

# Net-Spacy® IT-Services GmbH

## Service-Level-Agreement (SLA)

# Inhaltsverzeichnis

1. Gültigkeitsbereich .....	3
2. Allgemeine Bestimmungen .....	3
3. Technischer Support .....	3
4. Bereitstellungstermin .....	4
5. Hardwareverfügbarkeit .....	4
6. Stromverfügbarkeit .....	5
6.1. A-Feed (einfach) .....	5
6.2. A-/B-Feed (redundant) .....	5
7. Netzwerk-Verfügbarkeit .....	6
8. Produkt-, Service- und Dienstverfügbarkeit .....	7
9. Support und Reaktionszeiten .....	9
10. Wartungsfenster, Wartungsarbeiten .....	9
11. Gewährung von Gutschriften bei Mängelansprüchen .....	10
12. Haftungsausschluss .....	10
13. Salvatorische Klausel .....	11

## 1. Gültigkeitsbereich

Dieses Service-Level-Agreement gilt für die Bereitstellung und den Betrieb aller Produkte und Dienstleistungen der Net-Spacy® IT-Services GmbH. Die Produkte und Dienste sind in den entsprechenden Produktbeschreibungen spezifiziert und gelten für den Standort Berlin.

## 2. Allgemeine Bestimmungen

- 2.1. Net-Spacy® gewährt dem Kunden Gutschriften, wenn die in diesem Dokument dargestellten Verfügbarkeiten, Termine oder Wiederherstellungszeiten nicht eingehalten werden können.
- 2.2. Das für den jeweiligen Service gültige Service-Level ist der aktuellen Produktbeschreibung zu entnehmen.
- 2.3. Hiervon ausgenommen sind Fälle, die zurückzuführen sind auf:
  - 2.3.1. höhere Gewalt;
  - 2.3.2. Verschulden des Kunden, seiner Mitarbeiter oder seiner Erfüllungsgehilfen;
  - 2.3.3. unvermeidbare Dienstbeeinträchtigungen aufgrund von Änderungen des Dienstes, die vom Kunden beauftragt wurden oder die durch rechtliche oder regulatorische Vorgaben zwingend erforderlich wurden;
  - 2.3.4. geplante Arbeiten von Net-Spacy® IT-Services GmbH;
  - 2.3.5. Arbeiten durch Dienstleister (Dritte)
- 2.4. Die Gesamthöhe der Gutschriften von Net-Spacy® an den Kunden aus den genannten Gründen ist pro Dienst auf eine Monatsvergütung des jeweiligen Produktes oder Dienstes beschränkt.

## 3. Technischer Support

- 3.1. Net-Spacy® bietet seinen Kunden einen technischen Support per Telefonhotline und Ticket-System an.
- 3.2. der technische Support kann 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche unter folgenden Telefonnummern erreicht werden:

030 / 895 621 – 16

- 3.3. Support-Anfragen sind durch den Kunden schriftlich über das Ticket-System einzureichen - die Beantwortung erfolgt werktags im Zeitraum von 8:00 Uhr bis 18:00 Uhr innerhalb von den unter Punkt 9 genannten Reaktionszeiten; außerhalb der Zeit sowie an Wochenenden und an Feiertagen innerhalb den von unter Punkt 9 genannten Reaktionszeiten. Dem Kunden steht in dringenden Fällen die Möglichkeit zur Verfügung, begleitend eine Anfrage telefonisch unter der in Punkt 3.2 genannten Supportrufnummer zu stellen.
- 3.4. Die durch Net-Spacy® zugesicherten Support- und Reaktionszeiten sind unter Punkt 9 definiert.

## 4. Bereitstellungstermin

- 4.1. Gelangt Net-Spacy® mit der Bereitstellung der Dienstleistung in Verzug, so gewährt Net-Spacy® dem Kunden eine Gutschrift in Höhe von 5% der Monatsvergütung für den jeweiligen Dienst pro angefangenem Werktag bis zur Bereitstellung des Dienstes.
- 4.2. Die Höhe der Gutschrift ist auf eine monatliche Grundgebühr beschränkt.

