

## Service Level Agreement M 2.0

### 1. Präambel

Das erfolgreiche Outsourcing von IT-Dienstleistungen erfordert eine transparente Definition der Kunden-Lieferanten-Beziehung. Die D9T GmbH („Provider“) und der Kunde werden die vom Provider zu erbringenden Leistungsqualitäten (nachfolgend „Service Level“) in dem nachfolgenden Service Level Agreement („SLA“) regeln.

### 2. Definitionen

Service Level = Festgelegte und messbare Kriterien für die Erbringung einer bestimmten Leistungsqualität durch den Provider.

Verfügbarkeit [%] =  $100 * ((\text{vereinbarte Servicezeit} - \text{ungeplante Ausfälle innerhalb der Servicezeit}) / \text{vereinbarte Servicezeit})$ . Die vereinbarte Servicezeit enthält nicht Zeitfenster für geplante Systemwartungen (siehe §6 Wartungsfenster).

Best Effort = Der Provider beginnt so bald wie möglich mit der Problembehebung, allerdings im Zweifel erst nach Aufträgen mit garantierter Reaktionszeit. Die Aufträge ohne garantierte Reaktionszeit werden in der Reihenfolge durchgeführt, die die größte Anzahl von Problemen in möglichst kurzer Zeit beseitigt.

### 3. Vertragsgegenstand, Geltungsbereich

Dieses SLA gilt nur für die mit dem SLA zusammen gebuchte Leistung und dem hieraus geschlossenen Leistungsvertrag. Sonstige Verträge zwischen dem Provider und dem Kunden bleiben hiervon unberührt. Das SLA ist nicht auf andere Produktbereiche übertragbar. Im Falle widersprüchlicher Regelungen haben die Vereinbarungen im entsprechenden Leistungsvertrag Vorrang vor den Bestimmungen des SLAs. Daneben gelten die Allgemeinen und besonderen Geschäftsbedingungen des Providers.

Bestandteil des SLA sind nur die Paragraphen, die der jeweilig bestellten Produktauswahl des Kunden entsprechen.

### 4. Allgemeine Maßnahmen zur Sicherheit des laufenden Betriebes

Das vom Provider beauftragte Rechenzentrum erbringt in seinem Data Center ausschließlich Dienstleistungen höchster Qualität und Sicherheit. Die Sicherheit der Kundendaten und die Verfügbarkeit der Dienstleistungen werden unter anderem durch die folgenden Maßnahmen sichergestellt:

#### 4.1 Physische Sicherheit durch bauliche, betriebliche und technische Maßnahmen:

- 24 Stunden, 7 Tage pro Woche, 365 Tage im Jahr Personal des Rechenzentrums verfügbar
- Zugangskontrollsysteme
- 24 Stunden, 7 Tage pro Woche Alarm- und Videoüberwachung
- optische und thermische Brandmelder mit direkter Aufschaltung bei der Feuerwehr
- redundantes mehrfaches Gigabit-Backbone
- redundante, unterbrechungsfreie Stromversorgung (Ringanbindung) mit USV und Klimatisierung

#### 4.2 Sicherheit und Verfügbarkeit der internen Netzwerkinfrastruktur

- Segmentierung der Netzwerke und strikte Trennung unterschiedlicher Datenströme ( IP-, Management-, Backup-LAN usw.)
- Netzwerküberwachung durch NOC („Network Operation Center“)
- ausschließliche Verwendung von Markenkomponenten

### 5. Garantierte Service Levels

Die vereinbarten Service Levels gelten als erfüllt, wenn die vereinbarten Schwellenwerte dieser Leistungsvereinbarungen im Messzeitraum vom Provider erreicht werden. Der Messzeitraum für die Auswertung der Service Level beträgt, wenn im Einzelnen nachstehen nicht anders geregelt, einen Monat.

#### 5.1 Verfügbarkeit des Netzwerks und des Internets

Servicezeit: 0:00 bis 24:00 Uhr an 365 Tagen im Jahr				
Indikator	Spezifikation	Typisch	Service Level	Messung
Verfügbarkeit des Netzwerks	Gemessen an verschiedenen Standorten in Deutschland	100,00%	99,5% im Monatsmittel	5 Minuten-Takt

Nichteinhaltung des Service Levels	Gutschrift
Je angefangene 30 Minuten Ausfallzeit	Eine Tagesmiete = 1/30 der Monatsmiete der betroffenen Dienstleistung Max. Gutschrift: 50% der Monatsmiete

Die Verfügbarkeit des Netzwerks bezieht sich auf die Verfügbarkeit der Internet-Anbindung des Rechenzentrums und auf die Switches, die im Einflussbereich des Providers stehen.

