Service Level Agreement SaaS 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 * ((vereinbarte Servicezeit - ungeplante Ausfälle innerhalb der Servicezeit) / vereinbarte Servicezeit). Die vereinbarte Servicezeit enthält nicht Zeitfenster für geplante Systemwartungen (siehe §6 Wartungsfenster).

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

info@d9t.de

D9T GmbH Magirusstraße 39/1 89077 Ulm
tel. +49 731 1411 696-0
fax +49 731 3799-220

Bankverbindung
Konto: 2111 00 58
BLZ: 630 500 00 (Sparkasse Ulm)
IBAN: DE82 6305 0000 0021 1100 58
BIC: SOLADES1ULM

Finanzamt Ulm
Ust.IdNr. DE-260484638
Geschäftsführer: Daniel Kraft
Sitz und Register: Ulm, HRB 722416

- 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 Switche, 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.

info@d9t.de
D9T GmbH Magirusstraße 39/1 89077 Ulm
tel. +49 731 1411 696-0
fax +49 731 3799-220

Bankverbindung
Konto: 2111 00 58
BLZ: 630 500 00 (Sparkasse Ulm)
IBAN: DE82 6305 0000 0021 1100 58
BIC: SOLADES1ULM

Finanzamt Ulm
Ust.IdNr. DE-260484638
Geschäftsführer: Daniel Kraft
Sitz und Register: Ulm, HRB 722416

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 Software

Die Verfügbarkeit der gebuchten Software („SaaS“) wird gemessen.

Servicezeit: 0:00 bis 24:00 Uhr an 365 Tagen im Jahr			
Indikator	Typisch	Service Level	Messung
Bestätigung des Webservers bei einer Anfrage mit Code 200 OK	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

info@d9t.de

D9T GmbH Magirusstraße 39/1 89077 Ulm
tel. +49 731 1411 696-0
fax +49 731 3799-220

Bankverbindung
Konto: 2111 00 58
BLZ: 630 500 00 (Sparkasse Ulm)
IBAN: DE82 6305 0000 0021 1100 58
BIC: SOLADES1ULM

Finanzamt Ulm
Ust.IdNr. DE-260484638
Geschäftsführer: Daniel Kraft
Sitz und Register: Ulm, HRB 722416

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

info@d9t.de

D9T GmbH Magirusstraße 39/1 89077 Ulm
tel. +49 731 1411 696-0
fax +49 731 3799-220

Bankverbindung
Konto: 2111 00 58
BLZ: 630 500 00 (Sparkasse Ulm)
IBAN: DE82 6305 0000 0021 1100 58
BIC: SOLADES1ULM

Finanzamt Ulm
Ust.IdNr. DE-260484638
Geschäftsführer: Daniel Kraft
Sitz und Register: Ulm, HRB 722416

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.

info@d9t.de

D9T GmbH Magirusstraße 39/1 89077 Ulm
tel. +49 731 1411 696-0
fax +49 731 3799-220

Bankverbindung
Konto: 2111 00 58
BLZ: 630 500 00 (Sparkasse Ulm)
IBAN: DE82 6305 0000 0021 1100 58
BIC: SOLADES1ULM

Finanzamt Ulm
Ust.IdNr. DE-260484638
Geschäftsführer: Daniel Kraft
Sitz und Register: Ulm, HRB 722416