

Service-Level-Agreement (SLA)

Nimblu ist eine Marke der PlusServer GmbH

PlusServer GmbH, Welsersstraße 14, 51149 Köln

Stand: 29.07.2016

Inhaltsverzeichnis

1.	Präambel.....	3
2.	Allgemeine Service Level.....	3
2.1.	Verfügbarkeit der Rechenzentren.....	3
2.2.	Verfügbarkeit und Latenz des Core-Netzwerks.....	4
2.3.	Verfügbarkeit und Latenz der Internetverbindung.....	4
3.	Technischer Support und Reaktionszeiten	5
4.	Hardwareverfügbarkeit	5
5.	Netzwerkverfügbarkeit.....	6
5.1.	Allgemeine Netzwerkverfügbarkeit.....	6
5.2.	Netzwerkverfügbarkeit mit Redundanz	6
5.3.	Netzwerkverfügbarkeit ohne Redundanz.....	7
6.	Produktbezogene Service Level.....	7
6.1.	Produktbezogene Service Level mit Redundanz.....	7
6.2.	Produktbezogene Service Level ohne Redundanz.....	8
7.	Wartungsfenster und Wartungsarbeiten	8
8.	Gewährung von Gutschriften bei Mängelansprüchen	8
9.	Haftungsausschluss	9
10.	Salvatorische Klausel	9
11.	Anlage A.....	10

Nimblu

Nimblu ist eine Marke der PlusServer GmbH.

PlusServer GmbH
Welserstr. 14
51149 Köln

Geschäftsführer
Thomas Strohe (CEO)
Tobias Mohr
Thomas Noglik

Gerichtsstand
HRB 84977
Amtsgericht Köln
Umsatzsteuer-ID
DE815289260

Bankverbindung
Commerzbank
IBAN: E53370800400485011700
BIC DRESDEFF370

1. Präambel

Das erfolgreiche Outsourcing von IT-Dienstleistungen erfordert eine transparente Definition der Kunden-Lieferanten-Beziehung. Dieses Service-Level-Agreement stellt die Qualität der zwischen dem Provider und seinen Kunden vereinbarten Services sicher, indem im Folgenden bestimmte Service Level garantiert werden.

Unterteilt werden diese Service Level in zwei Bereiche:

- Allgemeine Service Level
- Produktbezogene Service Level

Dieses Service-Level-Agreement gilt für die Bereitstellung und den Betrieb aller Produkte und Dienstleistungen des Providers. Der jeweilige Vertragspartner des Kunden, welcher hier als „Provider“ bezeichnet ist, ergibt sich aus dem Hauptvertrag bzw. dem Angebot. Die Produkte und Dienste sind in den entsprechenden Produktbeschreibungen spezifiziert.

Die zugehörigen Werte, die der Provider seinen Kunden garantiert, sind dem Anhang A der Service-Level-Vereinbarung zu entnehmen, das zusammen mit dem Anhang wesentlicher Bestandteil des Vertrags zwischen dem Provider und dem Kunden ist.

Hiervon ausgenommen sind Fälle, die zurückzuführen sind auf:

- Höhere Gewalt;
- Verschulden des Kunden, seiner Mitarbeiter oder seiner Erfüllungsgehilfen;
- Unvermeidbare Dienstbeeinträchtigungen aufgrund von Änderungen des Dienstes, die vom Kunden beauftragt wurden oder die durch rechtlicher oder regulatorische Vorgaben zwingend erforderlich wurden;
- Geplante Arbeiten durch den Provider.

2. Allgemeine Service Level

2.1. Verfügbarkeit der Rechenzentren

2.1.1. Messverfahren

Die Verfügbarkeit der Rechenzentren bezieht sich auf deren Stromversorgung. Die Sicherstellung der Stromversorgung in den Rechenzentren ist durch entsprechende technische Maßnahmen geregelt.

