

2NetIT GmbH

Hans-Stießberger-Straße 2b
85540 Haar

Tel.: +49 (89) 954694-0

Fax: +49 (89) 954694-99

info@2netit.de

www.2netit.de



Service Level Agreement 99,9%

im Folgenden als "SLA" bezeichnet

zwischen

2NetIT GmbH

Hans-Stießberger-Straße 2b

85540 Haar

im Folgenden als „2NetIT GmbH“ bezeichnet

und

im Folgenden als „Kunde“ bezeichnet



1. Anwendungsbereich

1.1. Dieses SLA regelt abschließend alle Pflichten und Leistungen, die von den Parteien im Zusammenhang mit dem Hosten durch die 2NetIT GmbH erbracht werden, sofern zwischen den Parteien keine abweichenden Vereinbarungen bestehen. Standardverträge und allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden finden neben dem SLA keine Anwendung.

2. Gegenstand des Service Level Agreements

2.1. Gegenstand der unter diesem SLA beschriebenen Leistung ist die Bereitstellung von Microsoft Hosted Services. Die Betriebszeit des Hosted Services Dienstes beträgt 24/365 pro Kalenderjahr.

2.2. Die 2NetIT GmbH wird im Rahmen der Pflege ggf. neue Software Versionen einsetzen, soweit der Hersteller diese allgemein freigegeben hat und diese für den ASP-Betrieb geeignet sind. Ein Anspruch auf den Einsatz neuer Versionen besteht jedoch nicht, es sei denn, der Einsatz ist aufgrund gesetzlicher Änderungen vorgeschrieben. Betriebssysteme werden erst nach umfangreichen Testläufen und nach Freigabe durch die 2NetIT GmbH aktualisiert. Service Releases und Service Packs werden entsprechend nach Freigabe durch Microsoft installiert. Sollten durch die Installation neuer Releases wesentliche Designveränderungen bei der Datenhaltung erforderlich sein, kann sich der Zeitraum bis zur Installation wegen der erforderlichen Testläufe verlängern. Dies wird dem Kunden im Einzelfall frühzeitig mitgeteilt.

2.3. Die 2NetIT GmbH wird eine IT Infrastruktur bereitstellen. Die Rechenkapazität ist so ausgelegt, dass bei einer durchgängigen Internet-Datenübertragungsrates von mindestens 1024 Kbit pro Sekunde, von Seiten des Kunden-Systems, die nach der jeweiligen Bestellung vorgesehenen, gleichzeitigen Zugriffe mit angemessener Performance vom System verarbeitet werden können. Bandbreiten des Kunden können nicht garantiert werden und liegen in der Verantwortung des Kunden. Hier kann lediglich eine Empfehlung für die Anbindung des Kunden an das Internet gegeben werden.

2.4. Die 2NetIT GmbH übermittelt dem Kunden, die Kennung und das Passwort für die bestellte Hosted Anwendung. Das Passwort ist vom Kunden schnellstmöglich in ein nur dem Kunden bekanntes Passwort zu ändern. Änderungen durch den Kunden sind ausschließlich über das von der 2NetIT GmbH zur Verfügung gestellte Portal möglich.

2.5. Die 2NetIT GmbH führt ein tägliches Vollbackup für das Managed Hosted System durch. Alle Bänder werden in den Geschäftsräumen der 2NetIT GmbH in einem Safe aufbewahrt. Eine monatliche Vollsicherung der Daten wird außerhalb der Geschäftsräume der 2NetIT Haar in einer Zweigstelle aufbewahrt. Somit erfolgt eine monatliche Auslagerung der Bänder. Darüber hinaus trifft die 2NetIT GmbH keinerlei Aufbewahrungslast, insbesondere im Hinblick auf gesetzlich dem Kunden vorgegebenen Handels- und steuerrechtliche Aufbewahrungsfristen.

2.6. 2NetIT GmbH stellt das Hosted System via Internet bereit. Die 2NetIT GmbH betreibt hierfür eine angemessen performante Internetanbindung.

2.6.1. Insgesamt soll eine Verfügbarkeit von mindestens 99,9 % erreicht werden. Die Verfügbarkeit wird jeweils monatsweise bestimmt.

2.6.2. Für die Berechnung der Verfügbarkeit sind Totalausfälle, bzw. Ausfälle von der zur Nutzung erforderlichen Teilen des Systems, für alle Nutzer maßgebend, sofern sie jeweils länger als 10 Minuten andauern. Außer Betracht bleiben für die Berechnung der Verfügbarkeit Umstände, die von der 2NetIT GmbH nicht zu vertreten sind. Dies bezieht sich insbesondere auf einen Ausfall oder eine Einschränkung des Internet-Verkehrs oder der Anbindung des Kunden an das Internet für das gehostete System. Wartungs- und Pflegezeiten werden ebenfalls nicht zur Berechnung der Verfügbarkeit herangezogen.

2.6.3. Die Verfügbarkeit wird durch das Überwachungssystem MS SCOM (Microsoft System Center Operation Manager) gemessen.
$$\text{Verfügbarkeit (in \%)} = \frac{\text{Betriebszeit} - ((\text{Anzahl fehlgeschlagener Zugriffe} - 1) * 10 \text{ Min.})}{\text{Betriebszeit}} * 100$$

2.6.4. Für die Wartung und Pflege des Systems, einschließlich etwaiger Fehlerbeseitigungen wird die 2NetIT GmbH nach Möglichkeit betriebsschwache Zeiten wählen und sich bemühen, die daraus resultierenden Beeinträchtigungen des laufenden Betriebs für die Nutzer möglichst gering zu halten. Geplante Downtimes- und Maintenance-Zeiten werden durch die 2NetIT GmbH mit einem Vorlauf von mindestens 3 Tagen angekündigt. Das Einspielen von sicherheitsrelevanten Patches bildet hierbei die Ausnahmen.

