

MUTAVI-Rechenzentrum GmbH

Service Level Agreement (SLA)

Inhaltsverzeichnis

1. Präambel

2. Allgemein

- a. Verfügbarkeit des Rechenzentrums
- b. Verfügbarkeit und Latenz des Core-Netzwerks
- c. Verfügbarkeit und Latenz – Internetverbindung

3. Produktbezogen

- a. Kommunikation mit der MUTAVI-Rechenzentrum GmbH
- b. Supportzeiten
- c. Reaktionszeiten
- d. Wiederherstellungszeiten
- e. Verfügbarkeit Hardware
- f. Verfügbarkeit Dienst

4. Allgemeines Wartungsfenster

5. Nichteinhaltung der Service Level

6. Haftungsausschluss und Abgrenzung

7. Salvatorische Klausel

1. Präambel

Das erfolgreiche Outsourcing von IT-Leistungen erfordert eine transparente Definition der Beziehung zwischen der MUTAVI-Rechenzentrum GmbH und Ihren Kunden.

Dieses Dokument enthält alle für das Service Level Agreement relevanten Bestimmungen und Regelungen, die generell auf alle Leistungsbeschreibungen zutreffen. Dieses Dokument unterliegt in gegenseitigem Einverständnis Veränderungen, um eine optimale Leistungserbringung und Ablauforganisation zu gewährleisten. Veränderungen bedürfen jedoch der Zustimmung der betroffenen Parteien.

Dieses Service Level Agreement stellt die Qualität der zwischen der MUTAVI-Rechenzentrum GmbH und ihren Kunden vereinbarten Services sicher.

Unterteilt werden diese Service Level in zwei Bereiche:

- Allgemein
- Produktbezogen

Die Allgemeinen Service Level gelten für alle Kunden der MUTAVI-Rechenzentrum GmbH mit den im Anhang A gelisteten Produkten.

Die zugehörigen Werte, die die MUTAVI-Rechenzentrum GmbH ihren Kunden garantiert, sind dem Anhang B des Service Level Agreements zu entnehmen, das zusammen mit dem Anhang wesentlicher Bestandteil des Vertrags zwischen der MUTAVI-Rechenzentrum GmbH und dem Kunden ist.

Die Service Level Agreements treten nach Vertragsabschluss der beteiligten Parteien in Kraft und gelten für alle Kunden der MUTAVI-Rechenzentrum GmbH. Es gilt jeweils die aktuelle Version der Vereinbarung.

Sollten sich die einzelnen Regelungen innerhalb dieses Service Level Agreement in einem oder mehreren Punkten widersprechen, gelten die für den Kunden günstigeren Regelungen. Neben dem Service Level Agreement gelten die Allgemeinen und – je nach gewählten Produkten – die entsprechenden besonderen Geschäftsbedingungen der MUTAVI-Rechenzentrum GmbH.

2. Allgemein

Die Leistungsbeschreibung dient der Erfassung der Leistung, die für einen Service erbracht werden soll sowie der Regelung der Abläufe und organisatorischen Schnittstellen, die für die Leistungserbringung erforderlich sind.

a. Verfügbarkeit des Rechenzentrums

Die Verfügbarkeit des Rechenzentrums hängt von der Stromversorgung ab und ist damit Grundlage für die Bemessung. Die Sicherstellung der Stromversorgung ist durch entsprechende technische Einrichtungen gewährleistet. Gemessen wird mindestens eine Unterverteilung, deren verschiedenen Messpunkte von der MUTAVI-Rechenzentrum GmbH ständig überwacht werden.

Die MUTAVI-Rechenzentrum GmbH garantiert eine Verfügbarkeit der Rechenzentren von 99% im Monatsmittel. Dies gilt als erfüllt, solange die tatsächliche Verfügbarkeit diesen Wert im Monatsmittel nicht unterschreitet.

b. Verfügbarkeit und Latenz des Core-Netzwerks

Die MUTAVI-Rechenzentrum GmbH misst kontinuierlich die Verfügbarkeit und Latenz des Netzwerks an unterschiedlichen Messstationen innerhalb des eigenen Core-Netzwerks.

Die Verfügbarkeit des Core-Netzwerks bezieht sich auf die Verbindung zwischen dem Netzwerk-Übergabepunkt des vom Kunden gebuchten Service und dem Core-Übergabepunkt der MUTAVI-Rechenzentrum GmbH. Das Core-Netzwerk gilt als verfügbar, solange mindestens 75 % der Rechenzentrums- Messknoten mindestens einen Core-Messpunkt erreichen können.

Für die Messung der Latenz wird grundsätzlich die RTT (Round-Trip-Time) zu Grunde gelegt.

