

united cloud GmbH

---

# **Service Level Agreement (SLA)**

## Inhaltsverzeichnis

<b>Service Level Agreement (SLA)</b> .....	<b>1</b>
<b>Inhaltsverzeichnis</b> .....	<b>2</b>
<b>1 Einleitung</b> .....	<b>3</b>
1.1 Ziel .....	3
1.2 Inkraftsetzung und Gültigkeitsdauer .....	3
<b>2 Service Level - Allgemein</b> .....	<b>4</b>
2.1 Verfügbarkeit - Rechenzentren .....	4
2.2 Verfügbarkeit und Latenz – Core-Netzwerk .....	4
2.3 Verfügbarkeit und Latenz - Internetverbindung .....	4
<b>3 Service Level - Produkt</b> .....	<b>5</b>
3.1 Kommunikation mit der united cloud GmbH.....	5
3.2 Supportzeiten .....	5
3.3 Reaktionszeiten .....	5
3.4 Wiederherstellungszeiten .....	6
3.5 Verfügbarkeit – Hardware .....	6
3.6 Verfügbarkeit – Dienst .....	6
<b>4 Allgemeine Wartungsarbeiten</b> .....	<b>7</b>
<b>5 Nichteinhaltung der Service Level</b> .....	<b>7</b>
<b>6 Haftungsausschluss und Abgrenzung</b> .....	<b>9</b>
<b>7 Salvatorische Klausel</b> .....	<b>9</b>
<b>Anlage 1</b> .....	<b>10</b>
<b>Anlage 2</b> .....	<b>11</b>

## 1 Einleitung

### 1.1 Ziel

Das Service Level Agreement spezifiziert die Qualität bestimmter IT-Leistungen, die die united cloud GmbH ihren Kunden im Bereich Hosting anbietet. Das Service Level Agreement besteht aus diesem Allgemeinen Teil und jeweils pro Service aus einer Leistungsbeschreibung.

Dieses Dokument enthält alle für das Service Level Agreement relevanten Bestimmungen und Regelungen, die generell auf alle Leistungsbeschreibungen zutreffen. Dieses Dokument unterliegt in gegenseitigem Einverständnis Veränderungen, um eine optimale Leistungserbringung und Ablauforganisation zu gewährleisten. Veränderungen bedürfen jedoch der Zustimmung der betroffenen Parteien.

Die zugehörigen Werte, die die united cloud GmbH ihren Kunden garantiert, sind dem Anhang A des Service Level Agreements zu entnehmen, das zusammen mit dem Anhang wesentlicher Bestandteil des Vertrags zwischen der united cloud GmbH und dem Kunden ist.

### 1.2 Inkraftsetzung und Gültigkeitsdauer

Die Service Level Agreements treten nach Vertragsabschluss der beteiligten Parteien in Kraft und gelten für alle Kunden der united cloud GmbH. Es gilt jeweils die aktuelle Version der Vereinbarung.

Sollten sich die einzelnen Regelungen innerhalb dieses Service Level Agreement in einem oder mehreren Punkten widersprechen, gelten die für den Kunden günstigeren Regelungen. Neben dem Service Level Agreement gelten die Allgemeinen und – je nach gewählten Produkten – die entsprechenden besonderen Geschäftsbedingungen der united cloud GmbH.

## 2 Service Level - Allgemein

Die Leistungsbeschreibung dient der Erfassung der Leistung, die für einen Service erbracht werden soll sowie der Regelung der Abläufe und organisatorischen Schnittstellen, die für die Leistungserbringung erforderlich sind.

### 2.1 Verfügbarkeit - Rechenzentren

Die Verfügbarkeit der Rechenzentren hängt von der Stromversorgung ab und ist damit Grundlage für die Bemessung. Die Sicherstellung der Stromversorgung ist durch entsprechende technische Einrichtungen gewährleistet. Gemessen wird mindestens eine Unterverteilung, deren verschiedenen Messpunkte von der united cloud GmbH ständig überwacht werden.

Die united cloud GmbH garantiert eine Verfügbarkeit der Rechenzentren von 99,996 % im Monatsmittel. Dies gilt als erfüllt, solange die tatsächliche Verfügbarkeit diesen Wert im Monatsmittel nicht unterschreitet.

### 2.2 Verfügbarkeit und Latenz – Core-Netzwerk

Die united cloud GmbH misst kontinuierlich die Verfügbarkeit und Latenz des Netzwerks an unterschiedlichen Messstationen innerhalb des eigenen Core-Netzwerks.

