

Service Level Agreement (SLA)

# Managed Firewall



1. ALLGEMEINE INFORMATIONEN	4
2. SERVICETICKETS	4
2.1. Definition	4
2.2. SLA-Varianten (Servicetickets)	4
2.3. Eröffnung von Servicetickets	5
2.4. Terminvereinbarung	5
2.5. Vorlaufzeit	5
2.6. Validierung von Servicetickets	5
2.7. Bearbeitung von Servicetickets	6
2.8. Unvollständigkeit von Servicetickets	6
2.9. Fertigmeldung	6
2.10. Abrechnung von Servicetickets	7
3. STÖRUNGSTICKETS	7
3.1. Definition	7
3.2. SLA-Varianten	8
3.3. Störungsmanagement	8
3.3.1 Prozessablauf	8
3.3.2 Leistungen und Mitwirkungspflichten	9
3.4. Begriffsdefinitionen	9
3.4.1 Reaktionszeit	9
3.4.2 Entstörungszeit	9
4. LEISTUNGSBESCHREIBUNG	9
4.1. Annahme von Störungsmeldungen über die Hotline	9
4.2. Kontaktaufnahme innerhalb der Reaktionszeit	9
4.3. Individuelle Zwischenmeldungen	10
4.4. Entstörung innerhalb der Entstörungszeit	10
4.5. Schlussmeldung bei erfolgter Entstörung	10

4.6. Individueller Fehlerbericht	10
4.7. Informationen zu geplanten Arbeiten im Netz	11
4.8. Berechnung der Verfügbarkeit	11
4.9. Entschädigungen bei der Überschreitung der vereinbarten Entstörungszeiten	12

# 1. Allgemeine Informationen

Dieses Service Level Agreement (SLA) definiert die Qualität der zwischen VSE NET und dem Kunden vertraglich vereinbarten Leistungen für ManagedFirewall. Weitere Details können der Leistungsbeschreibung ManagedFirewall entnommen werden.

## 2. Servicetickets

### 2.1. Definition

Servicetickets ermöglichen es dem Kunden gegen Entgelt, durch VSE NET nachträgliche Anpassungen an der Konfiguration des Dienstes (nachträglich im Sinne der erfolgten Abnahme der Initialkonfiguration) vornehmen zu lassen. Die Sicherstellung der logischen Richtigkeit der Änderungen obliegt dem Kunden. Logische Richtigkeit bedeutet, dass der Kunde die korrekten Informationen liefert, die für die Bearbeitung des Servicetickets notwendig sind. Werden beispielsweise falsche Ziel- oder Quell-IP-Adressen genannt, so kann diese Information von VSE NET Mitarbeitern nicht auf logische Richtigkeit geprüft werden. Der VSE NET Mitarbeiter prüft jedoch nach eigenem Wissen und Ermessen die vom Kunden bereitgestellten Informationen.

#### Beispiele:

- Einrichtung neuer Firewall-Regeln oder deren Änderung
- Aktivierung oder Deaktivierung einzelner Dienste (z.B. Webfilter, Antivirus, ...)
- Unterstützung des Kunden bei der Entstörung, sofern die Störungsursache im Verantwortungsbereich des Kunden liegt. Dies ist z.B. der Fall, wenn die Störung vom Kundennetz, der Internetanbindung (sofern diese nicht durch VSE NET bereitgestellt wird), oder vom Kunden eingesetzter inkompatibler Hard- und Software verursacht wird.
- Korrektur unsachgemäßer Konfigurationen die durch den Kunden verursacht wurden
- Einrichtung neuer Netzwerke
- Einrichtung neuer Security Profiles

Die obenstehende Aufzählung ist nicht abschließend und soll lediglich beispielhaft aufzeigen, welche Tätigkeiten der Kategorie Serviceticket zugeordnet sind. Stellt sich im Laufe der Bearbeitung des Servicetickets heraus, dass es sich eigentlich um eine Störung (vgl. 3.1) handelt, so wird VSE NET dieses Ticket nach Rücksprache mit dem Kunden in ein Störungsticket umwandeln und nicht zur Abrechnung bringen.