Gemessen wird die Verfügbarkeit von mindestens einer Unterverteilung (A- oder B-Versorgung). Dazu werden verschiedene Messpunkte innerhalb der Gebäude des Providers ständig überwacht.

2.1.2. Garantie

Der Provider garantiert eine Verfügbarkeit der Rechenzentren von 99,99 % im Jahresmittel. Dieses Service Level gilt als erfüllt, solange die tatsächliche Verfügbarkeit des Rechenzentrums obigen Wert im Jahresmittel nicht unterschreitet.

Nimblu

Nimblu ist eine Marke der PlusServer GmbH.

PlusServer GmbH
Welserstr. 14
51149 Köln

Geschäftsführer
Thomas Strohe (CEO)
Tobias Mohr
Thomas Noglik

Gerichtsstand
HRB 84977
Amtsgericht Köln
Umsatzsteuer-ID
DE815289260

Bankverbindung
Commerzbank
IBAN: E53370800400485011700
BIC DRESDEFF370

2.2. Verfügbarkeit und Latenz des Core-Netzwerks

2.2.1. Messverfahren

Der Provider misst die Verfügbarkeit und Latenz des Netzwerks mit dafür eingerichteten Messstationen innerhalb des eigenen Core-Netzwerks.

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

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

Die Latenz des Core-Netzwerks bezieht sich auf die Strecke zwischen einem Rechenzentrums-Messknoten und dem jeweils nächstgelegenen (beste Latenz) Core-Messknoten.

2.2.2. Garantie

Der Provider garantiert eine Verfügbarkeit des Core-Netzwerks von 99,99 % im Jahresmittel. Dieses Service Level gilt als erfüllt, solange die tatsächliche Verfügbarkeit des Core-Netzwerks den obigen Wert im Jahresmittel nicht unterschreitet.

Der Provider garantiert eine Latenz innerhalb des Core-Netzwerks von 10msec im Jahresmittel bei im vorherigen Punkt angegebener Verfügbarkeit.

Dieses Service Level gilt als erfüllt, solange die tatsächliche Latenz des Core-Netzwerks den obigen Wert nicht überschreitet.

2.3. Verfügbarkeit und Latenz der Internetverbindung

2.3.1. Messverfahren

Der Provider misst die Internetverfügbarkeit mit dafür eingerichteten Messstationen innerhalb und außerhalb des eigenen Core-Netzwerks. Das Internet gilt als verfügbar, solange mindestens zwei Rechenzentren des Providers durch mindestens einen externen Messknoten erreicht werden können.

Die Latenz der Internetverbindung kann nicht vollständig durch den Provider gemessen werden, da der Provider keinen Zugriff auf die dafür notwendigen Messdaten der Carrier hat. Der Provider verpflichtet sich jedoch, nur solche Carrier als Vertragspartner auszuwählen, die die im Punkt 2.3.2 genannten Latenzen gewährleisten.

2.3.2. Garantie

Der Provider garantiert eine Verfügbarkeit der Internetverbindung von 99,99 % im Jahresmittel.

Bezüglich der Latenz der Internetverbindung verpflichtet sich der Provider dazu, solche Carrier auszuwählen, die mindestens folgende Latenzen gewährleisten:

Innereuropäisch	< 40 msec im Jahresmittel
USA Ostküste	< 70 msec im Jahresmittel
USA	< 100 msec im Jahresmittel

Nimblu

Nimblu ist eine Marke der PlusServer GmbH.

PlusServer GmbH
Welserstr. 14
51149 Köln

Geschäftsführer
Thomas Strohe (CEO)
Tobias Mohr
Thomas Noglik

Gerichtsstand
HRB 84977
Amtsgericht Köln
Umsatzsteuer-ID
DE815289260

Bankverbindung
Commerzbank
IBAN: E53370800400485011700
BIC DRESDEFF370

3. Technischer Support und Reaktionszeiten

Der Provider bietet seinen Kunden einen persönlichen Service-Manager, der montags bis freitags in der Zeit von 9 bis 17 Uhr telefonisch erreichbar ist. Zudem können die Kunden im geschützten Kundenbereich über das Ticket-System schriftliche Anfragen an den Support übermitteln.

