

Inhalt

1. Präambel
2. Definitionen
3. Vertragsgegenstand, Geltungsbereich
4. Allgemeine Maßnahmen zur Sicherheit des laufenden Betriebs
5. Garantierte Service Levels
6. Wartungsfenster
7. Anzeigen von Mängelansprüchen
8. Haftungsausschluss
9. Änderung, Kündigung

1. Präambel

Das erfolgreiche Outsourcing von IT-Dienstleistungen erfordert eine transparente Definition der Kunden-Lieferanten-Beziehung. Die von der iWelt AG (nachfolgend „iWelt“) zu erbringenden Leistungsqualitäten (nachfolgend „Service Level“) werden in dem nachfolgenden Service Level Agreement („SLA“) geregelt.

2. Definitionen

- Service Level = Festgelegte und messbare Kriterien für die Erbringung einer bestimmten Leistungsqualität durch die iWelt
- Verfügbarkeit [%] = $100 * ((\text{vereinbarte Servicezeit} - \text{ungeplante Ausfälle innerhalb der Servicezeit}) / \text{vereinbarte Servicezeit})$.
Die vereinbarte Servicezeit enthält keine 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.

3. Vertragsgegenstand, Geltungsbereich

Dieses SLA gilt, wenn im Folgenden und Einzelnen nicht anders geregelt, für die Produktbereiche Domains, Webhosting (iSite, 3Site, postilio), Server und Housing (mySite, mySite CoLo), virtuelle Server (vSite), Email-Archivierung (iStore.email) sowie Internetzugänge via Standleitung und ergänzt die Bestimmungen des mit dem Kunden geschlossenen entsprechenden Leistungsvertrages neben den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von der iWelt. Das SLA ist nicht auf andere Produktbereiche übertragbar.

Im Falle widersprüchlicher Regelungen haben die Vereinbarungen im entsprechenden Leistungsvertrag Vorrang vor den Bestimmungen des SLA.

4. Allgemeine Maßnahmen zur Sicherheit des laufenden Betriebs

Die iWelt erbringt in seinem Rechenzentrum 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:

- Zugangskontrollsysteme
- Videoüberwachung vor und im Gebäudekomplex
- Brandschutzanlage mit Aufschaltung zur örtlichen Feuerwehr
- FM200-Brandbekämpfungsanlage
- Einbruchmeldeanlage mit Aufschaltung zu einem Wach- & Schließdienst sowie zur örtlichen Polizei
- Redundante Klimatisierung
- Redundante Stromzuführung durch Energieversorger (Nord/Süd-Einspeisung)
- Unterbrechungsfreie und gefilterte Stromversorgung durch USV-Batterien
- Leistungsstarker Diesel-Notstrom-Generator

b. Sicherheit und Verfügbarkeit der internen Netzwerkinfrastruktur:

- Segmentierung der Netzwerke und strikte Trennung unterschiedlicher Datenströme (IP-, Management-LAN usw.)
- Tägliches Backup der eigenen Systeme
- Einsatz von Firewalls an relevanten Netzwerkpunkten
- Sicherheitsprüfungen durch unternehmensinterne Instanzen („Security Audits“)
- Netzwerküberwachung durch hauseigenes NOC („Network Operation Center“)
- Systeme zur frühzeitigen Identifizierung von Hackerangriffen und Einbruchversuchen („Intrusion Detection“)

- Ausschließliche Verwendung von Markenkomponenten
- c. Verfügbarkeit der externen Netzwerkanbindung:**
 - Carrier-neutrale und dreifach-redundante IP-Anbindung des Rechenzentrums
 - Zwei oder mehr Gbit/s Gesamtkapazität der IP-Anbindung
 - Redundante Glasfaserzuführung durch unterschiedliche Lieferanten der physikalischen Zugangsleitungen

5. Garantierte Service Levels

5.1 Garantierte Service Levels für Domains, Webhosting (iSite, 3Site, postilio), E-Mail Archivierung (iStore.email) und virtuelle Server (vSite)

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

a. Verfügbarkeit des Netzwerkes

Servicezeit: 0:00 Uhr bis 24:00 Uhr an 365 Tagen im Jahr				
Indikator	Spezifikation	Typisch	Service Level	Messung
Verfügbarkeit des Netzwerkes	Gemessen über Pingdom AB	100%	99,9%	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 Netzwerkes bezieht sich auf die Verfügbarkeit der Internet-Anbindung der iWelt. Gewährleistet wird während der vereinbarten Servicezeit eine Verfügbarkeit von 99,9% im Monatsmittel.

