

SERVICE-LEVEL-AGREEMENT (SLA) MANAGED SERVER



Profihost wird im Folgenden „Anbieter“ genannt.

Zweck/Zusammenfassung

Das Dokument definiert und regelt das Service-Level-Agreement (SLA) 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 SLA wird zusätzlich zum gebuchten Managed-Service bestellt und legt weitere Parameter für Managed Server und dessen Infrastruktur fest.

Definitionen

(1) Allgemeine Geschäftszeiten

Unsere Geschäftszeiten sind von Montag bis Freitag zwischen 08:00 Uhr und 18:00 Uhr, außer an gesetzlichen Feiertagen in Niedersachsen. Ausnahmen bilden „Heiligabend“ und „Silvester“ mit einer Geschäftszeit von 08:00 Uhr bis 14:00 Uhr. Es gilt die jeweils gültige Mitteleuropäische Zeitzone (MEZ).

(2) Kalendermonat

Es gilt ein rechnerischer Kalendermonat von 30,5 Tagen, unabhängig von der tatsächlichen Anzahl der Kalendertage.

(3) Nichtverfügbarkeit

Ein definierter Dienst steht innerhalb des Rechenzentrums am gebuchten Serversystem nicht zur Verfügung.

(4) 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.

(5) Referenzdienst

Als Referenzdienst gelten der Webserverdienst (http) und der Datenbankdienst.

(6) Störung

Als Störung wird, im Sinne der garantierten Verfügbarkeit eine „kritische Störung“ bzw. „wesentliche Störung“ gem. der Störungsklassen festgelegt.

(7) Störungsklassen

- „Kritische Störung“: Der Referenzdienst ist außer Betrieb (Nichterreichbarkeit).
- „Wesentliche Störung“: Der Referenzdienst zeigt eine erhebliche zeitliche Verzögerung bei der Antwort.

(8) Störungsreaktion

Als Störungsreaktion wird die Zeitspanne zwischen Annahme und Start der Bearbeitung durch den Anbieter definiert. Eine Erweiterung der Überwachung und Störungsreaktion kann über die „Managed-Services“ bestellt werden.

Geltungsbereich & Abgrenzung

Der SLA ist nur in Verbindung mit einem gültigen Vertrag über die entsprechenden Dienstleistungen gültig. Der Umfang der Service Level wird hier festgelegt und versteht sich zusätzlich zu den gebuchten Managed-Services. Neben dem SLA und den Managed-Services finden ausschließlich die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Anbieters Anwendung.

Verfügbarkeitsinformationen

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 % | 0,0732 h (5 min) |
| 99,90 % | 0,732 h (44 min) |
| 99,80 % | 1,464 h (88 min) |
| 99,70 % | 2,196 h (132 min) |
| 99,60 % | 2,928 h (176 min) |
| 99,50 % | 3,66 h (220 min) |
| 99,00 % | 7,32 h (440 min) |
| 95,00 % | 36,60 h (2196 min) |

Managed Serversysteme

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

| Verfügbarkeit | Service-Level-Agreement von profihost |
|------------------------------------|--|
| Managed Server Einzelsysteme | 99,90 % |
| Managed Server Mehrserversysteme | 99,90 % |
| Messzeitraum | Kalendermonat |
| Prüfintervall | 5 Minuten |
| Geprüfte Dienste | FTP, HTTP(S), IMAP, MariaDB, MySQL, SMTP, SSH, POP3 |
| Messstation | Wird von profihost betrieben |
| Messstation Drittanbieter | Optional über die Managed-Services |
| Störungsprotokollierung | kundenseitig |
| Störungsmeldung | 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. |

Internetanbindung des Rechenzentrums

Für die Internetanbindung im Rechenzentrum werden die nachfolgenden Regelungen festgelegt.

