

## Servicelevel Webhosting (17.01.2017)

---

### **Inhalt:**

1. Präambel
2. Allgemeine Informationen
  - 2.1. Verfügbarkeitsinformationen
  - 2.2. Störungen
  - 2.3. Wartungsarbeiten
3. Begriffsdefinitionen
4. Allgemeine Servicelevel
5. Produktbezogene Servicelevel
6. Verfügbarkeit allgemeiner und produktbezogener technischer Dienste
7. Ansprüche des Kunden bei Nichteinhaltung der vereinbarten Servicelevel und Ausschluss
8. Salvatorische Klausel

## 1. Präambel

Die Qualität der angebotenen Serviceleistungen ist für die Alfahosting GmbH als Internetdienstleister entscheidend. Mit der Definition und Messbarkeit der Qualitätsziele ist eine Transparenz der angebotenen Serviceleistungen gegenüber den Kunden sichergestellt.

Die Server der Alfahosting GmbH sind in hochsicheren Rechenzentren untergebracht, die sich ausnahmslos in Deutschland befinden. Sie verfügen über moderne Lüftungs- und Klimasysteme und lassen sich nur durch autorisierte Mitarbeiter betreten. Weiterhin sind diese Areale mit Brandschutz-, Brandvermeidungs- und Brandlöschtechnik ausgestattet. Die enge Kooperation mit namhaften Unternehmen wie Cisco, Dell, Hewlett Packard und HL komm versetzen die Alfahosting GmbH in die Lage, höchstmögliche Zuverlässigkeit, maximale Geschwindigkeiten und unübertroffene Datensicherheit zu gewährleisten.

Mit der Internetanbindung an drei der größten Internetknotenpunkte Europas in Berlin, Frankfurt und Amsterdam sowie an zahlreiche Carrier, wie Telefonica O2, Deutsche Telekom AG und Level 3, bietet Ihnen die Alfahosting GmbH einen leistungsfähigen und sicheren Backbone.

Unsere Rechenzentren sind mit unterbrechungsfreier Stromversorgung ausgestattet und verfügen über redundante Netzersatzanlagen mit separatem Netzeingang.

Unser Service-Level-Agreement ist in 2 Hauptbereiche unterteilt:

- Allgemeine Servicelevel
- Produktbezogene Servicelevel

Die allgemeinen Servicelevel gelten für alle neu bestellten Tarife der Alfahosting GmbH.

Die produktbezogenen Servicelevel beziehen sich auf die gebuchten Tarife und Zusatzleistungen der Kunden. Es wird in den definierten Leistungen nach Eigen- und Fremdleistungen unterschieden.

Die Vereinbarung bezieht sich auf bestehende und zukünftige Vertragsverhältnisse der Kunden und der Alfahosting GmbH. Es gilt die jeweils aktuelle Version des SLA. Die Verfügbarkeit wird auf Jahresbasis in Prozent hochgerechnet und angegeben.

Sich widersprechende oder differierende Regelungen der allgemeinen und produktbezogenen Servicelevel werden zugunsten des Kunden ausgelegt; es gilt zugunsten des Kunden das Günstigkeitsprinzip. Im Übrigen gelten die allgemeinen Geschäftsbedingungen der Alfahosting GmbH.

## 2. Allgemeine Informationen

Das SLA ist nur in Verbindung mit einem gültigen Vertrag über gebuchte Serviceleistungen gültig.

### 2.1. Verfügbarkeitsinformationen

Die angegebenen Werte beziehen sich auf die Zeit 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr, gerechnet mit 365,25 Kalendertagen im Jahr. Der Monat ist mit 1/12 Jahr berechnet. Es wurde auf volle Minutenbeträge gerundet.