## 5. Hardwareverfügbarkeit

- 5.1. Net-Spacy® garantiert eine einwandfreie Funktionalität der eingesetzten Hardware, die dem Kunden auf Basis eines gültigen Mietvertrages zur Verfügung gestellt wird. Sollte es zu Hardwaredefekten kommen, garantiert Net-Spacy® den Hardwaretausch innerhalb der unter Nr. 9 genannten Zeiten.
- 5.2. Die Ausfallzeit beginnt ab dem Zeitpunkt der ordentlichen Meldung durch den Kunden in Form einer telefonischen Störungsmeldung und Eröffnung eines Tickets durch den Support-Mitarbeiter. Die Störungsmeldung wird damit im Ticketsystem dokumentiert. Das Service-Level wird bei Störungsmeldung per Fax, E-Mail oder Ticket nicht gewährt.
- 5.3. Nach Störungsbeseitigung und ggfs. Behebung des Hardware-Mangels wird der Kunde durch das Support-Team informiert. Zeitgleich wird das Ticket geschlossen. Der Zeitpunkt dieser Aktion definiert die Wiederherstellung der Hardwareverfügbarkeit.

Zugesicherter Hardwareaustausch	Überschreitung		Gutschrift bezogen auf eine Monatsvergütung
	von	bis	
innerhalb (s.h. Punkt 9)	1 Min.	60 Min.	10 %
	61 Min.	120 Min.	20 %
	121 Min.	180 Min.	40 %
	181 Min.	240 Min.	80 %
	241 Min.	....	100 %

## 6. Stromverfügbarkeit

### 6.1. A-Feed (einfach)

Das nachfolgende Service-Level basiert auf einfacher Anbindung mit einfacher USV-Speisung.

Service-Level Verfügbarkeit	Überschreitung		Gutschrift bezogen auf eine Monatsvergütung
	von	bis	
99,90 %	99,90 %	99,85 %	5 %
	99,85 %	99,80 %	10 %
	99,80 %	99,75 %	20 %
	99,75 %	99,60 %	40 %
	99,60 %	99,55 %	80 %
	99,55 %	....	100 %

### 6.2. A-/B-Feed (redundant)

Das nachfolgende Service-Level basiert auf redundanter Anbindung mit zwei getrennt gespeisten USV-Anlagen.

Service-Level Verfügbarkeit	Überschreitung		Gutschrift bezogen auf eine Monatsvergütung
	von	bis	
99,97 %	99,97 %	99,95 %	5 %
	99,95 %	99,90 %	10 %
	99,90 %	99,85 %	20 %
	99,85 %	99,60 %	40 %
	99,60 %	99,55 %	80 %
	99,55 %	....	100 %

## 7. Netzwerk-Verfügbarkeit

- 7.1. Die Verfügbarkeit des Net-Spacy® IP-Netzwerkes beträgt 99,95 % im Jahresmittel.
- 7.2. Das Net-Spacy® IP-Netzwerk umfasst alle Router, Core- und Endswitches, welche die Verbindung zum globalen Netzwerkverbund Internet darstellen.
- 7.3. Wird die für den vereinbarten Service-Level spezifizierte minimale Verfügbarkeit unterschritten, so gewährt Net-Spacy® dem Kunden eine Gutschrift in folgender Höhe:

Service-Level Verfügbarkeit	Überschreitung		Gutschrift bezogen auf eine Monatsvergütung
	von	bis	
99,95 %	99,95 %	99,90 %	5 %
	99,90 %	99,80 %	10 %
	99,80 %	99,70 %	20 %
	99,70 %	99,60 %	40 %
	99,60 %	99,50 %	80 %
	99,50 %	....	100 %

## 8. Produkt-, Service- und Dienstverfügbarkeit

Die zugesicherte Verfügbarkeit wurde zusätzlich in Produktkategorien untergliedert und bezieht sich jeweils auf die unter Produkt beschriebene Verfügbarkeit.

