

Service-Level-Agreement (SLA)

der

PlusServer GmbH, Welserstr. 14, 51149 Köln

und der

Host Europe GmbH - Geschäftsbereich Managed Hosting -, Welserstr. 14, 51149 Köln

nachfolgend jeweils „Provider“ genannt.

Stand: 04.09.2015

Inhaltsverzeichnis

1.	Präambel	3
2.	Allgemeine Service Level	3
2.1.	Verfügbarkeit der Rechenzentren.....	3
2.1.1.	Messverfahren	3
2.1.2.	Garantie	3
2.2.	Verfügbarkeit und Latenz des Core-Netzwerks	4
2.2.1.	Messverfahren	4
2.2.2.	Garantie	4
2.3.	Verfügbarkeit und Latenz der Internetverbindung	4
2.3.1.	Messverfahren	4
2.3.2.	Garantie	4
3.	Technischer Support und Reaktionszeiten	4
4.	Hardwareverfügbarkeit	5
5.	Netzwerkverfügbarkeit.....	5
5.1.	Allgemeine Netzwerkverfügbarkeit	5
5.2.	Netzwerkverfügbarkeit mit Redundanz	6
5.3.	Netzwerkverfügbarkeit ohne Redundanz.....	6
6.	Produktbezogene Service Level	7
6.1.	Produktbezogene Service Level mit Redundanz.....	7
6.2.	Produktbezogene Service Level ohne Redundanz.....	7
7.	Wartungsfenster und Wartungsarbeiten	8
8.	Gewährung von Gutschriften bei Mängelansprüchen.....	8
9.	Haftungsausschluss.....	8
10.	Salvatorische Klausel	9

1. Präambel

Das erfolgreiche Outsourcing von IT-Dienstleistungen erfordert eine transparente Definition der Kunden-Lieferanten-Beziehung. Dieses Service Level Agreement stellt die Qualität der zwischen dem Provider und seinen Kunden vereinbarten Services sicher, indem im Folgenden bestimmte Service Level garantiert werden.

Unterteilt werden diese Service Level in 2 Bereiche:

- o Allgemeine Service Level
- o Produktbezogene Service Level

Diese Service-Level-Vereinbarung gilt für die Bereitstellung und den Betrieb aller Produkte und Dienstleistungen des Providers. Der jeweilige Vertragspartner des Kunden, welcher hier als „Provider“ bezeichnet ist, ergibt sich aus dem Hauptvertrag bzw. dem Angebot. Die Produkte und Dienste sind in den entsprechenden Produktbeschreibungen spezifiziert.

Die zugehörigen Werte, die der Provider seinen Kunden garantiert, sind dem Anhang A der Service-Level-Vereinbarung zu entnehmen, das zusammen mit dem Anhang wesentlicher Bestandteil des Vertrags zwischen dem Provider und dem Kunden ist.

Hiervon ausgenommen sind Fälle, die zurückzuführen sind auf:

- Höhere Gewalt;
- Verschulden des Kunden, seiner Mitarbeiter oder seiner Erfüllungsgehilfen;
- Unvermeidbare Dienstbeeinträchtigungen aufgrund von Änderungen des Dienstes, die vom Kunden beauftragt wurden oder die durch rechtlicher oder regulatorische Vorgaben zwingend erforderlich wurden;
- Geplante Arbeiten durch den Provider.

2. Allgemeine Service Level

2.1. Verfügbarkeit der Rechenzentren

2.1.1. Messverfahren

Die Verfügbarkeit der Rechenzentren bezieht sich auf deren Stromversorgung. Die Sicherstellung der Stromversorgung in den Rechenzentren ist durch entsprechende technische Maßnahmen geregelt.

Gemessen wird die Verfügbarkeit von mindestens einer Unterverteilung (A oder B Versorgung). Dazu werden verschiedene Messpunkte innerhalb der Gebäude des Providers ständig überwacht.

2.1.2. Garantie

Der Provider garantiert eine Verfügbarkeit der Rechenzentren von 99,99 % im Jahresmittel. Dieses Service Level gilt als erfüllt, solange die tatsächliche Verfügbarkeit des Rechenzentrums obigen Wert im Jahresmittel nicht unterschreitet.

2.2. Verfügbarkeit und Latenz des Core-Netzwerks

2.2.1. Messverfahren

Der Provider misst die Verfügbarkeit und Latenz des Netzwerks mit dafür eingerichteten Messstationen innerhalb des eigenen Core-Netzwerks.

