

## SLA Service-Level-Agreement

CHC ONLINE / SOLVA Christian Henkel (nachfolgend CHC)

### § 1 Regelungsgegenstand, Definitionen

- (1) Die nachfolgenden Bestimmungen dieses Service-Level-Agreements (SLA) konkretisieren die von CHC geschuldete Mängelhaftung in Bezug auf die Verfügbarkeit der Leistung, die Reaktionszeit bei Störungen und die Reaktionszeit beim Austausch von Hardware. Sie sind lediglich als vertraglich definierter Mindestinhalt der Mängelhaftungsansprüche des Kunden zu verstehen. Diese Mängelhaftungsansprüche bleiben in jedem Fall in ihrem vertraglich geschuldeten Umfang von diesem SLA unberührt.
- (2) Verfügbarkeit der Leistung bedeutet, dass die Leistungen von CHC innerhalb des Rechenzentrums zur Verfügung stehen.
- (3) Nichtverfügbarkeit der Leistung bedeutet, dass die Leistungen von CHC innerhalb des Rechenzentrums nicht zur Verfügung stehen.
- (4) Reaktionszeit bei Störungen ist die Zeitspanne, nach der CHC mit der Beseitigung einer Störung beginnt.
- (5) Reaktionszeit zum Austausch von Hardware ist die Zeitspanne, in der CHC den Austausch von Hardware vornimmt.

### § 2 Verfügbarkeit

- (1) Alle Angaben zur Verfügbarkeit in diesem SLA beziehen sich ausschließlich auf die von CHC am Übergabepunkt des von ihr betriebenen Datennetzes geschuldete Qualität der dem Kunden zur Nutzung angebotenen Leistungen. Beeinträchtigungen im Bereich der Datenübertragung von diesem Übergabepunkt zum Kunden und/oder im Bereich der IT-Anlage des Kunden selbst bleiben außer Betracht. Das SLA in Bezug auf die Verfügbarkeit gilt nur, wenn sich die Hardwaresysteme im Eigentum von CHC befinden.
- (2) CHC ist an die Verpflichtungen aus diesem SLA nur gebunden, wenn und soweit die Nichtverfügbarkeit ausschließlich von CHC zu vertreten ist. CHC ist an die Verpflichtungen aus diesem SLA nicht gebunden, wenn die Nichtverfügbarkeit auf das Eintreten von Umständen höherer Gewalt nach Vertragsabschluss zurückzuführen ist. Als Umstände höherer Gewalt gelten zum Beispiel Krieg, Streiks, Unruhen, Enteignungen, kardinale Rechtsänderungen, Sturm, Überschwemmungen und sonstige Naturkatastrophen (insbesondere Wassereintritte, Stromausfälle und -unterbrechungen oder Zerstörung datenführender Leitungen) sowie sonstige von CHC nicht zu vertretende Umstände.
- (3) Von CHC angekündigte Wartungsmaßnahmen stellen keine Nichtverfügbarkeit dar.
- (4) CHC garantiert dem Kunden eine Verfügbarkeit der Leistung in Höhe von 99,95% im Monatsmittel.
- (5) Für jede angefangene Zeitstunde, in der die Leistung nicht verfügbar ist (Nichtverfügbarkeit), erhält der Kunde von CHC eine Gutschrift in Höhe von 5% auf die monatliche Gebühr der von der Nichtverfügbarkeit betroffenen Leistung. Die maximale Gutschrift pro Monat beträgt 100% der Gebühr der von der Nichtverfügbarkeit betroffenen Leistung.
- (6) Dem Kunden stehen die Ansprüche nach § 2 (5) nur dann zu, wenn er ihre Geltendmachung unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von zwei Wochen nach Beginn des nächsten Monats (Betrachtungszeitraum) der CHC schriftlich anzeigt.

