

## **Servicelevel Vereinbarung für Webhostingprodukte**

### Inhaltsverzeichnis

1.	Präambel.....	2
2.	Allgemeine Informationen.....	2
2.1.	Verfügbarkeitsinformationen.....	3
2.2.	Störungen .....	3
2.3.	Wartungsarbeiten.....	3
3.	Begriffsdefinitionen.....	4
4.	Allgemeine Servicelevel .....	6
5.	Produktbezogene Servicelevel .....	7
6.	Verfügbarkeit allgemeiner und produktbezogener technischer Dienste .....	8
7.	Ansprüche des Kunden bei Nichteinhaltung der vereinbarten Servicelevel und Anspruchsausschluss.....	9
8.	Salvatorische Klausel .....	9

## 1. Präambel

Die Qualität der angebotenen Serviceleistungen ist für Dedando / Maximilian Hermann (im Nachfolgenden „Provider“ genannt) als Internetdienstleister entscheidend. Mit der Definition und Messbarkeit der Qualitätsziele ist eine Transparenz der angebotenen Serviceleistungen gegenüber den Kunden sichergestellt.

Die Server des Providers sind in hochsicheren Rechenzentren untergebracht, die sich ausnahmslos in Deutschland befinden. Sie verfügen über moderne Lüftungs- und Klimasysteme und lassen sich nur durch autorisierte Mitarbeiter betreten. Weiterhin sind diese Areale mit Brandschutz-, Brandvermeidungs- und Brandlöschtechnik ausgestattet. Die enge Kooperation mit namhaften Unternehmen wie Cisco, Dell, Hewlett Packard und HL komm versetzen den Provider in die Lage, höchstmögliche Zuverlässigkeit, maximale Geschwindigkeiten und unübertroffene Datensicherheit zu gewährleisten.

Mit der Internetanbindung an drei der größten Internetknotenpunkte Europas in Berlin, Frankfurt und Amsterdam sowie an zahlreiche Carrier, wie Telefonica O2, Deutsche Telekom AG und Level 3, bietet Ihnen der Provider einen leistungsfähigen und sicheren Backbone.

Unsere Rechenzentren sind mit unterbrechungsfreier Stromversorgung ausgestattet und verfügen über redundante Netzersatzanlagen mit separatem Netzeingang.

Unser Service-Level-Agreement ist in 2 Hauptbereiche unterteilt:

- Allgemeine Servicelevel
- Produktbezogene Servicelevel

Die allgemeinen Servicelevel gelten für alle neu bestellten Tarife des Providers.

Die produktbezogenen Servicelevel beziehen sich auf die gebuchten Tarife und Zusatzleistungen der Kunden. Es wird in den definierten Leistungen nach Eigen- und Fremdleistungen unterschieden.

Die Vereinbarung bezieht sich auf bestehende und zukünftige Vertragsverhältnisse der Kunden und des Providers. Es gilt die jeweils aktuelle Version des SLA. Die Verfügbarkeit wird auf Jahresbasis in Prozent hochgerechnet und angegeben.

Sich widersprechende oder differierende Regelungen der allgemeinen und produktbezogenen Servicelevel werden zugunsten des Kunden ausgelegt; es gilt zugunsten des Kunden das Günstigkeitsprinzip. Im Übrigen gelten die allgemeinen Geschäftsbedingungen des Providers.

## 2. Allgemeine Informationen

Das SLA ist nur in Verbindung mit einem gültigen Vertrag über gebuchte Serviceleistungen gültig.

## 2.1. Verfügbarkeitsinformationen

Die angegebenen Werte beziehen sich auf die Zeit 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr, gerechnet mit 365,25 Kalendertagen im Jahr. Der Monat ist mit 1/12 Jahr berechnet. Es wurde auf volle Minutenbeträge gerundet.

Verfügbarkeit jährlich in Prozent: 99,5

Max. Ausfallzeiten auf Monatsbasis: 219 Minuten

## 2.2. Störungen

Störungen der als technische Dienste gemäß „Begriffsdefinitionen“ definierten Leistungen sind durch den Kunden über die schriftlichen Kommunikationswege gemäß „Begriffsdefinitionen“ anzuzeigen und zu dokumentieren. Für Störungen, die nicht durch die Kunden selbst verursacht wurden, haftet der Provider im Rahmen der festgelegten anteiligen Gebührenerstattungen, wenn eine eindeutige Zuordnung der Ursache zum Provider gegeben ist. Die maximale Gutschrift ist auf die Höhe des monatlichen Entgelts der gebuchten Dienstleistungen begrenzt. Für die Haftung bei Folgeschäden und für alle weiteren Ansprüche gelten die Regelungen der allgemeinen Geschäftsbedingungen in der jeweils auf das Vertragsverhältnis bezogenen gültigen Fassung.