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

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

Die united cloud GmbH garantiert eine Verfügbarkeit des Core-Netzwerks von 99,999% im Monatsmittel. Die gilt als erfüllt, solange die tatsächliche Verfügbarkeit diesen Wert im Monatsmittel nicht unterschreitet.

### 2.3 Verfügbarkeit und Latenz - Internetverbindung

Die united cloud GmbH misst kontinuierlich die Internetverfügbarkeit innerhalb und außerhalb des eigenen Core-Netzwerks. Die Verfügbarkeit ist dann gegeben, wenn zwei Rechenzentren der united cloud GmbH durch mindestens einen externen Messpunkt erreicht werden können.

Die Latenz der Internetverbindung kann jedoch nur eingeschränkt durch die united cloud GmbH gemessen werden, da die united cloud GmbH keinen Zugriff auf die notwendigen Messdaten der Carrier hat. Bei der Auswahl der Carrier verpflichtet sich die united cloud GmbH, die unter 2.2. genannten Latenzen zu gewährleisten.

Die Internetverbindung der united cloud GmbH ist im Inland/EU mehrfach redundant ausgelegt. Des Weiteren ist zusätzlich eine Richtfunkanbindung installiert.

Die united cloud GmbH garantiert eine Verfügbarkeit der Internetverbindung von 99,99 % im Monatsmittel. Des Weiteren verpflichtet sich die united cloud GmbH, Carrier auszuwählen, die mindestens folgende Latenzen gewährleisten können:

- Innerhalb Europa < 38-40 ms im Monatsmittel
- USA < 75 ms im Monatsmittel

## 3 Service Level - Produkt

### 3.1 Kommunikation mit der united cloud GmbH

Genereller Ansprechpartner für alle Kunden der united cloud GmbH ist der Kundenservice. Der Kunde hat nachstehende Möglichkeiten, Anfragen und Aufträge einzureichen:

- E-Mail: [support@united-cloud.com](mailto:support@united-cloud.com)
- Telefon: +49(0)711 99 88 98 - 50
- Telefax: +49(0)711 99 88 98 - 60
- Brief: united cloud GmbH, Zettachring 10, 70567 Stuttgart
- Kundenportal: <https://cp.united-cloud.com>

Die aktuellen Daten für die Kontaktaufnahme zur united cloud GmbH sind unter folgendem Link zu finden:

- <http://www.united-cloud.com/impressum.html>

Des Weiteren kann der Kunde jederzeit unter +49 711 99 88 98 - 50 den richtigen Kommunikationsweg erfragen.

Die united cloud GmbH verfügt - zur erweiterten Kundenkommunikation - über ein Support-Center, welches entweder per Registrierung oder per E-Mail unter [support@united-cloud.com](mailto:support@united-cloud.com) jederzeit erreichbar ist.

Der Kunde muss für die Erteilung bestimmter Aufträge die vorgegebenen Kommunikationswege nutzen, damit die von der united cloud GmbH garantierten Reaktionszeiten eingehalten werden können. Die Kommunikationswege variieren je nach Produkt und werden dem Kunden bei der Auftragserteilung entsprechend mitgeteilt.

### 3.2 Supportzeiten

Bei der Supportzeit handelt es sich um den Zeitraum, in dem der für das jeweilige Produkt zuständige technische Kundenservice über den entsprechenden Kommunikationsweg erreichbar ist.

Die garantierte Supportzeit für die jeweiligen Produkte ist der Anlage 1 dieses Dokuments zu entnehmen.

### 3.3 Reaktionszeiten

Die Reaktionszeit beginnt grundsätzlich mit dem Eingang der Meldung des Kunden auf dem vorgegebenen Kommunikationsweg der united cloud GmbH. Die entsprechenden Kommunikationswege werden bei Abschluss des Vertrages mit dem jeweiligen Produkt durch die united cloud GmbH mitgeteilt. Sollten sich die angekündigten Kommunikationswege verändern, so teilt die united cloud GmbH dies dem Kunden rechtzeitig mit. Sollte die Meldung des Kunden nicht auf dem richtigen Weg bei der united cloud GmbH eintreffen, so kann es u.U. zu Verzögerungen kommen.

Die Reaktionszeiten der united cloud GmbH sind folgendermaßen unterteilt:

- Reaktionszeit bei allgemeinen Anfragen
- Reaktionszeit bei Störungen: Der Service ist noch erreichbar, aber nur eingeschränkt verfügbar.
- Reaktionszeit bei dringenden Störungen: Der Service ist nicht mehr erreichbar.

Die Einordnung der Meldungen der Kunden nach den oben genannten Unterteilungen, erfolgt durch die Mitarbeiter der united cloud GmbH, basierend auf der Fehlerbeschreibung des Kunden.

