

Service Level Agreement Anwendungsplattform

Stand: 01.08.2017, Seite 1 von 2



Allgemeines

QuariNET betreibt Serversysteme, auf denen virtuelle Server und virtuelle Serverdienste für den Kunden bereitgestellt werden. Diese Systeme sind Hard- und Softwareseitig auf Hochverfügbarkeit ausgelegt.

QuariNET sichert die Verfügbarkeit der folgenden Dienste zu:

- (a) Anwendungs-Container
- (b) Docker-Container
- (c) Virtuelle private Server
- (d) Internetanbindung

Zugesicherte Verfügbarkeit

Die zugesicherte Verfügbarkeit der genannten Dienste beträgt 99,9% im Monatsmittel.

Anwendungs-Container, Docker-Container und virtuelle private Server (im Folgenden: „Virtuelle Systeme“) sind verfügbar, wenn die jeweiligen virtuellen Maschinen fehlerfrei auf den Virtualisierungs-Systemen ausgeführt werden.

Die Internetanbindung ist verfügbar, wenn funktionsfähige und korrekt konfigurierte virtuelle Systeme über das Internet erreichbar sind (sofern sie hierfür konfiguriert wurden) und selbst Zugriff auf das Internet haben.

Die Berechnung der Verfügbarkeit schließt ausschließlich Ausfälle ein, die QuariNET zu vertreten hat. Davon ausgeschlossen sind insbesondere allgemeine Ausfälle im Internet außerhalb des Einflussbereiches von QuariNET oder am Internetzugang oder den Systemen des Kunden. Ebenso ausgeschlossen sind Ausfälle, die durch Angriffe auf die Infrastruktur von QuariNET (wie beispielsweise DDoS-Angriffe oder Viren) entstehen oder durch Fehlkonfigurationen der virtuellen Systeme oder sonstige Fehler oder AGB-Verstöße von Kunden ausgelöst werden.

QuariNET wird Wartungsarbeiten wenn möglich so durchführen, dass dadurch keine Dienstunterbrechungen entstehen. Ist dies nicht möglich, werden die Wartungsarbeiten mindestens 7 Tage vorher angekündigt, es sei denn dies ist aus Sicherheitsgründen nicht möglich (z.B. für das Einspielen dringender Sicherheitsupdates). Hierdurch entstehende Ausfallzeiten wird QuariNET so gering wie möglich halten. Sie sind ebenfalls von der Berechnung der Verfügbarkeit ausgeschlossen.

Mess- und Berechnungsmethode

QuariNET betreibt im eigenen Netz und an externen Standorten Monitoring-Systeme. Diese prüfen alle 60 Sekunden die allgemeine Funktion der Anwendungsplattform und Netzwerkanbindung. Ein Ausfall wird festgestellt, wenn drei aufeinanderfolgende Prüfungen für einen der oben genannten Dienste fehlschlagen.

Sofern ein Ausfall kundenspezifisch ist und dadurch nicht durch die Monitoring-Systeme erfasst wird, wird ein Ausfall ab dem Zeitpunkt festgestellt, an dem der Kunde die Störung an QuariNET meldet.

Die Verfügbarkeit gilt als wiederhergestellt, sobald alle oben genannten Dienste wieder störungsfrei arbeiten.

Die Verfügbarkeit wird unabhängig vom Vertragszeitraum des Kunden immer für den Kalendermonat berechnet. Hierfür wird die folgende Berechnungsformel verwendet:

$$1 - ([\text{Ausfallzeit in Minuten}] / ([\text{Tage des Monats}] * 1440))$$

Service Level Agreement Anwendungsplattform

Stand: 01.08.2017, Seite 2 von 2



Gutschrift

Sofern im Laufe eines Kalendermonats die zugesicherte Verfügbarkeit nicht erreicht werden kann, erhält der Kunde auf Antrag eine anteilige Rückvergütung seiner geleisteten Zahlungen als Gutschrift auf sein Kundenkonto. Dieser Antrag muss innerhalb von 60 Tagen nach Ende des betroffenen Monats schriftlich an QuariNET gestellt werden.

Die Berechnungsbasis für die Gutschrift entspricht den tatsächlich im betroffenen Monat für die betroffenen virtuellen Systeme geleisteten Zahlungen des Kunden.

Die Gutschrift staffelt sich je nach Höhe der tatsächlich erreichten Verfügbarkeit.

| <u>Verfügbarkeit</u> | <u>Gutschrift in Prozent der Berechnungsbasis</u> |
|----------------------|---|
| < 99,9% | 10% |
| < 99,5% | 25% |
| < 99,0% | 50% |
| < 98,0% | 75% |
| < 96,0% | 100% |

Die maximale Höhe aller Gutschriften für ein virtuelles System ist grundsätzlich auf die Höhe der geleisteten Zahlungen im betroffenen Kalendermonat beschränkt.

