

Service Level Agreement

NETWAYS Web Services

1. Gültigkeitsbereich

Diese Service-Level-Vereinbarung gilt für alle Leistungen der NETWAYS Web Services der NETWAYS Managed Services GmbH (NMS). Die jeweiligen Produkte und Dienste sind in den entsprechenden Produkt- und Leistungsbeschreibungen detailliert spezifiziert.

2. Allgemeine Regelungen

- 2.1. NMS gewährt dem Auftraggeber Gutschriften, wenn die in diesem Dokument, den Produkt- und Leistungsbeschreibungen oder dem Vertrag dargestellten Verfügbarkeiten schuldhaft nicht eingehalten werden.
- 2.2. Von diesem Service-Level-Agreement explizit ausgenommen sind alle Fälle, die zurückzuführen sind auf:
 - 2.2.1. höhere Gewalt (z.B. DDoS, Streik),
 - 2.2.2. Störungen, die außerhalb des Einfluss- und Wirkungsbereiches von NMS liegen (z.B. Routing Probleme DE-CIX),
 - 2.2.3. Verschulden des Auftraggebers, seiner Mitarbeiter oder Erfüllungsgehilfen,
 - 2.2.4. Dienstbeeinträchtigungen aufgrund von Änderungen des Dienstes, die vom Auftraggeber beauftragt wurden oder die durch rechtliche oder regulatorische Vorgaben zwingend erforderlich wurden,
 - 2.2.5. sowie geplante und vorab angekündigte Arbeiten von NMS.
- 2.3. Dieser SLA findet nur Anwendung, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:
 - 2.3.1. Der Auftraggeber stellt sicher, dass die Kontaktinformationen zu jedem Zeitpunkt aktuell sind und er zu jedem Zeitpunkt erreichbar ist.
 - 2.3.2. Der Auftraggeber akzeptiert jede geplante oder nicht geplante Wartung, die NMS an der Dienstleistung vornehmen muss.
 - 2.3.3. Der Auftraggeber ist mit keiner Zahlung im Verzug.

3. Fehlerklassen

Fehlerklasse 1	Kritischer Fehler	Kritischer größerer Dienstaussfall, durch den der Service vollständig unterbrochen wird.
Fehlerklasse 2	Erheblicher Fehler	Wesentlicher Ausfall, durch den der Service teilweise unterbrochen wird oder es zu größeren Verzögerungen kommt.
Fehlerklasse 3	Mittelschwerer Fehler	Serviceausfall mit keinem oder unerheblichem Einfluss auf die Verfügbarkeit der Systeme
Fehlerklasse 4	Sonstige Fehler	

4. Verfügbarkeit von Netzwerkanbindung, Strom und Klimatisierung

- 4.1. NMS gewährleistet die Verfügbarkeit der Netzwerkanbindung an der ersten Netzwerkschnittstelle, an der Kunden-, Miet- oder Cloudequipment an den NMS Backbone angebunden ist. Sind die Kundensysteme über mehrere Netzwerkschnittstellen redundant angebunden, so gilt die gesamte Netzwerkanbindung als verfügbar, wenn mindestens eine Netzwerkschnittstelle verfügbar ist. Eine Netzwerkverbindung gilt als verfügbar, wenn der entsprechende Netzwerkport Daten mit mindestens einem Teilnehmer außerhalb der Netzwerkinfrastruktur der NMS austauschen kann.
- 4.2. NMS gewährleistet die Verfügbarkeit der Stromversorgung am ersten Übergabepunkt der Stromversorgung. Sind die Racks zur Steigerung der Verfügbarkeit mit mehreren Stromkreisen ausgestattet, so gilt die Stromversorgung als verfügbar, wenn mindestens ein Stromkreis stromführend ist.
- 4.3. NMS gewährleistet die Verfügbarkeit der Klimatisierung in den Rechenzentren. Die Klimatisierung gilt als verfügbar sofern die Raumtemperatur an der Vorderseite (Ansaugseite) der Serverracks, gemessen in der Mitte, eine Maximaltemperatur von 25 Grad Celsius nicht überschreitet.

