



Service Level Agreement (SLA)

# Virtuelle Server





## 1. Einführung

Dieses Dokument definiert die von VSE NET bereitgestellte Servicequalität für die Virtuellen Server Produkte vServer und vBackup. Die SLA-Vereinbarung ist vom Tag der betriebsbereiten Bereitstellung des Dienstes bis zur Kündigung des zugrundeliegenden Vertrags gültig. Hiervon abweichende Vereinbarungen sind individuell und in Schriftform als Vertragsbestandteil zu vereinbaren.

## 2. Änderung der Service Level Agreements

Die SLA können bei Vorliegen eines berechtigten Interesses der VSE NET von dieser jederzeit geändert und an die neuen Umstände angepasst werden. Ein berechtigtes Interesse liegt insbesondere vor im Falle einer Änderung der Gesetzeslage oder höchstrichterlichen Rechtsprechung, der Marktgegebenheiten, einer Währungsumstellung oder ähnlichen Ereignissen. Eine Änderung wird allen Kunden sechs (6) Wochen vor Inkrafttreten der Änderung schriftlich oder per Email ausdrücklich mitgeteilt werden. Sofern der Kunde der Änderung innerhalb von sechs (6) Wochen widerspricht, gelten die SLA in der bisherigen Form weiter. Die SLA gelten in der geänderten Fassung als vereinbart, wenn der Kunde nicht innerhalb dieser Frist widerspricht oder kündigt, oder nach Inkrafttreten der Änderung die Dienste/Leistungen der VSE NET weiter nutzt. Die VSE NET verpflichtet sich, den Kunden bei Beginn der Frist auf sein Widerspruchsrecht und die Folgen weiterer Nutzung der Dienste/Leistungen in der Mitteilung über die Änderung der SLA besonders hinzuweisen. Eine Änderung der SLA kann auch mittels eines Änderungsvertrages herbeigeführt werden. Gleiches gilt für eine Änderung der Leistungsbeschreibung und der Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

## 3. Serviceverfügbarkeit

Die Leistungen der VSE NET werden auf einer eigens für diese in einem hoch sicheren und überwachten Serverraum betriebene Plattform erbracht. Die Verfügbarkeit der Leistungen beträgt durchschnittlich 99% pro Jahr. Die Leistungen werden im Rahmen der vorhandenen Kapazitäten und nach Maßgabe des vom Kunden gewählten Zugangs in der Regel grundsätzlich täglich von 0:00 Uhr bis 24 Uhr bereitgestellt. Über größere Arbeiten, die das Stoppen eines Dienstes erfordern, werden die Kunden eine Woche im Voraus informiert, sofern VSE NET selbst rechtzeitig Kenntnis von solchen Arbeiten erhält. Unterbrechungen der Dienste, die innerhalb der geplanten Wartungsarbeiten entstehen, gehen nicht in die Berechnung der Verfügbarkeit ein.

Nicht als Zeiten der Nichtverfügbarkeit gelten weiter Zeiträume, in welchen VSE NET aufgrund einer akuten Bedrohung ihrer Daten, Hard- und/ oder Softwareinfrastruktur bzw. der Daten, Hard- und/oder Softwareinfrastruktur der Kunden durch äußere Gefahren (z. B. Viren, Trojaner), oder aufgrund einer erheblichen Gefährdung der Sicherheit des Netzbetriebes oder der Netzintegrität den Zugang zu einzelnen Produkten und/oder Leistungen einschränkt oder sperrt. VSE NET wird bei einer solchen Entscheidung auf die berechtigten Interessen des Kunden soweit möglich Rücksicht nehmen, diesen über die getroffenen Maßnahmen unverzüglich informieren, und alles Zumutbare unternehmen, um die Zugangsbeschränkung bzw. -sperrung unverzüglich aufzuheben.

## 4. Störungsmanagement

### 4.1. Leistungen und Mitwirkungspflichten

Der Kunde hat die erbrachten Leistungen von VSE NET unverzüglich auf offensichtliche und erkennbare Mängel zu untersuchen und soweit vorhanden diese VSE NET anzuzeigen (im Sinne von §377HGB). Nicht offensichtliche Mängel hat der Kunde unverzüglich nach Bekanntwerden zu rügen. Des Weiteren hat er die erforderlichen Maßnahmen zu treffen, die eine Feststellung und Reproduzierbarkeit der Mängel oder Schäden und ihrer Ursachen ermöglichen oder die Beseitigung der Störung erleichtern und beschleunigen.

