



Service Level Agreement

1. Allgemeines

Die managedhosting.de GmbH erbringt im Rahmen des jeweiligen Einzelauftrages verschiedene IT- Dienstleistungen gemäß der entsprechenden Produktbeschreibung und der AGB. Die managedhosting.de GmbH ist bestrebt, die erbrachten Dienstleistungen mindestens zu der in diesem SLA festgelegten Qualität und Verfügbarkeit zur Verfügung zu stellen.

Falls die vereinbarte Verfügbarkeit bei Vorliegen der sonstigen Voraussetzungen nicht erreicht werden kann, hat der Kunde einen Anspruch auf pauschalierten Schadenersatz.

2. Definitionen

1. „Service Level“ sind die in dieser Vereinbarung (SLA) getroffenen Festlegungen hinsichtlich der Qualität und Verfügbarkeit der durch die managedhosting.de GmbH erbrachten IaaS-, PaaS- oder SaaS-Dienstleistungen.
2. „Verfügbarkeit“ ist der prozentuale Anteil eines Kalendermonats oder eines Jahres gemäß Ziffer 2.4., in dem die bereitgestellte Dienstleistung nicht durch eine Ausfallzeit beeinträchtigt wurde.
3. „Ausfallzeit“ ist der Zeitraum in Minuten, währenddessen eine Dienstleistung von einer Störung der Fehlerkategorie A betroffen ist.
4. „Jahr“ ist ein Zeitraum von 365 Kalendertagen oder 8.760 Stunden, in dem eine Dienstleistung erbracht wird. Das erste Jahr beginnt mit dem Tag der betriebsbereiten Bereitstellung der Dienstleistung und endet 365 Tage später.
5. „Karenzzeit“ ist der Zeitraum, nach dessen Überschreitung eine Ausfallzeit zur Ermittlung der Zahlung von pauschaliertem Schadenersatz gemessen wird. Innerhalb der je nach SLA- Kategorie zu lässigen Karenzzeit wird mit der Entstörung begonnen.
6. „Wiederherstellungszeit“ ist der Zeitraum, innerhalb dessen die managedhosting.de GmbH bestrebt ist eine Entstörung der Fehlerkategorie A erfolgreich abzuschließen.
7. „SLA - Kategorie“ ist das Merkmal einer Dienstleistung, das entsprechend eine bestimmte Verfügbarkeit ausdrückt.
8. „Qualifizierte Störung“ ist ein länger als 10 Minuten andauernder Zustand, welcher nach Störungsannahme durch die managedhosting.de GmbH in eine Fehlerkategorie gemäß Ziffer 4. eingestuft wurde.
9. „Vertragswert“ ist das durch den Kunden zu entrichtende monatliche Entgelt für die Inanspruchnahme der vertraglich vereinbarten Dienstleistungen. Für Dienstleistungen, die variablen Entgelten unterliegen (z. B. Datentransfervolumen) ist der Vertragswert gleich dem Mittelwert der Höhe des Entgeltes der letzten drei Monate.
10. „Wartungsfenster“ ist ein Zeitraum in denen periodisch geplante Arbeiten zum Erhalt der Betriebssicherheit durchgeführt werden. Diese Arbeiten beinhalten insbesondere Software- Updates oder Konfigurationsänderungen. Beeinträchtigungen der Verfügbarkeit innerhalb des Wartungsfensters gelten nicht als Störung gemäß Punkt 4. dieser Vereinbarung.
11. „Disaster Recovery Backup“ oder „vSphere Data Protection (VDP)“ ist eine von der managedhosting.de GmbH vorgehaltene Sicherheitskopie der virtuellen Maschinen des Kunden bei IaaS-, PaaS- oder SaaS- Dienstleistungen.
12. „Recovery Time Objective (RTO)“ ist die Zeit, die vom Eintreten einer Störung Fehlerkategorie A bis zur vollständigen Wiederherstellung des Geschäftsprozesses, also Wiederherstellung von Infrastruktur und Daten, Nacharbeitung von Daten u.s.w. vergehen darf.
13. „Recovery Point Objective (RPO)“ ist der Zeitraum, der zwischen zwei Datensicherungen liegen darf, das heißt, wie viele Daten dürfen zwischen der letzten Datensicherung und dem Eintreten Eintreten einer Störung Fehlerkategorie A höchstens verloren gehen.

