

# Verfügbarkeit

Der Betreiber des Rechenzentrums von den Awenko Daten ist:

KRK  
ComputerSysteme GmbH  
SULINGEN  
Nienburger Str. 9a  
27232 Sulingen  
+49 (0) 4271 1000-0

In dem nachfolgendem Auszug ist die Verfügbarkeit beschrieben. Originale können über die Links eingesehen werden.



**Verfügbarkeit**

Die folgenden SLAs (Service Level Agreements) beziehen sich auf die Verfügbarkeit des Rechenzentrums und der bereitgestellten Netzwerke, Host Server und virtuellen Systeme. Die SLAs, für die individuellen Dienste des Auftraggebers, ergeben sich aus dem jeweiligen Wartungsvertrag gemäß LB KRK Service Plan.

Onlinezeit Netzwerk	betreute Betriebszeit	typischer Servicelevel	garantierter Servicelevel	Bereitschaft
0:00 bis 24:00	24x7	99,9%	99 %	0:00 bis 24:00
365 Tagen / Jahr	8:00 - 17:00 Uhr			365 Tagen / Jahr

Die Verfügbarkeit des Netzwerks bezieht sich auf die Verfügbarkeit der Internet-Anbindung des Rechenzentrums sowie die Verfügbarkeit der einzelnen Netzwerkkomponenten. Die Verfügbarkeit des Internets ist nicht Bestandteil dieser SLA.

Onlinezeit Server	betreute Betriebszeit	typischer Servicelevel	garantierter Servicelevel	Bereitschaft
0:00 bis 24:00	24x7	99,9%	99 %	0:00 bis 24:00
365 Tagen / Jahr	8:00 - 17:00 Uhr			365 Tagen / Jahr

Die Verfügbarkeit einer virtuellen Maschine gilt als gegeben, wenn die entsprechende Serverinfrastruktur aus dem Netz der KRK Computersysteme GmbH erreichbar ist bzw. das Betriebssystem läuft. Die Messung der Verfügbarkeit erfolgt auf Basis der Performance- und Statusüberwachung der Serversysteme. Einzelne, in der Umgebung des Auftraggebers bereitgestellte, Dienste fallen nicht unter diese SLA.

**Datensicherung**

Das System- und Datenbackup erfolgt über das zentrale Management System des Rechenzentrums. Die Datensicherung erfolgt einmal täglich zwischen 22:00 Uhr abends und 06:00 Uhr morgens, an 7 Tagen in der Woche. Es werden alle bereitgestellten Systeme als Abbild, d.h. Systemumgebung inklusive aller Daten und Konfigurationseinstellungen, gesichert. Der Auftraggeber akzeptiert diese Sicherungen als ausreichenden Ausgangspunkt für Systemwiederherstellungen nach einem Ausfall. Es werden jeweils die Sicherungen der letzten 14 Tage aufbewahrt. Individuelle Sicherungsintervalle und Rücksicherungen auf Anforderung des Kunden, sind nach gesonderter Vereinbarung möglich.

Die virtuellen Maschinen werden bei Ausfall oder Datenverlust spätestens innerhalb eines Arbeitstages mit dem Datenstand der letzten Datensicherung (siehe Absatz 1 Datensicherung) wiederhergestellt, im Fall eines Systemausfalls wird in der betreuten Betriebszeit innerhalb von 4 Stunden mit der Wiederherstellung begonnen.

**Wartungsfenster**

Für periodische, geplante oder ungeplante Wartungsarbeiten an den zentralen Systemen der KRK Computersysteme GmbH und dessen Zulieferern, die für den Erhalt und die Sicherheit des laufenden Betriebes bzw. der Durchführung von Updates oder Upgrades notwendig sind, wird ein

4

<https://krk-it.de/downloads/>

<https://krk-it.de/wp-content/uploads/2023/11/KRK-Cloud-Services-LB.pdf>