Zur Messung des Service Levels wird die Internet-Anbindung der iWelt durch den unabhängigen Anbieter Pingdom AB überwacht.

Der Anbieter überprüft und dokumentiert die Verfügbarkeit der Internet-Anbindung der iWelt im 5 Minuten-Takt mithilfe unterschiedlicher technischer Verfahren.

Sollte das Service Level von 99,9% unterschritten werden, gewährt die iWelt 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 von Pingdom AB.

b. Verfügbarkeit der Hardware

Servicezeit: 0:00 Uhr bis 24:00 Uhr an 365 Tagen im Jahr				
Indikator	Spezifikation	Typisch	Service Level	Messung
Verfügbarkeit der Hardware	Störungsmeldung erfolgt durch die iWelt	100%	99 %	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 bezieht sich auf die einwandfreie Funktionalität der Hardware, die dem Kunden von der iWelt aufgrund eines Mietvertrages zur Verfügung gestellt wird bzw. auf dem die iWelt dem Kunden für eine Internet-Homepage oder -Applikation Speicherplatz zur Verfügung gestellt hat. Gewährleistet wird während der vereinbarten Servicezeit eine Verfügbarkeit von 99% im Monatsmittel.

Sollte das Service Level von 99% unterschritten werden, gewährt die iWelt 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.

c. Austausch defekter Hardware

Servicezeit: 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr von Montag bis Donnerstag sowie 8:00 Uhr bis 15:00 Uhr am Freitag (außer an bundeseinheitlichen und bayerischen Feiertagen)				
Indikator	Spezifikation	Typisch	Service Level	Messung
MTTR	Störungsmeldung erfolgt durch die iWelt	4	6	Stunden-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 MTTR („Mean time to repair“) bezieht sich auf Zeit, die die iWelt benötigt, um defekte gegen funktionale Hardware zu ersetzen. Gewährleistet wird während der vereinbarten Servicezeit der Austausch defekter Hardware innerhalb von 6 Stunden.

Sollte das Service Level von 6 Stunden überschritten werden, gewährt die iWelt eine Gutschrift in Höhe einer Tagesmiete (1/30-Monatsmiete) je angefangene 30 Minuten Überschreitung des Service Levels, jedoch maximal 50% der Monatsmiete der betroffenen Dienstleistung.

d. Garantierte Bandbreite

Die Anbindung der Server für Domains, Webhosting (iSite, 3Site, postilio) und virtuelle Server (vSite) an den Internet-Backbone der iWelt erfolgt, wenn im Leistungsvertrag nicht anders vereinbart, über eine Schnittstelle („Port“) mit einer Gesamtleitungskapazität von 1Gbit/s. Die iWelt garantiert, dass in der physikalischen Netzwerkverbindung vom Port bis zum Internet-Backbone keine bandbreitenreduzierenden Leitungsteilstücke oder Bauteile (z.B. Switches) mit geringerer Kapazität enthalten sind.

5.2 Garantierte Service Levels für Server und Housing (mySite, mySite CoLo)

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

a. Verfügbarkeit des Netzwerkes

Servicezeit: 0:00 Uhr bis 24:00 Uhr an 365 Tagen im Jahr				
Indikator	Spezifikation	Typisch	Service Level	Messung
Verfügbarkeit des Netzwerkes	Gemessen über Pingdom AB	100%	99,9%	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 Netzwerkes bezieht sich auf die Verfügbarkeit der Internet-Anbindung der iWelt.

Gewährleistet wird während der vereinbarten Servicezeit eine Verfügbarkeit von 99,9% im Monatsmittel.

Zur Messung des Service Levels wird die Internet-Anbindung der iWelt durch den unabhängigen Anbieter Pingdom AB überwacht.

Der Anbieter überprüft und dokumentiert die Verfügbarkeit der Internet-Anbindung der iWelt im 5 Minuten-Takt mithilfe unterschiedlicher technischer Verfahren.

