

# Service Level Agreement Standard für Internetdienste - Version Nr. 3 vom 1.12.2011

Die vorige Version Nr 2 vom 1.3.2010 und andere frühere Versionen dieser Bedingungen verlieren hiermit ihre Gültigkeit.

## 1. Allgemeine Bestimmungen, Geltungsbereich

1.1 Alle Internetservices der Trisinus GmbH & Co. KG (nachfolgend: Trisinus) werden auf Basis der Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Trisinus sowie den Besonderen Geschäftsbedingungen (BGB) Internetdienste erbracht. Die Leistungsqualität der Internetdienste wird mit diesem Service Level Agreement (nachfolgend: „SLA“) geregelt.

1.2 Sofern sich diese SLA mit der Beschreibung oder den SLA von Leistungen, die Trisinus für den Kunden bei einem Dritten einkauft nicht deckt, treten anstelle der hier genannten Bedingungen die Leistungszusagen und SLA des Dritten.

## 2. Zugesagter Service Level

2.1 Trisinus garantiert eine Verfügbarkeit der Internetdienste gestaffelt nach folgenden Bereichen:

Verfügbarkeit der Hardware: 99% im Monatsmittel

Verfügbarkeit des Netzwerks: 99,5% im Monatsmittel

Verfügbarkeit der eingesetzten Software: 99,9% im Monatsmittel

Austausch defekter Hardware: 4 Stunden innerhalb der Servicezeit

2.2 Geplante Zeitfenster für Systemwartungen oder Reparaturen werden nicht als Ausfallzeiten gewertet und gelten daher als erbrachte Servicezeit.

## 3. Reaktions- und Servicezeiten

3.1 Trisinus überwacht alle Dienste automatisiert über ein Netzwerküberwachungssystem. Bei Ausfall eines Dienstes findet rund um die Uhr eine Benachrichtigung der zuständigen Mitarbeiter statt.

3.2 Die Reaktionszeit ist abhängig von Tag und Uhrzeit und in Haupt- und Nebenzeiten gegliedert. Die Hauptzeit ist Montag bis Freitag von 9:00 bis 18:00 Uhr. Die Nebenzeit ist Montag bis Freitag von 18:00 bis 22:00 Uhr und am Wochenende von 09:00 bis 22:00 Uhr.

3.3 In der Hauptzeit erfolgt eine Reaktion zur Störungsbeseitigung innerhalb von 2 Arbeitsstunden. In der Nebenzeit beträgt die Reaktionszeit 4 Arbeitsstunden.

3.4 Der Austausch von defekter Hardware, die nicht bei einem Dritten angemietet worden ist, erfolgt nur während der Hauptzeiten.

## 4. Backups

4.1 Trisinus erstellt von allen Daten des Kunden täglich ein Backup. Zusätzlich wird ein jeweils eine Woche altes Backup vorgehalten.

4.2 Ausgenommen hiervon sind auf unseren Servern gelagerte Emailkonten. Hier wird lediglich die Konfiguration gesichert, nicht aber die Emails selbst.

4.3 Soweit durch uns auf Servern bei Dritten Daten für Kunden gehostet werden, wird die Durchführung der Backups im Regelfall vom Dritten übernommen. Sofern dies nicht der Fall ist obliegt es dem Kunden, Trisinus mit der Durchführung gesonderter Backups zu beauftragen. Dies gilt auch, wenn Trisinus für den Kunden Server bei einem Dritten anmietet.

## 5. Leistungsmerkmale

Trisinus verpflichtet sich, bei angemieteten VPS oder Servern eine minimale Anbindung von 100 MBit an das Backbone des jeweiligen Providers zu gewährleisten.

## 6. Nichteinhaltung der zugesagten Service Level

6.1 Soweit die zugesagte Verfügbarkeit innerhalb eines Monats unterschritten wird, erhält der Kunde auf Antrag eine Gutschrift auf seine monatlichen Mietzahlungen.

6.2 Je 2 Stunden Ausfallzeit beträgt die Gutschrift 1/30 der jeweiligen monatlichen Miete.

6.3 Die maximale Gutschrift beträgt eine Monatsmiete.

6.4 Soweit durch den Ausfall beim Kunden ein Schaden entstanden ist richtet sich die maximale Höhe des Schadenersatzes nach den BGB Internetdienste.

## 7. Haftungsausschluß

7.1 Für die Einhaltung des zugesagten Service Levels unerheblich sind Ausfälle, die Trisinus nicht zu vertreten hat. Hierzu gehören insbesondere, aber nicht ausschließlich:

- Ausfälle von Teilen des Internets, die außerhalb der Kontrolle von Trisinus liegen

- Ausfälle von Hardware, die von Trisinus für den Kunden bei Dritten angemietet oder betrieben wird

- Ausfälle, die auf DNS-Fehlfunktionen oder DoS-Angriffen beruhen

7.2 Die Kosten für die Wiederherstellung von Daten werden von Trisinus nur übernommen, soweit der Kunde ein Backup zur Verfügung stellen kann und die Erforderlichkeit der Wiederherstellung in Tatsachen begründet ist, die auf vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Handeln von Trisinus basiert.

## 8. Änderung

Die in diesem SLA für den Kunden zugesicherten Leistungen erbringt Trisinus freiwillig und kostenfrei für den Kunden. Trisinus behält sich die Änderung des Leistungsumfangs mit einer Ankündigungsfrist von einem Monat vor. Der zugrunde liegende Vertrag mit dem Kunden wird durch eine Änderung des SLA nicht berührt.

## 9. Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieser Bedingungen ganz oder teilweise unwirksam sein oder nicht durchführbar sein oder werden, so berührt dies nicht die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen. Das Gleiche gilt für den Fall, dass der jeweilige Vertrag eine Regelungslücke enthält. Anstelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung oder zur Ausfüllung der Lücke soll dann eine Regelung gelten, die dem mutmaßlichen Interesse beider Parteien am nächsten kommt.