

Service Level Agreement

DNS-Dienste



Stand: 01.06.2015, Seite 1 von 2

Allgemeines

QuariNET betreibt DNS-Server zur Verwaltung von bei QuariNET oder bei Fremdanbietern registrierten Domains. Die DNS-Dienste bestehen aus einem Verbund von mehreren DNS-Servern. Das DNS-System ist auf Redundanz ausgelegt, so dass der Ausfall einzelner Server die Funktionsfähigkeit und Erreichbarkeit der Domains nicht beeinträchtigt.

Zugesicherte Verfügbarkeit

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

Ein DNS-Server ist verfügbar, wenn er über das Internet erreichbar ist und auf korrekte DNS-Anfragen die konfigurierten Antworten zurückliefert. Die DNS-Dienste sind verfügbar, wenn mindestens 50% der DNS-Server im Dienst-Verbund verfügbar sind.

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 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 aller DNS-Server im Dienst-Verbund. Ein Ausfall wird festgestellt, wenn drei aufeinanderfolgende Prüfungen 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 wieder mindestens 50% der DNS-Server störungsfrei arbeiten.

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

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

Gutschrift

Sofern die Verfügbarkeit 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.

Sofern der DNS-Dienst als Bestandteil von Domain-Verträgen erbracht wird, werden als Berechnungsbasis je betroffener Domain 0,25 € incl. 19% Mehrwertsteuer angesetzt. Wird der DNS-Dienst für die Verwendung mit externen Domains kostenfrei zur Verfügung gestellt, ist eine Gutschrift nicht möglich.

Bei DNS-Verträgen mit Grundgebühr entspricht die Berechnungsbasis den tatsächlich im betroffenen Monat für den betroffenen Vertrag geleisteten Zahlungen des Kunden.

Service Level Agreement

DNS-Dienste

Stand: 01.06.2015, Seite 2 von 2



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%	100%

Die maximale Höhe aller Gutschriften für einen Vertrag ist grundsätzlich auf die Höhe der geleisteten Zahlungen im betroffenen Kalendermonat beschränkt.