3. SLA- Kategorien

1. Jeder Dienstleistung kann eine bestimmte SLA- Kategorie zugeordnet werden. Die erstmalige Zuordnung einer SLA- Kategorie erfolgt im Bestellformular.
2. Mit der SLA- Kategorie wird die prozentuale Verfügbarkeit der jeweiligen IaaS-, PaaS- oder SaaS- Dienstleistung pro Jahr wie folgt festgelegt:

Premium - SLA: 99,98% (Ausfallzeit max. 1,75 h p.a.)
 Reaktionszeit auf Störungen (Karenzzeit): 0,5h
 Störungsannahme und Entstörung: 24x7x365
 Angestrebte Wiederherstellungszeit: 2h
 Zeitfenster für Wartungsarbeiten: individuell
 Ankündigung der Wartungsarbeiten: Ja
 VMware Storage IO Control & SDRS: Ja
 VMware High Availability & DRS: Ja
 Individuelles Backup auf NAS möglich: Ja
 vSphere Data Protection (VDP) möglich: Nein
 veeam Backup & Recovery möglich: Ja
 vSphere Fault Tolerance möglich: Ja
 vSphere Replication möglich: Ja
 veeam Cloud Connect möglich: Ja

Professional - SLA: 99,95% (Ausfallzeit max. 4,4h p.a.)
 Reaktionszeit auf Störungen (Karenzzeit): 1h
 Störungsannahme und Entstörung: 24x7x365
 Angestrebte Wiederherstellungszeit: 4h
 Zeitfenster für Wartungsarbeiten: Sa-So 05:00 - 07:00
 Ankündigung der Wartungsarbeiten: Ja
 VMware Storage IO Control & SDRS: Ja
 VMware High Availability & DRS: Ja
 Individuelles Backup auf NAS möglich: Ja
 vSphere Data Protection (VDP) möglich: Nein
 veeam Backup & Recovery möglich: Ja
 vSphere Fault Tolerance möglich: Ja
 vSphere Replication möglich: Ja
 veeam Cloud Connect möglich: Ja

Standard - SLA: 99,90% (Ausfallzeit max. 8,8h p.a.)
 Reaktionszeit auf Störungen (Karenzzeit): 2h
 Störungsannahme und Entstörung: 24x7x365
 Angestrebte Wiederherstellungszeit: 8h
 Zeitfenster für Wartungsarbeiten: Mo-So 05:00 - 07:00
 Ankündigung der Wartungsarbeiten: Nein
 VMware Storage IO Control & SDRS: Ja
 VMware High Availability & DRS: Ja
 Individuelles Backup auf NAS möglich: Ja
 vSphere Data Protection (VDP) möglich: Ja
 veeam Backup & Recovery möglich: Ja
 vSphere Fault Tolerance möglich: Nein
 vSphere Replication möglich: Nein
 veeam Cloud Connect möglich: Nein

Basic - SLA: 99,50% (Ausfallzeit max. 43,8h p.a.)
 Reaktionszeit auf Störungen (Karenzzeit): 4h
 Störungsannahme und Entstörung: 24x7x365
 Angestrebte Wiederherstellungszeit: 12h
 Zeitfenster für Wartungsarbeiten: Mo-So 21:00 - 08:00
 Ankündigung der Wartungsarbeiten: Nein
 VMware Storage IO Control & SDRS: Ja
 VMware High Availability & DRS: Ja
 Individuelles Backup auf NAS möglich: Nein
 vSphere Data Protection (VDP) möglich: Ja
 veeam Backup & Recovery möglich: Nein
 vSphere Fault Tolerance möglich: Nein
 vSphere Replication möglich: Nein
 veeam Cloud Connect möglich: Nein

4. Fehlerkategorien

1. Entsprechend der Schwere einer Störung und der dadurch beeinträchtigten Funktionalitäten bzw. Dienstleistungen werden folgende Kategorien angewandt:

Fehlerkategorie A

Eine länger als 10 Minuten andauernde, nicht durch den Kunden verursachte betriebsverhindernde Störung, für die keine Ersatzlösung zur Verfügung steht. Sie führt zu einer erheblichen Beeinträchtigung der Geschäftstätigkeit des Kunden.

