

SICOR IT GmbH

Service Level Agreement (SLA)

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis

1.0 Einleitung	3
1.1 Ziel	3
1.2 Inkraftsetzung und Gültigkeitsdauer	3
2.0 Service Level – Allgemein	4
2.1 Verfügbarkeit – Rechenzentren	4
2.2 Verfügbarkeit und Latenz – Internetverbindung	4
3.0 Service Level Produkt	5
3.1 Kommunikation mit der SICOR IT GmbH	5
3.2 Supportzeiten	5
3.3 Reaktionszeiten	5
3.4 Wiederherstellungszeiten	6
3.5 Verfügbarkeit – Dienste	6
3.6 Verfügbarkeit – Proaktives Monitoring	7
4.0 Allgemeine Wartungsarbeiten	8
5.0 Nichteinhaltung der Service Level	8
Anlage 1.0	9
Anlage 2.0	10

1.0 Einleitung

1.1 Ziel

Das Service Level Agreement (SLA) spezifiziert die Qualität bestimmter IT-Leistungen, welche die SICOR IT GmbH Ihren Kunden im Bereich Hosting anbietet. Das SLA besteht aus diesem Allgemeinen Teil und jeweils pro Service aus einer Leistungsbeschreibung.

Dieses Dokument enthält alle für das Service Level Agreement relevanten Bestimmungen und Regelungen, die generell auf alle Leistungsbeschreibungen zutreffen. Dieses Dokument unterliegt in gegenseitigem Einverständnis Veränderungen, um eine optimale Leistungserbringung und Ablauforganisation zu gewährleisten. Veränderungen bedürfen jedoch der Zustimmung der betroffenen Parteien.

Die zugehörigen Werte, welche die SICOR IT GmbH Ihren Kunden garantiert, sind dem Anhang A des SLA zu entnehmen, das zusammen mit dem Anhang wesentlicher Bestandteil des Vertrags zwischen den betroffenen Parteien ist.

1.2 Inkraftsetzung und Gültigkeitsdauer

Die SLA treten nach Vertragsabschluss der beteiligten Parteien in Kraft. Es gilt jeweils die aktuelle Version der Vereinbarung.

Sollten sich die einzelnen Regelungen innerhalb dieses SLA in einem oder mehreren Punkten widersprechen, gelten die für den Kunden günstigeren Regelungen. Neben dem SLA gelten die Allgemeinen und – je nach gewählten Produkten – die entsprechenden Zusatzbedingungen der SICOR IT GmbH.

2.0 Service Level – Allgemein

Die Leistungsbeschreibung dient der Erfassung der Leistung, die für einen Service erbracht werden soll sowie der Regelung der Abläufe und organisatorischen Schnittstellen, die für die Leistungserbringung erforderlich sind.

2.1 Verfügbarkeit – Rechenzentren

Die SICOR IT GmbH garantiert eine Verfügbarkeit der Rechenzentren von 99,9 % im Jahresdurchschnitt, gerechnet mit sieben Tagen die Woche und 24 Stunden pro Tag. Verfügbarkeit ist die Möglichkeit des Kunden, die wesentlichen Funktionalitäten der Software bzw. die Rechnerleistung des Servers zu nutzen. Bei der Berechnung der tatsächlichen Verfügbarkeiten gelten SICOR IT GmbH nicht zurechenbare Ausfallzeiten gem. Ziff. 3.2 der Zusatzbedingungen von SICOR IT GmbH (siehe https://www.sicor.de/fileadmin/user_upload/Zusatzbedingungen-SICOR-IT.pdf) als verfügbare Zeiten.

2.2 Verfügbarkeit und Latenz – Internetverbindung

Die SICOR IT GmbH misst kontinuierlich die Internetverfügbarkeit des Netzwerks an unterschiedlichen Messstationen. Die Verfügbarkeit ist dann gegeben, wenn ein Rechenzentrum durch mindestens einen externen Messpunkt erreicht werden kann.

Die Internetverbindung der Rechenzentren ist mehrfach redundant ausgelegt.

3.0 Service Level Produkt

3.1 Kommunikation mit der SICOR IT GmbH

Genereller Ansprechpartner für alle Kunden ist der Kundenservice. Der Kunde hat nachstehende Möglichkeiten, Anfragen und Aufträge einzureichen:

- E-Mail: support@sicor.de
- Telefon: +49 8261 7365 200
- Brief: SICOR IT GmbH | Krumbacher Straße 20b | 87719 Mindelheim
- Ticketsystem: <https://helpdesk.sicor-it.net>

Aktuelle Daten zur Kontaktaufnahme finden Sie auch immer unter der Webseite www.sicor.de.

