



## **Leistungsbeschreibung**

### **Service Level Agreement (SLA) für unsere privaten Cloud Systeme**

## Leistungsbeschreibung Service Level Agreement (SLA) für unsere privaten Cloud Systeme

Grundsätzlicher Hinweis: Ein Rechenzentrum und somit RZ-basierte Leistungen können jederzeit einmal ausfallen, dies ist nach dem heutigen Stand der Technik nicht zu vermeiden und gehört zum allgemeinen Wissen des mündigen Bürgers! Beiden Vertragsparteien ist grundsätzlich bewusst, dass nach dem Stand der Technik eine 100%ige Verfügbarkeit bei privaten Cloud-Leistungen nicht möglich ist (siehe auch § 442 BGB - Kenntnis des Käufers). Neben den laufend notwendigen Wartungsarbeiten in den Wartungsfenstern können auch Komponenten des RZ-Betriebes einmal unbestimmt ad hoc ausfallen und zu Ausfallzeiten des Betriebs beim Auftraggeber führen. Diese nicht vermeidbaren Ausfallzeiten lassen sich nur durch entsprechende Service-Level-Agreements (SLA) mit Hard- oder Softwareherstellern reduzieren, die für eine schnelle Ursachen-Analyse und Instandsetzung bzw. Wiederanlauf sorgen.

### netgo leistet für alle RZ- und Cloud-Leistungen im Rahmen der vertraglichen Vereinbarungen folgende vertragliche Services:

1. Im Rahmen der netgo-Leistung zu den RZ-Produkten wird angestrebt, Störungen durch geeignete Maßnahmen auf ein Minimum zu beschränken. Im Falle einer Beeinträchtigung der im Verantwortungsbereich von netgo liegenden IT-Infrastruktur wird durch ein aktives Eskalations- und Service-Availability-Management mit definierten Meldewegen die Störungsbehebung unterstützt, damit eine unverzügliche Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft herbeigeführt wird. Die Leistungen der Produkte sind grundsätzlich rund um die Uhr abrufbar. Einschränkungen der Betriebsbereitschaft aufgrund von Wartungsarbeiten an den Programmen und Systemen erfolgen in der Regel außerhalb der Servicezeiten. Zu den Leistungen gehört auch ein Update-/Upgrade- und Versions-Management sowie ein Patch-Management der eingesetzten Software sowie die tägliche Datensicherung mit Datensicherungs-Überwachungs-Management.
2. Zur Meldung von Störungen und zur Entstörung durch den Auftraggeber unterhält netgo während der netgo-Geschäftszeiten eine deutschsprachige Service-Hotline mit Helpdesk (First-Level), die dem Auftraggeber an Arbeitstagen (montags - freitags, die nicht Feiertage oder der Brauchtumstag [Rosenmontag] in Nordrhein-Westfalen sind, sowie nicht am 24.12. und am 31.12.) von 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr (Freitags von 8:00 Uhr bis 16:00 Uhr) zur Verfügung steht. Innerhalb dieser Servicezeiten stehen dem Auftraggeber qualifizierte Ansprechpartner von netgo zur Verfügung, die die eingehenden Anfragen und Meldungen des Auftraggebers im Rahmen des Störungsmanagements und der Administration möglichst zeitnah bearbeiten. Diese Zeiten werden nachfolgend als „Service-Zeiten“ bezeichnet und die Meldung als Störungsbeginn. Sind vertraglich (siehe Auftragsbestätigung bzw. Vertrag) auch außerhalb der normalen netgo-Servicezeiten sogenannte „Erweiterte Servicezeiten“ vereinbart, hat der Auftraggeber Zugriff auf einen zusätzlichen netgo-Notdienst für technische Entstörungen (First-Level): arbeitstäglich von 7:00 - 8:00 Uhr und von 17:00 - 20:00 Uhr (Freitags ab 16:00 Uhr) und an Samstagen, Sonntagen und Feiertagen, NRW-Brauchtumstag [Rosenmontag] sowie am 24.12. und am 31.12. von 9:00 - 18:00 Uhr. Die netgo-Service-Hotline ist per Telefon (+49 2405 4888-200) mit Voice-Mail-Speicher, Help-Tool oder per E-Mail an [support@netgo.de](mailto:support@netgo.de) erreichbar. Anfragen zur Handhabung oder zu den Anwendungen der eingesetzten Branchen-, Microsoft- oder Anwendersoftware (z.B. von DATEV, Addison usw.) sind keine Störungsmeldungen und sollten immer direkt an die Anwenderhotline des jeweiligen Software-Herstellers gestellt werden. Solche Service-Anfragen werden von netgo unabhängig von der monatlichen ASP-Rate zu den jeweils gültigen Stundenverrechnungssätzen von netgo zusätzlich in Rechnung gestellt, sofern es sich nicht um von netgo verursachte oder beeinflussbare Störungen und Fehler handelt. Siehe hierzu auch „Kostenpflichtige Zusatzleistungen bei netgo-ASP-Verträgen – welche Leistungen sind nicht ASP-Vertragsbestandteil“ unter [www.netgo.de/Kundenbereich](http://www.netgo.de/Kundenbereich).
3. netgo ist verpflichtet, qualifiziertes, ausgebildetes Personal für Entstörungsdienste vorzuhalten und die nachfolgend definierten Reaktionszeiten bezogen auf die jeweilige Fehlerklasse einzuhalten. netgo verpflichtet sich außerdem, das Personal ständig weiterzubilden und auf einem fachgerechten, hohen Qualitätsniveau zu halten.
4. netgo verpflichtet sich, notwendige Ersatz- u. Austauschteile vorzuhalten. Alternativ kann netgo entsprechende Service-Level-Agreements auch mit Unterlieferanten abschließen, über die das vereinbarte Service-Niveau vertraglich sichergestellt wird. Können Instandsetzungsarbeiten nicht in angemessener Zeit durchgeführt werden, ist netgo berechtigt, Ersatzleistungen zur Verfügung zu stellen, die grundsätzlich (ggfs. auch bei gewissen Leistungseinbußen) geeignet sind, den Betrieb beim Auftraggeber aufrecht zu erhalten.
5. netgo ist außerdem verpflichtet, die Basis-Systeme (Infrastruktur, Einwahltechnik, Router, Switches, Server, Storages, Datensicherungssysteme, Server-Betriebssysteme und die Anwendersoftware, sofern dies im Vertrag/Auftragsbestätigung schriftlich vereinbart ist) durch Update-Services auf dem aktuellen Stand der Technik zu halten.
6. Die Systeme von netgo im netgo-RZ sind doppelt, gespiegelt, geclustert oder anderweitig redundant bzw. ausfallgesichert aufgebaut, um ein ausreichendes Maß an Ausfallsicherheit zu bieten.

7. Die Systeme im netgo-RZ werden 24 Stunden pro 7 Tage die Woche elektronisch überwacht. Ungewollte Abweichungen des Systembetriebs, die zu Störungen oder einem Ausfall der Systeme führen können, stoßen automatisch den internen Störungsmanagement-Prozess an und, wenn Störungen nicht mit Softwareroutinen oder Managed-Service-Mechanismen behebbare sind, werden die Störungen an die diensthabenden netgo-Techniker übermittelt, die nach einem Eskalations- und Service-Availability-Management-Plan eingreifen bzw. Servicemaßnahmen veranlassen.
8. Wartungsarbeiten im netgo-Rechenzentrum werden – soweit möglich – nach 17:00 Uhr und an Wochenenden durchgeführt und wenn absehbar ist, dass die Wartungsarbeiten länger als die mit dem Auftraggeber vereinbarten Wartungsfenster dauern werden, wird netgo den Auftraggeber möglichst drei (3) Arbeitstage zuvor davon in Kenntnis setzen.
9. Die Anbindung der Kunden-Arbeitsplatzsysteme an die netgo-Einwahltechnik im netgo-RZ erfolgt über eine durch den Kunden bereitgestellte und ausreichend dimensionierte Internetverbindung. Für diese Internetverbindung ist der Kunde selbst verantwortlich. Die Anbindung an die Infrastruktur im netgo-RZ über das Internet liegt somit im Verantwortungsbereich des Auftraggebers, d.h. er hat die Anforderung, entsprechend ausreichend schnelle Datenleitungen bereit zu stellen. Diese Datenleitungen sollten möglichst redundant von zwei (2) unterschiedlichen Providern vorgehalten werden, damit bei Internet-Leitungsstörungen die Verbindung über die zweite Leitung aufrechterhalten werden kann. Im Falle einer größeren Störung im Internet kann aber gegebenenfalls sowohl über die erste Datenleitung wie auch über den Zweitweg keine Verbindung zum netgo-RZ aufgebaut werden. Zur Minimierung dieses Risikos werden unterschiedliche Internetanbindungen (DSL, VDSL, Glasfaser, Kabel, UMTS, LTE usw.) und/oder unterschiedliche Provider für Erst- und Zweitweg empfohlen. Detaillierte Empfehlungen für die Anbindung findet man in den Leistungsbeschreibungen der Produkte ([www.netgo.de/Kundenbereich](http://www.netgo.de/Kundenbereich)).

