

Server Level Agreement (SLA) der Everscale GmbH

Stand 27.09.2013

1. Präambel

Das Dokument definiert und regelt die Service Level Agreements für die verschiedenen Dienstleistungen und gilt unterschiedslos für alle Kunden der Everscale GmbH.

Sofern nicht abweichend vereinbart, gilt für bestehende und zukünftige Vertragsverhältnisse zwischen der Everscale GmbH und dem Kunden die zum Abschluss des Vertrages oder des Vertragsteils jeweils aktuelle Version dieser Vereinbarung.

2. Definitionen

Geschäftszeiten:

Montag bis Freitag von 09:00 Uhr bis 18:00 Uhr, außer an bundeseinheitlichen Feiertagen, sowie dem 24. und 31. Dezember.

Allgemeine Anfragen:

Es liegt keine Störung vor, der Kunde fragt zum Beispiel nach Informationen.

Meldungen:

Meldung einer Störung durch den Kunden (Telefonisch oder per E-Mail).

Nicht-kritische Störung:

Funktionsstörungen die keinen Einfluss auf die Referenzdienste haben.

Kritische Störung:

Ausfall der Referenzdienste oder erhebliche Beeinträchtigung der Referenzdienste.

Internetanbindung:

Anbindung an das Internet (Global geroutete IP-Netze). Die Überwachung erfolgt zu ausgewählten Zielen über das Protokoll ICMP.

Referenzdienst:

Als Referenzdienst gilt der Webserver (http) sowie ein eventuell vorhandener Datenbankdienst (MySQL).

Messung der Verfügbarkeit:

Kontinuierlichen Überwachung der Systeme von internen und externen Monitoringdiensten. Ein Dienst gilt als Verfügbar, wenn mindestens ein Monitoringsystem den Dienst als Funktionsbereit meldet.

Monatsmittel:

Betrachtet wird beim Monatsmittel der Kalendermonat. Ein Kalendermonat besteht dabei grundsätzlich aus 30,5 Tagen.

3. Geltungsbereich & Abgrenzung

Das Service Level Agreement (SLA) ist nur in Verbindung mit einem gültigen Vertrag über die jeweilige Dienstleistung gültig. Neben dem SLA finden ausschließlich die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Everscale GmbH Anwendung.

4. Supportzeiten

Die Supportzeiten für allgemeine Anfragen und nicht-kritische Störungen entsprechen den Geschäftszeiten (Mo-Fr 9-18 Uhr). Für kritische Störungen steht eine 24/7 Notfall-hotline zur Verfügung. Sollte eine Meldung außerhalb der Geschäftszeiten in die Kategorie „Allgemeine Anfrage“ oder „nicht-kritische Störungsmeldung“ fallen, können die damit verbundenen Aufwände der Everscale GmbH zu 177,31 € inkl. Umsatzsteuer je angefangene Stunde in Rechnung gestellt werden. Der Kunde wird vorab über eventuell entstehende Kosten informiert.

5. Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit der Internetanbindung und Referenzdienste wird alle 10 Minuten gemessen und für einen Zeitraum von 30,5 Kalendertagen je Monat errechnet.

In die Berechnung der Verfügbarkeit werden ausschließlich Beeinträchtigungen, welche durch den Anbieter zu vertreten sind, berücksichtigt.

Folgende Vorgänge gehen explizit nicht zu Lasten der Verfügbarkeit:



Server Level Agreement (SLA) der Everscale GmbH

Stand 27.09.2013

- › Ausfälle, die von der Everscale GmbH nicht direkt zu vertreten sind, insbesondere Routingprobleme, externe DNS-Probleme und Angriffe auf die Systeme der Everscale GmbH (z. B. durch DDos-Angriffe).
- › Angekündigte Wartungsarbeiten, sofern diese nicht länger als 4 Stunden im Monat betragen.
- › Die Überlastung der Server oder Dienste und damit verbundene Beeinträchtigung der Anwendungen z. B. durch hohe Nutzerzahlen.
- › Durch den Kunden verursachte Beeinträchtigungen durch fehlerhafte Konfiguration, übermäßige Belastung der Systeme und aufgrund von fehlerhafter oder unzureichender Wartung der vom Kunden eingesetzten Software.
- › Ausfälle die durch Fehler bei internen und externen Monitoringdiensten dem Kunden fälschlicherweise gemeldet werden.

Garantierte Verfügbarkeit im Monatsmittel der Internetanbindung: 99,99 %

Garantierte Verfügbarkeit im Monatsmittel der Referenzdienste:

Produktgruppe:	Verfügbarkeit:
DNR	99,90%
Webhosting / Shophosting	99,50%
Everscale Hosting (Managed Server)	99,50%
Everscale Cloud	99,50%
Everscale Siteaccelerator	99,90%
Everscale Sitebalancer	99,90%

Der Kunde nimmt die Verfügbarkeiten zur Kenntnis und akzeptiert diese als vertragsgemäß.

6. Wartungsmaßnahmen:

Für periodische, geplante oder ungeplante Wartungsarbeiten an den Systemen der Everscale GmbH oder ihrer Zulieferer, die für die Sicherheit und Erhalt der Dienstleistung notwendig sind, werden Wartungsfenster vereinbart. Eventuelle Beeinträchtigungen der Verfügbarkeit durch derartige Wartungsarbeiten werden nicht als Ausfallzeiten im Sinne der Verfügbarkeit gezählt.

Die Wartungen finden üblicherweise von Mittwoch auf Donnerstag Nacht, zwischen 23:00 Uhr und 6:00 Uhr statt. Die Everscale GmbH informiert ihre Kunden in der Regel mindestens 7 Tage vor Durchführung über die Wartungsarbeiten. Ausgenommen hiervon sind Wartungsarbeiten, die aufgrund von besonders kritischen Umständen (z. B. akute Sicherheitslücken) jederzeit und mit einer kürzeren Ankündigungsfrist durchgeführt werden können.

7. Nichteinhaltung der Service Level

Bei Nichteinhaltung erhält der Kunde eine pauschalierte Entschädigung mittels Gutschrift durch den Anbieter. Je 0,2 % Verfügbarkeitsabweichung beträgt die Gutschrift 10 % der betroffenen Leistung.

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

8. Salvatorische Klausel

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