Sollte das Service Level von 99,9% unterschritten werden, gewährt die iWelt 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 von Pingdom AB.

b. Austausch defekter Hardware

Die Konditionen über den Austausch defekter Hardware werden individuell im Leistungsvertrag zwischen dem Kunden und der iWelt vereinbart.

c. Anbindung an den Backbone

Die Anbindung der gemieteten oder vom Kunden gestellten Hardware an den Internet-Backbone der iWelt erfolgt über einen geteilten Switch mit einer Gesamtleitungskapazität von 1Gbit/s. Die iWelt garantiert, dass in der physikalischen Netzwerkverbindung vom Switch bis zum Internet-Backbone keine bandbreitenreduzierenden Leitungsteilstücke oder Bauteile (z.B. Switches) mit geringerer Kapazität enthalten sind.

d. Neustart („Soft-Reboot“)

Servicezeit: 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr von Montag bis Donnerstag sowie 8:00 Uhr bis 15:00 Uhr am Freitag (außer an bundeseinheitlichen und bayerischen Feiertagen)				
Indikator	Spezifikation	Typisch	Service Level	Messung
Durchführung des Soft-Reboots	Störungsmeldung erfolgt durch Kunden	20	30	Minuten
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 Durchführung des Soft-Reboots bezieht sich auf die Zeit, die die iWelt benötigt, um einen Neustart des Kundenservers auszuüben. Gewährleistet wird die Durchführung eines Soft-Reboots entsprechend obiger Tabelle.

Wenn im Leistungsvertrag nicht anders vereinbart, erfolgt die Überwachung des Servers und die Meldung einer möglichen Störung selbstständig durch den Kunden. Als Ausfallzeit gilt der Zeitraum zwischen ordentlicher Meldung der Störung und der Wiederherstellung der Verfügbarkeit während der vereinbarten Servicezeit.

Eine Störung wird durch den Kunden nur dann ordentlich gemeldet, wenn er mit einer E-Mail an den technischen Support der iWelt ein Service-Ticket eröffnet. Das Service Level kann bei Störungsmeldung über andere Wege z.B. Telefon oder Fax nicht gewährt werden. Nach der Durchführung des Neustarts informiert die iWelt den Kunden per E-Mail und schließt das Service-Ticket. Die E-Mail definiert das Ende des Messzeitraums. Die Zeit, die der Server für das Hochfahren („Booten“) des Betriebssystems benötigt, fällt nicht in den Messzeitraum des Service Levels.

Sollte das Service Level überschritten werden, gewährt die iWelt eine Gutschrift in Höhe einer Tagesmiete (1/30-Monatsmiete) je angefangene 30 Minuten Überschreitung des Service Levels, jedoch maximal 50% der Monatsmiete der betroffenen Dienstleistung.

5.3 Internetzugang via Standleitung

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

a. Verfügbarkeit des Netzwerkes

Servicezeit: 0:00 Uhr bis 24:00 Uhr an 365 Tagen im Jahr				
Indikator	Spezifikation	Typisch	Service Level	Messung
Verfügbarkeit des Netzwerkes	Gemessen über Pingdom AB	100%	99,9%	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 Netzwerkes bezieht sich auf die Verfügbarkeit der Internet-Anbindung der iWelt. Gewährleistet wird während der vereinbarten Servicezeit eine Verfügbarkeit von 99,9% im Monatsmittel.

Zur Messung des Service Levels wird die Internet-Anbindung der iWelt durch den unabhängigen Anbieter Pingdom AB überwacht.

Der Anbieter überprüft und dokumentiert die Verfügbarkeit der Internet-Anbindung der iWelt im 5 Minuten-Takt mithilfe unterschiedlicher technischer Verfahren.

Sollte das Service Level von 99,9% unterschritten werden, gewährt die iWelt 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 von Pingdom AB.

b. Austausch defekter Hardware

Servicezeit: 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr von Montag bis Donnerstag sowie 8:00 Uhr bis 15:00 Uhr am Freitag (außer an bundeseinheitlichen und bayerischen Feiertagen)				
Indikator	Spezifikation	Typisch	Service Level	Messung
MTTR	Störungsmeldung erfolgt durch Kunden	4	6*	Stunden

* nur bei Eingang der Störungsmeldung bis 13:00 Uhr

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 MTTR („Mean time to repair“) bezieht sich auf Zeit, die die iWelt benötigt, um defekte gegen funktionale Hardware zu ersetzen. Gewährleistet wird während der vereinbarten Servicezeit der Austausch defekter Hardware innerhalb von 4 Stunden.

