

# Service Level Agreements für den Geschäftsbereich »Business Provider Services« der Firma Knipp Medien und Kommunikation GmbH, Dortmund

## 1. Einführung

Die qualifizierte und erfolgreiche Auslagerung des Server Hostings mit physikalischen Mietservern erfordert eine eindeutige Definition der Kunden-Lieferanten-Beziehung. Der Kunde und die Knipp Medien und Kommunikation GmbH (nachfolgend kurz »Knipp« genannt) und regeln die von Knipp als Provider zu erbringenden Leistungsqualitäten und Qualitätsparameter (nachfolgend kurz »Service Level« genannt) in den nachfolgenden Service Level Agreements (SLA). Beide Parteien arbeiten vertrauensvoll zusammen und unterrichten sich unverzüglich gegenseitig bei Abweichungen von dem vereinbarten Vorgehen oder bei Zweifeln an der Richtigkeit der Vorgehensweise des anderen.

## 2. Geltungsbereich

Die vorliegenden SLA gelten ausschließlich in Verbindung mit dem zusammen mit den SLA versendeten und von dem Kunden angenommenen Angebot über das Server Hosting. Sonstige Verträge zwischen dem Kunden und Knipp bleiben hiervon unberührt. Die SLA sind nicht auf andere Dienstleistungen von Knipp übertragbar. Neben den SLA gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für den Geschäftsbereich Business Provider Services von Knipp. Im Falle sich widersprechender Regelungen in den SLA und den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, haben die Bestimmungen der SLA Vorrang.

## 3. Definitionen

Die folgenden Begriffe sind in den SLA enthalten und werden wie folgt definiert:

### 3.1 Service Level

Die zwischen dem Kunden und Knipp vereinbarten und messbaren Kriterien für die Erbringung einer definierten Leistungsqualität durch Knipp.

### 3.2 Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit wird nach folgender Formel ermittelt:

$$V_t = (J_t - A_t) / J_t * 100$$

Legende:

t = Minuten

V<sub>t</sub> = Verfügbarkeit des jeweiligen Servicetyps in v. H.

J<sub>t</sub> = Vereinbarte Servicezeit

A<sub>t</sub> = Ungeplante Ausfallzeiten innerhalb der Servicezeit

In die Berechnung von A<sub>t</sub> bleiben die in Gliederungspunkt 7 aufgeführten Wartungsfenster und Unterbrechungszeiten unberücksichtigt.

### 3.3 Reaktionszeit

Die Zeitspanne innerhalb der Servicezeit, in der mit der Beseitigung der Störung nach Eingang der Störungsmeldung begonnen wird.

### 3.4 Mean Time To Repair (MTTR)

Die mittlere Zeitspanne in Minuten oder Stunden zwischen der Meldung einer Störung und der Durchführung und dem Abschluss einer Reparatur bzw. der Wiederherstellung des Betriebes. Maßgebend für die Feststellung der tatsächlichen MTTR sind die Öffnungs- und Schließzeitpunkte im Trouble Ticket-System von Knipp.

### 3.5 Verantwortungsbereich

Der Verantwortungsbereich umfasst den Betrieb und den Uplink des Rechenzentrums. Die Schnittstelle, an der der Verantwortungsbereich von Knipp endet, ist der Ethernetanschluss bzw. der Hub des Kunden.

### 3.6 Prioritäten

Priorität 1:

Probleme von kritischer Bedeutung, die Einfluss auf die gesamte Systembereitschaft haben und eine unverzügliche Behebung erfordern, und zwar unabhängig vom Wochentag und Uhrzeit. Beispiele für Probleme der Priorität 1 sind:

- Totaler Systemausfall
- Signifikanter Ausfall von Teilen des Rechenzentrums, welcher im Verantwortungsbereich von Knipp liegt

Priorität 2:

Probleme von großer Bedeutung, mit Einfluss auf die Systembereitschaft, die sofortige Aufmerksamkeit erfordern, aber weniger kritisch sind als die der Priorität 1. Die Systeme sind zeitweise nicht verfügbar. Beispiele für ein Problem der Priorität 2 sind:

- Kurze System- oder Subsystemausfälle
- Ausfall von Systemredundanzen
- Ausfall des Systemmanagement- oder Diagnosesystems
- Ausfall einzelner Bereiche des Rechenzentrums mit geringerer Bedeutung für den Betrieb des Servers des Kunden

Priorität 3:

Probleme von mittlerer Bedeutung ohne signifikanten Einfluss auf die Systemfunktion. Diese Probleme sind während der Systembenutzung tolerierbar. Ein Beispiel für ein Problem der Priorität 3 ist:

- eingeschränkter Datendurchsatz

Priorität 4:

Probleme von geringer Bedeutung, die meist nur formal den Maintenance-Prozess durchlaufen und keinen Einfluss auf die normale Funktion des Systems haben. Beispiele für Probleme der Priorität 4 sind:

- Offene Punkte in der Dokumentation
- Informelle Fragen

## 4. Maßnahmen zum Erhalt des laufenden Betriebes des Rechenzentrums und der Verfügbarkeit des Uplinks des Rechenzentrums

Die Sicherheit der Kundendaten und die Verfügbarkeit der vereinbarten Leistungen werden unter anderem durch die folgenden Maßnahmen gewährleistet.

4.1 Maßnahmen zur Gewährleistung der physischen Sicherheit des Rechenzentrums

- Permanente Videoüberwachung mit Aufzeichnung und Speicherung auf Festplatten
- Bewegungsmelder und Einbruchmelder mit direkter Aufschaltung zu einem Sicherheitsdienst
- Überwachung aller Türen und rechenzentrumsrelevanter Räume
- Lückenlose Videoüberwachung des Hauseingangsbereiches, der Servervor- und Serverräume sowie aller Racks
- Tokenbasierte Schließanlage und zweifache Zutrittskontrolle zu den Serverräumen
- Legitimationsprüfung aller Rechenzentrumsbesucher und Dokumentation aller Besuche durch Knipp-Personal
- Zutritt nur in Begleitung von geschultem, eigenem Fachpersonal
- Sicherheits-Rundschleuse mit Zutrittsvereinzelung und mit elektronischen Gewichtssensoren
- Brandschutztüren, Brandfrühsterkennungssystem, Brandmeldeanlage mit Brandmeldezentrale und Stickstofflöschanlage
- Redundante Klimatisierung über zwei getrennte Kühlkreisläufe
- Eigene, von Dritten unabhängige Stromeinspeisung von den Stadtwerken mit eigener Transformatorstation
- Statische, redundante unterbrechungsfreie und gefilterte Stromversorgung durch USV-Blöcke
- Dieselnotstromaggregat (Netzersatzanlage)
- Gebäudeleittechnik zur Überwachung aller technischen Anlagen
- Kompletter Zugriffsschutz für Netzersatzanlage und Klimaaußengeräte

4.2 Maßnahmen zur Gewährleistung der Sicherheit und Verfügbarkeit der internen Netzwerkinfrastruktur

- Segmentierung der Netzwerke und strikte Trennung der unterschiedlicher Datenströme (IP-, Management-, Backup-LAN usw.)
- Tägliches Backup der eigenen Systeme
- Einsatz von Firewalls an relevanten Netzwerkpunkten
- Netzwerküberwachung durch ein Network Operation Center (NOC) mit eigenem Fachpersonal
- Systeme zur frühzeitigen Identifizierung von Hackerangriffen und Einbruchversuchen (Intrusion Detection-System) auf Anfrage
- Ausschließliche Verwendung von Marken-Hardware

4.3 Maßnahmen zur Gewährleistung der Verfügbarkeit der externen Netzwerkanbindung

- Carrier-neutrale und dreifach-redundante IP-Anbindung des Rechenzentrums
- Redundante und räumlich getrennte Glasfaserzuführung durch unterschiedliche Lieferanten der physikalischen Zugangsleitungen

5. Garantierte Service Levels

Die zwischen Kunde und Knipp vereinbarten Service Levels gelten als vollständig erfüllt, wenn die garantierten Schwellenwerte dieser SLA im Messzeitraum von Knipp erreicht werden. Der Messzeitraum für die Überprüfung der Einhaltung der Service Level beträgt ein Kalenderjahr.

