Computer & Internet Service OHG

Service Level Agreement

Professional-Paket

PCSG - Computer & Internet Service OHG
Pfaffenberger Weg 142
42659 Solingen

Übersicht

Verfügbarkeit	Prozentual	**99,75 %**
Maximal zulässige Ausfallzeit	Jährlich	**21,90 h**
Reaktionszeit bei Störungen (Karenzzeit)	Betriebsverhindernde Störung (Kategorie A)	**4 h**
	Betriebsbehindernde Störung (Kategorie B)	**8 h**
	Leichte Störung (Kategorie C)	**12 h**
Angestrebte Wiederherstellungszeit bei Störungen	Betriebsverhindernde Störung	**4 h**
	Betriebsbehindernde Störung	**8 h**
	Leichte Störung	**16 h**
Störungsannahme und Entstörung telefonisch	Montag bis Freitag	**8–18 Uhr**
	Samstag und Sonntag	✘
Störungsannahme und Entstörung per E-Mail/Ticket-System	Montag bis Freitag	**6–22 Uhr**
	Samstag und Sonntag	**8–17 Uhr**
Support	E-Mail/Ticketsystem	✔
	Telefon	✔
Wartung	Zeitfenster nach Vereinbarung	✔
	Ankündigung im Voraus	✔

§ 1 - Allgemeines

Die PCSG - Computer & Internet Service OHG (im Folgenden “PCSG” genannt) erbringt im Rahmen des jeweiligen Einzelvertrages verschiedene IT-Dienstleistungen gemäß der entsprechenden Produktbeschreibung und der AGB.

PCSG ist bestrebt, die erbrachten Dienstleistungen mindestens zu der in diesem SLA festgelegten Qualität und Verfügbarkeit zur Verfügung zu stellen.

Falls die vereinbarte Verfügbarkeit bei Vorliegen der sonstigen Voraussetzungen nicht erreicht werden kann, hat der Kunde einen Anspruch auf pauschalierten Schadensersatz.

§ 2 - Definitionen

1) „Service Level“ sind die in dieser Vereinbarung (SLA) getroffenen Festlegungen hinsichtlich der Qualität und Verfügbarkeit der von PCSG erbrachten Maintenance-, SaaS-, IaaS-oder PaaS-Leistungen.
2) „Verfügbarkeit“ ist der prozentuale Anteil eines Kalendermonats oder eines Jahres gemäß Ziffer 2.4., in dem die bereitgestellte Dienstleistung nicht durch eine Ausfallzeit beeinträchtigt wurde.
3) „Ausfallzeit“ ist der Zeitraum in Minuten, währenddessen eine Dienstleistung von einer Störung der Fehlerkategorie A betroffen ist.
4) „Jahr“ ist ein Zeitraum von 365 Kalendertagen oder 8.760 Stunden, in dem eine Dienstleistung erbracht wird. Das erste Jahr beginnt mit dem Tag der betriebsbereiten Bereitstellung der Dienstleistung und endet 365 Tage später.
5) „Karenzzeit“ ist der Zeitraum, nach dessen Überschreitung eine Ausfallzeit zur Ermittlung der Zahlung von pauschaliertem Schadenersatz gemessen wird. Innerhalb der je nach SLA- Kategorie zulässigen Karenzzeit wird mit der Entstörung begonnen.
6) „Wiederherstellungszeit“ ist der Zeitraum, innerhalb dessen PCSG bestrebt ist eine Entstörung der Fehlerkategorie A erfolgreich abzuschließen.
7) „SLA – Kategorie“ ist das Merkmal einer Dienstleistung, das entsprechend eine bestimmte Verfügbarkeit ausdrückt.
8) „Qualifizierte Störung“ ist ein länger als 10 Minuten andauernder Zustand, welcher nach Störungsannahme durch PCSG in eine Fehlerkategorie gemäß Ziffer 4. eingestuft wurde.
9) „Vertragswert“ ist das durch den Kunden zu entrichtende monatliche Entgelt für die Inanspruchnahme der vertraglich vereinbarten Dienstleistungen. Für Dienstleistungen, die variablen Entgelten unterliegen (z. B. Datentransfervolumen) ist der Vertragswert gleich dem Mittelwert der Höhe des Entgelts der letzten drei Monate.

