

# Service Level Agreement der 4Mis GmbH

V1.4

Stand: 30.12.2010

### Inhaltsverzeichnis

1. Präambel.....	3
2. Definitionen .....	3
3. Vertragsgegenstand, Geltungsbereich.....	3
4. Allgemeine Maßnahmen zur Sicherheit des laufenden Betriebs .....	4
a. physische Sicherheit durch bauliche, betriebliche und technische Maßnahmen:.....	4
b. Sicherheit und Verfügbarkeit der internen Netzwerkinfrastruktur:.....	4
c. Verfügbarkeit der externen Netzwerkanbindung: .....	4
5. Garantierte Service Levels .....	5
a. Preisgarantie:.....	5
b. Verfügbarkeit des Webservices und des Netzwerkes: .....	5
c. Verfügbarkeit der Hardware: .....	6
d. Austausch defekter Hardware (beim Kunden): .....	6
6. Wartungsfenster .....	7
7. Anzeigen von Mängelansprüchen .....	7
8. Haftungsausschluss .....	8
9. Änderung, Kündigung .....	8
10. Salvatorische Klausel .....	9

### 1. Präambel

Das erfolgreiche Outsourcing von IT-Dienstleistungen erfordert eine transparente Definition der Kunden-Lieferanten-Beziehung. Die von der 4Mis GmbH (nachfolgend „Provider“ genannt) für den Kunden zu erbringenden Leistungsqualitäten (nachfolgend „Service Level“ genannt) werden in dem nachfolgenden Service Level Agreement („SLA“) geregelt.

### 2. Definitionen

- Service Level = Festgelegte und messbare Kriterien für die Erbringung einer bestimmten Leistungsqualität durch den Provider.
- Verfügbarkeit [%] =  $100 * ((\text{vereinbarte Servicezeit} - \text{ungeplante Ausfälle innerhalb der Servicezeit}) / \text{vereinbarte Servicezeit})$ . Die vereinbarte Servicezeit enthält kein(e) Zeitfenster für geplante Systemwartungen (siehe §6 Wartungsfenster).
- MTTR (engl. mean time to repair) [ t ] = mittlere Zeit zur Durchführung einer Reparatur bzw. der Wiederherstellung des Betriebes.
- KIS („Kunden-Informationen-System“) = Das KIS ist ein geschützter Bereich im Internet, der exklusiv für Kunden des Providers zugänglich ist. In dem Bereich kann der Kunde verschiedene Einstellungen und Geschäftsprozesse online durchführen.

### 3. Vertragsgegenstand, Geltungsbereich

Dieses SLA gilt nur für das mit dem SLA versendete Angebot und dem hieraus geschlossenen Leistungsvertrag. Sonstige Verträge zwischen dem Provider und dem Kunden bleiben hiervon unberührt. Das SLA ist nicht auf andere Produktbereiche übertragbar. Im Falle widersprüchlicher Regelungen haben die Vereinbarungen im entsprechenden Leistungsvertrag Vorrang vor den Bestimmungen des SLAs. Daneben gelten die Allgemeinen und entsprechenden besonderen Geschäftsbedingungen der 4Mis GmbH.

### 4. Allgemeine Maßnahmen zur Sicherheit des laufenden Betriebs

Der Provider erbringt ausschließlich Dienstleistungen höchster Qualität und Sicherheit. Die Sicherheit der Kundendaten und die Verfügbarkeit der Dienstleistungen werden unter anderem durch die folgenden Maßnahmen sichergestellt:

#### a. Physische Sicherheit durch bauliche, betriebliche und technische Maßnahmen:

- 24 Stunden, 7 Tage pro Woche, 365 Tage im Jahr Sicherheitspersonal vor Ort
- Zugangskontrollsysteme
- Videoüberwachung vor und im Gebäudekomplex
- Rauch-, Staub- und Wassermelder mit Aufschaltung bei der örtlichen Feuerwehr
- Argongas- oder Inergen-Brandbekämpfungsanlage
- Einbruchsmeldeanlage mit Aufschaltung bei einem Sicherheitsdienst
- Klimatisierung über 2 getrennte Kühlkreisläufe (n+1)
- redundante Stromzuführung durch Energieversorger (Nord/Süd-Einspeisung)
- redundante (n+1) unterbrechungsfreie und gefilterte Stromversorgung durch USV-Batterien
- leistungsstarker Diesel-Notstrom-Generator

#### b. Sicherheit und Verfügbarkeit der internen Netzwerkinfrastruktur:

- Segmentierung der Netzwerke und strikte Trennung der unterschiedlicher Datenströme ( IP-, Management-, Backup-LAN usw.)
- tägliches Backup der eigenen Systeme
- Einsatz von Firewalls an relevanten Netzwerkpunkten
- Netzwerküberwachung durch hauseigenes NOC („Network Operation Center“)
- ausschließliche Verwendung von Markenkomponenten

#### c. Verfügbarkeit der externen Netzwerkanbindung:

- carrier-neutrale und dreifach-redundante IP-Anbindung des Data Center
- redundante Glasfaserzuführung durch unterschiedliche Lieferanten der physikalischen Zugangsleitungen

### 5. Garantierte Service Levels

Die vereinbarten Service Levels gelten als erfüllt, wenn die vereinbarten Schwellenwerte dieser Leistungsvereinbarungen im Messzeitraum vom Provider erreicht werden. Der Messzeitraum für die Auswertung der Service Levels beträgt, wenn im Einzelnen nachstehen nicht anders geregelt, einen Kalendermonat

#### a. Preisgarantie:

Der Provider garantiert seinen Kunden konstante monatliche Konditionen. Sollte der Provider dennoch einzelne Produkte oder Dienstleistungen verteuern, so gilt diese Preiserhöhung nicht für Bestandskunden, sondern ausschließlich für Neukunden. Bestandskunden erhalten die Produkte und Dienstleistungen auch in Zukunft zu den vertraglich vereinbarten Konditionen.

#### b. Verfügbarkeit des Webservices und des Netzwerkes:

Servicezeit: 0:00 Uhr bis 24:00 Uhr an 365 Tagen im Jahr				
Indikator	Spezifikation	Typisch	Service Level	Messung
Verfügbarkeit des Netzwerks	Gemessen über Keynote.com	100%	99,9% im Monatsmittel	5 Minuten-Takt

Nichteinhaltung des Service Levels	Gutschrift
Je angefangene 30 Minuten Ausfallzeit	Eine Tagesmiete = 1/30 der Monatsmiete der betroffenen Dienstleistung Max. Gutschrift: 50% der Monatsmiete

Die Verfügbarkeit des Netzwerks bezieht sich auf die Verfügbarkeit der Internet-Anbindung des Providers. Gewährleistet wird eine Verfügbarkeit entsprechend voriger Tabelle.

Zur Messung des Service Levels wird die Internet-Anbindung des Providers durch den unabhängigen Anbieter „Keynote.com“ überwacht. Der Anbieter überprüft und dokumentiert die Verfügbarkeit der Internet-Anbindung des Providers im 5 Minuten-Takt mit Hilfe unterschiedlicher technischer Verfahren.

Sollte das Service Level von 99,9% unterschritten werden, gewährt der Provider eine Gutschrift in Höhe einer Tagesmiete (1/30-Monatsmiete) je angefangene 30 Minuten Unterschreitung des Service Levels, jedoch maximal 50% der Monatsmiete der betroffenen Dienstleistung. Maßgeblich für die Überprüfung von Mängelansprüchen sind ausschließlich die Auswertungen Keynote.com.

