

# SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA) – VERSION 1.1

Leistungsbeschreibung, Stand 10.10.2022

## Gültigkeitsbereich

Diese Vereinbarung gilt für die Bereitstellung und den Betrieb aller Produkte und Dienstleistungen der netclusive GmbH, in denen die Gültigkeit eindeutig definiert ist. Sind im Vertrag Vereinbarungen getroffen, die diesem SLA widersprechen, haben die Vereinbarungen aus dem Vertrag Vorrang. Neben diesem SLA gelten die allgemeinen Geschäftsbedingungen des Providers.

## Allgemeine Bestimmungen

netclusive erstattet dem Kunden anteilig Monatsbeiträge in Form einer Gutschrift, wenn die vereinbarten Verfügbarkeiten und Zeiten nicht eingehalten werden. Die maximale Gesamthöhe der Erstattungen ist pro Dienst und Jahr auf drei Monatsmieten begrenzt. Hiervon ausgenommen sind Fälle, die netclusive nicht ausschließlich zu vertreten hat. Das gültige Service-Level ist in der jeweiligen Produkt- bzw. Leistungsbeschreibung definiert. Das Service Level Agreement bezieht sich ausschließlich auf Störungsfälle und beinhaltet ausdrücklich nicht den allgemeinen Customer Service, der während der Geschäftszeiten von Montag bis Freitag, jeweils von 8 bis 18 Uhr, erreichbar ist.

## Störungsmeldung

Störungsmeldungen erfolgen ausschließlich telefonisch (Anrufbeantworter gilt nicht als solche). Werden Störungen auf anderem Wege gemeldet, gilt die Bestätigung des Providers als Zeitpunkt der Störungsmeldung (Auto-Responder gilt nicht als solche).

## Anzeigen von Mängelansprüchen

Der Kunde muss zur Geltendmachung etwaiger Ansprüche aus der Verletzung des SLA, den Antrag auf Gutschrift bis spätestens 30 Tage nach Verletzung des SLA schriftlich an den Provider stellen. Die gutgeschriebenen Beträge werden mit offenen bzw. zukünftigen Rechnungen verrechnet. Über die Ansprüche aus dem SLA hinausgehende Forderungen können nur im Rahmen der allgemeinen Geschäftsbedingungen des Providers gewährt werden.

## Service Levels (SL)

Die Service Levels beschreiben die Güte der vereinbarte Leistungsqualität:

	Basic	L	XL	XXL
<b>Störungs-Hotline</b>				
innerhalb der Geschäftszeiten	●	●	●	●
außerhalb der Geschäftszeiten	-	-	●	●
<b>Garantierte Verfügbarkeiten<sup>1</sup></b>				
Dienstleistung (mit Redundanz)	99,9%	99,9%	99,9%	99,9%
Dienstleistung (ohne Redundanz)	99,5%	99,5%	99,5%	99,5%
Netzwerk	99,9%	99,9%	99,9%	99,99%
Stromversorgung	99,9%	99,9%	99,99%	99,99%
<b>Reaktionszeit<sup>2</sup></b>				
innerhalb der Geschäftszeiten	3 Std.	1 Std.	1 Std.	1 Std.
außerhalb der Geschäftszeiten	NBD <sup>4</sup> +3 Std.	NBD <sup>4</sup> +1 Std.	1 Std.	1 Std.
<b>Entstörzeit<sup>3</sup></b>				
innerhalb der Geschäftszeiten	12 Std.	6 Std.	6 Std.	6 Std.
außerhalb der Geschäftszeiten	NBD <sup>4</sup> +12 Std.	NBD <sup>4</sup> +6 Std.	NBD <sup>4</sup> + Sa. 7:00 Uhr <sup>5</sup>	6 Std.

<sup>1</sup> Die Verfügbarkeiten in % beziehen sich auf das Jahresmittel. Bewertungszeitraum sind die letzten 365 Tage.

<sup>2</sup> Reaktionszeit ist die Zeit zwischen Störungsmeldung und einer den Umständen angemessenen Reaktion oder der Meldung eines Zwischenergebnisses an den Kunden.

<sup>3</sup> Entstörzeit ist die Zeit zwischen Störungsmeldung und der Wiederherstellung.

