

**Stand 01.07.2019**

## **1. Einleitung**

Die Rechenzentrumslösungen der Netik Online GmbH („Netik Online“) sollen unseren Kunden ein Maximum an Leistung, Verfügbarkeit und Sicherheit garantieren.

Nachfolgendes Service Level Agreement („SLA“) regelt die Leistungsqualitäten, Verfügbarkeiten und Reaktionszeiten des Rechenzentrums.

## **2. Vertragsgegenstand**

Dieses SLA gilt, soweit im Folgenden nicht anders geregelt, für die Leistungen des Rechenzentrums und ergänzt den ASP Vertrag unserer Kunden.

## **3. Allgemeine Sicherheitsstandards**

Netik Online erbringt im Rechenzentrum in Berlin Dienstleistungen von höchster Qualität und Sicherheit. Folgende Maßnahmen stellen unter anderem die Sicherheit der Kundendaten und Verfügbarkeit der vertraglich geschuldeten Dienstleistungen sicher.

### **3.1. Baulich-technische Sicherheitsmaßnahmen**

- 24h x 365/366 Tage Überwachung der Zutrittswege
- Personenvereinzlungsanlage und mehrstufige Zugangskontrolle per Chipkarte, Pincode und Handflächenscanner, Videoüberwachung
- Brandmeldeanlage, Brandfrüherkennung, Einbruchmeldeanlage mit Außenhaut- und Fallen-Sicherung.
- Brandschutz Wände der Sicherheitsklasse F90 mit Stahlsicherheitstüren
- Wassermeldeanlage
- Automatische Inergen Gas-Löschanlage mit Druckentlastung für die Löschanlage
- Aufschaltung aller Alarmer auf das zentrale Network Management Center
- USV Anlagen 230/400V mit redundanter A-B Konfiguration 2 x 400 kVA
- Netzersatzanlage 630 kVA für autonomen Betrieb
- Präzisions-Klimaanlagen mit n+1 Redundanz
- Kaltluftverteilung aus den Klimaschränken über den Doppelboden
- Zufuhr zu den Serverschränken nach kalten und warmen Gängen
- Warmluftansaugung durch die Klimaschränke in den warmen Gängen
- Frischluftzufuhr für Klimaschränke

### **3.2. Verfügbarkeit und Sicherheit der Internetanbindung**

- redundante Internetanbindung 1Gbit Bandbreite/shared
- redundante Hauseinführung über mehrere Carrier in das Rechenzentrumsbackbone
- redundante Anbindung der Standorte an das Backbone
- redundante Netzwerkkomponenten für die Internetanbindung
- redundante Firewalls mit Hochverfügbarkeit und Sicherheitservices (Gateway Anti-Virus, Anti-Spyware, Intrusion Prevention und Application Intelligence und Control, Content Filtering Service, Capture Advanced Thread Protection)

### **3.3. Interne Netzwerkinfrastruktur**

- Segmentierung der Netzwerke und strikte Trennung der Datenströme
- Netzwerküberwachung durch automatisiertes Monitoring
- tägliches Backup der Systeme

### **3.4. Technische Dienstleistungen**

Mit der Technischen Dienstleistung beauftragt Netik Online die Dr. Netik & Partner GmbH, DNS.net oder andere Dienstleister als Nachauftragnehmer.

## 4. Garantierte Service Level

Das Rechenzentrum steht von 00:00 – 24:00 Uhr an 365/366 Tagen im Jahr zur Verfügung.

Die durchschnittliche jährliche Verfügbarkeit der Leistungen des Rechenzentrums beträgt dabei 99,7%.

Die Anbindung an das Internet Backbone erfolgt, sofern im ASP Vertrag nicht anders vereinbart, über eine Schnittstelle mit einer Gesamtleitungskapazität von 1 GBit/s (shared) am Backbone von Level (3), dem weltweit größten Internet Netzbetreiber.

Die Reaktionszeit bei Störungen beträgt 2 Stunden ab Störungsmeldung durch den Kunden.

Für dedizierte Kundensysteme und Server im Housing Modell beträgt die Reaktionszeit, sofern im ASP Vertrag nicht anders vereinbart, 4 Stunden.

### 4.1. Wartungsfenster

Für periodische, geplante oder ungeplante Wartungsarbeiten an den Systemen im Rechenzentrum, die für Erhalt und Sicherheit des laufenden Betriebes notwendig sind, ist ein Wartungsfenster vereinbart. Beeinträchtigungen der Verfügbarkeit durch solche Arbeiten sind keine Ausfallzeiten sondern gelten als Servicezeit.

Wartungsarbeiten werden grundsätzlich in der betriebsarmen Zeit durchgeführt. In besonderen Ausnahmefällen darf eine Systemwartung auch in sonstigen Zeiten durchgeführt werden. Grundsatz ist hier immer die möglichst geringe Beeinträchtigung der Arbeit des Kunden. Wartungsfenster werden nach Möglichkeit frühestmöglich mitgeteilt. Nach Abschluss der Wartungsarbeiten erfolgt eine Information an den Kunden per Email.

Planmäßige Wartungsarbeiten werden zu folgenden Zeiten durchgeführt:

Wartungsfenster 1:

Jeder 3. Donnerstag im Monat von 18:00- 20:00 Uhr. Für planmäßige Wartung ohne Beeinträchtigung der Arbeit (einzelne Dienste können kurzzeitig nicht bereitstehen).