Fehlerkategorie B

Eine nicht durch den Kunden verursachte betriebsbehindernde Störung, für die keine Ersatzlösung zur Verfügung steht. Sie führt zu einer teilweisen Beeinträchtigung der Geschäftstätigkeit des Kunden.

Fehlerkategorie C

Eine nicht durch den Kunden verursachte betriebsbehindernde Störung, die den Kunden nur geringfügig beeinträchtigt, oder für die eine temporäre Ersatzlösung zur Verfügung steht. Der Kunde kann seine Geschäftstätigkeit im wesentlichen weiterführen.

Fehlerkategorie D

Ein nicht durch den Kunden selbst verursachtes Ereignis, das den Kunden nicht oder nur unwesentlich in seiner Geschäftstätigkeit beeinträchtigt.

5. Bereitstellung der Dienstleistung

1. Die managedhosting.de GmbH stellt die Dienstleistung spätestens zu dem in der Auftragsbestätigung genannten Termin zur Nutzung zur Verfügung. Die managedhosting.de GmbH behält sich jedoch vor, aus betrieblichen Gründen (insbesondere bei Lieferschwierigkeiten eines Zulieferers oder mangelnder Mitwirkung des Kunden einen alternativen Termin zu benennen. Im Übrigen gilt Abschnitt III der AGB.
2. Der Bereitstellungszeitraum beginnt mit dem Eingang einer vom Kunden richtig und vollständig ausgefüllten und unterzeichneten Bestellung, zusammen mit allen weiteren zur Bearbeitung der Bestellung erforderlichen Informationen und endet mit dem Datum der Bereitstellungsanzeige durch die managedhosting.de GmbH.
3. Falls ein verbindlich vereinbarter Bereitstellungstermin aus Gründen, die der Kunde nicht zu vertreten hat, nicht eingehalten werden kann, hat der Kunde einen Anspruch auf pauschalierten Schadenersatz in Höhe von 5% des Vertragswerts für jeden Tag der verspäteten Lieferung, maximal jedoch 100% des monatlichen Vertragswerts.



4. Neben den in Ziffer 11. aufgeführten allgemeinen Bestimmungen gilt folgendes als vereinbart:

- i) Sofern die managedhosting.de GmbH zugestimmt hat, die Bereitstellung der Dienstleistung zu beschleunigen und ein Bereitstellungsdatum zu erreichen, dass vor dem vereinbarten Termin liegt, gilt dieser Termin als unverbindlich und die vorgenannten Regelungen bzgl. des pauschalierten Schadenersatzes gelten nicht für diesen alternativen Termin.
- ii) Wenn der Kunde unter Einhaltung der Bestimmungen nach Ziffer 5.1. bis zur Bereitstellung zusätzlich Änderungen an der bestellten Dienstleistung wünscht, z.B. Soft- oder Hardware- Konfiguration oder Änderung von IP- Adressen, wird in Abstimmung mit dem Kunden ein neuer Bereitstellungsdatum festgelegt.