Die Verfügbarkeit des Core-Netzwerks bezieht sich auf die Verbindung zwischen dem Netzwerk-Übergabepunkt des vom Kunden gebuchten Service und dem Core-Übergabepunkt des Providers. Das Core-Netzwerk gilt als verfügbar, solange mindestens 75% der Rechenzentrums-Messknoten mindestens einen Core-Messpunkt erreichen können.

Bei der Messung der Latenz wird grundsätzlich die RTT (Round-Trip-Time) zu Grunde gelegt.

Die Latenz des Core-Netzwerks bezieht sich auf die Strecke zwischen einem Rechenzentrums-Messknoten und dem jeweils nächstgelegenen (beste Latenz) Core-Messknoten.

2.2.2. Garantie

Der Provider garantiert eine Verfügbarkeit des Core-Netzwerks von 99,99 % im Jahresmittel. Dieses Service Level gilt als erfüllt, solange die tatsächliche Verfügbarkeit des Core-Netzwerks den obigen Wert im Jahresmittel nicht unterschreitet.

Der Provider garantiert eine Latenz innerhalb des Core-Netzwerks von 10msec im Jahresmittel bei im vorherigen Punkt angegebener Verfügbarkeit.

Dieses Service Level gilt als erfüllt, solange die tatsächliche Latenz des Core-Netzwerks den obigen Wert nicht überschreitet.

2.3. Verfügbarkeit und Latenz der Internetverbindung

2.3.1. Messverfahren

Der Provider misst die Internetverfügbarkeit mit dafür eingerichteten Messstationen innerhalb und außerhalb des eigenen Core-Netzwerks. Das Internet gilt als verfügbar, solange mindestens 2 Rechenzentren des Providers durch mindestens einen externen Messknoten erreicht werden können.

Die Latenz der Internetverbindung kann nicht vollständig durch den Provider gemessen werden, da der Provider keinen Zugriff auf die dafür notwendigen Messdaten der Carrier hat. Der Provider verpflichtet sich jedoch, nur solche Carrier als Vertragspartner auszuwählen, die die im Punkt 2.3.2 genannten Latenzen gewährleisten.

2.3.2. Garantie

Der Provider garantiert eine Verfügbarkeit der Internetverbindung von 99,99 % im Jahresmittel.

Bezüglich der Latenz der Internetverbindung verpflichtet sich der Provider dazu, solche Carrier auszuwählen, die mindestens folgende Latenzen gewährleisten:

Innereuropäisch	< 40 msec im Jahresmittel
USA Ostküste	< 70 msec im Jahresmittel
USA	< 100 msec im Jahresmittel

3. Technischer Support und Reaktionszeiten

Der Provider bietet seinen Kunden einen technischen Support per Telefonhotline und Ticket-System an.

Der technische Support kann 24 Stunden am Tag und 7 Tage in der Woche unter der bekannten Telefonnummer erreicht werden.

Erfahrene Systemadministratoren nehmen die Anrufe der Kunden entgegen und können auf deren Probleme unmittelbar reagieren sowie eventuell aufgetretene Störungen beheben.

Im geschützten Kundenbereich können Kunden über das Ticket-System schriftliche Anfragen an den Support übermitteln.

Der Support des Providers steht Kunden sowohl telefonisch, als auch per Ticket, rund um die Uhr zur Verfügung.

Zudem garantiert der Provider seinen Kunden eine definierte Reaktionszeit, in denen sie eine qualifizierte Aussage zu ihren Problemen erhalten. Die Reaktionszeit beginnt generell mit dem Eingang der Meldung des Kunden auf dem vorgegebenen Kommunikationsweg. Die Kommunikationswege für das jeweilige Produkt werden dem Kunden bei Abschluss eines Vertrags mitgeteilt. Sollten sich diese ändern, informiert der Provider den Kunden rechtzeitig darüber. Sollte die Störungsmeldung nicht auf dem vorgegebenen Weg bei dem Provider eintreffen, kann es ggf. zu Verzögerungen kommen. Die Reaktionszeiten sind nur garantiert, wenn die Meldung über den vorgegebenen Kommunikationsweg bei dem Provider eintrifft. Die Reaktionszeiten werden folgendermaßen kategorisiert:

- o 240 Minuten Reaktionszeit bei allgemeinen technischen Anfragen
- o 120 Minuten Reaktionszeit bei Störungen = Service ist noch erreichbar, aber eingeschränkt verfügbar
- o 60 Minuten Reaktionszeit bei dringenden Störungen = Service ist nicht mehr erreichbar

