

force:cloud Service Level Agreement

der

Force Net GmbH
Wiener Straße 23a
93055 Regensburg

Im Folgenden auch „Force Net“ genannt

0 Präambel

1 Definitionen

- 1.1 Service
- 1.2 Betriebszeit
- 1.3 Administrationszeit
- 1.4 Störung
- 1.5 Verfügbarkeit
- 1.6 Reaktionszeit
- 1.7 Wiederherstellungszeit
- 1.8 Ausfallzeit
- 1.9 Wartungsfenster

2 Service Level

- 2.1 Verfügbarkeit der Infrastruktur
- 2.2 Verfügbarkeit der Services
- 2.3 Datensicherung
- 2.4 Reaktionszeit
- 2.5 Wiederherstellungszeit
- 2.6 Kommunikationswege bei Störungen
- 2.7 Verletzung der Service Level

3 Vertragsdauer, Kündigung und Beendigung des Vertragsverhältnisses

- 3.1 Vertragsdauer
- 3.2 Kündigung
- 3.3 Beendigung des Vertragsverhältnisses

4 Lizenzierung

5 Salvatorische Klausel

0 Präambel

Force Net erbringt im Rahmen des jeweiligen Auftrages IT-Dienstleistungen gemäß der Auftragsbestätigung und der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB). Dieses Service Level Agreement der Force Net enthält die Definition der Leistungsstandards für die Qualität der von Force Net angebotenen Services (Produkte, Lösungen und Dienstleistungen). Zur eindeutigen Definition des Service Level Agreements werden im Folgenden die Verfügbarkeiten von Services sowie die Zeiten für Betrieb, Administration, Reaktion und Wiederherstellung sowie die Prozesse der Entstörung (Störungsmanagement) erläutert.

Das Service Level Agreement ist zusammen mit der Auftragsbestätigung und den AGB wesentlicher Bestandteil des Vertrags zwischen dem Kunden und Force Net. Soweit nicht abweichend vereinbart, gilt für bestehende und zukünftige Vertragsverhältnisse zwischen Force Net und dem Kunden die zum Zeitpunkt des Abschlusses des Vertrags oder des Vertragsteils jeweils aktuelle Version dieser Vereinbarung.

1 Definitionen

1.1 Service

Ein Service beschreibt eine von Force Net zu erbringende, abgrenzbare, zusammenhängende Leistung.

1.2 Betriebszeit

Die Betriebszeit ist grundsätzlich 24 Stunden an 7 Tagen der Woche.

1.3 Administrationszeit

Sofern nicht anders mit dem Kunden vereinbart, ist die Administrationszeit montags bis freitags von 08:00 bis 17:00 Uhr (außer an gesetzlichen Feiertagen sowie dem 24.12. und 31.12.).

1.4 Störung

Eine Störung liegt dann vor, wenn es zum teilweisen oder vollständigen Ausfall eines Service (z.B. virtueller Server) oder einer Minderung der Qualität im Betrieb eines bereitgestellten Service kommt. Jede Störung wird im Rahmen des Störungsmanagement Prozesses bearbeitet.

Die Meldung einer Störung kann entweder per E-Mail oder telefonisch, sowohl durch den Kunden, als auch automatisiert durch das Monitoring erfolgen. Jede Störung erhält dabei eine eindeutige Ticketnummer im Ticketsystem. Mit der Anlage des Tickets gilt der Störung als durch Force Net angenommen. Während der gesamten Dauer der Störung bleibt dieses Ticket geöffnet um den Ablauf aller Maßnahmen darin zu dokumentieren. Im Rahmen der Klassifizierung der vom Kunden gemeldeten Störung wird dieser eine Priorität zugeordnet.

Auftretende Störungen werden von den Vertragsparteien einvernehmlich als betriebsverhindernde, betriebsbehindernde mit hoher Dringlichkeit, betriebsbehindernde mit niedriger Dringlichkeit oder nicht erhebliche Störung eingeordnet. Erzielen die Vertragsparteien nicht unverzüglich ein Einvernehmen, entscheidet der Kunde über die Einordnung nach billigem Ermessen. Ist Force Net der Ansicht, dass die Einordnung durch den Kunden fehlerhaft war, ist Force Net nach Beseitigung der Störung zur Einleitung des Eskalationsverfahrens berechtigt. Soweit sich dann im Rahmen des Eskalationsverfahrens eine fehlerhafte Einordnung durch den Kunden herausstellt, ist Force Net berechtigt, dem Kunden den ihm durch die fehlerhafte Einordnung entstandenen Mehraufwand gesondert in Rechnung zu stellen.