Innerhalb der festgelegten Reaktionszeit erhält der Kunde eine qualifizierte Aussage eines Mitarbeiters der united cloud GmbH. Im Idealfall beinhaltet diese qualifizierte Aussage bereits die Lösung bzw. den

Abschluss des Vorgangs, zumindest aber eine erste Einschätzung der Meldung und die Information über die weitere Vorgehensweise.

Im Falle einer Störung bzw. dringenden Störung, beinhaltet die qualifizierte Aussage ebenfalls Informationen über die voraussichtliche Dauer und den Umfang der gemeldeten Störung.

Die garantierten Reaktionszeiten des jeweiligen Produkts sind der Anlage 1 dieses Dokuments zu entnehmen.

### **3.4 Wiederherstellungszeiten**

Bei Störungen, bezogen auf die Nicht-Erreichbarkeit eines oder mehrerer Dienste, wird je nach Produkt gegebenenfalls zusätzlich zur Reaktionszeit eine Wiederherstellungszeit (TTR) garantiert.

Innerhalb der pro Produkt festgelegten Wiederherstellungszeit wird der vom Kunden gemeldete Fehler behoben und der Dienst wieder zur Verfügung gestellt. Als Startpunkt für diese Zeitspanne gilt ebenfalls der Eingang der Meldung bei der united cloud GmbH über die zuvor genannten Kommunikationswege.

Die garantierten Wiederherstellungszeiten sind der Anlage 1 zu entnehmen.

### **3.5 Verfügbarkeit – Hardware**

Solange die Komponenten der vom Kunden gewählten Hardware, die zum nicht-redundanten Betrieb der jeweiligen Hardware benötigt werden, funktionieren, so gilt die Hardware als verfügbar.

Die Verfügbarkeit wird mittels Monitoring und Sichtprüfung überprüft. Des Weiteren verfügt die united cloud GmbH über Verträge mit Hardwarelieferanten, die eine entsprechende Verfügbarkeit gewährleisten. Zusätzlich hält die united cloud GmbH zahlreiche Bauteile im eigenen Ersatzlager – für alle Server und Storage-Systeme – vorrätig, um unabhängig vom Hardwarelieferanten einen Austausch vornehmen zu können. Dies bezieht sich auf alle Produkte der united cloud GmbH.

Die Garantie der Hardwareverfügbarkeit für das jeweilige Produkt ist der Anlage 2 dieses Dokuments zu entnehmen.

### **3.6 Verfügbarkeit – Dienst**

Solange die Softwarekomponente des vom Kunden gewählten Services, die als Basis für die Applikation dient, funktioniert, gilt der Dienst als verfügbar.

Die Garantie der Dienstverfügbarkeit für das jeweilige Produkt ist der Anlage 2 dieses Dokuments zu entnehmen.

## 4 Allgemeine Wartungsarbeiten

Für periodische, geplante oder ungeplante Wartungsarbeiten an den Systemen der united cloud GmbH und ihren Zulieferern, die für den Erhalt und die Sicherheit des laufenden Betriebes bzw. der Durchführung von Updates oder Upgrades notwendig sind, werden Wartungsfenster vereinbart. Eventuelle Beeinträchtigungen der Verfügbarkeit durch solche notwendigen Arbeiten werden nicht als Ausfallzeiten definiert.

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 09:00 Uhr am nächsten Morgen durchgeführt. In Ausnahmefällen kann eine Systemwartung unter Berücksichtigung der geringstmöglichen Beeinträchtigung des laufenden Betriebs auch in allen übrigen Zeiten durchgeführt werden. Die united cloud GmbH informiert den Kunden über geplante Systemwartungen so früh wie möglich.

## 5 Nichteinhaltung der Service Level

Sollten die garantierten Service Level nicht eingehalten werden, gewährt die united cloud GmbH dem Kunden eine Gutschrift auf seinem Kundenkonto, sofern der Kunde diese innerhalb von einem Monat nach Ende des Kalendermonats, für den er die Gutschrift beantragt, bei der united cloud GmbH in schriftlicher Form per Brief oder Fax anzeigt. Beantragt werden kann diese Gutschrift generell erst nach Ablauf des von der Nichteinhaltung betroffenen Monats. Maßgeblich für den rechtzeitigen Eingang ist das Datum des Poststempels bzw. des Faxeingangs.

Diese Matrix stellt dar, wie hoch die Gutschrift bei der Nichteinhaltung der verschiedenen Verfügbarkeiten ist.