Verfügbarkeit jährlich in Prozent	Max. Ausfallzeiten auf Monatsbasis
99,9	44 Minuten
99,8	88 Minuten
99,7	132 Minuten
99,6	176 Minuten
99,5	220 Minuten

### 2.2. Störungen

Störungen der als technische Dienste gemäß „Begriffsdefinitionen“. definierten Leistungen sind durch den Kunden über die schriftlichen Kommunikationswege gemäß „Begriffsdefinitionen“. anzuzeigen und zu dokumentieren. Für Störungen, die nicht durch die Kunden selbst verursacht wurden, haftet die Alfahosting GmbH im Rahmen der festgelegten anteiligen Gebührenerstattungen, wenn eine eindeutige Zuordnung der Ursache zur Alfahosting GmbH gegeben ist. Die maximale Gutschrift ist auf die Höhe des monatlichen Entgelts der gebuchten Dienstleistungen begrenzt. Für die Haftung bei Folgeschäden und für alle weiteren Ansprüche gelten die Regelungen der allgemeinen Geschäftsbedingungen in der jeweils auf das Vertragsverhältnis bezogenen gültigen Fassung.

#### Bearbeitung einer Störung:

1. Eingang einer Störungsmeldung des Kunden
2. Beginn der Reaktionszeit gemäß „Begriffsdefinitionen“.
3. Bearbeitung der Störungsmeldung durch die Kundenbetreuung mit eventueller Weiterleitung an die Fachabteilung

## 2.3. Wartungsarbeiten

Wartungsarbeiten sind für die Verfügbarkeit der Serviceleistungen notwendig und finden periodisch statt. Zeitliche Beeinträchtigungen der Dienste bei notwendigen Wartungen zählen nicht als Störung. Sie werden jedoch so kurz wie möglich gehalten.

Geplante Wartungsarbeiten werden in einem Newsletter und im Kundencenter angekündigt. Die Arbeiten selbst werden üblicherweise in der Nacht durchgeführt, um die Beeinträchtigungen für den Kunden so gering wie möglich zu halten. Ungeplante Wartungsarbeiten werden kurzfristig angekündigt und, soweit notwendig, auch tagsüber durchgeführt.

## 3. Begriffsdefinitionen

Kunde	Registrierter Leistungsempfänger mit einer unique Kundennummer und Zugang zum Kundencenter, gewerbliche und private Nutzung möglich. Ein Kunde authentifiziert sich als solcher über die mündliche und schriftliche Authentifizierung.
Dienst	Ein Dienst definiert sich als ein Teilbereich der von der Alfahosting GmbH zur Verfügung gestellten Leistungen.
Technische Dienste	Angeborene technische Dienste der Alfahosting GmbH: Web, FTP, FTP-TLS, E-Mail, Webmail, WebFTP, DNS, Administrationsbereich, MySQL-Datenbanken, phpMyAdmin-Verwaltungspanel, Cronjobs, SSH, FTPS, Domainrobot, AlfaDNS-Panel
Web	Aufruf der Homepage über das HTTP-Protokoll, wenn ein SSL-Zertifikat gebucht wurde der Aufruf über das HTTPS-Protokoll
FTP, FTP-TLS	Upload, Download von Dateien, Verzeichnissen über das FTP-Protokoll
E-Mail	POP3-, SMTP- und (ausgenommen der Tarif Starter L) IMAP4- Protokoll
DNS	Das Domain Name System ist ein technischer Dienst für die Namensauflösung von Anfragen von Web-Clients, Alfahosting übernimmt die Verwaltung der Kundendomains und die Sicherstellung der Verfügbarkeit der Nameserver.
MySQL	MySQL-Datenbanken, ausgenommen Tarif Starter L
Cronjobs	Periodischer Aufruf von Skripten ab den Tarifen Starter XXL, eShop Pro M, Magento S, Reseller Plan A enthalten
SSH, FTPS	Verfügbar in Tarifen Magento XL und Magento XXL
phpMyAdmin	Verwaltungsoberfläche zur Bearbeitung von vorhandenen MySQL-Datenbanken, ab den Tarifen Starter XL, eShop M, Magento S, Reseller Plan A enthalten
Webmail	Verwaltungsoberfläche zur Bearbeitung angelegter Postfächer, ab den Tarifen Starter XXL, eShop M und Magento S, Reseller Plan A enthalten
WebFTP	Verwaltungsoberfläche für FTP, ab den Tarifen Starter XL, eShop M, Magento S, Reseller Plan A enthalten
Domainrobot	Verwaltungsoberfläche zur Neuregistrierung, Verlängerung und Löschung von Domains, verfügbar in den Nameserver-, Reseller-, vServer- und Dedicated-Server-Tarifen

