

1. Gültigkeitsbereich/ Präambel

Um unseren Kunden den Leistungsumfang unserer Dienstleistungen klar und transparent darzulegen, wurde die nachfolgende Service-Level-Vereinbarung erstellt. Diese garantiert die Leistungsqualität für die Bereitstellung und den Betrieb aller Managed Produkte von Keyweb anhand festgelegter und messbarer Kriterien. Neben der Service-Level-Vereinbarung gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Keyweb AG.

2. Bereitstellung der Dienste

Wir sind stets bestrebt darin, Ihnen Ihre bestellten Leistungen so schnell wie möglich zur Verfügung zu stellen. Folgende Bereitstellungszeiten können Sie von uns erwarten:

- **Domains:** am selben Werktag (Bestellung bis 12.00 Uhr)
- **Virtuelle Server:** innerhalb von 24 Stunden (werktags)
- **Root Dedicated Server:** innerhalb von drei bis fünf Werktagen
- **Cloud Server:** innerhalb von drei bis fünf Werktagen

3. Allgemeine Kommunikationswege

Erster und genereller Ansprechpartner für alle Kunden ist der Kundenservice. Anfragen und Aufträge können über E-Mail, Telefon, Telefax sowie per Briefpost und Ticketsystem über das **Kundenportal KeyControl Panel (KCP)** an Keyweb herangetragen werden.

Der Kundenservice steht Kunden werktags von 08:00 bis 17:00 Uhr telefonisch zur Verfügung. Auf E-Mail-Anfragen und Tickets mit produktberatenden oder vertragsrelevanten Fragen erhält der Kunde werktags innerhalb weniger Stunden eine Antwort, spätestens jedoch nach 24 Stunden. Sämtliche Kundenersuche werden unter der Maßgabe einer schnellstmöglichen Beantwortung bzw. Lösung bearbeitet.

Die jeweils aktuellen Daten zur Kontaktaufnahme und zu den Servicezeiten sind auf der Keyweb-Website unter dem Punkt **Hilfe & Kontakt** zu finden.

Für die Erteilung bestimmter Aufträge sind die vorgegebenen Kommunikationswege zu nutzen, damit die von Keyweb garantierten Reaktions- und Bearbeitungszeiten eingehalten werden können.

4. Verfügbarkeiten

4.1 Netzwerk-Verfügbarkeit

Keyweb misst die Internetverfügbarkeit mit dafür eingerichteten Messstationen innerhalb und außerhalb des eigenen Core-Netzwerks. In den letzten Jahren wurde dabei nachweislich stets eine Verfügbarkeit des Internets von 99,9 % im Jahresmittel erreicht.

Die Keyweb AG garantiert eine Verfügbarkeit des Keyweb-IP-Netzwerks von 99 % im Jahresmittel. Dabei enthält die von zugesicherte Verfügbarkeit bereits Zeitfenster für notwendige geplante Wartungsarbeiten. Das Internet-Netzwerk umfasst alle Router, Core-Switche und Endswitches, welche die Verbindung zum globalen Netzwerkverbund Internet darstellen.

Sollte die für den vereinbarten Service Level spezifizierte minimale Verfügbarkeit unterschritten werden, so wird den Kunden eine Gutschrift gewährt.

4.2 Hardwareverfügbarkeit

Keyweb sichert eine einwandfreie Funktionalität und eine Verfügbarkeit von 99,5 % der für die Kundenserver eingesetzten Hardware zu. In regelmäßigen Abständen wird die Funktionalität und Qualität der Hardware überprüft. Darüber hinaus dienen 24/7 - Monitoring-Systeme von Keyweb der kontinuierlichen Prüfung jeglicher Hardware.

Kunden mit dedizierten Servern, die eine Störung Ihres Servers in den Hauptzeiten (Montag bis Freitag zwischen 07:00 – 23:00 Uhr) bemerken, haben diese Störung an den Keyweb Support zu melden. Hierzu ist es notwendig, dass der Kunde ein Ticket eröffnet. Ein Techniker von Keyweb überprüft, ob die Störung auf einen Hardwaredefekt zurückzuführen ist. Im betreffenden Ticket informiert der Techniker den Kunden über Ursache und Behebung. Ab dem Zeitpunkt der Feststellung der Ursache durch den Techniker von Keyweb beginnt die Ausfallzeit.