10) „Wartungsfenster“ ist ein Zeitraum in denen periodisch geplante Arbeiten zum Erhalt der Betriebssicherheit durchgeführt werden. Diese Arbeiten beinhalten insbesondere Software- Updates oder Konfigurationsänderungen. Beeinträchtigungen der Verfügbarkeit innerhalb des Wartungsfensters gelten nicht als Störung gemäß Punkt 4 dieser Vereinbarung.
11) „Recovery Time Objective (RTO)“ ist die Zeit, die vom Eintreten einer Störung Fehlerkategorie A bis zur vollständigen Wiederherstellung des Geschäftsprozesses, also Wiederherstellung von Struktur und Daten, Nachbearbeitung von Daten usw. vergehen darf.
12) „Recovery Point Objective (RPO)“ ist der Zeitraum, der zwischen zwei Datensicherungen liegen darf, das heißt, wie viele Daten dürfen zwischen der letzten Datensicherung und dem Eintreten einer Störung der Fehlerkategorie A höchstens verloren gehen.

§ 3 - Fehlerkategorien

Entsprechend der Schwere einer Störung und der dadurch beeinträchtigten Funktionalitäten bzw. Dienstleistungen werden folgende Kategorien angewandt:

1) Fehlerkategorie A:

   Eine länger als 10 Minuten andauernde, nicht durch den Kunden verursachte betriebsverhindernde Störung, für die keine Ersatzlösung zur Verfügung steht. Sie führt zu einer erheblichen Beeinträchtigung der Geschäftstätigkeit des Kunden.

2) Fehlerkategorie B:

   Eine nicht durch den Kunden verursachte betriebsbehindernde Störung, für die keine Ersatzlösung zur Verfügung steht. Sie führt zu einer teilweisen Beeinträchtigung der Geschäftstätigkeit des Kunden.

3) Fehlerkategorie C:

   Eine nicht durch den Kunden verursachte betriebsbehindernde Störung, die den Kunden nur geringfügig beeinträchtigt, oder für die eine temporäre Ersatzlösung zur Verfügung steht. Der Kunde kann seine Geschäftstätigkeit im wesentlichen weiterführen.

4) Fehlerkategorie D:

   Ein nicht durch den Kunden selbst verursachtes Ereignis, das den Kunden nicht oder nur unwesentlich in seiner Geschäftstätigkeit beeinträchtigt. Das Ereignis wird aufgenommen und in einem angemessenen Zeitrahmen, abhängig von den freien Kapazitäten bei PCSG, beseitigt.

§ 4 - Ausfallzeit

1) Die Messung der Ausfallzeit beginnt frühestens nach Überschreiten einer möglichen Karenzzeit, sobald durch Eröffnung eines Tickets die gemeldete Störung als Fehler der Kategorie A eingestuft worden ist.
2) Die Ausfallzeit endet, sobald PCSG die Störung beseitigt hat und die Beseitigung der Störung dem Kunden angezeigt wurde. Als Anzeige der Störungsbeseitigung gilt auch die automatische Wiederverfügbarkeit von Services, wie zum Beispiel HTTP/S- oder SMTP-Diensten, Webseiten, sowie E-Commerce-Plattformen bzw. deren Erreichbarkeit aus dem Internet..
3) Zeiträume in denen aufgrund nachfolgender Ereignisse bzw. Umstände eine Störung auftritt, gelten grundsätzlich nicht als Ausfallzeit:
    i) der Kunde hat eine Störung gemeldet, obwohl keine Störung vorlag;
    ii) eine vom Kunden beauftragte oder von ihm selbst vorgenommene und nicht durch PCSG geprüfte bzw. genehmigte Änderung hat zum Ausfall des Service geführt;
    iii) Zeiträume, in denen planmäßig vorher angekündigte Wartungsarbeiten durchgeführt werden;
    iv) eine Störung, die nicht auf die durch PCSG bereitgestellte Dienstleistung zurückzuführen ist.
    v) eine Störung, die auf das allgemeine Betriebsrisiko einer Internetanbindung zurückzuführen ist, z. B. Beeinträchtigungen durch DoS-Angriffe oder DNS Probleme.
    vi) Veränderungen an durch PCSG im Auftrage des Kunden betriebenen Geräten, Anschlüssen, Netzwerkplänen, Betriebssystemen und Applikationen die nicht von PCSG durchgeführt wurden und die ordnungsgemäße Wiederinbetriebnahme erschweren oder verhindern;
    vii) Zeiträume, die durch das allgemeine Betriebsrisiko einer IT-Infrastruktur zwingend zur ordnungsgemäßen Wiederinbetriebnahme notwendig sind, z. B. Überprüfung des Dateisystems oder die Zeitdauer der Datenrücksicherung in Abhängigkeit der Datenmenge innerhalb der Applikation des Kunden.
    viii) Zeiträume, die innerhalb eines Wartungsfensters liegen.

