

Service Level Agreement (SLA) - Webhosting



mar.software UG (haftungsbeschränkt)
Inge-Meyssel-Straße 11c
85053 Ingolstadt

folgend "mar.software" genannt

Inhaltsverzeichnis

- 1. Einleitung
 - 1.2 Geltungsbereich
 - 1.3 Laufzeit und Gültigkeit
- 2. Definitionen und Begriffe
 - 2.1 Verfügbarkeit
 - 2.2 Ausfallzeit
 - 2.3 Reaktionszeit
 - 2.4 Wiederherstellungszeit
 - 2.5 Monatliche Gesamtlaufzeit
 - 2.5 Ticketsichtungszeiten
 - 2.6 Wartung
 - 2.7 Incident
 - 2.7.1 Incident Level
- 3 Service Level und Verfügbarkeit
 - 3.1 Verfügbarkeit
 - 3.2 Reaktionszeiten
 - 3.3 Wiederherstellungszeit
- 4 Verletzung der Service Level
 - 4.1 Entschädigung
- 5 Aktualisierung des SLA
- 6 Salvatorische Klausel

1. Einleitung

Dieses SLA beschreibt die Standards von Verfügbarkeit und Support des Produkts, die der Kunde während der Vertragslaufzeit von mar.software erwarten kann.

1.2 Geltungsbereich

Dieses SLA gilt für alle in der Auftragsbestätigung spezifizierten Hosting-Dienste und betrifft die technische Bereitstellung der Server-Infrastruktur sowie die Erreichbarkeit der auf diesen Servern gehosteten Kunden-Websites.

mar.software erbringt die Hosting-Dienste in erster Linie unter Einsatz und Nutzung der technischen Infrastruktur und Services von spezialisierten Drittanbietern. mar.software ist in diesem Verhältnis der Vertragspartner des Kunden und gewährleistet die vereinbarten Service Levels auf Basis der von den Drittanbietern bereitgestellten Infrastruktur.

1.3 Laufzeit und Gültigkeit

Dieses SLA tritt mit Unterzeichnung des Angebots in Kraft und bleibt mindestens für die in der Auftragsbestätigung festgelegte Dauer gültig. Bei Ablauf oder Kündigung des Vertrages läuft dieses ohne schriftliche Mitteilung und ohne Anspruch auf Entschädigung oder Rückerstattung ab.

2. Definitionen und Begriffe

2.1 Verfügbarkeit

Bezeichnet den Zeitraum, in dem der von mar.software gehostete Dienst des Kunden über das Internet erreichbar und funktionsfähig ist.

Die Verfügbarkeit wird auf monatlicher Basis in Prozent gemessen und bezieht sich auf die technische Erreichbarkeit des Webserver, abgerundet auf die nächste volle Minute, auf dem die Website betrieben wird.

2.2 Ausfallzeit

Die Zeitdauer, in der der Webhosting-Dienst, ausgelöst durch einen Incident Level 1 oder Level 2, nicht erreichbar oder nicht funktionsfähig ist. Die Zählung beginnt mit der Meldung des Incidents oder der automatischen Feststellung durch mar.software und endet mit der Wiederherstellung der vollen Funktionalität.

Von der Ausfallzeit ausgenommen sind:

- Planmäßige Wartung
- Incidents durch höhere Gewalt, insbesondere Naturkatastrophen, Krieg, Terroranschläge, Aufstände oder Streik
- Incidents durch Gründe, die außerhalb des Einflussbereichs von mar.software liegen, insbesondere Hackerangriffe, (Cyber-)Angriffe auf die Infrastruktur von mar.software oder Drittanbieter, DDoS-Attacken, Ausfälle von Teilen des Internets
- Incidents, die durch Handlungen oder Unterlassungen des Kunden und seiner Nutzer verursacht wurden
- Incidents, die durch fehlende Mitwirkungspflicht des Kunden verursacht wurden
- Incidents, aufgrund eines fehlerhaften Verhaltens einer dritten Komponente außerhalb des Wirkungsbereiches von mar.software ausgelöst wurden
- Incidents aufgrund behördlicher Anordnungen
- Incidents während der Bereitstellungsphase

2.3 Reaktionszeit

Die Zeitspanne zwischen der Meldung eines Incidentes, durch den Kunden oder automatisiert, und der erstmaligen Reaktion durch mar.software.

2.4 Wiederherstellungszeit

Die Zeitspanne zwischen dem Beginn der Bearbeitung eines Incidents und der vollständigen Wiederherstellung der vereinbarten Funktionalität des Dienstes.

2.5 Monatliche Gesamtlaufzeit

Die monatliche Gesamtlaufzeit ist die maximale mögliche Verfügbarkeitsdauer der Webhosting-Dienste innerhalb eines Kalendermonats. Sie wird ermittelt, indem die tatsächliche Anzahl der Kalendertage des jeweiligen Monats mit 24 Stunden multipliziert wird.

2.5 Ticketsichtungszeiten

Montag bis Freitag, 16:00 Uhr bis 22:00 Uhr (MEZ/MESZ). An allen gesetzlichen Feiertagen im Bundesland Bayern, sowie an Heiligabend und Silvester findet keine garantierte Ticketeinsicht statt. Meldungen, die außerhalb dieses Zeitfensters eingehen, gelten erst mit Beginn der nächsten Servicezeit als eingegangen.

2.6 Wartung

Geplante, präventive oder korrigierende Maßnahmen der Infrastruktur von mar.software oder seiner Hosting-Partner zur Aufrechterhaltung der Sicherheit, Leistungsfähigkeit, Funktionalität oder Aktualität.