4.4. Die Verfügbarkeit in % wird wie folgt berechnet: $\text{Verfügbarkeit (\%)} = 100 * ((\text{vereinbarte Servicezeit} - \text{ungeplante Ausfälle innerhalb der Servicezeit}) / \text{vereinbarte Servicezeit})$. Die vereinbarte Servicezeit enthält nicht Zeitfenster für geplante Wartungen. Als Ausfallzeit gilt der Zeitraum zwischen ordentlicher Meldung der Störung und Wiederherstellung der Verfügbarkeit während der vereinbarten Servicezeit. Vereinbarte Verfügbarkeiten gelten immer im Jahresmittel. Die Verfügbarkeit ist gegeben, wenn keine Fehler der Fehlerklassen 1 oder 2 vorliegen.

5. Verfügbarkeit

NMS garantiert dem Auftraggeber für in Rechenzentren von NMS betriebenen Systeme folgende Verfügbarkeiten im Monat:

- 5.1. Rechenzentrumsinfrastruktur (Stromversorgung, Klimatisierung): 99,99%
- 5.2. Netzinfrastruktur (Uplink Router, Cloud Gateways, TOR-Switches): 99,95%
- 5.3. Für Services und Ressourcen:
 - 5.3.1. Virtuelle Maschinen "volume": 99,9%
 - 5.3.2. Virtuelle Maschinen „local disk“: 99,5%
 - 5.3.3. VPC Gateway: 99,9%
 - 5.3.4. Block Storage: 99,9%
 - 5.3.5. S3 Storage: 99,9%
 - 5.3.6. LBaaS: 99,5%
 - 5.3.7. VPNaaS: 99,5%
 - 5.3.8. K8s Control Plane: 99,5%
 - 5.3.9. Managed Database: 99,5%
- 5.4. SaaS Produkte: 99,0%
- 5.5. Für Miethardware garantieren wir eine Verfügbarkeit von 99,0% im Monat. Abweichungen davon werden im jeweiligen Vertrag explizit aufgeführt. Diese Verfügbarkeiten können wir bei Miethardware nur garantieren, wenn es sich um Systeme handelt, für die ein der Verfügbarkeit entsprechender Servicevertrag besteht.
- 5.6. Von der Verfügbarkeit ausgenommen sind die in den Wartungsintervallen und im Vertrag vereinbarten Wartungsfenster.
- 5.7. NMS muss das Recht vom Auftraggeber eingeräumt werden, bei Bedarf zur Aufrechterhaltung des Systems notwendige Wartungsarbeiten in mit dem Kunden vorher abgesprochenen Wartungsfenstern durchzuführen.
- 5.8. Ein Ausfall eines der unter 5 genannten Systeme und Services muss mindestens für einen Zeitraum von fünf Minuten anhalten. Ausfälle von weniger als fünf Minuten werden nicht zu den Ausfallszeiten gerechnet.
- 5.9. Die Verfügbarkeit von Ressourcen mit „local disk“ kann nur gewährleistet werden, sofern ein Snapshot oder Backup zur Wiederherstellung verfügbar ist. Der Auftraggeber muss eine ggfs. notwendige Wiederherstellung explizit bestätigen. Die Zeit zwischen Nachfrage des Auftragnehmers und Bestätigung durch den Auftraggeber wird von der Berechnung zur Verfügbarkeit ausgenommen.

6. Reaktionszeiten bei Kundenanfragen

6.1. Die Reaktionszeiten von NMS sind gemäß der entsprechenden Fehlerklassen wie folgt definiert:

Fehlerklasse 1	2 Stunden
Fehlerklasse 2	4 Stunden
Fehlerklasse 3	8 Stunden
Fehlerklasse 4	Next business day

6.2. Reaktionszeit ist die Zeitspanne, die zwischen dem Eingang der Anfrage, unterbrochen durch Zeiten außerhalb des vereinbarten Supportlevels, und der Reaktion durch den Auftragnehmer liegt.

