



# serverloft

Root-Server für anspruchsvolle Lösungen

## I Service Level Vereinbarung serverloft Root-Server

Deutschland, Version 1.0-DE, Stand 01. September 2008

I serverloft ist eine Marke der PlusServer AG.

**Anschrift:**  
BSB Service GmbH  
Daimlerstraße 9-11  
50354 Hürth

**Kontakt:**  
Tel.: 0800 – 100 40 82\*  
Fax: 0800 – 664 55 35  
[www.serverloft.de](http://www.serverloft.de)

**Geschäftsführer:**  
Jochen Berger  
Thomas Strohe

**Gerichtsstand:**  
HRB 42945, Amtsgericht Köln

**USt-ID:**  
DE 216 740 823

\*kostenfrei aus dem Festnetz der DTAG, Mobilfunk ggf. abweichend.

## 1. Gültigkeitsbereich

- 1.1. Diese Service Level Vereinbarung gilt für die Bereitstellung und den Betrieb des Dienstes serverloft Root-Server. Der Dienst ist in der entsprechenden Produktbeschreibung spezifiziert.

## 2. Allgemeine Bestimmungen

- 2.1. serverloft gewährt dem Kunden Gutschriften, wenn die folgenden zugesicherten Diensteigenschaften nicht eingehalten werden:
- 2.1.1. vereinbarter Bereitstellungstermin;
  - 2.1.2. minimale Verfügbarkeit des serverloft Root-Servers gemäß Spezifikation für den vereinbarten Service Level;
  - 2.1.3. maximale Wiederherstellungszeit gemäß Spezifikation für den vereinbarten Service Level.
- 2.2. Hiervon ausgenommen sind Fälle, die zurückzuführen sind auf:
- 2.2.1. höhere Gewalt;
  - 2.2.2. Verschulden des Kunden, seiner Mitarbeiter oder seiner Erfüllungsgehilfen;
  - 2.2.3. unvermeidbare Dienstbeeinträchtigungen aufgrund von Änderungen des Dienstes, die vom Kunden beauftragt wurden oder die durch rechtliche oder regulatorische Vorgaben zwingend erforderlich wurden;
  - 2.2.4. planbare Arbeiten von serverloft.
- 2.3. Die Gesamthöhe der Gutschriften von serverloft an den Kunden aus den genannten Gründen ist pro Dienst und Betriebsjahr auf eine Monatsvergütung des jeweiligen Dienstes beschränkt.

## 3. Bereitstellungstermin

- 3.1. serverloft garantiert, alle bestätigten Bestellungen innerhalb von 24 Stunden nach erfolgter Bestätigung bereitzustellen. Zur Bestätigung einer Bestellung ruft serverloft den Kunden nach Bestelleingang werktags in der Zeit von 08:00-20:00 Uhr telefonisch unter der bei der Bestellung angegebenen Rufnummer zurück. Sobald der Kunde erreicht wird, gilt die Bestellung als bestätigt. Gerät serverloft mit der Bereitstellung des Dienstes in Verzug, so gewährt serverloft dem Kunden eine einmalige Gutschrift in Höhe von 50 EUR brutto.

## 4. Wiederherstellungszeit

- 4.1. Die Wiederherstellungszeit (Time-for-Service-Restoration, TSR) und die Messung dieser Diensteigenschaft ist in der Produktbeschreibung für serverloft Root-Server definiert.
- 4.2. Wird die für den vereinbarten Service Level spezifizierte maximale Wiederherstellungszeit überschritten, so gewährt serverloft dem Kunden eine Gutschrift in folgender Höhe:

Überschreitung der Wiederherstellungszeit		Gutschrift bezogen auf eine Monatsvergütung
von	bis	
> 0 %	50 %	10 %
> 50 %	100 %	25 %
> 100 %	200 %	50 %
> 200 %	300 %	75 %
> 300 %		100 %

serverloft ist eine Marke der PlusServer AG.

Anschrift:  
BSB Service GmbH  
Daimlerstraße 9-11  
50354 Hürth

Kontakt:  
Tel.: 0800 - 100 40 82\*  
Fax: 0800 - 664 55 35  
www.serverloft.de

Geschäftsführer:  
Jochen Berger  
Thomas Strohe

Gerichtsstand:  
HRB 42945, Amtsgericht Köln

USt.-ID:  
DE 216 740 823

\*kostenfrei aus dem Festnetz der DTAG, Mobilfunk ggf. abweichend.