Wartungsfenster 2:

Jeder 3. Sonnabend im Monat von 20:00 – 04:00Uhr

Für Arbeiten, die eine Abschaltung des Rechenzentrums erfordern. Abschaltungen erfolgen nur ausnahmsweise bei Notwendigkeit!

Wartungsarbeiten, welche zur einer Betriebsunterbrechung führen, dürfen im Kalenderjahr eine Gesamtstundenanzahl von 20 Stunden nicht überschreiten.

Die genauen Wartungstermine werden jährlich im Voraus bekanntgegeben und stehen unter [www.netik.de/leistungsbeschreibungen](http://www.netik.de/leistungsbeschreibungen) zur Verfügung.

### 4.2 Serverneustart

Zur Sicherstellung der ordnungsgemäßen Funktion der Server müssen Windows Server regelmäßig neu gebootet werden. Außer in Notfällen darf die Arbeit auf dem Rechenzentrum dadurch aber nicht beeinträchtigt werden.

Die Serverneustarts werden von Montag bis Sonntag jeweils nachts zwischen 01:00 und 04:00 Uhr durchgeführt. Es wird immer nur die Hälfte der Server neu gestartet, so dass die Arbeitsfähigkeit nicht beeinträchtigt wird. Es kann eine kurzfristige Neuanmeldung an der Terminalserverfarm notwendig werden.

## 4.3. Überwachung und Entstörung

Die Systeme im Rechenzentrum werden 24 Stunden am Tag mittels System-Monitoring proaktiv überwacht. Die Techniker der Dr. Netik & Partner GmbH beheben erkannte Störungen selbständig.

Stellt der Kunde eine Störung fest, muss er den Servicedienstleister der Netik Online, die Dr. Netik & Partner GmbH, hierüber informieren.

Die Dr. Netik & Partner GmbH stellt zur Meldung von Störungen im Auftrag von Netik Online eine 24 x 7 Telefonhotline zur Verfügung.

Die Hotline ist erreichbar unter der Rufnummer: 0395 4301711  
Mo-Do: 07:30Uhr bis 17:00Uhr und  
Fr.: 07:30Uhr bis 13:00Uhr.

Außerhalb dieser Zeiten und an gesetzlichen Feiertagen unter der Rufnummer: 0163 4301711.

Neben der telefonischen Störungsmeldung sind weitere Kommunikationswege mit dem Service im Dokument „Kommunikationsweg für Serviceaufträge (Servicewege 2015)“ beschrieben.

Das Dokument kann unter <http://www.netik.de/Support/Supportzugang> heruntergeladen werden.

## 5. Höhere Gewalt

Sofern Netik Online Verfügbarkeiten gewährleistet oder Leistungsvereinbarungen trifft, entfallen diese 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 oder andere militärische Konflikte, innere Unruhen, Mobilmachungen, 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 ASP Vertrages mit dem Kunden eintreten.

## 6. Haftungsausschluss

Eine Haftung von Netik Online bei Nichteinhaltung der Service Level ist nur dann gegeben, wenn Netik Online die Nichteinhaltung ausschließlich zu vertreten hat.

Dies gilt insbesondere bei:

- Ausfällen, die von Netik Online nicht zu vertreten sind, insbesondere bei externen DNS-Routingproblemen, Angriffen auf die Netz- bzw. Mailinfrastruktur und/oder Ausfällen von Teilen des Internets außerhalb der Kontrolle der Netik Online,
- Ausfällen, die dem Kunden durch Fehler von internen oder externen Monitoringsystemen fälschlich gemeldet werden,
- Ausfälle, die durch vom Kunden beauftragte Wartungs- und Installationsarbeiten an seiner kunden-spezifischen Software durch externe Dienstleister verursacht werden und
- Ausfällen, die durch planmäßige Wartungsarbeiten im Wartungsfenster verursacht werden.

## 7. Gutschriften bei Nichteinhaltung der garantierten Service Level

Sollten die in diesem Service Level Agreement garantierten Service Level nicht eingehalten werden, werden je angefangene Stunde Nichteinhaltung 1/30 des monatlich zu zahlen Betrages (Kosten für einen Tag) erstattet. Die maximale Erstattung beträgt 50% der Monatsmiete für die betroffenen Services oder Servicepakete.

# Service Level Agreement für den Bereich Rechenzentrum



[www.netikonline.de](http://www.netikonline.de)

Gutschriften werden nur geleistet, wenn der Kunde den Antrag innerhalb von fünf Kalendertagen nach Ende des Kalendermonats, für den er die Störung anzeigt, bei der Netik Online schriftlich, per Telefax oder Brief (Datum des Poststempels), geltend macht.

Weiter gehende Forderungen gegenüber der Netik Online GmbH, insbesondere solche auf Ersatz von indirekten Schäden oder Folgeschäden wie z.B. entgangener Gewinn, Betriebsunterbrechung, Datenverlust etc. sind nicht möglich.

## **7. Leistungsänderungen**

Die Leistungen des SLA sind für den Kunden kostenfrei. Netik Online behält sich daher vor, einzelne oder alle Leistungen des SLA umzustellen oder ganz einzustellen. Kunden werden über Änderungen des Leistungsumfanges dieses SLAs schriftlich informiert.

## **8. Salvatorische Klausel**

Sollten einzelne Bestimmungen dieses SLAs 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 Bestimmungen oder zur Ausfüllung der Lücke soll eine wirksame angemessene Regelung kommen, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen am nächsten kommt.

(Ende)