



# SERVICE LEVEL AGREEMENT

## *Virtuelle Server*

- **Linux XEN 5.0**
- **Windows XEN 5.0**

### Inhalt:

1. Präambel
2. Definitionen
3. Geltungsbereich und Vertragsgegenstand
4. Allgemeine Maßnahmen zur Sicherheit des laufenden Betriebs
5. Garantierte Service Levels
6. Support- und Reaktionszeiten
7. Ankündigungen und Wartungsfenster
8. Kündigung / Änderung
9. Mängelansprüche anzeigen
10. Haftungsausschluss
11. Höhere Gewalt
12. Salvatorische Klausel

## 1. Präambel

Eine transparente Definition der Kunden- und Lieferantenbeziehung ist für das erfolgreiche Outsourcing von IT-Dienstleistungen zwingend erforderlich. Die VCServer Network OHG (nachfolgend „Provider“ genannt) und der Kunde werden die vom Provider zu erbringenden Leistungsqualitäten (nachfolgend „Service Level“) in dem nachfolgenden Service Level Agreement („SLA“) regeln.

## 2. Definitionen

- SLA = Service Level Agreement
- Service Level = Messbare und festgelegte Kriterien für die Erbringung einer bestimmten Leistungsqualität durch den Provider
- Verfügbarkeit [%] =  $100 * ((\text{vereinbarte Servicezeit} - \text{ungeplante Ausfälle innerhalb der Servicezeit}) / \text{vereinbarte Servicezeit})$ . Die vereinbarte Servicezeit enthält nicht Zeitfenster für geplante Systemwartungen (siehe §6 Wartungsfenster)
- MTTR (engl. mean time to repair) [t] = mittlere Zeit zur Durchführung einer Reparatur bzw. der Wiederherstellung des Betriebes

## 3. Geltungsbereich und Vertragsgegenstand

Dieses SLA gilt, wenn im Folgenden und Einzelnen nicht anders geregelt, für die Produktbereiche Virtuelle Server (Linux XEN 5.0 & Windows XEN 5.0) und ergänzt die Bestimmungen des mit dem Kunden geschlossenen entsprechenden Leistungsvertrages. Das SLA ist nicht auf andere Produktbereiche übertragbar. Im Falle widersprüchlicher Regelungen haben die Vereinbarungen im entsprechenden Leistungsvertrag Vorrang vor den Bestimmungen des SLAs. Daneben gelten die Allgemeinen und entsprechenden besonderen Geschäftsbedingungen des Providers.

#### 4. Allgemeine Maßnahmen zur Sicherheit des laufenden Betriebs

Der Provider erbringt in einem Datacenter (auch Rechenzentrum genannt) ausschließlich Dienstleistungen höchster Qualität und Sicherheit. Die Sicherheit der Kundendaten und die Verfügbarkeit der Dienstleistungen werden unter anderem durch die folgenden Maßnahmen sichergestellt:

##### a. physische Sicherheit durch bauliche, betriebliche und technische Maßnahmen:

- 24 Stunden, 7 Tage pro Woche, 365 Tage im Jahr Personal vor Ort
- Elektronische und mechanische Zugangskontrollsysteme
- Videoüberwachung vor dem Gebäudekomplex, auf dem Gelände und im Datacenter
- Rauch-, Staub- und Wassermelder mit Aufschaltung auf Alarmsystem
- CO<sup>2</sup>-Brandbekämpfungseinrichtungen
- Einbruchsmeldeanlage mit Aufschaltung auf Alarmsystem
- Klimatisierung über 2 getrennte Kühlkreisläufe (n+1)
- Redundante Stromzuführung
- Unterbrechungsfreie und gefilterte Stromversorgung durch USV-Batterien
- Leistungsstarker Diesel-Notstrom-Generator

##### b. Sicherheit und Verfügbarkeit der internen Netzwerkinfrastruktur:

- Segmentierung der Netzwerke und strikte Trennung der unterschiedlicher Datenströme (IP-, Management-, Backup-LAN, usw.)
- Tägliches Backup der eigenen Systeme auf NAS-Systeme
- Einsatz von Firewalls an allen kritischen Netzwerksegmenten
- Sicherheitsprüfungen durch unternehmensinterne Instanzen („Security Audits“)
- Netzwerküberwachung durch NOC („Network Operation Center“)
- Systeme zur frühzeitigen Identifizierung von Hackerangriffen und Einbruchversuchen („Intrusion Detection“)
- Ausschließliche Verwendung von Markenkomponenten

##### c. Verfügbarkeit der externen Netzwerkanbindung:

- Carrier-neutrale und vierfach-redundante IP-Anbindung des Datacenters
- Mehrfach-redundante Glasfaserzuführung über physikalisch getrennte Zugangsleitungen

