

Service Level Agreement (SLA)

der tophoster

- eine Marke der dogado GmbH, Saarlandstr. 25, 44139 Dortmund

nachfolgend "tophoster" genannt.

Version: 2.1.5.

Stand: 10.11.2016

1. Präambel

Dieses Service Level Agreement beschreibt die Qualität der zwischen der tophoster und ihren Kunden vereinbarten Dienstleistungen. Sie umfasst drei wesentliche Qualitätsbeschreibungen.

Gegenstand	Beschreibung	Gültig für
1. Kundenservice	Erreichbarkeit und Reaktionsgeschwindigkeit des Customer Support	Alle Kunden (unabhängig vom Produkt)
2. Produkt-spezifische Service Level	Verfügbarkeit und Funktionalität der von tophoster bereitgestellten Services gemäß Anlage A	Kunden mit Verträgen für Produkts gem. Anlage 1
3. Wartungsfenster	Durchführung von Wartungen	Alle Kunden (unabhängig vom Produkt)

Tabelle 1

Dieses Service Level Agreement ist wesentlicher Bestandteil des Vertrags, sofern es bei der Bestellung des Kunden oder der Auftragserteilung explizit zwischen tophoster und dem Kunden vereinbart wurde. Soweit nicht abweichend vereinbart, gilt die zum Abschluss des Vertrags jeweils gültige Version des Service Level Agreement.

Sollten sich die einzelnen Regelungen innerhalb dieses Service Level Agreement in einem oder mehreren Punkten widersprechen, gelten die für den Kunden günstigeren Regelungen.

Einzelvertragliche Regelungen haben vor den Regelungen dieses Service Level Agreement Vorrang.

2. Definitionen

Ausfallzeit	= Zeitraum in einem Monat in dem ein Produkt nicht verfügbar war
Control Panel	= System zur Steuerung von Produkt-Instanzen
Dienst	= die Softwarekomponente, die als Basis für das Produkt des Kunden dient
Kunde	= Jeder Vertragspartner der tophoster aus Verträgen über die Zur-Verfügungstellung von Produkten durch die tophoster

Latenz	= Zeitintervall vom Ende eines Ereignisses bis zum Beginn der Reaktion auf dieses Ereignis
Monatsmittel	= Betrachtet wird beim Monatsmittel der Kalendermonat, der ggf. von der Nichteinhaltung der Service Level betroffen ist. Ein Kalendermonat besteht dabei grundsätzlich aus 30 Tagen.
Produkt	Gemäß Vertrag geschuldete Leistung
Qualifizierte Aussage	= Im günstigsten Fall Abschluss des Vorgangs, zumindest jedoch eine Aussage über das weitere Vorgehen, je nach Kategorie beinhaltet die qualifizierte Aussage ebenfalls Informationen über voraussichtliche Dauer und Umfang der Störung
Round Trip Time (RTT)	= Laufzeit eines Datenpakets vom Punkt A nach Punkt B zurück zu Punkt A
Router	= Verarbeitendes technisches System, das Datenpakete zwischen dem Internet und dem internen Netzwerk weiterleitet
Service Level	= Qualitätssicherung durch festgelegte und messbare Kriterien für die Erbringung von definierten Produktleistungen durch die tophoster
Störung	Beeinträchtigung eines Produkts, sodass die Nutzung eingeschränkt oder unmöglich ist
Störmeldung	Meldung des Kunden an tophoster über das mutmaßliche Bestehen einer Störung
Verfügbarkeit	= Möglichkeit zur tatsächlichen Nutzung der zugrundeliegenden Produkts
Verfügbarkeit [%]	<p>= $100 * ((\text{beabsichtigte Verfügbarkeit} - (\text{ungeplante Ausfälle innerhalb der Verfügbarkeit}) / \text{beabsichtigte Verfügbarkeit})$.</p> <p>Die Verfügbarkeit enthält Zeitfenster für geplante Wartungsarbeiten. Der Wert bezieht sich auf das Monatsmittel. Es wird klargestellt, dass es sich bei den in dieser Vereinbarung vereinbarten Verfügbarkeitswerten nicht um Garantien handelt.</p>

Tabelle 2

3. Kundenservice

Der Kundenservice umfasst die Bearbeitung von Anfragen des Kunden zu seinen vertraglichen Dienstleistungen und die Entgegennahme von Störmeldungen. Konkret werden Anfragen in drei Anfragetypen unterteilt:

Anfragetyp	Name	Definition
Level 1	Allgemeine Anfragen	Allgemeine Anfragen sind Anfragen, die keine Störmeldungen sind
Level 2	Beeinträchtigungen	Das Produkt ist noch erreichbar, Funktionen jedoch eingeschränkt
Level 3	Vollständiger Ausfall	Das Produkt ist nicht mehr erreichbar

Tabelle 3

Das Service-Level des Kundenservice wird für die oben genannten Anfragen wie folgt definiert:

- Kommunikationswege und Erreichbarkeit
- Reaktionszeit

3.1 Kommunikationswege und Erreichbarkeit

Die Kommunikationswege sind diejenigen Kanäle über die der Kunde tophoster erreichen kann. Es existieren folgende Kanäle:

- Telefon
- E-Mail
- Fax
- Brief
- Notfallhotline

Die aktuellen Kontaktmöglichkeiten für diese Kanäle sind auf der Website von tophoster im Bereich „Support“ definiert (aktuelle Internet-Adresse: www.tophoster.de/supportcenter). In Einzelfällen vereinbart tophoster mit dem Kunden einen Kommunikationsplan. In einem solchen Fall gelten die Kontaktdaten des Kommunikationsplans.

