

# SLA - Service Level Agreement

---

1. Präambel .....	2
2. Definitionen .....	2
3. Vertragsgegenstand, Geltungsbereich .....	2
4. Allgemeine Maßnahmen zur Sicherheit des laufenden Betriebs .....	2
5. Garantierte Service Levels .....	2
6. Wartungsfenster .....	2
7. Anzeigen von Mängelansprüchen .....	3
8. Haftungsausschluss .....	3
9. Änderung, Kündigung .....	3
10. Salvatorische Klausel .....	4

webXsite ist ein Kooperationsprodukt der Akentas GmbH und der Universal Web GmbH

Akentas GmbH  
Fritz-Reichle-Ring 4  
D-78315 Radolfzell  
[www.akentas.net](http://www.akentas.net)

Tel.: +49 (0) 7732-939-1670  
Fax: +49 (0) 7732-939-1675  
[info@akentas.net](mailto:info@akentas.net)

Universal Web GmbH  
Linzgastr. 35  
D-88630 Pfullendorf  
[www.universal-web.eu](http://www.universal-web.eu)

Tel: +49 (0) 7552-40-000-60  
Fax: +49 (0) 7552-40-000-69  
[info@universal-web.eu](mailto:info@universal-web.eu)

## 1. Präambel

Die Akentas GmbH („Provider“) regelt die zu erbringenden Leistungsqualitäten (nachfolgend „Service Level“) in dem nachfolgenden Service Level Agreement („SLA“), welche einer transparenten Kunden-Lieferanten-Beziehung dienen soll.

## 2. Definitionen

webXsite <sup>Pro</sup>	= webXsite - Websystem inkl. Service & Support (Sicherheitsupdates, Hosting)
Service Level	= Festgelegte und messbare Kriterien für die Erbringung einer bestimmten Leistungsqualität durch den Provider
Verfügbarkeit [%]	= vereinbarte Servicezeit - ungeplante Ausfälle innerhalb der Servicezeit / vereinbarte Servicezeit * 100

## 3. Vertragsgegenstand, Geltungsbereich

Dieses SLA gilt für den Produktbereich webXsitePro und ergänzt die Bestimmungen des mit dem Kunden geschlossenen Leistungsvertrages. Das SLA ist nicht auf andere Produktbereiche übertragbar. Im Falle widersprüchlicher Regelungen haben die Vereinbarungen im entsprechenden Leistungsvertrag Vorrang vor den Bestimmungen des SLAs. Daneben gelten die Allgemeinen und besonderen Geschäftsbedingungen des Providers.

## 4. Allgemeine Maßnahmen zur Sicherheit des laufenden Betriebs

Der Provider erbringt ausschließlich Dienstleistungen, die höchsten Qualitäts- und Sicherheitsstandards gerecht werden. Die Sicherheit der Kundendaten und die Verfügbarkeit der Dienstleistungen werden unter anderem durch das Überwachen des Netzwerks, der Hardware sowie des webXsite<sup>Pro</sup> - Websystems sichergestellt.

## 5. Garantierte Service Levels

Die vereinbarten Service Levels gelten als erfüllt, wenn die vereinbarten Schwellenwerte dieser Leistungsvereinbarungen im Messzeitraum vom Provider erreicht werden.  
Der Messzeitraum für die Auswertung der Service Levels beträgt einen Kalendermonat.

Garantierte Verfügbarkeit	= 99,5 %
Reaktionszeit	= 8 h Werktags (Montag bis Freitag von 9:00 bis 17:00 Uhr)
Vergütung bei Nicht-Einhaltung	= 1 Tagesmiete je 30 Min., max. 50% der Miete

Sollte die garantierte Verfügbarkeit unterschritten werden, gewährt der Provider eine Gutschrift in Höhe einer Tagesmiete (1/30-Monatsmiete) je angefangene 30 Minuten Unterschreitung des Service Levels, jedoch maximal 50% der Monatsmiete der betroffenen Dienstleistung.

## 6. Wartungsfenster

Für periodische, geplante oder ungeplante Wartungsarbeiten an den Systemen des Providers und dessen Zulieferern, die für den Erhalt und die Sicherheit des laufenden Betriebes bzw. der Durchführung von Updates oder Upgrades notwendig sind, ist ein Wartungsfenster vereinbart.

