gemeldet werden, indem er ein Service-Ticket eröffnet. Massgeblich für die Überprüfung von Mängelansprüchen sind ausschliesslich die Auswertungen von Green.

3.1.1 Berechnung der Verfügbarkeit

$Verfügbarkeit = (Betriebszeit - Ausfallzeit) / Betriebszeit * 100$

Green bietet Gutschriften, sobald die Serviceverfügbarkeit unterhalb der garantierten Schwellwerte liegt. Die Tabellen in diesem Dokument zeigen die Gutschriften 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.

3.1.2 Service-Garantien

	VDC
Verfügbarkeit	99,9% der Betriebszeit der IaaS Plattform
Service-Management 24x7 durch Server- und Network Operation Center von Green	✓

3.2 Portalaufschaltung

Dem Kunden wird für die Aufschaltung und Administration seines VDC-Basisabonnements ein Portal zur Verfügung gestellt. Der Kunde ist sich bewusst, dass durch Fehlmanipulation in diesem Portal (MYGreen / Service Management Portal) die ganze Kundeninfrastruktur offline geschaltet oder unwiderruflich gelöscht werden kann. Green lehnt im Falle von Fehlmanipulationen durch den Kunden oder durch Partner, welche auf das Endkundenportal Zugriff haben, jegliche Verantwortung ab. Insbesondere fallen sämtliche SLA-Ansprüche dahin.

3.3 Finanzielle Rückerstattung

Sofern Green seinen vertraglichen Verpflichtungen nicht nachkommen kann, gewährt Green dem Kunden für jede registrierte Ausfallstunde während der garantierten Verfügbarkeit eine Gutschrift von 5 % des monatlichen Abonnements vom Betrag der betroffenen Vertragsteile bis zu einem Maximum von



100 % des Monatsabos. Weitergehende Schadenersatzansprüche werden explizit wegbedungen. Der Kunde hat seine Ansprüche bei Green mittels einer Anfrage unter <https://contact.green> geltend zu machen.

Keine SLA-Gutschrift wird gewährt, wenn ein Service für einen bestimmten Zeitraum nicht verfügbar ist, sofern dies insgesamt oder zum Teil durch eine der folgenden Ursachen bedingt ist:

1. Ein Ausfall von Ausstattung in den Räumlichkeiten des Kunden (falls diese nicht im Besitz von Green sind), des Kundenstandortes (etwa durch Stromausfall) oder von Ausstattung eines Anbieters des Kunden
2. Naturkatastrophen, Terrorangriffe oder andere katastrophale Ereignisse
3. Ein Ausfall aufgrund von magnetischen/elektromagnetischen Interferenzen oder elektrischen Feldern
4. Jede fahrlässige Handlung oder Unterlassung des Kunden (oder von Mitarbeitenden, Vertretern oder Subunternehmern des Kunden), u.a.:
 - a. Verzögerungen bei der Lieferung notwendiger Ausstattung durch den Kunden
 - b. Versäumnis, Green zwecks Tests ausreichend Zugang zu den Einrichtungen zu gewähren
 - c. Versäumnis, den Zugang zu den Räumlichkeiten des Kunden zu gewähren, wie es vernünftigerweise von Green (oder seinen Vertretern) gefordert wird, um es Green zu ermöglichen, seinen Verpflichtungen hinsichtlich der Services nachzukommen
 - d. Versäumnis, entsprechende Gegenmassnahmen hinsichtlich der fehlerhaften Services zu ergreifen, wie von Green empfohlen, oder Hinderung von Green, diese selbst durchzuführen
 - e. Versäumnis, Redundanzen zu nutzen, wie sie vom Service Level geboten werden
5. Fahrlässigkeit des Kunden oder absichtliches Fehlverhalten, darunter auch das Versäumnis des Kunden, vereinbarte Verfahren zu befolgen
6. Alle geplanten Wartungszeiträume, wenn der Kunde darüber informiert wurde, und Notfallwartungen, die dazu dienen, künftige Ausfallzeiten zu verhindern
7. Abschaltung oder Aussetzung des Services durch Green, nachdem der Kunde nicht innerhalb von 90 Tagen ab Rechnungsstellungsdatum bezahlt hat, oder wegen anderer hinreichender Gründe.