Wenn im Leistungsvertrag nicht anders vereinbart, erfolgt die Überwachung der Standleitung und die Meldung einer möglichen Störung selbstständig durch den Kunden. Als Ausfallzeit gilt der Zeitraum zwischen ordentlicher Meldung der Störung und der Wiederherstellung der Verfügbarkeit während der vereinbarten Servicezeit.

Eine Störung wird durch den Kunden nur dann ordentlich gemeldet, wenn er mit einer E-Mail an den technischen Support der iWelt ein Service-Ticket eröffnet. Das Service Level kann bei Störungsmeldung über andere Wege z.B. Telefon oder Fax nicht gewährt werden. Nach Abschluss der Fehlersuche, ggf. Behebung des Mangels an der Hardware informiert die iWelt den Kunden und schließt das Service-Ticket. Diese Aktion definiert das Ende des Messzeitraums.

Sollte das Service Level überschritten werden, gewährt die iWelt eine Gutschrift in Höhe einer Tagesmiete (1/30-Monatsmiete) je angefangene 30 Minuten Überschreitung des Service Levels, jedoch maximal 50% der Monatsmiete der betroffenen Dienstleistung.

c. Anbindung an den Backbone

Die iWelt garantiert, dass in der physikalischen Netzwerkverbindung vom Switch bis zum Internet-Backbone der iWelt AG keine bandbreitenreduzierenden Leitungsteilstücke oder Bauteile (z. B. Switches) mit geringerer Kapazität als der vom Kunden beauftragten Bandbreite enthalten sind.

Wenn im Leistungsvertrag nicht anders vereinbart, erfolgt die Überwachung der Leitung und die Meldung einer möglichen Störung selbstständig durch den Kunden. Als Ausfallzeit gilt der Zeitraum zwischen ordentlicher Meldung der Störung und der Wiederherstellung der Verfügbarkeit während der vereinbarten Servicezeit.

Eine Störung wird durch den Kunden nur dann ordentlich gemeldet, wenn er mit einer E-Mail an den technischen Support der iWelt ein Service-Ticket eröffnet. Das Service Level kann bei Störungsmeldung über andere Wege, wie beispielsweise Telefon oder Fax, nicht gewährt werden. Nach der Durchführung der Fehlerbehebung informiert die iWelt den Kunden per E-Mail und schließt das Service-Ticket. Die E-Mail definiert das Ende des Messzeitraums.

Sollte das Service Level überschritten werden, gewährt die iWelt eine Gutschrift in Höhe einer Tagesmiete (1/30-Monatsmiete) je angefangene 30 Minuten Überschreitung des Service Levels, jedoch maximal 50% der Monatsmiete der betroffenen Dienstleistung.

6. Wartungsfenster

Für periodische, geplante oder ungeplante Wartungsarbeiten an den Systemen der iWelt 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 1:00 Uhr und 7:00 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. Die iWelt informiert den Kunden über geplante Systemwartungen so früh wie möglich. Die Zulieferer der iWelt 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 die iWelt 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, bei der iWelt schriftlich per Telefax oder Brief geltend macht. Maßgeblich für den rechtmäßigen Eingang ist das Datum des Poststempels. Die kumulierten Gutschriften aller Service Levels sind auf 50% des monatlichen Gesamtbetrags der laufenden Entgelte für die betroffene Dienstleistung begrenzt.

Weiter gehende Ansprüche gegen die iWelt, 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 den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der iWelt möglich.

8. Haftungsausschluss

Eine Haftung der iWelt bei Unterschreitung bzw. Nichteinhaltung der Service Levels ist nur dann gegeben, wenn die iWelt die Unterschreitung bzw. Nichteinhaltung ausschließlich zu vertreten hat.

Dies gilt insbesondere nicht für:

Ausfälle, die von der iWelt nicht direkt zu vertreten sind, insbesondere externe DNS-Routingprobleme, virtuelle Angriffe auf die Netz- bzw. Mail-Infrastruktur der iWelt (DoS/Viren) und

Ausfälle von Teilen des Internets außerhalb der Kontrolle der iWelt, 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 der iWelt 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 der iWelt oder dessen Zulieferer verursacht wurden.

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

9. Änderung, Kündigung

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

24.1.2017