netgo übernimmt keine Haftung für die Internetanbindungen des Auftraggebers an das netgo-RZ, dies bezieht sich insbesondere auf externe Routingprobleme (wie DNS- Auflösungsprobleme) oder Laufzeitverzögerungen (wie Ping-Laufzeiten) oder kurzfristige/längerfristige Bandbreitenverschlechterungen oder virtuelle Angriffe auf die Netzstruktur (DoS/DDoS/Viren) oder bei Internet-Paketverlusten.

10. Bei Rechenzentrumsleistungen schuldet netgo die vertragliche Leistung am Übergabepunkt, dieser ist der Router-Ausgang im netgo Rechenzentrum. Unter Verfügbarkeit wird die technische Nutzbarkeit der Leistungen am Übergabepunkt verstanden.
11. Bezüglich Verfügbarkeitszusagen und Schadensersatzregelung bei der netgo-Rechenzentrumsnutzung verweisen wir hier auf die entsprechenden Bedingungen und Spezifikationen in der „Anlage D: Zusatzbedingung netgo-RZ-Leistungen“ der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der netgo Computer im Netzwerk Vertriebs GmbH – AGB (einsehbar im Kundenbereich unter [www.netgo.de/Kundenbereich](http://www.netgo.de/Kundenbereich)).
12. netgo ist verpflichtet, kontinuierliche Datensicherungen durchzuführen. Die Bedingungen, Vorgaben und Spezifikationen befinden sich in der „Leistungsbeschreibung: Datensicherung im netgo-RZ bei Server-Housing, IaaS und ASP-Systemen“ (siehe [www.netgo.de/Kundenbereich](http://www.netgo.de/Kundenbereich)).
13. Das netgo-Rechenzentrum befindet sich in Würselen. Es werden keine Daten ins Ausland übermittelt oder verarbeitet.
14. Definition Wartungsfenster: Arbeitstäglich in der Zeit von 21:00 bis 6:30 Uhr und an Wochenenden werden auf den Servern im RZ ggf. Wartungsmaßnahmen und andere dem im Übrigen störungsfreien Betrieb dienende Maßnahmen durchgeführt. Diese Maßnahmen können die Nutzung der Rechenzentrumsleistungen einschränken bzw. zum Teil sogar unmöglich machen. Über größere Wartungsfenster – wie von größeren Anwender-Software-Updates (wie DATEV, Addison, Microsoft-Dynamics, Sage usw.) – wird netgo die betroffenen Auftraggeber möglichst drei (3) Arbeitstage zuvor in Kenntnis setzen und netgo bemüht sich, mit solchen Wartungsarbeiten den laufenden Betrieb tagsüber beim Auftraggeber so wenig wie möglich zu stören.