Sollten Services nicht vollständig redundant ausgelegt sein, wird davon ausgegangen, dass diese nicht kritisch sind und deren Ausfall mit geringer Dringlichkeit behandelt wird.

Die Einstufung der Priorität erfolgt nach der im Folgenden aufgezeigten Matrix:

Priorität	Dringlichkeit	Auswirkung
1	hoch	betriebsverhindernd
2	hoch	betriebsbehindernd
3	gering	betriebsbehindernd
4	gering	nicht erheblich

1.4.1 Priorität 1

Eine Störung der Priorität 1 liegt vor, wenn die Nutzung der vertragsgegenständlichen Leistungen von Force Net beispielsweise auf Grund von Ausfällen, Fehlfunktionen, falschen Arbeitsergebnissen oder Antwortzeiten unmöglich ist oder schwerwiegend eingeschränkt wird und diese Störung nicht mit zumutbaren technischen und/oder organisatorischen Hilfsmitteln (Workaround) umgangen werden kann.

1.4.2 Priorität 2

Ein Störung der Priorität 2 liegt vor, wenn die Nutzung der vertragsgegenständlichen Leistungen von Force Net beispielsweise auf Grund von Ausfällen, Fehlfunktionen, falschen Arbeitsergebnissen oder Antwortzeiten zwar nicht unmöglich ist oder schwerwiegend eingeschränkt wird, die Nutzungseinschränkung(en) aber zugleich nicht nur unerheblich ist (sind) und mit zumutbaren technischen und/oder organisatorischen oder sonstigen wirtschaftlichen zumutbaren Mitteln (Workaround) umgangen werden kann (können) und die Störung eine hohe Dringlichkeit hat.

1.4.3 Priorität 3

Eine Störung der Priorität 3 entspricht dem Störung der Priorität 2 mit dem Unterschied, dass der Störung nur eine geringe Dringlichkeit hat.

1.4.4 Priorität 4

Eine Störung der Priorität 4 liegt vor, wenn die Nutzung der vertragsgegenständlichen Leistungen von Force Net nicht unmittelbar und/oder nicht erheblich beeinträchtigt wird.

1.5 Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit berechnet sich grundsätzlich wie folgt:

Verfügbarkeit in % = $100 - (\text{Ausfallzeit} * 100 / \text{Bezugszeit})$

Bei der Berechnung der prozentualen Verfügbarkeit wird nach kaufmännischen Grundsätzen auf zwei Nachkommastellen gerundet.

Die Bezugszeit ist das Kalenderjahr. Die Verfügbarkeit wird ab der Bereitstellung des Service ermittelt. In Rumpffahren zählt die Zeit vor bzw. nach dem Produktivbetrieb für die Berechnung der Verfügbarkeit zur Bezugszeit.

1.6 Reaktionszeit

Als Reaktionszeit gilt der Zeitraum zwischen der Eröffnung einer Störung (auch automatisiert) im Ticketsystem der Force Net und der ersten qualifizierten Maßnahme zur Analyse der Störung und deren Behebung.

1.7 Wiederherstellungszeit

Die Wiederherstellungszeit ist der Zeitraum innerhalb der Ausfallzeit ab Eröffnung einer Störung (auch automatisiert) bis zur Beseitigung der Störung oder der Bereitstellung eines Workarounds. Für den Abschluss einer Störung gilt Folgendes:

- Force Net teilt dem Kunden die erfolgreiche Beseitigung der Störung mit (auch automatisiert).
- Der Lauf der Wiederherstellungszeit wird ab dem Zeitpunkt unterbrochen, zu dem Force Net dem Kunden die Beseitigung der Störung mitteilt.
- Erfolgt die Bestätigung der Beseitigung der Störung durch den Kunden, gilt der Störung als abgeschlossen.
- Erklärt der Kunde innerhalb von 14 Tagen nachdem Force Net dem Kunden die Beseitigung der Störung mitgeteilt hat, dass die Störung – entgegen der Mitteilung der Force Net – aus der Sicht des Kunden doch nicht beseitigt wurde, läuft die Wiederherstellungszeit ab dem Zeitpunkt des Zugangs der Erklärung des Kunden weiter.
- Erfolgt innerhalb eines Zeitraums von 14 Tagen nachdem Force Net dem Kunden die Beseitigung der Störung mitgeteilt hat, weder eine Bestätigung der Beseitigung der Störung durch den Kunden, noch eine Erklärung des Kunden, wonach die Störung nicht beseitigt ist, so gilt die Störung als durch Force Net beseitigt.

