Service Level Agreement - Cloud Infrastructure Support

SERVICE LEVEL AGREEMENT · SLA-2025-001

SERVICE PROVIDER

IT-Consulting Max Mustermann

Musterstraße 123
12345 Musterstadt

KUNDE

TechVision GmbH

Innovation Street 42
80331 München

Version:	1.0
Status:	**AKTIV**
Gültig ab:	01.03.2025
Laufzeit bis:	28.02.2026
Review-Zyklus:	Quartalsweise
Erstellt:	2025-01-25

Inhaltsverzeichnis

1 Leistungsbeschreibung 3
1.1 Umfang der Services 3
2 Service Level Objectives (SLOs) 3
2.1 Verfügbarkeit 3
2.2 Response & Resolution Times 4
2.3 Performance 4
3 Support-Modell 4
3.1 Support-Zeiten 4
3.2 Kontakt-Kanäle 4
3.3 Eskalationspfad 4
4 Monitoring & Reporting 5
4.1 Metriken 5
4.2 Reporting 5
5 Verantwortlichkeiten 5
5.1 Service Provider Verantwortlichkeiten 5
5.2 Kunden-Verantwortlichkeiten 6
6 Change Management 6
6.1 Standard Changes 6
6.2 Normal Changes 6
6.3 Emergency Changes 6
7 SLA-Gutschriften 7
7.1 Verfügbarkeits-SLA Verletzungen 7
7.2 Response Time SLA Verletzungen 7
8 Security & Compliance 7
8.1 Security Maßnahmen 7
8.2 Compliance 8
9 Vertragskonditionen 8
9.1 Laufzeit und Kündigung 8
9.2 Preisgestaltung 8
9.3 SLA Review 8

1 Leistungsbeschreibung

1.1 Umfang der Services

Der Service Provider erbringt folgende Leistungen für die AWS Cloud-Infrastruktur des Kunden:

Monitoring & Alerting:
- 24/7 Überwachung der Cloud-Infrastruktur
- Proaktive Benachrichtigung bei Incidents
- Performance Monitoring
- Cost Monitoring und Reporting

Incident Management:
- Ticket-basiertes Support-System
- Incident Response nach definierten SLAs
- Root Cause Analysis bei kritischen Incidents
- Post-Incident Reports

Wartung & Updates:
- Regelmäßige Security Updates
- Patch Management für EC2 Instances
- Datenbank-Wartungsfenster
- Infrastructure-as-Code Updates

Beratung & Optimierung:
- Monatliche Optimierungs-Reviews
- Cost Optimization Empfehlungen
- Architecture Reviews
- Best Practice Guidance

2 Service Level Objectives (SLOs)

2.1 Verfügbarkeit

Service	SLO	Messung
Production Web Apps	99.9%	Uptime pro Monat
API Services	99.95%	Uptime pro Monat
Datenbank (RDS)	99.95%	Uptime pro Monat
Object Storage (S3)	99.99%	Availability per AWS SLA

Geplante Wartungsfenster:
- Jeden 1. Sonntag im Monat, 02:00-06:00 Uhr
- Vorankündigung: Mindestens 7 Tage
- Werden nicht auf SLO-Berechnung angerechnet

2.2 Response & Resolution Times

Priority	Definition	Response	Resolution
P1 - Critical	Production down, Datenverlust	15 min	4 Stunden
P2 - High	Major Feature nicht verfügbar	1 Stunde	8 Stunden
P3 - Medium	Minor Feature beeinträchtigt	4 Stunden	2 Werktage
P4 - Low	Fragen, Feature Requests	1 Werktag	5 Werktage

Response Time: Zeit bis zur ersten Reaktion auf ein Ticket **Resolution Time:** Zeit bis zur vollständigen Behebung

2.3 Performance

API Response Time:
- p50 (Median): < 100ms
- p95: < 250ms
- p99: < 500ms

Web Application Load Time:
- First Contentful Paint: < 1.5s
- Time to Interactive: < 3.5s

Database Query Performance:
- 95% aller Queries: < 100ms
- Komplexe Reports: < 2s

3 Support-Modell

3.1 Support-Zeiten

Standard Support:
- Montag - Freitag: 09:00 - 18:00 Uhr (MEZ)
- Telefon, Email, Ticket-System

Emergency Support (P1):
- 24/7 verfügbar
- Hotline: +49 123 456789
- Automatische Eskalation nach 15 Minuten

3.2 Kontakt-Kanäle

Ticket-System: https://support.it-consulting.de **Email:** support@it-consulting.de **Telefon:** +49 123 456789 (Werktags 9-18 Uhr) **Emergency Hotline:** +49 123 456700 (24/7 für P1) **Slack Channel:** #techvision-support (Business Hours)

3.3 Eskalationspfad

Level 1: Support Engineer (Tickets P2-P4) **Level 2:** Senior Engineer (Tickets P1, eskalierte P2) **Level 3:** Lead Architect (Komplexe Architektur-Fragen) **Management:** Max Mustermann (Eskalation bei SLA-Verletzung)

4 Monitoring & Reporting

4.1 Metriken

Infrastructure Metrics:
- CPU, Memory, Disk Utilization
- Network Traffic und Bandwidth
- Error Rates und HTTP Status Codes
- Database Connections und Slow Queries

