



Service Level Agreement (SLA)

Dedizierte Server, Version 1.1

Inhalt

Präambel	2
§ 1 Definitionen	2
§ 2 Angebotene Service Level	3
§ 3 Verfügbarkeit	3
§ 4 Time to Repair	4
§ 5 Wartung	4
§ 6 Nichtverfügbarkeits- und Störungsmeldungen	5
§ 7 Reaktionszeiten	5
§ 8 Mitwirkungspflichten des Kunden	5
§ 9 Folgen bei Nichteinhaltung des Service Levels	6
§ 10 Sonstige Ausschlussgründe	6
§ 11 Normenhierarchie	6
Anlage 1: Messung der Verfügbarkeit und Vorliegen von Nichtverfügbarkeit	7

Präambel

Die STRATO AG bietet ihren Kunden für dedizierte Server das vorliegende Service Level Agreement (im Folgenden auch: SLA) an.

§ 1 Definitionen

- 1.1 Service Level** sind die verschiedenen, auf Grundlage des vorliegenden SLA definierten Dienstleistungsstufen, die die STRATO AG ihren Kunden je nach Gegenstand der jeweiligen Bestellung erbringt. Unter diesem SLA werden folgende, aufsteigend genannte Service Level zur Verfügung gestellt: Basis, Silber, Gold, Platin. Der Umfang der einzelnen Service Level ergibt sich aus den folgenden Bestimmungen.
- 1.2 Betriebszeit** ist die Zeit, in der die STRATO Rechenzentren – im Rahmen der in diesem SLA vereinbarten Verfügbarkeit – in Betrieb sind. Betriebszeit in den STRATO Rechenzentren ist 24 Stunden pro Tag, 365 Tage im Jahr.
- 1.3 Geschäftszeit** ist die Zeit, während der bei STRATO regulär Kundenanfragen bearbeitet werden. Die jeweils aktuellen Geschäftszeiten können dem Kunden-Login (erreichbar über www.strato.de/login) entnommen werden. Uhrzeiten sind in Mitteleuropäischer Zeit (MEZ) angegeben. Darüber hinaus werden Kundenanfragen lediglich angenommen und bearbeitet, soweit es sich aus diesem SLA ergibt.
- 1.4 Wartungszeit** ist die Zeit, in der Wartungsarbeiten im Rechenzentrum durchgeführt werden, die die Antwortzeiten der STRATO Dienste beeinflussen können.
- 1.5 Reaktionszeit** ist die Zeit zwischen Eingang der Störungsmeldung des Kunden und erster Kontaktaufnahme durch STRATO in der die Störungsmeldung betreffenden Angelegenheit. Kontaktaufnahme ist dabei neben einem Telefonanruf auch das Kontaktieren per E-Mail, wenn STRATO den Kunden telefonisch nicht erreichen konnte oder ein Kontaktieren per Telefon nicht gewünscht war.
- 1.6 Leistungskomponenten** im Sinne dieses SLA sind alle Komponenten, für die dieses SLA eine Regelung trifft. Komponenten, die weder in Kategorie 1, noch in Kategorie 2 oder sonst in diesem SLA genannt sind, fallen nicht unter die Vereinbarungen des vorliegenden Service Level Agreement.
 - 1.6.1 Leistungskomponenten der Kategorie 1** sind Einrichtungen zur grundsätzlichen Versorgung des Rechenzentrums mit Strom (durch unabhängige Stromversorgungsleitungen, Netzersatzanlage (NEA) mit redundanter unterbrechungsfreier Stromversorgungsanlage (USV-Anlage), Duale Stromversorgung (A/B)), Klimatisierung (durch unabhängige Klima- und Kühlungssysteme) sowie die Netzwerkanbindung des Rechenzentrums bis zu den Netzwerkroutern in den Serverräumen.
 - 1.6.2 Leistungskomponenten der Kategorie 2** sind die Hardwarekomponenten des Servers, sowie die direkt mit dem Server verbundenen Netzwerkschwitches (Access-Switch) sowie Powerswitches und Stromschienen zur Stromversorgung, sofern STRATO nicht ausdrücklich eine redundante Versorgung Strom- oder Netzwerkversorgung anbietet und der Kunde diese für seinen Server bucht.
- 1.7 Verfügbarkeit** ist die in Prozent von Hundert angegebene Kennzahl, mit der die Qualität der Leistungskomponenten der Kategorie 1 von STRATO angegeben wird. Die in diesem SLA vereinbarten Zielverfügbarkeiten beziehen sich auf das Monatsmittel, ein Monat wird mit 30 Tagen Betriebszeit berechnet. Die Bewertung erfolgt jeweils über den letzten Kalendermonat, dessen Ausfallzeiten in die Berechnung einbezogen werden. In dem Kalendermonat, in den die Bestellung des von diesem SLA umfassten Servers fällt, finden Ausfallzeiten, die vor dem Bestellzeitpunkt lagen, keine Beachtung bei der Berechnung der Verfügbarkeit. Die Verfügbarkeit berechnet sich demnach, wie folgt:

$$\left[\frac{\text{Betriebszeit eines Monats (720 Stunden)} - \text{Ausfallzeiten des letzten Kalendermonats}}{\text{Betriebszeit eines Monats}} \right] * 100.$$

- 1.8 Time to Repair** (auch: TTR, Entstörzeit) ist die in diesem SLA vereinbarte Zeit, innerhalb der STRATO in Bezug auf Leistungskomponenten der Kategorie 2 gewährleistet, eine Störung tatsächlich zu beenden. Die Time to Repair beginnt mit der qualifizierten Meldung einer Störung im Sinne dieses SLA durch den Kunden.
- 1.9 Qualifizierte Störungsmeldung** ist das telefonische Melden einer Störung unter Angabe folgender Informationen:
- Kundennummer und Auftragsnummer des betroffenen Servers
 - Name und Rückrufnummer eines Ansprechpartners, der rechtlich und fachlich in der Lage ist, Fragen zu beantworten und Entscheidungen in Bezug auf den Server treffen zu können
 - möglichst detaillierte Beschreibung der Störungsmerkmale
- 1.10** Eine **Störung** im Sinne von § 1.7 liegt vor, wenn eine Leistungskomponente der Kategorie 2 ausfällt und hierdurch die Dienste/Antwortzeiten des Servers des Kunden beeinträchtigt werden.

§ 2 Angebotene Service Level

STRATO bietet dem Kunden vier verschiedene Service Level an, deren Inhalt jeweils dem vorliegenden SLA zu entnehmen ist: Basis, Silber, Gold, Platin. Das konkrete zwischen STRATO und dem Kunden vereinbarte Service Level findet nur auf die Auftragsnummer Anwendung, für die es bestellt wurde. Die Vertragskonditionen (insbesondere Preis, Mindestvertragslaufzeit, etc.) des SLA ergeben sich aus der der Leistungsbeschreibung bei Bestellung des Kunden.

Hiervon abweichende Vereinbarungen müssen schriftlich erfolgen.

§ 3 Verfügbarkeit

- 3.1.** Für folgende Leistungskomponenten der Kategorie 1 werden Zielverfügbarkeiten je nach Service Level vereinbart:

Leistungskomponente Kategorie 1	Zielverfügbarkeiten (angegeben im Monatsmittel)			
	Basis	Silber	Gold	Platin
Netzwerkkomponenten	99%	99,99%	99,99%	99,99%
Stromversorgung	99%	99,99%	99,99%	99,99%
Kunden-Login	99%	99%	99%	99%
Add-Ons (optional)				
STRATO Loadbalancer Core Network	99%	99,99%	99,99%	99,99%
STRATO ProNET VLAN Core Network	99%	99%	99,8%	99,8%
STRATO ProStorage iSCSI SAN	99%	99%	99,8%	99,8%

- 3.2.** Die Messung der Verfügbarkeit erfolgt wie in Anlage 1 zu diesem Service Level Agreement beschrieben. Diese Messungen werden ohne Ausnahme von beiden Parteien als gültig akzeptiert und können nicht angefochten werden. STRATO hat die Pflicht die Ergebnisse der Messungen zu protokollieren und 6 Monate nach Abschluss des jeweiligen Kalendermonats, für den gemessen wurde, aufzubewahren.
- 3.3.** STRATO ist berechtigt, von den Methoden zur Messung der Verfügbarkeit, wie in Anlage 1 beschrieben, abzuweichen, soweit hierfür ein sachlicher Grund besteht und die stattdessen verwendete Methode ebenso zuverlässige Messwerte ergibt.
- 3.4.** Wann Verfügbarkeit einer Leistungskomponente der Kategorie 1 nicht vorliegt, definiert ebenfalls Anlage 1 zu diesem Service Level Agreement.

