



# Host Europe

## Service Level Agreement

## Inhaltsverzeichnis

<b>1. PRÄAMBEL.....</b>	<b>3</b>
<b>2. DEFINITIONEN UND BERECHNUNGEN.....</b>	<b>3</b>
<b>3. ALLGEMEINE SERVICE LEVEL.....</b>	<b>5</b>
<b>3.1. VERFÜGBARKEIT DER RECHENZENTREN.....</b>	<b>5</b>
<b>3.1.1. MESSVERFAHREN.....</b>	<b>5</b>
<b>3.1.2. GARANTIE.....</b>	<b>5</b>
<b>3.2. VERFÜGBARKEIT UND LATENZ DES CORE-NETZWERKS.....</b>	<b>5</b>
<b>3.2.1. MESSVERFAHREN.....</b>	<b>5</b>
<b>3.2.2. GARANTIE.....</b>	<b>5</b>
<b>3.3. VERFÜGBARKEIT UND LATENZ DER INTERNETVERBINDUNG.....</b>	<b>5</b>
<b>3.3.1. MESSVERFAHREN.....</b>	<b>5</b>
<b>3.3.2. GARANTIE.....</b>	<b>6</b>
<b>4. PRODUKTBEZOGENE SERVICE LEVEL.....</b>	<b>6</b>
<b>4.1. KOMMUNIKATIONSWEGE.....</b>	<b>6</b>
<b>4.2. SUPPORTZEITEN.....</b>	<b>6</b>
<b>4.3. REAKTIONSZEITEN.....</b>	<b>6</b>
<b>4.4. WIEDERHERSTELLUNGSZEITEN.....</b>	<b>7</b>
<b>4.5. HARDWAREVERFÜGBARKEIT.....</b>	<b>7</b>
<b>4.6. DIENSTVERFÜGBARKEIT.....</b>	<b>7</b>
<b>5. WARTUNGSFENSTER.....</b>	<b>8</b>
<b>6. NICHTEINHALTUNG DER SERVICE LEVEL.....</b>	<b>8</b>
<b>7. HAFTUNGSAUSSCHLUSS UND ABGRENZUNG.....</b>	<b>9</b>
<b>8. SALVATORISCHE KLAUSEL.....</b>	<b>9</b>

## 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 Host Europe 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 Host Europe 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 Host Europe 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 Host Europe GmbH und dem Kunden ist.

Soweit nicht abweichend vereinbart, gilt für bestehende und zukünftige Vertragsverhältnisse zwischen der Host Europe 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 Host Europe GmbH.

## 2. Definitionen und Berechnungen

Allgemeine Anfrage	= Es liegt keine Störung vor. Der Kunde fragt zum Beispiel nach Informationen
Carrier / Provider	= Gesellschaft zum Betrieb von Telekommunikationsnetzen
Core-Übergabepunkt	= Uplink-Port zum Internet, welcher das Core-Netzwerk der Host Europe GmbH über die Außenanbindung mit dem jeweils aktiven Carrier verbindet („in Richtung Internet“)
Core-Messknoten	= direkt an einen Core-Übergabepunkt angebundener Messknoten
Core-Netzwerk (Core)	= Verbindung zwischen dem Netzwerk-Übergabepunkt des vom Kunden gebuchten Services und dem Core-Übergabepunkt der Host Europe GmbH
Dienst	= Die Softwarekomponente, die als Basis für die Applikation des Kunden dient
Dringende Störung	= Der betroffene Service ist nicht mehr erreichbar
Externer Messknoten	= bei einem externen Provider oder Carrier („im Internet“) aufgestellter Messknoten

