

## SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Stand 01.01.2015

	<b>C</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>A+</b>
<b>Supporthotline</b>				
Innerhalb der Geschäftszeiten	Inkl.	Inkl.	Inkl.	Inkl.
Außerhalb der Geschäftszeiten	-	-	-	Inkl.
<b>Garantierte Verfügbarkeiten<sup>5</sup></b>				
Dienstleistung	99%	99%	99%	99%
Netzwerk	99%	99%	99%	99%
Stromversorgung	99,9%	99,9%	99,9%	99,9%
<b>Reaktionszeit<sup>3</sup></b>				
Innerhalb der Geschäftszeiten	5 Std.	3 Std.	2 Std.	1 Std.
Außerhalb der Geschäftszeiten	NBD <sup>1</sup> +5 STD	NBD <sup>1</sup> +3 STD	2	1 Std.
<b>Entstörzeit<sup>4</sup></b>				
Innerhalb der Geschäftszeiten	14 Std.	10 Std.	8 Std.	6 Std.
Außerhalb der Geschäftszeiten	NBD <sup>1</sup> +14 Std.	NBD <sup>1</sup> +10 Std.	NBD <sup>1</sup> +5 Std. <sup>2</sup>	6 Std.
<b>Preise</b>				
Exkl. Mwst.	0,-€	24,-€	99,-€	179,-€
Inkl. Mwst.	0,-€	28,56€	117,81€	213,01€

<sup>1</sup>NBD = Next Business Day = Montag - Freitag

<sup>2</sup>Die Störungsmeldung muss bis 01:00h eingegangen sein

<sup>3</sup>Reaktionszeit ist die Zeit zwischen Störungsmeldung und einer den Umständen angemessenen Reaktion oder Meldung eines Ergebnisses, auch Zwischenergebnisses, an den Kunden

<sup>4</sup>Entstörzeit ist die Zeit zwischen Reaktion und Meldung eines Ergebnisses an den Kunden

<sup>5</sup>Verfügbarkeiten beziehen sich auf den Zeitraum der letzten 365 Tage und sind dementsprechend zu bewerten

### Geltungsbereich

Dieses SLA ( Service Level Agreement ) gilt für die Bereitstellung und den Betrieb aller Produkte und Dienstleistungen von uns in denen die Verfügbarkeit dieses eindeutig definiert ist.

### Störungsmeldung

Die Störungsmeldung erfolgt ausschließlich telefonisch, während der Geschäftszeiten an die dem Kunden bekannten Rufnummern. Kunden mit SLA A+ erhalten eine gesonderte Rufnummer für die Meldung von Störungen außerhalb der Geschäftszeiten. Werden Störungen auf anderem Wege gemeldet, gilt die Bestätigung des Providers als Zeitpunkt der Störungsmeldung (Anrufbeantworter oder Auto-Responder gelten nicht als Eingangsbestätigung)

## Wartungsfenster

Ggf. benötigte Wartungsfenster die den Betrieb und die Verfügbarkeit aller bereitgestellten Leistungen sicherstellen und daraus ggf. resultierende Beeinträchtigungen werden nicht als Ausfallzeiten gewertet.

Wir teilen planbare Wartungsarbeiten dem Kunden i.d.R spätestens 3 Tage vor Beginn mit. Wartungsarbeiten finden in der Regel in Trafficarmen Zeiten statt. ( 00:00h -07:00h )

In Ausnahmefällen können wir jedoch von der vorstehend genannten Regel abweichen, sofern dies für den Betrieb zwingend notwendig ist.

---

## Mängelansprüche

Mängelansprüche die sich aus etwaiger Verletzung des SLA ergeben, hat der Kunde schriftlich gegenüber uns anzuzeigen.

## Haftungsausschluss

Störungen gelten ausschließlich als Grundlage wenn wir diese Störungen ausschließlich zu verantworten haben. Als Störung gelten insbesondere nicht:

- Beeinträchtigungen die vom Kunden oder seinem Erfüllungsgehilfen zu verantworten sind wie bspw. inkompatible Software, Sicherheitslücken oder Hackerangriffe.
- Beeinträchtigungen die nicht von uns direkt verschuldet sind, wie bspw. Hackangriffe auf die technische Infrastruktur, Ausfälle von Internetknotenpunkten oder Nameservern, Routing- oder DNS Problemen
- Höhere Gewalt
- Wartungsarbeiten
- False / Positive Meldungen von Scripten oder entsprechenden Dienstleistern, insbesondere auch ggf. automatisierte Meldungen von externen Dienstleistungen die uns veranlassen für den Kunden tätig zu werden.

**Für SLA ‚C‘** : Die ggf. darauf resultierenden Arbeiten oder Aufwände sind vom Kunden entsprechend, nach dem derzeitigen HANDs On Tarif (siehe Preisliste zusätzliche Leistungen), zu erstatten.

## Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieser Vereinbarung 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.