
Inhaltsverzeichnis

1	Präambel	4
2	Allgemeine Service Level Agreement.....	4
2.1	Verfügbarkeit Rechenzentrum	4
2.1.1	<i>Messverfahren</i>	4
2.1.2	<i>Garantie</i>	4
2.2	Verfügbarkeit und Latenz des Core-Netzwerks	5
2.2.1	<i>Messverfahren</i>	5
2.2.2	<i>Garantie</i>	5
2.3	Verfügbarkeit und Latenz der Internetverbindung	5
2.3.1	<i>Messverfahren</i>	5
2.3.2	<i>Garantie</i>	5
3	Produktbezogene Service Level	6
3.1	Kommunikationswege	6
3.2	Supportzeiten	6
3.3	Reaktionszeiten	6
3.4	Wiederherstellungszeiten	7
3.5	Hardwareverfügbarkeit	7
3.6	Dienstverfügbarkeit.....	7
3.7	Vergütung/Support	7
4	Wartungsfenster	7
5	Nichteinhaltung der Service Level	8
6	Haftungsausschluss und Abgrenzung	8
7	Salvatorische Klausel	9
8	Anlage A – Teil 1 zu dem VS Qloud Solution Service Level Agreement.....	10
9	Anlage A – Teil 2 zu dem VS Qloud Solution Service Level Agreement.....	11

1 Präambel

Das erfolgreiche Outsourcing von IT-Dienstleistungen erfordert eine transparente Definition der Kunden-Lieferanten-Beziehung. Dieses Service Level Agreement stellt die Qualität der zwischen der VS Qloud Solution GmbH und ihren Kunden vereinbarten Services sicher, indem im Folgenden bestimmte Service Level garantiert werden.

Unterteilt werden diese Service Level in 2 Bereiche

- Allgemeine Service Level
- Produktbezogene Service Level

Die Allgemeinen Service Level gelten für alle Kunden der VS Qloud Solution GmbH mit den im Anhang gelisteten Produkten. Die produktbezogenen Service Level sind gültig für das jeweils vom Kunden gewählte Produkt. In diesem Service Level Agreement werden die möglichen produktbezogenen Service Level definiert. Die zugehörigen Werte, die die VS Qloud Solution GmbH ihren Kunden garantiert, sind dem Anhang A des Service Level Agreements zu entnehmen, das zusammen mit dem Anhang wesentlicher Bestandteil des Vertrags zwischen der VS Qloud Solution GmbH und dem Kunden ist. Soweit nicht abweichend vereinbart, gilt für bestehende und zukünftige Vertragsverhältnisse zwischen der VS Qloud Solution GmbH und dem Kunden die zum Zeitpunkt des Abschlusses des Vertrags oder des Vertragsteils jeweils aktuelle Version dieser Vereinbarung. Sollten sich die einzelnen Regelungen innerhalb dieses Service Level Agreement in einem oder mehreren Punkten widersprechen, gelten die für den Kunden günstigeren Regelungen. Neben dem Service Level Agreement gelten die Allgemeinen und – je nach gewählten Produkten – die entsprechenden besonderen Geschäftsbedingungen der VS Qloud Solution GmbH

2 Allgemeine Service Level Agreement

2.1 Verfügbarkeit Rechenzentrum

2.1.1 Messverfahren

Die Verfügbarkeit des Rechenzentrums bezieht sich auf deren Stromversorgung und Klimatisierung. Die Sicherheitstellung der Stromversorgung und Klimatisierung ist durch entsprechende technische Maßnahmen geregelt. Gemessen wird die Verfügbarkeit von mindestens einer Unterverteilung (A oder B Versorgung). Dazu werden verschiedene Messpunkte innerhalb der Gebäude ständig überwacht.

2.1.2 Garantie

Die VS Qloud Solution GmbH garantiert eine Verfügbarkeit des Rechenzentrums von 99,99% im Jahresdurchschnitt. Dieses Service Level gilt als erfüllt, solange die tatsächliche Verfügbarkeit des Rechenzentrums obigen Wert im Jahresdurchschnitt nicht unterschreitet

2.2 Verfügbarkeit und Latenz des Core-Netzwerks

2.2.1 Messverfahren

Die VS Qloud Solution GmbH misst die Verfügbarkeit und Latenz des Netzwerks mit dafür eingerichteten Messstationen innerhalb des Core-Netzwerks. Die Verfügbarkeit des Core-Netzwerks bezieht sich auf die Verbindung zwischen dem Netzwerk-Übergabepunkt des vom Kunden gebuchten Service und dem Core-Übergabepunkt der VS Qloud Solution GmbH. Das Core-Netzwerk gilt als verfügbar, solange mindestens 75 % der Rechenzentrums-Messknoten mindestens einen Core-Messpunkt erreichen können. Bei der Messung der Latenz wird grundsätzlich die RTT (Round-Trip-Time) zu Grunde gelegt. Die Latenz des Core-Netzwerks bezieht sich auf die Strecke zwischen einem Rechenzentrums-Messknoten und dem jeweils nächstgelegenen (beste Latenz) Core-Messknoten.