Es gibt folgende Arten von Wartungsfestern:

- a) Wartungsfenster „**Typ Datensicherungszeit**“: Wartungsfenster in der Nacht für die (gem. Vertrag/Auftragsbestätigung) beauftragte erste und ggf. zweite täglichen Datensicherungen.
- b) Wartungsfenster „**Typ Datenkonsistenz-Prüfung**“: beinhaltet u.a. kontinuierliche Datenbankprüfungen, Daten-Komprimierungen bzw. -Optimierungen, SQL-Checks nach Herstellerangaben usw..
- c) Wartungsfenster „**Typ Administration**“: umfasst generelle, kleinere Administrations- und Wartungsarbeiten an der RZ-Infrastruktur, Funktionsprüfungen, Redundanz-Prüfungen, Prüfungen/Umschaltung auf Notfallstrombetrieb, Wartungen der Switches usw..

- d) Wartungsfenster „Typ Intensiv-Viren-Check“: Die Viren-Prüfprogramme auf den Servern des Auftraggebers im RZ sind zwar für den kontinuierlichen Realtime-Viren-Check konfiguriert – aber mindestens einmal wöchentlich müssen zusätzliche Intensiv-Viren-Prüfungen des gesamten Server-systems stattfinden, da sich neue Erkenntnisse zu Viren-Signaturen ergeben haben können und es daher notwendig machen, dass auch Alt-Datenbestände aktuell überprüft werden.
- e) Wartungsfenster „Typ System-Infrastruktur-Updates“: Dies umfasst die kontinuierliche Update-Arbeit an Routern, Switchen, Firewalls, Storages, Firmware, Dongle-Servern usw. und die Update-Arbeiten an virtuellen Cluster-Hosts, den Storages, den Server-Betriebssystemen und die Updates von Microsoft-Sicherheits-Patches usw..
- f) Wartungsfenster „Typ Anwender-Software-Update“: netgo informiert den Auftraggeber über notwendige Unterbrechungen, wenn z.B. Patches und Updates von Fremdherstellern (DATEV, Addison usw.) installiert werden müssen. Die Häufigkeit und die zeitlichen Aufwendungen hängen vom Umfang der Herausgabe von Programm-Updates, Fehlerbeseitigungs- und von Sicherheits-Updates der Softwarehersteller ab.
- g) Wartungsfenster „Typ Systembedingt“: netgo informiert den Auftraggeber außerdem über notwendige generelle Wartungsarbeiten, Erneuerungen, Erweiterungen, Umbauten, Konfigurationsänderungen der RZ-Infrastruktur.

Während der Wartungsfenster ist die Nutzung der Rechenzentrumsleistungen eingeschränkt oder ggfs. grundsätzlich nicht möglich. In besonderen und unerwarteten Notfällen könnten sich eine kürzere Ankündigungszeit oder gesonderte Wartungsfenster ergeben. In Ausnahmefällen kann es erforderlich sein, die Zeitfenster zu überziehen. Wartungsfenster sind keine Ausfälle und keine Störungen des RZ-Betriebes im Sinne einer Verfügbarkeit oder einer vereinbarten Nutzung bzw. Leistung.