<sup>4</sup> NBD = Next Business Day (nächster Werktag, Montag - Freitag)

<sup>5</sup> Die Störungsmeldung muss bis spätestens 01:00 Uhr eingegangen sein.

## Gutschriften bei Nichteinhaltung der Service Levels

Bei Nichteinhaltung der Verfügbarkeiten erstattet netclusive anteilig Monatsbeiträge des betroffenen Services gemäß folgender Tabelle:

Service-Level mit 99,99% Verfügbarkeit	Service-Level mit 99,9% Verfügbarkeit	Service-Level mit 99,5% Verfügbarkeit	Anteilige Gutschrift der Monatsmiete
< 99,99%	< 99,9%	<99,5%	5%
< 99,97%	< 99,8%	<99,4%	10%
< 99,94%	< 99,6%	<99,3%	25%
< 99,89%	< 99,4%	<99,2%	50%
< 99,78%	< 99,2%	<99,1%	75%
< 99,56%	< 99,0%	<99,0%	100%

Bei Nichteinhalten der Reaktions- und Entzörzeiten gilt folgende Regelung:

Für je 30 Minuten Überschreitung der vereinbarten Garantien erstattet netclusive eine Gutschrift in Höhe von 1/30 Monatsmiete des betroffenen Services.

## Technische Rahmenbedingungen

Der technisch einwandfreie Betrieb und die Verfügbarkeit der Dienstleistungen werden durch folgende Maßnahmen sichergestellt:

- 24-Stunden-Störungsmanagement durch das Network Operation Center (NOC)
- 24-Stunden Technik- und Sicherheitspersonal vor Ort
- 24-Stunden-Videoüberwachung
- personenbezogene Zugangskontrollen mit Zugangskontrollkarten und Vereinzelnanlagen
- redundante Vollklimatisierung des Rechenzentrums (N+1), mind. 120% Überkapazität
- redundante und unterbrechungsfreie Stromversorgung (N+1)
- Notstromversorgung für 72 Stunden Volllastbetrieb
- redundante und kürzeste Wege zu den bedeutenden Internet-Knoten wie z. B. DE-CIX
- redundante Gigabit-Netzwerkanbindung (N+1)
- redundante Zuführung der Internetanbindung (N+1)
- Rauchfrüherkennung VESDA, 2-stufige Branderkennung
- Brandbekämpfung durch Nitrogen-System

## Wartungsfenster

Zur Sicherstellung der Verfügbarkeit aller bereitgestellten Leistungen, sind regelmäßige Wartungsfenster notwendig. Während dieser Wartungsfenster werden wiederkehrende, geplante und ungeplante Wartungsarbeiten an den Systemen durch netclusive und dessen Zulieferern durchgeführt. Die daraus resultierenden möglichen Beeinträchtigungen werden nicht als Ausfallzeiten gewertet.

netclusive kündigt dem Kunden planbare Arbeiten, die die bereitgestellte Leistung beeinflussen mindestens drei Werktage im Voraus an. Planbare Arbeiten werden in der Regel zwischen 00:00 Uhr und 06:00 Uhr durchgeführt.

In Ausnahmefällen kann eine Systemwartung unter Berücksichtigung der geringstmöglichen Beeinträchtigung auch in allen übrigen Zeiten durchgeführt werden.

## Haftungsausschluss

Störungen sind ausschließlich dann als Grundlage dieser Vereinbarung heranzuziehen, wenn netclusive die Störung ausschließlich zu vertreten hat. Dies gilt insbesondere nicht für:

- Beeinträchtigungen, die vom Kunden oder von seinen Erfüllungsgehilfen zu verantworten sind wie Hackerangriffe, die durch Sicherheitslücken oder mangelnde Systemwartung möglich sind oder fehlerhaft installierte bzw. inkompatible Hardware oder Software
- Beeinträchtigungen, die nicht von netclusive direkt verschuldet sind, insbesondere externe DNS- oder Routingprobleme, Angriffe auf die technische Infrastruktur von netclusive und Ausfälle von Teilen des Internets (z. B. Internetknotenpunkte, Nameserver)
- False-Positive-Meldungen von internen oder externen Überwachungsdiensten
- Beeinträchtigungen, die durch höhere Gewalt hervorgerufen werden
- geplante Wartungsarbeiten von netclusive

## Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieser Vereinbarung 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.