

united hoster GmbH

Service Level Agreement (SLA)

Inhaltsverzeichnis

Service Level Agreement (SLA)	1
Inhaltsverzeichnis	2
1 Einleitung	3
1.1 Ziel	3
1.2 Inkraftsetzung und Gültigkeitsdauer	3
2 Service Level - Allgemein	4
2.1 Verfügbarkeit - Rechenzentren	4
2.2 Verfügbarkeit und Latenz – Core-Netzwerk	4
2.3 Verfügbarkeit und Latenz - Internetverbindung	4
3 Service Level - Produkt	5
3.1 Kommunikation mit der united hoster GmbH	5
3.2 Supportzeiten	5
3.3 Reaktionszeiten	5
3.4 Wiederherstellungszeiten	6
3.5 Verfügbarkeit – Hardware	6
3.6 Verfügbarkeit – Dienst	6
4 Allgemeine Wartungsarbeiten	7
5 Nichteinhaltung der Service Level	7
6 Haftungsausschluss und Abgrenzung	8
7 Salvatorische Klausel	8
Anlage 1	9
Anlage 2	10

1 Einleitung

1.1 Ziel

Das Service Level Agreement spezifiziert die Qualität bestimmter IT-Leistungen, die die united hoster GmbH ihren Kunden im Bereich Hosting anbietet. Das Service Level Agreement besteht aus diesem Allgemeinen Teil und jeweils pro Service aus einer Leistungsbeschreibung.

Dieses Dokument enthält alle für das Service Level Agreement relevanten Bestimmungen und Regelungen, die generell auf alle Leistungsbeschreibungen zutreffen. Dieses Dokument unterliegt in gegenseitigem Einverständnis Veränderungen, um eine optimale Leistungserbringung und Ablauforganisation zu gewährleisten. Veränderungen bedürfen jedoch der Zustimmung der betroffenen Parteien.

Die zugehörigen Werte, die die united hoster GmbH ihren Kunden garantiert, sind dem Anhang A des Service Level Agreements zu entnehmen, das zusammen mit dem Anhang wesentlicher Bestandteil des Vertrags zwischen der united hoster GmbH und dem Kunden ist.

1.2 Inkraftsetzung und Gültigkeitsdauer

Die Service Level Agreements treten nach Vertragsabschluss der beteiligten Parteien in Kraft und gelten für alle Kunden der united hoster GmbH. Es gilt jeweils die aktuelle Version der Vereinbarung.

Sollten sich die einzelnen Regelungen innerhalb dieses Service Level Agreement in einem oder mehreren Punkten widersprechen, gelten die für den Kunden günstigeren Regelungen. Neben dem Service Level Agreement gelten die Allgemeinen und – je nach gewählten Produkten – die entsprechenden besonderen Geschäftsbedingungen der united hoster GmbH.

2 Service Level - Allgemein

Die Leistungsbeschreibung dient der Erfassung der Leistung, die für einen Service erbracht werden soll sowie der Regelung der Abläufe und organisatorischen Schnittstellen, die für die Leistungserbringung erforderlich sind.

2.1 Verfügbarkeit - Rechenzentren

Die Verfügbarkeit der Rechenzentren hängt von der Stromversorgung ab und ist damit Grundlage für die Bemessung. Die Sicherstellung der Stromversorgung ist durch entsprechende technische Einrichtungen gewährleistet. Gemessen wird mindestens eine Unterverteilung, deren verschiedenen Messpunkte von der united hoster GmbH ständig überwacht werden.

Die united hoster GmbH garantiert eine Verfügbarkeit der Rechenzentren von 99,996 % im Monatsmittel. Dies gilt als erfüllt, solange die tatsächliche Verfügbarkeit diesen Wert im Monatsmittel nicht unterschreitet.

2.2 Verfügbarkeit und Latenz – Core-Netzwerk

Die united hoster GmbH misst kontinuierlich die Verfügbarkeit und Latenz des Netzwerks an unterschiedlichen 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 der united hoster GmbH. Das Core-Netzwerk gilt als verfügbar, solange mindestens 75 % der Rechenzentrums-Messknoten mindestens einen Core-Messpunkt erreichen können.

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

Die united hoster GmbH garantiert eine Verfügbarkeit des Core-Netzwerks von 99,999% im Monatsmittel. Die gilt als erfüllt, solange die tatsächliche Verfügbarkeit diesen Wert im Monatsmittel nicht unterschreitet.