## 5. Garantierte Service Levels

Die vereinbarten Service Levels gelten als erfüllt, wenn die vereinbarten Schwellenwerte dieser Leistungsvereinbarungen im Messzeitraum vom Provider erreicht werden. Der Messzeitraum für die Auswertung der Service Levels beträgt, wenn im Einzelnen nachstehend nicht anders geregelt, einen Kalendermonat:

### a. Verfügbarkeit der Hardware

Servicezeit: An 365 Tagen im Jahr von 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr				
Indikator	Spezifikation	Typisch	Service Level	Messung
Verfügbarkeit der Hardware	Störungsmeldung erfolgt durch den Provider	100%	99,9%	60 Sekunden-Takt

Nichteinhaltung des Service Levels	Gutschrift
Je angefangene 30 Minuten Ausfallzeit	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eine Tagesmiete = 1/30 der Monatsmiete der betroffenen Dienstleistung</li> <li>Maximale Gutschrift: 50% der Monatsmiete</li> </ul>

Während der vereinbarten Servicezeit wird eine Verfügbarkeit der Hardware von 99,9% im Monatsmittel gewährleistet. Die Verfügbarkeit der Hardware bezieht sich auf die einwandfreie Funktionalität der Hardware, die vom Provider dem Kunden für eine Internet-Homepage oder – Applikation Speicherplatz zur Verfügung gestellt wurde.

Bei einer Unterschreitung des Service Levels von 99,9% gewährt der Provider dem Kunden eine Gutschrift in Höhe einer Tagesmiete (1/30-Monatsmiete) je angefangene 30 Minuten Unterschreitung des Service Levels, jedoch maximal 50% der Monatsmiete der betroffenen Dienstleistung.

## b. Austausch von defekter Hardware

Servicezeit: An 365 Tagen im Jahr von 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr				
Indikator	Spezifikation	Typisch	Service Level	Messung
MTTR	Störungsmeldung erfolgt durch den Provider	2	8	Stunden-Takt

Nichteinhaltung des Service Levels	Gutschrift
Je angefangene 30 Minuten Ausfallzeit	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eine Tagesmiete = 1/30 der Monatsmiete der betroffenen Dienstleistung</li> <li>Maximale Gutschrift: 50% der Monatsmiete</li> </ul>

Die „mean time to repair“ (MTTR) bezieht sich auf die Zeit, die der Provider benötigt, um defekte gegen funktionale Hardware zu ersetzen. Während der vereinbarten Servicezeit wird ein Austausch defekter Hardware innerhalb von acht Stunden garantiert.

Bei einer Überschreitung des Service Levels von acht Stunden gewährt der Provider dem Kunden eine Gutschrift in Höhe einer Tagesmiete (1/30-Monatsmiete) je angefangene 30 Minuten Überschreitung des Service Levels, jedoch maximal 50% der Monatsmiete der betroffenen Dienstleistung.

## c. Garantierte Bandbreite

Wenn im Leistungsvertrag nicht anders vereinbart, erfolgt die Anbindung der XEN Host-Server des Providers im Rechenzentrum Frankfurt, an den Internet Backbone des Rechenzentrums, über eine Netzwerkschnittstelle („Port“) mit einer Gesamtleitungskapazität von 10.000 MBit/s. Davon stellt der Host-Server dem virtuellen System eine garantierte Peak-Bandbreite von 200 MBit/s (optional 1000 Mbit/s) zur Verfügung. Hierbei wird eine Mindestbandbreite von 100 MBit/s garantiert. Bei einer monatlichen Überschreitung von 1 TB Traffic, behält der Provider sich vor, die Bandbreite des virtuellen Servers auf 25 MBit/s zu limitieren.

#### d. Verfügbarkeit des Netzwerkes

Servicezeit: An 365 Tagen im Jahr von 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr				
Indikator	Spezifikation	Typisch	Service Level	Messung
Verfügbarkeit des Netzwerkes	Gemessen über externe Monitoring-Anbieter & Provider internem Monitoring-System	100%	99,99%	5 Minuten-Takt / 3 Minuten-Takt

Nichteinhaltung des Service Levels	Gutschrift
Je angefangene 30 Minuten Ausfallzeit	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eine Tagesmiete = 1/30 der Monatsmiete der betroffenen Dienstleistung</li> <li>Maximale Gutschrift: 50% der Monatsmiete</li> </ul>

Die Verfügbarkeit des Netzwerkes bezieht sich auf die Verfügbarkeit der Internetanbindung des Providers. Während der vereinbarten Servicezeit wird eine Verfügbarkeit der Internetanbindung des Providers von 99,99% im Monatsmittel gewährleistet.