Der Support des Providers steht den Kunden rund um die Uhr an sieben Tagen die Woche zur Verfügung. Zudem garantiert der Provider seinen Kunden eine definierte Reaktionszeit, in denen sie eine qualifizierte Aussage zu ihren Problemen erhalten. Die Reaktionszeit beginnt generell mit dem Eingang der Meldung des Kunden auf dem vorgegebenen Kommunikationsweg. Die Kommunikationswege für das jeweilige Produkt werden dem Kunden bei Abschluss eines Vertrags mitgeteilt. Sollten sich diese ändern, informiert der Provider den Kunden rechtzeitig darüber. Sollte die Störungsmeldung nicht auf dem vorgegebenen Weg beim Provider eintreffen, kann es ggf. zu Verzögerungen kommen. Die Reaktionszeiten sind nur garantiert, wenn die Meldung über den vorgegebenen Kommunikationsweg beim Provider eintrifft. Die Reaktionszeiten werden folgendermaßen kategorisiert:

- 360 Minuten Reaktionszeit bei allgemeinen technischen Anfragen
- 180 Minuten Reaktionszeit bei Störungen = Service ist noch erreichbar, aber eingeschränkt verfügbar
- 90 Minuten Reaktionszeit bei dringenden Störungen = Service ist nicht mehr erreichbar

Die Einsortierung der Meldungen des Kunden in die obigen Kategorien erfolgt durch die Mitarbeiter des Providers, basierend auf der Fehlerbeschreibung des Kunden. Innerhalb der festgelegten Reaktionszeit erhält der Kunde eine qualifizierte Aussage eines Mitarbeiters des Providers. Eine qualifizierte Aussage beinhaltet im günstigsten Fall bereits den Abschluss des Vorgangs, zumindest jedoch eine erste Einschätzung der Meldung und die Information über das weitere Vorgehen. Im Falle einer Störung oder dringenden Störung beinhaltet die qualifizierte Aussage ebenfalls Informationen über die voraussichtliche Dauer und den Umfang der aktuellen Störung.

4. Hardwareverfügbarkeit

Der Provider garantiert eine einwandfreie Funktionalität der eingesetzten Hardware, die dem Kunden auf Basis eines gültigen Mietvertrages zur Verfügung gestellt wird. Sollte es zu Hardwaredefekten kommen, garantiert der Provider den Hardwareaustausch innerhalb von sechs Stunden.

Die Ausfallzeit beginnt ab dem Zeitpunkt der ordentlichen Meldung durch den Kunden in Form einer telefonischen Störungsmeldung und der Eröffnung eines Tickets durch den Support-Mitarbeiter. Die Störungsmeldung wird damit im Ticketsystem dokumentiert. Der Service Level wird bei Störungsmeldung per Fax, E-Mail oder Ticket nicht gewährt.

Nach der Störungsbeseitigung und ggf. Behebung des Hardware-Mangels wird der Kunde durch das Support-Team informiert. Zeitgleich wird das Ticket geschlossen. Der Zeitpunkt dieser Aktion definiert die Wiederherstellung der Hardwareverfügbarkeit.

Wird der für den vereinbarten Service Level spezifizierte garantierte Hardwareaustausch von sechs Stunden überschritten, so gewährt der Provider dem Kunden eine Gutschrift in Höhe einer Tagesmiete pro überschrittener Stunde.

Nimblu

Nimblu ist eine Marke der PlusServer GmbH.

PlusServer GmbH
Welserstr. 14
51149 Köln

Geschäftsführer
Thomas Strohe (CEO)
Tobias Mohr
Thomas Noglik

Gerichtsstand
HRB 84977
Amtsgericht Köln
Umsatzsteuer-ID
DE815289260

Bankverbindung
Commerzbank
IBAN: E53370800400485011700
BIC DRESDEFF370

5. Netzwerkverfügbarkeit

5.1. Allgemeine Netzwerkverfügbarkeit

Die Verfügbarkeit des Provider-IP-Netzwerks beträgt 99,99% im Jahresmittel. Maßgeblich ist das Kalenderjahr.