§ 4 Time to Repair

- 4.1. Liegt eine Störung einer Leistungskomponente der Kategorie 2 vor, gelten die folgenden Entstörungszeiten je nach Service Level:

Service Level	Basis	Silber	Gold	Platin
Time to Repair				
bei Tausch kompletter Server-Hardware	12 Std.	4 Std.	2 Std.	1 Std.
bei Tausch von Hardwarekomponenten des Servers	NBD + 12 Std.	8 Std.	6 Std.	4 Std.
bei Tausch von Infrastrukturkomponenten	NBD + 6 Std.	4 Std.	2 Std.	1 Std.

NBD = Next Business Day, nächster Werktag; Samstag, Sonntage und gesetzl. Feiertage (Berlin) sind dabei ausgeschlossen.

- 4.2. Im Kunden-Login seines Servers hat der Kunde daneben jederzeit die Möglichkeit, einen Hardwaretest durchzuführen und den Server bei einem Defekt sofort mittels einer Neuinstallation selbst zu tauschen. Für Kunden mit dem Service Level Platin ist dieser Hardwaretausch auch ohne vorangehenden Test einmal wöchentlich möglich.

- 4.3. Der nicht erfolgreiche Hardwaretest gilt nicht als Störungsmeldung an STRATO. Eine selbst vorgenommene Neuinstallation mittels Hardwaretausch beendet die Störung jedoch. Sie gilt als Entstörung. Dabei ist zu beachten, dass bei Tausch der kompletten Server-Hardware sämtliche auf dem Server hinterlegten Daten nicht durch STRATO auf den neuen Server übertragen werden, sodass der Kunde eine Neuinstallation vornehmen muss.

Alternativ zur selbst durchgeführten Neuinstallation durch den Kunden kann die Instandsetzung durch unsere Techniker über eine qualifizierte Störungsmeldung in Gang gesetzt werden.

- 4.4. Sollte STRATO im Rahmen der Entstörungszeit feststellen, dass eine Entstörung nur mittels hohem zeitlichen Aufwand möglich ist, so ist STRATO zur Einhaltung der vereinbarten Time to Repair auch berechtigt, dem Kunden eine gleichwertige Alternativlösung anzubieten, die die Störungsursache zunächst nur umgeht. Wählt der Kunde diese vorgeschlagene Lösung, endet die Time To Repair mit deren Fertigstellung.

- 4.5. Instandgesetzte oder getauschte Hardware wird im Recovery Modus übergeben.

- 4.6. Alle vorstehenden Regelungen des § 4 finden auf den vollständigen Server eines Kunden keine Anwendung, wenn dieser Server auf Wunsch, bzw. Bestellung des Kunden hin individuelle Komponenten enthält und somit von der Standardkonfiguration abweicht.

§ 5 Wartung

- 5.1. Planbare Wartungsarbeiten werden dem Kunden spätestens 72 Stunden vor Beginn per E-Mail oder über die Rubrik „News und Infos“ im Kunden-Login des Servers angekündigt (= **angekündigte Wartungszeit**). STRATO wird den Kunden dabei über Art, Ausmaß und voraussichtliche Dauer der Beeinträchtigung unterrichten, soweit dies den Umständen nach objektiv möglich ist. Die planbaren Wartungszeiten werden, soweit möglich, in nutzungsarmen Zeiten durchgeführt.

- 5.2. Jede Unterbrechung der Dienste, die auf Wartungsarbeiten in angekündigten Wartungszeiten beruht, wird im Rahmen des SLA nicht berücksichtigt.

- 5.3. **Unplanmäßige Wartungszeit** ist die Zeit, in der Wartungsarbeiten durchgeführt werden, die zur Aufrechterhaltung des ordnungsgemäßen Betriebs des Rechenzentrums oder aufgrund aktueller Sicherheitslücken, die die STRATO Dienste beeinträchtigen oder beeinträchtigen könnten, unverzüglich erforderlich sind. STRATO unternimmt jede Anstrengung, um die Notwendigkeit solcher unplanmäßigen Wartungsarbeiten mittels regelmäßiger Wartung und Pflege zu minimieren.

- 5.4. Unplanmäßige Wartungsarbeiten können die STRATO Dienste beeinträchtigen. Eine Nichtverfügbarkeit oder Störung, die durch unplanmäßige Wartungszeit verursacht wird, wird bei der Berechnung des Service Levels nicht berücksichtigt, wenn die Wartungsarbeiten nicht durch eine Verletzung der rechtlichen Verpflichtungen von STRATO verursacht wurden.

§ 6 Nichtverfügbarkeits- und Störungsmeldungen

Meldungen einer Nichtverfügbarkeit oder Störungsmeldungen können ausschließlich telefonisch über die Störungshotline erfolgen. Auf anderem Weg eingehende Störungsmeldungen werden nicht entsprechend des vereinbarten Service Levels bearbeitet.