Die Einsortierung der Meldungen des Kunden in die obigen Kategorien erfolgt durch die Mitarbeiter des Providers, basierend auf der Fehlerbeschreibung des Kunden. Innerhalb der festgelegten Reaktionszeit erhält der Kunde eine qualifizierte Aussage eines Mitarbeiters des Providers. Eine qualifizierte Aussage beinhaltet im günstigsten Fall bereits den Abschluss des Vorgangs, zumindest jedoch eine erste Einschätzung der Meldung und die Information über das weitere Vorgehen. Im Falle einer Störung oder dringenden Störung beinhaltet die qualifizierte Aussage ebenfalls Informationen über die voraussichtliche Dauer und den Umfang der aktuellen Störung.

4. Hardwareverfügbarkeit

Der Provider garantiert eine einwandfreie Funktionalität der eingesetzten Hardware, die dem Kunden auf Basis eines gültigen Mietvertrages zur Verfügung gestellt wird. Sollte es zu Hardwaredefekten kommen, garantiert der Provider den Hardwareaustausch innerhalb von 4 Stunden.

Die Ausfallzeit beginnt ab dem Zeitpunkt der ordentlichen Meldung durch den Kunden in Form einer telefonischen Störungsmeldung und der Eröffnung eines Tickets durch den Support-Mitarbeiter. Die Störungsmeldung wird damit im Ticketsystem dokumentiert. Der Service Level wird bei Störungsmeldung per Fax, E-Mail oder Ticket nicht gewährt.

Nach der Störungsbeseitigung und ggf. Behebung des Hardware-Mangels wird der Kunde durch das Support-Team informiert. Zeitgleich wird das Ticket geschlossen. Der Zeitpunkt dieser Aktion definiert die Wiederherstellung der Hardwareverfügbarkeit.

Wird der für den vereinbarten Service Level spezifizierte garantierte Hardwareaustausch von 4 Stunden überschritten, so gewährt der Provider dem Kunden eine Gutschrift in Höhe einer Tagesmiete pro überschrittener Stunde.

5. Netzwerkverfügbarkeit

5.1. Allgemeine Netzwerkverfügbarkeit

Die Verfügbarkeit des Provider-IP-Netzwerks beträgt 99,99% im Jahresmittel. Maßgeblich ist das Kalenderjahr.

Das Provider-IP-Netzwerk umfasst alle Router, Core-Switches und Endswitches, welche die Verbindung zum globalen Netzwerkverbund Internet darstellen.

Wird die für den vereinbarten Service Level spezifizierte minimale Verfügbarkeit unterschritten, so gewährt der Provider dem Kunden eine Gutschrift in folgender Höhe auf das entsprechende Produkt:

Service Level (Verfügbarkeit)	Verfügbarkeit		Gutschrift bezogen auf eine Monatsvergütung
	von	bis	
99,99% p.a.	99,99%	99,95%	5%
	99,95%	99,90%	10%
	99,90%	99,80%	25%
	99,80%	99,70%	50%
	99,70%	99,60%	75%
	< 99,60%		100%

5.2. Netzwerkverfügbarkeit mit Redundanz

Die garantierte Verfügbarkeit der bereitgestellten Dienstleistungen beträgt 99,99% im Jahresmittel. Maßgeblich ist das Kalenderjahr. Alle Dienstleistungen müssen redundant (n+1) ausgeführt und bereitgestellt sein.

Wird die spezifische minimale Verfügbarkeit unterschritten, so gewährt der Provider dem Kunden eine Gutschrift in folgender Höhe auf das entsprechende Produkt:

Service Level (Verfügbarkeit)	Verfügbarkeit		Gutschrift bezogen auf eine Monatsvergütung
	von	bis	
99,99% p.a.	99,99%	99,95%	5%
	99,95%	99,90%	10%
	99,90%	99,80%	25%
	99,80%	99,70%	50%
	99,70%	99,60%	75%
	< 99,60%		100%

5.3. Netzwerkverfügbarkeit ohne Redundanz

Die Verfügbarkeit aller Produkte und Dienstleistungen, welche – auf expliziten Kundenwunsch – ohne Redundanz ausgeführt werden, beträgt 99,95% im Jahresmittel. Maßgeblich ist das Kalenderjahr. Als Nicht-Redundant gelten Systeme, wenn diese nicht n+1 ausgelegt sind, also ein zweites System die Dienste aufnehmen und ausführen kann.

