

IMT-Systems GmbH – Standard SLA 99,9% (Service Level Agreement)

1. Präambel

Die Auslagerung von IT-Dienstleistungen erfordert eine genaue Definition der Geschäftsbeziehung zwischen Kunde und Lieferant. Mit diesem Service Level Agreement (SLA) werden die nachfolgenden Service Level zwischen der IMT-Systems GmbH („Provider“) und dem Kunden geregelt.

2. Definitionen

- SLA = Service Level Agreement (Dienstleistungsvereinbarung zwischen Auftraggeber und Dienstleister für wiederkehrende IT-Dienstleistungen)
- Service Level = fest definierte sowie messbare Kriterien für die Erbringung einer bestimmten Leistungsqualität durch den Provider
- Verfügbarkeit in % = Servicezeitraum (vereinbarte Serviceverfügbarkeit im Monat) - ungeplante Ausfallzeit / Abrechnungszeitraum
- Mean Time To Repair = mittlere Reparaturzeit nach dem Ausfall eines Systems
- Servicezeitraum = 1 Monat (~30 Tage, 43.200 Minuten)

3. Vertragsgegenstand

Dieses SLA gilt nur in Verbindung mit dem versendeten Angebot und dem daraus geschlossenen Leistungsvertrag. Anderweitige Verträge und Vereinbarungen zwischen dem Provider und dem Kunden bleiben hiervon unberührt. Sollte es zwischen diesem SLA und den jeweiligen Leistungsverträgen des Kunden zu widersprüchlichen Regelungen kommen, haben immer die Vereinbarungen der Leistungsverträge des Kunden Vorrang. Daneben gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Providers.

4. Allgemeine Maßnahmen zur Sicherheit des laufenden Betriebs

Die vom Provider erbrachten Dienstleistungen in seinen Rechenzentren entsprechen ausschließlich höchster Qualität, Verfügbarkeit und Sicherheit. Die Verfügbarkeit der Dienstleistungen sowie die Sicherheit der Kundendaten werden unter anderem durch die folgenden Maßnahmen gewährleistet:

4.1. Physikalische Sicherheit des Rechenzentrums:

- Redundante USV-Anlagen
- Leistungsfähige Dieselaggregate
- FM-200 Löschanlage
- Biometrisches Zugangssystem
- 24/7-Kameraüberwachung

4.2. Verfügbarkeit und Sicherheit des internen Netzwerks:

- tägliches Backup der geschäftskritischen IT-Systeme
- Segmentierung des Netzwerks in verschiedene virtuelle Netzwerke
- Einsatz von Firewalls
- Security Audits innerhalb des eigenen Unternehmens
- Netzwerküberwachung durch unser NOC („Network Operation Center“)
- Systeme zur Erkennung und Abwehr von DDOS („Distributed Denial of Service“) Angriffen

4.3. Verfügbarkeit und Sicherheit des externen Netzwerks:

- Mehrfach redundante Glasfaseranbindung des Rechenzentrums
- Physikalisch getrennte Glasfaserzuführungen durch unterschiedliche Lieferanten
- 120-Gbit/s-Anbindung an verschiedene Carrier

5. Garantierte Service Level

5.1 Verfügbarkeit von Strom, Netzwerk und Hardware

Der Provider garantiert seinen Kunden eine Strom, Netzwerk- und Hardwareverfügbarkeit von 99,9% im vereinbarten Servicezeitraum. *Die mit diesem SLA vereinbarten Service Level gelten als erfüllt*, wenn der Datenaustausch innerhalb des deutschen Backbone stattfinden kann, die Racks mit Strom versorgt sind und die verwendete Hardware fehlerfrei läuft.

5.2 Round Trip Time

| Location | |
|----------------|----------|
| Deutschland | < 30 ms |
| USA (Ostküste) | < 160 ms |
| Japan | < 320 ms |

5.3 Packet Loss

| Location | |
|----------------|---------|
| Deutschland | < 0,50% |
| USA (Ostküste) | < 0,70% |
| Japan | < 1,00% |

5.4 Mean Time To Repair (gilt für alle Service-Level)

| | |
|------------------------|---------------|
| Reaktionszeit | < 4,0 Stunden |
| Maximale Reparaturzeit | < 4,0 Stunden |
| Gesamt | < 8,0 Stunden |

6. Anzeigen von Mängelansprüchen

Im Falle einer Nichteinhaltung der garantierten Service Level gewährt der Provider dem Kunden eine Rückerstattung der Monatsgebühren gemäß der nachfolgenden Tabelle in Absatz 6.1. Um diesen Anspruch geltend zu machen, muss der Kunde innerhalb von zwei Wochen nach Ende des jeweiligen Kalendermonats einen schriftlichen Antrag per E-Mail, Telefax oder Brief einsenden.

