

Service Level Agreements (SLA) für IaaS-Dienste

Stand: März 2019

1. Geltungsbereich

- 1.1 Diese Bedingungen („SLA“) regeln als wesentlicher Vertragsbestandteil des mit den Kunden bestehenden Vertragsverhältnisses in der jeweils gültigen Fassung die Bedingungen für die Bereitstellung der durch Die IT Dienstleister angebotenen Dienstleistungen. Die Bedingungen sind lediglich als vertraglich definierter Mindestinhalt der Ansprüche des Kunden zu verstehen und ergänzen die Leistungsbeschreibungen.
Sollte für einzelne Bestimmungen des Vertrages eine ergänzende Auslegung erforderlich sein, erfolgt diese so, dass Sinn und Zweck des Vertrages berücksichtigt wird. Entscheidend ist dabei allein der zwischen den Parteien vereinbarte Vertragszweck. Der Inhalt soll gelten, den die Parteien bei Kenntnis der Auslegungsbedürftigkeit festgelegt hätten.
- 1.2 Die IT Dienstleister kann die SLA jederzeit ohne Nennung von Gründen auch mit Wirksamkeit für ein bestehendes Vertragsverhältnis ändern. Über Änderungen wird Die IT Dienstleister den Kunden 10 Werktagen vor Inkrafttreten informieren. Dies gilt nicht, wenn dadurch die im Vertrag vereinbarten Hauptleistungspflichten betroffen sind (geändert, eingeschränkt oder unmöglich werden).
Änderungen bedürfen stets der Textform.

2. Systemkomponenten/ Serviceverfügbarkeit für die Dienstleistungen von Die IT Dienstleister

- 2.1 Bei der Konfiguration der Hardware, Systemsoftware und systemnahen Software wurde aufgrund der Anforderungen des Kunden besonderes Augenmerk auf die Verfügbarkeit des Gesamtsystems und die Performance aus Sicht des Kunden gelegt. Die weitere Skalierbarkeit der Rechnersysteme ist gewährleistet.
- 2.2 Die IT Dienstleister ermöglicht dem Kunden den Zugang zu einer flexibel virtualisierten Infrastruktur (Infrastructure as a Service - IaaS) auf nicht für diesen ausschließlich nutzbaren Servern, Storage-Devices, Netzwerken und stellt ihm diese zur Verfügung.
- 2.3 Die Verfügbarkeit gibt das Verhältnis von Zeiten der Verfügbarkeit zu Zeiten der Ausfallzeit (ungeplante Nichtverfügbarkeit) bezogen auf einen definierten Zeitraum wieder. Die IT Dienstleister gewährleistet eine Erreichbarkeit der IT-Infrastruktur von 99% im Jahresmittel. Ausfallzeiten sind dabei die, in denen die Erreichbarkeit aufgrund von technischen oder sonstigen Problemen, die nicht im Einflussbereich von Die IT Dienstleister liegen (u.a. höhere Gewalt, Verschulden Dritter, sowie geplante Wartungsarbeiten etc.) nicht einzuhalten ist. Dies gilt auch, soweit der Kunde die bereitgestellten Systemkapazitäten vertragswidrig beansprucht. Aus der Verfügbarkeitsberechnung fallen diejenigen Ausfallzeiten oder auch Verzögerung in der Störungsbehebung heraus, die von der IT Dienstleister zu vertreten sind. Nicht als Ausfallzeiten gelten weitere Zeiträume, in welchen Die IT Dienstleister aufgrund einer