1.8 Ausfallzeit

Die Ausfallzeit ist der Zeitraum außerhalb angekündigter Wartungsfenster, in dem eine SLA-relevante Störung der Priorität 1 oder 2 vorliegt. Sie beginnt mit der Meldung der Störung und endet mit deren Behebung bzw. der Bereitstellung eines Workarounds.

Folgende Störungen sind insbesondere nicht SLA-relevant:

- Störungen durch höhere Gewalt (insbesondere Krieg, Streik, Naturkatastrophen), Sabotage und vergleichbarer, nicht vom Auftragnehmer zu vertretender Umstände
- Störungen, die von Force Net nicht unmittelbar zu vertreten sind, insbesondere Viren- und Hackerangriffe, Angriffe auf die Netz- bzw. Mail-Infrastruktur von Force Net, DDoS-Attacken, etc., wenn Force Net seinen vertraglichen Verpflichtungen zum Schutz der Systeme nachgekommen ist oder der Kunde den Ausfall zu vertreten hat (z. B. unterbleibende Mitwirkungspflichten des Kunden)
- Störungen, die auf Ausfälle von Teilen des Internets außerhalb des Einflussbereichs von Force Net zurückzuführen sind
- Störungszeiträume, deren Ursache in der Blockierung des Konsolen-/ Remotezugangs durch den Kunden liegt
- Störungen auf Grund mangelnder Qualität der beigestellten Software, sofern Force Net seiner Sorgfaltspflicht ausreichend nachgekommen ist
- Störungen auf Grund von Softwarefehlern in Applikationen
- Störungen auf Grund von geplanten Unterbrechungen für Wartungsarbeiten, die in den vereinbarten Wartungsfenstern liegen (Zeiten geplanter Nichtverfügbarkeit)
- Fälschlicherweise an Force Net gemeldete Störungen, die dem Kunden durch Fehler in internen oder externen Überwachungs-/ Monitoring-Diensten gemeldet werden
- Störungen, die auf Grund des Ausfalls eines vorgelagerten Service gemeldet werden, so dass die eigentlich nicht gestörten Services nicht mehr erreichbar sind
- Störungen, die überwiegend vom Kunden oder fremden Dritten verschuldet wurden
- Störungen, die durch fehlende Mitwirkungspflicht des Kunden oder vom Kunden beauftragter Dritter verursacht wurden
- Störungen durch Verschulden des Kunden wegen fehlerhafter oder unzureichender Wartung der kundeneigenen Hard- oder Software
- Störungen auf Grund eines fehlerhaften Verhaltens einer dritten Komponente außerhalb des Wirkungsbereichs der Force Net

1.9 Wartungsfenster

Force Net ist berechtigt, in regelmäßigen Abständen die technischen Komponenten zu warten, zu erweitern, Updates und Patches einzuspielen oder sonstige Arbeiten vorzunehmen, die für einen reibungslosen und sicheren Betrieb erforderlich sind (Wartungsfenster). Arbeiten im Wartungsfenster werden dem Kunden nach Möglichkeit rechtzeitig vorher angekündigt. Ein regelmäßiges Wartungsfenster besteht jedes Wochenende zwischen Samstag 12:00 Uhr und Sonntag 20:00 Uhr. In dieser Zeit kann es zu Ausfällen oder Einschränkungen von Services kommen. Force Net ist berechtigt, nach Vorankündigung das Wartungsfenster zu verschieben, insbesondere zur Behebung von Störungen oder zur Abwendung von drohenden Gefahren.

Wenn der Kunde während des Wartungsfensters den Service nutzen kann, so besteht hierauf kein Anspruch. Kommt es innerhalb des Wartungsfensters zu einer Leistungsreduzierung, besteht für den Kunden kein Anspruch auf Mangelhaftung oder Schadensersatz.

2 Service Level

2.1 Verfügbarkeit der Infrastruktur

Die Verfügbarkeit der IT-Infrastruktur hängt von den drei maßgeblichen Faktoren Stromversorgung, Klimatisierung und Netzwerkanbindung ab. In diesem Zusammenhang gewährleistet der Betreiber der Rechenzentren (noris network AG, Thomas-Mann-Straße 16-20, 90471 Nürnberg) folgende Mindestwerte:

- Stromversorgung $\geq 99,999$ % p. a.
- Klimatisierung $\geq 99,999$ % p. a. *
- Backbone $\geq 99,99$ % p. a.
- Datenleitung (redundant) $\geq 99,5$ % p. a.
- Datenleitung (nicht redundant) ≥ 97 % p. a.