6. Ausfallzeit

1. Die Messung der Ausfallzeit beginnt frühestens nach Überschreiten einer möglichen Karenzzeit, sobald durch Eröffnung eines Trouble Tickets die gemeldete Störung als Fehler der Kategorie A eingestuft worden ist.
2. Die Ausfallzeit endet, sobald die managedhosting.de GmbH die Störung beseitigt hat und die Beseitigung der Störung dem Kunden angezeigt wurde. Als Anzeige der Störungsbeseitigung gilt auch die automatische Wiederverfügbarkeit von Services, wie z. Bsp. WWW- oder SMTP- Diensten bzw. deren Erreichbarkeit aus dem Internet oder Kunden- VPN.
3. Zeiträume in denen aufgrund nachfolgender Ereignisse bzw. Umstände eine Störung auftritt, gelten grundsätzlich nicht als Ausfallzeit:
 - i) der Kunde hat eine Störung gemeldet, obwohl keine Störung vorlag;
 - ii) eine vom Kunden beauftragte oder von ihm selbst vorgenommene und nicht durch die managedhosting.de GmbH geprüfte bzw. genehmigte Änderung hat zum Ausfall des Service geführt;
 - iii) Zeiträume, in denen planmäßig vorher angekündigte Wartungsarbeiten durchgeführt werden;
 - iv) eine Störung, die nicht auf die durch die managedhosting.de GmbH bereitgestellte Dienstleistung zurückzuführen ist.
 - v) eine Störung, die auf das allgemeine Betriebsrisiko einer Internetanbindung zurückzuführen ist, z. Bsp. Beeinträchtigungen durch DoS- Angriffe.
 - vi) Veränderungen an durch die managedhosting.de GmbH im Auftrage des Kunden betriebenen Geräten, Anschlüssen, Netzwerkplänen, Betriebssystemen und Applikationen die nicht von der managedhosting.de GmbH durchgeführt wurden und die ordnungsgemäße Wiederinbetriebnahme erschweren oder verhindern;
 - vii) Zeiträume, die durch das allgemeine Betriebsrisiko einer IT-Infrastruktur zwingend zur ordnungsgemäßen Wiederinbetriebnahme notwendig sind, z. Bsp. Überprüfung des Dateisystems oder die Zeitdauer der Datenrücksicherung in Abhängigkeit der Datenmenge innerhalb der Applikation des Kunden.
 - viii) Zeiträume, die innerhalb eines Wartungsfensters liegen.

7. Schadenersatz

1. Der Anspruch des Kunden auf pauschalierten Schadenersatz wegen Nichteinhaltung der Verfügbarkeit richtet sich für einen Monat und Standort
 - i) nach der SLA- Kategorie gemäß Ziffer 3.2.
 - ii) nach der Ausfallzeit im laufenden Jahr
 - iii) nach der Ausfallzeit im laufenden Kalendermonat
2. Die Höhe des pauschalierten Schadenersatzes wird je Vertrag aus der monatlichen Ausfallzeit bestimmt. Die Bewertung einer Stunde Ausfallzeit ist innerhalb eines Betriebsjahres unterschiedlich, je nachdem, ob diese Stunde beginnt, bevor oder nachdem die im Betriebsjahr kumulierte zugehörige Ausfallzeit den Wert der gemäß vereinbartem SLA zulässigen Ausfallzeit überschritten hat.
Vor Überschreiten der maximal zulässigen Ausfallzeit werden nur die Ausfallzeiten gewertet, welche die Karenzzeit übersteigen. Hier beträgt der pauschalierte Schadenersatz 5% des monatlichen Vertragswerts für jede angefangene Stunde Ausfallzeit.
Nach Überschreiten der maximal zulässigen Ausfallzeit werden Ausfallzeiten sofort ohne Abzug einer Karenzzeit schadenersatzwürdig. Für jede angefangene Stunde Ausfallzeit beträgt der pauschalierte Schadenersatz 10% des monatlichen Vertragswerts.
3. Sofern nach einer Störung keine selbständige Mitteilung durch die managedhosting.de GmbH an den Kunden erfolgt, ist der vermeintliche Anspruch auf pauschalierten Schadenersatz vom Kunden innerhalb von 25 Kalendertagen nach dem Monat, in dem er entstanden ist, gegenüber der managedhosting.de GmbH schriftlich geltend zu machen.
4. Der Schadenersatz erfolgt ausschließlich durch Gutschrift des Betrages auf dem bei der managedhosting.de GmbH geführten Kundenkonto.
5. Der Kunde ist berechtigt, die der Gutschriftsmitteilung folgende Rechnung um diesen Betrag zu kürzen.