Das Provider-IP-Netzwerk umfasst alle Router, Core-Switches und Endswitches, welche die Verbindung zum globalen Netzwerkverbund Internet darstellen.

Wird die für den vereinbarten Service Level spezifizierte minimale Verfügbarkeit unterschritten, so gewährt der Provider dem Kunden eine Gutschrift in folgender Höhe auf das entsprechende Produkt:

Service Level (Verfügbarkeit)	von	Verfügbarkeit	bis	Gutschrift bezogen auf eine Monatsvergütung
99,99% p.a.	99,99%		99,95%	5%
	99,95%		99,90%	10%
	99,90%		99,80%	25%
	99,80%		99,70%	50%
	99,70%		99,60%	75%
	< 99,60%			100%

5.2. Netzwerkverfügbarkeit mit Redundanz

Die garantierte Verfügbarkeit der bereitgestellten Dienstleistungen beträgt 99,99% im Jahresmittel. Maßgeblich ist das Kalenderjahr. Alle Dienstleistungen müssen redundant (n+1) ausgeführt und bereitgestellt sein.

Wird die spezifische minimale Verfügbarkeit unterschritten, so gewährt der Provider dem Kunden eine Gutschrift in folgender Höhe auf das entsprechende Produkt:

Service Level (Verfügbarkeit)	von	Verfügbarkeit	bis	Gutschrift bezogen auf eine Monatsvergütung
99,99% p.a.	99,99%		99,95%	5%
	99,95%		99,90%	10%
	99,90%		99,80%	25%
	99,80%		99,70%	50%
	99,70%		99,60%	75%
	< 99,60%			100%

Nimblu

Nimblu ist eine Marke der PlusServer GmbH.

PlusServer GmbH

Welserstr. 14

51149 Köln

Geschäftsführer

Thomas Strohe (CEO)

Tobias Mohr

Thomas Noglik

Gerichtsstand

HRB 84977

Amtsgericht Köln

Umsatzsteuer-ID

DE815289260

Bankverbindung

Commerzbank

IBAN: E53370800400485011700

BIC DRESDEFF370

5.3. Netzwerkverfügbarkeit ohne Redundanz

Die Verfügbarkeit aller Produkte und Dienstleistungen, welche – auf expliziten Kundenwunsch – ohne Redundanz ausgeführt werden, beträgt 99,95% im Jahresmittel. Maßgeblich ist das Kalenderjahr. Als nicht redundant gelten Systeme, wenn diese nicht n+1 ausgelegt sind, also ein zweites System die Dienste aufnehmen und ausführen kann.

Wird die spezifizierte minimale Verfügbarkeit unterschritten, so gewährt der Provider dem Kunden eine Gutschrift in folgender Höhe auf das entsprechende Produkt:

Service Level (Verfügbarkeit)	von	Verfügbarkeit	bis	Gutschrift bezogen auf eine Monatsvergütung
99,95% p.a.	99,95%		99,90%	5%
	99,90%		99,85%	10%
	99,85%		99,75%	25%
	99,75%		99,65%	50%
	99,65%		99,55%	75%
	< 99,55%			

6. Produktbezogene Service Level

6.1. Produktbezogene Service Level mit Redundanz

Die garantierte Verfügbarkeit der bereitgestellten Dienstleistungen beträgt 99,95% im Jahresmittel. Maßgeblich ist das Kalenderjahr. Alle Dienstleistungen müssen redundant (n+1) ausgeführt und bereitgestellt sein.