Störungen sind vom Kunden unter Angabe der seiner Einschätzung gegebenen Priorität über das von SICOR IT eingerichtete Ticket-System zu melden, damit die von der SICOR IT GmbH garantierten Reaktionszeiten eingehalten werden können. Sollten sich die angekündigten Kommunikationswege ändern, so teilt die SICOR IT GmbH dies dem Kunden rechtzeitig mit. Sollte die Meldung des Kunden nicht auf dem richtigen Weg bei der SICOR IT eintreffen, so kann es u.U. zu Verzögerungen kommen. Erreicht die Störung eine höhere Prioritätsstufe, hat der Kunde dies SICOR IT GmbH unverzüglich mitzuteilen. Die Meldung soll neben der Einschätzung der Priorität folgende Informationen beinhalten:

- Kunde
- Wo tritt die Störung auf?
- Arbeitsschritte, im Zuge derer die Störung aufgetreten ist bzw. welche die Störung verursacht haben
- Die Beschreibung der Störung mittels Screenshots, Protokollen oder ähnlichen Hinweisen
- Tag und Uhrzeit der Störungsfeststellung

SICOR IT wird die vom Kunden mitgeteilte Störung jeweils innerhalb einer angemessenen Frist nach Maßgabe der nachfolgenden Bestimmungen beseitigen. Angemessen ist die Frist, innerhalb der SICOR IT unter Berücksichtigung seiner Auftragslage und der Verfügbarkeit geeigneter Mitarbeiter ohne schuldhaftes Zögern die gemeldeten Störungen analysieren und beseitigen kann.

3.2 Supportzeiten

Bei der Supportzeit handelt es sich um den Zeitraum, in dem der für das jeweilige Produkt zuständige technische Kundenservice über den entsprechenden Kommunikationsweg erreichbar ist. Die garantierte Supportzeit für die jeweiligen Produkte ist in der Anlage 1 dieses Dokuments zu entnehmen.

3.3 Reaktionszeiten

Die Reaktionszeit beginnt grundsätzlich mit dem Eingang der Meldung des Kunden auf dem vorgegebenen Kommunikationsweg der SICOR IT GmbH.

Die Reaktionszeiten sind folgendermaßen unterteilt:

- Reaktionszeit bei allgemeinen Anfragen
- Reaktionszeit bei Störungen: Der Service ist noch erreichbar, aber nur eingeschränkt verfügbar.
- Reaktionszeit bei dringenden Störungen: Der Service ist nicht mehr erreichbar.

Die Klassifizierung der Störungen ergibt sich aus Anlage 2.

Die Einordnung der Meldungen der Kunden nach den oben genannten Unterteilungen erfolgt durch die Mitarbeiter der SICOR IT GmbH, basierend auf der Fehlerbeschreibung des Kunden. Innerhalb der festgelegten Reaktionszeit erhält der Kunde eine qualifizierte Aussage eines Mitarbeiters der SICOR IT GmbH. Im Idealfall beinhaltet diese Aussage bereits die Lösung bzw. den Abschluss des Vorgangs, zumindest aber eine erste Einschätzung der Meldung sowie die Information über weitere Vorgehensweise.

Im Falle einer Störung bzw. dringenden Störung beinhaltet die qualifizierte Aussage ebenfalls Informationen über die voraussichtliche Dauer und den Umfang der gemeldeten Störung. Die garantierten Reaktionszeiten des jeweiligen Produkts sind der Anlage 1 dieses Dokuments zu entnehmen.

Bei Störungen der Priorität 3 kann die Behebung durch Zur-Verfügung-Stellung eines Updates auf den nächstgelegenen Zeitpunkt verschoben werden, zu dem SICOR IT gem. deren Planung andere Aktualisierungen und/oder Änderungen zur Verfügung stellen wird. Liegt dieser Zeitraum mehr als 3 Monate in der Zukunft, wird SICOR IT dem Kunden dies mitteilen. Die vorgenannte Verschiebung gilt nur im Zusammenhang mit der Wartung von Software-Lösungen.

Eine Verletzung der Pflichten durch SICOR IT wegen Nichteinhaltung der Reaktionszeit bestimmt sich unabhängig von der Einschätzung des Kunden nach der objektiv gegebenen Priorität.

3.4 Wiederherstellungszeiten

Bei Störungen, bezogen auf die Nicht-Erreichbarkeit eines oder mehrerer Dienste, wird je nach Produkt gegebenenfalls zusätzlich zur Reaktionszeit eine Wiederherstellungszeit (TTR) garantiert.

Innerhalb der pro Produkt festgelegten Wiederherstellungszeit wird der vom Kunden gemeldete Fehler behoben und der Dienst wieder zur Verfügung gestellt. Als Startpunkt für diese Zeitspanne gilt ebenfalls der Eingang der Meldung bei der SICOR IT GmbH über die zuvor genannten Kommunikationswege.

Die garantierten Wiederherstellungszeiten sind der Anlage 1 zu entnehmen.

SICOR IT kann auftretende Störungen unter Berücksichtigung der vorgenommenen Priorisierung nach eigener Wahl beseitigen. Ist eine Fernwartung nicht erfolgreich, nicht möglich oder nicht erfolgsversprechend, führt SICOR IT diese vor Ort beim Kunden durch bzw. lässt diese über Subunternehmer vor Ort durchführen.