Schliesslich darf die Kundenausstattung nicht mehr Strom verbrauchen, als die Stromleitungen an jedem Punkt gemäss Servicebeschreibung liefern können. Da Geräte in der Bootphase mehr Strom benötigen, empfiehlt die Anbieterin eine automatische Einschaltverzögerung, um eine Überlastung während des Wiederhochfahrens nach einem Stromausfall zu verhindern. Eine solche Überlastung würde als Designfehler seitens des Kunden betrachtet werden und wäre daher nicht durch dieses SLA abgedeckt.

3.3.1 Demarkationspunkte

Dieses SLA bezieht sich auf die Virtual Datacenter Services von Green. Alle hier gegebenen Zusicherungen bezüglich Performance oder Betriebsbereitschaft gelten nur für die von Green verwaltete Ausstattung zwischen der vom Kunden verwalteten Ausstattung und den eigenen Providern von Green. Zu diesen Providern zählen u.a. der Stromversorger, die Vermieter, sowie andere Telekommunikationsunternehmen.



Falls der Kunde seine eigene Ausstattung verwaltet, endet der Verantwortungsbereich von Green an den Patch-Panels vom Patch-Raum kommend oder am Endpunkt des Carrierservice (Übergabepunkt im Haus).

3.3.2 Messung und Definition der Ausfallzeit

Ausfallzeit (bzw. nicht-Verfügbarkeit des Services) wird nur insofern berücksichtigt wie sie von Green zu verantworten ist.

Ausfallzeit ist wie folgt definiert: Sie beginnt zu dem Zeitpunkt, an dem der Kunde die Supportanfrage eröffnet oder Green selber einen Fehler feststellt und endet, wenn ein Mitarbeiter der Anbieterin die Lösung des Problems anzeigt. Es gilt keine andere Messung der Ausfallzeit, und alle Zeiten, die für diese Berechnung verwendet werden, sind die von Green aufgezeichneten. Betriebsdauerberechnungen werden unabhängig für jeden Service durchgeführt, wobei der schlechteste Wert (die längste Ausfallzeit) verwendet wird, um die Gutschrift für den Kunden zu berechnen.

4. Pflichten des Kunden

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, welche die VDC-Systemstabilität beeinträchtigen können,
- kein illegaler Content auf den Servern gehostet wird,
- keine illegalen Applikationen installiert sind (z. B. Spammer),
- alle installierten Applikationen und Betriebssysteme korrekt lizenziert sind,
- keine Applikationen installiert werden, welche ungeeignet für VDC-Lösungen sind und einen negativen Einfluss auf die VDC-Plattform haben können (z.B. Streaming, Gameserver, Rechner mit konstanter, garantierter Höchstleistung etc.),
- die Server durch eine geeignete Drittsoftware regelmässig gesichert werden (z. B. online Backup von Green),
- sowohl die postalische als auch die elektronische Kontaktadresse immer aktuell ist.

4.1 Lizenzierung

Green verlangt von seinen Kunden eine 100 % korrekte Lizenzierung aller eingesetzten Betriebssysteme und Applikationen. Beim Einsatz von Microsoft-Produkten ist der Kunde verpflichtet, diese gemäss den gültigen Lizenzbestimmungen von Microsoft korrekt zu lizenzieren.

Konkret dürfen Produkte ausschliesslich im SPLA-Modus (Service Provider License Agreement) oder im License-Mobility-Modus (Volume License mit Software Assurance) betrieben werden. Weiter verbietet Microsoft explizit die Benutzung gewisser Applikationen auf der VDC Plattform (beispielsweise Office 365).

Green hat keinen Zugriff auf Endkundensysteme. Abgesehen von der im VDC Service eingeschlossenen Lizenzierung von Windows, SQL-Server (bei Benutzung von DBaaS), Green managed/customer managed Firewall sowie Cloud Security ist der Kunde für die korrekte Lizenzierung der eingesetzten Produkte selber verantwortlich.