2.3 Verfügbarkeit und Latenz - Internetverbindung

Die united hoster GmbH misst kontinuierlich die Internetverfügbarkeit innerhalb und außerhalb des eigenen Core-Netzwerks. Die Verfügbarkeit ist dann gegeben, wenn zwei Rechenzentren der united hoster GmbH durch mindestens einen externen Messpunkt erreicht werden können.

Die Latenz der Internetverbindung kann jedoch nur eingeschränkt durch die united hoster GmbH gemessen werden, da die united hoster GmbH keinen Zugriff auf die notwendigen Messdaten der Carrier hat. Bei der Auswahl der Carrier verpflichtet sich die united hoster GmbH, die unter 2.2. genannten Latenzen zu gewährleisten.

Die Internetverbindung der united hoster GmbH ist im Inland/EU mehrfach redundant ausgelegt. Des Weiteren ist zusätzlich eine Richtfunkanbindung installiert.

Die united hoster GmbH garantiert eine Verfügbarkeit der Internetverbindung von 99,99 % im Monatsmittel. Des Weiteren verpflichtet sich die united hoster GmbH, Carrier auszuwählen, die mindestens folgende Latenzen gewährleisten können:

- Innerhalb Europa < 38-40 ms im Monatsmittel
- USA < 75 ms im Monatsmittel

3 Service Level - Produkt

3.1 Kommunikation mit der united hoster GmbH

Genereller Ansprechpartner für alle Kunden der united hoster GmbH ist der Kundenservice. Der Kunde hat nachstehende Möglichkeiten, Anfragen und Aufträge einzureichen:

- E-Mail: support@united-hoster.de
- Telefon: +49(0)711.169173-50
- Telefax: +49(0)711.169173-60
- Brief: united hoster GmbH, Steinpilzweg 31, 70599 Stuttgart
- Kundenportal: <https://cp.united-hoster.de>

Die aktuellen Daten für die Kontaktaufnahme zur united hoster GmbH sind unter folgendem Link zu finden:

- <http://www.united-hoster.de/unternehmen/impressum.html>

Des Weiteren kann der Kunde jederzeit unter +49 711 169173-50 den richtigen Kommunikationsweg erfragen.

Die united hoster GmbH verfügt - zur erweiterten Kundenkommunikation - über ein Support-Center, welches entweder per Registrierung oder per E-Mail unter support@united-hoster.de jederzeit erreichbar ist.

Der Kunde muss für die Erteilung bestimmter Aufträge die vorgegebenen Kommunikationswege nutzen, damit die von der united hoster GmbH garantierten Reaktionszeiten eingehalten werden können. Die Kommunikationswege variieren je nach Produkt und werden dem Kunden bei der Auftragserteilung entsprechend mitgeteilt.

3.2 Supportzeiten

Bei der Supportzeit handelt es sich um den Zeitraum, in dem der für das jeweilige Produkt zuständige technische Kundenservice über den entsprechenden Kommunikationsweg erreichbar ist.

Die garantierte Supportzeit für die jeweiligen Produkte ist der Anlage 1 dieses Dokuments zu entnehmen.

3.3 Reaktionszeiten

Die Reaktionszeit beginnt grundsätzlich mit dem Eingang der Meldung des Kunden auf dem vorgegebenen Kommunikationsweg der united hoster GmbH. Die entsprechenden Kommunikationswege werden bei Abschluss des Vertrages mit dem jeweiligen Produkt durch die united hoster GmbH mitgeteilt. Sollten sich die angekündigten Kommunikationswege verändern, so teilt die united hoster GmbH dies dem Kunden rechtzeitig mit. Sollte die Meldung des Kunden nicht auf dem richtigen Weg bei der united hoster GmbH eintreffen, so kann es u.U. zu Verzögerungen kommen.

Die Reaktionszeiten der united hoster GmbH sind folgendermaßen unterteilt:

- Reaktionszeit bei allgemeinen Anfragen
- Reaktionszeit bei Störungen: Der Service ist noch erreichbar, aber nur eingeschränkt verfügbar.
- Reaktionszeit bei dringenden Störungen: Der Service ist nicht mehr erreichbar.

Die Einordnung der Meldungen der Kunden nach den oben genannten Unterteilungen, erfolgt durch die Mitarbeiter der united hoster GmbH, basierend auf der Fehlerbeschreibung des Kunden.

Innerhalb der festgelegten Reaktionszeit erhält der Kunde eine qualifizierte Aussage eines Mitarbeiters der united hoster GmbH. Im Idealfall beinhaltet diese qualifizierte Aussage bereits die Lösung

bzw. den Abschluss des Vorgangs, zumindest aber eine erste Einschätzung der Meldung und die Information über die weitere Vorgehensweise.