* Die Verfügbarkeit der Klimatisierung gilt als gewährleistet, wenn sich die Umgebungsbedingungen hinsichtlich Temperatur und relativer Luftfeuchtigkeit der Zuluft in den Rechenzentren im Rahmen der in „Class A1 for Enterprise Servers and Storage Products“ empfohlenen Werte, der 2011 Thermal Guidelines for Data Processing Environments des ASHRAE Technical Committee, befinden.

2.2 Verfügbarkeit der Services

Sofern nicht anders mit dem Kunden vereinbart, garantiert Force Net eine Verfügbarkeit des jeweiligen Service von 99,0 % p.a.

2.3 Datensicherung

Sofern nicht anders mit dem Kunden vereinbart, sichert Force Net den jeweiligen Service einmal täglich zwischen 22.00 Uhr und 05.00 Uhr und hält diese Datensicherung acht (8) Tage für eine eventuell notwendige Rücksicherung vor.

2.4 Reaktionszeit

Für die Bearbeitung von Störungen werden Service Level auf die Reaktionszeit (während der Administrationszeit) vorgegeben. Diese sind wie folgt:

Störungs-Priorität	Priorität 1	Priorität 2	Priorität 3	Priorität 4
Reaktionszeit	≤ 2 Stunden	≤ 4 Stunden	≤ 8 Stunden	≤ 16 Stunden

2.5 Wiederherstellungszeit

Sofern nicht anders mit dem Kunden vereinbart sind folgende Zeiten während der Administrationszeit für die Wiederherstellung des ungestörten Betriebszustandes des jeweiligen Service vorgegeben:

Störungs-Priorität	Priorität 1	Priorität 2	Priorität 3	Priorität 4
Wiederherstellungszeit	≤ 2 Arbeitstage	≤ 4 Arbeitstage	≤ 9 Arbeitstage	≤ 21 Arbeitstage

Arbeitstage entsprechen der Administrationszeit montags bis freitags (außer an gesetzlichen Feiertagen, sowie dem 24.12. und 31.12.) von 08:00 bis 17:00 Uhr.

2.6 Kommunikationswege bei Störungen

Allgemeiner und genereller Ansprechpartner für alle Kunden ist der Supportservice von Force Net. Der Kunde hat die Möglichkeit, Anfragen und Aufträge über die folgenden Kommunikationsmittel und -wege einzureichen:

Per E-Mail: support@forcenet.de
 Telefonisch: 0941 / 46 188 24 – 007
 Per Fax: 0941 / 46 188 24 – 101
 Postalisch: Force Net GmbH, Wiener Straße 23a, 93055 Regensburg

Sofern nicht anders mit dem Kunden vereinbart ist die Support-Hotline (0941 / 46 188 24 – 007) werktags (Mo. – Fr., außer an gesetzlichen Feiertagen), zwischen 08:00 Uhr und 17:00 Uhr erreichbar.

2.7 Verletzung der Service Level

Verletzt Force Net schuldhaft einen zugesagten Service Level bei Störungen der Priorität 1 oder 2, hat der Kunde Anspruch auf einen pauschalierten Schadensersatz in folgender Höhe:

- Verfügbarkeit: 5 % des monatlichen Rechnungsbetrages des betroffenen Service je 0,1 % Unterschreitung der festgelegten Verfügbarkeit p. a. in dem Monat der Unterschreitung

Unabhängig von den oben genannten Beträgen kann die maximale Höhe des pauschalierten Schadensersatzes 100 % der Monatsmiete eines betroffenen Service nicht überschreiten.

Der Anspruch auf Ausgleich eines weitergehenden Schadens bleibt unberührt. Force Net bleibt vorbehalten nachzuweisen, dass dem Kunden kein oder ein niedriger Schaden als die Vertragsstrafe entstanden ist.

3 Vertragsdauer, Kündigung und Beendigung des Vertragsverhältnisses

3.1 Vertragsdauer

Sofern mit dem Kunden nicht anders vereinbart gilt: Der Vertrag beginnt mit Bestellung des Angebotes und Annahme der Bestellung durch Force Net. Die Vertragslaufzeit von 36 Monaten beginnt mit dem Leistungsbeginn und richtet sich nach den Bestimmungen der jeweiligen

Auftragsbestätigung. Der Vertrag verlängert sich automatisch um jeweils 12 Monate, sofern er nicht gekündigt wird. Beide Vertragspartner können den Vertrag mit einer Frist von 3 Monaten zum jeweils vereinbarten Vertragsende kündigen.

