

Service Level Agreement (**SLA**) für Hosting-Produkte, SaaS, Dienste & Leistungen

für die Geschäftsbereiche:

kreativ web marketing Agentur,
Weltklasse.NET power tarif provider,
agentur.live Support Team

Version: 1.2
Stand: 13.07.2022

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	2
Dienstleistungs-Güte-Vereinbarungen.....	3
1. Kundenservice.....	3
2. Weitere Definitionen	5
3. Produktspezifische Service-Level.....	6
4. Wartungsfenster.....	6
5. Datensicherung & Datensicherheit	6
6. Kompensationsregeln bei vorsätzlichem Nichteinhalten der Service-Level	7
6.1 Allgemeines.....	7
6.2 Kompensationsregeln für produktbezogene Verfügbarkeit.....	8
7. Haftungsausschluss.....	9
Anlage 1: Produktbezogene Verfügbarkeitswerte	9

Dienstleistungs-Güte-Vereinbarungen

Dienstleistungs-Güte-Vereinbarungen beschreiben die Qualität der zwischen uns als Dienstleister und Ihnen als Kunden vereinbarten Dienstleistungen [1] (= Service & Support, Hostings, Dienste, Software as a Service, Software).

Sie umfasst drei wesentliche Qualitätsbeschreibungen:

Gegenstand	Beschreibung	Gültig für
Kundenservice	Erreichbarkeit und Reaktionsgeschwindigkeit des Kunden-Supports über das Ticketsystem	alle Kunden, die über einen Support-Vertrag bzw. ein gültiges Stundenkontingent verfügen
Produktspezifische Service Level	Verfügbarkeit und Funktionalität der von uns bereitgestellten Services gemäß Anlage	Kunden mit Verträgen zu den ausgewiesenen Produkten aus der Anlage
Produktspezifische Wartungsfenster	Durchführung von Wartungsarbeiten	alle Kunden, unabhängig vom Produkt

[Tabelle 1]

"**Service Level Agreements**" sind wesentliche Bestandteile von Verträgen, sofern diese bei der Bestellung bzw. Beauftragung durch Sie als Kunde explizit zwischen uns und Ihnen vereinbart wurden (gilt für die Stufen SLA- 2 und SLA-1).

Das Service Level Agreement mit der **Priorität 3** (SLA-3 genannt) gilt als Basis für all unsere Tätigkeiten, sobald Sie mit uns einen Vertrag eingehen. Diese Stufe muss nicht extra durch Sie als Kunden bestellt und vergütet werden. Sie stellt unseren **Hausstandard** dar.

1. Kundenservice

Der **Kundenservice** umfasst die Bearbeitung von Anfragen des Kunden zu seinen vertraglichen Dienstleistungen [1] und die Entgegennahme von Störmeldungen.

Wir unterscheiden dabei drei Stufen der **Priorisierung** Ihrer Anfragen:

Gebuchtes SLA	Eskalationszeiten	Zeitfenster
Priorität 1 (SLA-1) VIP Klasse mit Aufpreis 75% ab 20h pro Monat minutengenaue Abrechnung	02:00 Stunden - Reaktionszeit 02:00 Stunden - Aktualisierungszeit 08:00 Stunden - Lösungszeit	MO - DO 8.00 - 18.00 Uhr FR 8.30 - 16.30 UHR Service Hotline außerhalb der Geschäftszeiten
Priorität 2 (SLA-2) Gehobene Klasse mit Aufpreis 35% ab 10h pro Monat Abrechnung mit 5-Minuten-Takt	04:00 Stunden - Reaktionszeit 04:00 Stunden - Aktualisierungszeit 16:00 Stunden - Lösungszeit	MO - DO 8.00 - 18.00 Uhr FR 8.30 - 16.30 UHR
Priorität 3 (SLA-3) Standardklasse ohne Aufpreis Abrechnung mit 10-Minuten-Takt	08:00 Stunden - Reaktionszeit 16:00 Stunden - Aktualisierungszeit 48:00 Stunden - Lösungszeit	MO - DO 8.00 - 18.00 Uhr FR 8.30 - 16.30 UHR

[Tabelle 2]

Die in der Tabelle 2 ausgewiesenen Zeiten in Stunden stellen jeweils die Maximalzeiten dar.