Kunde	= Sobald eine natürliche oder juristische Person einen Vertrag über die Produkte der Host Europe GmbH abschließt, dessen Bestandteil diese Host Europe Service Level Agreements sind, zählt diese Person zu den Kunden der Host Europe GmbH
Latenz	= Zeitintervall vom Ende eines Ereignisses bis zum Beginn der Reaktion auf dieses Ereignis
Monatsmittel	= Betrachtet wird beim Monatsmittel bei den unten stehenden Angaben der Kalendermonat, der ggf. von der Nichteinhaltung der Service Level betroffen ist. Ein Kalendermonat besteht dabei grundsätzlich aus 30 Tagen.
Netzwerk-Übergabepunkt	= Uplink-Port, welcher den Service des Kunden mit dem Core-Netzwerk verbindet
Qualifizierte Aussage	= Im günstigsten Fall Abschluss des Vorgangs, zumindest jedoch eine Aussage über das weitere Vorgehen, je nach Kategorie beinhaltet die qualifizierte Aussage ebenfalls Informationen über voraussichtliche Dauer und Umfang der Störung
Reaktionszeit	= Zeitraum, in der der Kunde auf seine Anfrage/Meldung eine qualifizierte Aussage von einem Mitarbeiter der Host Europe GmbH erhält, vorausgesetzt, die Meldung ist im richtigen Kommunikationskanal eingetroffen
Rechenzentrums-Messknoten	= im Rechenzentrum analog zu den Kundenumgebungen aufgestellter Messknoten
Round Trip Time (RTT)	= Laufzeit eines Datenpakets vom Punkt A nach Punkt B zurück zu Punkt A
Service	= Logische Einheit aus ggf. mehreren zusammenhängenden Produkten und Dienstleistungen
Service Level	= Festgelegte und messbare Kriterien für die Erbringung eines bestimmten Services durch die Host Europe GmbH
Servicezeit	= Zeit, in der der gebuchte Service zur Verfügung steht
Störung	= Der betroffene Service ist noch erreichbar, aber eingeschränkt
Supportzeit	= Zeitraum, in dem der für das jeweilige Produkt zuständige technische Kundenservice auf dem zugehörigen Kommunikationskanal erreichbar ist
Verfügbarkeit	= Möglichkeit zur tatsächlichen Nutzung der zugrundeliegenden Services
Verfügbarkeit [%]	= $100 * ((\text{vereinbarte Servicezeit} - \text{ungeplante Ausfälle innerhalb der Servicezeit}) / \text{vereinbarte Servicezeit})$ . Die garantierte Verfügbarkeit enthält Zeitfenster für geplante Wartungsarbeiten (siehe Punkt 5). Der Wert bezieht sich auf das Monatsmittel.

Wiederherstellungszeit = Time To Repair (TTR): Zeitraum ab Eingang einer Störungsmeldung für einen gewählten Service des Kunden im richtigen Kommunikationskanal bis zur Behebung des Fehlers, so dass die Hardware oder der Dienst wieder verfügbar bzw. erreichbar ist

## 3. Allgemeine Service Level

### 3.1. Verfügbarkeit der Rechenzentren

#### 3.1.1. 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.

#### 3.1.2. Garantie

Die Host Europe GmbH garantiert eine Verfügbarkeit der Rechenzentren von 99,995 % im Monatsmittel. Dieses Service Level gilt als erfüllt, solange die tatsächliche Verfügbarkeit des Rechenzentrums obigen Wert im Monatsmittel nicht unterschreitet.

### 3.2. Verfügbarkeit und Latenz des Core-Netzwerks

#### 3.2.1. Messverfahren

Die Host Europe 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 Host Europe 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.

#### 3.2.2. Garantie

Die Host Europe GmbH garantiert eine Verfügbarkeit des Core-Netzwerks von 99,999 % im Monatsmittel. Dieses Service Level gilt als erfüllt, solange die tatsächliche Verfügbarkeit des Core-Netzwerks den obigen Wert im Monatsmittel nicht unterschreitet.

Die Host Europe GmbH garantiert eine Latenz innerhalb des Core-Netzwerks von 10 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.