Gewährleistet wird eine Verfügbarkeit entsprechend vorheriger Tabelle.

Zur Messung des Service Levels wird die Verbindung in das Rechenzentrum und aus dem Rechenzentrum heraus gemessen.

Sollte das obige Service Level unterschritten werden, gewährt der Provider eine Gutschrift in Höhe einer Tagesmiete (1/30-Monatsmiete) je angefangene 30 Minuten Unterschreitung des Service Levels, jedoch maximal 50% der Monatsmiete der betroffenen Dienstleistung.

## 5.2 Managed High Availability

### 5.2.1 Managed High Availability Basic

Best Effort

### 5.2.2 Managed High Availability Platin

Die Verfügbarkeit des Servers, auf dem der VPS betrieben wird, wird gemessen.

Servicezeit: 0:00 bis 24:00 Uhr an 365 Tagen im Jahr			
Indikator	Typisch	Service Level	Messung
Verfügbarkeit des Servers im Netzwerk	99,99%	4 Stunden	5 Minuten-Takt

Nichteinhaltung des Service Levels	Gutschrift
Je angefangene 30 Minuten Ausfallzeit	Eine Tagesmiete = 1/30 der Monatsmiete der betroffenen Dienstleistung Max. Gutschrift: 50% der Monatsmiete

Falls der Server im Netzwerk aufgrund einer Störung einer anderen Komponente im Netzwerk nicht erreichbar ist, so gilt diese Zeit nicht als Ausfallzeit sondern als erbrachte Servicezeit.

## 5.3 Storage

Die Verfügbarkeit des Storage-Clusters wird gemessen.

Servicezeit: 0:00 bis 24:00 Uhr an 365 Tagen im Jahr			
Indikator	Typisch	Service Level	Messung
Verfügbarkeit der NFS- und ISCSI Volumes im Netzwerk	100,00%	99,5% im Monatsmittel	5 Minuten-Takt

Nichteinhaltung des Service Levels	Gutschrift
Je angefangene 30 Minuten Ausfallzeit	Eine Tagesmiete = 1/30 der Monatsmiete der betroffenen Dienstleistung Max. Gutschrift: 50% der Monatsmiete

Falls das SAN im Netzwerk aufgrund einer Störung einer anderen Komponente im Netzwerk nicht erreichbar ist, so gilt diese Zeit nicht als Ausfallzeit sondern als erbrachte Servicezeit.

## 5.4 Admin on Demand

### 5.4.1 Admin on Demand Plus

Indikator ist die nachweisliche Überziehung der garantierten Reaktionszeit.

Servicezeit: 0:00 bis 24:00 Uhr an 365 Tagen im Jahr	
Indikator	Service Level
Beginn der Problembehebung nach telefonischer Meldung durch den Kunden	4 Stunden

Nichteinhaltung des Service Levels	Gutschrift
Je angefangene Stunde, in der nicht mit der Problembehebung begonnen wurde	Eine Tagesmiete = 1/30 der Monatsmiete der betroffenen Dienstleistung Max. Gutschrift: 50% der Monatsmiete

Zur Meldung eines Problems muss die gültige Support-Telefonnummer verwendet werden und der Kunde muss im Falle einer Nicht-Erreichbarkeit innerhalb von 10 Minuten alle zwei Minuten für mindestens 30s anrufen. Verzögerungen, die durch Fehler in der Kommunikationskette, und damit außerhalb des Einflussbereichs des Providers liegen, verursacht werden, gelten nicht als Ausfallzeit sondern als erbrachte Servicezeit.

### 5.4.2 Admin on Demand Platin

Indikator ist die nachweisliche Überziehung der garantierten Reaktionszeit.

Servicezeit: 0:00 bis 24:00 Uhr an 365 Tagen im Jahr	
Indikator	Service Level
Beginn der Problembehebung nach telefonischer Meldung durch den Kunden oder nach Meldung des Überwachungssystems	4 Stunden

Nichteinhaltung des Service Levels	Gutschrift
Je angefangene Stunde, in der nicht mit der Problembehebung begonnen wurde	Eine Tagesmiete = 1/30 der Monatsmiete der betroffenen Dienstleistung Max. Gutschrift: 50% der Monatsmiete

Zur Meldung eines Problems muss die gültige Support-Telefonnummer verwendet werden und der Kunde muss im Falle einer Nicht-Erreichbarkeit innerhalb von 10 Minuten alle zwei Minuten für mindestens 30s anrufen. Verzögerungen, die durch Fehler in der Kommunikationskette, und damit außerhalb des Einflussbereichs des Providers liegen, verursacht werden, gelten nicht als Ausfallzeit sondern als erbrachte Servicezeit.

