

# SERVICE LEVEL AGREEMENT HOSTING

## 1. PRÄAMBEL

Das erfolgreiche Outsourcing von IT-Dienstleistungen erfordert eine transparente Definition der Kunden-Lieferanten-Beziehung. Der Provider LcX.at (Fa. Raducu-Cristian LIVADARU) 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).

MTTR (engl. mean time to repair) [ t ] = mittlere Zeit zur Durchführung einer Reparatur bzw. der Wiederherstellung des Betriebes.

## 3. VERTRAGSGEGENSTAND, GELTUNGSBEREICH

Dieser SLA gilt, wenn im Folgenden und Einzelnen nicht anders geregelt, für die Produktbereiche Webhosting (Mail, Domain, VPS, PBX) und ergänzt die Bestimmungen des mit dem Kunden geschlossenen entsprechenden Leistungsvertrages. 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 entsprechenden besonderen Geschäftsbedingungen des Providers.

## 4. ALLGEMEINE MAßNAHMEN ZUR SICHERHEIT DES LAUFENDEN BETRIEBS

Der Provider 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:

- a. physische Sicherheit durch bauliche, betriebliche und technische Maßnahmen:
  - 24 Stunden, 7 Tage pro Woche, 365 Tage im Jahr Personal vor Ort Klimatisierung
  - redundante Stromzuführung durch Energieversorger
  - unterbrechungsfreie und gefilterte Stromversorgung durch USV-Batterien

## b. Sicherheit und Verfügbarkeit der internen Netzwerkinfrastruktur:

- Segmentierung der Netzwerke und strikte Trennung der unterschiedlicher Datenströme (IP-, Management-, Backup-LAN usw.)
- tägliches Backup der eigenen Systeme
- Einsatz von Firewalls an relevanten Netzwerkpunkten
- Sicherheitsprüfungen durch unternehmensinterne Instanzen („Security Audits“)
- Netzwerküberwachung
- Systeme zur frühzeitigen Identifizierung von Hackerangriffen und Einbruchversuchen
- ausschließliche Verwendung von Markenkomponenten

## c. Verfügbarkeit der externen Netzwerkanbindung:

- carrier-neutrale und zweifach-redundante IP-Anbindung des Data Center
- 200 Gbit/s Gesamtkapazität der IP-Anbindung

## 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 Levels beträgt, wenn im Einzelnen nachstehen nicht anders geregelt, einen Kalendermonat:

## a. Verfügbarkeit des Netzwerkes

Servicezeit: 0:00 Uhr bis 24:00 Uhr an 365 Tagen im Jahr

Indikator	Typisch	Service Level	Messungen
Verfügbarkeit des Netzwerkes	100%	99%	5 Minuten Takt

Nichteinhalten 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 Netzwerkes bezieht sich auf die Verfügbarkeit der Internet-Anbindung des Providers. Gewährleistet wird während der vereinbarten Servicezeit eine Verfügbarkeit von 99,9% im Monatsmittel. Der Anbieter überprüft und dokumentiert die Verfügbarkeit der Internet Anbindung des Providers im 5 Minuten-Takt mit Hilfe unterschiedlicher technischer Verfahren.

Sollte das Service Level von 99,9% 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.

#### b. Verfügbarkeit der Hardware

Servicezeit: 0:00 Uhr bis 24:00 Uhr an 365 Tagen im Jahr

Servicezeit: 0:00 Uhr bis 24:00 Uhr an 365 Tagen im Jahr			
Indikator	Typisch	Service Level	Messungen
Verfügbarkeit der Hardware	100%	99,9%	5 Minuten Takt

Nichteinhalten 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 der Hardware bezieht sich auf die einwandfreie Funktionalität der Hardware, die dem Kunden vom Provider aufgrund eines Mietvertrages zur Verfügung gestellt wird bzw. auf dem der Provider dem Kunden für eine Internet-Homepage oder - Applikation Speicherplatz zur Verfügung gestellt hat.

Gewährleistet wird während der vereinbarten Servicezeit eine Verfügbarkeit von 99% im Monatsmittel. Sollte das Service Level von 99% 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.

#### c. Austausch defekter Hardware

Servicezeit: 0:00 Uhr bis 24:00 Uhr an 365 Tagen im Jahr			
Indikator	Typisch	Service Level	Messungen
MTTR	2 Stunden	4 Stunden	1 Stunden Takt

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

Die MTTR („Mean time to repair“) bezieht sich auf Zeit, die der Provider benötigt, um defekte gegen funktionale Hardware zu ersetzen. Gewährleistet wird während der vereinbarten Servicezeit der Austausch defekter Hardware innerhalb von vier Stunden.

Sollte das Service Level von 4 Stunden überschritten werden, gewährt der Provider eine Gutschrift in Höhe einer Tagesmiete (1/30-Monatsmiete) je angefangene 30 Minuten Überschreitung des Service Levels, jedoch maximal 50% der Monatsmiete der betroffenen Dienstleistung.

#### d. Garantierte Bandbreite

Die Anbindung der Webhosting-Server (Mail, Domain, VPS, PBX) an den Internet-Backbone des Providers erfolgt, wenn im Leistungsvertrag nicht anders vereinbart, über eine Schnittstelle („Port“) mit einer Gesamtleitungskapazität von 100Mbit/s. Der Provider garantiert, dass in der physikalischen Netzwerkverbindung vom Port bis zum Internet-Backbone keine bandbreitenreduzierenden Leitungsteilstücke oder Bauteile (z.B. Switches) mit geringerer Kapazität enthalten sind.

## 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 1:00 Uhr und 8.00 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. Die kumulierten Gutschriften aller Service Levels sind auf 50 % des monatlichen Gesamtbetrags der laufenden Entgelte für die betroffene Dienstleistung begrenzt.

## 8. HAFTUNGSAUSSCHLUSS

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

- Ausfälle, die vom Provider nicht direkt zu vertreten sind, insbesondere externe DNS-Routingprobleme,
- virtuelle Angriffe auf die Netz- bzw. Mailinfrastruktur des Providers (DoS/Viren)
- Ausfälle von Teilen des Internets außerhalb der Kontrolle des Providers, die zu Fehlmessungen des Kunden führen können.
- Ausfälle, die darauf beruhen, dass kundeneigene Software unsachgemäß benutzt oder repariert wurde, oder Systeme (Skripte, Programme etc.) 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**

Die Leistungen des SLA sind für den Kunden kostenfrei. Der Provider behält sich daher vor, einzelne oder alle Leistungen des SLA mit einer Ankündigungsfrist von vier Wochen um- oder ganz einzustellen. Die Kündigungsfrist des mit dem Provider getroffenen Leistungsvertrages 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 Vertrages 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.