### c. Verfügbarkeit der Hardware:

<b>Servicezeit: 0:00 Uhr bis 24:00 Uhr an 365 Tagen im Jahr</b>				
Indikator	Spezifikation	Typisch	Service Level	Messung
Verfügbarkeit der Hardware	Störmeldung erfolgt durch Kunden	100%	99,9% im Monatsmittel	Minuten-Takt

Nichteinhaltung des Service Levels	Gutschrift
Je angefangene 30 Minuten Ausfallzeit	Eine Tagesmiete = 1/30 der Monatsmiete der betroffenen Dienstleistung Max. Gutschrift: 50% der Monatsmiete

Die Verfügbarkeit der Hardware (Terminal) bezieht sich auf die einwandfreie Funktionalität der Hardware, die dem Kunden vom Provider aufgrund eines Mietvertrages zur Verfügung gestellt wird. Gewährleistet wird während der vereinbarten Servicezeit eine Verfügbarkeit von 99,9% im Monatsmittel.

Sollte das Service Level von 99,9% unterschritten werden, gewährt der Provider eine Gutschrift in Höhe einer Tagesmiete (1/30-Monatsmiete) je angefangene 30 Minuten Unterschreitung des Service Levels, jedoch maximal 50% der Monatsmiete der betroffenen Dienstleistung.

### d. Austausch defekter Hardware (beim Kunden):

<b>Servicezeit: 9:00 Uhr bis 17:00 Uhr von Montag bis Freitag außer an bundeseinheitlichen Feiertagen oder Feiertagen in NRW</b>				
Indikator	Spezifikation	Typisch	Service Level	Messung
MTTR	Störmeldung erfolgt durch Kunden	18	24*	Stunden

\* am nächsten Werktag nur bei Eingang der Störungsmeldung bis 13:30 Uhr

Nichteinhaltung des Service Levels	Gutschrift
Je angefangene 12 Stunden Ausfallzeit	Eine Tagesmiete = 1/30 der Monatsmiete der betroffenen Dienstleistung Max. Gutschrift: 75% der Monatsmiete

Die MTTR („Mean time to repair“) bezieht sich auf die Zeit, die der Provider benötigt, um defekte gegen funktionale Hardware zu ersetzen. Dieses Service Level gilt nur für die Hardware, die dem Kunden vom Provider aufgrund eines Mietvertrages zur Verfügung gestellt wurde. Gewährleistet wird ein Austausch defekter Hardware entsprechend obiger Tabelle im Gebiet der BRD (bei Inseln +48h).

Wenn im Leistungsvertrag nicht anders vereinbart, erfolgt die Überwachung der Terminals und die Meldung einer möglichen Störung selbständig durch den Kunden. Als Ausfallzeit gilt der Zeitraum zwischen ordentlicher Meldung der Störung und der Wiederherstellung der Verfügbarkeit während der vereinbarten Servicezeit. Nach Abschluss der Fehlersuche, ggf. Behebung des Mangels an der Hardware sowie Neustarts des Terminals informiert der Provider den Kunden und schließt das Service-Ticket. Diese Aktion definiert das Ende des Messzeitraums. Die Zeit, die das Terminal für das Hochfahren („Booten“) des Betriebssystems benötigt, ggf. notwendige Neuinstallation von Software oder das Aufspielen von Backupdaten, fallen nicht in den Messzeitraum des Service Levels.

Sollte das Service Level überschritten werden, gewährt der Provider eine Gutschrift in Höhe einer Tagesmiete (1/30-Monatsmiete) je angefangene 12 Stunden Überschreitung des Service Levels, jedoch maximal 75% der Monatsmiete der betroffenen Dienstleistung.

## 6. Wartungsfenster

Für periodische, geplante oder ungeplante Wartungsarbeiten an den Systemen des Providers und dessen Zulieferern, die für den Erhalt und die Sicherheit des laufenden Betriebes bzw. der Durchführung von Updates oder Upgrades notwendig sind, ist ein Wartungsfenster vereinbart. Eventuelle Beeinträchtigungen der Verfügbarkeit durch solche Arbeiten sind nicht als Ausfallzeiten zu werten und gelten als erbrachte Servicezeit.