7. Servicelevel

7.1. NMS erbringt die Leistungen in unterschiedlichen Serviceleveln, die wie folgt definiert sind:

7.1.1. **8x5, innerhalb der Geschäftszeiten:** Montag bis Freitag von 9:30 bis 17:30 Uhr deutscher Zeit, nicht an deutschlandweiten und bayrischen Feiertagen.

7.1.2. **24x7, geplant, außerhalb der Geschäftszeiten:** Montag bis Freitag von 17:30 bis 9:30 Uhr und Samstag bis Sonntag und deutschlandweiten und bayrischen Feiertagen von 00:00 bis 24:00 Uhr.

7.1.3. **24x7, Notfall:** Montag bis Freitag von 17:30 bis 9:30 Uhr und Samstag bis Sonntag und deutschlandweiten und bayrischen Feiertagen von 00:00 bis 24:00 Uhr.

7.2. Innerhalb des Supportlevels „24x7, Notfall“ wird grundsätzlich Support nur in Notfällen geleistet. Ein Notfall liegt insbesondere vor, wenn die vom Auftragnehmer gemanagten Systeme nicht mehr vom Auftraggeber erreicht werden können (siehe Fehlerklasse 1). Bei hochverfügbaren Systemen, wie z.B. Clustersystemen, liegt die Fehlerklasse 1 nur dann vor, wenn das hochverfügbare System an sich nicht mehr für den Kunden erreichbar ist. Darüber hinaus können nach Absprache mit dem Auftragnehmer durch den Auftraggeber individuelle Services als Fehlerklasse 1 hinzugefügt werden.

8. Gewährung von Gutschriften

- 8.1. Bei Unterschreitung der vertraglich vereinbarten Service-Level gewährt NMS dem Auftraggeber eine Gutschrift.
- 8.2. Die Höhe der Gutschrift beträgt 5% des monatlichen Rechnungsbetrages des betroffenen Services je 0,1% Unterschreitung der festgelegten Verfügbarkeit pro Monat.
- 8.3. Werden die festgelegten Reaktionszeiten nicht eingehalten, gewährt NMS eine Gutschrift in Höhe von 50% auf die für den Einsatz anfallenden Kosten pro Vorfall.
- 8.4. Die maximale Höhe der Gutschrift beträgt grundsätzlich 50% einer Monatsmiete des betroffenen Services.
- 8.5. Der Antrag auf Ausstellung einer Gutschrift muss spätestens 5 Tage nach Ende des Kalendermonats, für den eine Gutschrift verlangt wird, bei NMS eingehen. Für den rechtzeitigen Eingang ist das Datum des Eingangs ausschlaggebend.
- 8.6. Die Gesamthöhe der Gutschriften der NMS an den Auftraggeber ist pro Dienst und Betriebsjahr auf eine Monatsvergütung des jeweiligen Dienstes oder Produkts begrenzt.

9. Wartungsfenster und Wartungsarbeiten

- 9.1. Um die Leistungsfähigkeit und Stabilität der Dienstleistungen zu erhalten und zu verbessern bzw. Vorkehrungen für den einwandfreien Betrieb der Dienstleistungen zu ermöglichen, sind regelmäßige Wartungsfenster geplant. In diesem Zeitraum werden periodische, geplante und ungeplante Wartungsarbeiten an den Systemen der NMS und dessen Zulieferern durchgeführt. Daraus resultierende eventuelle Beeinträchtigungen der Dienstverfügbarkeit werden nicht als Ausfallzeiten gewertet und gelten daher als erbrachte Servicezeit.
- 9.2. NMS kündigt dem Auftraggeber planbare Arbeiten, die den Dienst des Auftraggebers beeinflussen oder unterbrechen, und außerhalb des normalen Wartungsfensters stattfinden, mindestens drei Werktage im Voraus an. In Notfällen können Wartungsfenster auch mit kleinerem Vorlauf angekündigt werden.