Bearbeitung einer Störung:

1. Eingang einer Störungsmeldung des Kunden
2. Beginn der Reaktionszeit gemäß „Begriffsdefinitionen“.
3. Bearbeitung der Störungsmeldung durch die Kundenbetreuung mit eventueller Weiterleitung an die Fachabteilung

## 2.3. Wartungsarbeiten

Wartungsarbeiten sind für die Verfügbarkeit der Serviceleistungen notwendig und finden periodisch statt. Zeitliche Beeinträchtigungen der Dienste bei notwendigen Wartungen zählen nicht als Störung. Sie werden jedoch so kurz wie möglich gehalten. Geplante Wartungsarbeiten werden in einem Newsletter und im Kundencenter angekündigt. Die Arbeiten selbst werden üblicherweise in der Nacht durchgeführt, um die Beeinträchtigungen für den Kunden so gering wie möglich zu halten. Ungeplante Wartungsarbeiten werden kurzfristig angekündigt und, soweit notwendig, auch tagsüber durchgeführt.

### 3. Begriffsdefinitionen

Kunde: Registrierter Leistungsempfänger mit einer eindeutigen Kundennummer und Zugang zum Kundencenter. Gewerbliche und private Nutzung möglich. Ein Kunde authentifiziert sich als solcher über die mündliche und schriftliche Authentifizierung.

Dienst: Ein Dienst definiert sich als ein Teilbereich der von dem Provider zur Verfügung gestellten Leistung

Technische Dienste: Angebotene technische Dienste des Providers:

Web, FTP, FTP-TLS, E-Mail, Webmail, WebFTP, DNS, Administrationsbereich, MySQL-Datenbanken, phpMyAdmin-Verwaltungspanel, Cronjobs, SSH, FTPS, DSH-Kundenlogin

Web: Aufruf der Homepage über das HTTP-Protokoll oder HTTPS-Protokoll, wenn ein SSL-Zertifikat gebucht wurde.

FTP, FTP-TLS: Upload, Download von Dateien, Verzeichnissen über das FTP-Protokoll

E-Mail: POP3-, IMAP-, SMTP-Protokoll

DNS: Das Domain Name System ist ein technischer Dienst für die Namensauflösung von Anfragen von Web-Clients. Der Provider übernimmt die Verwaltung der Kundendomains und die Sicherstellung der Verfügbarkeit der Nameserver. Für manuelle Änderungen an den DNS-Einträgen des Kunden kann nicht gehaftet werden.

MySQL: MySQL-Datenbanken

Cronjobs: Periodischer Aufruf von Skripten

SSH, FTPS: Verfügbar

phpMyAdmin: Verwaltungsoberfläche zur Bearbeitung von vorhandenen MySQL-Datenbanken des Kunden

Webmail: Verwaltungsoberfläche zur Bearbeitung angelegter E-Mail-Postfächer

DSH-Panel: Verwaltungsoberfläche zur Einsicht und Bearbeitung von Kundendaten, Rechnungen, Neubestellung von Produkten, Supportabwicklung

Hosting-Tarife: Webhostingtarife für Verbraucher und Reseller

Plesk: Administrationsbereich zur Verwaltung von Webhostingprodukten (E-Mail, MySQL-Datenbanken, Subdomains, Passwortschutz, WebFTP, Webmail, FTP-Benutzer, Fehlerseiten und Backups)

Stromversorgung: Allgemeine Elektrizitätsversorgung der Hardware des Providers. Die Unterbrechungsfreie Stromversorgung ist ein wesentlicher Bestandteil der Hosting-,

Seiten 4 von 9

Nameserver- und Vserver-Tarife.

Internetanbindung: Die Gesamtheit aller verfügbaren Internetzugänge bezeichnet die Internetanbindung.

Schriftliche Kommunikationswege: Ein Kunde benachrichtigt den Support des Providers über die Kanäle: Ticketsystem, E-Mail, Fax oder Brief

Ticketsystem:

Allgemeine Anfrage: Der Kunde wendet sich in schriftlicher Form über ein Ticket im Supportsystem an die Kundenbetreuung.

Ticket Dringlichkeit niedrig/mittel/hoch/am höchsten: Klassifizierung laut gesetzter Priorität des Kunden, die Abarbeitung erfolgt der Reihenfolge nach, beginnend mit der höchsten Priorität.

Mündliche Kommunikationswege: Der Kunde übermittelt sein Anliegen in mündlicher Form über die angebotenen Servicrufnummern.