3.2 Kündigung

Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund zur Kündigung besteht insbesondere, wenn:

- über das Vermögen des anderen Vertragspartners ein Insolvenzverfahren eröffnet worden ist oder die Eröffnung unmittelbar bevorsteht.
- wenn ein Vertragspartner fahrlässig oder vorsätzlich datenschutzrechtliche Bestimmungen verletzt, die nach dem Datenschutzgesetz oder dem Strafgesetz eine gerichtlich strafbare Tat oder eine Verwaltungsübertretung darstellen, oder schuldhaft gegen Gesetze verstößt, die Daten Dritter schützen sollen.
- wenn der Kunde mit der Zahlung der Entgelte mit einem Betrag in Höhe von zwei monatlichen Grundentgelten in Verzug gerät. Der Anbieter ist für diesen Fall berechtigt, einen sofort in einer Summe fälligen pauschalierten Schadensersatz in Höhe der Hälfte der bis zum Ablauf der regulären Vertragslaufzeit restlichen monatlichen Vergütung inklusive des vertraglich vereinbarten Stundenkontingents zu verlangen. Weitergehender Schadensersatz wird ausdrücklich vorbehalten.

Die Kündigung aus wichtigem Grund ist nur zulässig, wenn der Kündigungsgrund zuvor gerügt, die Beseitigung der Störung binnen angemessener Frist verlangt und die außerordentliche Kündigung angedroht wurde. Seitens Force Net ist die außerordentliche Kündigung nur zulässig, wenn sie auch unter Beachtung der außerordentlichen Nachteile und Risiken, die eine kurzfristige Leistungsbeendigung für den Kunden mit sich bringen wird, das letzte verbleibende und angemessene Mittel zur Wahrung vorrangiger Interessen von Force Net ist.

Das Recht der außerordentlichen Kündigung durch den Kunden richtet sich nach den gesetzlichen Vorgaben (u.a. §314 und §323 BGB).

Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform, welche auch durch Telefax gewahrt wird. Die elektronische Form ist ausgeschlossen.

3.3 Beendigung des Vertragsverhältnisses

Bei Beendigung des Vertragsverhältnisses, gleich aus welchem Grund, sind die Parteien verpflichtet, das Vertragsverhältnis ordnungsgemäß abzuwickeln. Hierzu wird Force Net insbesondere die im Rahmen des Vertrages gespeicherten Daten des Kunden auf den Servern auf Kosten des Kunden unverzüglich nach Vertragsende, mittels Datenfernübertragung oder auf Datenträgern, in einer vom Kunden gewählten Form an den Kunden oder einen von diesem schriftlich benannten Dritten herausgeben und die vom Kunden gespeicherten Daten nach Bestätigung der erfolgreichen Übertragung unverzüglich unwiederbringlich löschen und sämtliche angefertigte Kopien vernichten.

4 Lizenzierung

Sofern mit dem Kunden vertraglich die Überlassung von Softwarelizenzen oder Subskriptionen durch Force Net vereinbart wurde, wird dem Kunden für die Laufzeit des Vertrages ein Nutzungsrecht in Übereinstimmung mit den Nutzungsbedingungen des Herstellers eingeräumt. Der Kunde verpflichtet sich, die Lizenzbedingungen einzuhalten. Sofern Lizenzen durch den Kunden beigelegt werden, räumt der Kunde Force Net für die Dauer des Vertrages sämtliche für den Vertragszweck erforderlichen Nutzungsrechte ein.

Wird Force Net von Dritten wegen einer behaupteten Verletzung von Schutzrechten im Zusammenhang mit der durch den Kunden bereitgestellten Lizenzen in Regress genommen, so ist der Kunde verpflichtet, Force Net von diesen Ansprüchen freizustellen, es sei denn, Force Net hat den Rechtsverstoß zu vertreten. Die Parteien werden sich unverzüglich benachrichtigen, falls Ihnen gegenüber Ansprüche wegen Verletzung von Rechten Dritter geltend gemacht werden.

Lizenzen und Pläne wie z.B. Red Hat Enterprise Linux und Microsoft SPLA-Lizenzen unterliegen möglicherweise Preisschwankungen. Zur Kompensation von Preisen, die während der Vertragslaufzeit durch den Hersteller verändert wurden, stimmt der Kunde einer Preisanpassung während der Vertragslaufzeit zu. Die Anpassung wird dem Kunden mit angemessener Vorlaufzeit angekündigt.

Für Microsoft SPLA-Lizenzen gelten die SPLA End User License Terms (<https://www.forcenet.de/rechtliches/agb/>) sowie die Microsoft Services Provider Use Rights (SPUR) (<https://www.microsoft.com/en-us/licensing/product-licensing/products>). Die Verwendung von Red Hat-Produkten unterliegt den Red Hat Subscription Terms and Conditions (https://www.redhat.com/licenses/cloud_cssa/).

5 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.