



# Business SLA (Service Level Agreement) Information

## Inhalt

<b>1. Begriffe und Definitionen</b> .....	3
<b>2. Allgemein</b> .....	4
2.1. Rechenzentren.....	4
2.2. Service und Support.....	5
Allgemeine Anfragen: .....	5
Support bei Störungen:.....	5
Dringende Störungen: .....	5
Personal .....	5
2.3. Wartungsfenster.....	6
<b>3. Produktspezifische Services und Support</b> .....	6
3.1. Managed Server .....	6
<b>4. Nichteinhaltung der SLAs</b> .....	6
<b>5. Haftungsausschluss und Abgrenzung</b> .....	7
<b>6. Salvatorische Klausel</b> .....	7

## 1. Begriffe und Definitionen

Im Business Service Level Agreement (SLA) werden garantierte Zeiten und Verfügbarkeiten für die einzelnen Produkte definiert. Sie finden hier eine Erklärung der hierbei verwendeten Begriffe:

### **Allgemeine Anfrage**

Es liegt keine Störung vor. Der Kunde fragt zum Beispiel nach Informationen

### **Dienst**

Die Softwarekomponente, die als Basis für die Applikation des Kunden dient

### **Verfügbarkeit**

Definiert die Mindestverfügbarkeit Ihres Produktes. Vereinbarte Wartungsfenster sind hierbei ausgenommen.

### **Monitoring**

Hier wird der Zeitraum definiert, in dem Ihr Produkt überwacht wird.

### **Software-Updates**

Zertifizierte Techniker aktualisieren regelmäßig die Software-Installation der Server.

### **Störungsannahme**

Definiert den Zeitraum, in dem Störungen eingemeldet werden können.

### **Reaktionszeit**

Dies definiert den maximalen Zeitraum bis zum Beginn der Störungsbehebung.

### **Support-(zeit)**

Hierbei wird der Zeitraum definiert, in dem Anfragen bzw. Störungsmeldungen entgegen genommen und behoben bzw. bearbeitet werden.

### **Kunde**

Natürliche oder juristische Person, die einen Vertrag mit der internex GmbH abschließt, dem diese SLAs zugrunde liegen.

### **Monatsmittel**

Hierbei wird der betroffene Kalendermonat betrachtet, der gegebenenfalls von der Nichteinhaltung des SLAs betroffen ist. Dem Monatsmittel liegen grundsätzlich 30 Tage zugrunde.

### **Dringende Störung**

Der betroffene Service ist nicht mehr erreichbar

## 2. Allgemein

Die angebotenen Produkte und Services der internex GmbH werden mit höchster Sorgfalt und Zuverlässigkeit betrieben. Die Orientierung liegt hierbei stets am neuesten Stand der Technik.

### 2.1. Rechenzentren

#### **Stromversorgung**

Die unterbrechungsfreie Stromversorgung der Rechenzentren ist durch entsprechende technische Maßnahmen gewährleistet. Der Service Level gilt als erbracht, solange die tatsächliche Verfügbarkeit des Rechenzentrums den Wert von 99,98% im Monatsmittel nicht unterschreitet.

Das Rechenzentrum bietet eine redundante Stromversorgung und Klimatisierung. Zur Überwachung werden modernste Alarm- und Monitoring Systeme eingesetzt. Um eine maximale Energieeffizienz zu gewährleisten, wurde eine energiesparende, modulare Architektur realisiert, die u.a. freikühlende Klimatisierungsgeräte und hocheffiziente Einzelkomponenten standardmäßig einschließt.

#### **Klimatisierung für optimale Performance**

Das Rechenzentrum wird kontinuierlich überwacht und klimakontrolliert betrieben. Dies trägt zur optimalen Performance des Equipments bei.

#### **Mehrstufiges Sicherheitskonzept**

Die Rechenzentren verfügen über mehrstufige, hochmoderne Sicherheitsprozesse, sodass Ihr Equipment bestmöglich gesichert ist.

#### **Nachhaltiges Energie-Management**

Durch Nutzung von erneuerbaren Energien und Freiluftkühlung sowie Abwärmenutzung wird eine Schonung der Umwelt sichergestellt. Der verantwortungsvolle Umgang mit Ressourcen – jetzt und in der Zukunft – liegt uns sehr am Herzen. Wir suchen ständig neue Wege den Betrieb unserer Rechenzentren zu verbessern. Das bedeutet, wir engagieren uns kontinuierlich dafür, unsere Energieeffizienz zu optimieren und unsere CO<sub>2</sub>-Emissionen sowie den Müll zu reduzieren.

#### **Schadensvermeidung**

Mittels Wassererkennungssystemen, Brandmeldeanlagen und gasgestützten Brandunterdrückungssystemen wird ein Schaden bereits vorbeugend abgewendet/vermieden/verhindert.

#### **Monitoring und Überwachung**

Das im Rechenzentrumsbetrieb relevante Equipment wird rund um die Uhr überwacht und alle Ereignisse 24/7 kontrolliert.

### **Netzwerkinfrastruktur**

Eine redundante Ausführung der Backbone Router und die Verwendung von Marken-Hardware gewährleistet hohe Sicherheit der Netzwerkinfrastruktur. Je nach Produkt wird dies zusätzlich durch Backups und Services sichergestellt (siehe Punkt 3 „Produktspezifische Services und Support“).