Reaktionszeit bedeutet: Ihre Anfrage ist qualifiziert eingegangen und wurde einem passenden Support-Agenten zugeteilt. Sie werden davon in Kenntnis gesetzt.

Aktualisierungszeit bedeutet: Der Agent bearbeitet Ihre Anfrage zur Vorbereitung auf die Lösung. Möglicherweise nimmt er mit Ihnen Kontakt auf, um nähere Details anzufordern oder Daten abzufragen.

Lösungszeit bedeutet: Die maximale Zeit, die benötigt werden soll, um Ihrer "Fall" als gelöst schließen zu können. Unter Umständen muss der Fall an einen externen Software-Hersteller weitergeleitet werden, weil nur dieser Hersteller den akuten Fehler beseitigen kann (Bug). Dies kann zu längerer Wartezeit bei der abschließenden Lösung führen, die von der vorgegebenen zeitlichen Lösungszeit Ihrer SLA-Stufe abweichen kann (höhere Gewalt).

Qualifiziert eingegangen bedeutet, dass Sie einen unserer angebotenen Support-Kanäle benutzt haben, um sie als Kunde mit Support-Anspruch zu auszuweisen.

1. Telefon / Website-Telefonie
2. Service-Hotline für VIP Kunden der Stufe SLA1
3. Ticket über E-Mail ans Ticketsystem
4. Ticket über das links nebenstehende Webformular
5. Service-Chat mit verfügbarem Mitarbeiter

Die aktuellen Kontaktmöglichkeiten für diese Kanäle sind auf der Website von [agentur.live](https://www.agentur.live) direkt auf der Startseite definiert. In Einzelfällen vereinbaren wir mit

Ihnen einen speziellen Kommunikationsplan, der besonders in größeren Projekten Sinn machen kann.

2. Weitere Definitionen

Ausfallzeit	= Zeitraum (in Minuten) in einem Monat in dem ein Produkt nicht verfügbar war
Control Panel / KAS / Kundencenter / Account	= System-Software zur Steuerung von Produkt-/Dienste- und Dienstleistungsinstanzen
Dienst / SaaS	= die Software-Komponente (Software as a Service), die als Basis für das Produkt des Kunden dient
Arbeitsstunde	= Stunde innerhalb der Geschäftszeiten. (MO-DO 08:00 Uhr bis 18:00 Uhr, FR 08:00 Uhr bis 16:30 Uhr, außer an Feiertagen)
Kunde	= Jeder unserer Vertragspartner aus Verträgen über die Zurverfügungstellung von Produkten, Leistungen, Diensten durch uns
Latenz	= Zeitintervall vom Ende eines Ereignisses bis zum Beginn der Reaktion auf dieses Ereignis
Monatsmittel	= Betrachtet wird beim Monatsmittel der Kalendermonat, der ggf. von der Nichteinhaltung der Service Level betroffen ist. Ein Kalendermonat besteht dabei grundsätzlich aus 30 Tagen.
Produkt	= Gemäß vertraglich geschuldeter Leistung
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
Round Trip Time (RTT)	= Laufzeit eines Datenpakets vom Punkt A nach Punkt B zurück zu Punkt A
Router	= Verarbeitendes technisches System, das Datenpakete zwischen dem Internet und dem internen Netzwerk weiterleitet
Service Level	= Qualitätzusicherung durch festgelegte und messbare Kriterien für die Erbringung von definierten Produktleistungen durch uns
Notfall	= Beeinträchtigung eines Produkts, so dass die Nutzung erheblich eingeschränkt oder gar unmöglich ist
Verfügbarkeit	= Möglichkeit zur tatsächlichen Nutzung des zugrundeliegenden Produkts