5.1 Verfügbarkeit der Hardware

Servicezeit: Montag bis Sonntag von 0:00 Uhr bis 24:00 Uhr an 365 Tagen im Jahr				
Service Typ	Messeinheit	Regelfall	Service Level	Spezifikation
Verfügbarkeit der Hardware	Minuten	100 v. H.	99,5 v. H. im Jahresmittel	Störungsmeldung erfolgt durch den Kunden

Die Verfügbarkeit der Hardware bezieht sich auf die einwandfreie Funktion der Hardware, die dem Kunden von Knipp aufgrund eines Mietvertrags zur Verfügung gestellt wird. Gewährleistet wird eine Verfügbarkeit entsprechend voranstehender Tabelle. Wenn zwischen dem Kunden und Knipp nichts anderes vereinbart ist, erfolgt die Überwachung des Servers und die Meldung einer etwaigen Störung durch den Kunden.

Unterschreitung des Service Levels	Gutschrift
Je angefangene 30 Minuten Ausfallzeit	Eine Tagesmiete (entspricht 1/30 der Monatsmiete) des betroffenen Servicetyps Maximale Gutschrift 50 v. H. der Monatsmiete

Als Ausfallzeit gilt die Zeitspanne zwischen der ordentlichen Meldung der Störung und der Wiederherstellung der Verfügbarkeit während der vereinbarten Servicezeit. Nach Abschluss der Störungsdiagnose und ggf. Behebung des Mangels an der Hardware informiert Knipp den Kunden und schließt das Trouble Ticket. Diese Aktion definiert die Wiederherstellung der Verfügbarkeit.

Wenn das Service Level unterschritten wird, erhält der Kunde eine Gutschrift in Höhe einer Tagesmiete (entspricht 1/30 der Monatsmiete) je angefangene 30 Minuten Unterschreitung des Service Levels. Die maximale Höhe der Gutschrift beträgt 50 v. H. der Monatsmiete des betroffenen Servicetyps.

5.2 Austausch defekter Hardware

Servicezeit: Montag bis Sonntag von 0:00 Uhr bis 24:00 Uhr an 365 Tagen im Jahr				
Service Typ	Messeinheit	Regelfall	Service Level	Spezifikation
MTTR	Stunden	3	4	Störungsmeldung erfolgt durch den Kunden

Die MTTR bezieht sich auf die Zeitspanne, die Knipp benötigt, um defekte gegen funktionsfähige, zum Betrieb zwingend erforderliche Hardware auszutauschen. Dieses Service Level gilt nur für die Hardware, die dem Kunden von Knipp aufgrund eines Mietvertrages zur Verfügung gestellt wurde. Gewährleistet wird ein Austausch entsprechend voranstehender Tabelle. Defekte, zum ordnungsgemäßen Betrieb nicht erforderliche Hardware wird inner-

halb von zwei Arbeitstagen ausgetauscht. Wenn zwischen dem Kunden und Knipp nichts anderes vereinbart ist, erfolgt die Überwachung des Servers und die Meldung einer etwaigen Störung durch den Kunden.

Unterschreitung des Service Levels	Gutschrift
Je angefangene 30 Minuten Ausfallzeit	Eine Tagesmiete (entspricht 1/30 der Monatsmiete) des betroffenen Servicetyps Maximale Gutschrift 50 v. H. der Monatsmiete

Als Ausfallzeit gilt die Zeitspanne zwischen der ordentlichen Meldung der Störung und der Wiederherstellung der Verfügbarkeit während der vereinbarten Servicezeit. Nach Abschluss der Störungsdiagnose, ggf. Behebung des Mangels an der Hardware und des Neustarts des Servers informiert Knipp den Kunden und schließt das Trouble Ticket. Diese Aktion definiert das Ende des Messzeitraums. Die Zeitspanne, die für das Hochfahren (Booten) des Betriebssystems des Servers benötigt wird, sowie für eventuelle Neuinstallationen von Software oder für das Aufspielen von Backup-Daten anfällt, werden nicht in dem Messzeitraum des Service Levels berücksichtigt.

Wenn das Service Level unterschritten wird, erhält der Kunde eine Gutschrift in Höhe einer Tagesmiete (entspricht 1/30 der Monatsmiete) je angefangene 30 Minuten Unterschreitung des Service Levels. Die maximale Höhe der Gutschrift beträgt 50 v. H. der Monatsmiete des betroffenen Servicetyps.