Die MUTAVI-Rechenzentrum GmbH garantiert eine Verfügbarkeit des Core-Netzwerks von 99% im Monats- mittel. Die gilt als erfüllt, solange die tatsächliche Verfügbarkeit diesen Wert im Monatsmittel nicht unterschreitet.

c. Verfügbarkeit und Latenz - Internetverbindung

Die MUTAVI-Rechenzentrum GmbH misst kontinuierlich die Internetverfügbarkeit innerhalb und außerhalb des eigenen Core-Netzwerks. Die Verfügbarkeit ist dann gegeben, wenn zwei Rechenzentren der MUTAVI-Rechenzentrum GmbH durch mindestens einen externen Messpunkt erreicht werden können.

Die Latenz der Internetverbindung kann jedoch nur eingeschränkt durch die MUTAVI-Rechenzentrum GmbH gemessen werde, da die MUTAVI-Rechenzentrum GmbH keinen Zugriff auf die notwendigen Messdaten der Carrier hat. Bei der Auswahl der Carrier verpflichtet sich die MUTAVI-Rechenzentrum GmbH, die unter 2.2. genannten Latenzen zu gewährleisten.

Die Internetverbindung der MUTAVI-Rechenzentrum GmbH ist im Inland/EU mehrfach redundant ausgelegt.

Die MUTAVI-Rechenzentrum GmbH garantiert eine Verfügbarkeit der Internetverbindung von 99 % im Monatsmittel.

Bezüglich der Latenz der Internetverbindung verpflichtet sich die MUTAVI-Rechenzentrum GmbH, Carrier auszuwählen, die mindestens folgende Latenzen gewährleisten können:

Innerhalb Europa	< 40-50 msec im Monatsmittel
USA	< 60-80 msec im Monatsmittel

3. Produktbezogen

a. Kommunikation mit der MUTAVI-Rechenzentrum GmbH

Genereller Ansprechpartner für alle Kunden der MUTAVI-Rechenzentrum GmbH ist der Kundenservice. Der Kunde hat nachstehende Möglichkeiten, Anfragen und Aufträge einzureichen:

E-Mail: support@mutavi-rz.com

Telefon: +49 (0) 6655 – 9169 200

Telefax: +49 (0) 6655 – 9169 225

Brief: MUTAVI-Rechenzentrum GmbH, In der Eller 1, 36119 Neuho

Die aktuellen Daten für die Kontaktaufnahme zur MUTAVI-Rechenzentrum GmbH sind unter folgendem Link zu finden:

<http://www.mutavi-rz.com/impressum/>

Des Weiteren kann der Kunde jederzeit unter +49(0)6655–9169 200 den richtigen Kommunikationsweg erfragen.

Der Kunde muss für die Erteilung bestimmter Aufträge die vorgegebenen Kommunikationswege nutzen, damit die von der MUTAVI-Rechenzentrum GmbH garantierten Reaktionszeiten eingehalten werden können. Die Kommunikationswege variieren je nach Produkt und werden dem Kunden bei der Auftragserteilung entsprechend mitgeteilt.

b. Supportzeiten

Bei der Supportzeit handelt es sich um den Zeitraum, in dem der für das jeweilige Produkt zuständige technische Kundenservice über den entsprechenden Kommunikationsweg erreichbar ist.

Die garantierte Supportzeit für die jeweiligen Produkte ist der Anlage A dieses Dokuments zu entnehmen.

c. Reaktionszeiten

Die Reaktionszeit beginnt grundsätzlich mit dem Eingang der Meldung des Kunden auf dem vorgegebenen Kommunikationsweg der MUTAVI-Rechenzentrum GmbH. Die entsprechenden Kommunikationswege werden bei Abschluss des Vertrages mit dem jeweiligen Produkt durch die MUTAVI-Rechenzentrum GmbH mitgeteilt. Sollten sich die angekündigten Kommunikationswege verändern, so teilt die MUTAVI-Rechenzentrum GmbH dies dem Kunden rechtzeitig mit. Sollte die Meldung des Kunden nicht auf dem richtigen Weg bei der MUTAVI-Rechenzentrum GmbH eintreffen, so kann es u.U. zu Verzögerungen kommen.

Die Reaktionszeiten der MUTAVI-Rechenzentrum GmbH sind folgendermaßen unterteilt:

- Reaktionszeit bei allgemeinen Anfragen
- Reaktionszeit bei Störungen: Der Service ist noch erreichbar, aber nur eingeschränkt verfügbar.
- Reaktionszeit bei dringenden Störungen: Der Service ist nicht mehr erreichbar.