2.6.5. Die 2NetIT GmbH verpflichtet sich, eingehende Fehlermeldungen innerhalb der Bürozeiten (Mo-Fr 9-18 Uhr) unmittelbar zu bearbeiten.

2.6.6. Die Überwachung der Systeme über die Bürozeiten hinaus, wird durch SCOM (System Center Operations Ma-



nager) und einem der 2NetIT GmbH internen Bereitschaftsdienst sichergestellt. Dieser ist jedoch ausschließlich für den Supportfall der Systeme der 2NetIT GmbH verantwortlich und für den Kunden nicht erreichbar. Als Nachweis für den Ausfall der Hosted Umgebung gelten ausschließlich Reports aus dem SCOM oder aus den Servern selbst.

2.6.7. Bei einer Störung muss der Kunde über die Webseite der 2NetIT GmbH (www.2netit.de) eine Störmeldung absetzen. Die Meldung wird über den „Call me Back Service“ abgesetzt. Kunden mit gültigem Hotlinevertrag setzen Ihre „Incidentmeldung“ über das Serviceportal der 2NetIT GmbH ab. Im Falle von Störmeldungen welche die 2NetIT GmbH nachweislich nicht zu vertreten hat, fallen Servicekosten an, welche gegebenenfalls über den Hotline Vertrag abgerechnet werden können. Es gelten die jeweils vereinbarten Stundensätze.

2.7. Die 2NetIT GmbH verpflichtet sich folgende Pönalen an den Kunden in Form einer Gutschrift zu erstatten.

2.7.1. Bei Unterschreiten der garantierten Verfügbarkeit werden 10% der Monatsgebühr erstattet.

Darüber hinaus gilt:

2.7.2. Bei Ausfall von mehr als 5 zusammenhängenden Stunden werden 20% der Monatsgebühr erstattet.

2.7.3. Sollten die unter 2.7.2. genannten Störfälle mehr als zweimal im Monat auftreten werden 100% der Monatsgebühr erstattet.

Pönalen werden spätestens 3 Monate nach Überschreitung der vereinbarten SLAs mit der monatlichen Rechnungsstellung gutgeschrieben. Um eine Gutschrift zu erhalten, setzt sich der Kunde innerhalb 30 Tage nach dem Vorfall, in dem 2NetIT GmbH das garantierte Service Level nicht erreicht hat, schriftlich in Verbindung. 2NetIT GmbH berechnet die Gutschriften auf Basis der regelmäßigen monatlichen Gebühren, die für den Kunden in dem Monat fällig werden, in dem der garantierte Service Level nicht eingehalten wurde. Die jeweils maximale Erstattung beträgt höchstens die monatliche Gebühr, welche dem Kunden jeweils für den gebuchten Service berechnet wird.

Die zugestandenen Gutschriften begrenzen sich auf die Höhe zweier Monatsgebühren der regelmäßigen monatlichen Servicegebühren.

Kann das von der 2NetIT GmbH garantierte Servicelevel nicht eingehalten werden, so erkennt der Kunde an und stimmt zu, dass die in den Service Level Agreements vereinbarten Gutschriften die einzigen und ausschließlichen

Entschädigungen für den Kunden darstellen. Dies gilt nicht in den Fällen, in denen als Folge von grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz von Seiten der 2NetIT GmbH die SLAs nicht erfüllt wurden.

2.8. Übergabe- und damit Leistungszeitpunkt für das Hosted System und der darin gespeicherten Daten, ist der Router Ausgang der 2NetIT GmbH.

3. Ausnahmen

Die im SLA von der 2NetIT GmbH übernommen Verpflichtungen und Gutschriften gelten in folgenden Fällen nicht:

3.1. Fehler, die durch Software des Kunden eine Nichterfüllung des SLA hervorrufen.

3.2. Fehler, die durch vom Kunden falsch bzw. fehlerhaft installierte oder konfigurierte Software hervorgerufen werden.

3.3. Angekündigte Maintenance und Wartungsarbeiten über die der Kunde fristgerecht informiert wurde.

3.4. Notfallwartung

3.5. Höhere Gewalt und Ausfälle die von der 2NetIT GmbH nicht direkt zu vertreten sind. Insbesondere DNS-Routingprobleme, Angriffe auf die Netz- bzw. Hosting Infrastruktur wie z.B. DoS- oder Viren-Attacken, Ausfälle des Internets die außerhalb der Kontrolle der 2NetIT GmbH liegen.

3.6. Durch den Hersteller verursachte Fehler in der eingesetzten Standardsoftware, auf der die Hosted Services Infrastruktur basiert (z.B. Windows Server, MS Exchange 2007 usw.).

4. Ergänzungen

Die 2NetIT GmbH ist berechtigt die SLAs zu ändern bzw. zu ergänzen. Der Kunde ist verpflichtet in regelmäßigen Abständen die SLAs auf Aktualität zu prüfen. Die 2NetIT GmbH stellt diese auf der Webseite der 2NetIT zum Download zur Verfügung.

Änderungen des SLA bedürfen der Schriftform. Das gilt auch für die Änderung dieser Bestimmung.