### § 3 Reaktionszeit bei Störungen

- (1) Der Kunde wird Meldungen zu Störungen nur über das Ticketsystem oder die ihm von CHC bekannt gegebene Störungshotline abgeben. Meldet der Kunde eine Störung, so wird er CHC die Beschreibung der Störung angeben. Bei der Meldung der Störung hat der Kunde anzugeben, welche Personen CHC als Ansprechpartner beim Kunden für diese Störung zur Verfügung stehen und wie sie telefonisch zu erreichen sind. Die Ansprechpartner sind so zu benennen, dass CHC sich während der Dauer der Störung zumindest innerhalb der Geschäftszeiten des Kunden stets und unmittelbar an einen der benannten Ansprechpartner wenden kann.
- (2) Die Reaktionszeit berechnet sich vom Eingang der Störungsmeldung des Kunden bei CHC an.
- (3) CHC verpflichtet sich, bei Eingang einer ordnungsgemäßen Störungsmeldung des Kunden spätestens innerhalb der festgelegten Reaktionszeit mit der Beseitigung der Störung zu beginnen. Die Arbeiten zur Störungsbeseitigung erfolgen im Rahmen der Möglichkeiten von CHC unter Beachtung ihrer vertraglichen Pflichten. Ein Anspruch auf die Beseitigung der Störung innerhalb einer bestimmten Zeit folgt aus der Vereinbarung der Reaktionszeit nicht.
- (4) Eine von CHC zu behebbende Störung liegt nicht vor bei Beeinträchtigungen der Datenübertragung außerhalb des von CHC betriebenen Datennetzes, z. B. durch Leitungsausfall oder -störung bei anderen Providern oder Telekommunikationsanbietern, oder einer vertragswidrigen Inanspruchnahme der bereitgestellten Systemkapazitäten, z. B. durch eine überhöhte Zahl der Zugriffe durch den Kunden.
- (5) CHC garantiert dem Kunden bei Störungen eine Reaktionszeit von 4 Zeitstunden.
- (6) Für jede angefangene Zeitstunde, die die Reaktionszeit überschritten wird, erhält der Kunde von CHC eine Gutschrift in Höhe von 5% auf die monatliche Gebühr der von der Störung betroffenen Leistung. Die maximale Gutschrift pro Monat beträgt 100% der Gebühr der von der Störung betroffenen Leistung.
- (7) Dem Kunden stehen die Ansprüche nach § 3 (6) nur dann zu, wenn er ihre Geltendmachung unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von zwei Wochen nach Behebung der Störung der CHC schriftlich anzeigt.

#### § 4 Hardwareaustausch

- (1) Bei Managed Dedicated Servern überwacht CHC die Funktionsfähigkeit der Hardware über entsprechende technische Systeme. Bei Dedicated Servern überwacht CHC die Funktionsfähigkeit der Hardware nicht. Eine ggf. auftretende Störung der Funktionsfähigkeit der Hardware meldet der Kunde nach § 3 dieser SLA. CHC nimmt einen ggfls. notwendigen Austausch der Hardware nach den nachfolgenden Regelungen vor.
- (2) Das SLA in Bezug auf den Hardwareaustausch gilt nur, wenn sich die Hardwaresysteme im Eigentum von CHC befinden.
- (3) Die Beurteilung, ob ein Hardwareaustausch notwendig ist, liegt bei CHC.
- (4) Sofern ein Hardwareaustausch notwendig ist, informiert CHC den Kunden hierüber per E-Mail und beginnt mit dem Austausch der Hardware. Die Reaktionszeit berechnet sich von dem Zeitpunkt an, an dem CHC den Kunden über den Hardwareaustausch per E-Mail informiert. Falls erforderlich, kann CHC defekte Hardwarekomponenten temporär oder dauerhaft durch gleichwertige Hardwaresysteme ersetzen.
- (5) CHC garantiert dem Kunden eine Reaktionszeit zum Austausch der Hardware von 4 Zeitstunden.
- (6) Für jede angefangene Zeitstunde, die die Reaktionszeit überschritten wird, erhält der Kunde von CHC eine Gutschrift in Höhe von 5% auf die monatliche Gebühr der betroffenen Leistung. Die maximale Gutschrift pro Monat beträgt 100% der Gebühr der betroffenen Leistung.
- (7) Dem Kunden stehen die Ansprüche nach § 4 (6) nur dann zu, wenn er ihre Geltendmachung unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von zwei Wochen nach Austausch der Hardware der CHC schriftlich anzeigt.

#### § 5 Vergütung

Eine gesonderte Vergütung für die Erbringung der Services nach diesem SLA wird nicht erhoben. Hat der Kunde CHC jedoch eine Störung nach § 3 gemeldet und stellt sich nach einer Prüfung heraus, dass die Störung nicht innerhalb des Datennetzes von CHC aufgetreten ist, kann CHC dem Kunden die zur Störungserkennung erbrachten Leistungen nach der Preisliste von CHC in Rechnung stellen, es sei denn, der Kunde hätte auch bei Anstrengung der erforderlichen Sorgfalt nicht erkennen können, dass die Störung nicht innerhalb des Datennetzes von CHC aufgetreten ist.

#### § 6 Verjährung

Ansprüche aus diesem SLA verjähren in einem Jahr.

Stand: 01.11.2018