In der Regel wird eine Systemwartung an Wochenenden zwischen Samstag 12:00 Uhr und Sonntag 12:00 Uhr oder nachts an jedem Wochentag in der Zeit zwischen 23:00 Uhr und 6.00 Uhr am nächsten Morgen durchgeführt. In Ausnahmefällen kann eine Systemwartung unter Berücksichtigung der geringst möglichen Beeinträchtigung des laufenden Betriebs auch in allen übrigen Zeiten durchgeführt werden. Der Provider informiert den Kunden über geplante Systemwartungen so früh wie möglich. Die Zulieferer des Providers verfügen teilweise über abweichende Wartungsfenster. Die jeweiligen Regelungen des gewählten Zulieferers können dem Kunden auf Anfrage gesondert mitgeteilt werden.

## 7. Anzeigen von Mängelansprüchen

Bei Nichterfüllung eines bestimmten Service Levels in einem bestimmten Kalendermonat gewährt der Provider dem Kunden auf Antrag eine Gutschrift gemäß den nachstehenden Bedingungen. Gutschriften werden nur dann gewährt, wenn der Kunde den Antrag zur Gutschrift innerhalb von fünf Kalendertagen nach Ende des Kalendermonats, für den er die Gutschrift anzeigt, beim Provider schriftlich per eMail, Telefax oder Brief geltend macht. Maßgeblich für den rechtmäßigen Eingang ist das Datum des Schreibens. Die kumulierten Gutschriften aller Service Levels sind auf 50 % des monatlichen Gesamtbetrags der laufenden Entgelte für die betroffene Dienstleistung begrenzt.

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

Muss der Provider dem Kunden aus Verletzung eines Service Levels Schadensersatz in Form einer Gutschrift leisten, so wird diese bis auf die in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Providers vereinbarte Haftungsbegrenzung summiert. Die Gutschrift wird mit den laufenden Vertragskosten des Folgemonats verrechnet. Ein Recht auf Auszahlung besteht nicht.

## 8. Haftungsausschluss

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

- Ausfälle, die vom Provider nicht direkt zu vertreten sind, insbesondere externe DNS-Routingprobleme, virtuelle Angriffe auf die Netz- bzw. Mailinfrastruktur des Providers (DoS/Viren)
- Ausfälle von Teilen des Internets außerhalb der Kontrolle des Providers, die zu Fehlmessungen des Kunden führen können.
- Ausfälle, die darauf beruhen, dass kundeneigene Software unsachgemäß benutzt oder repariert wurde, oder Systeme (Skripte, Programme etc.) nicht den Richtlinien des Herstellers oder des Providers gemäß installiert, betrieben und gepflegt wurden.
- Ausfälle, die durch Fehler bei internen oder externen Überwachungs-/Monitoringdiensten dem Kunden fälschlicherweise gemeldet werden.
- Ausfälle, die durch Wartungsfenster des Providers oder dessen Zulieferer verursacht wurden.

Wird bei einem vom Kunden gemeldeten Mangel vom Provider nachgewiesen, dass kein Gewährleistungsfall vorliegt, so gehen die Aufwendungen des Providers für die Fehlersuche und ggf. Fehlerbehebung zu Lasten des Kunden.

## 9. Änderung, Kündigung

Die Leistungen des SLA sind für den Kunden kostenfrei. Der Provider behält sich daher vor, einzelne oder alle Leistungen des SLA mit einer Ankündigungsfrist von vier Wochen um- oder ganz einzustellen. Die Kündigungsfrist des mit dem Provider getroffenen Leistungsvertrages bleibt hiervon unberührt.

### 10. Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieses SLA ganz oder teilweise nicht rechtswirksam oder nicht durchführbar sein oder werden, so soll hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen des jeweiligen Vertrages 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 gewollt haben würden.