Mit der Benutzung der Green Cloud-Produkte verpflichtet sich der Kunde, im Rahmen Audits eine Lizenzübersicht seiner Plattform an Green zur Verfügung zu stellen. Die Zusammenstellung und Übermittlung erfolgt durch den Kunden in Zusammenarbeit mit Green. Auch bei einem Audit hat Green zu keinem Zeitpunkt Zugriff auf die Endkundenplattform.

Sofern ein Virtual Server bezüglich Betriebssystem und Applikationen nicht korrekt lizenziert ist, ist Green berechtigt, sämtliche Lizenzkosten sowie allfällige Strafgebühren durch den Softwarelieferanten ab dem Zeitpunkt der Inbetriebnahme des Servers nachträglich in Rechnung zu stellen.

4.2 Fair Use Policy

Alle Leistungen, die wir in unseren VDC-Produkten in unbegrenzter Menge anbieten, unterliegen der Fair Use Policy bzw. dem Fair-Use-Prinzip.

Dieses Prinzip ermöglicht es, keine Beschränkungen bezüglich Traffic-Volumen und weiteren Einschränkungen auferlegen zu müssen. Ein fairer Umgang seitens des Kunden mit den zur Verfügung gestellten Ressourcen wird vorausgesetzt. Der Kunde ist sich des Umstands der Fair Use Policy bewusst und nimmt zur Kenntnis, dass er diese nicht missbrauchen darf, um daraus einen persönlichen, wirtschaftlichen oder finanziellen Nutzen zu erzielen.

Beispiele, welche das Fair-Use-Prinzip aufzeigen sollen:

In Ordnung	Nicht in Ordnung
Betreiben eines VDC für geschäftliche oder private Zwecke	Virtual Server überwiegend oder ausschliesslich als Downloadserver betreiben
Websites, die temporär z. B. auf Grund eines Events mehr Traffic benötigen	Websites, die auf Dauer absehbar viel Traffic beanspruchen, wie grössere Communities, grosse Firmenpräsenzen usw. Viel Traffic ist wie folgt definiert: Green definiert als Durchschnitt den gesamten Traffic der VDC-Plattform dividiert durch die Anzahl der Virtual Server. Überschreitet ein Kunde regelmässig oder konstant das 4-fache dieser Menge, kann Green den Kunden darauf hinweisen.
Kommerzielle und nicht kommerzielle Inhalte	widerrechtliche oder sonstige kriminelle Inhalte
Geschäftliche Applikationen auf den virtuellen Servern	Applikationen installieren, welche ungeeignet für Virtual-Server-Lösungen sind und einen negativen Einfluss auf die VDC-Plattform haben können (z. B. Streaming, Gameserver, Rechner mit konstanter, garantierter Höchstleistung etc.)
Korrekte Lizenzierung aller SW-Pakete, welche auf dem Server installiert werden	Verwendung von Softwareprodukten, welche gegen die Lizenzvereinbarung des jeweiligen Herstellers verstossen
Reselling mit offiziell registrierten Resellern und mit Partnerverträgen	Reselling ohne offiziell registrierter Resellerstatus und ohne Partnerverträge



4.3 Übergabepunkt

Mit der Aufschaltung des VDC-Portals durch Green geht die Verantwortung des VDC an den Kunden über. Als Übergabepunkt der Verantwortung definiert Green das WAN Segment/28. Ab diesem Zeitpunkt ist der Kunde verantwortlich, dass seine Server angemessen geschützt sind und regelmässig gesichert werden.

4.4 Firewall

Es ist nicht erlaubt, Server „offen“ auf dem VDC zu betreiben. Die Server müssen mit der im Betriebssystem bzw. dem Service-Management-Portal eingebauten Firewall oder durch ein Drittprodukt angemessen geschützt werden.

Sofern gewisse Ports durch den Kunden geöffnet werden, hat der Kunde zusätzlich sicherzustellen, dass auf Applikationsebene weitere Sicherheitsmassnahmen eingebaut werden.

Green testet die Sicherheit der Endkundensysteme regelmässig und behält sich das Recht vor, Systeme welche ungeschützt mit dem Internet verbunden sind, unverzüglich und ohne Vorwarnung vom Netz zu nehmen.

Beispiel:

Öffnung von Port 25 (SMTP) Incoming: Der Kunde muss sicherstellen, dass der Server nicht als Open Relay missbraucht wird.