Verfügbarkeit [%]	= 100 * ((beabsichtigte Verfügbarkeit – (ungeplante Ausfälle innerhalb der Verfügbarkeit) / beabsichtigte Verfügbarkeit). Die Verfügbarkeit enthält Zeitfenster für geplante Wartungsarbeiten. Der Wert bezieht sich auf das Monatsmittel. Es wird klargestellt, dass es sich bei den in dieser Vereinbarung vereinbarten Verfügbarkeitswerten nicht um Garantien handelt.
--------------------------	--

[Tabelle 3]

3. Produktspezifische Service-Level

Messverfahren: Solange das vom Kunden gemietete Server-System funktioniert und aus dem Internet erreichbar ist, gilt es als verfügbar. Die Messung erfolgt durch unsere Monitoring-Infrastruktur. Die Messung erfolgt maximal in einem 5min-Intervall. Zudem erfolgt die Prüfung der Funktionstüchtigkeit durch Sichtprüfung.

Beabsichtigte Verfügbarkeit:

Die beabsichtigte Verfügbarkeit ist in **Anlage 1** geregelt.

4. Wartungsfenster

Für periodische, geplante oder ungeplante/unerwartete **Wartungsarbeiten** an unseren bereitgestellten Systemen, die für den Erhalt und die Sicherheit des laufenden Betriebes bzw. der Durchführung von Updates oder Upgrades notwendig sind, werden Wartungsfenster vereinbart bzw. vorgegeben. Eventuelle Beeinträchtigungen der Verfügbarkeit durch solche notwendigen Arbeiten werden nicht als Ausfallzeiten definiert.

Auf der folgenden Seite/URL können Sie aktuelle Ausfälle bzw. Wartungsarbeiten für definierte Systeme einsehen: <https://status.weltklasse.net/>

Sofern Sie im **E-Mail-Verteiler** sind, erhalten Sie automatisch **Benachrichtigungen** über anstehende **Wartungsarbeiten** oder **Ausfällen**, die Sie betreffen könnten.

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 08:00 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. Wir informieren Sie über geplante Systemwartungen so früh wie möglich.

5. Datensicherung & Datensicherheit

Wir erstellen **tägliche Datensicherungen** der gesamten Server-/Dienste-Infrastruktur. Um eine optimale Datensicherheit zu gewährleisten, ist das Backup-System auf unterschiedliche, physisch getrennte Rechenzentren (DSGVO-konform) verteilt. Eine zusätzliche, vom Standard abweichende Sicherung der software-spezifischen Daten,

werden je nach Absprache mit dem Kunden, automatisiert lokal oder auf externen Ressourcen gegen mögliches Entgelt gespeichert.

Die Art und Weise der **Datensicherung** eines bestimmten Produktes / Dienstes wird in der Regel direkt in der **Produktbeschreibung** im **Bestellsystem** ausgeschrieben oder ist aus einem angeforderten **Angebot** ersichtlich.

Die Sicherheit Ihrer Daten liegt uns sehr am Herzen. Daher sichern wir unsere und Ihre Systeme gegen Zugriffe von Dritten ab. Dies gilt insbesondere und unter anderem für Server-**Ports**, Windows-**RDP**-Zugänge oder **SSH-Konsolenzugriff** für Linux **root** User.

Für professionelle B2B-Anwendungen, -Server und -Dienste empfehlen wir dringend den Einsatz von:

- **Passwort**-Tresor-Server
(*Verwaltung von Zugängen unter der Verwendung von kryptischen Passwörtern*)
- **VPN**-Zugang
(*Wir verfügen über einen VPN-Server-Dienst für Kunden, das sehr einfach und schneller installiert und konfiguriert ist durch uns.*)
- **2-Faktor**-Authentifizierung
(*Doppelte Sicherheit bei Logins durch den Einsatz von Zeitfenster bezogene Codes oder E-Mail-Bestätigungen*)

6. Kompensationsregeln bei vorsätzlichem Nichteinhalten der Service-Level

6.1 Allgemeines

Bei vorsätzlicher bzw. grob-fährlässiger Nichteinhaltung des gebuchten Service-Levels gewähren wir Ihnen eine Gutschrift (in Form eines Abzuges bei der nächsten Fälligkeit) auf Ihrem Kundenkonto bzw. für die nächste Rechnung, sofern Sie diese innerhalb eines Monats nach Ende des Kalendermonats, für den die Gutschrift gelten soll, bei der kreativ web marketing in schriftlicher Form per **Fax** oder per **Support-Anfrage** beantragen. Für den rechtzeitigen Eingang ist das Datum des **Faxeingangs** bzw. der **Support-Anfrage** im kreativ web marketing Support- System maßgeblich. Grundsätzlich kann diese Gutschrift erst nach Ablauf des von der Nichteinhaltung betroffenen Monats beansprucht werden.