3.5 Verfügbarkeit – Dienste

Solange die Softwarekomponente des vom Kunden gewählten Services, die als Basis für die Applikation dient, funktioniert, gilt der Dienst als verfügbar.

3.6 Verfügbarkeit – Proaktives Monitoring

Im Standard werden sämtliche Dienste wie z.B. HTTP/HTTPS/SMTP/IMAP/POP3/SSH, SSL Zertifikate sowie die üblichen Parameter wie CPU-Load, RAM-Usage und Free-Disk-Space überwacht. Durch das eingesetzte technische Monitoring der SICOR IT GmbH, welches selbstständig bei Fehlererkennung nach einem festgelegten Zeitraum Aktionen durchführt, wird eine höchstmögliche Verfügbarkeit gewährleistet. Diese Aktionen sind z.B. automatisierte Neustarts der Dienste oder sofortige Benachrichtigung an die zuständigen Administratoren.

4.0 Allgemeine Wartungsarbeiten

Für periodische, geplante oder ungeplante Wartungsarbeiten an den Systemen der SICOR IT GmbH, die für den Erhalt und die Sicherheit des laufenden Betriebes bzw. der Durchführung von Updates oder Upgrade 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 22:00 Uhr und 07:00 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 SICOR IT GmbH informiert den Kunden über geplante Systemwartungen so früh wie möglich.

5.0 Nichteinhaltung der Service Level

Sollten die garantierten Service Level nicht eingehalten werden, gewährt die SICOR IT 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, der SICOR IT GmbH in schriftlicher Form per Brief anzeigt. Beantragt werden kann diese Gutschrift generell erst nach Ablauf des von der Nichteinhaltung betroffenen Monats. Maßgeblich für den rechtzeitigen Eingang ist das Datum des Poststempels.

Diese Matrix stellt dar, wie hoch die Gutschrift bei der Nichteinhaltung der verschiedenen Verfügbarkeiten ist.

Garantierter Wert im Monatsmittel	99,9 %	99,9 %	Gutschrift bezogen auf eine Monatsmiete
Verfügbarkeit	< 99,90 %	< 99,9 %	5 %
	< 99,86 %	< 99,8 %	10 %
	< 99,81 %	< 99,6 %	25 %
	< 99,63 %	< 99,3 %	50 %
	< 99,26 %	< 98,5 %	75 %
	< 98,52 %	< 97,0 %	100 %

Die maximale Höhe der Gutschrift beträgt grundsätzlich pro Monat 100 % der Monatsmiete der betroffenen Services.

Für die Geltendmachung darüber hinausgehender Schadensersatzansprüche gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Anlage 1.0 Supportzeiten, Reaktionszeiten

	<u>Allgemeine Anfrage</u>	<u>Störung</u>	<u>Dringende Störung</u>	
Supportzeit Erreichbarkeit	Montag-Donnerstag 08.00 Uhr - 17.00 Uhr Freitag 08.00 Uhr - 15.00 Uhr	Montag-Donnerstag 08.00 Uhr - 17.00 Uhr Freitag 08.00 Uhr - 15.00 Uhr	Montag-Donnerstag 08.00 Uhr - 17.00 Uhr Freitag 08.00 Uhr - 15.00 Uhr	
	Jeweils unter Ausnahme der für Bayern geltenden gesetzlichen Feiertage gem. Feiertagsgesetz Bayern			
	Reaktionszeit*	Reaktionszeit*	Reaktionszeit*	Wiederherstellungszeit*
Domains Webhosting	48 Std.	12 Std.	4 Std.	12 Std.
Virtuelle Server Linux Virtuelle Server Windows RootServer ownCloud Server	48 Std.	12 Std.	4 Std.	12 Std.
Hosted Exchange Cloudspeicher	48 Std.	12 Std.	4 Std.	12 Std.
VIP Server	12 Std.	6 Std.	4 Std.	12 Std.

* Die angegebenen Reaktionszeiten / Wiederherstellungszeit bezieht sich auf die gebuchten Supportzeiten. Für Supportleistungen außerhalb der Supportzeiten können leider keine definitiven Reaktionszeiten / Wiederherstellungszeiten garantiert werden.

Anlage 2 – Einordnung der Störung

Priorität	Klassifizierung	Beschreibung
Dringende Störung	der Betriebsablauf ist unterbrochen	Software ist nicht lauffähig; es kommt zu Programmabstürzen; Daten sind nicht aufrufbar; Daten werden nicht oder nicht richtig oder unvollständig gespeichert; Systeme gehen nicht an; Systemanmeldungen funktionieren nicht; ...
Störung	der Betriebsablauf ist beeinträchtigt	Die Funktionsweise ist beeinträchtigt oder es kommt zu Fehlfunktionen, insbesondere das Antwortzeitverhalten verhindert die übliche Nutzung, ...
Allgemeine Anfrage	der Betriebsablauf ist nicht beeinträchtigt	Das Arbeiten im System ist möglich; Fehlfunktionen können derzeit umgangen werden, ...