8. PaaS, SaaS und Managed Services

1. In Ergänzung zu den gemäß Ziffer 6.3. der SLA nicht als Ausfall geltenden Umständen, werden Ausfälle aufgrund nachfolgender Ereignisse bzw. Umstände nicht zur Ermittlung der Verfügbarkeit bei PaaS- und SaaS- Dienstleistungen herangezogen:
 - i) Störungen der Soft- und/oder Hardware, sofern sich diese nicht auf die grundlegenden Eigenschaften, die zur Bereitstellung der Dienstleistung notwendig sind, auswirken. Fehler innerhalb der Soft- und/oder Hardware, die sich auf einzelne Funktionseigenschaften der Soft- und/oder Hardware beziehen, nicht aber die Verfügbarkeit der vertraglich vereinbarten Dienstleistung beeinträchtigen, mindern nicht die Verfügbarkeit und werden nicht als Fehlerkategorie A eingestuft.
 - ii) Grundsätzlich werden Störungen ausgeschlossen, die nachweislich auf Fehler des Soft- und/oder Hardwareherstellers zurückzuführen sind, sofern nicht die managedhosting.de GmbH gleichzeitig Soft- und/oder Hardwarehersteller ist. Die managedhosting.de GmbH wird generell die Fehlerbehebung beim jeweiligen Soft- und/oder Hardwarehersteller unterstützen. Sofern im Falle eines kompletten Verlustes des Services (Fehlerkategorie A) eine Wiederherstellung der Funktionsfähigkeit aufgrund des Software- und/oder Hardwarefehlers misslingt, wird die managedhosting.de GmbH eine entsprechende Ersatzlösung bereitstellen.
 - iii) Ausfälle, die durch vom Kunden selbst installierte und/oder betriebene Applikationen sowie durch vom Kunden vorgenommene Konfigurationsänderungen entstehen. Die Installation von Applikationen oder Konfigurationen durch den Kunden dürfen nur in Absprache mit der managedhosting.de GmbH geschehen. Die managedhosting.de GmbH wird nach der Installation von Kundenapplikationen und einer fehlerfreien Testphase das System in den Betrieb übernehmen, wobei der Kunde für die Applikation verantwortlich bleibt. (Fehlerbehebung innerhalb der Applikation, Kontrolle von Logfiles, Updates, Patches etc.).
 - iv) Ausfälle aufgrund von Überlastungszuständen, insofern die managedhosting.de GmbH den Kunden durch entsprechende Mitteilungen darauf hinweist, daß die Leistungsfähigkeit der zur Verfügung stehenden technischen Ressourcen nicht zum ordnungsgemäßen Betrieb der Applikation ausreicht, der Kunde aber keine Erweiterung vornimmt oder veranlasst.

9. Störungsmeldung- und Bearbeitung

1. Störungen können durch den Kunden 24h am Tag an 365 Tagen im Jahr gemeldet werden.
2. Störungsmeldungen müssen grundsätzlich auf den vertraglich vereinbarten Kommunikationswegen bei der managedhosting.de GmbH eingehen. Das sind insbesondere die für Störungsmeldungen vorgesehene Telefonnummern und das Ticket-Request-System. Detailinformationen dazu werden dem Kunden in der zu Beginn der Dienstleistung übermittelten der Kundeninformation mitgeteilt.
3. Entsprechend der mit dem Kunden vereinbarten SLA- Kategorie wird innerhalb der Karenzzeit mit der Entstörung begonnen.
4. Die erste Rückmeldungen an den Kunden erfolgt unabhängig von der Fehlerkategorie nach spätestens 30 Minuten per E-Mail oder Ticket-Request-System. Weitere Rückmeldungen durch die managedhosting.de GmbH an den Kunden erfolgen nur, falls sich neue Erkenntnisse zum Verlauf der Störung ergeben bzw. die Störung beseitigt wurde.

10. Änderungswünsche des Kunden

1. Die managedhosting.de GmbH überprüft alle Änderungswünsche des Kunden an Konfigurationen oder der Art der zu erbringenden Dienstleistung hinsichtlich der Einhaltung der in diesem SLA genannten Bestimmungen. Sofern durch den Änderungswunsch des Kunden die Verfügbarkeit eingeschränkt wird, hat die managedhosting.de GmbH das Recht, den Änderungswunsch des Kunden zurück zuweisen.
2. Geringfügige Änderungen („Minor Changes“) sind direkt per Ticket System oder E-Mail an das NOC zu richten. Änderungswünsche werden werktags, von Montag bis Freitag zwischen 8.00 und 18.00 Uhr entgegengenommen. Der Kunde erhält i. d. R. innerhalb von 4 Stunden, spätestens am nächsten Werktag bis 12:00 Uhr eine Auskunft, wann der Änderungswunsch umgesetzt wird. Die Umsetzung erfolgt nach terminlicher Abstimmung mit dem Kunden innerhalb eines des im jeweiligen SLA geltenden Wartungsfenster.