Wartungsarbeiten: Zur Optimierung und Leistungssteigerung des Netzes sieht der Provider planmäßige Wartungsarbeiten vor. Der Kunde wird mindestens 2 Werktage im Voraus über planbare Arbeiten informiert (falls diese eine mögliche Auswirkung auf die Dienstverfügbarkeit haben). Dies schließt keine Notfälle ein. Wartungsarbeiten stellen keine Ausfallzeiten dar (siehe Ziffer 2.3 dieses Service-Level-Agreements)

Störung: Ausfall von einem oder mehreren technischen Diensten. Störungen werden durch Überwachungseinrichtungen des Providers oder durch Mitteilung seitens des Kunden festgestellt. Die Störung endet mit der vollständigen Wiederherstellung des Dienstes. Keine Störung gilt für folgende Fälle:

- Ausfälle, die vom Provider nicht direkt zu vertreten sind, insbesondere externe DNS-Routingprobleme, virtuelle Angriffe auf die Netz- bzw. E-Mail-Infrastruktur des Providers (DDoS/Viren) und Ausfälle von Teilen des Internets außerhalb der Kontrolle des Providers, die zu Fehlmessungen des Kunden führen können.
- Ausfälle, die darauf beruhen, dass Software unsachgemäß benutzt oder installiert, betrieben und gepflegt wurde.
- Ausfälle, die durch Fehler bei Überwachungsdiensten dem Kunden fälschlicherweise gemeldet werden.

Störungsbeseitigung: Der Provider beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten schnellstmöglich.

Schriftliche Authentifizierung: Die Authentifizierung erfolgt durch Angabe der Kundennummer, des Namens und, soweit erforderlich, mit eigenhändiger Unterschrift im Web-Login über den Ticket-Support.

Mündliche Authentifizierung: Die mündliche Authentifizierung durch einen individuellen ID-Check.

Reaktionszeit: Die garantierte Zeit, bis erstmalig auf eine vom Kunden aufgegebene Meldung reagiert wird.

Servicezeit I: Montag bis Freitag 06:00 Uhr bis 24:00 Uhr

Servicezeit II: übrige Zeit + Wochenende + bundesweite Feiertage

#### 4. Allgemeine Servicelevel

Als allgemeine technische Dienste werden für die Hosting-Tarife definiert:

- Web (HTTP und HTTPS)
- FTP, FTP-TLS
- E-Mail (POP3, POP3-TLS, POP3-SSL, IMAP, IMAP-TLS, IMAP-SSL, SMTP, SMTP-TLS, SMTPS, SMTP-SUBMISSION)
- Webmail
- WebFTP
- DNS
- Administrationsbereich

Ansprechpartner für den Kunden des Providers ist die Dedando-Kundenbetreuung. Als Kommunikationswege sind vorrangig die Telefonhotline sowie das Ticketsupportsystem gegeben. Weiterhin kann sich der Kunde auch per E-Mail, Telefax oder Brief an die Dedando-Kundenbetreuung wenden. Die schnellstmögliche Bearbeitung des Anliegens des Kunden bieten jedoch die vorstehend genannten vorrangigen Kommunikationswege.

Die Dedando-Kundenbetreuung ist täglich von 00:00 bis 24:00 Uhr erreichbar. Telefonisch ist die Kundenbetreuung während der Servicezeit I gemäß Ziffer 3. erreichbar. Störungen an den allgemeinen technischen Diensten sind binnen 30 Kalendertagen ab dem Zeitpunkt der Störung durch den Kunden über die definierten Kommunikationswege mitzuteilen und zu dokumentieren.

Die allgemeinen Servicelevel gelten als erfüllt, wenn die in der jeweiligen Tarifbeschreibung angegebenen Verfügbarkeitswerte der allgemeinen technischen Dienste auf Jahresbasis nicht unterschritten werden. Werden die Verfügbarkeitswerte nicht eingehalten, erhält der Kunde eine Gutschrift entsprechend der prozentualen Abweichung und bezogen auf den Jahresbetrag des von ihm gezahlten Entgelts. Die Gutschrift auf der Grundlage dieses SLA ist insgesamt begrenzt auf einen Monatsbetrag der vom Kunden zu bezahlenden Vergütung.

Die Reaktionszeiten in den Servicezeiten I und II betragen:

	Servicezeit I	Servicezeit II
<b>Schriftliche Kommunikationswege:</b>		
Tickets Dringlichkeit hoch	2 Stunden	11 Stunden
Tickets Dringlichkeit mittel	4 Stunden	15 Stunden
Tickets Dringlichkeit niedrig	9 Stunden	19 Stunden
E-Mail, Fax, Brief	Durchschnittlich 4 Werktage ab Posteingang (in der Regel erfolgt die Bearbeitung früher)	
<b>Mündliche Kommunikationswege:</b>		
Durchschnittliche Wartezeit Hotline*	45 Sekunden	90 Sekunden

\*Telefonzeiten Servicezeit I: 06:00 Uhr bis 24:00 Uhr; Servicezeit II: 09:00 Uhr bis 22:00 Uhr

## 5. Produktbezogene Servicelevel

Als produktbezogene technische Dienste werden für die Hosting-Tarife definiert :

- MySQL-Datenbanken
- phpMyAdmin-Verwaltungspanel
- Cronjobs
- SSH, FTPS,
- Domainverwaltung

Die produktbezogenen Servicelevel gelten in ihrer jeweils gültigen Fassung für den gebuchten Tarif der Kunden des Providers. Die Verfügbarkeit der Dedando-Produkte bezieht sich auf die Verfügbarkeit der allgemeinen technischen Dienste.