Wird die spezifizierte minimale Verfügbarkeit unterschritten, so gewährt der Provider dem Kunden eine Gutschrift in folgender Höhe auf das entsprechende Produkt:

Service Level (Verfügbarkeit)	Verfügbarkeit		Gutschrift bezogen auf eine Monatsvergütung
	von	bis	
99,95% p.a.	99,95%	99,90%	5%
	99,90%	99,85%	10%
	99,85%	99,75%	25%
	99,75%	99,65%	50%
	99,65%	99,55%	75%
	< 99,55%		100%

6. Produktbezogene Service Level

6.1. Produktbezogene Service Level mit Redundanz

Die garantierte Verfügbarkeit der bereitgestellten Dienstleistungen beträgt 99,95% im Jahresmittel. Maßgeblich ist das Kalenderjahr. Alle Dienstleistungen müssen redundant (n+1) ausgeführt und bereitgestellt sein.

Wird die spezifische minimale Verfügbarkeit unterschritten, so gewährt der Provider dem Kunden eine Gutschrift in folgender Höhe auf das entsprechende Produkt:

Service Level (Verfügbarkeit)	Verfügbarkeit		Gutschrift bezogen auf eine Monatsvergütung
	von	bis	
99,95% p.a.	99,95%	99,90%	5%
	99,90%	99,85%	10%
	99,85%	99,75%	25%
	99,75%	99,65%	50%
	99,65%	99,55%	75%
	< 99,55%		100%

6.2. Produktbezogene Service Level ohne Redundanz

Die Verfügbarkeit aller Produkte und Dienstleistungen, welche – auf expliziten Kundenwunsch – ohne Redundanz ausgeführt werden, beträgt 99,50% im Jahresmittel. Maßgeblich ist das Kalenderjahr. Als Nicht-Redundant gelten Systeme, wenn diese nicht n+1 ausgelegt sind, also ein zweites System die Dienste aufnehmen und ausführen kann.

Wird die spezifizierte minimale Verfügbarkeit unterschritten, so gewährt der Provider dem Kunden eine Gutschrift in folgender Höhe auf das entsprechende Produkt:

Service Level (Verfügbarkeit)	Verfügbarkeit		Gutschrift bezogen auf eine Monatsvergütung
	von	bis	
99,5% p.a.	99,50%	99,45%	5%
	99,45%	99,40%	10%
	99,40%	99,30%	25%
	99,30%	99,20%	50%
	99,20%	99,10%	75%
	< 99,10%		100%

7. Wartungsfenster und Wartungsarbeiten

Um die Leistungsfähigkeit und Stabilität der Dienstleistungen weiter zu erhöhen bzw. mechanische Vorkehrungen für den einwandfreien Betrieb der Dienstleistungen zu ermöglichen, sind regelmäßige Wartungsfenster eingeplant. In diesem Zeitraum werden periodische, geplante und ungeplante Wartungsarbeiten an den Systemen vom dem Provider und dessen Zulieferern durchgeführt. Daraus resultierende eventuelle Beeinträchtigungen der Dienstverfügbarkeit werden nicht als Ausfallzeiten gewertet und gelten daher als erbrachte Servicezeit.

Der Provider kündigt dem Kunden planbare Arbeiten, die den Dienst des Kunden beeinflussen oder unterbrechen, mindestens drei Werktage im Voraus an. Planbare werden in der Regel zwischen 00:00 Uhr und 06:00 Uhr durchgeführt. In Ausnahmefällen kann eine Systemwartung unter Berücksichtigung der geringstmöglichen Beeinträchtigung des laufenden Betriebs auch in allen übrigen Zeiten durchgeführt werden.

8. Gewährung von Gutschriften bei Mängelansprüchen

Bei Unterschreitung der vertraglich vereinbarten Service Level gewährt der Provider dem Kunden eine Gutschrift gemäß den nachfolgenden Bedingungen:

- Gutschriften werden nur gewährt, wenn der Kunde den Antrag zur Gutschrift innerhalb von zwei Wochen nach Ende des Kalenderjahres, für welches er die Gutschrift anzeigt, bei dem Provider schriftlich per Brief oder Fax geltend macht.
- Bei unterjährigem Vertragsbeginn bzw. -ende gelten die genannten Verfügbarkeiten anteilig für den Zeitraum des Vertrags; eventuelle Gutschriften werden anteilig auf diesen Zeitraum gewährt.
- Es gilt das Datum des Poststempels des Briefes oder der Timestamp des Faxes für den rechtmäßigen Eingang.
- Die kumulierten Gutschriften aller Service Levels sind auf 100% einer Monatsmiete für die betroffene Dienstleistung pro Kalenderjahr begrenzt.