Im Falle einer Störung bzw. dringenden Störung, beinhaltet die qualifizierte Aussage ebenfalls Informationen über die voraussichtliche Dauer und den Umfang der gemeldeten Störung.

Die garantierten Reaktionszeiten des jeweiligen Produkts sind der Anlage 1 dieses Dokuments zu entnehmen.

3.4 Wiederherstellungszeiten

Bei Störungen, bezogen auf die Nicht-Erreichbarkeit eines oder mehrerer Dienste, wird je nach Produkt gegebenenfalls zusätzlich zur Reaktionszeit eine Wiederherstellungszeit (TTR) garantiert.

Innerhalb der pro Produkt festgelegten Wiederherstellungszeit wird der vom Kunden gemeldete Fehler behoben und der Dienst wieder zur Verfügung gestellt. Als Startpunkt für diese Zeitspanne gilt ebenfalls der Eingang der Meldung bei der united hoster GmbH über die zuvor genannten Kommunikationswege.

Die garantierten Wiederherstellungszeiten sind der Anlage 1 zu entnehmen.

3.5 Verfügbarkeit – Hardware

Solange die Komponenten der vom Kunden gewählten Hardware, die zum nicht-redundanten Betrieb der jeweiligen Hardware benötigt werden, funktionieren, so gilt die Hardware als verfügbar.

Die Verfügbarkeit wird mittels Monitoring und Sichtprüfung überprüft. Des Weiteren verfügt die united hoster GmbH über Verträge mit Hardwarelieferanten, die eine entsprechende Verfügbarkeit gewährleisten. Zusätzlich hält die united hoster GmbH zahlreiche Bauteile im eigenen Ersatzlager – für alle Server und Storage-Systeme – vorrätig, um unabhängig vom Hardwarelieferanten einen Austausch vornehmen zu können. Dies bezieht sich auf alle Produkte der united hoster GmbH.

Die Garantie der Hardwareverfügbarkeit für das jeweilige Produkt ist der Anlage 2 dieses Dokuments zu entnehmen.

3.6 Verfügbarkeit – Dienst

Solange die Softwarekomponente des vom Kunden gewählten Services, die als Basis für die Applikation dient, funktioniert, gilt der Dienst als verfügbar.

Die Garantie der Dienstverfügbarkeit für das jeweilige Produkt ist der Anlage 2 dieses Dokuments zu entnehmen.

4 Allgemeine Wartungsarbeiten

Für periodische, geplante oder ungeplante Wartungsarbeiten an den Systemen der united hoster GmbH und ihren Zulieferern, die für den Erhalt und die Sicherheit des laufenden Betriebes bzw. der Durchführung von Updates oder Upgrades notwendig sind, werden Wartungsfenster vereinbart. Eventuelle Beeinträchtigungen der Verfügbarkeit durch solche notwendigen Arbeiten werden nicht als Ausfallzeiten definiert.

In der Regel wird eine Systemwartung an Wochenenden zwischen Samstag 12:00 Uhr und Sonntag 12:00 Uhr oder nachts an jedem Wochentag in der Zeit zwischen 23:00 Uhr und 09:00 Uhr am nächsten Morgen durchgeführt. In Ausnahmefällen kann eine Systemwartung unter Berücksichtigung der geringstmöglichen Beeinträchtigung des laufenden Betriebs auch in allen übrigen Zeiten durchgeführt werden. Die united hoster GmbH informiert den Kunden über geplante Systemwartungen so früh wie möglich.

5 Nichteinhaltung der Service Level

Sollten die garantierten Service Level nicht eingehalten werden, gewährt die united hoster GmbH dem Kunden eine Gutschrift auf seinem Kundenkonto, sofern der Kunde diese innerhalb von einem Monat nach Ende des Kalendermonats, für den er die Gutschrift beantragt, bei der united hoster GmbH in schriftlicher Form per Brief oder Fax anzeigt. Beantragt werden kann diese Gutschrift generell erst nach Ablauf des von der Nichteinhaltung betroffenen Monats. Maßgeblich für den rechtzeitigen Eingang ist das Datum des Poststempels bzw. des Faxeingangs.

Diese Matrix stellt dar, wie hoch die Gutschrift bei der Nichteinhaltung der verschiedenen Verfügbarkeiten ist.