10. Haftung

- 10.1. Bei der Vermietung und dem Betrieb von Servern schließt NMS jegliche verschuldensunabhängige Haftung für anfängliche Mängel des Servers aus. Spätere Einwendungen wegen offener oder verdeckter Mängel sind damit ausgeschlossen.
- 10.2. Die Haftung wegen Unterbrechung, Störung oder sonstiger schadensverursachender Ereignisse, die auf Telekommunikationsdienstleistungen von NMS oder Dritten, für die NMS haftet, beruhen, ist beschränkt auf die Höhe des für NMS möglichen Rückgriffs gegen den jeweiligen Provider.
- 10.3. NMS haftet für etwaige Schäden, gleich aus welchem Rechtsgrund, nur, falls eine vertragswesentliche Pflicht (Kardinalpflicht) schuldhaft in einer den Vertragszweck gefährdenden Weise verletzt wird oder für schuldhaft verursachte Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit. Des Weiteren gilt der Haftungsausschluss in Absätzen 1 und 2 nicht für Schäden, die auf grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz zurückzuführen sind. Die Haftungsbeschränkung gilt auch im Falle des Verschuldens eines Erfüllungsgehilfen des Anbieters.
- 10.4. Erfolgt die Verletzung einer vertragswesentlichen Pflicht (Kardinalpflicht) nicht grob fahrlässig oder vorsätzlich, so ist die Haftung von NMS auf solche typischen Schäden oder einen solchen typischen Schadensumfang begrenzt, die zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses vernünftigerweise voraussehbaren waren.
- 10.5. Eine Haftung von NMS bei Nichteinhaltung des Service-Levels ist nur dann gegeben, wenn NMS die Nichteinhaltung ausschließlich zu vertreten hat. Das gilt insbesondere nicht bei

- 10.5.1. Ausfällen, die nicht von NMS direkt zu vertreten sind, insbesondere externe DNS-Serverausfälle, elektronische Angriffe auf die Netzinfrastruktur von NMS und unseren Zulieferern, sowie Ausfälle von Teilen des Internets außerhalb der Kontrolle der NMS.
- 10.5.2. Ausfällen, die vom Auftraggeber verschuldet werden.
- 10.5.3. Ausfällen verursacht durch ein- /ausgehende Hackerangriffe (DDoS).
- 10.5.4. Ausfällen wegen fehlerhafter oder unzureichender Wartung des Betriebssystems durch den Auftraggeber oder auftraggebereigene Software.
- 10.5.5. Ausfällen, die darauf beruhen, dass auftraggebereigene Software unsachgemäß benutzt oder Software nicht gemäß den Richtlinien des Herstellers oder entsprechend den Vorgaben von NMS installiert, betrieben und gepflegt wurde.
- 10.5.6. Ausfällen, die durch Fehler bei internen oder externen Überwachungs- und Monitoringdiensten dem Auftraggeber fälschlicherweise gemeldet werden.
- 10.5.7. Ausfällen, die durch Wartungsfenster und geplante bzw. ungeplante Arbeiten von NMS oder dessen Zulieferer verursacht wurden.
- 10.6. Muss NMS aus irgendeinem Grund Schadenersatz leisten, so werden aus dem Service-Level-Agreement heraus geleistete Gutschriften darauf angerechnet.
- 10.7. NMS übernimmt darüber hinaus keine Vertragsstrafen des Kunden, welcher dieser aufgrund der Nichteinhaltung der Service-Level gegenüber Dritten zur Zahlung verpflichtet ist.

11. Salvatorische Klauseln

Sollten einzelne Bestimmungen dieser Service-Level-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.