

Service Level Agreement

Bereich Server-Lösungen

InterNetX GmbH, Maximilianstr. 6, 93047 Regensburg, Germany
Telefon: +49 941 59559-0 . Fax: +49 941 59559-55
info@internetx.com . www.internetx.com

1. Präambel

Die Serverlösungen von InterNetX sollen dem Kunden ein Maximum an Sicherheit, Verfügbarkeit und Leistung garantieren. Nachfolgendes Service Level Agreement („SLA“) regelt die von InterNetX zu erbringenden Leistungsqualitäten und Leistungsmerkmale des Rechenzentrums („Datacenter“) in München. Einen Überblick über „Zahlen, Daten, Fakten“, die „Sicherheit am Standort“, die „Systeme der Stromversorgung“ sowie die „Systeme der Kälte- und Klimaversorgung“ erhalten Sie auch im Internet auf der InterNetX-Website www.internetx.com (unter: „InterNetX“: „First-Class Data Center“). Ergänzend gelten die AGBs der InterNetX GmbH, die ebenfalls unter www.internetx.com abrufbar sind.

2. Vertragsgegenstand, Geltungsbereich

Dieses SLA gilt, soweit im Folgenden bzw. einzeln nicht anders geregelt, für den Produktbereich Serverlösungen und ergänzt den entsprechenden Leistungsvertrag mit dem Kunden. Dieses SLA ist nicht auf andere Produktbereiche übertragbar.

3. Allgemeines zur Sicherheit des laufenden Betriebes

InterNetX erbringt im Datacenter in München (Rechenzentrum) Dienstleistungen von höchster Qualität und Sicherheit. Folgende Maßnahmen stellen u. a. die Sicherheit der Kundendaten und Verfügbarkeit der vertraglich geschuldeten Dienstleistungen sicher:

3.1 Sicherheit am Standort durch bauliche, betriebliche und technische Maßnahmen:

- 24 x 365 / 366 Security vor Ort
- Zugangskontrollsysteme (Biometric)
- geschlossene Videoüberwachungsanlage im Gebäude
- Bewegungsmelder, Infrarotsensoren, Lichtsensoren
- Überwachung durch Brandmeldeanlagen, Brandfrühsterkennungs-Anlage (VESDA)
- Brandschutzwände und -türen F90
- Inergen-Löschanlage
- direkte Aufschaltung zur Feuerwehr
- Klimatisierung über zwei getrennte Kühlkreisläufe (n+1)
- redundante Kälte- und Klimaversorgung

3.2 Sicherheit und Verfügbarkeit der internen Netzwerkinfrastruktur:

- Segmentierung der Netzwerke und strikte Trennung der unterschiedlichen Datenströme
- Netzwerküberwachung durch eigenes Network Operation Center
- tägliches Backup der eigenen Systeme
- Einsatz von Firewalls an relevanten Netzwerkpunkten
- Notfallpläne und Handbücher
- ausschließliche Verwendung von Markenkomponenten

3.3 Verfügbarkeit der externen Netzwerkanbindung:

- redundante IP-Anbindung (BGP) des Datacenters
- mehrere Gbit/s-Gesamtkapazität der IP-Anbindung
- redundante Glasfaserzuführung durch unterschiedliche Lieferanten der physikalischen Zugangsleitungen

Service Level Agreement

Bereich Server-Lösungen

InterNetX GmbH, Maximilianstr. 6, 93047 Regensburg, Germany
Telefon: +49 941 59559-0 . Fax: +49 941 59559-55
info@internetcx.com . www.internetcx.com

4. Garantierte Service Levels

4.1. Verfügbarkeit des Netzwerks

Servicezeit: 0:00 Uhr bis 24:00 Uhr – 365 / 366 Tage im Jahr

Die Verfügbarkeit des Netzwerks bezieht sich auf die Verfügbarkeit der Internetanbindung.

4.2. Austausch defekter Hardware

Servicezeit: 0:00 Uhr bis 24:00 Uhr – 365 / 366 Tage im Jahr

Die „Mean time to repair“ (MTTR) bezieht sich auf die Zeit, die InterNetX benötigt, um defekte gegen funktionale Hardware zu ersetzen. Das Service Level beträgt maximal 4 Stunden (ab Vorliegen der Diagnose des betroffenen Systems). Dieser Service Level gilt für dedizierte Server und bezieht sich auf die Hardware.

Nach Abschluss der Fehlersuche (einschließlich evtl. Behebung des Mangels der betroffenen Hardware und Initiierung des Neustarts des Servers) informiert InterNetX den Kunden und schließt den für diesen Service Level maßgeblichen Zeitraum damit ab. Die Zeit, die der Server für das Booten (Hochfahren) des Betriebssystems braucht bzw. eine evtl. notwendige Neuinstallation von Software (oder das Aufspielen von Backupdaten), verlängern den maßgeblichen Zeitraum nicht.

4.3. Garantierte Bandbreite

Die Anbindung der Server an den Internet-Backbone von InterNetX erfolgt, sofern im Leistungsvertrag nicht anders vereinbart, über eine Schnittstelle mit einer Gesamtleitungskapazität von 100 Mbit/s, bei dedizierten Servern von 1000 Mbit/s. InterNetX garantiert, dass in der physikalischen Netzwerkverbindung von der Schnittstelle bis zum Internet-Backbone keine bandbreitenreduzierenden Leitungsteilstücke oder Bauteile (z. B. Switches) mit geringerer Kapazität enthalten sind.