Die Einordnung der Meldungen der Kunden nach den oben genannten Unterteilungen, erfolgt durch die Mitarbeiter der MUTAVI-Rechenzentrum GmbH, basierend auf der Fehlerbeschreibung des Kunden. Innerhalb der festgelegten Reaktionszeit erhält der Kunde eine qualifizierte Aussage eines Mitarbeiters der MUTAVI-Rechenzentrum GmbH. Im Idealfall beinhaltet diese qualifizierte Aussage bereits die Lösung

bzw. den Abschluss des Vorgangs, zumindest aber eine erste Einschätzung der Meldung und die Information über die weitere Vorgehensweise.

Im Falle einer Störung bzw. dringenden Störung, beinhaltet die qualifizierte Aussage ebenfalls Informationen über die voraussichtliche Dauer und den Umfang der gemeldeten Störung.

Die garantierten Reaktionszeiten des jeweiligen Produkts sind in der Anlage 1 dieses Dokuments zu entnehmen.

d. Wiederherstellungszeiten

Bei Störungen, bezogen auf die Nicht-Erreichbarkeit eines oder mehrerer Dienste, wird je nach Produkt gegebenenfalls zusätzlich zur Reaktionszeit eine Wiederherstellungszeit (TTR) garantiert.

Innerhalb der pro Produkt festgelegten Wiederherstellungszeit wird der vom Kunden gemeldete Fehler behoben und der Dienst wieder zur Verfügung gestellt. Als Startpunkt für diese Zeitspanne gilt ebenfalls der Eingang der Meldung bei der MUTAVI-Rechenzentrum GmbH über die zuvor genannten Kommunikationswege.

Die garantierten Wiederherstellungszeiten sind der Anlage 1 zu entnehmen.

e. Verfügbarkeit Hardware

Solange die Komponenten der vom Kunden gewählten Hardware, die zum nicht-redundanten Betrieb der jeweiligen Hardware benötigt werden, funktionieren, so gilt die Hardware als verfügbar.

Die Verfügbarkeit wird mittels Monitoring und Sichtprüfung überprüft. Des Weiteren verfügt die MUTAVI-Rechenzentrum GmbH über Verträge mit Hardwarelieferanten, die eine entsprechende Verfügbarkeit gewährleisten. Zusätzlich hält die MUTAVI-Rechenzentrum GmbH zahlreiche Bauteile im eigenen Ersatzlager – für alle Server und Storage-Systeme – vorrätig, um unabhängig vom Hardwarelieferanten einen Austausch vornehmen zu können. Dies bezieht sich auf alle Produkte der MUTAVI-Rechenzentrum GmbH.

Die Garantie der Hardwareverfügbarkeit für das jeweilige Produkt ist der Anlage B dieses Dokuments zu entnehmen.

f. Verfügbarkeit Dienst

Solange die Softwarekomponente des vom Kunden gewählten Services, die als Basis für die Applikation dient, funktioniert, gilt der Dienst als verfügbar.

Die Garantie der Dienstverfügbarkeit für das jeweilige Produkt ist der Anlage 2 dieses Dokuments zu entnehmen.

4. Allgemeines Wartungsfenster

Für periodische, geplante oder ungeplante Wartungsarbeiten an den Systemen der MUTAVI-Rechenzentrum GmbH und ihren Zulieferern, die für den Erhalt und die Sicherheit des laufenden Betriebes bzw. der Durchführung von Updates oder Upgrades notwendig sind, werden Wartungsfenster vereinbart. Eventuelle Beeinträchtigungen der Verfügbarkeit durch solche notwendigen Arbeiten werden nicht als Ausfallzeiten definiert.

In der Regel wird eine Systemwartung an Wochenenden zwischen Samstag 18:00 Uhr und Sonntag 18:00 Uhr oder nachts an jedem Wochentag in der Zeit zwischen 23:00 Uhr und 07:00 Uhr am nächsten Morgen durchgeführt. In Ausnahmefällen kann eine Systemwartung unter Berücksichtigung der geringstmöglichen Beeinträchtigung des laufenden Betriebs auch in allen übrigen Zeiten durchgeführt werden. Die MUTAVI-Rechenzentrum GmbH informiert den Kunden über geplante Systemwartungen so früh wie möglich.

5. Nichteinhaltung der Service Level

Sollten die garantierten Service Level nicht eingehalten werden, gewährt die MUTAVI-Rechenzentrum GmbH 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 MUTAVI-Rechenzentrum GmbH in schriftlicher Form per Brief oder Fax anzeigt. Beantragt werden kann diese Gutschrift generell erst nach Ablauf des von der Nichteinhaltung betroffenen Monats. Maßgeblich für den rechtzeitigen Eingang ist das Datum des Poststempels bzw. des Faxeingangs.

Diese Tabelle stellt dar, wie hoch die Gutschrift bei der Nichteinhaltung der verschiedenen Verfügbarkeiten ist.