4.5 Verletzung des SLA seitens des Kunden

Sofern das vorliegende SLA durch den Kunden verletzt wird, ist Green berechtigt, jederzeit und ohne Vorankündigung den Server vom Netz zu nehmen. Sofern durch den Virtual Server des Kunden Schaden entsteht, ist Green berechtigt, diesen rechtlich einzufordern.

4.6 Warnmeldungen

Es obliegt dem Kunden, für alle offenen Probleme Support-Anfragen zu eröffnen. Das Erzeugen einer automatischen Warnmeldung durch Green beinhaltet keine Bestätigung eines Problems. Nur ein korrekt eröffnetes Ticket kann für die Berechnung von Ausfallzeiten und Gutschriften herangezogen werden.

4.7 Kundenbeteiligung nach einem Stromausfall

Nach einem Stromausfall obliegt es dem Kunden, alle notwendigen Schritte zu unternehmen, um seine Ausstattung wieder online zu bringen.

5. Service Management

5.1 Störfallmanagement

5.1.1 Ausfallmeldung

Green informiert den technischen Ansprechpartner des Kunden entweder per Telefon oder E-Mail (bei einer schriftlichen Meldung an die Kontaktdaten, die an Green mitgeteilt wurden).



5.1.2 Ablauf Störfall

Die Philosophie von Green ist, dem Kunden eine technisch und betrieblich bestmögliche Verfügbarkeit und Servicequalität zu erbringen. Bei Störungen ist unser Hauptziel, die schnelle Bearbeitung und Wiederherstellung der Service-Verfügbarkeit. Der Vorteil für den Kunden ist die Begrenzung des Einflusses auf seine Geschäftstätigkeit.

Störfälle und Ausfälle bezüglich "reaktiv" gesteuerten Services müssen vom Kunden gemeldet werden. Nach der Meldung des Ausfalls wird ein Trouble Ticket eröffnet. Danach startet die Analyse des Problems. Der Service wird gemäss des vereinbarten Service Level wiederhergestellt.

Störfälle und Ausfälle auf "proaktiv" gesteuerten Services werden vom Überwachungssystem gemeldet. Der Kunde wird nach Massgabe des vereinbarten Service Level informiert. Wenn sich der Ausfall auf die Geschäftstätigkeit des Kunden auswirkt, hat der Kunde über die entsprechenden Kanäle ein Trouble Ticket zu eröffnen.

Pflichten des Supports

- a. Die Berechtigung der Person, welche die Anfrage einreicht, feststellen und prüfen und mit dem Service Level Agreement zwischen dem Kunden und der Anbieterin vergleichen.
- b. Den Störfallmanagement-Prozess zu starten, was folgendes umfasst:
 1. Erhalt der Anfrage, Eröffnung eines Trouble Tickets und Bestätigung.
 2. Den Fehlerbehebungsprozess mit internen und externen Mitteln priorisieren, koordinieren und überwachen.
 3. Den Kunden über die ergriffenen Massnahmen, Zwischenlösungen und die Lösung informieren.
 4. Den Kunden über die Wiederherstellung der Serververfügbarkeit informieren.

Im Fall von unerwarteten Verzögerungen bei der Fehlerbehebung, die zu einer Verletzung des SLA führen, wird automatisch eine interne Eskalation gestartet. Je nach Art des Problems sind entweder interne Senior-Mitarbeitende oder der Vertriebs-/Subunternehmer-Support die erste Eskalations-Ebene. Zu diesem Zeitpunkt wird der diensthabende Manager involviert, um sicherzustellen, dass das SLA während des Eskalationsprozesses eingehalten und das Problem rechtzeitig gelöst wird.

5.2 Änderungsverfahren

Änderungen der Kunden-Vereinbarung werden schriftlich vereinbart, soweit nichts Abweichendes vereinbart ist. Änderungen, die nicht in Schriftform vorliegen, sind ungültig. Die im Zusammenhang mit dem Vertragsmanagement entstehenden Kosten werden mangels besonderer Abrede von jeder Vertragspartei selbst getragen.

