

united hoster GmbH

Service Level Agreement (SLA)

Inhaltsverzeichnis

Service Level Agreement (SLA)	1
Inhaltsverzeichnis	2
1 Einleitung	3
1.1 Ziel	3
1.2 Gültigkeit.....	3
2 Service Level - Verfügbarkeit	4
2.1 Verfügbarkeit - Rechenzentren.....	4
2.2 Verfügbarkeit und Latenz – Core-Netzwerk	4
2.3 Verfügbarkeit und Latenz - Internetverbindung	4
3.5 Verfügbarkeit – Hardware.....	5
3.6 Verfügbarkeit – Dienst	5
3 Service Level - Reaktionszeit und Wiederherstellungszeit	6
3.1 Kommunikation mit der united hoster GmbH	6
3.2 Supportzeiten.....	6
3.3 Reaktionszeiten	6
3.4 Wiederherstellungszeiten	7
4 Allgemeine Wartungsarbeiten	7
5 Nichteinhaltung der Service Level	8
6 Haftungsausschluss und Abgrenzung	9
7 Salvatorische Klausel	9
Anlage 1	10
Anlage 2	11

1 Einleitung

1.1 Ziel

Qualität und Transparenz sind der united hoster GmbH nicht nur bei ihren Produkten überaus wichtig. Auch in den Bereichen Service und Support spielen eine sehr hohe Qualität sowie die größtmögliche Transparenz für uns eine übergeordnete Rolle.

Aus diesen Gründen haben wir ergänzend zur [Leistungsbeschreibung Support](#) dieses Service Level Agreement definiert, welches die Qualität bestimmter IT-Leistungen spezifiziert, die die united hoster GmbH ihren Kunden im Bereich Hosting bietet.

Das Service Level Agreement definiert durch die united hoster GmbH garantierte Verfügbarkeiten der Infrastruktur und Verfügbarkeiten von gebuchten Service sowie garantierte Reaktionszeiten für Anfragen und Reaktions- und Wiederherstellungszeiten bei Störungen. Das Service Level Agreement ist wesentlicher Bestandteil des Vertrages zwischen der united hoster GmbH und seinen Kunden.

1.2 Gültigkeit

Das Service Level Agreement tritt nach Vertragsabschluss der beteiligten Parteien in Kraft und gilt für alle Kunden der united hoster GmbH. Es gilt jeweils die aktuelle Version.

Sollten sich die einzelnen Regelungen innerhalb dieses Service Level Agreements in einem oder mehreren Punkten widersprechen, gelten die für den Kunden günstigeren Regelungen. Neben dem Service Level Agreement gelten die Allgemeinen und ggf. produktspezifischen besonderen Geschäftsbedingungen der united hoster GmbH.

2 Service Level - Verfügbarkeit

Diese Leistungsbeschreibung dient der Darstellung der Leistung, die für einen Service erbracht wird, sowie der Darstellung der organisatorischen Schnittstellen und Regelungen der Abläufe, 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 hoster GmbH ständig überwacht werden.

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

2.3 Verfügbarkeit und Latenz - Internetverbindung

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

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

Die Internetverbindung der united hoster GmbH ist im Inland/EU mehrfach redundant ausgelegt.

2.4 Verfügbarkeit – Hardware

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

Die Verfügbarkeit wird über Monitorings sowie durch Sichtprüfung überwacht. Mit ihren beiden Lieferanten Dell und HP hat die united hoster GmbH Verträge mit den höchstmöglichen Supportlevel vereinbart, welche eine 24/7-Unterstützung mit einer Reaktionszeit von 4 Stunden für die Bereitstellung von Ersatzhardware durch die beiden Lieferanten gewährleisten.

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

2.5 Verfügbarkeit – Dienst

Solange die Softwarekomponente des vom Kunden gewählten Service, 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.

3 Service Level – Reaktionszeit und Wiederherstellungszeit

3.1 Kommunikation mit der united hoster GmbH

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

- E-Mail: support@united-hoster.de
- Telefon: +49 (711) 169 173 - 50
- Post: united hoster GmbH, Zettachring 10, 70567 Stuttgart
- Kundenportal: <https://cp.united-hoster.de>

Die united hoster GmbH stellt ihren Kunden ein Ticketsystem zur Verfügung, über welches entweder per Registrierung oder per E-Mail an support@united-hoster.de jederzeit Anfragen und Störungen gemeldet werden können.

Kunden sind angehalten die vorgegebenen Kommunikationswege zu nutzen. Nur so ist gewährleistet, dass die von der united hoster GmbH garantierten Reaktionszeiten eingehalten werden können. Die Kommunikationswege können nach Produkt variieren und werden dem Kunden bei der Auftragserteilung entsprechend mitgeteilt.

3.2 Servicezeiten

Bei der Servicezeit handelt es sich um den Zeitraum, in dem der zuständige technische Kundenservice über die entsprechenden Kommunikationswege erreichbar ist.

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

Erweiterte Servicezeiten können über den Service [Managed Administrator](#) vereinbart werden.