### 2.2. SLA-Varianten (Servicetickets)

Beschreibung	ESSENTIAL	COMFORT, COMFORT+
Annahme von Servicetickets	täglich, 00:00 - 24:00 Uhr per fw-services@artelis.net	
Bearbeitung von Servicetickets (siehe Abschnitt 2.7)	werktags (Mo - Fr) 8:00 - 17:00 Uhr	werktags (Mo - Fr) 8:00 - 17:00 Uhr  Zusätzlich nach Vereinbarung (vgl. 2.4)  (Mo – Fr) 4:00 - 8:00 Uhr und 17:00-24:00 Uhr

## 2.3. Eröffnung von Servicetickets

VSE NET nimmt Servicetickets täglich von 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr per E-Mail an die Adresse fw-services@artelis.net entgegen. Bei Eröffnung eines Servicetickets sind Angaben zur VSE NET-Projektnummer (z.B. W.58.xxxx.x), dem konkreten Ansprechpartner des Kunden und eine detaillierte Beschreibung der Anforderung bzw. der gewünschten Anpassung erforderlich. VSE NET behält sich das Recht vor, Anfragen die unvollständig, technisch oder organisatorisch nicht umsetzbar sind, oder deren Bearbeitung außerhalb der Leistungsbeschreibung liegt, abzulehnen.

### Mindestinformationen zur Eröffnung eines Servicetickets:

**Projektnummer:** W.58.xxxx.x

### **Exakte Beschreibung der gewünschten Änderung:**

IP-Quell-Adresse:Port, IP-Ziel-Adresse:Port

Gewünschter Zeitpunkt der Änderung (vgl. 2.2):

### **Verantwortlicher Ansprechpartner beim Kunden**

Name/Vorname:

Rückrufnummer:

E-Mail-Adresse:

## 2.4. Terminvereinbarung

Zur Umsetzung kritischer Konfigurationen kann zwischen VSE NET und dem Kunden ein konkreter Termin für die Aktivierung der Konfigurationsänderung vereinbart werden. Die Vereinbarung erfolgt per E-Mail und wird im Verlauf des Servicetickets dokumentiert. Bearbeitungszeiten

Eingehende Servicetickets werden vorzugsweise werktags (Mo-Fr) in der Zeit von 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr bearbeitet. Die Bearbeitung zu anderen Zeiten, sofern die hierfür notwendige SLA-Variante beauftragt ist, muss explizit durch Abstimmung von Uhrzeit und Termin zwischen dem Kunden und VSE NET vereinbart werden. Es können Zuschläge für Überstunden und Nacharbeit erhoben werden.

## 2.5. Vorlaufzeit

VSE NET benötigt zur Prüfung und Umsetzung der Servicetickets die in (2.5) definierte Vorlaufzeit. Frühestens nach Ablauf dieser Vorlaufzeit kann mit der Bearbeitung des Servicetickets begonnen werden. Ein konkreter Terminwunsch des Kunden für eine bestimmte Konfiguration kann frühestens nach dem Ablauf der Vorlaufzeit vereinbart werden. Zeiträume am Wochenende (Sa-So) werden nicht zur Vorlaufzeit gezählt.

## 2.6. Validierung von Servicetickets

Um Missverständnissen in der Kommunikation vorzubeugen, können die angeforderten Änderungen erst in die Firewall übernommen werden, sobald eine schriftliche Bestätigung des Kunden im Serviceticket vorliegt. Zu diesem Zweck fasst der Bearbeiter des Servicetickets die zu ändernden Einstellungen, IP-Adressen sowie die für ihn erkennbaren Auswirkungen im Service-Ticket zusammen.

## 2.7. Bearbeitung von Servicetickets

VSE NET kann für Servicetickets aus betrieblichen und organisatorischen Gründen keinen Bearbeitungs- oder Fertigstellungszeitpunkt garantieren. Serviceticket werden grundsätzlich nach dem Best-Effort-Prinzip und schnellstmöglich in Abstimmung mit dem Kunden abgearbeitet.

Vorlaufzeit für einzelne Tätigkeiten:

Beschreibung	Vorlaufzeit ESSENTIAL	Vorlaufzeit COMFORT	Vorlaufzeit COMFORT+
Anpassung von Firewall-Regeln	48 Stunden	24 Stunden	12 Stunden
Netzwerk/Routing	48 Stunden	24 Stunden	12 Stunden
Softwareupdates	48 Stunden	24 Stunden	12 Stunden
Remote Access	48 Stunden	24 Stunden	12 Stunden
Regeloptimierung	48 Stunden	24 Stunden	12 Stunden
Security Reporting	48 Stunden	24 Stunden	12 Stunden
Sonstige Arbeiten	48 Stunden	24 Stunden	12 Stunden

## 2.8. Unvollständigkeit von Servicetickets

Für den Fall, dass Angaben in einem Serviceticket nicht eindeutig oder unvollständig sind und Rückfragen entstehen, nimmt VSE NET per E-Mail Kontakt zum Kunden auf. Bei Nichterreichen des Ansprechpartners des Kunden, Wartezeiten bis zu einem vereinbarten Termin oder Wartezeiten durch kundenseitige Analyse oder Prüfung, wird die Bearbeitungszeit des Servicetickets unterbrochen.