### 5.3 Neustart des Servers durch ein Reboot

Servicezeit: Montag bis Sonntag von 0:00 Uhr bis 24:00 Uhr an 365 Tagen im Jahr				
Servicetyp	Messeinheit	Regelfall	Service Level	Spezifikation
Durchführung des Neustarts des Servers durch ein Reboot	Minuten	20	30	Störungsmeldung erfolgt durch den Kunden

Die Durchführung des Reboots bezieht sich auf die Zeitspanne, die Knipp benötigt, um einen Neustart des Servers des Kunden per Reboot durchzuführen. Gewährleistet wird eine Verfügbarkeit entsprechend voranstehender Tabelle. Wenn zwischen dem Kunden und Knipp nichts anderes vereinbart ist, erfolgt die Überwachung des Servers und die Meldung einer etwaigen Störung durch den Kunden.

Unterschreitung des Service Levels	Gutschrift
Je angefangene 30 Minuten Ausfallzeit	Eine Tagesmiete (entspricht 1/30 der Monatsmiete) des betroffenen Servicetyps Maximale Gutschrift 50 v. H. der Monatsmiete

Als Ausfallzeit gilt die Zeitspanne zwischen der ordentlichen Meldung der Störung und der Wiederherstellung der

Verfügbarkeit während der vereinbarten Servicezeit. Nach Durchführung des Neustarts des Servers informiert Knipp den Kunden und schließt das Trouble Ticket. Diese Aktion definiert das Ende des Messzeitraums. Die Zeitspanne, die für das Hochfahren (Booten) des Betriebssystems des Servers benötigt wird, wird nicht in dem Messzeitraum des Service Levels berücksichtigt.

Wenn das Service Level unterschritten wird, erhält der Kunde eine Gutschrift in Höhe einer Tagesmiete (entspricht 1/30 der Monatsmiete) je angefangene 30 Minuten Unterschreitung des Service Levels. Die maximale Höhe der Gutschrift beträgt 50 v. H. der Monatsmiete des betroffenen Servicetyps.

### 5.4 Anbindung an den Backbone

Die Anbindung der vom Kunden von Knipp gemieteten Hardware an den Internet-Backbone von Knipp erfolgt über einen geteilten Switch mit einer Gesamtleitungskapazität von 100 Mbit/s. Knipp gewährleistet, dass in der physikalischen Netzwerkverbindung vom Switch bis zum Internet-Backbone keine bandbreitenreduzierenden Leitungsteile, Leitungsteilstücke oder Bauteile (z. B. Hubs, Switches) mit geringerer Kapazität als 100 Mbit/s enthalten sind.

### 5.5 Verfügbarkeit des Uplinks des Rechenzentrums

Servicezeit: Montag bis Sonntag von 0:00 Uhr bis 24:00 Uhr an 365 Tagen im Jahr				
Servicetyp	Messeinheit und -periode	Regelfall	Service Level	Spezifikation
Verfügbarkeit des Uplinks des Rechenzentrums	5 Minuten-Takt	100 v. H.	99,9 v. H. im Jahresmittel	Messung durch Ipwalk AB »Pingdom«

Die Verfügbarkeit des Uplinks des Rechenzentrums bezieht sich auf die Bereitstellung und Betriebsfähigkeit der Internetanbindung des Rechenzentrums (Uplinks) von Knipp. Gewährleistet wird eine Verfügbarkeit entsprechend voranstehender Tabelle. Zur Messung dieses Service Levels wird die Internetanbindung des Rechenzentrums von Knipp durch den unabhängigen Anbieter Ipwalk AB »Pingdom« überwacht. Der Anbieter prüft und dokumentiert die Verfügbarkeit der Internetanbindung des Rechenzentrums von Knipp im 5 Minuten-Takt.