akuten Bedrohung ihrer Daten, Hard- und/ oder Softwareinfrastruktur bzw. der Daten, Hard- und/oder Softwareinfrastruktur der Kunden durch äußere Gefahren (z. B. Viren, Trojaner), oder aufgrund einer erheblichen Gefährdung der Sicherheit des Netzbetriebes oder der Netzintegrität den Zugang zu einzelnen Produkten und/oder Leistungen einschränkt oder sperrt. Die IT Dienstleister wird bei einer solchen Entscheidung auf die berechtigten Interessen des Kunden soweit möglich Rücksicht nehmen, diesen über die getroffenen Maßnahmen unverzüglich informieren, und alles Zumutbare unternehmen, um die Zugangsbeschränkung bzw. -sperrung unverzüglich aufzuheben.
- 2.4 Für den ordnungsgemäßen Betrieb und die Bereitstellung der Leistungen sind regelmäßige Wartungsarbeiten stets erforderlich. Dabei können Wartungsarbeiten (geplante oder ungeplante) den Betrieb beeinflussen durch z.B. vorübergehende Serverabschaltung (Firewall oder andere Netzwerkkomponenten) bei möglicher Erweiterung der Hard- oder Software oder beim System Neustart nach einem Update. Geplante Wartungsarbeiten sind hier solche, die Arbeiten betreffen, die den Betrieb aufrechterhalten wie z.B. neue Soft- oder Hardware installieren. Über geplante Wartungsarbeiten wird Die IT-Dienstleister den Kunden mit möglichst langem Vorlauf unterrichten. Nur in Ausnahmefällen kann eine kürzere Vorlaufzeit in Abstimmung mit dem Kunden erfolgen. Bei unvorhersehbaren Ereignissen kann es jedoch auch zu ungeplanten Wartungsarbeiten kommen, die eine schnellstmögliche Reaktion von der IT Dienstleister erwarten, so dass auch zu üblichen Betriebszeiten Einschränkungen im Betrieb nicht ausgeschlossen werden können. Hierüber wird die IT Dienstleister den Kunden zeitnah informieren und - soweit möglich - nach Absprache diese ungeplanten Wartungsarbeiten durchführen. Die IT Dienstleister wird erforderliche (geplante) Wartungsarbeiten, soweit dies möglich ist, in nutzungsarmen Zeiten durchführen. Pro Monat sollen die Wartungsarbeiten einen Zeitraum von 4 Stunden nicht überschreiten. Sollten längere vorübergehende Leistungseinstellungen oder -beschränkungen erforderlich sein, wird Die IT Dienstleister den Kunden über Art, Ausmaß und Dauer der Beeinträchtigung 10 Tage zuvor unterrichten, soweit dies den Umständen nach objektiv möglich ist und die Unterrichtung die Beseitigung bereits eingetretener Unterbrechungen nicht verzögern würde. Die Wartungszeiten werden nur im Bedarfsfall durch die IT Dienstleister in Anspruch genommen. Abweichungen von den vorgenannten Zeiten werden zwischen der IT Dienstleister und ihrem Kunden besprochen. Wartungszeiten und Ausfälle, die durch geplante oder ungeplante Wartungen entstehen, fallen nicht in die Verfügbarkeitsberechnung aus Ziff. 2.3 dieser Vereinbarung. Die IT Dienstleister kann ferner den Zugang zu den Leistungen vorübergehend einstellen oder