## 2.9. Fertigmeldung

Die Fertigmeldung eines Servicetickets erfolgt per E-Mail. Mit der Fertigmeldung gilt das Serviceticket als abgeschlossen und wird abgerechnet. In der Fertigmeldung wird VSE NET die verbrauchten Zeiteinheiten kenntlich machen und diese als Basis für die Rechnungslegung verwenden.

## 2.10. Abrechnung von Servicetickets

Servicetickets werden auf Basis der im Angebot vereinbarten Preise abgerechnet. Für den Fall, dass in dem Serviceticket der Vor-Ort-Einsatz eines Technikers von VSE NET beim Kunden vereinbart wird, so wird dessen Einsatz, der Materialverbrauch und die Anfahrt zusätzlich auf Basis eines Tätigkeitsberichts abgerechnet.

Falls die Anforderung des Kunden von VSE NET durch Fernzugriff bearbeitet wird, reicht die Eröffnung des Servicetickets durch den Kunden und die Fertigmeldung (2.9) durch VSE NET als Nachweis für die Abrechnung der erbrachten Leistung aus. Die Abrechnung erfolgt auf Basis der durch den Techniker der VSE NET dokumentierten Bearbeitungszeit des Tickets. Der Kunde erklärt sich mit dieser Abrechnungsmethodik und der Methode der Zeiterfassung für die Servicetickets einverstanden.

Die Abrechnung der Servicetickets wird im 15 Minuten-Takt vorgenommen. Als Bearbeitungszeit wird nur die tatsächliche Zeit, in der gearbeitet wurde, berücksichtigt. Unterbrechungszeiten werden einvernehmlich abgestimmt oder ergeben sich aus Nichterreichen des jeweils anderen Vertragspartners bei Rückfragen, Wartezeiten bis zum vereinbarten Termin, fehlende Zugangsmöglichkeiten vor Ort oder Wartezeiten durch kundenseitige Analyse oder Funktionsprüfung. Überschreitet ein Serviceticket den Zeitumfang von einer Stunde, wird der Kunde per Mail kontaktiert, ihm eine Schätzung der benötigten Dauer mitgeteilt und um Freigabe der Aufwände gebeten.

## 3. Störungstickets

### 3.1. Definition

Eine Störung liegt vor, wenn aus Gründen, die weder im Verantwortungsbereich des Kunden liegen noch vom Kunde zu vertreten sind, die gewöhnliche Verwendbarkeit des Dienstes in einem nicht unerheblichen Maße beeinträchtigt ist. Unerhebliche Beeinträchtigungen, welche die gewöhnliche Verwendung des Dienstes nicht wesentlich beeinträchtigen, berechtigen den Kunden nicht zur Eröffnung eines Störungstickets.

#### **Beispiele für erhebliche Beeinträchtigungen:**

- Totalausfall eines oder mehrerer Kundenstandorte (es sind keine eingehenden oder ausgehenden Kommunikationsverbindungen mehr möglich) sofern diese über die eingesetzten Firewall-Systeme kommunizieren
- Massive und unvermittelte Verschlechterung der Verbindungsqualität
- Plötzlicher und unerwarteter Ausfall eines Dienstes (Webfilter, Antivirus, ...) ohne vorherige Konfigurationsmaßnahme
- Ausfall der Remote Access/VPN-Funktionalität
- Ausfall des/r WAN-Uplinks (Port zur Anbindung der Firewall an das Internet) sofern VSE NET diesen bereitstellt
- Totalausfall der bereitgestellten Firewall am Kundenstandort

Diese Aufzählung ist nicht vollständig. Sie soll verdeutlichen, welche Arten von Beeinträchtigungen den Kunden zur Eröffnung eines Störungstickets berechtigen.

Stellt sich im Laufe der Bearbeitung des Tickets heraus, dass es sich eigentlich um ein Serviceticket im Sinne der Definition in (2.1) handelt, so wird VSE NET das betroffene Störungsticket in ein Serviceticket umwandeln und zur Abrechnung bringen.