3.3 Reaktionszeiten

Die Reaktionszeit beginnt grundsätzlich mit dem Eingang der Meldung des Kunden über den vorgegebenen Kommunikationsweg der united hoster GmbH.

Die Reaktionszeiten der united hoster GmbH richten sich nach den folgenden Kategorien.

- **Allgemeinen Anfrage** - Allgemeine Anfrage zum Service
- **Störung** - Der Service ist noch erreichbar, aber nur eingeschränkt verfügbar
- **Dringende Störung** - Der Service ist nicht mehr erreichbar

Die Einordnung der Meldungen in die oben genannten Kategorien erfolgt durch die Mitarbeiter der united hoster GmbH, basierend auf der Anfrage, bzw. der Störungsmeldung des Kunden.

Die Reaktionszeit ist erfüllt, wenn die Meldung des Kunden in einem Ticket erfasst wurde, erste Prüfungen durch united hoster GmbH erfolgt sind und deren Ergebnis an den Kunden kommuniziert wurde. Die Reaktionszeit ist ebenfalls erfüllt, wenn ein Mitarbeiter der united hoster GmbH Rückfragen, Lösungsvorschläge, oder das weitere Vorgehen zur Meldung an den Kunden kommuniziert.

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

Trifft die Meldung des Kunden nicht über den richtigen Kommunikationsweg bei der united hoster GmbH ein, kann dies unter Umständen Verzögerungen bei der Reaktionszeit zur Folge haben.

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

3.4 Wiederherstellungszeiten

Bei Störungen, die zur Folge haben, dass einem Kunden einer oder mehrere Dienste nicht zur Verfügung stehen, wird zusätzlich zur Reaktionszeit eine Wiederherstellungszeit (TTR) angestrebt.

Die Wiederherstellungszeit ist die Zeit, innerhalb der eine erkannte oder gemeldete Störung zu beheben ist. Als Startpunkt für diese Zeitspanne gilt der Eingang der Meldung bei der united hoster GmbH über die zuvor genannten Kommunikationswege.

Die angestrebten Wiederherstellungszeiten sind der Anlage 1 zu entnehmen.

4 Allgemeine Wartungsarbeiten

Periodische, geplante oder ungeplante Wartungsarbeiten an den Systemen der united hoster GmbH und ihrer Zulieferer, die für den Erhalt und die Sicherheit des laufenden Betriebes, bzw. die Durchführung von Updates oder Upgrades notwendig sind, werden im Rahmen von Wartungsfenstern durchgeführt. 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 hoster GmbH informiert ihre Kunden so früh wie möglich über geplante Systemwartungen.

5 Nichteinhaltung der Service Level

Sollten die garantierten Service Level nicht eingehalten werden, gewährt die united hoster GmbH ihren Kunden eine Gutschrift auf ihr Kundenkonto, sofern ihr Kunde diese innerhalb von einem Monat nach Ende des Kalendermonats, für den er die Gutschrift beantragt, bei der united hoster 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 Nachweis des rechtzeitigen Eingangs ist das Datum des Poststempels bzw. des Faxeingangs.

Die folgende Matrix stellt die Höhe einer Gutschrift bei der Nichteinhaltung der verschiedenen Verfügbarkeiten dar.

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, gelten die folgenden Regelungen:

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

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

6 Haftungsausschluss und Abgrenzung

Eine Haftung der united hoster GmbH bei Nichteinhaltung dieses Service Level Agreements ist nur dann gegeben, wenn die united hoster GmbH die Nichteinhaltung zu vertreten hat.

Insbesondere haftet die united hoster GmbH nicht für:

- Ausfälle, die von der united hoster GmbH nicht zu vertreten sind, insbesondere externe DNS- und Routing-Probleme, Angriffe auf die Netz- bzw. Mail-Infrastruktur der united hoster GmbH (DDoS/Viren) und Ausfälle von Teilen des Internets außerhalb der Kontrolle der united hoster GmbH, die zu Fehlmessungen des Kunden führen können.
- Ausfälle, die seitens des Kunden verschuldet wurden, insbesondere Ausfälle, die durch ein-, oder ausgehende Hackerangriffe (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 ein System nicht den Richtlinien bzw. Vorgaben des Herstellers oder der united hoster 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 hoster GmbH oder dessen Zulieferer verursacht wurden.

Ansprüche gegenüber der united hoster 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

united hoster SLA – Reaktionszeiten und Erreichbarkeit

	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 bezieht sich auf die gebuchten Supportzeiten. Für Supportleistungen außerhalb der Supportzeiten werden keine definitiven Reaktionszeiten garantiert.

Anlage 2

united hoster SLA – Produktbezogene Werte

Dienstverfügbarkeit (im Monatsmittel)		Optimal
Domains Webhosting	99,9%	100%
Virtuelle Server Linux Virtuelle Server Windows Trading Server Nextcloud Server Managed Server	99,95%	100%
Hosted Exchange	99,99%	100%
Cloudserver (IaaS) Terminal Server	99,95%	100%
vDatacenter	99,99%	100%