## 6. Verfügbarkeit allgemeiner und produktbezogener technischer Dienste

Die Verfügbarkeit der benannten technischen Dienste MySQL-Datenbanken, phpMyAdmin-Verwaltungspanel, Cronjobs, SSH und FTPS wird über die Verfügbarkeit des Tarifs abgebildet. Die Verfügbarkeit des technischen Dienstes Domainverwaltung wird auf 98,00 Prozent auf Monatsbasis festgelegt.

Produkt	Verfügbarkeit in Prozent auf Monatsbasis
Beginner-Hosting, Advanced-Hosting	99,50
E-Mail-Hosting	99,50
Business-Hosting, Deluxe-Hosting	99,90
Reseller-Hosting	99,90

Externe Einflüsse, die der Provider nicht zu vertreten hat, beeinträchtigen nicht die Verfügbarkeit. Das gilt insbesondere für Handlungen der Kunden, die zu einer Nichterreichbarkeit führen, Wartungen, Handlungen, die sich in einem Zahlungsrückstand des Kunden begründen und Handlungen, die aufgrund eines Angriffs auf das Kundenprojekt erfolgen.

Die produktbezogenen Servicelevel gelten als erfüllt, wenn die innerhalb der in der betreffenden Tarifbeschreibung angegebenen Verfügbarkeitswerte auf Jahresbasis für das vom Kunden gebuchte Produkt nicht unterschritten werden. Werden die Verfügbarkeitswerte nicht eingehalten, erhält der Kunde eine Gutschrift entsprechend der prozentualen Abweichung und bezogen auf den Jahresbetrag des von ihm gezahlten Entgelts. Die Gutschrift auf der Grundlage dieses SLA ist insgesamt begrenzt auf einen Monatsbetrag der vom Kunden bezahlenden Vergütung.



## 7. Ansprüche des Kunden bei Nichteinhaltung der vereinbarten Servicelevel und Ausschluss

Sollten durch den Provider die garantierten Servicelevel nicht eingehalten werden, erhält der Kunde eine Gutschrift entsprechend den vorstehenden Regelungen auf seinem Kundenkonto. Voraussetzung für die Erteilung der Gutschrift ist, dass der Kunde seinen Anspruch binnen eines Monats nach Ablauf des Kalendermonats, für den die Ansprüche geltend gemacht werden, gegenüber dem Provider über den schriftlichen Kommunikationsweg geltend gemacht hat.

Die vorstehende Regelung gilt sowohl für die allgemeinen als auch die produktbezogenen Servicelevel.

Ansprüche des Kunden bestehen nur dann, wenn die Nichteinhaltung der Servicelevel durch den Provider zu vertreten ist. Insbesondere bestehen keine Ansprüche des Kunden bei

- Externen DNS- und Routingproblemen, Angriffen auf die Netz- bzw. E-Mail-Infrastruktur des Providers (DDoS/Viren) und Ausfällen von Teilen des Internets außerhalb der Kontrolle des Providers, die zu Fehlmessungen des Kunden führen können;
- Ausfällen, die durch den Kunden verschuldet wurden, insbesondere Ausfällen, verursacht durch ein-/ausgehende Hackerangriffe (DDoS) wegen fehlerhafter oder unzureichender Wartung der kundeneigenen Hard- und Software;
- Ausfällen, die darauf beruhen, dass kundeneigene Hard- und/oder Software unsachgemäß benutzt oder repariert wurde oder Systeme nicht den Richtlinien des Herstellers oder des Providers entsprechend installiert, betrieben und gepflegt wurden;
- Ausfällen, die durch Fehler bei internen oder externen Überwachs-/Monitoringdiensten dem Kunden fälschlicherweise gemeldet wurden;

oder

- Ausfällen, die durch Wartungsfenster des Providers oder dessen Zulieferer verursacht wurden.

## 8. Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieses Service-Level-Agreements ganz oder teilweise nicht rechtswirksam oder nicht durchführbar sein oder werden, so wird hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen des jeweiligen Vertrags nicht berührt.

Stand: 03.09.2015