§ 5 - Schadensersatz

1) Der Anspruch des Kunden auf pauschalierten Schadensersatz wegen Nichteinhaltung der Verfügbarkeit richtet sich für einen Monat und Standort
   i) nach der SLA-Kategorie gemäß Ziffer 3.2.
   ii) nach der Ausfallzeit im laufenden Jahr
   iii) nach der Ausfallzeit im laufenden Kalendermonat
2) Die Höhe des pauschalierten Schadensersatzes wird je Vertrag aus der monatlichen Ausfallzeit bestimmt. Die Bewertung einer Stunde Ausfallzeit ist innerhalb eines Betriebsjahres unterschiedlich, je nachdem, ob diese Stunde beginnt, bevor oder nachdem die im Betriebsjahr kumulierte zugehörige Ausfallzeit den Wert der gemäß vereinbartem SLA zulässigen Ausfallzeit überschritten hat.
   i) Vor Überschreiten der maximal zulässigen Ausfallzeit werden nur die Ausfallzeiten gewertet, welche die Karenzzeit übersteigen. Hier beträgt der pauschalierte Schadenersatz 5% des monatlichen Vertragswerts für jede angefangene Stunde Ausfallzeit.
   ii) Nach Überschreiten der maximal zulässigen Ausfallzeit werden Ausfallzeiten sofort ohne Abzug einer Karenzzeit schadensersatz-wirksam. Für jede angefangene Stunde Ausfallzeit beträgt der pauschalierte Schadenersatz 10% des monatlichen Vertragswerts.
3) Sofern nach einer Störung keine selbständige Mitteilung durch PCSG an den Kunden erfolgt, ist der vermeintliche Anspruch auf pauschalierten Schadensersatz vom Kunden innerhalb von 30 Kalendertagen nach dem Monat, in dem er entstanden ist, gegenüber PCSG schriftlich geltend zu machen.

§ 6 - Störungsmeldung- und Bearbeitung

1) Störungen können durch den Kunden zu den im SLA definierten Zeiten gemeldet werden.
2) Störungsmeldungen müssen grundsätzlich auf den vertraglich vereinbarten Kommunikationswegen bei PCSG eingehen. Das sind insbesondere die für Störungsmeldungen vorgesehene Telefonnummern, Mailadressen und das Ticket-System. Detailinformationen dazu werden dem Kunden in der zu Beginn der Dienstleistung übermittelten der Kundeninformation mitgeteilt.
3) Entsprechend der mit dem Kunden vereinbarten SLA-Kategorie wird innerhalb der Karenzzeit mit der Entstörung begonnen.
4) Die erste Rückmeldungen an den Kunden erfolgt unabhängig von der Fehlerkategorie spätestens 30 Minuten nach Beginn der Entstörung per E-Mail oder Ticket-System. Weitere Rückmeldungen durch PCSG an den Kunden erfolgen nur, falls sich neue Erkenntnisse zum Verlauf der Störung ergeben bzw. die Störung beseitigt wurde.

§ 7 - Allgemeine Bestimmungen

1) Der Anspruch auf pauschalierten Schadenersatz für jeden betroffenen Vertrag und Monat beschränkt sich auf 100% des monatlichen Vertragswerts. Darüber hinausgehende Ansprüche, gleich welcher Art, sind ausgeschlossen.
2) Der Berechnung des pauschalierten Schadenersatzes werden ausschließlich die von PCSG durchgeführten Messungen und Aufzeichnungen zu Grunde gelegt.
3) Dieses Service Level Agreement findet keine Anwendung:
    i) falls der Kunde vertraglich vereinbarte Bestimmungen, Bedingungen, Fristen und Mitwirkungspflichten nicht einhält.
    ii) falls der Kunde den Zugang für PCSG nicht wie gefordert gewährt, verzögert, oder die Erlaubnis zur Durchführung notwendiger Arbeiten verweigert oder nicht rechtzeitig erteilt.
    iii) während einer vereinbarten Test- oder Konfigurationsphase
    iv) für alle Verträge mit einer Mindestlaufzeit von weniger als 12 Monaten, für die keine individuelle Vereinbarung getroffen wurde.
    v) falls die Nichteinhaltung der Service Levels durch PCSG auf Umstände zurückzuführen ist, die von PCSG nicht zu vertreten sind.
    vi) während der Aussetzung der Dienstleistung in Übereinstimmung mit den vertraglichen Regelungen.