## 5. Verfügbarkeit

- 5.1. Die Verfügbarkeit dieser Dienstleistung ist in der Produktbeschreibung für serverloft Root-Server definiert.
- 5.2. Wird die für den vereinbarten Service Level spezifizierte minimale Verfügbarkeit unterschritten, so gewährt serverloft dem Kunden eine Gutschrift in folgender Höhe:

### 5.2.1. Netzverfügbarkeit

Service Level (Verfügbarkeit/TSR)	Verfügbarkeit		Gutschrift bezogen auf eine Monatsvergütung
	von	bis	
99,9 % p.a. / 4h	< 99,90 %	99,85 %	5 %
	< 99,85 %	99,80 %	10 %
	< 99,80 %	99,75 %	25 %
	< 99,75 %	99,70 %	50 %
	< 99,70 %	99,60 %	75 %
	< 99,60 %		100 %

Die Netzverfügbarkeit bezieht sich auf das serverloft IP-Netz. Die Einhaltung des Service Levels kann durch den unabhängigen Anbieter ServiceUptime ([www.serviceuptime.com](http://www.serviceuptime.com)) überwacht werden. Hierfür wird im 5-Minuten Takt mit Hilfe unterschiedlicher technischer Verfahren die Verfügbarkeit der Internet-Anbindung dokumentiert. Technische Mängel müssen vom Kunden angezeigt werden. Maßgeblich für die Überprüfung eines Mangels gilt die Auswertung von ServiceUptime.

### 5.2.2. Hardwareverfügbarkeit

Garantierter Hardwaretausch	Überschreitung		Gutschrift bezogen auf eine Monatsvergütung
	von	bis	
Innerhalb von 4h	1 min.	30 min.	10 %
	31 min.	60 min.	25 %
	60 min.	120 min.	50 %
	121 min.	180 min.	75 %
	181 min.		100 %

serverloft garantiert eine einwandfreie Funktionalität der eingesetzten Hardware, die dem Kunden aufgrund eines gültigen Mietvertrages zur Verfügung gestellt wird. Sollte es zu Hardwaredefekten kommen, garantiert serverloft den Hardwaretausch innerhalb von 4 Stunden. Die Ausfallzeit beginnt ab dem Zeitpunkt der ordentlichen Meldung durch den Kunden per Ticketeröffnung. Die Störungsmeldung muss per serverloft Ticketsystem angezeigt werden. Der Service Level wird bei Störungsmeldungen per Fax oder Telefon nicht gewährt. Nach Störungsbeseitigung und ggf. Behebung des Mangels an der Hardware wird der Kunde durch das serverloft Support Team informiert. Zeitgleich wird das Ticket geschlossen. Der Zeitpunkt dieser Aktion definiert die Wiederherstellung der Hardwareverfügbarkeit.

## 6. Neustart des Servers, Neuinstallation

### 6.1.1. Neustart des Servers

Der Kunde kann über das Kunden-Menü ([my.serverloft.de](http://my.serverloft.de)) einen Neustart (Hard-Reboot) des Root-Servers beauftragen. Der Neustart wird i.d.R. innerhalb weniger Sekunden automatisch ausgeführt.

### 6.1.2. Neuinstallation

Der Kunde kann über das Kunden-Menü ([my.serverloft.de](http://my.serverloft.de)) eine Neuinstallation des Root-Servers beauftragen. Der Neuinstallation beginnt i.d.R. vollautomatisiert innerhalb weniger Minuten nach Anforderung. Alle Daten auf dem Root-Server werden durch die Neuinstallation unwiderruflich gelöscht. Für die Sicherung der Kundendaten auf dem Server ist der Kunde selbst verantwortlich.

Die Neuinstallation des Betriebssystems für aktuell angebotene Standard-Software ist kostenfrei.

## 7. Datenhoheit

Eine Haftung bei Datenverlust ist grundsätzlich ausgeschlossen. Die Verantwortung für Daten auf dem Kundenserver und die zu sichernde Dateien liegt beim Kunden.