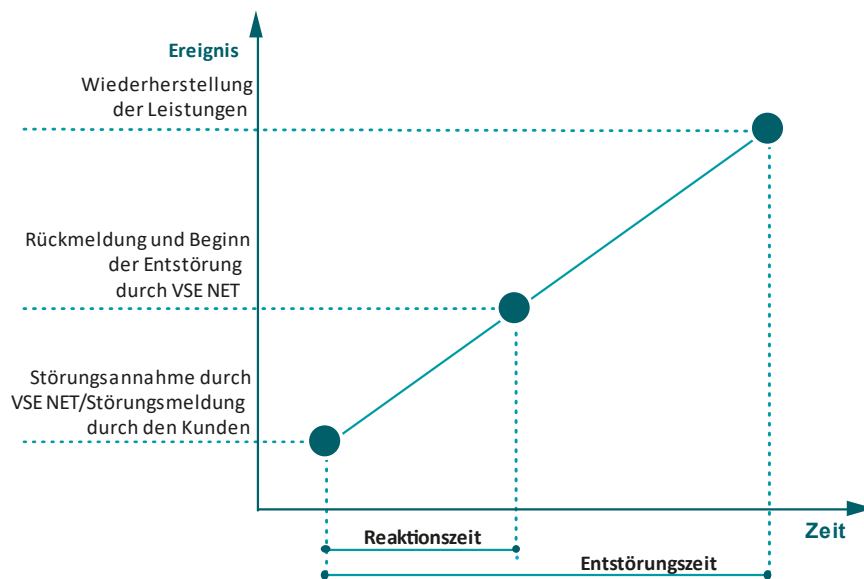
### 3.2. SLA-Varianten

Beschreibung	SLA-Variante		
	ESSENTIAL	COMFORT	COMFORT+
jährliche Mindestverfügbarkeit	99,0%		
Störungshotline	0800/607-2221 (aus dem Ausland +49 681/607-2221)		
Störungsannahme (vgl. 4.1)	7/24 täglich, 00:00 - 24:00 Uhr		
Störungsbearbeitung	5/12 werktags (Mo-Fr) 8:00 - 20:00 Uhr	7/24 täglich 0:00 - 24:00 Uhr	7/24 täglich 0:00 - 24:00 Uhr
maximale Reaktionszeit (vgl. 3.4.1)	4 h, werktags (Mo-Fr) 8:00 - 20:00 Uhr	2 h	1 h
maximale Entstörungszeit (vgl. 3.4.2)	12 h	8 h	4 h
individuelle Zwischenmeldungen (siehe Abschnitt 4.3)	✗	✗	✓
Schlussmeldung bei erfolgter Entstörung (siehe Abschnitt 4.5)	✓	✓	✓
individueller Fehlerbericht (siehe Abschnitt 4.6)	✗	✗	✓
Informationen zu geplanten Arbeiten im Netz (siehe Abschnitt 4.7)	✗	✗	✓

### 3.3. Störungsmanagement

#### 3.3.1 Prozessablauf

Die Entstörung läuft grundsätzlich gemäß folgendem Schema ab:





### 3.3.2 Leistungen und Mitwirkungspflichten

VSE NET beseitigt Störungen des Dienstes schnellstmöglich im Rahmen ihrer bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Sofern einzelvertraglich nicht anders geregelt, erbringt VSE NET die in (4) beschriebenen Leistungen. Die Störungsbearbeitung erfolgt zu den in den SLA-Varianten definierten Zeiten. Es gelten hierbei die gesetzlichen Feiertage im Bundesland Saarland.

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. Sofern möglich, übermittelt der Kunde einfach erkennbare Fehlermeldungen auf Displays oder Status-LEDs bei Meldung der Störung.

Bei gemeldeten Störungen, deren Ursachen nach eingehender Prüfung nicht durch VSE NET zu vertreten sind, ist VSE NET berechtigt, ihren Aufwand als Serviceticket (vgl. 2.10) abzurechnen. Bei Meldung einer Störung erhält der Kunde eine Ticketnummer, mit der die Störung bei VSE NET nachverfolgt werden kann.

## 3.4. Begriffsdefinitionen

### 3.4.1 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.

### 3.4.2 Entstörungszeit

Entstörungszeit ist der Zeitraum von der Meldung einer Störung bei der Hotline der VSE NET bis zur Wiederherstellung der Funktionalität des gestörten Dienstes (oder bis zur Bereitstellung eines adäquaten Ersatzes). Der Zeitpunkt der Wiederherstellung wird in den Systemen von VSE NET dokumentiert.

