

Managed Server Service-Level-Agreement (SLA)

Einleitung

Zweck/Zusammenfassung

Das Dokument definiert und regelt Service Level für die Erbringung von Hosting Dienstleistungen bei Profihost Managed Servern.

Der SLA wird im Rahmen der Dienstleistungsbestellung von Managed Serversystemen durch den Kunden mit abgeschlossen. Das Dokument legt die Service Level der unterschiedlichen Managed Dienstleistungen (Einzelserversysteme, Serververnetzung, HA-Cluster, Dual HA-Cluster) und weiterer Rahmenparameter (Netzanbindung, Strom) fest.

Definitionen

- **Geschäftszeiten**
Montag bis Freitag von 08:00 Uhr bis 18:00 Uhr, außer an bundeseinheitlichen Feiertagen. Ausnahmen bilden „Heiligabend“ und „Silvester“ mit einer Geschäftszeit von 08:00 Uhr bis 14:00 Uhr. Es gilt die jeweils gültige Mitteleuropäische Zeitzone (MEZ).
- **Kalendermonat**
Es gilt ein rechnerischer Kalendermonat von 30,5 Tagen unabhängig von der tatsächlichen Anzahl der Kalendertage.
- **Hardwaretausch**
Die Reaktionszeit beim Hardwaretausch definiert sich als Zeitspanne zwischen der

Störungsmeldung bei einem nachweislichen Hardwareproblem und dem Beginn der Behebungsmaßnahmen durch den Anbieter.

- **Nichtverfügbarkeit**
Ein definierter Dienst steht innerhalb des Rechenzentrums nicht zur Verfügung.
- **Reaktion**
Vollständige Anfragen des Kunden (inkl. Kundennummer und eventueller Autorisierungen) über die in den jeweiligen Leistungsbeschreibungen genannten Kommunikationswege werden vom Anbieter mit einer definierten Zeitspanne bearbeitet.
- **Referenzdienst**
Als Referenzdienst gilt der Webserver (http) und die Datenbank (mysql)
- **Störung**
Als Störung wird eine „kritische Störung“ bzw. „wesentliche Störung“ gem. der Störungsklassen festgelegt.
- **Störungsklassen**
„kritische Störung“: Der Referenzdienst ist außer Betrieb (Nichterreichbarkeit).
„wesentliche Störung“ : Der Referenzdienst zeigt eine erhebliche zeitliche Verzögerung bei der Antwort.
„geringfügige Störung“ : Ausfall von Funktionalitäten, die keine Auswirkungen auf den Referenzdienst besitzen.
- **Störungsreaktion**
Als Störungsreaktion wird die Zeitspanne zwischen Annahme und den Start der Bearbeitung durch den Anbieter definiert.

Geltungsbereich & Abgrenzung

Der SLA ist nur in Verbindung mit einem gültigen Vertrag über die entsprechenden Dienstleistungen gültig.

Der Umfang der Dienstleistungen wird in den jeweiligen Leistungsbeschreibungen festgelegt.

Neben dem SLA finden ausschließlich die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Anbieters Anwendung.

Service Level

Verfügbarkeiten

Als Betrachtungszeitraum gilt die Zeit von 0:00 Uhr bis 24:00 Uhr an rechnerischen 30,5 Kalendertagen im Monat. Bei der Berechnung der maximalen Ausfallzeit gilt bei der Minutenberechnung eine Aufrundung auf volle Minuten.

Auflistung von Verfügbarkeiten und den rechnerischen Ausfallzeiten.

Verfügbarkeit monatlich in Prozent	Ausfall in Stunden / Minuten
99,99%	0,0732h (5 min)
99,90%	0,732h (44 min)
99,80%	1,464h (88 min)
99,70%	2,196h (132 min)
99,60%	2,928h (176 min)
99,50%	3,66h (220 min)
99,00%	7,32h (440 min)
95,00%	36,60h (2196 min)

Einzelserversysteme

Einzelserversysteme werden in den entsprechenden Leistungsbeschreibungen definiert und durch den individuellen Kundenauftrag hinsichtlich der technischen Merkmale festgelegt.