Die Keyweb AG garantiert den Hardwaretausch bzw. wenn notwendig die Bereitstellung einer äquivalenten Ersatzmaschine innerhalb von 60 Minuten vorzunehmen. Nach der Störungsbeseitigung wird das Ticket geschlossen. Der Zeitpunkt dieser Aktion definiert die Wiederherstellung der Hardwareverfügbarkeit.

Bei Überschreitung des für den Hardwaretausch garantierten Zeitraums von 60 Minuten bzw. bei Unterschreitung der garantierten Hardwareverfügbarkeit von 99,5 % gewährt Keyweb dem Kunden eine Gutschrift.

5. Inkludierte Supportarbeiten

Im Rahmen der Managed Dienstleistung erhält der Kunde auf Anforderung kostenfrei umfangreiche technische Supportleistungen.

Folgende Leistungen sind bereits enthalten:

- 24/7/365 zentrale Erreichbarkeit des Supports per Telefon und Ticketsystem
- Neustarts des Servers
- Betriebssystem Installation und Konfiguration
- Installation von Programmiersprachen Perl, PHP, Python, Ruby
- Installation und Konfiguration von Software Firewall wie iptables, ufw u.s.w .
- Installation und Konfiguration von FTP Servern
- Installation und Konfiguration von SMTP Servern
- Installation und Konfiguration von SSL Zertifikaten
- Installation und Konfiguration von Nameservern
- Installation von Updates nach Rücksprache
- Distributions-Upgrades
- Beratung, Planung und Installation Ihrer Backup Lösung
- Überwachung von unterstützten Diensten (Monitoring)
- Hilfe bei Problemen mit Anwendungen und Diensten (soweit möglich)
- Unterstützung bei Erkennung und Bekämpfung von sicherheitsrelevanten Problemen

Hinweis: Die oben genannten Serviceleistungen werden nur nach ausdrücklicher Aufforderung des Kunden durch Techniker der Keyweb AG erbracht.

6. Technischer Support

Der technische Support bezieht sich auf die Unterstützung der von Keyweb angebotenen Dienstleistungen. Darüber hinaus hilft der technische Support gern bei Fragen und Problemen, sofern er mit diesen vertraut ist.

Keyweb steht seinen Kunden mit seinem technischen Kundensupport per Telefon und Ticket-System 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche zur Verfügung.

Über die Keyweb-Support-Hotline **0361 - 658530** helfen erfahrene Systemtechniker unmittelbar weiter. Im geschützten Kundenbereich unter <https://kcp.keyweb.de> können Kunden über das Ticketsystem schriftliche Anfragen und Störungen an den Support übermitteln.

Anfragen, die über eine allgemeine, technische Beratung hinausgehen bzw. eine weitere Bearbeitung bedürfen, müssen immer schriftlich als Ticket eingereicht werden, auch wenn bereits zuvor eine telefonische Anfrage stattgefunden hat. Für eine reibungslose Bearbeitung und Dokumentation sind hier die Kundennummer und gegebenenfalls die erforderlichen Zugänge anzugeben.

Liegt aus Kundensicht ein Notfall vor, ist der Kunde dazu angehalten, neben der Eröffnung eines Tickets eine telefonische Störungsmeldung aufzugeben. Nach 18:00 Uhr, in den Nachtstunden, an den Wochenenden sowie an Feiertagen kann die garantierte Reaktionszeit nur gewährt werden, wenn die Notfallmeldung zusätzlich zum Ticketsystem immer auch telefonisch über die Support-Hotline erfolgt. Die Störungsmeldung wird somit auch vor dem Hintergrund zur Einhaltung der Reaktionszeiten dokumentiert. Nach Störungsbeseitigung wird der Kunde durch das Support-Team informiert und zeitgleich das Ticket geschlossen.