### 3.3. Verfügbarkeit und Latenz der Internetverbindung

#### 3.3.1. Messverfahren

Die Host Europe GmbH misst die Internetverfügbarkeit mit dafür eingerichteten Messstationen innerhalb und außerhalb des Core-Netzwerks.

Das Internet gilt als verfügbar, solange mindestens 2 Rechenzentren der Host Europe GmbH durch mindestens einen externen Messknoten erreicht werden können.

Die Latenz der Internetverbindung kann nicht vollständig durch die Host Europe GmbH gemessen werden, da die Host Europe GmbH keinen Zugriff auf die dafür notwendigen Messdaten der Carrier hat. Die Host Europe GmbH verpflichtet sich jedoch, nur solche Carrier als Vertragspartner auszuwählen, die die im Punkt 3.3.2 genannten Latenzen gewährleisten.

### 3.3.2. Garantie

Die Host Europe GmbH garantiert eine Verfügbarkeit der Internetverbindung von 99,999 % im Monatsmittel.

Bezüglich der Latenz der Internetverbindung verpflichtet sich die Host Europe GmbH dazu, solche Carrier auszuwählen, die mindestens folgende Latenzen gewährleisten:

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

## 4. Produktbezogene Service Level

### 4.1. Kommunikationswege

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

- E-Mail
- Telefon
- Fax
- Brief
- Kundeninformationssystem

Die jeweils aktuellen Daten zur Kontaktaufnahme sind auf der Website der Host Europe GmbH zu finden: <https://www.hosteurope.de/Host-Europe/Kontakt/>. Im Zweifelsfall kann der Kunde jederzeit unter +49 2203 9934-1040 den für sein Anliegen passenden Kommunikationskanal erfragen.

Der Kunde muss für die Erteilung bestimmter Aufträge die vorgegebenen Kommunikationswege nutzen, damit die von der Host Europe GmbH garantierten Reaktionszeiten eingehalten werden können. Diese Kommunikationswege variieren je nach gewähltem Produkt und werden dem Kunden bei Auftragserteilung mitgeteilt.

### 4.2. 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.

### 4.3. Reaktionszeiten

Die Reaktionszeit beginnt generell mit dem Eingang der Meldung des Kunden auf dem vorgegebenen Kommunikationsweg der Host Europe GmbH. Die Kommunikationswege für das jeweilige Produkt

werden dem Kunden bei Abschluss eines Vertrags mitgeteilt. Sollten sich diese ändern, informiert die Host Europe GmbH den Kunden rechtzeitig darüber. Sollte die Meldung nicht auf dem richtigen Weg bei der Host Europe GmbH eintreffen, kann es ggf. zu Verzögerungen kommen. Die Reaktionszeiten sind nur garantiert, wenn die Meldung über den vorgegebenen Kommunikationsweg bei der Host Europe 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 Host Europe GmbH, basierend auf der Fehlerbeschreibung des Kunden.

Innerhalb der festgelegten Reaktionszeit erhält der Kunde eine qualifizierte Aussage eines Mitarbeiters der Host Europe 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.

#### **4.4. 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 Host Europe GmbH über den vorgegebenen Kommunikationsweg.

Die garantierte Wiederherstellungszeit für die jeweiligen Produkte ist der Anlage A dieses Service Level Agreements zu entnehmen.

#### **4.5. 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 Host Europe GmbH.

Die garantierte Hardwareverfügbarkeit für die jeweiligen Produkte ist der Anlage A dieses Service Level Agreements zu entnehmen.

#### **4.6. 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.

## 5. Wartungsfenster

Für periodische, geplante oder ungeplante Wartungsarbeiten an den Systemen der Host Europe 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 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. Die Host Europe GmbH informiert den Kunden über geplante Systemwartungen so früh wie möglich.