Verfügbarkeit	Managed Basic	Managed Plus	Managed Enterprise
Verfügbarkeit Einzelserversysteme	99,50%		
Messzeitraum	Kalendermonat		
Prüfintervall	15 Minuten	5 Minuten	5 Minuten
Geprüfte Dienste	FTP, HTTP, HTTPS, IMAP, MySQL 4, MySQL 5, SMTP, SSH, POP3		
Messstation	Anbietersystem	Anbietersystem	Anbietersystem
Messstation Drittanbieter	Optional möglich	Optional möglich	inklusive
Störungsprotokollierung	kundenseitig	kundenseitig	kundenseitig
Störungsmeldung	kundenseitig	anbieterseitig	anbieterseitig
Nichteinhaltung des Service Levels	Pauschalierte Entschädigung mittels Gutschrift durch den Anbieter. Je 0,2 Prozent Verfügbarkeitsabweichung beträgt die Gutschrift 10 Prozent der betroffenen Dienstleistungen. Die maximale Gutschrift ist auf 100 Prozent der betroffenen Dienstleistungen begrenzt. Bei gleichzeitigem Eintritt von mehreren Nichteinhaltungen von Service-Leveln wird ausschließlich eine Nichteinhaltung betrachtet, es ist keine kumulierte Betrachtung zulässig.		

Serververnetzung

Vernetzte Einzelserversysteme (Serververnetzung) werden in den entsprechenden Leistungsbeschreibungen definiert und durch den individuellen Kundenauftrag hinsichtlich der technischen Merkmale festgelegt.

Verfügbarkeit	Managed Basic	Managed Plus	Managed Enterprise
Verfügbarkeit Serververnetzung	99,50%		
Messzeitraum	Kalendermonat		
Prüfintervall	15 Minuten	5 Minuten	5 Minuten
Geprüfte Dienste	FTP, HTTP, HTTPS, IMAP, MySQL 4, MySQL 5, SMTP, SSH, POP3		
Messstation	Anbietersystem	Anbietersystem	Anbietersystem
Messstation Drittanbieter	Optional möglich	Optional möglich	inklusive
Störungsprotokollierung	kundenseitig	kundenseitig	kundenseitig
Störungsmeldung	kundenseitig	anbieterseitig	anbieterseitig
Nichteinhaltung des Service Levels	Pauschalierte Entschädigung mittels Gutschrift durch den Anbieter. Je 0,2 Prozent Verfügbarkeitsabweichung beträgt die Gutschrift 10 Prozent der betroffenen Dienstleistungen. Die maximale Gutschrift ist auf 100 Prozent der betroffenen Dienstleistungen begrenzt. Bei gleichzeitigem Eintritt von mehreren Nichteinhaltungen von Service-Leveln wird ausschließlich eine Nichteinhaltung betrachtet, es ist keine kumulierte Betrachtung zulässig.		

HA-Cluster

HA-Cluster werden in den entsprechenden Leistungsbeschreibungen definiert und durch den individuellen Kundenauftrag hinsichtlich der technischen Merkmale festgelegt.

Verfügbarkeit	Managed Basic	Managed Plus	Managed Enterprise
Verfügbarkeit HA-Cluster	99,90%		
Messzeitraum	Kalendermonat		
Prüfintervall	15 Minuten	5 Minuten	5 Minuten
Geprüfte Dienste	FTP, HTTP, HTTPS, IMAP, MySQL 4, MySQL 5, SMTP, SSH, POP3		
Messstation	Anbietersystem	Anbietersystem	Anbietersystem
Messstation Drittanbieter	Optional möglich	Optional möglich	inklusive
Störungsprotokollierung	kundenseitig	kundenseitig	kundenseitig
Störungsmeldung	kundenseitig	anbieterseitig	anbieterseitig
Nichteinhaltung des Service Levels	Pauschalierte Entschädigung mittels Gutschrift durch den Anbieter. Je 0,2 Prozent Verfügbarkeitsabweichung beträgt die Gutschrift 10 Prozent der betroffenen Dienstleistungen. Die maximale Gutschrift ist auf 100 Prozent der betroffenen Dienstleistungen begrenzt. Bei gleichzeitigem Eintritt von mehreren Nichteinhaltungen von Service-Levels wird ausschließlich eine Nichteinhaltung betrachtet, es ist keine kumulierte Betrachtung zulässig.		

