



Service-Level-Agreement (SLA)

Einführung

Bestimmung

Dieses Dokument beschreibt die Service-Level der hostNET Medien GmbH für ihre Hosting-Dienstleistungen und gilt während der Vertragslaufzeit der entsprechenden Produkte.

Dieses Service-Level-Agreement betrifft alle Hosting-Produkte. Abweichungen bei einzelnen Produkten sind hier oder in den übergeordnet geltenden AGB beschrieben.

Definitionen

- **Geschäftszeiten**

Montag bis Freitag von 09:00h bis 17:00h (MEZ) mit Ausnahme der bundeseinheitlichen Feiertage, sowie Heiligabend und Silvester.

- **Supportzeiten eMail**

Montag bis Freitag von 09:00h bis 23:00h (MEZ) mit Ausnahme der bundeseinheitlichen Feiertage, sowie Heiligabend und Silvester.

- **Hardwaretausch**

Als Reaktionszeit beim Hardwaretausch wird die Zeitspanne zwischen der Störungsmeldung bei einem Hardwaredefekt und dem Beginn der Behebungsmaßnahmen durch die hostNET Medien GmbH bezeichnet.

- **Nichtverfügbarkeit**

Ein definierter Dienst im Rechenzentrum steht von außerhalb des Rechenzentrums nicht zur Verfügung.

- **Reaktionszeit Support**

Die Zeit, in der eine vollständige Anfrage des Kunden (inkl. Kundennummer, Serverbezeichnung und ausführlicher Problemdefinition) über die auf der Webseite genannten Kommunikationswege durch die hostNET Medien GmbH aktiv in Bearbeitung genommen wird.

- **Störung**

Als Störung wird eine ‚kritische Störung‘ sowie eine ‚wesentliche Störung‘ gemäß den folgenden Störungsklassen festgelegt.

- **Störungsklassen**

- *kritische Störung*: Ein Prüfdienst ist dauerhaft (>180 Sekunden) außer Betrieb (Nichtverfügbarkeit).
- *wesentliche Störung*: Ein Prüfdienst ist sporadisch (zwischen 60 bis 180 Sekunden) außer Betrieb (Nichtverfügbarkeit).
- *geringe Störung*: Ausfall von Funktionalitäten, die keine Auswirkung auf den Prüfdienst haben.

- **Reaktionszeit Störung**

Die Zeitspanne zwischen der Störungserkennung (durch automatische Systeme oder durch Mitteilung durch den Kunden) und dem Start der Beseitigungsmaßnahmen durch die hostNET Medien GmbH.

Geltungsbereich

Dieses SLA ist nur in Verbindung mit einem entsprechenden Dienstleistungsvertrag zwischen dem Kunden und der hostNET Medien GmbH gültig. Der Umfang der Leistungen wird in den jeweiligen Leistungsbeschreibungen der Produkte festgelegt. Zusätzlich zum SLA gelten übergeordnet die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der hostNET Medien GmbH als Bestandteil jedes Vertrages in ihrer aktuell gültigen Form.

Service-Level

Verfügbarkeiten

Bemessungszeitraum für die Verfügbarkeit sind volle Tage an rechnerisch 30,5 Kalendertagen in einem Monat. Bei der Berechnung der maximalen Ausfallzeit in diesem Zeitraum wurde bei der Minutenberechnung eine Aufrundung auf volle Minuten vorgenommen.

Verfügbarkeit in Prozent	Maximaler Ausfall in h / Minuten
99,99 %	0,0732h / 5min
99,90 %	0,732h / 44min

Serversysteme

Die Ausführung der jeweiligen Systeme entspricht der Leistungsbeschreibung der bestellten Produkte und wird individuell durch den Kundenauftrag festgelegt.

Für alle Serversysteme werden folgende Leistungen vereinbart.

Parameter	Wert
Verfügbarkeit	99,99 %
Messzeitraum	Kalendermonat
Prüfintervall	2 Minuten
Prüfprotokoll	SSH
Messquelle	Anbieterseitig
Externe Messquelle	Optional
Störungsprotokollierung	Kundenseitig
Störungsmeldung	Anbieterseitig

Internetanbindung

In Bezug auf die Internetanbindung im Rechenzentrum werden folgende Leistungen vereinbart.

Parameter	Wert
Verfügbarkeit Netzanbindung	99,90 %
Messzeitraum	Kalendermonat
Prüfintervall	5 Minuten
Prüfprotokoll	Proprietär
Messquelle	Extern durch Anbieter
Störungsmeldung	Anbieterseitig

Stromversorgung

In Bezug auf die Stromversorgung im Rechenzentrum werden folgende Leistungen vereinbart.

Parameter	Wert
Verfügbarkeit Netzanbindung	99,99 %
Messzeitraum	Kalendermonat
Prüfintervall	1 Minute
Prüfprotokoll	Proprietär
Messquelle	Anbieterseitig
Störungsmeldung	Anbieterseitig

Nichteinhaltung der Verfügbarkeiten

Sollten die obigen Verfügbarkeiten nicht erreicht werden, kann eine pauschalisierte Entschädigung mittels Gutschrift durch die hostNET Medien GmbH erfolgen.