2.2.2 Garantie

Die VS Qloud Solution GmbH garantiert eine Verfügbarkeit des Core-Netzwerks von 99,50% im Monatsmittel. Dieses Service Level gilt als erfüllt, solange die tatsächliche Verfügbarkeit des Core-Netzwerks den obigen Wert im Monatsmittel nicht unterschreitet. Die VS Qloud Solution GmbH garantiert eine Latenz innerhalb des Core-Netzwerks von 10 Millisekunden im Monatsmittel bei im vorherigen Punkt angegebener Verfügbarkeit. Dieses Service Level gilt als erfüllt, solange die tatsächliche Latenz des Core-Netzwerks den obigen Wert nicht überschreitet.

2.3 Verfügbarkeit und Latenz der Internetverbindung

2.3.1 Messverfahren

Die VS Qloud Solution GmbH misst die Internetverfügbarkeit mit dafür eingerichteten Messstationen innerhalb und außerhalb des Core-Netzwerks. Das Internet gilt als verfügbar, solange mindestens 1ne Internetleitung der VS Qloud Solution GmbH durch mindestens einen externen Messknoten erreicht werden können. Die Latenz der Internetverbindung kann nicht vollständig durch die VS Qloud Solution GmbH gemessen werden, da die VS Qloud Solution GmbH keinen Zugriff auf die dafür notwendigen Messdaten der Carrier hat. Die VS Qloud Solution GmbH verpflichtet sich jedoch, nur solche Carrier als Vertragspartner auszuwählen, die die im Punkt 3.3.2 genannten Latenzen gewährleisten.

2.3.2 Garantie

Die VS Qloud Solution GmbH garantiert eine Verfügbarkeit der Internetverbindung von 99,50% im Monatsmittel. Bezüglich der Latenz der Internetverbindung verpflichtet sich die VS Qloud Solution GmbH dazu, solche Carrier auszuwählen, die mindestens folgende Latenzen gewährleisten:

Innereuropäisch	< 40 msec im Jahresmittel
USA Ostküste	< 70 msec im Jahresmittel
USA	< 100 msec im Jahresmittel

3 Produktbezogene Service Level

3.1 Kommunikationswege

Allgemeiner und genereller Ansprechpartner für alle Kunden der VS Qloud Solution GmbH ist der Kundenservice. Der Kunde hat die Möglichkeit, Anfragen und Aufträge über die folgenden Kommunikationsmittel und -wege einzureichen:

- E-Mail
- Telefon
- Ticketsystem

Die jeweils aktuellen Daten zur Kontaktaufnahme sind auf der Website der VS Qloud Solution GmbH zu finden: www.vsqloud/Kontakt. Im Zweifelsfall kann der Kunde jederzeit unter +49 7721 69701-20 den für sein Anliegen passenden Kommunikationskanal erfragen. Der Kunde muss für die Erteilung bestimmter Aufträge die vorgegebenen Kommunikationswege nutzen, damit die von der VS Qloud Solution GmbH garantierten Reaktionszeiten eingehalten werden können. Diese Kommunikationswege variieren je nach gewähltem Produkt und werden dem Kunden bei Auftragserteilung mitgeteilt.

3.2 Supportzeiten

Die Supportzeit ist der Zeitraum, in dem der für das jeweilige Produkt zuständige technische Kundenservice über dem zugehörigen Kommunikationsweg erreichbar ist. Die garantierte Supportzeit für die jeweiligen Produkte ist der Anlage A dieses Service Level Agreements zu entnehmen.

3.3 Reaktionszeiten

Die Reaktionszeit beginnt generell mit dem Eingang der Meldung des Kunden auf dem vorgegebenen Kommunikationsweg der VS Qloud Solution GmbH. Die Kommunikationswege für das jeweilige Produkt werden dem Kunden bei Abschluss eines Vertrags mitgeteilt. Sollten sich diese ändern, informiert die VS Qloud Solution GmbH den Kunden rechtzeitig darüber. Sollte die Meldung nicht auf dem richtigen Weg bei der VS Qloud Solution GmbH eintreffen, kann es ggf. zu Verzögerungen kommen. Die Reaktionszeiten sind nur garantiert, wenn die Meldung über den vorgegebenen Kommunikationsweg bei der VS Qloud Solution GmbH eintrifft.

