

Byte-Networks IT-Service

Service Level Agreement



Inhaltsverzeichnis

1. Präambel	4
2. Allgemeine Service Level	4
2.1. Verfügbarkeit der Rechenzentren	4
2.1.1. Messverfahren	4
2.1.2. Garantie	4
2.2. Verfügbarkeit und Latenz des Core-Netzwerks.....	5
2.2.1. Messverfahren	5
2.2.2. Garantie	5
3. Produktbezogene Service Level	5
3.1. Kommunikationswege.....	5
3.2. Supportzeiten.....	6
3.3. Reaktionszeiten	6
3.4. Wiederherstellungszeiten	6
3.5. Hardwareverfügbarkeit.....	6
3.6. Dienstverfügbarkeit	7
4. Wartungsfenster	7
5. Nichteinhaltung der Service Level.....	7
6. Haftungsausschluss und Abgrenzung.....	8
7. Salvatorische Klausel	8



1. Präambel

Das erfolgreiche Outsourcing von IT-Dienstleistungen erfordert eine transparente Definition der Kunden-Lieferanten-Beziehung. Diese Leistungsbeschreibung stellt die Qualität der zwischen Byte-Networks IT-Service und ihren Kunden vereinbarten Services sicher, indem im Folgenden bestimmte Leistungen garantiert werden.

Unterteilt wird dieses Service-Level-Agreement in 2 Bereiche:

- Allgemeine Service-Level-Agreements
- Produktbezogene Service-Level-Agreements

Die Allgemeinen Service Level gelten für alle Kunden von Byte-Networks IT-Service 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 Byte-Networks IT-Service ihren Kunden garantiert, sind dem Anhang A des Service Level Agreements zu entnehmen, das zusammen mit dem Anhang wesentlicher Bestandteil des Vertrags zwischen Byte-Networks IT-Service und dem Kunden ist.

Soweit nicht abweichend vereinbart, gilt für bestehende und zukünftige Vertragsverhältnisse zwischen Byte-Networks IT-Service 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 von Byte-Networks IT-Service.

2. Allgemeine Service Level

2.1. Verfügbarkeit der Rechenzentren

2.1.1. Messverfahren

Die Verfügbarkeit der Rechenzentren bezieht sich auf deren Stromversorgung. Die Sicherstellung der Stromversorgung in den Rechenzentren 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

Byte-Networks IT-Service garantiert eine Verfügbarkeit der Rechenzentren von 99,9 % im Monatsmittel. Dieses Service Level gilt als erfüllt, solange die tatsächliche Verfügbarkeit des Rechenzentrums obigen Wert im Monatsmittel nicht unterschreitet.



2.2. Verfügbarkeit und Latenz des Core-Netzwerks

2.2.1. Messverfahren

Byte-Networks IT-Service 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 von Byte-Networks IT-Service. 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

Byte-Networks IT-Service garantiert eine Verfügbarkeit des Core-Netzwerks von 99,9 % im Monatsmittel. Dieses Service Level gilt als erfüllt, solange die tatsächliche Verfügbarkeit des Core-Netzwerks den obigen Wert im Monatsmittel nicht unterschreitet.

Byte-Networks IT-Service garantiert eine Latenz innerhalb des Core-Netzwerks von 15 msec 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.

3. Produktbezogene Service Level

3.1. Kommunikationswege

Allgemeiner und genereller Ansprechpartner für alle Kunden von Byte-Networks IT-Service ist der Kundenservice. Der Kunde hat die Möglichkeit, Anfragen und Aufträge über die folgenden Kommunikationsmittel und -wege einzureichen:

- E-Mail
- Fax
- Brief
- Ticket-System im Kundencenter

Die jeweils aktuellen Daten zur Kontaktaufnahme sind auf der Website Byte-Networks IT-Service zu finden: <https://www.byte-networks.de/kontakt/>. Im Zweifelsfall kann der Kunde jederzeit unter: info@byte-networks.de den für sein Anliegen passenden Kommunikationskanal erfragen.