Überschreitung				Gutschrift bezogen auf eine Monatsvergütung
Verfügbarkeit	von	bis		
<b>Kategorie</b>	<b>Webhosting</b>			
<b>Produkt</b>	Private, WordPress, Joomla, Piwik			
	99,90 %	99,90 % 99,80 % 99,70 % 99,50 %	99,80 % 99,70 % 99,50 % ....	10% 25% 50% 100%
<b>Produkt</b>	Business, Adult, Webshop, OwnCloud, Reseller			
	99,95 %	99,95 % 99,85 % 99,75 % 99,65 %	99,85 % 99,75 % 99,65 % ....	10% 25% 50% 100%
<b>Kategorie</b>	<b>E-Mail</b>			
<b>Produkt</b>	Private, BackupMX			
	99,95 %	99,95 % 99,90 % 99,50 %	99,90 % 99,50 % ....	25 % 50 % 100 %
<b>Produkt</b>	Business, Mailserver, Spamfilter PRO			
	99,99 %	99,99 % 99,95 % 99,90 %	99,95 % 99,90 % ....	25 % 50 % 100 %
<b>Kategorie</b>	<b>Backup</b>			
<b>Produkt</b>	FTP, R1Soft			
	99,95 %	99,95 % 99,90 % 99,80 %	99,90 % 99,80 % ....	25 % 50 % 100 %
<b>Kategorie</b>	<b>Server</b>			
<b>Produkt</b>	Virtual Private, Dedicated Private, Managed Private			
	99,90 %	99,90 % 99,80 % 99,70 % 99,50 %	99,80 % 99,70 % 99,50 % ....	10% 25% 50% 100%
<b>Produkt</b>	Virtual Business, Dedicated Business, Managed Business, LoadBalancer S & M, Firewall dedicated S & L, Firewall shared S - XL			
	99,95 %	99,95 % 99,85 % 99,75 % 99,65 %	99,85 % 99,75 % 99,65 % ....	10% 25% 50% 100%

Produkt	LoadBalancer HA L & XL , Firewall dedicated M & XL			
	99,99 %	99,99 %	99,95 %	10 %
		99,95 %	99,90 %	25 %
		99,90 %	99,80 %	50 %
		99,80 %	....	100 %
Kategorie	Housing			
Produkt	Höheneinheiten, Colocation			
	99,95 %	99,95 %	99,90 %	25 %
		99,90 %	99,80 %	50 %
		99,80 %	....	100 %
Kategorie	VPN			
Produkt	Private			
	99,90 %	99,90 %	99,85 %	10 %
		99,85 %	99,70 %	25 %
		99,70 %	99,50 %	50 %
		99,50 %	....	100 %
Produkt	Business			
	99,95 %	99,95 %	99,90 %	25 %
		99,90 %	99,80 %	50 %
		99,80 %	99,70 %	75 %
		99,70 %	....	100 %
Kategorie	DNS			
Produkt	Nameserver			
	99,99 %	99,99 %	99,95 %	25 %
		99,95 %	99,90 %	50 %
		99,90 %	99,80 %	75 %
		99,80 %	....	100 %
Kategorie	VoIP			
Produkt	Private			
	99,90 %	99,90 %	99,80 %	10 %
		99,80 %	99,70 %	25 %
		99,70 %	99,50 %	50 %
		99,50 %	....	100 %
	Business			
	99,95 %	99,95 %	99,90 %	25 %
		99,90 %	99,85 %	50 %
		99,85 %	99,75 %	75 %
		99,75 %	....	100 %



## 9. Support und Reaktionszeiten

	Bronze	Silber	Gold
Reaktionszeit innerhalb der Geschäftszeiten	4 h	2 h	1 h
Reaktionszeit außerhalb der Geschäftszeiten	8 h	4 h	2 h
Hardwareaustausch innerhalb der Geschäftszeiten	innerhalb von 24 h	innerhalb von 12 h	innerhalb von 4 h
Hardwareaustausch außerhalb der Geschäftszeiten	innerhalb von 48 h	innerhalb von 24 h	innerhalb von 8 h
Meldung einer Hardwarestörung	durch Kunden	durch Kunden	durch Kunden
Ankündigungen von geplanten Wartungsarbeiten	mind. 24 h im Voraus	mind. 48 h im Voraus	mind. 96 h im Voraus
monatliche Inklusiv-HandsOn / RemoteHands	keine	15 Min.	1 h
Bei Nichteinhaltung des Service-Levels	Dem Kunden wird bei Nichteinhaltung des Service-Levels je angefangene Stunde eine Entschädigungsgutschrift in Höhe von 10 % gutgeschrieben. Die maximale Gutschrift beträgt 100 % der monatlichen Grundgebühr. Bei zeitgleicher weiterer Nichteinhaltungen des Service-Levels wird die höchste Überschreitung als Gutschrift gewährt. Mehrere Gutschriften können nicht kumuliert werden.		
Grundgebühr pro Monat	0,00 EUR	153,51 EUR	296,31 EUR