Im Falle einer Netz- und/oder sonstigen Leistungsstörung hat der Kunde VSE NET umgehend über die Störung zu informieren. Nach Eingang der Störungsmeldung bei der zuständigen Kundenbetreuung wird ein geschulter Support-Mitarbeiter von der VSE NET im Rahmen seiner technischen betrieblichen Möglichkeiten Maßnahmen einleiten, um die Störung innerhalb einer angemessenen und zugesicherten Frist zu beheben.

Vor Meldung einer Störung überprüft der Kunde die in seiner Zuständigkeit liegenden Anlagen und Systeme, um selbst verursachte Störungen auszuschließen und eine irrtümliche Falschmeldung an VSE NET nach Möglichkeit zu vermeiden. Diese Überprüfung kann z.B. durch Neustart von Endgeräten oder Überprüfung von Netzwerkverbindungen erfolgen.

Sind Leistungen von VSE NET mangelhaft, ist sie verpflichtet innerhalb angemessener Frist notwendige Nachbesserungsarbeiten durchzuführen. Sollte die Nachbesserung fehlschlagen, kann der Kunde unbeschadet gesetzlicher Regelungen für die Dauer der Schlechtleistung eine entsprechende Herabsetzung der Vergütung verlangen. Beruht die Mangelhaftigkeit der Leistung auf dem Einsatz von Software/ Programmen oder Leistungsbestandteilen, die VSE NET zum Zweck der Leistungsanspruchnahme von Dritten erworben (bzw. lizenziert) hat, beschränken sich die Gewährleistungsrechte des Kunden auf den Umfang der Rechte die VSE NET gegenüber den Dritten zustehen. VSE NET ist soweit möglich berechtigt, diese Rechte an den Kunden abzutreten. Der Kunde ist nicht berechtigt, Fehler selbst zu beseitigen und Ersatz der hierfür erforderlichen Aufwendungen zu verlangen.

Die Störungsbearbeitung erfolgt zu den in der Tabelle „Reaktionszeiten“ (Absatz 5) definierten Zeiten.

VSE NET übernimmt keine Gewähr für Mängel, welche auf eigenmächtige Veränderungen durch den Kunden, dessen Personal oder sonstige Erfüllungsgehilfen (Dritte) zurückzuführen sind, respektive nicht rechtzeitig angezeigt wurden. Erbringt VSE NET in diesem Falle die Entstörung bzw. Mängelbeseitigung, sind die damit zusammenhängenden Kosten nach den üblichen Vergütungssätzen von VSE NET zu erstatten.

## 5. Reaktionszeiten

Schweregrad	Klassifizierung	Beschreibung	Reaktionszeit
<b>Schweregrad 1</b> Sog. Betriebsverhinderndes Problem	<b>dringend</b> der Betriebsablauf ist ganz oder teilweise unterbrochen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kritischer System-, Netz- oder Komponentenausfall mit kritischen Auswirkungen auf die Servicebereitstellung</li> <li>• Totalausfall der Produktion für alle Benutzer oder Kunden Auswirkungen auf mindestens eine Service-Level-Verpflichtung</li> <li>• Leistungsver schlechterung oder Nichtbenutzbarkeit einer wichtigen Komponente oder des Netzes. Potenziell kritische Auswirkungen auf die Servicebereitstellung.</li> <li>• Verschlechterung der Servicebereitstellung, Auswirkungen auf die Servicebereitstellung.</li> <li>• Produktion für Teile der Benutzer oder Kunden beeinträchtigt. Der Dienst ist nicht lauffähig. Es kommt zu erheblichen Einschränkungen der Erreichbarkeit</li> </ul>	Bis zu 4 Stunden
<b>Schweregrad 2</b> Sog. Geschäftsbehinderndes Problem	<b>hoch</b> der Betriebsablauf ist beeinträchtigt	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eine Komponente ist unbenutzbar oder schwer benutzbar. Mäßige Auswirkungen auf den Betrieb, aber keine unmittelbare Auswirkung auf die Servicebereitstellung.</li> <li>• Ausfall von Services, aber Behelfslösung verfügbar.</li> <li>• Zwischenfälle, die den Service beeinträchtigen, aber die Servicebereitstellung nicht unmöglich machen.</li> <li>• Potenzielle Auswirkungen auf die Servicebereitstellung mit Auswirkungen auf vereinzelte Benutzer oder Kunden.</li> </ul>	Bis zu 24 Stunden
<b>Schweregrad 3</b> Sonstige Probleme	<b>niedrig</b> der Betriebsablauf ist nicht beeinträchtigt	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eine Komponente oder eine Prozedur, die nicht kritisch ist, kann nicht benutzt werden. Eine Alternative ist verfügbar, spätere Wartung ist akzeptabel.</li> <li>• Keine Auswirkung auf die Servicebereitstellung.</li> <li>• Keine Produktion beeinträchtigt.</li> <li>• Einzelne Benutzer oder Kunden betroffen.</li> </ul>	Bis zu 72 Stunden

## 6. Leistungsbeschreibung

### 6.1. Annahme von Störungsmeldungen

VSE NET nimmt Störungsmeldungen täglich durchgehend telefonisch unter der Servicenummer **0800/607-2221 (aus dem Ausland +49 681 607 2221)** entgegen. Bei Eröffnung der Störung sind Angaben zur VSE NET-Projektnummer (z.B. W.58.4711.1) und zur Art der Störung erforderlich.