## 6. Nichteinhaltung der Service Level

Sollten die garantierten Service Level nicht eingehalten werden, gewährt die Host Europe GmbH 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 der Host Europe GmbH 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 %	10 msec	Gutschrift bezogen auf eine Monatsmiete
Verfügbarkeit / Latenz	< 99,999%	< 99,995 %	< 99,99%	< 99,95%	< 99,9%	> 10 msec	5 %
	< 99,998%	< 99,991 %	< 99,97%	< 99,91%	< 99,8%	> 12 msec	10 %
	< 99,995%	< 99,981 %	< 99,94%	< 99,81%	< 99,6%	> 14 msec	25 %
	< 99,991%	< 99,963 %	< 99,89%	< 99,63%	< 99,3%	> 16 msec	50 %
	< 99,981%	< 99,926 %	< 99,78%	< 99,26%	< 98,5%	> 18 msec	75 %
	< 99,963%	< 99,852 %	< 99,56%	< 98,52%	< 97,0%	> 20 msec	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 Host Europe 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 Host Europe 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 Host Europe GmbH möglich.



## 7. Haftungsausschluss und Abgrenzung

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

- Ausfälle, die von der Host Europe GmbH nicht direkt zu vertreten sind, insbesondere externe DNS und Routingprobleme, Angriffe auf die Netz- bzw. Mailinfrastruktur der Host Europe GmbH (DDoS/Viren) und Ausfälle von Teilen des Internets außerhalb der Kontrolle der Host Europe 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 Host Europe 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 Host Europe GmbH oder dessen Zulieferer verursacht wurden.

## 8. 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.

## Anlage A – Teil 1 zu dem Host Europe Service Level Agreement

Leistungswerte der Supportpakete				
	Allgemeine Anfrage	Störung	Dringende Störung	
Supportzeit	montags - freitags 9 - 17 Uhr	montags - freitags 9 - 17 Uhr	<b>24/7</b>	
	Reaktionszeit*	Reaktionszeit*	Reaktionszeit*	Wiederherstellungszeit*
Supportpaket	Standard	Standard	Standard	Standard
Domain Basic; E-Mail Basic; E-Mail Business; Homepage-Baukasten; Hosted Exchange; O365; Online-Shop; WebHosting; WP-Hosting; cPanel WebHosting; cPanel WebServer;	12 Std.	12 Std.	2 Std.	8 Std.
Dedicated Root Server; Dedicated Server MailServer; Private Cloud Server; Root Server; Virtual Server; WebServer; WP Server;	12 Std.	12 Std.	2 Std.	6 Std.
WebServer Dedicated; MailServer Dedicated;	12 Std.	12 Std.	2 Std.	4 Std.
Backup Storage; Cluster IP; Monitoring; Online Backup; Professional Backup;	6 Std.	6 Std.	2 Std.	4 Std.

\*Die angegebene Reaktionszeit / Wiederherstellungszeit bezieht sich auf die gebuchten Supportzeiten.

Für Supportleistungen außerhalb der Supportzeiten können leider keine definitiven Reaktionszeiten/Wiederherstellungszeiten garantiert werden.

## Anlage A – Teil 2 zu dem Host Europe Service Level Agreement

Host Europe SLA – Produktbezogene Werte	
	Hardwareverfügbarkeit (im Monatsmittel)
WebServer Dedicated (Basic und Medium); MailServer Dedicated (Basic und Medium);	99,95 %
WebServer Dedicated (Premium und Supreme); MailServer Dedicated (Premium und Supreme);	99,99 %
	Dienstverfügbarkeit (im Monatsmittel)
Domain Basic; E-Mail Basic; E-Mail Business; Homepage-Baukasten; Hosted Exchange; O365; Online-Shop; Virtual Server; WebHosting; WP-Hosting; cPanel WebHosting; cPanel WebServer;	99,9 %
Dedicated Root Server; Dedicated Server MailServer; Private Cloud Server; Root Server; WebServer; WP Server; Backup Storage; Cluster IP; Monitoring; Online Backup; Professional Backup;	99,95 %