

Leistungsbeschreibung für die Produkte „smartgag.de“

Beschreibung

Die Website smartgag.de bietet Dienste für

- die Erfassung von Messdaten mit dem Datenlogger (GSV-6LTE),
- die Fernsteuerung des Datenloggers GSV-6LTE (Remotecontrol),
- die Speicherung von Messdaten (InfluxDB),
- die Anzeige von Messdaten (Grafana).

Die Produktvarianten „standard“, „professional“, „enterprise“ unterscheiden sich hinsichtlich des Speichervolumens, hinsichtlich der Dauer der Speicherung und hinsichtlich des Umfangs an möglichen Konfigurationen.

Zielverfügbarkeit

Die Zielverfügbarkeit der Dienste in den Produktvarianten „standard“, „professional“ und „enterprise“ beträgt 99,5% im Monatsmittel.

Risikomanagement

ME-Meßsysteme betreibt die Dienste auf einem gemieteten Server in einem deutschen Rechenzentrum mit einem SLA von 99,99% auf Hardware und Infrastrukturkomponenten.

Die Datenbanken werden 1x täglich auf einen Backup-Server gesichert. Ein Monitoring durch serverguard24 wird alle 5 Minuten durchgeführt.

Ermittlung der Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit wird durch Interaktion mit der Datenbank auf <https://www-smartgag.de:8086> gemessen. Die Funktionen des Dienstes sind

- das Schreiben von Messdaten,
- das Lesen von Messdaten,
- das Exportieren von Messdaten.

Zu den Funktionen zählen auch

- das Anzeigen und
- die Alarmierung,

sofern diese in der jeweiligen Produktvariante („Tarif“) durch die Website smartgag.de bereitgestellt werden sollen.

Berechnung der Verfügbarkeit

Verfügbarkeit in % = $(8760 \text{ Stunden} - \Sigma \text{ der Ausfallzeiten in Stunden}) \times 100 / 8760 \text{ Stunden}$
Die Messgenauigkeit der Ausfallzeiten beträgt Stunden und Minuten.

Die Ausfallzeit ist definiert als die Zeit, in der eine Störung vorliegt.



Service Level Agreement (SLA)

Störung

Eine Störung ist die vorübergehende Beeinträchtigung des Leistungsumfangs der vereinbarten Dienste, die im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten von ME-Meßsysteme behoben werden kann.

Betriebszeiten

24 Std. / 365 Tage

Servicezeiten

Montag bis Freitag (ausgenommen Feiertage): 08:00 bis 18:00 Uhr

Die Meldung einer Störung (per email oder per Telefon) wird durch den Kundendienst bestätigt. Alle mit der Störung zusammenhängenden Maßnahmen werden überwacht und dokumentiert.

Ausgenommen sind Störungen durch höhere Gewalt oder aufgrund gegenseitig vereinbarter Unterbrechungen, z.B. infolge von Wartungsarbeiten.

Reaktionszeit

ME-Meßsysteme teilt dem Kunden auf Wunsch im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten innerhalb der Reaktionszeit einen ersten Status zur Störung mit.

Entstörung

Im Rahmen der Entstörung ergreift ME-Meßsysteme alle erforderlichen Maßnahmen, die zu einer Behebung der Störung führen. Die Störung gilt als behoben, sobald der vereinbarte Leistungsumfang wiederhergestellt ist. Das Ende der Störung wird mit Datum und Uhrzeit dokumentiert. Der Kunde erhält eine Abschlussmeldung.

Wartung

ME-Meßsysteme wartet den Server 1x wöchentlich (z.B. Samstags zwischen 08:00 und 10:00 Uhr) für die Dauer von ca. 30 Minuten. Während dieser Zeit kann die Verfügbarkeit eingeschränkt sein.

Servicebereitschaft

Die Entstörung sowie Statusmeldungen erfolgen ausschließlich innerhalb der Servicebereitschaft.

Maximale Entstörzeit

Die maximale Entstörzeit ist der Zeitraum innerhalb dessen die Störung behoben wird.

SLA-Übersicht

Max. Entstörzeit pro Störung	24 Stunden
Reaktionszeit	2 Stunden
Wartung	1x wöchentlich, 30 Minuten

Changelog

Version	Datum	Änderungen
SLA-smartgage.de-v1.0.odt	29.07.19	erste Fassung
SLA-smartgage.de-v1.1.odt	12.08.19	SLA gilt für alle Produktvarianten