Die Meldung eines Problems kann auch durch eine der folgenden automatischen Überwachungen verursacht werden:

- Disk-Engpass
- RAM-Engpass
- Netzwerk-Störung
- Dienste-Ausfall

## 5.5 Managed Monitoring

### 5.5.1 Managed Monitoring Basic

Kein SLA verfügbar.

### 5.5.2 Managed Monitoring Plus

Die Verfügbarkeit der Monitoring-Lösung wird gemessen.

Servicezeit: 0:00 bis 24:00 Uhr an 365 Tagen im Jahr			
Indikator	Typisch	Service Level	Messung
Überwachung ist aktiv, Alarmmeldungen werden ggf. verschickt	100,00%	99% im Monatsmittel	10 Minuten-Takt

Nichteinhaltung des Service Levels	Gutschrift
Je angefangene Stunde Ausfallzeit	Eine Tagesmiete = 1/30 der Monatsmiete der betroffenen Dienstleistung Max. Gutschrift: 50% der Monatsmiete

### 5.5.3 Managed Monitoring Platin

Die Verfügbarkeit der Monitoring-Lösung wird gemessen.

Servicezeit: 0:00 bis 24:00 Uhr an 365 Tagen im Jahr			
Indikator	Typisch	Service Level	Messung
Überwachung ist aktiv, Alarmmeldungen werden ggf. verschickt	100,00%	99% im Monatsmittel	5 Minuten-Takt

Nichteinhaltung des Service Levels	Gutschrift
Je angefangene Stunde Ausfallzeit	Eine Tagesmiete = 1/30 der Monatsmiete der betroffenen Dienstleistung Max. Gutschrift: 50% der Monatsmiete

## 5.6 Managed Firewall Cluster D9T und Managed Firewall Cluster D9T + Intrusion Prevention

Gemessen wird, ob definierte Test-Ports durchgelassen werden und ob definierte Test-Ports vom Firewall-Cluster geblockt werden.

Servicezeit: 0:00 bis 24:00 Uhr an 365 Tagen im Jahr			
Indikator	Typisch	Service Level	Messung
Überwachung ist aktiv, Alarmmeldungen werden ggf. verschickt	100,00%	99,5% im Monatsmittel	5 Minuten-Takt

Nichteinhaltung des Service Levels	Gutschrift
Je angefangene 30 Minuten Ausfallzeit	Eine Tagesmiete = 1/30 der Monatsmiete der betroffenen Dienstleistung Max. Gutschrift: 50% der Monatsmiete

## 5.7 Managed Logging

Logfiles werden zum Provider übertragen, dort zentral für die Zeit, die die Auswertung benötigt, gespeichert und ausgewertet. Zur Auswertung zählen insbesondere in den Logs sichtbare Angriffe auf die Systeme und Meldungen über den Ausfall von Soft- und Hardware. Der Provider schätzt die Relevanz der Meldungen ein und leitet die für den Kunden Wichtigen an die technischen Ansprechpartner des Kunden weiter.

Servicezeit: 9:00 bis 17:00 Uhr Mo-Fr werktags
--

Aktion	Service Level
Weiterleitung einer Störungsmeldung aus Logfiles	4 Stunden

Nichteinhaltung des Service Levels	Gutschrift
Je angefangene Stunde Ausfallzeit	Eine Tagesmiete = 1/30 der Monatsmiete der betroffenen Dienstleistung Max. Gutschrift: 50% der Monatsmiete

### 5.8 Managed Updates

Der Provider aktualisiert die installierten Softwarepakete, wenn dies für den sicheren Betrieb notwendig ist, vor allem dann, wenn für die installierten Versionen Sicherheitslücken bekannt werden. Updates werden innerhalb von 28 Stunden nach der Bereitstellung einer neuen Version vom Betriebssystemanbieter durch den Provider installiert.

Ist ein Betrieb mit einer aktualisierten Software nicht möglich (z.B. aus Kompatibilitätsgründen), kann der Provider eine ähnliche Software oder weiterhin die alte Version einsetzen, sofern dies nach Einschätzung des Providers sicherheitstechnisch vertretbar erscheint.