Die Internetanbindung des Providers wird zur Messung des Service Levels durch vom Provider unabhängige Monitoring-Anbieter überwacht. Mit Hilfe verschiedener, geografisch verteilter Teststationen überprüfen und dokumentieren diese vom Provider unabhängigen Monitoring-Anbieter im 3-Minuten-Takt die Verfügbarkeit der Internetanbindung des Providers.

Zusätzlich betreibt der Provider ein eigenes Monitoring-System, welches die Verfügbarkeit der Internetanbindung des Providers im 3-Minuten-Takt überprüft und dokumentiert.

Bei einer Unterschreitung des Service Levels von 99,99% gewährt der Provider dem Kunden eine Gutschrift in Höhe einer Tagesmiete (1/30-Monatsmiete) je angefangene 30 Minuten Unterschreitung des Service Levels, jedoch maximal 50% der Monatsmiete der betroffenen Dienstleistung.

## 6. Support- und Reaktionszeiten

Die Supportzeit ist der Zeitraum, in dem der für das jeweilige Produkt zuständige technische Kundenservice über den zugehörigen Kommunikationsweg erreichbar ist.

Die Reaktionszeit des Providers beginnt generell mit dem Eingang der Meldung des Kunden im Ticketsystem des Providers. Zur Kontrolle für den Kunden versendet das Ticketsystem des Providers eine Bestätigungsemail mit einer eindeutigen Ticket-ID an den Kunden. Die in dieser SLA genannten Reaktionszeiten sind nur garantiert, wenn die Meldung über das Ticketsystem des Providers eintrifft. Eine Meldung über andere Kommunikationswege zählt nicht zu der hier genannten SLA Garantie.

Es erfolgt folgende Kategorisierung der Reaktionszeiten:

- Reaktionszeit bei allgemeinen Anfragen
- Reaktionszeit bei Störungen = Service ist noch erreichbar, aber eingeschränkt verfügbar
- Reaktionszeit bei dringenden Störungen = Service ist nicht mehr erreichbar

Die Einsortierung der Meldungen der 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 dringenden Störung beinhaltet die qualifizierte Aussage ebenfalls Informationen über die voraussichtliche Dauer und den Umfang der aktuellen Störung.

	Allgemeine Anfrage	Störung	Dringende Störung
Supportzeit	Montag bis Freitag von 09 bis 17 Uhr * <sup>2</sup>	Montag bis Freitag von 09 bis 17 Uhr * <sup>2</sup>	An 365 Tagen im Jahr von 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr (24/7)
Reaktionszeit typisch	2 Stunden	1 Stunde	30 Minuten
Reaktionszeit Service Level	24 Stunden	12 Stunden	6 Stunden

\*<sup>2</sup> = ausgenommen gesetzliche Feiertage

Bezüglich der Nichteinhaltung der Service Levels, welche sich auf Reaktionszeiten beziehen, gilt Folgendes: Pro 3 Stunden der Nichteinhaltung der angegebenen Service Level Garantien gewährt der Provider eine Gutschrift in Höhe einer Tagesmiete (=1/30 der Monatsmiete) des betroffenen Services, jedoch maximal 50% der Monatsmiete des betroffenen Services.

## 7. Ankündigungen und Wartungsfenster

Es ist ein Wartungsfenster für geplante, periodische oder ungeplante (Notfallarbeiten) Wartungsarbeiten an den Systemen des Providers und dessen Zulieferern, die für den Erhalt und die Sicherheit des laufenden Betriebes bzw. der Durchführung von Upgrades und Updates notwendig sind, vereinbart. Eventuelle Beeinträchtigungen der Verfügbarkeit durch solche Arbeiten sind nicht als Ausfallzeiten zu werten und gelten als erbrachte Servicezeit.

Systemwartungen werden in der Regel an Wochenenden zwischen Samstag 12:00 Uhr und Sonntag 12:00 Uhr oder nachts an jedem Wochentag in der Zeit zwischen 22:00 Uhr und 10:00 Uhr am nächsten Morgen durchgeführt. Eine Systemwartung kann in Ausnahmefällen, unter Berücksichtigung der geringsten möglichen Beeinträchtigung des laufenden Betriebes, auch in allen übrigen Zeiten durchgeführt werden.

Die Zulieferer des Providers verfügen teilweise über abweichende Wartungsfenster. Auf Anfrage können die jeweiligen Regelungen des gewählten Zulieferers dem Kunden mitgeteilt werden.