15. netgo übernimmt das so genannte Eskalations- und Service-Availability-Management und um die zu erbringenden Service-Leistungen hinsichtlich Art, Umfang und Qualität einzuordnen, gelten folgende Fehlerklassen bzw. ServiceLevel (SL), die im Konfliktfall als Einordnung auftretender Funktions-beeinträchtigungen als Mess- und Bewertungsgrößen dienen:
- a) Die Fehlerklasse 1 „Kritisch“ umfasst gravierende Fehler, die eine zweckmäßige, wirtschaftlich sinnvolle Nutzung von wesentlichen Teilen der Leistung verhindern oder unzumutbar einschränken („alles steht, nichts geht mehr“). Die Fehlerklasse 1 setzt voraus, dass alle Benutzer oder die Mehrzahl der Benutzer nicht mehr arbeitsfähig sind.
  - b) Die Fehlerklasse 2 „Schwerwiegend“ umfasst Funktionsunterbrechungen, welche die Anwendung von wesentlichen Teilen der Leistung für eine wirtschaftlich sinnvolle Nutzung stark einschränken oder mehrere Benutzer nicht mehr arbeitsfähig sind. Die Fehlerklasse 2 setzt voraus, dass die Benutzer in ihrer Arbeit wesentlich eingeschränkt sind.
  - c) Die Fehlerklasse 3 „Moderat“ umfasst Einschränkungen der Funktionsfähigkeit in Teilbereichen, so dass die Anwendungen bis auf Ausnahmen wirtschaftlich weiterhin sinnvoll nutzbar und einsetzbar sind.
  - d) Die Fehlerklasse 4 „Minimal“ umfasst Schwächen des Systems, welche die Anwendung nicht einschränken, z.B. Geschwindigkeitseinschränkungen oder die Notwendigkeit von sog. „Workarounds“ verlangen. Die Beeinträchtigung ist so gering, dass mit dem System im Wesentlichen bis auf Weiteres gearbeitet werden kann und die Arbeitsergebnisse grundsätzlich brauchbar sind.
16. Im Konfliktfall werden Fehlermeldungen von netgo nach billigem Ermessen einer Fehlerklasse zugeordnet. Ein Vorschlag des Auftraggebers ist dabei zu berücksichtigen. Weicht netgo nicht um mehr als eine Fehlerklasse von dem Vorschlag des Auftraggebers ab, gilt die Einordnung von netgo als einvernehmlich. Dem Auftraggeber obliegt der Beweis einer niedrigeren Klassifizierung.
17. Liegen neuere Erkenntnisse vor, ist eine spätere Umstufung einer Fehlermeldung in eine andere Fehlerklasse möglich.
18. netgo beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten unverzüglich. Im Falle eines vom Auftraggeber gemeldeten Fehlers hat netgo innerhalb der netgo-Servicezeit binnen der vereinbarten Reaktionszeit auf die Fehlermeldung zu reagieren. Ist nicht ausdrücklich etwas Anderes vereinbart, gilt als Reaktionszeit für Fehlermeldungen
- der Fehlerklasse 1 ein Zeitraum von 4 Arbeitsstunden,
  - der Fehlerklasse 2 ein Zeitraum von 8 Arbeitsstunden,

- der Fehlerklasse 3 ein Zeitraum von bis zu fünf Arbeitstagen und
- der Fehlerklasse 4 ein Zeitraum von bis zu zwei Wochen.

Die Reaktionszeit ist der Zeitraum, innerhalb dessen netgo mit den Störungs- bzw. Mängelbehebungsarbeiten zu beginnen hat. Leistungsstörungen auf Grund höherer Gewalt oder anderer unvorhersehbarer Ereignisse, die bei netgo oder deren Vorlieferanten, gleich welcher Stufe, eintreten und nicht von netgo zu vertreten sind, berechtigen netgo, die Erbringung der Leistung um die Dauer der Behinderung zzgl. einer im Einzelfall angemessenen Wiederanlaufzeit hinauszuschieben.

Diese SLAs gelten nicht für Leistungsstörungen die von beigestellten Softwareprodukten des Auftraggebers (DATEV, Addison, Sage usw.) oder durch Microsoft-Produkte hervorgerufen bzw. begründet werden und bei denen netgo auf Fehlerbeseitigungen bzw. Hilfe dieser Zulieferer angewiesen ist.

Sollte bei Rechenzentrumsleistungen eine Sachlage eintreten, in der netgo aufgrund greifbarer Anhaltspunkte annehmen darf, dass durch Schadcode oder Cyber-Angriffe mit hinreichender Wahrscheinlichkeit ein Schaden für die Datensicherheit, den Datenschutz und/oder die IT-Funktionsfähigkeit in Bezug auf Systeme des Auftraggebers oder auf Systeme, die netgo (auch) für andere Auftraggeber betreibt, eintreten kann, kann netgo-RZ-Leistungen einschränken.