Die Vertragsparteien prüfen Änderungsangebote und teilen der ersuchenden Partei ihre Zustimmung oder eventuelle Änderungswünsche in der Regel innerhalb von zwei weiteren Wochen nach Vorlage des Änderungsangebots schriftlich mit. Die ersuchte Partei stimmt in der Regel innerhalb von weiteren zwei Wochen nach Vorlage des überarbeiteten Änderungsangebots diesem oder dem alternativen Änderungsangebot zu oder lehnt dieses ab.

Lehnt eine Partei die Abgabe eines Änderungsangebotes begründet ab oder nimmt die andere Partei das Änderungsangebot nicht oder nicht innerhalb der Bindefrist an, so bleiben die vereinbarten Leistungsumfänge und Konditionen unverändert bestehen.

5.3 Einsatz von Subunternehmern

Green erbringt die vertraglichen Leistungen grundsätzlich mit eigenen Mitarbeitenden und Mitteln. Sie ist aber bei der Erbringung der vertraglichen Leistungen zum Einsatz von Dritten und/oder Mitarbeitenden dritter Unternehmen (nachfolgend "Subunternehmer") berechtigt.



Es kommen dabei nur von Green akkreditierte Unternehmen und deren ausgebildete Fachleute zum Einsatz. Die Subunternehmer erfüllen hinsichtlich Verlässlichkeit dieselben Anforderungen wie die Anbieterin selbst.

Darüber hinaus gilt für den Einsatz von Subunternehmern was folgt:

- Green bleibt ausschliessliche Ansprechpartnerin des Kunden im Hinblick auf alle Leistungen, die der Subunternehmer erbringt.
- Green ist verpflichtet, dafür zu sorgen, dass der Subunternehmer sich an die vertraglichen Verpflichtungen hält, die den Kunden betreffen.
- Green bleibt für die Auswahl, Überwachung und Instruktion des Subunternehmers verantwortlich und ist durch den Einsatz des Subunternehmers nicht von der eigenen Leistungspflicht entbunden. Ansprüche aus leichter Fahrlässigkeit sind hingegen ausgeschlossen.
- Green hat mit jedem Subunternehmer einen schriftlichen Vertrag abzuschliessen, in dem die Pflichten des Subunternehmers festgelegt sind.

Die Leistungen des Subunternehmers werden im Namen und Auftrag sowie als Leistungen von Green erbracht.

Der Einsatz von Subunternehmern bei der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung von unternehmens- und personenbezogenen Daten unterliegt darüber hinaus den datenschutzrechtlichen Bestimmungen gemäss den allgemeinen Geschäftsbedingungen, AGB von green.ch. Die Weitergabe von unternehmens- und personenbezogenen Daten ist unabhängig von obigen Voraussetzungen zur Einschaltung von Subunternehmern erst zulässig, wenn der Subunternehmer die datenschutzrechtliche Vereinbarung gemäss AGB akzeptiert hat. Allgemein gilt, dass personenbezogene Daten auf Kundenseite von der Anbieterin und ihren Subunternehmern nur dann in Länder ausserhalb der Schweiz gebracht werden dürfen, wenn der Kunde schriftlich zugestimmt hat und die datenschutzrechtlichen Voraussetzungen hierzu geschaffen sind.

5.4 Vom Kunden in Gang gesetzte Eskalation

Befürchtet der Kunde, dass entweder die Geschwindigkeit oder die Qualität des Supports / des Fehlerbehebungsprozesses sein Geschäft ernsthaft gefährden könnte, hat der Kunde die Möglichkeit selbstständig eine Eskalation auszulösen.