### **Zertifizierungen**

Das Datacenter wird nach folgenden Zertifizierungen betrieben: ISO27001 & BS25999 Informations-Sicherheit-Management und Business Continuity BSI

## **2.2. Service und Support**

Die internex GmbH bietet Service und Support über folgende Kommunikationswege an:

- E-Mail
- Ticketsystem
- Telefon
- Fax

### **Allgemeine Anfragen:**

Allgemeine (Support-)Anfragen per E-Mail, Ticketsystem und Fax werden 24/7 entgegen genommen und an Werktagen grundsätzlich von Montag bis Freitag von 8-17h bearbeitet. Telefonsupport steht ebenfalls an Werktagen von Montag bis Freitag von 8-17h zur Verfügung.

### **Support bei Störungen:**

Eine Störung liegt vor, wenn der Service noch erreichbar ist, dieser jedoch nur eingeschränkt verfügbar ist. Störungen können per Mail, Ticketsystem und Telefon gemeldet werden.

### **Dringende Störungen:**

Wenn der Service nicht mehr erreichbar ist, liegt eine dringende Störung vor. Diese muss vom Kunden per Mail, Ticketsystem oder Telefon gemeldet werden, um die garantierten Reaktionszeiten gewährleisten zu können. Die angegebenen Reaktionszeiten gelten ab dem Eingang der Störungsmeldung.

Notfallsupport und Reaktionszeit sind dem Produkt entsprechend definiert (siehe Punkt 5 „Produktspezifische Services und Support“).

### **Personal**

Zertifizierte und bestens geschulte Systemadministratoren sorgen für den problemlosen Betrieb der Serverinfrastruktur. Unsere Experten verfügen ebenso über Branchenkenntnisse wie über technischen Sachverstand und verstehen somit unsere Kunden und deren Bedürfnisse sehr genau.

## 2.3. Wartungsfenster

Wartungsfenster werden für regelmäßige, geplante und ungeplante Arbeiten an den Systemen, die für den reibungslosen Betrieb unumgänglich sind, mit dem Kunden vereinbart. Die festgelegten Wartungsfenster und die dabei möglicherweise resultierenden Beeinträchtigungen der Verfügbarkeit gelten nicht als Ausfallzeit. Selbstverständlich wird der Kunde über Systemwartungen so früh wie möglich informiert.

## 3. Produktspezifische Services und Support

Abhängig vom Produkt ist hier deren spezieller Service und Support angeführt:

### 3.1. Managed Server

	Monitoring	Software-Updates	Störungsannahme	Reaktionszeit bei Störung	Reaktionszeit bei dringender Störung	24/7 Notfall-Support	Preis / Monat
<b>STANDARD</b>	24 / 7	✓	24 / 7	Max. 60 min	Max. 30 min	✓	<b>inkl.</b>

## 4. Nichteinhaltung der SLAs

Wenn die garantierten SLAs nicht eingehalten werden, gewährt die internex GmbH eine Gutschrift auf den Kunden-Account, sofern diese innerhalb von 30 Tagen schriftlich und unterzeichnet bei der internex GmbH beantragt wird.

Die Gutschrift berechnet sich wie folgt:

Pro voller halben Stunde der Nichteinhaltung der Reaktionszeiten wird eine Tagesmiete (1/30 der Monatsmiete) des betroffenen Services gutgeschrieben.

Die Maximalhöhe des rückerstatteten Betrags liegt bei 50% der monatlichen Gesamtmiete des betroffenen Services.

Darüber hinausgehende Forderungen für indirekte (Folge-)schäden wie entgangener Gewinn, Betriebsunterbrechung oder Datenverlust können nicht geltend gemacht werden.

## 5. Haftungsausschluss und Abgrenzung

Die SLA gilt für die jeweils angeführten Produkte, sofern es keine anderen Vereinbarungen gibt. Sie ist eine Ergänzung des abgeschlossenen Vertrages bzw. der allgemeinen Geschäftsbedingungen der internex GmbH. Bei widersprüchlichen Regelungen hat der abgeschlossene Vertrag Vorrang vor den Bestimmungen, die in den SLAs definiert sind.

Eine Haftung der internex ist dann gegeben, wenn die Nichteinhaltung der SLA ausschließlich in den Verantwortungsbereich der internex GmbH fällt. Haftungsausschluss ist gegeben bei:

- Störungen, die nicht direkt von der internex GmbH zu vertreten sind wie externe DNS und Routingprobleme, Angriffe auf die Netzinfrastruktur der internex GmbH und Internet-Ausfälle.
- Vom Kunden verschuldete Ausfälle, die beispielsweise durch ein- bzw. ausgehende Hackerangriffe (DDoS) aufgrund fehlerhafter oder mangelnder Wartung der kundeneigenen Hard- und Software verursacht wurden.
- Bei unsachgemäßer Handhabung der Hard- bzw. Software durch den Kunden. Wenn beispielsweise Systeme nicht nach den Richtlinien des Herstellers bzw. der internex GmbH installiert, betrieben und gewartet wurden.
- Ausfälle, die durch Monitoring-Fehler fälschlicherweise dem Kunden gemeldet werden.
- Wartungsfenster fallen ebenfalls in den Haftungsausschluss.

## 6. Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieses Service Level Agreements ganz oder teilweise ungültig werden, so wird dadurch die Rechtswirksamkeit der übrigen Bestimmungen des Vertrages nicht berührt. Sondervereinbarungen oder spezielle Regelungen und Änderungen sind schriftlich festzuhalten.