Ausgenommen sind Softwarepakete, die nicht vom Provider oder ohne Support durch den Betriebssystemanbieter installiert wurden. Eventuell nötige Neustarts von Diensten, die durch Aktualisierungen bedingt sind, gelten nicht als Ausfallzeit, sondern als erbrachte Servicezeit (in der Regel dauert ein solcher Neustart wenige Sekunden).

Nicht enthalten sind Upgrades auf neue Betriebssystemversionen. Läuft der Herstellersupport für eine Betriebssystemversion aus, ist der Kunde verpflichtet, ein Upgrade durchzuführen oder den Provider damit zu beauftragen.

Servicezeit: 0:00 bis 24:00 Uhr an 365 Tagen im Jahr	
Indikator	Service Level
Bereitstellung eines aktualisierten Softwarepakets vom Betriebssystemanbieter	28 Stunden bis zur Inbetriebnahme des Pakets

Nichteinhaltung des Service Levels	Gutschrift
Je angefangene Stunde, in der die Aktualisierung nicht installiert ist	Eine Tagesmiete = 1/30 der Monatsmiete der betroffenen Dienstleistung Max. Gutschrift: 50% der Monatsmiete

### 5.9 Managed Content Offload Plus und Managed Content Offload Platin

Gemessen wird, ob die Content Offload-Engine auf HTTP-Anfragen korrekt antwortet.

Servicezeit: 0:00 bis 24:00 Uhr an 365 Tagen im Jahr			
Indikator	Typisch	Service Level	Messung
HTTP-Health Check	100,00%	99,5% im Monatsmittel	5 Minuten-Takt

Nichteinhaltung des Service Levels	Gutschrift
Je angefangene 30 Minuten Ausfallzeit	Eine Tagesmiete = 1/30 der Monatsmiete der betroffenen Dienstleistung Max. Gutschrift: 50% der Monatsmiete

### 5.10 Managed Load Balancing

Gemessen wird, ob der Loadbalancer auf HTTP-Anfragen korrekt antwortet.

Servicezeit: 0:00 bis 24:00 Uhr an 365 Tagen im Jahr			
Indikator	Typisch	Service Level	Messung
HTTP-Health Check	100,00%	99,5% im Monatsmittel	5 Minuten-Takt

Nichteinhaltung des Service Levels	Gutschrift
Je angefangene 30 Minuten Ausfallzeit	Eine Tagesmiete = 1/30 der Monatsmiete der betroffenen Dienstleistung Max. Gutschrift: 50% der Monatsmiete

### 5.11 Managed Reverse Proxy

Gemessen wird, ob der Loadbalancer auf HTTP-Anfragen korrekt antwortet.

Servicezeit: 0:00 bis 24:00 Uhr an 365 Tagen im Jahr			
Indikator	Typisch	Service Level	Messung
HTTP-Health Check	100,00%	99,5% im Monatsmittel	5 Minuten-Takt

Nichteinhaltung des Service Levels	Gutschrift
Je angefangene 30 Minuten Ausfallzeit	Eine Tagesmiete = 1/30 der Monatsmiete der betroffenen Dienstleistung Max. Gutschrift: 50% der Monatsmiete

## 5.9 Managed SSL Acceleration 20MBit und Managed SSL Acceleration 100MBit

Gemessen wird, ob der SSL Accelerator auf HTTPS-Anfragen korrekt antwortet.

Servicezeit: 0:00 bis 24:00 Uhr an 365 Tagen im Jahr			
Indikator	Typisch	Service Level	Messung
HTTPS-Health Check	100,00%	99,5% im Monatsmittel	5 Minuten-Takt

Nichteinhaltung des Service Levels	Gutschrift
Je angefangene 30 Minuten Ausfallzeit	Eine Tagesmiete = 1/30 der Monatsmiete der betroffenen Dienstleistung Max. Gutschrift: 50% der Monatsmiete

## 6. Wartungsfenster

Für periodische, geplante oder ungeplante Wartungsarbeiten an den Systemen des Providers und dessen Zulieferern, die für den Erhalt und die Sicherheit des laufenden Betriebes bzw. der Durchführung von Updates oder Upgrades notwendig sind, ist ein Wartungsfenster vereinbart. Eventuelle Beeinträchtigungen der Verfügbarkeit durch solche Arbeiten sind nicht als Ausfallzeiten zu werten und gelten als erbrachte Servicezeit.

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 6.00 Uhr am nächsten Morgen durchgeführt. In Ausnahmefällen kann eine Systemwartung unter Berücksichtigung der geringst möglichen Beeinträchtigung des laufenden Betriebs auch in allen übrigen Zeiten durchgeführt werden. Der Provider informiert den Kunden über geplante Systemwartungen so früh wie möglich. Die Zulieferer des Providers verfügen teilweise über abweichende Wartungsfenster. Die jeweiligen Regelungen des gewählten Zulieferers können dem Kunden auf Anfrage gesondert mitgeteilt werden.