Die Erreichbarkeit definiert den Zeitraum, in dem der für das jeweilige Produkt zuständige technische Kundenservice von tophoster über den zugehörigen Kommunikationsweg erreichbar ist. Je nach Zeitpunkt und Anfragetyp sind unterschiedliche Kommunikationswege und Erreichbarkeiten sichergestellt. Die folgende Tabelle 3.1 fasst dies zusammen:

Zeitfenster	Zeitpunkt der Anfrage		
		Geschäftszeit (Montag bis Freitag von 9.00 bis 17.00 Uhr, außer an Feiertagen)	Außerhalb der Geschäftszeit (insbes. Wochenende, Sonn- und Feiertage, Werktage zwischen 17.00 Uhr und 9.00 Uhr)
Erreichbarkeit	Level 1	<ul style="list-style-type: none"> • Telefon • E-Mail • Fax • Brief 	keine Erreichbarkeit
	Level 2 und Level 3	<ul style="list-style-type: none"> • Notfallhotline 	<ul style="list-style-type: none"> • Notfallhotline

Tabelle 3.1

Die Einsortierung einer Anfrage in einen bestimmten Anfragetyp erfolgt durch den Mitarbeiter der top!hoster basierend auf der Fehlerbeschreibung, die der Kunde abgibt.

3.2 Reaktionszeit

Die Reaktionszeit beginnt mit dem durch top!hoster bestätigten Eingang einer Anfrage auf dem vorgegebenen, erreichbaren Kommunikationsweg (siehe Tabelle 3.1) und endet zu dem Zeitpunkt, wenn der Kunde eine qualifizierte Aussage durch einen Mitarbeiter von top!hoster erhält. Die Reaktionszeiten sind für die unterschiedlichen Anfragetypen wie folgt definiert:

Anfragetyp	Reaktionszeit
Level 1	24 Stunden
Level 2	12 Stunden
Level 3	4 Stunden

Tabelle 3.2

4. Produkt-spezifische Service Level

4.1 Verfügbarkeit von Servern (dediziert, virtuell)

Messverfahren: Solange das vom Kunden gemieteten Server-System funktioniert und aus dem Internet erreichbar ist, gilt es als verfügbar. Die Messung erfolgt durch das Monitoring-System von top!hoster, indem ein ICMP-Request an die öffentliche IP-Adresse des Servers geschickt wird und ein ICMP-Response-Paket empfangen wird. Die Messung erfolgt in einem 5min Intervall. Zudem erfolgt die Prüfung der Funktionstüchtigkeit durch Sichtprüfung.

Beabsichtigte Verfügbarkeit: Die beabsichtigte Verfügbarkeit ist in Anlage 1 geregelt.

4.2 Verfügbarkeit von Applikations-Diensten (dediziert, virtuell)

Messverfahren: Solange die Softwarekomponente des vom Kunden gewählten Produkts funktioniert, gilt der Dienst als verfügbar. Die Messung der Funktionsweise nimmt top!hoster mit einem Monitoring-System vor und bei Bedarf per Sichtprüfung.

Beabsichtigte Verfügbarkeit: Die beabsichtigte Verfügbarkeit für das jeweilige Produkt ist in Anlage 1 definiert.

5. Wartungsfenster

Top!hoster und ihre Zulieferer führen regelmäßig Wartungen an technischen Systemen durch. Für periodische, geplante sowie für ungeplante Wartungsarbeiten an den Systemen der top!hoster und ihren Zulieferern, die für den Erhalt und die Sicherheit des laufenden Betriebes bzw. der Durchführung von Updates oder Upgrades notwendig sind, werden Wartungsfenster eingerichtet. Eventuelle Beeinträchtigungen der Verfügbarkeit durch Wartungsarbeiten (unabhängig davon, ob dieses geplant oder ungeplant sind) werden nicht als Ausfallzeiten definiert.

Top!hoster sichert zu, dass geplante Wartungsarbeiten möglichst zwischen 23:00 Uhr und 08:00 Uhr durchgeführt. In Ausnahmefällen kann eine Systemwartung unter Berücksichtigung der geringstmöglichen Beeinträchtigung des laufenden Betriebs auch in allen übrigen Zeiten durchgeführt werden.

top!hoster sichert zu, den Kunden so früh wie möglich über Wartungsarbeiten zu informieren. Wartungen an Control Panel sind darüber hinaus auch ohne Ankündigung eines Wartungsfensters jederzeit möglich, wenn keine wesentliche Beeinträchtigung zu erwarten ist.