Weitergehende Ansprüche gegen den Provider, insbesondere auf Ersatz von indirekten und Folgeschäden wie z.B. Gewinneinbußen, Betriebsunterbrechung, Verlust von Daten und Informationen etc. sind nur im Rahmen der Haftung nach den Allgemeinen Geschäftsbedingungen des jeweiligen Providers möglich.

9. Haftungsausschluss

Eine Haftung des Providers bei Nichteinhaltung der Service Level ist nur dann gegeben, wenn dieser die Nichteinhaltung ausschließlich zu vertreten hat. Dies gilt insbesondere nicht für:

- Ausfälle, die von dem Provider nicht direkt zu vertreten sind, insbesondere externe DNS-Serverprobleme, elektronische Angriffe auf die Netz- bzw. Mailinfrastruktur von dem Provider und Ausfälle von Teilen des Internets außerhalb der Kontrolle durch den Provider, die zu Alarmmessungen des Kunden führen können.
- Ausfälle, die von Kunden verschuldet werden, insbesondere Ausfälle verursacht durch ein-/ausgehende Hackerangriffe (DoS) wegen fehlerhafter oder unzureichender Wartung der kundeneigenen Software bzw. des von dem Provider installierten Betriebssystems.
- Ausfälle, die darauf beruhen, dass kundeneigene Software unsachgemäß benutzt oder Software nicht gemäß den Richtlinien des Herstellers oder entsprechend den Vorgaben des Providers installiert, betrieben und gepflegt wurde.

- Ausfälle, die durch Fehler bei internen oder externen Überwachungs- und Monitoringdiensten dem Kunden fälschlicherweise gemeldet werden.
- Ausfälle, die durch Wartungsfenster und/oder geplanten bzw. ungeplanten Arbeiten von dem Provider oder dessen Zulieferern verursacht wurden.

10. Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieser Service-Level-Vereinbarung ganz oder teilweise nicht rechtswirksam oder nicht durchführbar sein oder werden, so soll hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen des jeweiligen Einzelvertrages nicht berührt werden. Das Gleiche gilt für den Fall, dass der jeweilige Vertrag eine Regelungslücke enthält. Anstelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmungen oder zur Ausfüllung der Lücke soll eine angemessene Regelung gelten, die, soweit rechtlich möglich, dem am nächsten kommt, was die Vertragsparteien vereinbaren wollten.

11. ANLAGE A

SLA -Level	Produkte
<p>Netzwerkverfügbarkeit mit Redundanz</p> <p>99,99% p.a.</p>	<p>Anbindung an Shared Switching Redundant</p> <p>Anbindung an Colocation Uplink Redundant</p> <p>Business CDN</p> <p>Business DDoS Mitigation</p> <p>Business Flexrate</p> <p>Colocation Uplink</p> <p>Individual CDN</p> <p>Shared CDN</p> <p>Shared Switching</p>
<p>Netzwerkverfügbarkeit ohne Redundanz</p> <p>99,95% p.a.</p>	<p>Anbindung an Colocation Uplink</p> <p>Anbindung an Shared Switching</p>
<p>Produktbezogene Service Level mit Redundanz</p> <p>99,95% p.a.</p>	<p>Business Cloud</p> <p>Business Firewall</p> <p>Business Loadbalancer</p> <p>Cloud Datastore</p> <p>Dedicated Firewall Redundant</p> <p>Dedicated Loadbalancer Redundant</p> <p>Dedicated Rack</p> <p>Dedicated Server Redundant:</p> <ul style="list-style-type: none"> • DRBD Cluster • Red Hat Cluster • Windows Cluster • Private Cloud (VMware vSphere) • Private Cloud (Windows Hyper-V) <p>Dedicated Storage</p> <p>Shared Firewall</p> <p>Shared Loadbalancer</p> <p>Shared Storage</p>
<p>Produktbezogene Service Level ohne Redundanz</p> <p>99,5% p.a.</p>	<p>Business Backup</p> <p>Business Backup Off-Site</p> <p>Dedicated DDoS-Mitigation</p> <p>Dedicated Firewall</p> <p>Dedicated Loadbalancer</p> <p>Dedicated Server</p> <p>Individual Backup</p>