Dual HA-Cluster

Dual HA-Cluster werden in den entsprechenden Leistungsbeschreibungen definiert und durch den individuellen Kundenauftrag hinsichtlich der technischen Merkmale festgelegt.

Verfügbarkeit	Managed Basic	Managed Plus	Managed Enterprise
Verfügbarkeit Dual HA-Cluster	99,90%		
Messzeitraum	Kalendermonat		
Prüfintervall	15 Minuten	5 Minuten	5 Minuten
Geprüfte Dienste	FTP, HTTP, HTTPS, IMAP, MySQL 4, MySQL 5, SMTP, SSH, POP3		
Messstation	Anbietersystem	Anbietersystem	Anbietersystem
Messstation Drittanbieter	Optional möglich	Optional möglich	inklusive
Störungsprotokollierung	kundenseitig	kundenseitig	kundenseitig
Störungsmeldung	kundenseitig	anbieterseitig	anbieterseitig
Nichteinhaltung des Service Levels	Pauschalierte Entschädigung mittels Gutschrift durch den Anbieter. Je 0,2 Prozent Verfügbarkeitsabweichung beträgt die Gutschrift 10 Prozent der betroffenen Dienstleistungen. Die maximale Gutschrift ist auf 100 Prozent der betroffenen Dienstleistungen begrenzt. Bei gleichzeitigem Eintritt von mehreren Nichteinhaltungen von Service-Leveln wird ausschließlich eine Nichteinhaltung betrachtet, es ist keine kumulierte Betrachtung zulässig.		

Netzanbindung

Für die Netzanbindung im Rechenzentrum werden die nachfolgenden Regelungen festgelegt.

Verfügbarkeit	Managed Basic	Managed Plus	Managed Enterprise
Verfügbarkeit Netzanbindung	99,90%		
Messzeitraum	Kalendermonat		
Prüfintervall	5 Minuten	5 Minuten	5 Minuten
Geprüfte Dienste	Externe Verfügbarkeit der Netzanbindung		
Messstation	Anbietersystem	Anbietersystem	Anbietersystem
Störungsmeldung	anbieterseitig	anbieterseitig	anbieterseitig
Nichteinhaltung des Service Levels	Pauschalierte Entschädigung mittels Gutschrift durch den Anbieter. Je 0,2 Prozent Verfügbarkeitsabweichung beträgt die Gutschrift 10 Prozent der betroffenen Dienstleistungen. Die maximale Gutschrift ist auf 100 Prozent der betroffenen Dienstleistungen begrenzt. Bei gleichzeitigem Eintritt von mehreren Nichteinhaltungen von Service-Leveln wird ausschließlich eine Nichteinhaltung betrachtet, es ist keine kumulierte Betrachtung zulässig.		

Stromanbindung

Für die Stromversorgung im Rechenzentrum werden die nachfolgenden Regelungen festgelegt.

Verfügbarkeit	Managed Basic	Managed Plus	Managed Enterprise
Verfügbarkeit Stromanbindung	99,90%		
Messzeitraum	Kalendermonat		
Prüfintervall	5 Minuten	5 Minuten	5 Minuten
Geprüfte Dienste	Externe Verfügbarkeit der Netzanbindung		
Messstation	Anbietersystem	Anbietersystem	Anbietersystem
Störungsmeldung	anbieterseitig	anbieterseitig	anbieterseitig
Nichteinhaltung des Service Levels	Pauschalierte Entschädigung mittels Gutschrift durch den Anbieter. Je 0,2 Prozent Verfügbarkeitsabweichung beträgt die Gutschrift 10 Prozent der betroffenen Dienstleistungen. Die maximale Gutschrift ist auf 100 Prozent der betroffenen Dienstleistungen begrenzt. Bei gleichzeitigem Eintritt von mehreren Nichteinhaltungen von Service-Levels wird ausschließlich eine Nichteinhaltung betrachtet, es ist keine kumulierte Betrachtung zulässig.		

