

IONOS Public Cloud

Service-Level-Agreement



§1 VERTRAGSGEGENSTAND

IONOS SE stellt alle Infrastruktur-Komponenten, wie z.B. Server, Rechenleistung, Netzkapazitäten, Speicher, Backup-Kapazitäten auf einer shared Hardware-Plattform zur Verfügung. Dabei endet die Betriebsverantwortung seitens IONOS SE nach der Oberkante des Hypervisors (Virtualisierung). Der Kunde ist für die innerhalb des Servers installierten Applikationen, deren Systempflege und Wartung selbst verantwortlich. Dieses Modell ermöglicht administrative Freiheiten u.a. auch über die Verwaltung Ihrer Microsoft-Systeme. Aufgrund administrativer Freiheiten können u.a. eigenständig weitere User angelegt und berechtigt werden. Soweit eigenständig Erweiterungen vorgenommen wurden, die eine Erhöhung oder Minderung der bestehenden Softwarelizenzen des Cloud-Vertrages bedeuten, müssen diese Änderungen unverzüglich an NetPlans übermittelt werden.

1. Geltungsbereich

1.1 Dieses Service Level Agreement (SLA) regelt als wesentlicher Vertragsbestandteil des mit dem Kunden bestehenden Vertragsverhältnisses in der jeweils gültigen Fassung die Bedingungen für die Bereitstellung der durch die von NetPlans als Reseller angebotenen Dienstleistungen der IONOS SE. Das SLA ist lediglich als vertraglich definierter Mindestinhalt der Ansprüche des Kunden zu verstehen und ergänzt die Regelungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB), die Terms of Services - Nutzungsbedingungen (ToS) und die Leistungsbeschreibungen im Servicekatalog.

1.2 Die NetPlans kann in selbem Maße wie die IONOS SE das SLA jederzeit ohne Nennung von Gründen auch mit Wirksamkeit für ein bestehendes Vertragsverhältnis ändern. Über Änderungen wird die NetPlans den Kunden zehn Werktage vor Inkrafttreten informieren. Bei nachteiligen wesentlichen Änderungen an dieser Vereinbarung informieren wir den Kunden mindestens 90 Tage im Voraus. Punkt 1.4 der AGB gilt entsprechend.

2. Leistungsbeschreibungen IONOS Public Cloud

NetPlans stellt als Reseller die nachfolgenden Leistungen zur Verfügung:

2.1. IONOS Cloud Compute

2.1.1. IONOS Public Cloud stellt dem Kunden Rechenkapazität in der Cloud (Instanz) zur Verfügung, auf die über Netzwerk mittels standardisierter Protokolle zugegriffen werden kann.

2.1.2. Die IONOS Cloud verpflichtet sich wirtschaftlich angemessene Anstrengungen zu unternehmen, um eine Verfügbarkeit des IONOS Cloud Computes von mindestens 99,95 Prozent im Monatsmittel zu erreichen.

2.1.3. IONOS cloud Compute gilt als nicht verfügbar, wenn der Zugriff auf die aktive (eingeschaltete) Instanz nicht gewährleistet ist, d.h. die bidirektionale Kommunikation mit der Instanz ist nicht möglich.

2.1.4. Die Verfügbarkeit des IONOS cloud Computes wird über alle Instanzen eines Kunden innerhalb eines monatlichen Abrechnungszeitraums nach folgender Formel berechnet:

$100\% - (\text{Nichtverfügbarkeit in Minuten} / \text{Instanzzeit in Minuten})$

Die Instanzzeit bezeichnet die Zeitspanne zwischen dem Anlegen und Löschen einer Cloud Compute Instanz durch den Kunden.

2.2. IONOS cloud Block Storage

2.2.1. IONOS cloud Block Storage stellt dem Kunden individuelle virtuelle Festplatten als Volumes bereit, auf denen der Kunde in einem Filesystem seiner Wahl Daten speichern kann.

2.2.2. Die IONOS SE verpflichtet sich wirtschaftlich angemessene Anstrengungen zu unternehmen, um eine Verfügbarkeit des IONOS cloud Block Storages von mindestens 99,95 Prozent im Monatsmittel zu erreichen.

2.2.3. IONOS cloud Block Storage gilt als nicht verfügbar, wenn der Kunde auf seine gespeicherten Daten nicht zugreifen kann. Der Zugriff ist nicht möglich, wenn angebundene Volumes keine Lese- und/oder Schreiboperationen durchführen und sich IO-Anfragen in der Warteschlange befinden.

2.2.4. Die Verfügbarkeit des IONOS cloud Block Storages wird über alle Volumes eines Kunden innerhalb eines monatlichen Abrechnungszeitraums nach folgender Formel berechnet:

$100\% - (\text{Nichtverfügbarkeit in Minuten} / \text{Volumezeit in Minuten})$

Die Volumezeit bezeichnet die Zeitspanne zwischen dem Anlegen und Löschen eines IONOS cloud Block Storage Volumes durch den Kunden.