§ 7 Reaktionszeiten

Service Level	Basis	Silber	Gold	Platin
Reaktionszeit bei Störungen oder Nichtverfügbarkeit				
bei Meldung dringender Störungen über Störungshotline	2 Std.	2 Std.	2 Std.	1 Std.
Zusätzliche Serviceleistungen				
Priorisierte Annahme und Bearbeitung per E-Mail und per Telefon	Prio 4	Prio 3	Prio 2	Prio 1
Dedizierte Ansprechpartner bis zur Lösung des Service Request	–	Ja	Ja	Ja
Service Tracking – Regelmäßige Statusmeldungen	–	–	E-Mail	E-Mail, Telefon oder SMS
Abschluss Call vor Schließung des Service Request	–	–	–	Ja

„Prio + Ziffer“ bedeutet die Reihenfolge, in der eingehende Anfragen bearbeitet werden, wobei Prio 1 die höchste Priorität ist.

§ 8 Mitwirkungspflichten des Kunden

- 8.1. Der Kunde erstellt Sicherungskopien von allen Daten. Ist eine Wiederherstellung der Daten auf den Systemen von STRATO notwendig, wird der Kunde die betreffenden Datenbestände nochmals unentgeltlich auf den Server der STRATO übertragen.
- 8.2. Der Kunde wird die E-Mail-Adresse, die STRATO gegenüber als Kontaktadresse dient, regelmäßig abrufen, sowie die Rubrik „News und Infos“ im Kunden-Login des Servers regelmäßig überprüfen. STRATO kann Ankündigungen auch über einen dieser Wege kommunizieren.
- 8.3. Hat der Kunde eine Nichtverfügbarkeit gemeldet oder eine Störungsmeldung abgegeben, können telefonische Rückfragen durch STRATO notwendig sein, um den Sachverhalt aufzuklären und eine Diagnose und Entstörung vorzunehmen. Der Kunde wird daher ab seiner Störungsmeldung telefonisch erreichbar und sowohl rechtlich, als auch fachlich in der Lage sein, Entscheidungen in Bezug auf den Server treffen zu können.
- 8.4. Gelingt es STRATO aufgrund fehlender Mitwirkung im Sinne von § 8.3. nicht, die Störung zu beseitigen, so zählt die Zeit zwischen erfolglosem Versuch der telefonischen Rückfrage durch STRATO und Rückmeldung durch den Kunden nicht zur Time To Repair im Sinne von § 4.

§ 9 Folgen bei Nichteinhaltung des Service Level

- 9.1. Wird das in diesem SLA vereinbarte Service Level für Leistungskomponenten der Kategorie 1 (vereinbarte Verfügbarkeit) nicht eingehalten, gewährt STRATO dem Kunden eine Gutschrift entsprechend folgender Staffe­lung auf die Monatsgebühr des Servers, bzw. der Leistungskomponente, deren vereinbarte Verfügbarkeit nicht eingehalten wurde:

Gutschrift bei Nichteinhaltung der Service Level			
mit 99% Verfügbarkeit*	mit 99,8% Verfügbarkeit*	mit 99,99% Verfügbarkeit*	Gutschrift in %, bezogen auf eine Monatsgebühr
< 99,0%	< 99,8%	< 99,99%	5%
< 98,5%	< 99,5%	< 99,97%	10%
< 97,9%	< 99,1%	< 99,94%	25%
< 96,5%	< 98,5%	< 99,89%	50%
< 95,3%	< 97,4%	< 99,78%	75%
< 93,0%	< 96,0%	< 99,56%	100%

* Bezogen auf das Monatsmittel.

- 9.2. Wird das Service Level in Bezug auf die Leistungskomponenten der Kategorie 2 (vereinbarte Time To Repair), bzw. die konkretisierten Reaktionszeiten unterschritten, werden Gutschriften gewährt, wie folgt: Pro überschrittene angefangene Stunde gewährt STRATO eine Gutschrift in Höhe von 5 % der jeweiligen Monatsgebühr des betroffenen STRATO Produkts.
- 9.3. Eine Gutschrift wird ausschließlich auf Antrag mittels des im Kunden-Login hinterlegten Antragsformulars hin gewährt.
- 9.4. Der Antrag ist innerhalb von 30 Kalendertagen nach Ende des Kalendermonats, in dem das vereinbarte Service Level nicht eingehalten wurde, über die im Antragsformular angegebenen Einsendungswege zu stellen.
- 9.5. Hat die Unterschreitung mehrerer Service Level dieselbe Ursache, ist für Berechtigung des Abzuges von der Vergütung allein derjenige Service Level maßgeblich, der zum höchsten Abzug der Gutschrift führt. Die übrigen Abweichungen bleiben unberücksichtigt.