Garantierter Wert im Monatsmittel	99%	Gutschrift bezogen auf eine Monatsmiete
Verfügbarkeit	< 98,9%	5%
	< 98,8%	10 %
	< 98,6%	25 %
	< 98,3%	50 %
	< 98,5%	75 %
	< 97,0%	100 %

Bezüglich der Nichteinhaltung der Service Level, welche sich auf Reaktions- und Wiederherstellungszeiten beziehen, gilt wie folgt:

Pro Stunde der Nichteinhaltung der angegebenen Garantien gewährt die MUTAVI-Rechenzentrum GmbH eine Gutschrift in Höhe einer halben Tagesmiete (1/60 der Monatsmiete) der betroffenen Services.

Die maximale Höhe der Gutschrift beträgt grundsätzlich pro Monat 100% der Monatsmiete der betroffenen Services.

Weitergehende Ansprüche gegenüber der MUTAVI-Rechenzentrum GmbH, insbesondere solche auf Ersatz von indirekten und Folgeschäden wie z.B. entgangener Gewinn, Betriebsunterbrechung, Verlust von Daten und Informationen etc. sind ausgeschlossen. Die Haftung ist begrenzt auf den Monatsbetrag des gebuchten Dienstes

5. Haftungsausschluss und Abgrenzung

Eine Haftung der MUTAVI-Rechenzentrum GmbH bei Nichteinhaltung dieses Service Level Agreements ist nur dann gegeben, wenn die MUTAVI-Rechenzentrum GmbH die Nichteinhaltung zu vertreten hat. Insbesondere haftet die MUTAVI-Rechenzentrum GmbH nicht für:

- Ausfälle, die von der MUTAVI-Rechenzentrum GmbH nicht direkt zu vertreten sind, insbesondere externe DNS- und Routing-Probleme, Angriffe auf die Netz- bzw. Mail-Infrastruktur der MUTAVI-Rechenzentrum GmbH (DDOS/Viren) und Ausfällen von Teilen des Internets außerhalb der Kontrolle der MUTAVI-Rechenzentrum GmbH, die zu Fehlmessungen des Kunden führen können.
- Ausfälle, die seitens des Kunden verschuldet wurden, insbesondere Ausfälle, die durch ein- / ausgehende Hackangriffe (DDOS) wegen fehlerhafter und/oder unzureichender Wartung der kundeneigenen Hard- und Software verursacht wurden.
- Ausfälle, die darauf beruhen, dass kundeneigene Hard- oder Software unsachgemäß genutzt oder repariert wurde, oder System nicht den Richtlinien bzw. Vorgaben des Herstellers oder der MUTAVI-Rechenzentrum GmbH gemäß installiert, betrieben und/oder gepflegt wurden.
- Ausfälle, die durch Fehler bei der internen oder externen Überwachung dem Kunden fälschlicherweise gemeldet wurden.
- Ausfälle, die durch Wartungsarbeiten der MUTAVI-Rechenzentrum GmbH oder dessen Zulieferer verursacht wurde.

6. Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieses Service Level Agreements ganz oder teilweise nicht rechtswirksam oder nicht durchführbar sein oder werden, so wird hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen des jeweiligen Vertrags nicht berührt.

Anlage A Service Level Agreement

Leistungswerte				
	Allgemeine Anfrage	Störung	Dringende Störung	
Supportzeit	montags - freitags 08.00 bis 18.00 Uhr	montags - freitags 08.00 bis 18.00 Uhr	24/7	
	Reaktionszeit*	Reaktionszeit*	Reaktionszeit*	Wiederherstellungszeit*
Supportpaket	s	s	s	s
Domains Webhosting	12 Std.	12 Std.	2 Std.	8Std.
Virtuelle Server Linux/Windows Root Server	12 Std.	12 Std.	2 Std.	8Std.
Hosted Exchange Hosted Skype for Business Cloudspeicher	12 Std.	12 Std.	2 Std.	8Std.
Cloudserver vTerminal rver	6 Std.	6 Std.	2 Std.	8Std.

* Die angegebene Reaktionszeit / Wiederherstellungszeit bezieht sich auf die gebuchten Supportzeiten. Für Supportleistungen außerhalb der Supportzeiten können leider keine definitiven Reaktionszeiten/Wiederherstellungszeiten garantiert werden.

Anlage B Service Level Agreement

Serververfügbarkeit (im Monatsmittel)	
Dedicated Server	99,95 %
Dedicated Server mit redundantem Netzteil	99,99 %
Webhostingverfügbarkeit (im Monatsmittel)	
Domains Webhosting	99,9 %
Virtuelle Server Linux/Windows Root Server	99,95 %
Hosted Exchange	99,99 %
Hosted Skype for Business Cloudspeicher	99,95 %
Cloudserver vTerminal Server	99,95 %