AlfaDNS-Panel	Verwaltungsoberfläche zur Bearbeitung der DNS-Einträge von Domains, verfügbar in den Nameserver-, Reseller-, vServer- und Dedicated-Server-Tarifen
Hosting-Tarife	Webhosting-Tarife Starter, Multi, Business, eShop, Magento-Webhosting, Reseller-Tarife
Administrationsbereich	Verwaltungsoberfläche für die E-Mail-Postfächer, MySQL-Datenbanken, Domain-/Subdomain-Weiterleitungen, Passwortschutz, WebFTP, Webmail, Perl Debugger, FTP-Benutzer, Fehlerseiten, manuelle Backups
Internetanbindung	Die Gesamtheit aller verfügbaren Internetzugänge bezeichnet die Internetanbindung.
Stromversorgung	Allgemeine Elektrizitätsversorgung der Hardware von Alfahosting, die unterbrechungsfreie Stromversorgung ist ein wesentlicher Bestandteil der Hosting-, Dedicated-Server-, vServer- und Nameserver-Tarife.
Schriftliche Kommunikationswege	Ein Kunde benachrichtigt den Support von Alfahosting über die Kanäle: Ticketsystem, E-Mail, Fax oder Brief.
Ticketsystem: Allgemeine Anfrage	Der Kunde wendet sich in schriftlicher Form über ein Ticket im Supportsystem an die Kundenbetreuung.
Ticket Dringlichkeit niedrig/mittel/hoch/am höchsten (Premium SLA)	Klassifizierung laut gesetzter Priorität vom Kunden, die Abarbeitung erfolgt der Reihenfolge nach, beginnend mit der höchsten Priorität.
Mündliche Kommunikationswege	Der Kunde übermittelt sein Anliegen in mündlicher Form über die angebotenen Servicrufnummern.
Wartungsarbeiten	Zur Optimierung und Leistungssteigerung des Netzes sieht Alfahosting planmäßige Wartungsarbeiten vor. Der Kunde wird mindestens 2 Werktage im Voraus über planbare Arbeiten informiert (falls diese eine mögliche Auswirkung auf die Dienstverfügbarkeit haben). Dies schließt keine Notfälle ein. Wartungszeiten stellen keine Ausfallzeiten dar (siehe Ziffer 2.3. SLA).
Störung	<p>Ausfall von einem oder mehreren technischen Diensten. Störungen werden durch Überwachungseinrichtungen von Alfahosting oder durch Mitteilung seitens des Kunden festgestellt. Die Störung endet mit der vollständigen Wiederherstellung des Dienstes. Keine Störung gilt für diese Fälle:</p> <p>Ausfälle, die vom Provider nicht direkt zu vertreten sind, insbesondere externe DNS-Routingprobleme, virtuelle Angriffe auf die Netz- bzw. E-Mail-Infrastruktur des Providers (DDoS/Viren) und Ausfälle von Teilen des Internets außerhalb der Kontrolle des Providers, die zu Fehlmessungen des Kunden führen können Ausfälle, die darauf beruhen, dass Software unsachgemäß benutzt oder installiert, betrieben und gepflegt wurde Ausfälle, die durch Fehler bei Überwachungsdiensten dem Kunden fälschlicherweise gemeldet werden Ausfälle, die durch Wartungsfenster des Providers verursacht wurden.</p>
Störungsbeseitigung	Die Alfahosting GmbH beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten schnellstmöglich.
Schriftliche Authentifizierung	Die Authentifizierung erfolgt durch Angabe der Kundennummer, des Namens und, soweit erforderlich, mit eigenhändiger Unterschrift, mit Web-Login über den Ticket-Support.