Wird die spezifische minimale Verfügbarkeit unterschritten, so gewährt der Provider dem Kunden eine Gutschrift in folgender Höhe auf das entsprechende Produkt:

Service Level (Verfügbarkeit)	von	Verfügbarkeit	bis	Gutschrift bezogen auf eine Monatsvergütung
99,95% p.a.	99,95%		99,90%	5%
	99,90%		99,85%	10%
	99,85%		99,75%	25%
	99,75%		99,65%	50%
	99,65%		99,55%	75%
	< 99,55%			

Nimblu

Nimblu ist eine Marke der PlusServer GmbH.

PlusServer GmbH
Welserstr. 14
51149 Köln

Geschäftsführer
Thomas Strohe (CEO)
Tobias Mohr
Thomas Noglik

Gerichtsstand
HRB 84977
Amtsgericht Köln
Umsatzsteuer-ID
DE815289260

Bankverbindung
Commerzbank
IBAN: E53370800400485011700
BIC DRESDEFF370

6.2. Produktbezogene Service Level ohne Redundanz

Die Verfügbarkeit aller Produkte und Dienstleistungen, welche – auf expliziten Kundenwunsch – ohne Redundanz ausgeführt werden, beträgt 99,50% im Jahresmittel. Maßgeblich ist das Kalenderjahr. Als nicht redundant gelten Systeme, wenn diese nicht n+1 ausgelegt sind, also ein zweites System die Dienste aufnehmen und ausführen kann. Wird die spezifizierte minimale Verfügbarkeit unterschritten, so gewährt der Provider dem Kunden eine Gutschrift in folgender Höhe auf das entsprechende Produkt:

Service Level (Verfügbarkeit)	von	Verfügbarkeit	bis	Gutschrift bezogen auf eine Monatsvergütung
99,5% p.a.	99,50%		99,45%	5%
	99,45%		99,40%	10%
	99,40%		99,30%	25%
	99,30%		99,20%	50%
	99,20%		99,10%	75%
	< 99,10%			100%

7. Wartungsfenster und Wartungsarbeiten

Um die Leistungsfähigkeit und Stabilität der Dienstleistungen weiter zu erhöhen bzw. mechanische Vorkehrungen für den einwandfreien Betrieb der Dienstleistungen zu ermöglichen, sind regelmäßige Wartungsfenster eingeplant. In diesem Zeitraum werden periodische, geplante und ungeplante Wartungsarbeiten an den Systemen vom dem Provider und dessen Zulieferern durchgeführt. Daraus resultierende eventuelle Beeinträchtigungen der Dienstverfügbarkeit werden nicht als Ausfallzeiten gewertet und gelten daher als erbrachte Servicezeit.

Der Provider kündigt dem Kunden planbare Arbeiten, die den Dienst des Kunden beeinflussen oder unterbrechen, 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 des laufenden Betriebs auch in allen übrigen Zeiten durchgeführt werden.

8. Gewährung von Gutschriften bei Mängelansprüchen

Bei Unterschreitung der vertraglich vereinbarten Service Level gewährt der Provider dem Kunden eine Gutschrift gemäß den nachfolgenden Bedingungen:

- Gutschriften werden nur gewährt, wenn der Kunde den Antrag zur Gutschrift innerhalb von zwei Wochen nach Ende des Kalenderjahres, für welches er die Gutschrift anzeigt, bei dem Provider schriftlich per Brief oder Fax geltend macht.
- Bei unterjährigem Vertragsbeginn bzw. -ende gelten die genannten Verfügbarkeiten anteilig für den Zeitraum des Vertrags; eventuelle Gutschriften werden anteilig auf diesen Zeitraum gewährt.
- Es gilt das Datum des Poststempels des Briefes oder der Timestamp des Faxes für den rechtmäßigen Eingang.

Nimblu

Nimblu ist eine Marke der PlusServer GmbH.