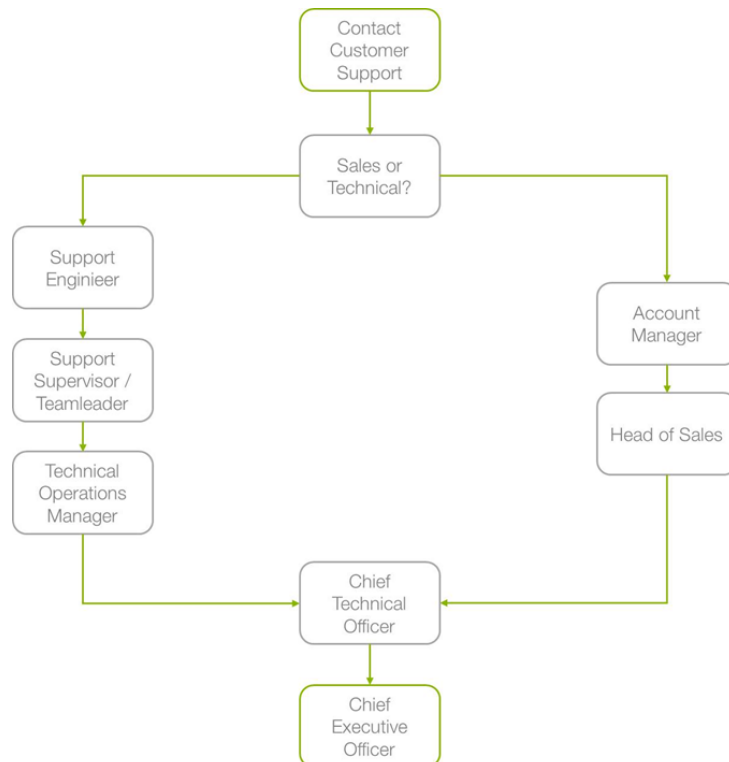


Diagramm 1 - Eskalationsprozess

Pflichten des Kunden

- a. Der Kunde liefert alle erforderlichen Kontaktangaben, einschliesslich Kontakte für die Eskalation für alle erbrachten Dienstleistungen, und stellt sicher, dass sie im Falle von Änderungen laufend aktualisiert werden.
- b. Der Kunde liefert und aktualisiert für Green eine Liste aller Personen, die einen Anspruch auf einen Zugang zum Support haben.
- c. Der Kunde implementiert und aktualisiert geeignete Mittel für die Identifizierung dieser berechtigten Personen.
- d. Der Kunde stellt sicher, dass die Informationen zu Änderungen an der Konfiguration, an Schnittstellen, Kanälen, Applikationen und Systemen, die für die Erbringung von Joint-Services relevant sind, der Anbieterin geliefert und jederzeit aktuell sind.
- e. Der Kunde ist für die ständige Instandhaltung aller Kundenapplikationen verantwortlich. Die Wartung der Kundenapplikationen oder Kundendaten obliegt ausschliesslich in der Verantwortung des Kunden.
- f. Es darf nur Equipment installiert werden, welches in einwandfreiem Zustand ist und keine Gefahr für Personen und Sachen darstellt.
- g. Der Kunde hat sicherzustellen, dass Green jederzeit und aus jedem Grund auf die von Green verwaltete Gerätschaft Zugang hat. Falls dies nicht sichergestellt wird, bedeutet dies eine Verletzung der Vereinbarung und kann zu einer Vertragsauflösung führen.
- h. Der Kunden hat keine Schreibrechte auf die von Green verwalteten Geräte. Es ist jedoch ein SNMP Leserecht optional erhältlich.
- i. Bei der Zusammenarbeit mit Green Mitarbeitern müssen alle Aktivitäten im Voraus koordiniert werden. Dies beinhaltet den Zusatz von Serviceoptionen wie zum Beispiel zusätzliche Konten oder Netzwerkänderungen.



Jeder nicht autorisierte Versuch eines Kunden, auf die Gerätschaft von Green zuzugreifen ist strikt verboten, sei dies in physischer Art oder in elektronischer. Dies beinhaltet auch CPE (Customer Premise Equipment).

5.5 Versicherung

Green Systeme sind gegen entsprechende Risiken versichert. Jedoch werden weder Kundendaten noch die Verfügbarkeit der Services, geliefert vom Kunden zum eigenen Kundenstamm, in irgendeiner Weise versichert. Es ist die ausdrückliche Verantwortung des Kunden, Versicherungsschutz zu erhalten. Für Verluste von Geschäftsinformationen oder andere Auswirkungen von Systemausfällen wird kein Schadenersatz gewährt, der über die in diesem Dokument explizit beschriebenen Gutschrift-Prozentsätze hinausgeht.