## 7. Anzeigen von Mängelansprüchen

Bei Nichterfüllung eines bestimmten Service Levels in einem bestimmten Kalendermonat gewährt der Provider dem Kunden auf Antrag eine Gutschrift gemäß den nachstehenden Bedingungen. Gutschriften werden nur dann gewährt, wenn der Kunde den Antrag zur Gutschrift innerhalb von fünf Kalendertagen nach Ende des Kalendermonats, für den er die Gutschrift anzeigt, beim Provider schriftlich per Telefax oder Brief geltend macht.

Maßgeblich für den rechtmäßigen Eingang ist das Datum des Poststempels bzw. das Faxdatum. Die kumulierten Gutschriften aller Service Levels sind auf 50% des monatlichen Gesamtbetrages der laufenden Entgelte für die betroffene Dienstleistung begrenzt.

Maßgeblich für die Überprüfung von Mängelansprüchen sind ausschließlich die Auswertungen

der D9T GmbH.

Weiter gehende Ansprüche gegen den Provider, insbesondere solche auf Ersatz von indirekten und Folgeschäden wie z.B. entgangener Gewinn, Betriebsunterbrechung, Verlust von Daten und Informationen etc., sind nur im Rahmen der Haftung nach den Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Providers möglich.

Muss der Provider dem Kunden aus Verletzung eines Service Levels Schadensersatz in Form einer Gutschrift leisten, so wird diese auf die in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Providers vereinbarte Haftungsbegrenzung summiert. Die Gutschrift kann vom Provider mit offenen Positionen verrechnet werden.

## 8. Haftungsausschluss

Eine Haftung des Providers bei Überschreitung bzw. Nichteinhaltung der Service Levels ist nur dann gegeben, wenn der Provider die Überschreitung bzw. Nichteinhaltung ausschließlich zu vertreten hat. Dies gilt insbesondere nicht für:

- Ausfälle, die vom Provider nicht direkt zu vertreten sind, insbesondere externe DNS-Routingprobleme, Angriffe auf die Netz- bzw. Mailinfrastruktur des Providers (DoS/Viren), Ausfälle von Teilen des Internets außerhalb der Kontrolle des Providers, die auch zu Fehlmessungen des Kunden führen können oder Ausfälle von Teilen der Mobilfunknetze (weil dadurch die Problemmeldungskette gestört ist).
- Ausfälle, die vom Kunden verschuldet wurden, insbesondere Ausfälle, verursacht durch ein-/ausgehende Hackerangriffe (DoS) wegen fehlerhafter oder unzureichender Wartung der kundeneigenen Hard- und Software.
- Ausfälle, die darauf beruhen, dass kundeneigene Hardware oder Software unsachgemäß benutzt oder repariert wurde, oder Systeme nicht den Richtlinien des Herstellers oder des Providers gemäß installiert, betrieben und gepflegt wurden.
- Ausfälle, die durch Fehler bei internen oder externen Überwachungs-/Monitoringdiensten dem Kunden fälschlicherweise gemeldet werden.
- Ausfälle, die durch Wartungsfenster des Providers oder dessen Zulieferer verursacht wurden.

Wird bei einem vom Kunden gemeldeten Mangel vom Provider nachgewiesen, dass kein Gewährleistungsfall vorliegt, so gehen die Aufwendungen des Providers für die Fehlersuche und ggf. Fehlerbehebung zu Lasten des Kunden.

## 9. Änderung, Kündigung

Der Provider behält sich vor, entsprechend der Laufzeit des Leistungsvertrags mit einer Ankündigungsfrist von vier Wochen zur Erneuerung des Leistungsvertrags einzelne Leistungen einzustellen oder einzelne oder alle Leistungen des SLA umzustellen. Die Kündigungsfrist des mit dem Provider getroffenen Leistungsvertrags bleibt hiervon unberührt.

## 10. Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieses SLA ganz oder teilweise nicht rechtswirksam oder nicht durchführbar sein oder werden, so soll hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen des jeweiligen Vertrags nicht berührt werden. Das Gleiche gilt für den Fall, dass der jeweilige Vertrag eine Regelungslücke enthält. Anstelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmungen oder zur Ausfüllung der Lücke soll eine angemessene Regelung gelten, die, soweit rechtlich möglich, dem am nächsten kommt, was die Vertragsparteien gewollt haben würden.