Der Kunde wird mindestens zwei Werktage im Voraus über die geplanten Arbeiten informiert.

Dringende Wartungsarbeiten, die zur Wahrung der Systemsicherheit erforderlich sind, können kurzfristig durchgeführt werden und werden dem Kunden schnellstmöglich mitgeteilt. Eventuelle Beeinträchtigungen der Verfügbarkeit durch solche notwendigen Arbeiten werden nicht als Ausfallzeiten definiert.

Wir sind stets bemüht, das Wartungsfenster an Randzeiten, wie an Wochenenden und zwischen 22:00 Uhr - 06:00 Uhr, zu legen.

2.7 Incident

Ein Incident (Störung oder Vorfall) ist ein ungeplantes Ereignis, das entweder zu einer Nichtverfügbarkeit der beauftragten Webhosting-Dienste führt oder eine signifikante Reduzierung der Qualität nach sich zieht, sodass die Nutzung der Website für den Kunden oder Endnutzer nicht mehr oder nur eingeschränkt möglich ist.

Der Nutzer meldet einen Incident ausschließlich per E-Mail an support@mar.software.

2.7.1 Incident Level

Zur Priorisierung der Bearbeitung und zur Festlegung der einzuhaltenden Reaktionszeiten werden Incidents in folgende Level eingeteilt:

Level / Priorität	Bezeichnung	Auswirkung
1	Totalausfall	Der Webhosting-Dienst ist nicht erreichbar oder geschäftskritische Funktionen sind ausgefallen
2	Beeinträchtigung	Der Webhosting-Dienst ist noch erreichbar, wichtige Funktionen sind jedoch eingeschränkt
3	Geringfügige Störung	Fehler in unkritischen Funktionen, kosmetische Mängel

3 Service Level und Verfügbarkeit

3.1 Verfügbarkeit

mar.software sichert dem Kunden eine Mindestverfügbarkeit der Webhosting-Dienste von 99,5 % pro Kalendermonat zu.

Die Verfügbarkeit berechnet sich grundsätzlich wie folgt:

$$\text{Verfügbarkeit in \%} = \frac{\text{Monatliche Gesamtlaufzeit} - \text{Monatliche Ausfallzeit}}{\text{Monatliche Gesamtlaufzeit}} \times 100$$

Bei der Berechnung der prozentualen Verfügbarkeit wird nach kaufmännischen Grundsätzen auf zwei Nachkommastellen gerundet.

3.2 Reaktionszeiten

mar.software garantiert folgende Reaktionszeiten, die sich nach Schwere des Incidents richten:

Level / Priorität	1	2	3
Reaktionszeit	max. 2h	max. 6h	max. 24h

3.3 Wiederherstellungszeit

mar.software garantiert folgende Wiederherstellungszeiten, die sich nach Schwere des Incidents richten:

Level / Priorität	1	2	3
Wiederherstellungszeit	max. 8h	max. 24h	max. 48h

4 Verletzung der Service Level

Sollten die garantierten Service Level nicht eingehalten werden, hat der Kunde einen Anspruch auf einen Schadensersatz. Voraussetzung hierfür ist, dass der Kunde innerhalb von einem Monat nach Ende des Kalendermonats, für den er die Gutschrift beantragt, mar.software den Verstoß schriftlich per Brief oder per E-Mail an support@mar.software mitteilt. Maßgeblich für den Briefversand ist der Poststempel.

4.1 Entschädigung

Wird die garantierte Verfügbarkeit von 99,5 % in einem Kalendermonat unterschritten, hat der Kunde Anspruch auf eine Gutschrift in Höhe eines prozentualen Anteils der monatlichen Hostinggebühr. Die Höhe der Gutschrift richtet sich nach dem Ausmaß der Unterschreitung und wird wie folgt gestaffelt:

- Bei einer Verfügbarkeit zwischen 99,0 % und 99,49 %: 10 % der monatlichen Gebühr
- Bei einer Verfügbarkeit zwischen 98,0 % und 98,99 %: 20 % der monatlichen Gebühr
- Bei einer Verfügbarkeit zwischen 95,0 % und 97,99 %: 35 % der monatlichen Gebühr
- Bei einer Verfügbarkeit unter 95,0 %: 50 % der monatlichen Gebühr

Eine weitergehende Haftung oder Schadensersatzpflicht besteht nicht. Die maximale Erstattung ist auf 50% der Höhe der monatlichen Gebühr beschränkt. Weitere Ansprüche, insbesondere auf entgangenen Gewinn oder Folgeschäden, sind ausgeschlossen, sofern keine vorsätzliche oder grob fahrlässige Pflichtverletzung durch mar.software vorliegt.

5 Aktualisierung des SLA

mar.software kann dieses SLA in eigenem Ermessen mit einer Ankündigungsfrist von 30 Tagen aktualisieren, woraufhin die Aktualisierung wirksam wird. Zur Formwahrung genügt es, die Ankündigung-Mitteilung einem Ansprechpartner, der als Hauptansprechpartner des Kunden benannt wurde, telefonisch oder per E-Mail mit Lesebestätigung mitzuteilen. Hat der Kunde Einwände gegen solche Änderungen, so bleibt ihm als einziger Behelf die Kündigung des Vertrags. Jede weitere Nutzung des Produkts nach dem SLA Wirksamkeitsdatum gilt als Hinweis, dass der Kunde eine solche Aktualisierung anerkennt und sich verbindlich mit dem aktualisierten SLA einverstanden erklärt. Sobald mar.software dieses SLA ändert, wird das untenstehende Datum der "Aktualisierung" geändert, um das Veröffentlichungsdatum der jüngsten Version wiederzugeben.

6 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.