Unterschreitung des Service Levels	Gutschrift
Je angefangene 30 Minuten Ausfallzeit	Eine Tagesmiete (entspricht 1/30 der Monatsmiete) des betroffenen Servicetyps Maximale Gutschrift 50 v. H. der Monatsmiete

Wenn das Service Level unterschritten wird, erhält der Kunde eine Gutschrift in Höhe einer Tagesmiete (entspricht 1/30 der Monatsmiete) je angefangene 30 Minuten Unterschreitung des Service Levels. Die maximale Höhe der Gutschrift beträgt 50 v. H. der Monatsmiete des betroffenen Servicetyps. Für die Prüfung von Ansprüchen des Kunden gegenüber Knipp bezüglich der Einhaltung dieses Service

Levels sind ausschließlich die Auswertungsdaten von Ipwalk AB »Pingdom« relevant.

## 5.6 Erreichbarkeit des Internetauftritts

Servicezeit: Montag bis Sonntag von 0:00 Uhr bis 24:00 Uhr an 365 Tagen im Jahr				
Servicelevel	Messeinheit und -periode	Regelfall	Service Level	Spezifikation
Erreichbarkeit des Internetauftritts	5 Minuten-Takt	100 v. H.	99,5 v. H. im Jahresmittel	Messung durch eine Kontroll-Software

Dieses Service Level bezieht sich auf die Erreichbarkeit des Internetauftritts. Gewährleistet wird eine Verfügbarkeit entsprechend voranstehender Tabelle. Zur Messung dieses Service Levels wird eine Kontroll-Software auf allen Webservern installiert. Die Software prüft die Erreichbarkeit der Webserver durch Aufruf des HTTP-Protokolls und gibt als Ergebnis je nach aktuellem Zustand ein »up« oder »down« zurück. Liefert die Software ein »down« oder aufgrund eines Timeouts bzw. eines anderen Fehlers keinen definierten Status zurück, ist die Verfügbarkeit des Dienstes nicht gegeben.

Unterschreitung des Service Levels	Gutschrift
Je angefangene 30 Minuten Ausfallzeit	Eine Tagesmiete (entspricht 1/30 der Monatsmiete) des betroffenen Servicetyps Maximale Gutschrift 50 v. H. der Monatsmiete

Wenn das Service Level unterschritten wird, erhält der Kunde eine Gutschrift in Höhe einer Tagesmiete (entspricht 1/30 der Monatsmiete) je angefangene 30 Minuten Unterschreitung des Service Levels. Die maximale Höhe der Gutschrift beträgt 50 v. H. der Monatsmiete des betroffenen Servicetyps.

## 6. Störungsannahme und -beseitigung durch Knipp und Benachrichtigung des Kunden

Störungen werden durch den Kunden oder das Knipp-Alarm-Management (KAM) festgestellt. Die technische Störungsannahme erfolgt über die im Vertragsanhang »Kontakt« aufgeführten Telefonnummern und E-Mail-Adressen. Störungen meldet der Kunde unter Nennung aller zur Entstörung erforderlichen Daten. Hierzu gehören insbesondere die Angabe des Namens, der Telefonnummer, der Kundennummer und der PIN des Melders sowie die IP-Adresse oder den DNS-Namen des betroffenen Servers. Knipp eröffnet ein Trouble-Ticket und vergibt eine Referenznummer für die gemeldete Störung. Die Referenznummer der Störung wird dem Kunden mitgeteilt und ist bei allen Rückfragen stets anzugeben.

Unmittelbar nach Feststellung einer Störung beginnt Knipp mit der Problemanalyse und Fehlerbeseitigung. Knipp beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten schnellstmöglich. Die Störung endet mit der voll-

ständigen Wiederherstellung des Rechenzentrumsbetriebes. Die Reaktionszeit hängt von der Priorität der aufgetretenen Störung bzw. Meldung ab. Bei Problemen, die der Priorität 1 und 2 zugeordnet werden, beträgt die Reaktionszeit 30 Minuten. Die Reaktionszeit bei Problemen der Priorität 3 beträgt 60 und bei Priorität 4 90 Minuten. Unmittelbar nach der Entstörung erfolgt eine Benachrichtigung des Kunden mit Angabe der Fehlerursache. Erforderlichenfalls erhält der Kunde von Knipp Zwischenmeldungen.