Der Kunde muss für die Erteilung bestimmter Aufträge die vorgegebenen Kommunikationswege nutzen, damit die von Byte-Networks IT-Service 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 bei Byte-Networks IT-Service. Die Kommunikationswege für das jeweilige Produkt werden dem Kunden bei Abschluss eines Vertrags mitgeteilt. Sollten sich diese ändern, informiert Byte-Networks IT-Service den Kunden rechtzeitig darüber. Sollte die Meldung nicht auf dem richtigen Weg bei Byte-Networks IT-Service eintreffen, kann es ggf. zu Verzögerungen kommen. Die Reaktionszeiten sind nur garantiert, wenn die Meldung über den vorgegebenen Kommunikationsweg bei Byte-Networks IT-Service 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 von Byte-Networks IT-Service, basierend auf der Fehlerbeschreibung des Kunden.

Innerhalb der festgelegten Reaktionszeit erhält der Kunde eine qualifizierte Aussage eines Mitarbeiters. 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 Byte-Networks IT-Service 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 Byte-Networks IT-Service.



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.

4. Wartungsfenster

Für periodische, geplante oder ungeplante Wartungsarbeiten an den Systemen von Byte-Networks IT-Service 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 22:00 Uhr und 09:00 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. Byte-Networks IT-Service informiert den Kunden über geplante Systemwartungen so früh wie möglich.

5. Nichteinhaltung der Service Level

Sollten die garantierten Service Level nicht eingehalten werden, gewährt Byte-Networks IT-Service dem Kunden eine Gutschrift auf seinem Kundenkonto, sofern der Kunde diese innerhalb von einem Monat nach Ende des Kalendermonats, für den er die Gutschrift beantragt, bei Byte-Networks IT-Service in schriftlicher Form per Brief oder Fax 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	99,999 %	99,995 %	99,99 %	99,95 %	99,9 %	15 msec	Gutschrift bezogen auf eine Monatsmiete
Verfügbarkeit / Latenz	< 99,999%	< 99,995 %	< 99,99%	< 99,95%	< 99,9%	> 15 msec	5 %
	< 99,998%	< 99,991 %	< 99,97%	< 99,91%	< 99,8%	> 18 msec	10 %
	< 99,995%	< 99,981 %	< 99,94%	< 99,81%	< 99,6%	> 20 msec	15 %
	< 99,991%	< 99,963 %	< 99,89%	< 99,63%	< 99,3%	> 22 msec	25 %
	< 99,981%	< 99,926 %	< 99,78%	< 99,26%	< 98,5%	> 24 msec	50 %



Bezüglich der Nichteinhaltung der Service Level, welche sich auf Reaktions- und Wiederherstellungszeiten beziehen, gilt Folgendes: Pro halbe Stunde der Nichteinhaltung der angegebenen Garantien gewährt Byte-Networks IT-Service eine Gutschrift in Höhe einer Tagesmiete (=1/30 der Monatsmiete) des betroffenen Services.

Die maximale Höhe der Gutschrift beträgt grundsätzlich pro Monat 50% der Monatsmiete des betroffenen Services.

Weitergehende Ansprüche gegen Byte-Networks IT-Service, 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 Byte-Networks IT-Service möglich.

6. Haftungsausschluss und Abgrenzung

Eine Haftung Byte-Networks IT-Service bei Nichteinhaltung der Service Level ist nur dann gegeben, wenn Byte-Networks IT-Service die Nichteinhaltung zu vertreten hat. Byte-Networks IT-Service haftet insbesondere nicht für:

- Ausfälle, die von Byte-Networks IT-Service nicht direkt zu vertreten sind, insbesondere externe DNS und Routingprobleme, Angriffe auf die Netz- bzw. Mailinfrastruktur von Byte-Networks IT-Service (DDoS/Viren) und Ausfälle von Teilen des Internets außerhalb der Kontrolle von Byte-Networks IT-Service, 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 von Byte-Networks IT-Service 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 von Byte-Networks IT-Service 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.