6. Rechtliche Bestimmungen

6.1 Zustandekommen des Rechtsverhältnisses

Mit dem Abschluss der Bestellung auf der Website kommt zwischen Green und dem Kunden ein Rechtsverhältnis zustande. Die Messung der SLA-Parameter erfolgt ab dem ersten erfolgreichen Login auf dem Portal.

Dieses Dokument ist ein integrierter Vertragsanhang zur eingereichten Webbestellung bei Green.

6.2 Einhaltung der örtlichen Gesetze

Der Kunde stellt sicher, dass kein illegaler Datenverkehr über Green Verbindungen gesendet wird. Green übernimmt dafür keine Haftung.

6.3 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.

6.4 Verwendung von persönlichen Daten

Kunden akzeptieren ausdrücklich die von Green erlassenen Richtlinien zur Verwendung persönlicher Daten.

Siehe dazu: <https://www.green/de/rechtliches/datenschutz>

6.5 Änderungen

Green behält sich das Recht vor, dieses Dokument zuweilen abzuändern, sofern der Kunde entsprechend schriftlich informiert wird, bevor die Änderungen in Kraft treten. Wenn die Änderungen eine wesentliche Auswirkung auf die Services, die Servicegebühr oder auf andere Pflichten aus diesem Vertrag haben, kann der Kunde diesen Vertrag jederzeit unter Einhaltung der monatlichen Kündigungsfrist schriftlich auflösen.

7. Glossar

Abkürzung		Begriffserklärung
DNS	Domain Name System	Verzeichnisdienst in IP-basierten Netzen; seine Hauptaufgabe ist die Beantwortung von Anfragen zur Namensauflösung.
IAAS	Infrastructure as a Service	Bereitstellung von virtualisierter IT-Infrastruktur über öffentliche oder private Netzwerke, meist über das Internet. Beim IaaS nutzt ein Kunde Server, Storage, Netzwerk und die übrige Rechenzentrumsinfrastruktur als abstrakten, virtualisierten Dienst über das Internet.
IP-Adresse	Internetprotokoll- Adresse	Adresse in Computernetzen, die – wie das Internet – auf dem Internetprotokoll basiert. Sie wird Geräten zugewiesen, die an das Netz angebunden sind, und macht die Geräte so adressierbar und damit erreichbar.
Gbit	Gigabit	Datenübertragungsrates. Bezeichnet die digitale Datenmenge, die innerhalb einer Zeiteinheit über einen Übertragungskanal übertragen wird.
MIPS	Managed IP Service	Dienstleistung, mit welcher Sie von Green mit fixen IP-Adressen an das Internet angebunden werden.
NAT	Network Address Translation	Sammelbegriff in Rechnernetzen für Verfahren, die automatisiert Adressinformationen in Datenpaketen durch andere ersetzen, um verschiedene Netze zu verbinden. Daher kommen sie typischerweise auf Routern zum Einsatz.
LAN	Local Area Network	Aus mindestens zwei Rechnern bestehendes Rechnernetz, das sich über einen begrenzten Raum erstreckt.
RAM	Random Access Memory	Informationsspeicher, der besonders bei Computern als Arbeitsspeicher Verwendung findet, meist in Form von Speichermodulen
SLA	Service Level Agreement	Vereinbarung bzw. die Schnittstelle zwischen Auftraggeber und Dienstleister für wiederkehrende Dienstleistungen.
SSD	Solid State Drive	Die Festplatte ist ein sehr schnelles elektronisches Speichermedium.
STD-DISK	Standarddisk	Disk basiert auf herkömmlicher Technologie und weniger Datendurchsatz als SSD
USV	Unterbrechungsfreie Stromversorgung	Wird eingesetzt, um bei Störungen im Stromnetz die Versorgung kritischer elektrischer Lasten sicherzustellen.
VPN	Virtual Private Network	Ein geschlossenes Rechnernetz, das auf einer öffentlichen Netzwerkinfrastruktur aufgebaut ist.
VDC	Virtuelles Datacenter	Die Virtualisierung Ihres Unternehmens in den Datacentern von Green.
WAN	Wide Area Network	Rechnernetz, das sich über einen sehr grossen geografischen Bereich erstreckt.