Verfügbarkeitsausschlüsse

In die Berechnung der Verfügbarkeit fließen nur Nichtverfügbarkeiten ein, welche ausschließlich der Anbieter zu vertreten hat.

Folgende Vorgänge sind ausgeschlossen:

- Eine Überlastung des Servers und die damit verbundene Nichtverfügbarkeit der Anwendungen (z. B. durch eine zu hohe Nutzeranzahl oder einen externen Angriff)
- Hardwaresysteme werden nur in die Verfügbarkeit einbezogen, wenn diese sich im Eigentum des Anbieters befinden und an den Kunden vermietet worden sind.

- Durch den Kunden verursachte Nichtverfügbarkeiten, z. B. durch Fehler in den kundeneigenen Applikationen, die Auslastung der Festplatten ab einem Niveau von 95 Prozent der Gesamtkapazität, das Aufbrauchen des Arbeitsspeichers durch Kundenapplikationen oder Störungen aufgrund von Nichtverfügbarkeiten und Problemen von weiteren Dienstleistern des Kunde mit Auswirkungen auf den Referenzdienst.
- Die Verfügbarkeit gilt für den Einflussbereich des Anbieters. Störungen außerhalb seines Einflussbereiches (z. B. durch lokale Internetprobleme des Kunden oder Routingprobleme Internet sind von den Verfügbarkeiten ausgenommen).
- Vom Anbieter angekündigte Wartungsmaßnahmen stellen keine Nichtverfügbarkeit dar und zählen auch nicht zur Verfügbarkeitsberechnung.

Reaktionszeiten & Störungsreaktion

Der Anbieter bietet eine Reaktion auf Anfragen und eine Reaktion auf Störungen gemäß nachfolgender Regelung.

Reaktionszeiten	Managed Basic	Managed Plus	Managed Enterprise
Reaktion innerhalb der Geschäftszeiten	8 h	4 h	4 h
Störungsreaktion innerhalb der Geschäftszeiten	4 h	2 h	2 h
Störungsreaktion außerhalb der Geschäftszeiten	8 h	4 h	4 h
Nichteinhaltung des Service Levels	Pauschalierte Entschädigung mittels Gutschrift durch den Anbieter. Je 30 Minuten Nichteinhaltung beträgt die Gutschrift 3 Prozent der betroffenen Dienstleistungen im Kalendermonat. Die maximale Gutschrift ist auf 100 Prozent der betroffenen Dienstleistungen im Kalendermonat begrenzt. Bei gleichzeitigem Eintritt von mehreren Nichteinhaltungen von Service-Levels wird ausschließlich eine Nichteinhaltung betrachtet, es ist keine kummulierte Betrachtung zulässig.		

Hardwaretausch

Der Anbieter überwacht und betreut die Hardware und beseitigt eventuell auftretende Probleme gemäß nachfolgender Regelung.

Reaktionszeiten	Managed Basic	Managed Plus	Managed Enterprise
Hardwaretausch innerhalb der Geschäftszeiten	4 h	2 h	2 h
Hardwaretausch außerhalb der Geschäftszeiten	8 h	4 h	4 h
Meldung Hardwarestörung	kundenseitig	anbieterseitig	anbieterseitig
Nichteinhaltung des Service Levels	Pauschalierte Entschädigung mittels Gutschrift durch den Anbieter. Je 30 Minuten Nichteinhaltung beträgt die Gutschrift 3 Prozent der betroffenen Dienstleistungen im Kalendermonat. Die maximale Gutschrift ist auf 100 Prozent der betroffenen Dienstleistungen im Kalendermonat begrenzt. Bei gleichzeitigem Eintritt von mehreren Nichteinhaltungen von Service-Levels wird ausschließlich eine Nichteinhaltung betrachtet, es ist keine kummulierte Betrachtung zulässig.		