beschränken, sofern die Sicherheit des Netzbetriebes, die Aufrechterhaltung der Netzintegrität, insbesondere die Vermeidung schwerwiegender Störungen des Netzes, der Interoperabilität der Dienste und datenschutzrechtliche Anforderungen dies erfordern. Auch hierüber wird Die IT-Dienstleister den Kunden zeitnah – soweit möglich- informieren.

- 2.5 Die Verantwortlichkeit von Die IT Dienstleister für die zur Leistungserbringung verwendeten Komponenten endet an den Datenschnittstellen des Rechenzentrums zu den öffentlichen Datennetzen bzw. zum Datennetz des Kunden, soweit aufgrund vertraglicher Vereinbarung eine direkte Verbindung zu dessen Datennetz besteht.

3. Störungen und Mängel

- 3.1 Bei Die IT Dienstleister stehen dem Kunden qualifiziertes Personal (Systemadministratoren) zur Störungsbeseitigung zur Verfügung. Die Mitarbeiter sind wie folgt zu erreichen:
- via Helpdesk: helpdesk@itdl.info sowie
 - telefonisch unter +49 6221 3218890
- 3.2 Im Falle einer Netz- und/oder sonstigen Leistungsstörung hat der Kunde Die IT Dienstleister umgehend über die Störung auf obigem Wege zu informieren. Nach Eingang der Störungsmeldung wird sich ein geschulter Systemadministrator beim Kunden melden und Die IT Dienstleister wird unverzüglich ab Bekanntwerden der Störung durch den Kunden mit der Analyse und Beseitigung der Störung beginnen.
- 3.3 Wird die Störung bei Die IT Dienstleister bekannt, wird diese umgehend den Kunden hierüber informieren und gleichfalls im Rahmen ihrer betrieblichen und technischen Möglichkeiten umgehend mit allen erforderlichen Maßnahmen zur Analyse und Beseitigung der Störung beginnen.
- 3.4 Einschränkungen im Betrieb durch Wartungen (geplante oder ungeplante) im oben genannten Sinne sind keine Störungen. Eine Störung liegt gleichfalls nicht vor bei der Beeinträchtigung der Datenübertragung außerhalb des von die IT Dienstleister betriebenen Datennetzes, z.B. durch Leitungsausfall oder-Störung bei anderen Providern oder Telekommunikationsanbietern.
- Die in den von Die IT-Dienstleister übernommenen Verpflichtungen aus dem Vertrag und diesen Bedingungen gelten nicht in folgenden Störungsfällen:
- durch Kunden oder Kundensoftware verursachte Nichterfüllung der SLA
 - durch den Kunden schadhaft installierte Software/ Programme
 - geplante Wartung, von der der Kunde innerhalb einer Mindestankündigungsfrist in Kenntnis gesetzt wurde
 - durch den Hersteller verursachte Fehler in der eingesetzten Standardsoftware, auf dem die Die IT Dienstleister Infrastruktur basiert (z.B. MS Windows Server) und/oder Hardware
 - Notfallwartung (ungeplante Wartung)
 - Höhere Gewalt (alle vom Willen und Einfluss der Parteien unabhängigen Umstände wie z.B. Naturkatastrophen, Maßnahmen von Regierung oder Behörden, Kriegszustände und / oder andere militärische Umstände, innere Unruhen, Terror, Streik, Arbeitsunruhen, Beschlagnahme Embargos und alle weiteren Umstände schwerwiegender Art, die nicht vorhersehbar und durch die Parteien unverschuldet und nach Abschluss des Vertrages mit dem Kunden eingetreten sind)
- 3.5 Der Kunde hat die erbrachten Leistungen von Die IT Dienstleister unverzüglich auf offensichtliche und erkennbare Mängel zu untersuchen und soweit vorhanden diese Die IT Dienstleister anzuzeigen (im Sinne von § 377 HGB). Nicht offensichtliche Mängel hat der Kunde unverzüglich nach Bekanntwerden zu rügen. Des Weiteren hat er die erforderlichen Maßnahmen zu treffen, die eine Feststellung und Reproduzierbarkeit der Mängel oder Schäden und ihrer Ursachen ermöglichen oder die Beseitigung der Störung erleichtern und beschleunigen.
- 3.6 Sind Leistungen von Die IT Dienstleister mangelhaft, ist sie verpflichtet, innerhalb angemessener Frist im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften notwendige Nachbesserungsarbeiten (mindestens zwei Versuche) durchzuführen. Sollte die Nachbesserung fehlschlagen, kann der Kunde unbeschadet gesetzlicher Regelungen für die Dauer der Schlechtleistung eine entsprechende Herabsetzung der Vergütung verlangen.
- 3.7 Beruht die Mangelhaftigkeit der Leistung auf dem Einsatz von Software/ Programmen oder Leistungsbestandteilen, die Die IT Dienstleister zum Zweck der Leistungsanspruchnahme von Dritten erworben (bzw. lizenziert) hat, beschränken sich die Gewährleistungsrechte des Kunden auf den Umfang der Rechte die Die IT Dienstleister gegenüber den Dritten zustehen. Die IT Dienstleister ist soweit möglich berechtigt, diese Rechte an den Kunden abzutreten. Der Kunde ist unbeschadet der gesetzlichen Vorschriften nicht berechtigt, Fehler selbst zu beseitigen und Ersatz der hierfür erforderlichen Aufwendungen zu verlangen.
- 3.8 Die IT Dienstleister übernimmt keine Gewähr für Mängel, welche auf eigenmächtige Veränderungen durch den Kunden, dessen Personal oder sonstige Erfüllungsgehilfen (Dritte) zurückzuführen sind, respektive nicht rechtzeitig angezeigt wurden. Erbringt Die IT Dienstleister in diesem Falle die Entstörung bzw. Mängelbehebung, sind die damit zusammenhängenden Kosten nach den üblichen Vergütungssätzen von Die IT Dienstleister zu erstatten.