Mündliche Authentifizierung	Die mündliche Authentifizierung durch einen individuellen ID-Check
Reaktionszeit	Die garantierte Zeit, bis erstmalig auf eine vom Kunden aufgegebene Meldung reagiert wird.
Servicezeit I	Montag bis Freitag 06:00 Uhr bis 24:00 Uhr
Servicezeit II	übrige Zeit + Wochenende + bundesweite Feiertage

## 4. Allgemeine Servicelevel

Als allgemeine technische Dienste werden für die Hosting-Tarife definiert:

- Web (HTTP und HTTPS)
- FTP, FTP-TLS
- E-Mail (POP3, POP3-TLS, POP3-SSL, IMAP, IMAP-TLS, IMAP-SSL, SMTP, SMTP-TLS, SMTPS, SMTP-SUBMISSION)
- Webmail
- WebFTP
- DNS
- Administrationsbereich

Ansprechpartner für den Kunden der Alfahosting GmbH ist die Alfahosting-Kundenbetreuung. Als Kommunikationswege sind vorrangig die Telefonhotline sowie das Ticketsupportsystem gegeben. Weiterhin kann sich der Kunde auch per E-Mail, Telefax oder Brief an die Alfahosting-Kundenbetreuung wenden. Die schnellstmögliche Bearbeitung des Anliegens des Kunden bieten jedoch die vorstehend genannten vorrangigen Kommunikationswege.

Die Alfahosting-Kundenbetreuung ist täglich von 00:00 bis 24:00 Uhr erreichbar. Telefonisch ist die Kundenbetreuung während der Servicezeit I gemäß Ziffer 3. erreichbar. Störungen an den allgemeinen technischen Diensten sind binnen 30 Kalendertagen ab dem Zeitpunkt der Störung durch den Kunden über die definierten Kommunikationswege mitzuteilen und zu dokumentieren.

Die allgemeinen Servicelevel gelten als erfüllt, wenn die in der jeweiligen Tarifbeschreibung angegebenen Verfügbarkeitswerte der allgemeinen technischen Dienste auf Jahresbasis nicht unterschritten werden. Werden die Verfügbarkeitswerte nicht eingehalten, erhält der Kunde eine Gutschrift entsprechend der prozentualen Abweichung und bezogen auf den Jahresbetrag des von ihm gezahlten Entgelts. Die Gutschrift auf der Grundlage dieses SLA ist insgesamt begrenzt auf einen Monatsbetrag der vom Kunden zu bezahlenden Vergütung.

Die Reaktionszeiten in den Servicezeiten I und II betragen:

	Servicezeit I	Servicezeit II
<b>Schriftliche Kommunikationswege:</b>		
Tickets Dringlichkeit hoch	2 Stunden	11 Stunden
Tickets Dringlichkeit mittel	4 Stunden	15 Stunden
Tickets Dringlichkeit niedrig	9 Stunden	19 Stunden
E-Mail, Fax, Brief	Durchschnittlich 4 Werktage ab Posteingang (in der Regel erfolgt die Bearbeitung früher)	
<b>Mündliche Kommunikationswege:</b>		
Durchschnittliche Wartezeit Hotline	45 Sekunden	90 Sekunden

## 5. Produktbezogene Servicelevel

Als produktbezogene technische Dienste werden für die Hosting-Tarife definiert:

- MySQL-Datenbanken
- phpMyAdmin-Verwaltungspanel
- Cronjobs
- SSH, FTPS
- AlfaDNS-Panel
- Domainrobot

Die produktbezogenen Servicelevels gelten in ihrer jeweils gültigen Fassung für den gebuchten Tarif der Kunden der Alfahosting GmbH. Die Verfügbarkeit der Alfahosting-Produkte bezieht sich auf die Verfügbarkeit der allgemeinen und technischen Dienste.