## 7. Wartungsfenster und Unterbrechungszeiten

Für periodische, geplante oder ungeplante Wartungs-, Installations- und Umbauarbeiten an den Systemen von Knipp und dessen Zulieferern, die für den Erhalt und die Sicherheit des laufenden Betriebes bzw. zum Einspielen von System-Updates und Sicherheits-Patches oder zur Durchführung von Hardware Upgrades notwendig sind, gilt ein Wartungsfenster als vereinbart. Eventuelle Beeinträchtigungen der Verfügbarkeit durch solche Arbeiten werden nicht als Ausfallzeiten gewertet und gelten als erbrachte Servicezeit. In der Regel werden die genannten Arbeiten an Wochenenden am Samstag zwischen 12:00 Uhr und Sonntag 12:00 Uhr oder nachts an jedem Wochentag in der Zeit zwischen 23:00 Uhr und 08:00 Uhr am nächsten Morgen durchgeführt. In Ausnahmefällen kann eine Systemwartung unter Berücksichtigung der geringstmöglichen Beeinträchtigung des laufenden Betriebs auch in allen übrigen Zeiten durchgeführt werden. Knipp informiert den Kunden über geplante Wartungs-, Installations- und Umbauarbeiten so früh wie möglich. Die Zulieferer von Knipp verfügen teilweise über abweichende Wartungsfenster, die auf Anfrage dem Kunden gesondert mitgeteilt werden.

Unterbrechungszeiten, die durch Gründe hervorgerufen werden, die nicht in der Kontrolle von Knipp liegen (z. B. höhere Gewalt), werden nicht als Ausfallzeiten gewertet und gelten als erbrachte Servicezeit.

Zur Aufrechterhaltung der Gesamtverfügbarkeit und der Aktualität des Kundensystems gilt ein Wartungsfenster als vereinbart, indem geplante Wartungs-, Installations- und Umbauarbeiten von Knipp durchgeführt werden. Knipp behält sich das Recht vor, nach vorheriger Ankündigung und Absprache mit dem Kunden den Betrieb eines Kunden-Servers, einer Kunden-Firewall, eines Kunden-Switches oder eines Kunden-Loadbalancers in der Zeit von Montag bis Freitag zwischen 06:00 Uhr und 08:00 Uhr maximal einmal im Monat zu unterbrechen. Die Unterbrechungszeit im Zuge des Wartungsfensters darf zwei Stunden je Monat und Server/Firewall nicht überschreiten.

Kann eines oder mehrere Wartungsfenster von Knipp für Wartungs-, Installations- und Umbauarbeiten nicht genutzt werden, weil der Kunde der Wartungs-Ankündigung widerspricht oder eine Terminabsprache für einen Alternativtermin z. B. durch Passivität, verweigert, ist Knipp vom Zeitpunkt des angekündigten bis zum Zeitpunkt des genehmigten Wartungsfensters von der Einhaltung der Service Levels aus den Gliederungspunkten 5.1-5.3 und 5.6 befreit.

## 8. Anzeigen von Ansprüchen nach Unterschreitung eines Service Levels

Knipp erteilt auf Antrag dem Kunden bei Unterschreitung eines Service Levels in einem bestimmten Kalendermonat eine Gutschrift entsprechend den folgenden Bedingungen. Gutschriften werden nur dann gewährt, wenn der Kunde den Antrag zur Gutschrift innerhalb von zehn Arbeitstagen nach Ende der Vergleichsperiode, für die er die Gutschrift anzeigt, bei Knipp in Textform geltend macht. Für den fristgerechten Eingang des Antrages bei Knipp ist das Datum des Dokuments entscheidend, mit der die Gutschrift beantragt wird. Die Höhe der beantragten Gutschriften aller Service Levels sind begrenzt auf 75 v. H. der monatlichen Miete. Darüber hinaus gehende Ansprüche gegen Knipp, insbesondere solche auf Ersatz von indirekten Schäden und Folgeschäden wie z. B. entgangener Umsatz, Betriebsunterbrechung, Verlust von Daten und Informationen usw., sind nur im Rahmen der Haftung nach den Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Geschäftsbereiches Business Provider Services von Knipp möglich. Leistet Knipp durch Erteilen einer Gutschrift dem Kunden wegen Unterschreitung eines Service Levels Schadensersatz, so wird dieser auf die in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Geschäftsbereiches Business Provider Services vereinbarte Haftungshöhe beschränkt.