Business Metrics:
- Application Response Times
- User Sessions und Active Users
- Transaction Volumes
- Error Rates nach Feature

4.2 Reporting

Monatliche Reports:
- SLA Compliance Report
- Incident Summary
- Performance Trends
- Cost Report und Optimierungen
- Kapazitäts-Planung

Quartalsweise Reviews:
- Business Review Meeting
- Architecture Review
- SLA Review und Anpassung
- Roadmap Planning

5 Verantwortlichkeiten

5.1 Service Provider Verantwortlichkeiten

Infrastruktur:
- AWS Account Management
- Security Groups und IAM Policies
- Backup und Disaster Recovery
- Patch Management

Monitoring:
- 24/7 Infrastructure Monitoring
- Alert Configuration
- Incident Response

Dokumentation:
- Infrastructure-as-Code (Terraform)
- Runbooks und Playbooks
- Architecture Diagrams
- Change Management Logs

5.2 Kunden-Verantwortlichkeiten

Application:
- Application Code und Deployments
- Application-Level Monitoring
- Business Logic und Features

Daten:
- Data Quality und Validation
- Backup-Retention Policy
- GDPR Compliance der Daten

Kommunikation:
- Rechtzeitige Meldung von Änderungen
- Teilnahme an Quarterly Reviews
- Feedback zu Services

6 Change Management

6.1 Standard Changes

Definition: Vorab genehmigte, risikoarme Änderungen

Beispiele:
- Security Patches
- Auto-Scaling Anpassungen
- Log-Rotation Konfiguration

Prozess:
- Keine separate Genehmigung erforderlich
- Automatische Benachrichtigung nach Durchführung

6.2 Normal Changes

Definition: Planbare Änderungen mit mittlerem Risiko

Beispiele:
- Instance Type Änderungen
- Neue Security Groups
- Database Version Upgrades

Prozess:
- Change Request im Ticket-System
- Genehmigung durch Kunden (48h vor Umsetzung)
- Dokumentierter Rollback-Plan
- Durchführung im Wartungsfenster

6.3 Emergency Changes

Definition: Ungeplante Änderungen zur Behebung kritischer Issues

Beispiele:
- Security Incident Response
- Kritische Performance-Fixes

- Service Restoration

Prozess:
- Sofortige Umsetzung möglich
- Nachträgliche Dokumentation
- Post-Change Review innerhalb 24h

7 SLA-Gutschriften

7.1 Verfügbarkeits-SLA Verletzungen

Verfügbarkeit	Gutschrift
< 99.9% aber ≥ 99.0%	10% der monatlichen Gebühr
< 99.0% aber ≥ 95.0%	25% der monatlichen Gebühr
< 95.0%	50% der monatlichen Gebühr

7.2 Response Time SLA Verletzungen

Bei wiederholten Verletzungen (3+ im Monat):
- Zusätzliche 10% Gutschrift pro Vorfall
- Verpflichtender Process Improvement Plan

Ausnahmen (keine Gutschriften):
- Geplante Wartungsfenster
- Force Majeure (AWS Outages)
- Probleme durch Kunden-verursachte Änderungen
- DDoS-Angriffe (außerhalb der Kontrolle)

8 Security & Compliance

8.1 Security Maßnahmen

Zugriffskontrolle:
- Multi-Factor Authentication (MFA) für alle Accounts
- Principle of Least Privilege
- Regelmäßige Access Reviews

Verschlüsselung:
- Encryption at Rest (AES-256)
- Encryption in Transit (TLS 1.3)
- Key Management mit AWS KMS

Monitoring:
- Security Monitoring mit GuardDuty
- Config Rules für Compliance
- CloudTrail Audit Logs

8.2 Compliance

Standards:
- ISO 27001 Practices
- CIS AWS Foundations Benchmark
- GDPR Compliance

Audits:
- Vierteljährliche Security Reviews
- Penetration Tests (jährlich)
- Compliance Reports auf Anfrage

9 Vertragskonditionen

9.1 Laufzeit und Kündigung

Laufzeit: 12 Monate (01.03.2025 - 28.02.2026)

Verlängerung: Automatisch um weitere 12 Monate, sofern nicht 3 Monate vor Ablauf gekündigt

Kündigung: Schriftlich mit 3 Monaten Frist zum Monatsende

9.2 Preisgestaltung

Monatliche Pauschale: 2.500 EUR (netto)

Inkludiert:
- 40 Stunden Support pro Monat
- Monitoring & Alerting
- Monatliche Reports
- Quartalsweise Reviews

Zusatzleistungen:
- Weitere Support-Stunden: 95 EUR/h
- Notfall-Support außerhalb Geschäftszeiten: 150 EUR/h
- On-Site Support: Nach Aufwand + Reisekosten

9.3 SLA Review

Quarterly Business Reviews:
- Review der SLA-Metriken
- Anpassung der Objectives bei Bedarf
- Feedback und Verbesserungsvorschläge
- Roadmap-Planung

Jährliche Vertrags-Review:
- Umfassende Service-Bewertung
- Preisanpassungen
- Scope-Änderungen
- Verlängerungs-Verhandlungen

Unterschriften

Service Provider	Kunde
Ort, Datum, Unterschrift	Ort, Datum, Unterschrift