## 6. Verfügbarkeit allgemeiner und produktbezogener technischer Dienste

Die Verfügbarkeit der benannten technischen Dienste MySQL-Datenbanken, phpMyAdmin-Verwaltungspanel, Cronjobs, SSH und FTPS wird über die Verfügbarkeit des Tarifs abgebildet. Die Verfügbarkeit der technischen Dienste AlfaDNS-Panel wird auf 99,80 Prozent und Domainrobot wird auf 98,00 Prozent auf Monatsbasis festgelegt.

Produkt	Verfügbarkeit in Prozent auf Monatsbasis
Starter L, Starter XL, Starter XXL	99,90
Multi L, Multi XL, Multi XXL	99,90
Business L, Business XL, Business XXL	99,90
eShop Pro M, eShop Pro L, eShop Pro XL	99,90
Magento S, Magento M, Magento XL, Magento XXL	99,90
Reseller Plan A, Plan B, Plan C, Profi Plan	99,90

Externe Einflüsse, die die Alfahosting GmbH nicht zu vertreten hat, beeinträchtigen nicht die Verfügbarkeit. Das gilt insbesondere für Handlungen der Kunden, die zu einer Nichterreichbarkeit führen, Wartungen, Handlungen, die sich in einem Zahlungsrückstands des Kunden begründen und Handlungen, die aufgrund eines Angriffs auf das Kundenprojekt erfolgen.

Die produktbezogenen Servicelevel gelten als erfüllt, wenn die innerhalb der in der betreffenden Tarifbeschreibung angegebenen Verfügbarkeitswerte auf Jahresbasis für das vom Kunden gebuchte Produkt nicht unterschritten werden. Werden die Verfügbarkeitswerte nicht eingehalten, erhält der Kunde eine Gutschrift entsprechend der prozentualen Abweichung und bezogen auf den Jahresbetrag des von ihm gezahlten Entgelts. Die Gutschrift auf der Grundlage dieses SLA ist insgesamt begrenzt auf einen Monatsbetrag der vom Kunden zu bezahlenden Vergütung.

## **7. Ansprüche des Kunden bei Nichteinhaltung der vereinbarten Servicelevel und Anspruchsausschluss**

Sollten durch die Alfahosting GmbH die garantierten Servicelevel nicht eingehalten werden, erhält der Kunde eine Gutschrift entsprechend den vorstehenden Regelungen auf seinem Kundenkonto. Voraussetzung für die Erteilung der Gutschrift ist, dass der Kunde seinen Anspruch binnen eines Monats nach Ablauf des Kalendermonats, für den die Ansprüche geltend gemacht werden, gegenüber der Alfahosting GmbH über den schriftlichen Kommunikationsweg geltend gemacht hat.

Die vorstehende Regelung gilt sowohl für die allgemeinen als auch die produktbezogenen Servicelevel.

Ansprüche des Kunden bestehen nur dann, wenn die Nichteinhaltung der Servicelevel durch Alfahosting zu vertreten ist. Insbesondere bestehen keine Ansprüche des Kunden bei

- externen DNS- und Routingproblemen, Angriffen auf die Netz- bzw. E-Mail-Infrastruktur der Alfahosting GmbH (DDoS/Viren) und Ausfällen von Teilen des Internets außerhalb der Kontrolle der Alfahosting GmbH, die zu Fehlmessungen des Kunden führen können;
- Ausfällen, die durch den Kunden verschuldet wurden, insbesondere Ausfällen, verursacht durch ein-/ausgehende Hackerangriffe (DDoS) wegen fehlerhafter oder unzureichender Wartung der kundeneigenen Hard- und Software;
- Ausfällen, die darauf beruhen, dass kundeneigene Hard- und/oder Software unsachgemäß benutzt oder repariert wurde oder Systeme nicht den Richtlinien des Herstellers oder der Alfahosting GmbH entsprechend installiert, betrieben und gepflegt wurden;
- Ausfällen, die durch Fehler bei internen oder externen Überwachungs-/Monitoringdiensten dem Kunden fälschlicherweise gemeldet werden;

oder

- Ausfällen, die durch Wartungsfenster der Alfahosting 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.