Die maximale Höhe der (kumulierten) Gutschriften beträgt grundsätzlich pro Monat 50% der Monatsmiete. Bei gleichzeitiger Verletzung mehrerer Verfügbarkeitswerte findet

ausschließlich die Kompensationsregel des Verfügbarkeitswertes mit der betragsmäßig höchsten Kompensation Anwendung.

Weitergehende Ansprüche gegen kreativ web marketing, insbesondere solche auf Minderung und 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 von kreativ web marketing möglich. Zahlungen gemäß diesem Service Level Agreement sind auf etwaige Schadensersatzansprüche anzurechnen.

Die maximale Höhe der (kumulierten) Gutschriften beträgt grundsätzlich pro Monat 50% der Monatsmiete. Bei gleichzeitiger Verletzung mehrerer Verfügbarkeitswerte findet ausschließlich die Kompensationsregel des Verfügbarkeitswertes mit der betragsmäßig höchsten Kompensation Anwendung.

Weitergehende Ansprüche gegen kreativ web marketing, insbesondere solche auf Minderung und 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 von kreativ web marketing möglich. Zahlungen gemäß diesem Service Level Agreement sind auf etwaige Schadensersatzansprüche anzurechnen.

6.2 Kompensationsregeln für Produktbezogene Verfügbarkeit

Die nachfolgende *Tabelle 4* stellt dar, wie hoch die Gutschrift bei der Nichteinhaltung der Verfügbarkeiten der Produkte gem. Punkt 4 jeweils ausfällt. Die Gutschrift im Falle der Nichteinhaltung der Verfügbarkeiten 2 ergibt sich aus Spalte 4.

(Tatsächliche) Verfügbarkeit im Monatsmittel (bei den in Anlage 1 Abschnitt 1 genannten Produkten)	(Tatsächliche) Verfügbarkeit im Monatsmittel (bei den in Anlage 1 Abschnitt 2 genannten Produkten)	Gutschrift bezogen auf eine Monatsmiete
< 99,94 %	< 99,90 %	5 %
< 99,91 %	< 99,00 %	10 %
< 99,81 %	< 98,50 %	25 %
< 99,63 %	< 98,00 %	35 %
< 99,26 %	< 97,50 %	45 %
< 98,52 %	< 97,00 %	50 %

[Tabelle 4]

7. Haftungsausschluss

Eine Haftung durch uns bei Nichteinhaltung der Service-Level ist nur dann gegeben, wenn wir direkt verantwortlich für die Nichteinhaltung sind (vorsätzlich bzw. grobfährlässig ohne höhere Gewalt).

Wir haften insbesondere nicht für:

- Ausfälle, die von uns nicht zu vertreten sind, insbesondere externe DNS- und Routing-Probleme, Angriffe auf die Netz- bzw. Mail-Infrastruktur, Ausfälle von Teilen der Infrastruktur, Ausfälle von Teilen des Internets und Ausfälle außerhalb der Kontrolle von kreativ web marketing, die zu Fehlmessungen des Kunden führen können.
- Ausfälle, die vom Kunden verschuldet wurden, insbesondere Ausfälle, verursacht durch ein-/ausgehende Hackerangriffe (DDoS etc.) oder Malware-Einschleusung wegen fehlerhafter oder unzureichender Wartung der kundeneigenen Software oder durch Überlastung der Server-Systeme durch Produkte entgegen der Empfehlungen von kreativ web marketing.
- Ausfälle, die durch Fehler bei internen oder externen Überwachungs-/Monitoring-Diensten dem Kunden fälschlicherweise gemeldet werden.
- Ausfälle, die durch eine überdurchschnittliche Belastung des Kunden verursacht werden
- Ausfälle, die trotz sorgfältiger Auswahl und Überwachung durch kreativ web marketing – durch einen Zulieferer von kreativ web marketing (der nicht Erfüllungsgehilfe von kreativ web marketing ist) verursacht wurden
- Ausfälle, die darauf beruhen, dass kundeneigene Hardware oder Software unsachgemäß benutzt oder repariert wurden, oder Systeme nicht den Richtlinien des Herstellers oder der kreativ web marketing gemäß installiert, betrieben und gepflegt wurden.