Der Provider informiert den Kunden über geplante Systemwartungen mit Hilfe einer Ankündigung so früh wie möglich. Der Kunde findet entsprechende Ankündigungen auf der folgenden Webseite des Providers:

<http://status.vc-server.de>

Optional hat der Kunde die Möglichkeit, im Kundencenter des Providers diese Ankündigungen zu „abonnieren“. Hierbei werden diese unverbindlich und ohne jegliche Gewährleistung dem Kunden per Email zugestellt.

## 8. Kündigung / Änderung

Für den Kunden sind die Leistungen dieses SLAs kostenfrei. Daher behält sich der Provider vor, einzelne oder alle Leistungen des SLAs mit einer Ankündigungsfrist von vier Wochen um – oder ganz einzustellen.

Hiervon unberührt bleibt die Kündigungsfrist des mit dem Provider getroffenen Leistungsvertrages.

## 9. Mängelansprüche anzeigen

Auf schriftlichem Antrag per Post gewährt der Provider dem Kunden, bei einer Nichterfüllung eines bestimmten Service Levels in einem bestimmten Kalendermonat, eine Gutschrift gemäß den nachstehenden Bedingungen. Gutschriften werden nur dann gewährt, wenn der Kunde den Antrag zur Gutschrift innerhalb von fünf Kalendertagen nach Ende des Kalendermonats, für den er die Gutschrift anzeigt, beim Provider schriftlich per unterschriebenen Post-Brief geltend macht. Maßgeblich für den rechtmäßigen Eingang ist das Datum des Poststempels. Die kumulierten Gutschriften aller Service Levels sind auf 50 % des monatlichen Gesamtbetrags der laufenden Entgelte für die betroffene Dienstleistung begrenzt.

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

Muss der Provider dem Kunden aus Verletzung eines Service Levels Schadensersatz in Form einer Gutschrift leisten, so wird diese auf die in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Providers vereinbarte Haftungsbegrenzung summiert.

## 10. Haftungsausschluss

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

- Ausfälle, die durch Wartungsfenster des Providers oder dessen Zulieferer verursacht wurden
- Ausfälle, die durch Fehler bei internen oder externen Monitoring-/Überwachungsdiensten dem Kunden fälschlicherweise gemeldet werden
- Ausfälle, die vom Provider nicht direkt zu vertreten sind. Insbesondere externe DNS-Routingprobleme, virtuelle Angriffe auf die Netz- bzw. Mailinfrastruktur des Providers (DoS/Viren) und
- Ausfälle von Teilen des Internets außerhalb der Kontrolle des Providers, die zu Fehlmessungen des Kunden führen können
- Ausfälle, die darauf beruhen, dass kundeneigene Software unsachgemäß benutzt oder repariert wurde, oder Systeme (Skripte, Programme etc.) nicht den Richtlinien des Herstellers oder des Providers gemäß installiert, betrieben und gepflegt wurden

Wird bei einem vom Kunden gemeldeten Mangel vom Provider nachgewiesen, dass kein Gewährleistungsfall vorliegt, so gehen die Aufwendungen des Providers für die Fehlersuche und ggf. Fehlerbehebung zu Lasten des Kunden.

## 11. Höhere Gewalt

Der Anbieter ist von der Leistungspflicht in Fällen höherer Gewalt befreit. Als höhere Gewalt gelten alle unvorhergesehenen Ereignisse sowie solche Ereignisse, deren Auswirkungen auf die Vertragserfüllung von keiner Partei zu vertreten sind. Zu diesen Ereignissen zählen insbesondere rechtmäßige Arbeitskampfmaßnahmen, auch in Drittbetrieben, behördliche Maßnahmen, Ausfall von Kommunikationsnetzen und Gateways anderer Betreiber, Störungen im Bereich von Leitungsgebern, sonstige technische Störungen, auch wenn diese Umstände im Bereich von Unterauftragnehmern, Unterlieferanten oder deren Subunternehmern oder bei vom Anbieter autorisierten Betreibern von Subknotenrechnern auftreten.

Der Anbieter übernimmt keine Haftung für direkte oder indirekte Schäden aufgrund technischer Probleme, Serverausfall, Datenverlust, Übertragungsfehler, Datenunsicherheit oder sonstiger Gründe, es sei denn, ihm können Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit nachgewiesen werden. Alle Ansprüche des Kunden sind auf den Auftragswert beschränkt, sofern gesetzlich zulässig. Der Kunde ist für die Sicherung seiner Daten selbst verantwortlich.

## 12. Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieses SLAs ganz oder teilweise nicht rechtswirksam oder nicht durchführbar sein oder werden, so soll hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen des jeweiligen Vertrages 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 gewollt haben würden.