PlusServer GmbH
Welserstr. 14
51149 Köln

Geschäftsführer
Thomas Strohe (CEO)
Tobias Mohr
Thomas Noglik

Gerichtsstand
HRB 84977
Amtsgericht Köln
Umsatzsteuer-ID
DE815289260

Bankverbindung
Commerzbank
IBAN: E53370800400485011700
BIC DRESDEFF370

- Die kumulierten Gutschriften aller Service Levels sind auf 100% einer Monatsmiete für die betroffene Dienstleistung pro Kalenderjahr begrenzt.

Weitergehende Ansprüche gegen den Provider, insbesondere auf Ersatz von indirekten und Folgeschäden wie z.B. Gewinneinbußen, Betriebsunterbrechung, Verlust von Daten und Informationen etc. sind nur im Rahmen der Haftung nach den Allgemeinen Geschäftsbedingungen des jeweiligen Providers möglich.

9. Haftungsausschluss

Eine Haftung des Providers bei Nichteinhaltung der Service Level ist nur dann gegeben, wenn dieser die Nichteinhaltung ausschließlich zu vertreten hat. Dies gilt insbesondere nicht für:

- Ausfälle, die von dem Provider nicht direkt zu vertreten sind, insbesondere externe DNS-Serverprobleme, elektronische Angriffe auf die Netz- bzw. Mailinfrastruktur von dem Provider und Ausfälle von Teilen des Internets außerhalb der Kontrolle durch den Provider, die zu Alarmmessungen des Kunden führen können.
- Ausfälle, die von Kunden verschuldet werden, insbesondere Ausfälle verursacht durch ein-/ausgehende Hackerangriffe (DoS) wegen fehlerhafter oder unzureichender Wartung der kundeneigenen Software bzw. des von dem Provider installierten Betriebssystems.
- Ausfälle, die darauf beruhen, dass kundeneigene Software unsachgemäß benutzt oder Software nicht gemäß den Richtlinien des Herstellers oder entsprechend den Vorgaben des Providers installiert, betrieben und gepflegt wurde.
- Ausfälle, die durch Fehler bei internen oder externen Überwachungs- und Monitoringdiensten dem Kunden fälschlicherweise gemeldet werden.
- Ausfälle, die durch Wartungsfenster und/oder geplante bzw. ungeplante Arbeiten von dem Provider oder dessen Zulieferern verursacht wurden.

10. Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieses Service-Level-Agreements 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.

Nimblu

Nimblu ist eine Marke der PlusServer GmbH.

PlusServer GmbH
Welserstr. 14
51149 Köln

Geschäftsführer
Thomas Strohe (CEO)
Tobias Mohr
Thomas Noglik

Gerichtsstand
HRB 84977
Amtsgericht Köln
Umsatzsteuer-ID
DE815289260

Bankverbindung
Commerzbank
IBAN: E53370800400485011700
BIC DRESDEFF370

11. Anlage A

SLA-Level	Produkte
Netzwerkverfügbarkeit mit Redundanz 99,99% p.a.	Managed CDN Managed Flexrate Managed Switching Cloud CDN Anbindung an Managed Switching Redundant
Netzwerkverfügbarkeit ohne Redundanz 99,95% p.a.	Anbindung an Managed Switching
Produktbezogene Service Level mit Redundanz 99,95% p.a.	Managed Cloud (VMware) Managed Storage – Datastore Managed Firewall Managed Load Balancer Cloud Firewall Cloud Load Balancer Managed Server Redundant: <ul style="list-style-type: none"> • Managed DRBD Cluster • Managed Private Cloud (VMware vSphere) • Managed Web Stack
Produktbezogene Service Level ohne Redundanz 99,5% p.a.	Managed Backup Managed Server

Nimblu

Nimblu ist eine Marke der PlusServer GmbH.

PlusServer GmbH
 Welsersstr. 14
 51149 Köln

Geschäftsführer
 Thomas Strohe (CEO)
 Tobias Mohr
 Thomas Noglik

Gerichtsstand
 HRB 84977
 Amtsgericht Köln
 Umsatzsteuer-ID
 DE815289260

Bankverbindung
 Commerzbank
 IBAN: E53370800400485011700
 BIC DRESDEFF370