Die Reaktionszeiten werden folgendermaßen kategorisiert:

- Reaktionszeit bei allgemeinen Anfragen
- Reaktionszeit bei Störungen = Service ist noch erreichbar, aber eingeschränkt verfügbar
- Reaktionszeit bei dringenden Störungen = Service ist nicht mehr erreichbar

Die Einsortierung der Meldungen der Kunden in die obigen Kategorien erfolgt durch die Mitarbeiter der VS Qloud Solution GmbH, basierend auf der Fehlerbeschreibung des Kunden. Innerhalb der festgelegten Reaktionszeit erhält der Kunde eine qualifizierte Aussage eines Mitarbeiters der VS Qloud Solution GmbH. Eine qualifizierte Aussage beinhaltet im günstigsten Fall bereits den Abschluss des Vorgangs, zumindest jedoch eine erste

Einschätzung der Meldung und die Information über das weitere Vorgehen. Im Falle einer Störung oder dringenden Störung beinhaltet die qualifizierte Aussage ebenfalls Informationen über die voraussichtliche Dauer und den Umfang der aktuellen Störung. Die garantierten Reaktionszeiten Anlage bezüglich des gebuchten Produkts ist der Anlage A dieses Service Level Agreements zu entnehmen.

3.4 Wiederherstellungszeiten

Bei Störungen und dringenden Störungen, bezogen auf einen oder mehrere Services, wird je nach Produkt gegebenenfalls zusätzlich zur Reaktionszeit eine Wiederherstellungszeit (TTR) garantiert. Innerhalb der je Produkt festgelegten Wiederherstellungszeit (TTR) wird der vom Kunden gemeldete Fehler behoben. Als Startpunkt für diese Zeitspanne gilt ebenfalls der Eingang der Meldung bei der VS Qloud Solution GmbH über den vorgegebenen Kommunikationsweg. Die garantierte Wiederherstellungszeit für die jeweiligen Produkte ist der Anlage A dieses Service Level Agreements zu entnehmen.

3.5 Hardwareverfügbarkeit

Solange die Komponenten der vom Kunden gewählten Hardware, die zum nicht-redundanten Betrieb der jeweiligen Hardware benötigt werden, funktionieren, gilt die Hardware als verfügbar. Überprüft wird diese Verfügbarkeit mittels Monitoring-Systemen und Sichtprüfung durch die VS Qloud Solution GmbH. Die garantierte Hardwareverfügbarkeit für die jeweiligen Produkte ist der Anlage A dieses Service Level Agreements zu entnehmen.

3.6 Dienstverfügbarkeit

Solange die Softwarekomponente des vom Kunden gewählten Services, die als Basis für die Applikation dient, funktioniert, gilt der Dienst als verfügbar. Die garantierte Dienstverfügbarkeit für die jeweiligen Produkte ist der Anlage A dieses Service Level Agreements zu entnehmen.

3.7 Vergütung/Support

Soweit nicht anders vertraglich vereinbart, erfolgt die Abrechnung in einem 15Min. Takt. Die ersten 15Min. sind von VS Qloud je nach Fall selbstständig zu bewerten. Der Stundensatz liegt ohne Wartungsvertrag bei 120€.

4 Wartungsfenster

Für periodische, geplante oder ungeplante Wartungsarbeiten an den Systemen der VS Qloud Solution GmbH und ihren Zulieferern, die für den Erhalt und die Sicherheit des laufenden Betriebes bzw. der Durchführung von Updates oder Upgrades notwendig sind, werden Wartungsfenster vereinbart.

Eventuelle Beeinträchtigungen der Verfügbarkeit durch solche notwendigen Arbeiten werden nicht als Ausfallzeiten definiert. 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 23:00 Uhr und 06:00 Uhr am nächsten Morgen durchgeführt. In Ausnahmefällen kann eine Systemwartung unter Berücksichtigung der

geringstmöglichen Beeinträchtigung des laufenden Betriebs auch in allen übrigen Zeiten durchgeführt werden. Die VS Qloud Solution GmbH informiert den Kunden über geplante Systemwartungen so früh wie möglich.