## 10. Wartungsfenster, Wartungsarbeiten

Um die Leistungsfähigkeit und Stabilität der Dienstleistungen weiter zu erhöhen bzw. mechanische Vorkehrungen für den einwandfreien Betrieb der Dienstleistungen zu ermöglichen, sind regelmäßige Wartungsfenster geplant. In diesem Zeitraum werden periodische, geplante und ungeplante Wartungsarbeiten an den Systemen von Net-Spacy® und dessen Zulieferern durchgeführt. Daraus resultierende eventuelle Beeinträchtigungen der Dienstverfügbarkeit werden nicht als Ausfallzeiten gewertet und gelten daher als erbrachte Servicezeit.

Net-Spacy® kündigt dem Kunden planbare Arbeiten, die den Dienst des Kunden beeinflussen oder unterbrechen, mindestens zwei Werkzeuge im Voraus an. Planbare Arbeiten werden in der Regel zwischen 0:00 und 6:00 Uhr durchgeführt. In Ausnahmefällen kann eine Systemwartung unter Berücksichtigung der geringstmöglichen Beeinträchtigungen des laufenden Betriebs auch in allen übrigen Zeiten durchgeführt werden.

## 11. Gewährung von Gutschriften bei Mängelansprüchen

Bei Unterschreitung des vertraglich vereinbarten Service-Levels gewährt Net-Spacy® dem Kunden eine Gutschrift gemäß den nachfolgenden Bedingungen:

- Gutschriften werden nur gewährt, wenn der Kunde den Antrag zur Gutschrift innerhalb von drei Kalendertagen nach Ende des Kalendermonats, für den er die Gutschrift anzeigt, bei Net-Spacy® schriftlich per Brief geltend macht.
- Es gilt das Datum des Poststempels für den rechtmäßigen Eingang.
- Die kumulierten Gutschriften aller Service-Level sind auf 100% des monatlichen Gesamtbetrages für die betroffene Dienstleistung pro Betriebsjahr begrenzt.

Weitergehende Ansprüche gegen Net-Spacy®, insbesondere auf Ersatz von indirekten und Folgeschäden, wie z.B. Gewinneinbußen, Betriebsunterbrechung, Verlust von Daten und Informationen etc. sind nur im Rahmen der Haftung nach den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Firma Net-Spacy® möglich.

## 12. Haftungsausschluss

Eine Haftung des Providers bei Nichteinhaltung der Service-Levels ist nur dann gegeben, wenn Net-Spacy® die Nichteinhaltung ausschließlich zu vertreten hat. Dies gilt insbesondere nicht für:

- Ausfälle, die von Net-Spacy® nicht direkt zu vertreten sind, insbesondere externe DNS-Serverprobleme, elektronische Angriffe auf die Netz- bzw. Mailinfrastruktur von Net-Spacy® und Ausfälle von Teilen des Internets außerhalb der Kontrolle durch Net-Spacy®, die zu Alarmmessungen des Kunden führen können.
- Ausfälle, die von Kunden verschuldet werden, insbesondere Ausfälle verursacht durch ein-/ausgehende Hackerangriffe (DoS) wegen fehlerhafter oder unzureichender Wartung der kundeneigenen Software bzw. des von Net-Spacy® installierten Betriebssystems.
- Ausfälle, die darauf beruhen, dass kundeneigene Software unsachgemäß benutzt oder Software nicht gemäß den Richtlinien des Herstellers oder entsprechend den Vorgaben von Net-Spacy® installiert, betrieben und gepflegt wurde.
- Ausfälle, die durch Fehler bei internen oder externen Überwachungs- und Monitoringdiensten dem Kunden fälschlicherweise gemeldet werden.
- Ausfälle, die durch Wartungsfenster und geplante bzw. ungeplante Arbeiten von Net-Spacy® oder dessen Zulieferer verursacht wurden.

Wird bei einem vom Kunden gemeldeten Mangel von Net-Spacy® nachgewiesen, dass kein Gewährleistungsfall vorliegt, so gehen die Aufwendungen von Net-Spacy® für die Fehlersuche und ggfs. Fehlerbehebung zu Lasten des Kunden.

## 13. Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieses Service-Level-Agreement ganz oder teilweise nicht rechtswirksam oder nicht durchführbar sein oder werden, so soll hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen des jeweiligen Einzelvertrages 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 vereinbaren wollten.