| Verfügbarkeit | Service-Level-Agreement von profihost |
|------------------------------------|--|
| Verfügbarkeit Netzanbindung | 99,90 % |
| Messzeitraum | Kalendermonat |
| Prüfintervall | 5 Minuten |
| Geprüfte Dienste | Externe Verfügbarkeit der Internetanbindung |
| Messstation | Wird von profihost betrieben |
| Störungsmeldung | Durch die 24/7 Überwachung von profihost |
| 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. |

Stromanbindung

| Verfügbarkeit | Service-Level-Agreement von profihost |
|------------------------------------|--|
| Verfügbarkeit Stromanbindung | 99,90 % |
| Messzeitraum | Kalendermonat |
| Prüfintervall | 5 Minuten |
| Geprüfte Dienste | Externe Verfügbarkeit der Stromversorgung |
| Messstation | Wird von profihost betrieben |
| Störungsmeldung | Durch die 24/7-Überwachung von profihost |
| 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. |

Notfallrufnummer für Serverstörungen / Nutzungsbedingungen

Sofern vom Kunden in den Managed-Services gebucht, stellt profihost eine 24/7-Notfallrufnummer zur Verfügung. Die Bedingungen zur Nutzung dieser Rufnummer sind den Bedingungen der Managed-Services zu entnehmen.

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).
- Serversysteme 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 Kunden 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 des 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 an. Diese sind in den Managed-Services geregelt und können durch die optionale Buchung von Managed-Service Bausteinen reduziert werden.

| Reaktionszeiten | Service-Level-Agreement von profihost |
|--|---|
| Reaktion innerhalb der Geschäftszeiten | 6 Stunden, 4 Stunden oder 2 Stunden |
| Störungsreaktion innerhalb der Geschäftszeiten | 3 Stunden, 2 Stunden oder 1 Stunde |
| Störungsreaktion außerhalb der Geschäftszeiten | 6 Stunden, 4 Stunden oder 2 Stunden |
| 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 kumulierte Betrachtung zulässig. |

Wartungsmaßnahmen

Geplante Wartungsmaßnahmen finden grundsätzlich im festgelegten Wartungsfenster statt.

| Wartungsmaßnahmen | Service-Level-Agreement von profihost |
|----------------------------|---|
| Reguläres Wartungsfenster | Jeden Mittwoch zwischen 6:00 und 8:00 Uhr |
| Dringende Wartungsarbeiten | Nach Ankündigung, siehe folgende Auflistung |

- **Geplante Updates**
Geplante Updates werden dem Kunden 3 Wochen vor dem Umsetzungstermin über unsere profihost Wartungsseite angezeigt.
- **Sicherheitsupdates (low priority)**
Sicherheitsupdates, welche keine hohe bzw. unmittelbare Gefahr für das Serversystem bedeuten, werden dem Kunden 3 Werktage vor dem Umsetzungstermin auf der profihost Wartungsseite angezeigt.
- **Sicherheitsupdates (high priority)**
Sicherheitsupdates, welche aufgrund der potenziellen negativen Auswirkungen ein hohes Risiko beinhalten, werden dem Kunden nach dem Umsetzungstermin per E-Mail (an die im Kundenbereich hinterlegte Adresse) oder auf der profihost Wartungsseite mitgeteilt.
- **Infrastruktur**
Geplante Wartungsmaßnahmen an der Infrastruktur (z. B. Router, Stromanbindung, Netzanbindung) des Anbieters bzw. etwaiger Zulieferer werden dem Kunden im Vorfeld frühestmöglich auf der profihost Wartungsseite mitgeteilt.

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

Unsere Statusseite ist erreichbar unter:
<https://profihost-status.com/>

Unsere Wartungsarbeiten werden angekündigt unter:
<https://wissen.profihost.com/wissen/kategorien/updates-wartung/>

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 Kalendermonats schriftlich via Brief, Fax oder gesicherter E-Mail Supportanfrage über das profihost Kundencenter 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 gebuchten Dienstleistungen (z. B. FlexServer). Weitere optionale Leistungen können im Rahmen der Managed-Services bestellt werden.

Haftung

Bei der Nichteinhaltung von Service-Levels 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.