Die kumulierten Gutschriften aller Nichteinhaltungen von Service Level sind auf 100% des monatlichen Gesamtbetrags des betroffenen Auftrags begrenzt. Weitergehende Ansprüche im Rahmen der Haftung nach unseren Allgemeinen Geschäftsbedingungen bleiben unberührt.

§ 10 Sonstige Ausschlussgründe

Dieses SLA greift nicht bei Beeinträchtigungen der Verfügbarkeit, Störungen oder sonstigen Abweichungen der in diesem SLA vereinbarten Leistungen, wenn diese

- darauf beruhen, dass der Kunde seine Pflichten entsprechend Ziff. 6. der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der STRATO AG nicht nachkommt, unabhängig davon, ob STRATO daraufhin Maßnahmen (entsprechend Ziff. 7) ergriffen hat oder die Ursache nur mittelbar in dem Verstoß gegen diese Pflichten liegt,
- auf Zahlungsverzug des Kunden beruhen,
- auf höherer Gewalt beruhen oder
- auf Angriffen Dritter auf den Kundenserver oder die Infrastruktur von STRATO beruhen.

§ 11 Normenhierarchie

Diesem SLA gehen individuelle schriftliche Vereinbarungen zwischen dem Kunden und STRATO vor.

Bei Sachverhalten, für die dieses SLA keine Regelung trifft, bzw. auf die es keine Anwendung findet, gelten im Übrigen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der STRATO AG.

Anlage 1: Messung der Verfügbarkeit und Vorliegen von Nichtverfügbarkeit

Leistungskomponente der Kategorie 1	Messung der Verfügbarkeit	Nichtverfügbarkeit
Netzwerkkomponenten	Jeder Datenraum des STRATO Rechenzentrums verfügt über zwei eigenständige Testserver. Diese Server werden mittels „ping“ auf von mindestens drei außerhalb des Rechenzentrums stehenden Messpunkten minütlich angesprochen.	Vom Ausfall wird gesprochen, wenn beide Server eines Datenraums in zwei aufeinander folgenden Tests von mehr als 50% der Messknoten nicht erreichbar sind.
Stromversorgung	Jeder Datenraum des STRATO Rechenzentrums verfügt über zwei eigenständige Testserver. Diese Server werden mittels „ping“ auf von mindestens drei, außerhalb des Rechenzentrums stehenden Messpunkten minütlich angesprochen.	Vom Ausfall wird gesprochen, wenn beide Server eines Datenraums in zwei aufeinander folgenden Tests von mehr als 50% der Messknoten nicht erreichbar sind.
Kunden-Login	Der Server-Kunden-Login wird von mindestens drei außerhalb des Rechenzentrums stehenden Messknoten alle 5 Minuten angesprochen. Dabei wird ein kundentypischer Login versucht.	Ein Ausfall ist gegeben, wenn der Login in zwei aufeinander folgenden Tests von mindestens 50% der Messknoten nicht erfolgreich ist.
STRATO Loadbalancer	Der Service wird minütlich von mindestens drei Messservern, die außerhalb des Rechenzentrums stehen, mittels eines sogenannten Blackbox-Tests (http-Request) auf mindestens drei verschiedenen Clusterkonfigurationen angesprochen.	Nichtverfügbarkeit liegt vor, wenn mehr als 50% der Messserver mindestens 50% der konfigurieren Cluster in zwei aufeinander folgenden Tests nicht erreichen können.
STRATO ProNet VLAN	Die Switches, an die der Server des Kunden angeschlossen ist, wird minütlich einem ping-Test unterzogen.	Nichtverfügbarkeit ist gegeben, wenn die Switches, an die der Server des Kunden angeschlossen ist, bei drei minütlich aufeinanderfolgenden ping-Tests nicht antwortet.
STRATO ProStorage iSCSI SAN	Der Service wird minütlich von mindestens drei Messservern, die innerhalb des Rechenzentrums stehen, mittels eines sogenannten Blackbox-Tests (iSCSI-Mount, eine Lese und eine Schreiboperation) angesprochen.	Beenden mehr als 50% der Messserver den Blackbox-Test in zwei aufeinander folgenden Tests nicht erfolgreich, liegt keine Verfügbarkeit vor.