5 Nichteinhaltung der Service Level

Sollten die garantierten Service Level nicht eingehalten werden, gewährt die VS Qloud Solution GmbH dem Kunden eine Gutschrift auf sein angegebenes Konto, sofern der Kunde diese innerhalb von einem Monat nach Ende des Kalendermonats, für den er die Gutschrift beantragt, bei der VS Qloud Solution GmbH in schriftlicher Form per Brief oder E-Mail anzeigt. Beantragt werden kann diese Gutschrift grundsätzlich erst nach Ablauf des von der Nichteinhaltung betroffenen Monats. Maßgeblich für den rechtzeitigen Eingang ist das Datum des Poststempels bzw. des Faxeingangs. Diese Matrix stellt dar, wie hoch die Gutschrift bei der Nichteinhaltung der verschiedenen Verfügbarkeiten und Latenzen ausfällt:

Garantierter Wert des Service Levels im Monatsmittel	99,50%	Gutschrift bezogen auf den Monatsmittel
Verfügbarkeit	99,45%	10%
	99,30%	30%
	98,30%	60%
	93,50%	100%

Bezüglich der Nichteinhaltung der Service Level, welche sich auf Reaktions- und Wiederherstellungszeiten beziehen, gilt Folgendes: Pro halbe Stunde der Nichteinhaltung der angegebenen Garantien gewährt die VS Qloud Solution GmbH eine Gutschrift in Höhe einer Tagesmiete (=1/30 der Monatsmiete) des betroffenen Services. Die maximale Höhe der Gutschrift beträgt grundsätzlich pro Monat 100% der Monatsmiete des betroffenen Services. Weitergehende Ansprüche gegen die VS Qloud Solution GmbH, insbesondere solche auf Ersatz von indirekten und Folgeschäden wie z.B. entgangener Gewinn, Betriebsunterbrechung, Verlust von Daten und Informationen etc., sind nur im Rahmen der Haftung nach den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der VS Qloud Solution GmbH möglich.

6 Haftungsausschluss und Abgrenzung

Eine Haftung der VS Qloud Solution GmbH bei Nichteinhaltung der Service Level ist nur dann gegeben, wenn die VS Qloud Solution GmbH die Nichteinhaltung zu vertreten hat. Die VS Qloud Solution GmbH haftet insbesondere nicht für:

- Ausfälle, die von der VS Qloud Solution GmbH nicht direkt zu vertreten sind, insbesondere externe DNS und Routingprobleme, Angriffe auf die Netz- bzw. Mailinfrastruktur der VS Qloud Solution GmbH (DDoS/Viren) und Ausfälle von Teilen des Internets außerhalb der Kontrolle der VS Qloud Solution GmbH, die zu Fehlmessungen des Kunden führen können.
- Ausfälle, die vom Kunden verschuldet wurden, insbesondere Ausfälle, verursacht durch ein/ausgehende Hackerangriffe (DDoS) wegen fehlerhafter oder unzureichender Wartung der kundeneigenen Hard- und Software.

-
- Ausfälle, die darauf beruhen, dass kundeneigene Hardware oder Software unsachgemäß benutzt oder repariert wurde, oder Systeme nicht den Richtlinien des Herstellers oder der VS Qloud Solution GmbH gemäß installiert, betrieben und gepflegt wurden.
 - Ausfälle, die durch Fehler bei internen oder externen Überwachungs-/Monitoringdiensten dem Kunden fälschlicherweise gemeldet werden.
 - Ausfälle, die durch Wartungsfenster der VS Qloud Solution GmbH oder dessen Zulieferer verursacht wurden.

7 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

8 Anlage A – Teil 1 zu dem VS Qloud Solution Service Level Agreement

Leistungswerte der Supportpakete				
	Allgemeine Anfrage	Störung	Dringende Störung	
Supportzeiten	Montags - Freitags 8-18Uhr	Montags - Freitags 8- 18Uhr	24/7	
	Reaktionszeit	Reaktionszeit	Reaktionszeit	Wiederherstellungszeit
Supportpaket	Standard	Standard	Standard	Standard
Virtual Server; Root Server; Web Server; Hosted Exchange; Domain Service; Backup; Monitoring;	4 Std.	3 Std.	2 Std.	8 Std.
XenMobile; ShareFile; ServiceDesk; VeeamCloudConnect	4 Std.	3 Std.	2 Std.	8 Std.

9 Anlage A – Teil 2 zu dem VS Qloud Solution Service Level Agreement

Leistungswerte der Supportpakete	
	Hardwareverfügbarkeit (im Monatsmittel)
Root-Server (dedicated);	99,50%
	Dienstverfügbarkeit (im Monatsmittel)
Virtual Server; XenApp/XenDestop Root Server; Web Server; Hosted Exchange; Domain Service; Backup; Monitoring;	99,50%
XenMobile; ShareFile; ServiceDesk; VeeamCloudConnect	99,50%