## 8. Wartungsfenster, Wartungsarbeiten

Um die Leistungsfähigkeit und Stabilität des serverloft IP-Netzes weiter zu erhöhen, bzw. mechanische Vorkehrungen für den einwandfreien Betrieb von serverloft Root-Server zu ermöglichen, ist ein Wartungsfenster geplant. In diesem Zeitraum werden periodische, geplante und ungeplante Wartungsarbeiten an den Systemen von serverloft und dessen Zulieferer durchgeführt. Daraus resultierende, eventuelle Beeinträchtigungen der Dienstverfügbarkeit durch solche Arbeiten werden nicht als Ausfallzeiten gewertet und gelten daher als erbrachte Servicezeit.

serverloft kündigt dem Kunden planbare Arbeiten, die den Dienst des Kunden beeinflussen oder unterbrechen, mindestens 3 Werktage im Voraus an. Planbare Arbeiten werden in der Regel zwischen 24.00 und 06.00 Uhr durchgeführt. In Ausnahmefällen kann eine Systemwartung unter Berücksichtigung der geringst möglichen Beeinträchtigung des laufenden Betriebs auch in allen übrigen Zeiten durchgeführt werden.

## 9. Gewährung von Gutschriften bei Mängelansprüchen

Bei Unterschreitung der vertraglich vereinbarten Service Level gewährt serverloft dem Kunden eine Gutschrift gemäß den nachfolgenden Bedingungen:

- Gutschriften werden nur gewährt, wenn der Kunde den Antrag zur Gutschrift innerhalb von 5 Kalendertagen nach Ende des Kalendermonats, für den er die Gutschrift anzeigt, bei serverloft schriftlich per Brief geltend macht.
- Es gilt das Datum des Poststempels für den rechtmäßigen Eingang.
- Die kumulierten Gutschriften aller Service Levels sind auf 100% des monatlichen Gesamtbetrages für die betroffene Dienstleistung pro Betriebsjahr begrenzt.

Weiter gehende Ansprüche gegen serverloft, insbesondere auf Ersatz von indirekten und Folgeschäden wie z.B. Gewinneinbußen, Betriebsunterbrechung, Verlust von Daten und Informationen etc. sind nur im Rahmen der Haftung nach den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der BSB Service GmbH möglich.

## 10. Haftungsausschluss

Eine Haftung des Providers bei Nichteinhaltung der Service Levels ist nur dann gegeben, wenn serverloft die Nichteinhaltung ausschließlich zu vertreten hat. Dies gilt insbesondere nicht für:

- Ausfälle, die von serverloft nicht direkt zu vertreten sind, insbesondere externe DNS-Serverprobleme, elektronische Angriffe auf die Netz- bzw. Mailinfrastruktur von serverloft und Ausfällen von Teilen des Internets außerhalb der Kontrolle durch serverloft, die zu Alarmmessungen des Kunden führen können.
- Ausfälle, die von Kunden verschuldet werden, insbesondere Ausfälle, verursacht durch ein-/ausgehende Hackerangriffe (DoS) wegen fehlerhafter oder unzureichender Wartung der kundeneigenen Software, bzw. das von Serverloft installierte Betriebssystem.
- Ausfälle, die darauf beruhen, dass kundeneigene Software unsachgemäß benutzt oder Software nicht den Richtlinien des Herstellers oder entsprechend der Vorgaben von serverloft installiert, betrieben und gepflegt wurden.
- Ausfälle, die durch Fehler bei internen oder externen Überwachungs- und Monitoring-Diensten dem Kunden fälschlicherweise gemeldet werden.
- Ausfälle, die durch Wartungsfenster und geplante, bzw. ungeplante Arbeiten von serverloft oder dessen Zulieferer verursacht wurden.

Wird bei einem, vom Kunden gemeldeten Mangel von serverloft nachgewiesen, dass kein Gewährleistungsfall vorliegt, so gehen die Aufwendungen von serverloft für die Fehlersuche und ggf. Fehlerbehebung zu Lasten des Kunden.

## 11. Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieser Service Level Vereinbarung 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 Bestimmungen oder zur Ausfüllung der Lücke soll eine angemessene Regelung gelten, die, soweit rechtlich möglich, dem am nächsten kommt, was die Vertragsparteien vereinbaren wollten.

I serverloft ist eine Marke der PlusServer AG.

Anschrift:  
BSB Service GmbH  
Daimlerstraße 9-11  
50354 Hürth

Kontakt:  
Tel.: 0800 – 100 40 82\*  
Fax: 0800 – 664 55 35  
www.serverloft.de

Geschäftsführer:  
Jochen Berger  
Thomas Strohe

Gerichtsstand:  
HRB 42945, Amtsgericht Köln

USt.-ID:  
DE 216 740 823

\*kostenfrei aus dem Festnetz der DTAG, Mobilfunk ggf. abweichend.