## 9. Haftungsausschlüsse

Knipp haftet nur dann bei Unterschreitung der Service Levels, wenn ausschließlich Knipp die Unterschreitung zu verantworten hat. Dies gilt vor allem nicht für:

- Ausfälle, die durch ein Wartungsfenster von Knipp bzw. dessen Zulieferer oder durch mit den Kunden vereinbarte Unterbrechungszeiten verursacht wurden.
- Ausfälle, die von Knipp nicht unmittelbar zu vertreten sind, vor allem Erreichbarkeit von externen Domain Nameservern, externe virtuell-technische Angriffe auf die Netz- bzw. Mailinfrastruktur von Knipp (z. B. Versenden von Computerviren, Auslösen von Denial of Service- / Distributed Denial of Service-Attacken) und Ausfälle von Teilen des Internets außerhalb der Kontrolle von Knipp, die zu Fehlmessungen des Kunden führen können.
- Ausfälle, die durch Fehler bei internen oder externen Überwachungsdiensten dem Kunden fälschlicherweise gemeldet werden.
- Ausfälle, die darauf beruhen, dass kundeneigene Hard- und/oder Software unsachgemäß benutzt oder repariert wurde oder Systeme nicht den Richtlinien des Herstellers oder von Knipp gemäß installiert, betrieben und gepflegt wurden.
- Ausfälle, die vom Kunden verschuldet wurden, insbesondere Ausfälle, die durch ein- und/oder ausgehende Hackerangriffe (Auslösen von Denial of Service- / Distributed Denial of Service-Attacken) wegen fehlerhafter oder unzureichender Wartung der kundeneigenen Hard- und/oder Software verursacht wurden.
- Ausfälle, die durch Gründe hervorgerufen werden, die nicht in der Kontrolle von Knipp liegen (z. B. höhere Gewalt).

Wird bei einer vom Kunden gemeldeten Störung von Knipp nachgewiesen, dass ein Haftungsfall vorliegt, gehen die Aufwendungen von Knipp für die Fehlersuche und ggf. -behebung zu Lasten des Kunden.

## 10. Änderungen und Kündigung

Knipp behält sich das Recht vor, einzelne oder alle Leistungen der SLA mit einem Ankündigungszeitraum von vier Wochen zum Ende der Laufzeit des zu den SLA zugehörigen Server Hosting-Vertrages um- oder vollständig einzustellen. Die Kündigungsfrist des mit Knipp abgeschlossenen Server Hosting-Vertrages bleibt hiervon unberührt.

## 11. Salvatorische Klausel

Sollten Bestimmungen dieser SLA teilweise oder ganz unwirksam bzw. nicht durchführbar sein oder werden, so berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht. Vielmehr gilt anstelle jeder unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung eine dem Zweck der Vereinbarung entsprechende oder zumindest nahe kommende Ersatzbestimmung, wie sie die Parteien zur Erreichung des gleichen wirtschaftlichen Ergebnisses vereinbart hätten, wenn sie die Unwirksamkeit oder Undurchführbarkeit der Bestimmung gekannt hätten. Entsprechendes gilt für Unvollständigheiten im Vertrag.

## Anhang Kontakt

Um einen optimalen Service bieten zu können, benötigen beide Vertragspartner folgende Kontaktangaben.

### Ansprechpartner Technik bei Knipp

Name: Support-Team  
E-Mail-Adresse: support@knipp.de  
Telefon: +49 231 9703-222

Bitte teilen Sie uns Wartungsarbeiten an Ihren Anlagen per E-Mail mit, damit wir unsere Alarmsysteme entsprechend deaktivieren können.

E-Mail-Adresse: support@knipp.de

Probleme mit Mails, insbesondere des Missbrauchs, sollen per E-Mail an folgende Adresse gemeldet werden.

E-Mail-Adresse: abuse@knipp.de

### Ansprechpartner Technik beim Kunden

Vor- und Zuname: \_\_\_\_\_  
E-Mail-Adresse: \_\_\_\_\_  
Telefon tagsüber: \_\_\_\_\_  
Mobilelefon: \_\_\_\_\_  
Kundennummer: \_\_\_\_\_  
PIN: \_\_\_\_\_

Benachrichtigungen für Umstellungen, Wartungsarbeiten und sonstige Hinweise werden per E-Mail verschickt.

E-Mail-Adresse: \_\_\_\_\_