Garantierter Wert im Monatsmittel	99,99%	99,95%	99,9%	Gutschrift bezogen auf eine Monatsmiete
Verfügbarkeit	< 99,99%	< 99,95%	< 99,9%	5%
	< 99,97%	< 99,91%	< 99,8%	10%
	< 99,94%	< 99,81%	< 99,6%	25%
	< 99,89%	< 99,63%	< 99,3%	50%
	< 99,78%	< 99,26%	< 98,5%	75%
	< 99,56%	< 98,52%	< 97,0%	100%



Bezüglich der Nichteinhaltung der Service Level, welche sich auf Reaktions- und Wiederherstellungszeiten beziehen, gilt wie folgt:

Pro Stunde der Nichteinhaltung der angegebenen Garantien gewährt die united cloud GmbH eine Gutschrift in Höhe einer halben Tagesmiete (1/60 der Monatsmiete) des betroffenen Service.

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



## 6 Haftungsausschluss und Abgrenzung

Eine Haftung der united cloud GmbH bei Nichteinhaltung dieses Service Level Agreements ist nur dann gegeben, wenn die united cloud GmbH die Nichteinhaltung zu vertreten hat. Insbesondere haftet die united cloud GmbH nicht für...

- ... Ausfälle, die von der united cloud GmbH nicht direkt zu vertreten sind, insbesondere externe DNS- und Routing-Probleme, Angriffe auf die Netz- bzw. Mail-Infrastruktur der united cloud GmbH (DDoS/Viren) und Ausfällen von Teilen des Internets außerhalb der Kontrolle der united cloud GmbH, die zu Fehlmessungen des Kunden führen können.
- ... Ausfälle, die seitens des Kunden verschuldet wurden, insbesondere Ausfälle, die durch ein-/ausgehende Hackangriffe (DDoS) wegen fehlerhafter und/oder unzureichender Wartung der kundeneigenen Hard- und Software verursacht wurden.
- ... Ausfälle, die darauf beruhen, dass kundeneigene Hard- oder Software unsachgemäß genutzt oder repariert wurde, oder System nicht den Richtlinien bzw. Vorgaben des Herstellers oder der united cloud GmbH gemäß installiert, betrieben und/oder gepflegt wurden.
- ... Ausfälle, die durch Fehler bei der internen oder externen Überwachung dem Kunden fälschlicherweise gemeldet wurden.
- ... Ausfälle, die durch Wartungsarbeiten der united cloud GmbH oder dessen Zulieferer verursacht wurde.

Ansprüche gegenüber der united cloud GmbH, insbesondere solche auf Ersatz von indirekten und Folgeschäden wie z.B. entgangener Gewinn, Betriebsunterbrechung, Verlust von Daten und Informationen etc. sind ausgeschlossen. Die Haftung ist begrenzt auf den Monatsbetrag des gebuchten Dienstes.

## 7 Salvatorische Klausel

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

## Anlage 1

	Allgemeine Anfrage	Störung	Dringende Störung	
Servicezeiten   Erreichbarkeit	Mo. - Fr. 08:00 - 17:00 Uhr	Mo. - Fr. 08:00 - 17:00 Uhr	24/7	
	Reaktionszeit*	Reaktionszeit*	Reaktionszeit*	Wiederherstellungszeit*
Cloudserver (IaaS) Terminal Server vDatacenter	6 Stunden	6 Stunden	4 Stunden	12 Stunden
Domains Webhosting	12 Stunden	12 Stunden	4 Stunden	12 Stunden
Virtuelle Server Linux Virtuelle Server Windows Trading Server Nextcloud Server Managed Server	12 Stunden	12 Stunden	4 Stunden	12 Stunden
Hosted Exchange	12 Stunden	12 Stunden	4 Stunden	12 Stunden

\* Die angegebene Reaktionszeit / Wiederherstellungszeit bezieht sich auf die gebuchten Supportzeiten. Für Supportleistungen außerhalb der Supportzeiten können leider keine definitiven Reaktionszeiten/Wiederherstellungszeiten garantiert werden.

## Anlage 2

united cloud SLA – Produktbezogene Werte

Hardwareverfügbarkeit (im Monatsmittel)	
Dedicated Server	99,95%
Dedicated Server mit redundantem Netzteil	99,99%
Dienstverfügbarkeit (im Monatsmittel)	
Domains Webhosting	99,9%
Virtuelle Server Linux Virtuelle Server Windows Trading Server Nextcloud Server Managed Server	99,95%
Hosted Exchange	99,99%
Cloudserver (IaaS)	99,95%
vDatacenter	99,99%