2.3. IONOS cloud S3 Object Storage

2.3.1. IONOS cloud S3 Object Storage ist eine Object-Storage-Lösung, die auf der S3-API-Spezifikation (Simple Storage Services) basiert. Der Service ermöglicht dem Kunden Objekte (Dateien zzgl. Metadaten) in Buckets zu speichern und auf diese über APIs bzw. Webservices zuzugreifen.

2.3.2. Die IONOS SE verpflichtet sich wirtschaftlich angemessene Anstrengungen zu unternehmen, um eine Verfügbarkeit des IONOS cloud S3 Object Storages von mindestens 99,5 Prozent im Monatsmittel zu erreichen.

2.3.3. IONOS cloud S3 Object Storage gilt als nicht verfügbar, wenn der Kunde einen Serverfehler mit der Meldung „Internal Server Error“ oder „Service Unavailable“ erhält.

2.3.4. Die Verfügbarkeit des IONOS cloud S3 Object Storages wird über alle Buckets eines Kunden innerhalb eines monatlichen Abrechnungszeitraums bestimmt. Die Verfügbarkeit bildet sich aus 100 Prozent abzüglich des arithmetischen Mittels der Fehlerraten. Die Fehlerrate ist das Verhältnis von Serverfehlern zur Anzahl aller Anfragen innerhalb eines Fünf-Minuten-Intervalls. Wenn keine Anfrage gestellt wurde, beträgt die Fehlerrate für das betrachtete Intervall null Prozent.

2.4. Data Center Designer und IONOS cloud API

2.4.1. Data Center Designer (DCD) und IONOS cloud Application Programming Interface (API) sind Webservices, die dem Kunden die Steuerung und Verwaltung der von der IONOS SE angebotenen Leistungen ermöglichen.

2.4.2. Die IONOS SE stellt dem Kunden DCD und API zur Verfügung und strebt eine Verfügbarkeit für diese Schnittstellen von jeweils 99,5 Prozent im Monatsmittel an.

2.4.3. DCD und API stehen dem Kunden zur Verfügung, wenn auf diese Schnittstellen zugegriffen werden kann und wenn Änderungen an der Konfiguration der virtuellen Ressourcen des Kunden durchgeführt werden können.

3. MÄNGELANSPRÜCHE UND STÖRUNGSBESEITIGUNG

NetPlans wird Störungen der kundenseitig begehrten IT-Infrastruktur nach Maßgabe der nachfolgenden Bestimmungen beseitigen.

Der Kunde hat die erbrachten Leistungen von NetPlans unverzüglich auf offensichtliche und erkennbare Mängel zu untersuchen und soweit vorhanden diese NetPlans anzuzeigen (im Sinne von § 377 HGB). Nicht offensichtliche Mängel hat der Kunde unverzüglich nach bekannt werden zu rügen. Des Weiteren hat er die erforderlichen Maßnahmen zu treffen, die eine Feststellung und Reproduzierbarkeit der Mängel oder Schäden und ihrer Ursachen ermöglichen oder die Beseitigung der Störung erleichtern und beschleunigen.

Sind Leistungen von NetPlans mangelhaft, ist sie verpflichtet auf schriftliches Verlangen des Kunden innerhalb angemessener Frist notwendige Nachbesserungsarbeiten (mindestens zwei Versuche) durchzuführen. Sollte die Nachbesserung fehlschlagen, kann der Kunde unbeschadet gesetzlicher Regelungen für die Dauer der Schlechtleistung eine entsprechende Herabsetzung der Vergütung verlangen. Beruht die Mangelhaftigkeit der Leistung auf dem Einsatz von Software/ Programmen oder Leistungsbestandteilen, die NetPlans zum Zweck der Leistungsanspruchnahme von Dritten erworben (bzw. lizenziert) hat, beschränken sich die Gewährleistungsrechte des Kunden auf den Umfang der Rechte die NetPlans gegenüber den Dritten zustehen. NetPlans ist soweit möglich berechtigt, diese Rechte an den Kunden abzutreten. Der Kunde ist nicht berechtigt, Fehler selbst zu beseitigen und Ersatz der hierfür erforderlichen Aufwendungen zu verlangen. Im Falle einer Netz- und/oder sonstigen Leistungsstörung hat der Kunde NetPlans umgehend über die Störung zu informieren. Nach Eingang der Störungsmeldung bei der zuständigen Kundenbetreuung wird sich ein Systemadministrator beim Kunden melden und NetPlans im Rahmen ihrer technischen betrieblichen Möglichkeiten Maßnahmen einleiten, um die Störung innerhalb einer angemessenen (bzw. zugesicherten) Frist zu beheben.