Je 1 Prozent negativer Verfügbarkeitsabweichung beträgt die Gutschrift 10 Prozent der betroffenen Serversysteme. Die maximale Gutschrift ist auf 100 Prozent der betroffenen Serversysteme begrenzt.

Beim gleichzeitigen Eintritt von mehreren Nichteinhaltungen der Service-Level kann nur eine Abweichung betrachtet werden. Es ist keine kumulierende Betrachtung zulässig.

Ausschlüsse bei der Verfügbarkeitsberechnung

In die Kalkulation der Verfügbarkeit können nur Nichtverfügbarkeiten eingerechnet werden, welche ausschließlich die hostNET Medien GmbH zu vertreten hat.

Ausdrücklich sind folgende Punkte ausgeschlossen:

- Eine Überlastung des Servers und die daraus resultierende Nichtverfügbarkeit des Serversystems (z.B. durch eine zu hohe Nutzerzahl des Servers oder einen externen Angriff).
- Durch den Kunden direkt verursachte Nichtverfügbarkeiten (z.B. durch Fehler in der kundeneigenen Software, die Auslastung der Festplatte bis an die Gesamtkapazität, der Verbrauch des Arbeitsspeichers durch kundeneigene Software).
- Durch vom Kunden extern genutzte Dienstleistungen, die eine negative Auswirkung auf die von der hostNET Medien GmbH bereitgestellten Systeme haben.
- Störungen außerhalb des Einflussbereichs der hostNET Medien GmbH (z.B. lokale Internetprobleme des Kunden oder Routingprobleme externer Carrier etc.).
- Von der hostNET Medien GmbH angekündigte Wartungsmaßnahmen und Updates.

Reaktionszeiten

Die hostNET Medien GmbH bietet Reaktionen auf Support-Anfragen und Störungen gemäß nachfolgender Regelung an.

Die erweiterten Service-Level werden gemäß der jeweils gültigen Preisliste der hostNET Medien GmbH berechnet und gesondert vom Kunden in Auftrag gegeben.

	Ohne erweiterten Service-Level	Service-Level B	Service-Level A
Supportreaktion innerhalb der Geschäftszeiten	4h	3h	2h
Störungsreaktion innerhalb der Geschäftszeiten	0,25h	0,25h	0,25h
Störungsreaktion außerhalb der Geschäftszeiten	0,25h	0,25h	0,25h

Hardwareaustausch

Im Rahmen der Störungsbeseitigung wird evtl. auch Hardware ausgetauscht. Die Beurteilung über die Notwendigkeit zum Austausch einer Hardware obliegt ausschließlich der hostNET Medien GmbH.

Wartungsmaßnahmen / Updates

Zur nachhaltigen Verfügbarkeit der vom Kunden angemieteten Serversysteme sind Wartungsmaßnahmen und Updates auf bestimmten Systemen ein wichtiger Bestandteil des Kundenauftrages.

Aufgrund der verschiedenen Dringlichkeiten ist kein festes Wartungsfenster definiert, jedoch versucht die hostNET Medien GmbH jegliche Updates an Wochenenden in den Abend- und Nachtstunden zu platzieren.

Definiert werden folgende Wartungsstufen:

- *Systemupdates*
Updates ohne Sicherheitsrelevanz. Die Ankündigung erfolgt mindestens 5 Tage vor der Maßnahme per eMail.
- *Sicherheitsupdates (low prio)*
Updates, welche keine unmittelbare Gefahr für die Systeme bedeuten, aber die Sicherheit betreffen, werden mindestens 2 Tage vor der Implementierung per eMail angekündigt.
- *Sicherheitsupdates (high prio)*
Updates, welche die Sicherheit der Systeme stark beeinflussen, werden dem Kunden vor der Umsetzung angekündigt.
- *Infrastruktur*
Geplante Maßnahmen an der Infrastruktur des Rechenzentrums werden frühestmöglich mitgeteilt.

Bei unvorhergesehenen Ereignissen, welche ein sofortiges Handeln

erforderlich machen, um den Betrieb und die Sicherheit der Systeme zu gewährleisten, ist auch eine Umsetzung ohne vorherige Benachrichtigung zulässig. Hier wird im Nachgang entsprechend per eMail informiert.

Ansprüche und Haftung

Für den Fall, dass die in diesem SLA definierten Service-Level nicht eingehalten werden, erstellt die hostNET Medien GmbH auf Kundenwunsch eine Gutschrift. Der Antrag (inkl. Nennung der Kundennummer und der betroffenen Dienstleistung) muss innerhalb von 10 Tagen nach Ende des gutschriftbetreffenden Kalendermonats schriftlich per Brief oder Fax erfolgen.

Bei der Nichterfüllung der Service-Level gelten die in dieser Vereinbarung definierten Regeln.

Vertragsstrafenregelungen bestehen nicht.

Für alle sonstigen Ansprüche gelten ausschließlich die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der hostNET Medien GmbH.

Preise, Änderung, Kündigung

Dieses SLA wird kostenlos für alle Dienstleistungen der hostNET Medien GmbH bereitgestellt. Änderungen und/oder Kündigungen diesem Service-Level-Agreement zugrundeliegender Dienstleistungen wirken sich entsprechend auf die Erbringung der Service-Level aus.