4.4. Soft-Reboot / Neustart bei dedizierten Servern

Servicezeit: 0:00 Uhr bis 24:00 Uhr – 365 / 366 Tage im Jahr

Die Störungsmeldung bzw. Überwachung erfolgt durch den Kunden.

Das Service Level beträgt maximal 30 Minuten (ab Störungsmeldung durch den Kunden). Es bezieht sich auf die Zeit, die InterNetX braucht, um einen Neustart des Kundenservers zu veranlassen. Nach der Durchführung informiert InterNetX den Kunden (grundsätzlich per E-Mail) und schließt den für diesen Service Level maßgeblichen Zeitraum damit ab. Die Zeit, die der Server für das Booten (Hochfahren) des Betriebssystems braucht, verlängert den maßgeblichen Zeitraum nicht.

5. Wartungsfenster

Für periodische, geplante oder ungeplante Wartungsarbeiten an den Systemen von InterNetX und / oder dessen Zulieferern, die für den Erhalt und die Sicherheit des laufenden Betriebes bzw. der Durchführung von Updates oder Upgrades notwendig sind, ist ein Wartungsfenster vereinbart. Evtl. Beeinträchtigungen der Verfügbarkeit durch solche Arbeiten sind nicht als Ausfallzeiten zu werten und gelten als erbrachte Servicezeit.

Wartungen und Tests werden in der betriebsarmen Zeit durchgeführt. Lediglich in besonderen Ausnahmefällen darf eine Wartung des Systems bei geringst möglicher Beeinträchtigung des Kunden auch in sonstigen Zeiten durchgeführt werden. Wartungsfenster werden nach Möglichkeit vorab mitgeteilt; InterNetX informiert den Kunden insofern über geplante Systemwartungen stets so früh wie möglich.

Auch im Rahmen der Überprüfung der Notfallkonzepte ist es erforderlich, diese zwei Mal im Jahr zu simulieren. Hierunter fallen notwendige Tests der unterbrechungsfreien Stromversorgung, der Klima- und Brandschutztechnik sowie der sonstigen Infrastruktur und ggf. notwendige, kritische Infrastrukturänderungen (z. B. Stromumschaltungen). Hierzu werden InterNetX regelmäßig zwei Termine eingeräumt.

Service Level Agreement

Bereich Server-Lösungen

InterNetX GmbH, Maximilianstr. 6, 93047 Regensburg, Germany
Telefon: +49 941 59559-0 . Fax: +49 941 59559-55
info@internetcx.com . www.internetcx.com

6. Höhere Gewalt

Soweit InterNetX Verfügbarkeiten gewährleistet oder Leistungsvereinbarungen trifft, entfallen solche vorgenannten Verpflichtungen im Falle von Katastrophen („höhere Gewalt“).

Als höhere Gewalt gelten alle vom Willen und Einfluss der Vertragsparteien unabhängigen Umstände wie Naturkatastrophen, Regierungsmaßnahmen, Behördenentscheidungen, Blockaden, Krieg und andere militärische Konflikte, Mobilmachung, innere Unruhen, Terroranschläge, Streik, Aussperrung und andere Arbeitsunruhen, Beschlagnahme, Embargo oder sonstige vergleichbare Umstände, die unvorhersehbar, schwerwiegend und durch die Vertragsparteien unverschuldet sind und nach Abschluss des Leistungsvertrages mit dem Kunden eintreten.

7. Haftungsausschluss

Eine Haftung von InterNetX bei Unterschreitung bzw. Nichteinhaltung der Service Levels ist auch im Übrigen nur dann gegeben, wenn InterNetX die Unterschreitung bzw. Nichteinhaltung ausschließlich zu vertreten hat. Dies gilt deshalb insbesondere nicht bei:

- Ausfälle, die von InterNetX nicht zu vertreten sind, insbesondere externe DNS-Routingprobleme, virtuelle Angriffe auf die Netz- bzw. Mailinfrastruktur und/oder Ausfälle von Teilen des Internets außerhalb der Kontrolle von InterNetX.
- Ausfälle, die darauf beruhen, dass kundeneigene Software unsachgemäß benutzt oder repariert wurde und/oder Systeme (Skripte, Programme etc.) nicht ordnungsgemäß installiert, betrieben und gepflegt wurden.
- Ausfälle, die dem Kunden durch Fehler bei internen oder externen Monitoringdiensten fälschlicherweise gemeldet werden.
- Ausfälle, die durch Wartungsfenster bzw. im Rahmen der Überprüfung der Notfallkonzepte verursacht werden.

8. Leistungsänderungen

Die Leistungen des SLA sind für den Kunden kostenfrei. InterNetX behält sich daher vor, einzelne oder alle Leistungen des SLA um- oder ganz einzustellen.

9. Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieses SLA ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, bleibt die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen davon unberührt. Das gleiche gilt für den Fall, dass dieses SLA eine Regelungslücke enthält. Anstelle der unwirksamen Bestimmung oder zur Ausfüllung der Lücke soll eine wirksame angemessene Regelung gelten, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen am nächsten kommt.