NetPlans übernimmt keine Gewähr für Mängel, welche auf eigenmächtige Veränderungen durch den Kunden, dessen Mitarbeiter, Erfüllungs- und/ oder Verrichtungsgehilfen (Dritte) zurückzuführen sind, respektive nicht rechtzeitig angezeigt wurden. Erbringt NetPlans in diesem Falle die Entstörung bzw. Mängelbehebung, sind die damit zusammenhängenden Kosten nach den üblichen Vergütungssätzen von NetPlans zu erstatten.

Die im vorliegenden Service Level Agreement übernommenen Verpflichtungen gelten des Weiteren nicht in folgenden Störungsfällen:

- durch Kunden oder Kundensoftware verursachte Nichterfüllung der Service Level Agreements;
- durch den Kunden schadhaft installierte Software/ Programme;
- Planmäßige Wartung, von der der Kunde innerhalb einer Mindestankündigungsfrist in Kenntnis gesetzt wurde;
- durch Hersteller verursachte Fehler in der eingesetzten Standardsoftware, auf dem die NetPlans Infrastruktur basiert und/oder Hardware; Notfallwartung;
- Höhere Gewalt.

4. Reaktionszeiten im technischen Support

Die Bearbeitung von kundenspezifischen Incident-, Problem- und Change-Management Anfragen, erfolgt vorrangig über ein NetPlans Ticketsystem. Nach erfolgreicher Übermittlung der Kundenanfrage, erhalten die Kunden eine eindeutige Bearbeitungsnummer (Ticket-Nummer). Ein Zugriff auf das Ticketsystem durch den Kunden ist nicht möglich.

Die Bearbeitung erfolgt innerhalb der Servicereichbarkeit (s.g. Service-Response-Level), die von Montag bis Freitag von 7.00 - 18.00 Uhr und Samstag 07.00 – 17.00 Uhr (Feiertage ausgeschlossen) definiert ist. Grundsätzlich ist die Servicereichbarkeit an allen bundeseinheitlichen sowie den davon abweichenden gesetzlichen Feiertagen in denen die NetPlans Systemhausgruppe Standorte hat, ausgeschlossen, es sei denn, dass in der Auftragsbestätigung oder in einem individuell aufgesetzten SLA eine andere Vereinbarung getroffen wurde. Für Leistungen, die außerhalb der regulären Arbeitszeit (Mo – Fr von 7 Uhr bis 18 Uhr) erfolgen, gelten folgende Zuschläge auf den vereinbarten Stundensatz

- Werktags / Mo-Fr / 7-18 Uhr: (= regulärer Stundensatz)
- Abendzuschlag (18-22 Uhr): +25%
- Nacht- (22-7 Uhr), Samstagzuschlag: +50%
- Sonntagzuschlag: +100%
- gesetzliche Feiertage sowie am 31. Dezember ab 14 Uhr: +125%
- besondere Feiertage (24. Dezember ab 14 Uhr, 25. und 26. Dezember) und 1. Mai: +150%

Erweitertes Service-Response-Level

Das NetPlans Service-Response-Level bietet für alle Kunden mit laufenden Verträgen zu unseren NetPlans Managed Support Services und unserer NetPlans Business Cloud eine erweiterte Erreichbarkeit für kundenspezifische Incident-, Problem- und Change-Management Anfragen, die ausschließlich den First-Level-Support betreffen, an Samstagen und Sonntagen von 7.00 - 17.00 Uhr (Feiertage ausgeschlossen).

5. Wartungsarbeiten

NetPlans als Reseller hat keinen Einfluss auf die nachfolgenden Umstände:

5.1 Die IONOS SE kann den Zugang zu den Leistungen vorübergehend einstellen oder beschränken, sofern die Sicherheit des Netzbetriebes, die Aufrechterhaltung der Netzintegrität, insbesondere die Vermeidung schwerwiegender Störungen des Netzes, der Interoperabilität der Services und datenschutzrechtliche Anforderungen dies erfordern. Die IONOS SE wird erforderliche Wartungsarbeiten, soweit dies möglich ist, in nutzungsarmen Zeiten durchführen.

5.2 Pro Quartal sollen die Wartungsarbeiten, die zu einer Nichtverfügbarkeit des Services führen, einen Zeitraum von vier Stunden nicht überschreiten. Über anstehende Wartungsarbeiten wird die IONOS SE den Kunden zwei Arbeitstage zuvor informieren. Sollten längere vorübergehende Leistungseinstellungen oder -beschränkungen erforderlich sein, wird die IONOS SE den Kunden über Art, Ausmaß und Dauer der Beeinträchtigung sieben Arbeitstage zuvor unterrichten, soweit dies den Umständen nach objektiv möglich ist und die Unterrichtung die Beseitigung bereits eingetretener Unterbrechungen nicht verzögern würde. Die vorgenannten Einschränkungen gelten nicht als nichtverfügbare Zeiten.