## 4. Leistungsbeschreibung

### 4.1. Annahme von Störungsmeldungen über die Hotline

*für SLA-Varianten ESSENTIAL, COMFORT, COMFORT+*

VSE NET nimmt Störungsmeldungen täglich von 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr telefonisch unter der **Service-nummer 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.xxxx.x), dem konkreten Ansprechpartner beim Kunden und zur Art der Störung erforderlich.

### 4.2. Kontaktaufnahme innerhalb der Reaktionszeit

*für SLA Variante ESSENTIAL*

Bei Störungsmeldungen, die werktags (Mo-Fr) zwischen 8:00 Uhr und 20:00 Uhr eingehen, erfolgt die Kontaktaufnahme innerhalb von 4 Stunden. Bei Eingang der Störungsmeldung vor 8:00 Uhr zählt die Reaktionszeit ab 8:00 Uhr. Geht die Störungsmeldung nach 20:00 Uhr ein, so zählt die Reaktionszeit ab 8:00 Uhr des darauffolgenden Werktags (Mo-Fr).

*für SLA-Variante COMFORT*

Die Kontaktaufnahme erfolgt, unabhängig vom Zeitpunkt des Eingangs der Störungsmeldung, innerhalb von zwei Stunden nach Störungsmeldung.

**für SLA-Variante COMFORT +**

Die Kontaktaufnahme erfolgt, unabhängig vom Zeitpunkt des Eingangs der Störungsmeldung, innerhalb von einer Stunde nach Störungsmeldung.

**für alle SLA-Varianten**

Ist der Kunde nicht erreichbar, wird ein Versuch zur Kontaktaufnahme regelmäßig durchgeführt. Die Einhaltung der Frist der maximalen Reaktionszeit gilt mit der ersten Kontaktaufnahme als gewahrt. Sämtliche Kontaktaufnahmen und -versuche werden in den Systemen von VSE NET unter der Ticketnummer dokumentiert.

### 4.3. Individuelle Zwischenmeldungen

**für SLA-Variante COMFORT+**

In Absprache mit dem Kunden erfolgen während der Störungsbearbeitung individuelle Zwischenmeldungen.

### 4.4. Entstörung innerhalb der Entstörungszeit

**für SLA-Variante ESSENTIAL**

Bei Störungsmeldungen, die werktags (montags 8:00 Uhr bis freitags 20:00 Uhr) eingehen, beseitigt VSE NET die Störung innerhalb von 12 Stunden nach Erhalt der Störungsmeldung es sei denn, die Leistungserbringung ist aus vom Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich. Für Störungen, die freitags nach 20:00 Uhr, samstags, sonntags oder an gesetzlichen Feiertagen (Saarland) gemeldet werden, beginnt die Entstörung am darauffolgenden Werktag (Mo-Fr) um 8:00 Uhr. Die Störungsbearbeitung erfolgt an Werktagen (Mo-Fr) zwischen 8:00 Uhr und 20:00 Uhr und wird nach 20:00 Uhr bis zum folgenden Werktag (Mo-Fr) 8:00 Uhr unterbrochen.

Fällt das Ende der maximalen Entstörungszeit auf einen gesetzlichen Feiertag oder ein Wochenende, so wird die maximale Entstörungszeit für die Dauer des Feiertages oder des Wochenendes bis zum nachfolgenden Werktag (Mo-Fr) um 8:00 Uhr unterbrochen. Bei Störungen, die im Verantwortungsbereich des Kunden liegen, entfällt die Verantwortung von VSE NET die zugesicherte Entstörungszeit einzuhalten.

**für SLA-Variante COMFORT**

VSE NET beseitigt Störungen innerhalb von 8 Stunden nach Erhalt der Störungsmeldung, es sei denn, die Leistungserbringung ist aus, vom Kunden zu vertretenden Gründen, nicht möglich. Die Störungsbearbeitung erfolgt täglich zwischen 0:00 Uhr und 24:00 Uhr. Die maximale Entstörungszeit wird durch Wochenenden oder Feiertage nicht unterbrochen. Bei Störungen, die im Verantwortungsbereich des Kunden liegen, entfällt die Verantwortung von VSE NET die zugesicherte Entstörungszeit einzuhalten.