6. Kompensationsregeln bei Nichteinhalten der Service Level

6.1 Allgemeines

Bei Nichteinhaltung der Service Level gewährt top!hoster 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 top!hoster in schriftlicher Form per Fax oder per Support-Anfrage, die über das Web-basierte top!hoster Support-System gestellt wurde, anzeigt. Für den rechtzeitigen Eingang ist das Datum des Faxeingangs bzw. der Support-Anfrage im top!hoster Support-System maßgeblich. Grundsätzlich kann diese Gutschrift erst nach Ablauf des von der Nichteinhaltung betroffenen Monats beansprucht werden.

Die maximale Höhe der (kumulierten) Gutschriften beträgt grundsätzlich pro Monat 50% der Monatsmiete. Bei gleichzeitiger Verletzung mehrerer Verfügbarkeitswerte findet ausschließlich die Kompensationsregel des Verfügbarkeitswertes mit der betragsmäßig höchsten Kompensation Anwendung.

Weitergehende Ansprüche gegen top!hoster, insbesondere solche auf Minderung und 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 der top!hoster möglich. Zahlungen gemäß diesem Service Level Agreement sind auf etwaige Schadensersatzansprüche anzurechnen.

6.2 Kompensationsregeln für Produktbezogene Verfügbarkeit

Die nachfolgende Tabelle 8.2 stellt dar, wie hoch die Gutschrift bei der Nichteinhaltung der Verfügbarkeiten der Produkte gem. Punkt 4 jeweils ausfällt. Die Gutschrift im Falle der Nichteinhaltung der Verfügbarkeiten 2 ergibt sich aus Spalte 4.

	(Tatsächliche) Verfügbarkeit im Monatsmittel (bei den in Anlage 1 Abschnitt 1 genannten Produkten)	(Tatsächliche) Verfügbarkeit im Monatsmittel (bei den in Anlage 1 Abschnitt 2 genannten Produkten)	Gutschrift bezogen auf eine Monatsmiete
Verfügbarkeit im Monatsmittel	< 99,95 %	< 99,90 %	5 %
	< 99,91 %	< 99,00 %	10 %
	< 99,81 %	< 98,50 %	25 %
	< 99,63 %	< 98,00 %	35 %
	< 99,26 %	< 97,50 %	45 %
	< 98,52 %	< 97,00 %	50 %

Tabelle 6.2

7. Haftungsausschluss

Eine Haftung der tophoster bei Nichteinhaltung der Service Level ist nur dann gegeben, wenn die tophoster die Nichteinhaltung zu vertreten. Die tophoster haftet insbesondere nicht für:

- Ausfälle, die von der tophoster nicht zu vertreten sind, insbesondere externe DNS und Routingprobleme, Angriffe auf die Netz- bzw. Mailinfrastruktur der tophoster (DDoS/Viren), Ausfälle von Teilen der Infrastruktur, Ausfälle von Teilen des Internets und Ausfälle außerhalb der Kontrolle der tophoster, die zu Fehlmessungen des Kunden führen können.
- Ausfälle, die vom Kunden verschuldet wurden, insbesondere Ausfälle, verursacht durch ein- /ausgehende Hackerangriffe (DDoS) wegen fehlerhafter oder unzureichender Wartung der kundeneigenen Software oder durch Überlastung der Serversysteme durch Produkte entgegen der Empfehlungen von tophoster
- Ausfälle, die durch Fehler bei internen oder externen Überwachungs-/Monitoring-Diensten dem Kunden fälschlicherweise gemeldet werden.
- Ausfälle, die durch eine überdurchschnittliche Belastung des Kunden verursacht werden
- Ausfälle, die – trotz sorgfältiger Auswahl und Überwachung durch tophoster – durch einen Zulieferer von tophoster (der nicht Erfüllungsgehilfe von tophoster ist) verursacht wurden
- Ausfälle, die darauf beruhen, dass kundeneigene Hardware oder Software unsachgemäß benutzt oder repariert wurde, oder Systeme nicht den Richtlinien des Herstellers oder der tophoster gemäß installiert, betrieben und gepflegt wurden.

Anlage 1: Produktbezogene Verfügbarkeitswerte

Produkt	Verfügbarkeit (im Monatsmittel)
Abschnitt 1: Beabsichtigte Verfügbarkeit von Servern (dediziert, Virtuell)	
<ul style="list-style-type: none"> • Cloud Server • Dedicated Server 	99,95%
Abschnitt 2: Beabsichtigte Verfügbarkeit von Applikationsdiensten	
<ul style="list-style-type: none"> • Hosted Exchange • Hosted SharePoint • Hosted Lync • Jelastic • Managed Wordpress • REISSWOLF f.i.t. • Webhosting • Online Backup 	99,9%