Garantierter Wert im Monatsmittel	99,99%	99,95%	99,9%	Gutschrift bezogen auf eine Monatsmiete
Verfügbarkeit	< 99,99%	< 99,95%	< 99,9%	5%
	< 99,97%	< 99,91%	< 99,8%	10 %
	< 99,94%	< 99,81%	< 99,6%	25 %
	< 99,89%	< 99,63%	< 99,3%	50 %
	< 99,78%	< 99,26%	< 98,5%	75 %
	< 99,56%	< 98,52%	< 97,0%	100 %

Bezüglich der Nichteinhaltung der Service Level, welche sich auf Reaktions- und Wiederherstellungszeiten beziehen, gilt wie folgt:

Pro Stunde der Nichteinhaltung der angegebenen Garantien gewährt die united hoster GmbH eine Gutschrift in Höhe einer halben Tagesmiete (1/60 der Monatsmiete) des betroffenen Services.

Die maximale Höhe der Gutschrift beträgt grundsätzlich pro Monat 100% der Monatsmiete des betroffenen Services.

6 Haftungsausschluss und Abgrenzung

Eine Haftung der united hoster GmbH bei Nichteinhaltung dieses Service Level Agreements ist nur dann gegeben, wenn die united hoster GmbH die Nichteinhaltung zu vertreten hat. Insbesondere haftet die united hoster GmbH nicht für...

- ... Ausfälle, die von der united hoster GmbH nicht direkt zu vertreten sind, insbesondere externe DNS- und Routing-Probleme, Angriffe auf die Netz- bzw. Mail-Infrastruktur der united hoster GmbH (DDoS/Viren) und Ausfällen von Teilen des Internets außerhalb der Kontrolle der united hoster GmbH, die zu Fehlmessungen des Kunden führen können.
- ... Ausfälle, die seitens des Kunden verschuldet wurden, insbesondere Ausfälle, die durch ein-/ausgehende Hackangriffe (DDoS) wegen fehlerhafter und/oder unzureichender Wartung der kundeneigenen Hard- und Software verursacht wurden.
- ... Ausfälle, die darauf beruhen, dass kundeneigene Hard- oder Software unsachgemäß genutzt oder repariert wurde, oder System nicht den Richtlinien bzw. Vorgaben des Herstellers oder der united hoster GmbH gemäß installiert, betrieben und/oder gepflegt wurden.
- ... Ausfälle, die durch Fehler bei der internen oder externen Überwachung dem Kunden fälschlicherweise gemeldet wurden.
- ... Ausfälle, die durch Wartungsarbeiten der united hoster GmbH oder dessen Zulieferer verursacht wurde.

Ansprüche gegenüber der united hoster GmbH, insbesondere solche auf Ersatz von indirekten und Folgeschäden wie z.B. entgangener Gewinn, Betriebsunterbrechung, Verlust von Daten und Informationen etc. sind ausgeschlossen. Die Haftung ist begrenzt auf den Monatsbetrag des gebuchten Dienstes.

7 Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieses Service Level Agreements ganz oder teilweise nicht rechts-wirksam oder nicht durchführbar sein oder werden, so wird hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen des jeweiligen Vertrags nicht berührt.

Anlage 1

	Allgemeine Anfrage	Störung	Dringende Störung	
Supportzeit Erreichbarkeit 24/7	Werktags Mo-Fr 08.00 bis 17.00 Uhr	Werktags Mo-Fr 08.00 bis 17.00 Uhr	24/7	
	Reaktionszeit*	Reaktionszeit*	Reaktionszeit*	Wiederherstel- lungszeit*
Domains Webhosting	12 Std.	12 Std.	4 Std.	12Std.
Virtuelle Server Linux Virtuelle Server Windows RootServer Trading Server owncloud Server	12 Std.	12 Std.	4 Std.	12Std.
Hosted Exchange Hosted Sharepoint Cloudspeicher	12 Std.	12 Std.	4 Std.	12Std.
Cloudserver (IaaS) Terminal Server	6 Std.	6 Std.	4 Std.	12Std.

* Die angegebenen Reaktionszeit / Wiederherstellungszeit bezieht sich auf die gebuchten Supportzeiten. Für Supportleistungen außerhalb der Supportzeiten können leider keine definitiven Reaktionszeiten/Wiederherstellungszeiten garantiert werden.

Anlage 2

united hoster SLA – Produktbezogene Werte

Hardwareverfügbarkeit (im Monatsmittel)	
Dedicated Server	99,95 %
Dedicated Server mit redundantem Netzteil	99,99 %
Dienstverfügbarkeit (im Monatsmittel)	
Domains Webhosting	99,9 %
Virtuelle Server Linux Virtuelle Server Windows Root Server Trading Server owncloud Server	99,95 %
Hosted Exchange	99,99 %
Hosted Sharepoint Cloudspeicher	99,95 %
Cloudserver (IaaS) Terminal Server	99,95 %