19. Eine erfolgreiche Behebung der Funktionsbeeinträchtigung innerhalb der Reaktionszeiten ist nicht geschuldet. Eine definierte Entstörzeit oder Wiederherstellzeit ist nicht vereinbart.
20. Maßgeblich für die Ingangsetzung der Reaktionszeiten ist der Eingang einer qualifizierten Fehlermeldung des Auftraggebers an die netgo-Hotline per E-Mail, Help-Tool oder über die angegebene Telefonnummer.
21. Werden Fehlermeldungen außerhalb der netgo-Servicezeiten über E-Mail, Help-Tool oder andere Rufnummern eingeleitet, gelten diese erst zu Beginn der darauffolgenden betreuten Service-Zeiten als erfolgt.
22. Als qualifiziert ist eine Fehlermeldung nur dann zu bewerten, wenn der beschriebene Fehler reproduzierbar ist, d.h. die Bedienungssituation und die Arbeitsumgebung so genau beschrieben werden, dass ein qualifizierter IT-Mitarbeiter von netgo den Fehler jederzeit selbst nachstellen kann.  
  
Für eine ordnungsgemäße Fehlerbeseitigung ist es erforderlich, dass der Auftraggeber die Auswirkungen des Fehlers, wenn ihm möglich auch den Fehler selbst, mit den ihm zur Verfügung stehenden Mitteln ausreichend beschreibt und dieser so für netgo bestimmbar wird. Ferner sind netgo vom Auftraggeber alle notwendigen Unterlagen und Ressourcen für die Fehlerbeseitigung zur Verfügung zu stellen. Jede Fehlermeldung soll außerdem den Zeitpunkt der ersten Feststellung enthalten. Tritt der Fehler nur an einzelnen Arbeitsplätzen auf, sind diese exakt zu bezeichnen. Wurde von dem Auftraggeber vor Auftreten des Fehlers eine Veränderung am eigenen System vorgenommen, ist dies netgo mitzuteilen.
23. Bei gravierenden Fehlern und Funktionsunterbrechungen der Fehlerklassen 1 und 2 beginnt netgo sofort im Anschluss an die Erstreaktion die Folgen des Fehlers einzugrenzen und setzt die Tätigkeit zur Störungsbeseitigung ggfs. auch außerhalb der netgo-Service-Zeiten (gem. Pos. 1) für bis zu vier Stunden fort und beginnt ggfs. am nächsten Werktag unverzüglich mit der Fortsetzung.
24. Störungen oder Fehler der Fehlerklassen 3 und 4 gelten nicht als Nicht-Verfügbarkeit der Leistung.
25. Die Aufzeichnung bzw. die Dokumentationspflicht über den Störungsmeldungseingang, den Beginn der Reaktion, die durchgeführten Maßnahmen und über die Wiedererlangung der Betriebsbereitschaft obliegt netgo. Basis ist hierfür das netgo-Ticket-System, Aufzeichnungen der eingesetzten CTI-Software bzw. des revisionssicheren E-Mail-Archivierungssystems.
26. netgo übernimmt keine Haftung dafür, dass die vom Auftraggeber eingesetzte Software bzw. Programmzusammenstellung die vom Auftraggeber gewünschten Funktionen, Ergebnisse oder organisatorischen bzw. wirtschaftlichen Erfolge liefert. Für die Auswahl und Funktionalität von Software ist alleine der Auftraggeber zuständig. Sollten hierdurch Störungen entstehen, sind die initiierten Störungsbeseitigungsmaßnahmen separat zu vergüten.
27. Diese SLA-Leistungsbeschreibung ergänzt die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der netgo Computer im Netzwerk Vertriebs GmbH.

28. Sollte eine der obigen Bestimmungen, gleich wann und aus welchem Grund, unwirksam sein oder werden, oder die Vereinbarung eine nach übereinstimmender Auffassung der Vertragspartner regelungs-bedürftige Lücke enthalten, berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht. Die Vertragspartner werden in einem solchen Fall versuchen, die unwirksame oder lückenhafte Bestimmung durch eine neue Bestimmung zu ersetzen, die der unwirksamen oder lückenhaften Bestimmung nach dem Willen der Vertragspartner im Zeitpunkt der Unterzeichnung der jeweiligen Vereinbarung wirtschaftlich am Nächsten kommt. Bis zu einer solchen Ersetzung gelten anstelle der unwirksamen oder lückenhaften Bestimmung die gesetzlichen Regelungen.