Rückerstattungen werden auf Grundlage des monatlichen Netto-Preises in Bezug auf den betroffenen Dienst in Form einer Rückerstattung mit der nächst-möglichen Rechnung zurückerstattet.

Für den Fall, dass der Kunde gegenüber dem Provider weiter gehende Ansprüche geltend machen will, insbesondere Ersatz von indirekten Folgeschäden, wie beispielsweise entgangenen Gewinn, Daten und oder Informationsverlust etc., so können diese nur im Rahmen der Haftung gemäß der Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Providers behandelt werden.

6.1 Definition der Verfügbarkeit in % und Rückerstattung

| Verfügbarkeit in % | Downtime (Minuten) | Rückerstattung in % |
|--------------------|--------------------|---------------------|
| > 99,90 | 43 - 0 | 0% |
| 99,50 – 99,90 | 216 - 43 | 6% |
| 99,00 – 99,50 | 432 - 216 | 12% |
| 98,00 – 99,00 | 864 - 432 | 24% |
| 97,00 – 98,00 | 1296 - 864 | 35% |
| < 97,00 | > 1296 | 100% |

6.2 Berechnungsformel des Servicezeitraums:

$$\frac{\text{Servicezeitraum} - \text{Ausfallzeit} * 100}{\text{Abrechnungszeitraum}}$$

Servicezeitraum: 1 Monat (~30 Tage, 43.200 Minuten)

7. Wartungsfenster

Um die Servicequalität sicherzustellen wird der Provider in regelmäßigen Zeitabständen geplante und im Falle kritischer Sicherheitslücken ggf. auch ungeplante Wartungsarbeiten durchführen. Geplante Wartungsfenster werden mindestens 3 Tage im Voraus bekannt gegeben und finden vornehmlich im Zeitraum zwischen 01:00 und 06:00 Uhr statt. Beeinträchtigungen der Verfügbarkeit durch solche Wartungsarbeiten werden nicht als Ausfallzeit gewertet und gelten als erbrachte Servicezeit.

8. Haftungsausschluss

Bei Unterschreitung bzw. Nichteinhaltung des Service Levels ist eine Haftung des Providers nur dann möglich, wenn der Provider die Nichteinhaltung des Service Levels ausschließlich zu verantworten hat. Für Ausfälle sowie Störungen der Verfügbarkeit die durch eine Fehlkonfiguration auf Kundenseite zurückzuführen sind kann der Provider keine Haftung übernehmen.

In folgenden Fällen kann der Provider ebenfalls keine Haftung übernehmen:

- Ausfälle die vom Provider nicht direkt zu verantworten sind wie beispielsweise externe DNS und Routingprobleme.
- Teilausfälle des Internets die ggf. zu Fehlmessungen auf Kundenseite führen können.
- Ausfälle aufgrund von Fehlern bei internen/externen Monitoringdiensten
- Ausfälle aufgrund von Wartungsarbeiten des Providers oder dessen Zulieferer.

9. Änderung, Kündigung

Die Leistungen und Bestimmungen dieses SLAs sind für den Kunden kostenfrei. Der Provider behält sich das Recht vor, einzelne oder alle Bestimmungen mit einer Ankündigungsfrist von vier Wochen zu ändern oder ganz einzustellen. Die Kündigungsfristen der jeweiligen Leistungsverträge zwischen dem Kunden und dem Provider bleiben hiervon unberührt.

10. Salvatorische Klausel

Sollte eine Bestimmung dieses SLA ganz oder teilweise nichtig oder unwirksam sein oder werden, so berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht. Vielmehr gilt anstelle der unwirksamen Bestimmung eine dem Zweck der Vereinbarung entsprechende oder zumindest nahekommende Ersatzbestimmung, die die Parteien zur Erreichung des gleichen wirtschaftlichen Ergebnisses vereinbart hätten, wenn sie die Unwirksamkeit der Bestimmungen gekannt hätten. Gleiches gilt für die Unvollständigkeit der Bestimmungen entsprechend.

Erfüllungsort für sämtliche vertraglichen Leistungen ist der Sitz der IMT-Systems GmbH in der Mergenthalerallee 10-12, 65760 Eschborn, Deutschland.

Gegenüber vollkaufmännischen Kunden gilt der Sitz der IMT-Systems GmbH als Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertragsverhältnis. Ebenso gilt dies gegenüber juristischen Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlichen Sondervermögen.

Stand: April 2017