- Der Anbieter überwacht gem. jeweiliger Leistungsbeschreibung die Hardware über entsprechende technische Systeme. Die Beurteilung über die Notwendigkeit eines Hardwaretausches liegt beim Anbieter.
- Liegt die Notwendigkeit (z.B. durch Ausfall von Komponenten oder durch Warnmeldungen von Überwachungstools) eines Hardwaretausches vor, informiert der Anbieter den Kunden per E-Mail über die anstehende Maßnahme eines Hardwaretausches und beginnt sodann schnellstmöglich mit der Problembehebung. Ist der Tausch der defekten Komponente nicht möglich, kann der Anbieter die Hardware temporär oder dauerhaft durch gleichwertige Serversysteme ersetzen.
- Die Regelung für den Hardwaretausch betrifft eigene Hardware des Anbieters, welche vom Kunden angemietet wird. Die Reaktionszeit ist die Zeitspanne zwischen Störungsmeldung und Beginn der Reparatur- bzw. Tauschmaßnahmen.

Wartungsmaßnahmen

Wartungsmaßnahmen werden grundsätzlich im Vorfeld durch den Anbieter angekündigt. Durch die Vielfältigkeit und unterschiedliche Dringlichkeit der Wartungsinhalte werden verschiedene Wartungsklassen unterschieden und kein starres Wartungsfenster definiert.

Wartungsmaßnahmen	Managed Basic	Managed Plus	Managed Enterprise
Wartung während der Geschäftszeiten	Ja	Nein	Nein
Wartung ab 6 Uhr	Nein	Ja	Ja

- Geplante Updates

Geplante Updates werden dem Kunden 3 Wochen vor dem Umsetzungstermin per E-Mail (an die im Kundenbereich hinterlegte Adresse) angekündigt.
- Sicherheitsupdates (low priority)

Sicherheitsupdates, welche keine hohe bzw. unmittelbare Gefahr für das Serversystem bedeuten, werden dem Kunden 3 Werktage vor dem Umsetzungstermin per E-Mail (an die im Kundenbereich hinterlegte Adresse) angekündigt.
- Sicherheitsupdates (high priority)

Sicherheitsupdates, welche aufgrund der potentiellen negativen Auswirkungen ein hohes Risiko beinhalten, werden dem Kunden vor dem Umsetzungstermin per E-Mail (an die im Kundenbereich hinterlegte Adresse) angekündigt.
- Infrastruktur

Geplante Wartungsmaßnahmen an der Infrastruktur (z.B. Router, Stromanbindung, Netzanbindung) des Anbieters bzw. etwaiger Zulieferer werden dem Kunden im Vorfeld frühestmöglich mitgeteilt.

Bei unvorhergesehenen Ereignissen, welche ein sofortiges Handeln (Gefahr im Verzug) erforderlich machen, ist auch eine Umsetzung ohne vorherige E-Mail zulässig.

Mängelansprüche

Sollten in diesem Dokument definierte Service Level nicht erfüllt werden, erstellt der Anbieter auf Kundenantrag eine Gutschrift. Der entsprechende Antrag (mit Nennung der Kundennummer und der betroffenen Dienstleistungen) muss innerhalb von 10 Tagen nach Beendigung des gutschriftsbetreffenden Kalendermo-



Erreichbar. Verlässlich. Bezahlbar.

nats schriftlich via Brief, Fax oder gesicherter E-Mail Supportanfrage über das Profihost Kundenmenü erfolgen.

Preise, Änderung, Kündigung

Der SLA wird kostenlos im Rahmen der Leistungserbringung für die beim Anbieter bestellten Dienstleistungen erbracht. Änderungen und/oder Kündigungen dieser Dienstleistungen haben eine unmittelbare Auswirkung auf die SLA Erbringung.

Haftung

- Bei der Nichteinhaltung von Service Leveln gelten die in diesem Vertrag definierten Regulierungen.
- Vertragsstrafregelungen bestehen nicht und müssen individuell in einem gesonderten Vertrag geregelt werden.
- Für alle sonstigen Ansprüche gegen den Anbieter gelten ausschließlich die Regelungen in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Anbieters.