### 6.2. Schlussmeldung bei erfolgter Entstörung

Der Kunde erhält eine Schlussmeldung bei erfolgter Entstörung. Diese kann sowohl telefonisch als auch schriftlich erfolgen.

### 6.3. Informationen zu geplanten Arbeiten

VSE NET wird erforderliche Wartungsarbeiten, soweit dies möglich ist, in nutzungsarmen Zeiten durchführen und behält sich vor, Notfallwartungsarbeiten auch ohne Einhaltung der oben genannten Frist durchzuführen. VSE NET wird mögliche Ausfallzeiten so kurz wie möglich halten.

## 7. Berechnung der Verfügbarkeit

Die Leistungen der VSE NET werden auf einer eigens für diese in einem hoch sicheren und überwachten Serverraum betriebene Plattform erbracht. Die Verfügbarkeit in Prozent errechnet sich aus der Gesamtzahl der Stunden eines Betriebsjahres (Zeitraum von 365 Tagen ab dem Tag der Bereitstellung) abzüglich der Stunden des Betriebsjahres, während denen das Produkt nicht verfügbar ist, dividiert durch die Gesamtzahl der Stunden des Betriebsjahres multipliziert mit 100. Die nicht verfügbare Zeit kann bei Bedarf anhand der Störungsticket-Aufzeichnungen ermittelt werden. Bei der Berechnung von Verfügbarkeiten werden geplante Betriebsunterbrechungen (Wartungsmaßnahmen) nicht berücksichtigt. Ebenso unberücksichtigt bleiben Ausfälle, die nicht im Verantwortungsbereich von VSE NET liegen und Serviceunterbrechungen, die vom Kunden verlangt werden.

## 8. Entschädigungen

Sind Leistungen von VSE NET mangelhaft, ist sie verpflichtet innerhalb angemessener Frist notwendige Nachbesserungsarbeiten durchzuführen. Sollte die Nachbesserung fehlschlagen, kann der Kunde unbeschadet gesetzlicher Regelungen für die Dauer der Schlechtleistung eine entsprechende Herabsetzung der Vergütung verlangen. Beruht die Mangelhaftigkeit der Leistung auf dem Einsatz von Software/Programmen oder Leistungsbestandteilen, die VSE NET zum Zweck der Leistungsanspruchnahme von Dritten erworben (bzw. lizenziert) hat, beschränken sich die Gewährleistungsrechte des Kunden auf den Umfang der Rechte die VSE NET gegenüber den Dritten zustehen. VSE NET ist soweit möglich berechtigt, diese Rechte an den Kunden abzutreten. Der Kunde ist nicht berechtigt, Fehler selbst zu beseitigen und Ersatz der hierfür erforderlichen Aufwendungen zu verlangen.

### 8.1. Ausschuss der Verantwortlichkeit

Die in den vorliegenden SLA übernommenen Verpflichtungen gelten nicht in folgenden Störungsfällen:

- durch Kunden oder Kundensoftware verursachte Nichterfüllung der SLA
- durch den Kunden schadhaft installierte Software/ Programme
- Planmäßige Wartung, von der der Kunde innerhalb einer Mindestankündigungsfrist in Kenntnis gesetzt wurde
- durch den Hersteller verursachte Fehler in der eingesetzten Standardsoftware, auf dem die VSE NET Infrastruktur basiert (z.B. MS Windows Server) und/oder Hardware
- Notfallwartung
- Höhere Gewalt

## 9. Begriffsdefinitionen

### 9.1. Reaktionszeit

Reaktionszeit ist der Zeitraum von der Meldung einer Störung bei der Hotline der VSE NET bis zum Zeitpunkt der ersten schriftlichen oder mündlichen Kontaktaufnahme eines qualifizierten VSE NET-Mitarbeiters mit dem Störungsmelder oder mit dem bei der Meldung der Störung angegebenen Ansprechpartner. Der Zeitpunkt der Kontaktaufnahme wird in den Systemen von VSE NET dokumentiert.