6. Haftungsausschluss

Die Haftung von NetPlans als Reseller ist im selben Umfang ausgeschlossen wie die Haftung der IONOS SE, wie nachfolgend ersichtlich:

6.1 Unvorhersehbare, unvermeidbare und außerhalb des Einflussbereichs von der IONOS SE liegende und nicht zu vertretende Ereignisse wie höhere Gewalt, Krieg, Naturkatastrophen oder Arbeitskämpfe entbinden die IONOS SE für deren Dauer von der Pflicht zur Leistung. Vereinbarte Leistungsfristen verlängern sich um die Dauer der Störung; vom Eintritt der Störung wird der Kunde in angemessener Weise unterrichtet. Ist das Ende der Störung nicht absehbar oder dauert sie länger als einen Monat, ist jede Partei berechtigt, den Vertrag zu kündigen. Dies gilt entsprechend, wenn die genannten Umstände bei einem Subauftragnehmer von der IONOS SE eintreten.

6.2 Eine von der IONOS SE zu behebende Störung liegt nicht vor bei Beeinträchtigungen der Datenübertragung außerhalb des von der IONOS SE betriebenen Datennetzes, z.B. durch Leitungsausfall oder -störung bei anderen Providern oder Telekommunikationsanbietern. Nicht als Zeiten der Nichtverfügbarkeit gelten weiter Zeiträume, in welchen die IONOS SE aufgrund einer akuten Bedrohung ihrer Daten, Hard- und/oder Softwareinfrastruktur bzw. der Daten, Hard- und/oder Softwareinfrastruktur der Kunden durch äußere Gefahren (z. B. Viren, Trojaner), oder aufgrund einer erheblichen Gefährdung der Sicherheit des Netzbetriebes oder der Netzintegrität den Zugang zu einzelnen Produkten und/oder Leistungen einschränkt oder sperrt. Die IONOS SE wird bei einer solchen Entscheidung auf die berechtigten Interessen des Kunden soweit möglich Rücksicht nehmen, diesen über die getroffenen Maßnahmen unverzüglich informieren, und alles Zumutbare unternehmen, um die Zugangsbeschränkung bzw. -sperrung unverzüglich aufzuheben.

6.3 Die Verantwortlichkeit von der IONOS SE für die zur Leistungserbringung verwendeten Komponenten endet an den Datenschnittstellen des Rechenzentrums zu den öffentlichen Datennetzen bzw. zum Datennetz des Kunden, soweit aufgrund vertraglicher Vereinbarung eine direkte Verbindung zu dessen Datennetz besteht.

6.4 Eine Haftung der NetPlans bei Nichteinhalten des SLA ist nur dann gegeben, wenn die NetPlans die Nichteinhaltung ausschließlich zu vertreten hat. Die in dem vorliegenden SLA übernommenen Verpflichtungen gelten des Weiteren nicht in folgenden Störungsfällen:

- Ausfälle verursacht durch ein-/ausgehende Hackerangriffe,
- durch Kunden oder Kundensoftware verursachte Nichterfüllung des SLA,
- durch den Kunden schadhaft installierte oder unsachgemäß benutzte Software/Programme,
- planmäßige Wartung durchgeführt von der IONOS SE oder deren Zulieferern, von der der Kunde innerhalb einer Mindestankündigungsfrist in Kenntnis gesetzt wurde,
- durch Hersteller verursachte Fehler in der eingesetzten Standardsoftware, auf dem die Infrastruktur der IONOS SE basiert (z.B. MS Windows Server) und/oder Hardware,

- Notfallwartung,
- Höhere Gewalt.

6.5 Kann die NetPlans dem Kunden nachweisen, dass kein Gewährleistungsfall vorliegt, so behält sich die NetPlans vor, die Aufwendungen für Fehlersuche dem Kunden zu belasten. Dem Kunden bleibt vorbehalten, nachzuweisen, dass geringere oder keine Aufwendungen für die Fehlersuche entstanden sind.

7. Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieses SLA ganz oder teilweise nicht rechtswirksam oder nicht durchführbar sein oder werden, so soll hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen des jeweiligen Einzelvertrages nicht berührt werden. Das Gleiche gilt für den Fall, dass der jeweilige Vertrag eine Regelungslücke enthält. Anstelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung oder zur Ausfüllung der Lücke soll eine angemessene Regelung gelten, die, soweit möglich, dem am nächsten kommt, was die Vertragsparteien vereinbaren wollten.

Stand: 15.03.2022