Sollte eine Beeinträchtigung des laufenden Betriebs absehbar sein, informiert der Provider den Kunden so früh wie möglich über die geplanten Systemwartungen. Die Zulieferer des Providers verfügen möglicherweise über abweichende Wartungsfenster.

In der Regel wird eine Systemwartung an Wochenenden zwischen Samstag 12:00 Uhr und Sonntag 12:00 Uhr oder nachts an jedem Wochentag in der Zeit zwischen 1:00 Uhr und 8.00 Uhr morgens durchgeführt.

In Ausnahmefällen kann eine Systemwartung unter Berücksichtigung der geringst möglichen Beeinträchtigung des laufenden Betriebs auch in allen übrigen Zeiten durchgeführt werden. Eventuelle Beeinträchtigungen der Verfügbarkeit durch solche Arbeiten sind nicht als Ausfallzeiten zu werten und gelten als erbrachte Servicezeit.

## **7. Anzeigen von Mängelansprüchen**

Bei Nichterfüllung eines bestimmten Service Levels in einem bestimmten Kalendermonat gewährt der Provider dem Kunden auf Antrag eine Gutschrift gemäß den nachstehenden Bedingungen.

Gutschriften werden nur dann gewährt, wenn der Kunde den Antrag zur Gutschrift innerhalb von fünf Kalendertagen nach Ende des Kalendermonats, für den er die Gutschrift anzeigt, beim Provider schriftlich per Telefax oder Brief geltend macht. Maßgeblich für den rechtmäßigen Eingang ist das Datum des Poststempels. Die kumulierten Gutschriften aller Service Levels sind auf 50 % des monatlichen Gesamtbetrags der laufenden Entgelte für die betroffene Dienstleistung begrenzt.

Weiter gehende Ansprüche gegen den Provider, insbesondere solche auf Ersatz von indirekten und Folgeschäden wie z.B. entgangener Gewinn, Betriebsunterbrechung, Verlust von Daten und Informationen etc., sind ausgeschlossen.

## **8. Haftungsausschluss**

Eine Haftung des Providers bei Unterschreitung bzw. Nichteinhaltung der Service Levels ist nur dann gegeben, wenn der Provider die Unterschreitung bzw. Nichteinhaltung ausschließlich zu vertreten hat. Dies gilt insbesondere nicht für:

Ausfälle, die vom Provider nicht direkt zu vertreten sind, insbesondere externe NSRoutingprobleme, virtuelle Angriffe auf die Netz- bzw. Mailinfrastruktur des Providers (DoS/Viren) und Ausfälle von Teilen des Internets außerhalb der Kontrolle des Providers, die zu Fehlmessungen des Kunden führen können.

Ausfälle, die darauf beruhen, dass kundeneigene Software unsachgemäß benutzt oder repariert wurde, oder Systeme (Skripte, Programme etc.) nicht den Richtlinien des Herstellers oder des Providers gemäß installiert, betrieben und gepflegt wurden.

Ausfälle, die durch Fehler bei internen oder externen Überwachungs- und Monitoringdiensten dem Kunden fälschlicherweise gemeldet werden.

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

Wird bei einem vom Kunden gemeldeten Mangel vom Provider nachgewiesen, dass kein Gewährleistungsfall vorliegt, so gehen die Aufwendungen des Providers für die Fehlersuche und ggf. Fehlerbehebung zu Lasten des Kunden.

## **9. Änderung, Kündigung**

Die Leistungen des SLA sind für den Kunden kostenfrei. Der Provider behält sich daher vor, einzelne oder alle Leistungen des SLA mit einer Ankündigungsfrist von vier Wochen um- oder ganz einzustellen. Die Kündigungsfrist des mit dem Provider getroffenen Leistungsvertrages bleibt hiervon unberührt.

## **10. Salvatorische Klausel**

Sollten einzelne Bestimmungen dieses SLA ganz oder teilweise nicht rechtswirksam oder nicht durchführbar sein oder werden, so soll hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen des jeweiligen Vertrages nicht berührt werden. Das Gleiche gilt für den Fall, dass der jeweilige Vertrag eine Regelungslücke enthält. Anstelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmungen oder zur Ausfüllung der Lücke soll eine angemessene Regelung gelten, die, soweit rechtlich möglich, dem am nächsten kommt, was die Vertragsparteien gewollt haben würden.

**Stand: Juli 2010**