**für SLA-Variante COMFORT +**

VSE NET beseitigt Störungen innerhalb von 4 Stunden nach Erhalt der Störungsmeldung, es sei denn, die Leistungserbringung ist aus, vom Kunden zu vertretenden Gründen, nicht möglich. Die Störungsbearbeitung erfolgt täglich zwischen 0:00 Uhr und 24:00 Uhr. Die maximale Entstörungszeit wird durch Wochenenden oder Feiertage nicht unterbrochen. Bei Störungen, die im Verantwortungsbereich des Kunden liegen, entfällt die Verantwortung von VSE NET die zugesicherte Entstörungszeit einzuhalten.

### 4.5. Schlussmeldung bei erfolgter Entstörung

**für SLA-Varianten ESSENTIAL, COMFORT und COMFORT+**

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

### 4.6. Individueller Fehlerbericht

**für SLA-Variante COMFORT+**

Der Kunde erhält auf Anfrage einen individuellen Fehlerbericht. Der Fehlerbericht kann bei VSE NET unter Angabe der Ticketnummer angefordert werden. Der Bericht wird innerhalb von 14 Tagen nach Abschluss der Störung per E-Mail verschickt.

## 4.7. Informationen zu geplanten Arbeiten im Netz

### *für SLA-Variante COMFORT+*

Geplante Arbeiten im Netz der VSE NET, die eine für den Kunden bereitgestellte Leistung beeinträchtigen können, werden dem Kunden so früh wie möglich, spätestens jedoch zehn Werktagen vor Beginn der Arbeiten mitgeteilt. Die Mitteilung erfolgt per E-Mail an die vom Kunden hinterlegte Kontaktadresse.

VSE NET behält sich vor, Notfallwartungsarbeiten auch ohne Einhaltung der oben genannten Frist durchzuführen. VSE NET wird mögliche Ausfallzeiten so kurz wie möglich halten.

## 4.8. Berechnung der Verfügbarkeit

Der angebotene Dienst hat eine jährliche Mindestverfügbarkeit von 99,0 Prozent. 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.

### **Folgende Ereignisse werden ebenfalls nicht berücksichtigt:**

- geplante Unterbrechungen für Wartungsarbeiten und Updates
- Störungen in Fremdnetzen
- Störungen des Internetanschlusses
- Serviceunterbrechungen, die vom Kunden verlangt werden
- Störungen an Kundensystemen oder Systemen, die in der Verantwortung des Kunden stehen
- Störungen, die durch den Kunden verursacht wurden
- Störungen die durch eine fehlerhafte, unvollständige oder ausgebliebene Meldung des Kunden an VSE NET nicht beseitigt werden konnten
- Störungen durch höhere Gewalt

## 4.9. Entschädigungen bei der Überschreitung der vereinbarten Entstörungszeiten

Wird die maximale Entstörungszeit gemäß dem vereinbarten Servicelevel von VSE NET nicht eingehalten, kann der Kunde bei den SLA-Varianten COMFORT und COMFORT+ eine Gutschrift verlangen. Die Höhe der möglichen Gutschrift kann der nachfolgenden Tabelle entnommen werden. Die Gutschrift ist auf die dreifache monatliche Anschlussgrundgebühr pro Jahr begrenzt. VSE NET ist nicht verantwortlich für eine Verzögerung, wenn die Verzögerung durch eine Verletzung der Mitwirkungspflicht des Kunden verursacht wird.

### Folgende Ereignisse werden ebenfalls nicht berücksichtigt:

- geplante Unterbrechungen für Wartungsarbeiten und Updates
- Störungen in Fremdnetzen
- Störungen des Internetanschlusses
- Serviceunterbrechungen, die vom Kunden verlangt werden
- Störungen an Kundensystemen oder Systemen, die in der Verantwortung des Kunden stehen
- Störungen, die durch den Kunden verursacht wurden
- Störungen die durch eine fehlerhafte, unvollständige oder ausgebliebene Meldung des Kunden an VSE NET nicht beseitigt werden konnten
- Störungen durch höhere Gewalt

SLA Variante	Überschreitung der vereinbarten maximalen Entstörungszeit (gemäß Abschnitt 3.4.2) um	Maximale Vertragsstrafe in % der monatlichen Grundgebühr je Störfall
COMFORT	mehr als 8 Stunden und bis zu 12 Stunden	25 %
	mehr als 12 Stunden	50 %
COMFORT+	bis zu 4 Stunden	15 %
	mehr als 4 Stunden und bis zu 8 Stunden	25 %
	mehr als 8 Stunden	50 %