Sofern der Änderungswunsch aufgrund ausdrücklicher Anweisung des Kunden außerhalb dieser Zeiten ausgeführt werden soll, muss eine Bestätigung seitens der managedhosting.de GmbH erfolgen.

Erfolgt vor Ausführung des Änderungswunsches keine anderweitige Mitteilung durch die managedhosting.de GmbH, so wird der Änderungswunsch nicht unentgeltlich ausgeführt und nach Aufwand zu den in der aktuellen Preisliste ausgewiesenen Stundensätzen berechnet. Eine Zeiterfassung der durchgeführten Arbeiten liegt der jeweiligen Abrechnung bei oder kann vom Kunden über das Support- Portal eingesehen werden.



3. Anfragen zu umfangreichen Änderungswünschen („Major Changes“) sind ausschließlich an den für den Kunden zuständigen Account- Manager zu richten. Dieser erstellt ein entsprechendes Angebot. Bei Bedarf können Anfragen oder Aufträge für Major Changes auch an das NOC gerichtet werden. Damit stimmt der Kunde automatisch einer Berechnung auf Basis von geleisteten Arbeitsstunden gemäß Preisliste zzgl. eventuell anfallender Materialkosten zu. Die Ausführung des Änderungswunsches erfolgt ausschließlich in Abstimmung mit dem Kunden.

11. Allgemeine Bestimmungen

1. Der Anspruch auf pauschalierten Schadenersatz für jeden betroffenen Vertrag und Monat beschränkt sich auf 100% des monatlichen Vertragswerts. Darüber hinausgehende Ansprüche, gleich welcher Art, sind ausgeschlossen.
2. Der Berechnung des pauschalierten Schadenersatzes werden ausschließlich die von der managedhosting.de GmbH durchgeführten Messungen und Aufzeichnungen zu Grunde gelegt.
3. Dieses Service Level Agreement findet keine Anwendung:
 - i) falls der Kunde vertraglich vereinbarte Bestimmungen, Bedingungen, Fristen und Mitwirkungspflichten nicht einhält.
 - ii) falls der Kunde den Zugang für die managedhosting.de GmbH ihre Vertreter und/oder Zulieferer nicht wie gefordert gewährt, verzögert, oder die Erlaubnis zur Durchführung notwendiger Arbeiten verweigert oder nicht rechtzeitig erteilt.
 - iii) für kundeneigene Hardwarekomponenten bzw. für speziell im Kundenauftrag beschaffte und/oder betriebene Hardwarekomponenten.
 - iv) während einer vereinbarten Test- oder Konfigurationsphase
 - v) für alle Verträge mit einer Mindestlaufzeit von weniger als 12 Monaten, für die keine individuelle Vereinbarung getroffen wurde.
 - vi) falls die Nichteinhaltung der Service Level durch die managedhosting.de GmbH auf Umstände zurückzuführen ist, die von der managedhosting.de GmbH nicht zu vertreten sind.
 - vii) während der Aussetzung der Dienstleistung in Übereinstimmung mit den vertraglichen Regelungen.

Berlin, den 01.07.2012

Weiterführende Informationen

1. Helpdesk:
<https://helpdesk.managedhosting.de>
2. Wissensdatenbank:
<https://go.managedhosting.de/KnowledgeBase>
3. Störungsmeldungen:
<https://go.managedhosting.de/HelpdeskTicket>
4. Hilfe & Support:
<https://go.managedhosting.de/KBGetSupport>
5. Statusmeldungen zu Störungen:
<https://go.managedhosting.de/IncidentStatus>
6. Zertifizierung nach ISO 27001:
<https://go.managedhosting.de/iso27001>