Zur zusätzlichen Absicherung von Aufträgen besitzen wir eine Vermögensschadenhaftpflicht- und Cyber-Versicherung bei der Hiscox Versicherung mit der Versicherungsnummer: HV.DSC.6666077

Anlage 1: Produktbezogene Verfügbarkeitswerte

Eine Haftung durch uns bei Nichteinhaltung der Service-Level ist nur dann gegeben, wenn wir direkt verantwortlich für die Nichteinhaltung sind (vorsätzlich bzw. grobfährlässig ohne höhere Gewalt). Wir haften insbesondere nicht für:

- Ausfälle, die von uns nicht zu vertreten sind, insbesondere externe DNS- und Routing-Probleme, Angriffe auf die Netz- bzw. Mail-Infrastruktur, Ausfälle von Teilen der Infrastruktur, Ausfälle von Teilen des Internets und Ausfälle außerhalb der Kontrolle von kreativ web marketing, die zu Fehlmessungen des Kunden führen können.

- Ausfälle, die vom Kunden verschuldet wurden, insbesondere Ausfälle, verursacht durch ein-/ausgehende Hackerangriffe (DDoS etc.) oder Malware-Einschleusung wegen fehlerhafter oder unzureichender Wartung der kundeneigenen Software oder durch Überlastung der Server-Systeme durch Produkte entgegen der Empfehlungen von kreativ web marketing.
- Ausfälle, die durch Fehler bei internen oder externen Überwachungs-/Monitoring-Diensten dem Kunden fälschlicherweise gemeldet werden.
- Ausfälle, die durch eine überdurchschnittliche Belastung des Kunden verursacht werden
- Ausfälle, die trotz sorgfältiger Auswahl und Überwachung durch kreativ web marketing – durch einen Zulieferer von kreativ web marketing (der nicht Erfüllungsgelhilfe von kreativ web marketing ist) verursacht wurden
- Ausfälle, die darauf beruhen, dass kundeneigene Hardware oder Software unsachgemäß benutzt oder repariert wurden, oder Systeme nicht den Richtlinien des Herstellers oder der kreativ web marketing gemäß installiert, betrieben und gepflegt wurden.

Produkt	Verfügbarkeit (im Monatsmittel)
Abschnitt 1: Beabsichtigte Verfügbarkeit von Servern/Hosting (dediziert, virtuell, shared)	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Cloud-Server (managed) 2. Cloud-Server (dedicated managed) 3. Shared Hosting 4. Shared Hosting plus 5. VPN-Kundenserver 6. S3 kompatibler Cloud-Speicherplatz 	99,94%
Abschnitt 2: Beabsichtigte Verfügbarkeit von Applikations-Diensten (SaaS = Software as a Service)	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Weblication CMS On Premise Installation 2. JTL Wawi Windows Server RDP On Premise Installation 3. JTL Shop 5 On Premise Installation 4. Hosted Exchange Cloudservice 5. Hosted Mailarchiv powered by Mailstore Cloudservice 6. MDaemon Mail Server On Premise Installation 7. Zammad On Premise Installation 8. Bitrix24 On Premise Installation 9. 3CX VoIP On Premise Telefonanlage 10. Hosted KCCM Cookie Consent Tool Cloudservice 11. Hosted Bitwarden Passwort Cloudservice 12. Bitwarden Passworttresor Server On Premise Installation 	99,90%