6.1 Ausführung technischer Supportarbeiten außerhalb der Geschäftszeiten

In den Nebenzeiten von Montag bis Freitag 23:00 bis 07:00 Uhr, samstags, sonntags und an Feiertagen steht der Keyweb Support dem Kunden ebenfalls zur Verfügung.

Öffnet der Kunde in dieser Zeit ein normales Ticket, wird dieses Ticket innerhalb der ausgezeichneten Geschäftszeiten von den Technikern der Keyweb AG beantwortet. Möchte der Kunde, dass sein Anliegen sofort und innerhalb der Nebenzeit bearbeitet wird, kann der Kunde ein Notfallticket eröffnen. Mit Eröffnung des Notfalltickets wird der Kunde über mögliche anfallende Kosten informiert und bestätigt diese aktiv. Kosten können anfallen und abgerechnet werden, wenn der Ausfall durch den Kunden selbst verursacht wurde.

7. Reaktionszeiten Technischer Support

Die Reaktionszeit bezeichnet die Zeitspanne, die nach ordentlicher Meldung einer Störung bzw. Support-Anfrage durch den Kunden bis zur Antwort eines Keyweb-Mitarbeiters vergeht. Dabei sind Reaktionszeiten nur garantiert, wenn die Meldung über den vorgegebenen Kommunikationsweg (siehe Punkt 5) bei Keyweb eintrifft.

Bei Keyweb wird jede einzelne Meldung, unabhängig vom Produkt, ernst genommen und als wichtig eingestuft. Mit dem Ziel der schnellstmöglichen Problembeseitigung bzw. Bearbeitung der Anfrage erhält jeder Kunde innerhalb von 30 bis 120 Minuten eine qualifizierte Aussage eines Keyweb-Technikers. Dabei hat die Aussage des Technikers im günstigsten Fall bereits die Beseitigung des Problems zum Inhalt, zumindest jedoch eine erste Einschätzung der Meldung und die Information über das weitere Vorgehen. Im Falle einer Störung beinhaltet die Aussage ebenfalls Informationen über die voraussichtliche Dauer und den Umfang der aktuellen Störung.

8. Wartungsfenster, Wartungsarbeiten

Regelmäßige Wartungsarbeiten dienen dazu, die Leistungsfähigkeit und Stabilität der Dienstleistungen zu erhöhen bzw. für den Erhalt des laufenden Betriebs der Dienstleistungen notwendige Vorkehrungen durchzuführen. Zu diesem Zweck werden Wartungsfenster vereinbart. In diesem Zeitraum werden periodische, geplante und ungeplante Wartungsarbeiten an den Einrichtungen von Keyweb und dessen Zulieferern ausgeführt. Mögliche, sich daraus ergebende Beeinträchtigungen der Verfügbarkeit sind nicht als Ausfallzeit definiert und gelten daher als erbrachte Servicezeit.

Planbare Arbeiten, welche den Dienst unserer Kunden beeinflussen oder unterbrechen, kündigen wir mindestens 7 Werktage im Voraus an. Diese Arbeiten werden in der Regel in den Nachtstunden zwischen 01:00 und 06:00 Uhr durchgeführt. In Ausnahmefällen können Wartungsarbeiten unter Berücksichtigung der geringstmöglichen Beeinträchtigung des laufenden Betriebs auch in allen übrigen Zeiten vollzogen werden.

9. Nichteinhaltung der Service Level

Bei Unterschreitung der garantierten Service Level gewährt Keyweb dem Kunden eine Gutschrift. Die Forderung einer Gutschrift ist durch den Kunden innerhalb von 14 Kalendertagen nach Ende des Kalendermonats, für den er die Gutschrift beantragt, bei Keyweb in schriftlicher Form per Brief oder Telefax geltend zu machen. Maßgeblich für den rechtzeitigen Eingang des Gutschriftenantrags ist das Datum des Poststempels bzw. des Faxeingangs.

Die Höhe der Gutschrift ermittelt sich durch die Ausfallzeit. Die Gutschrift für die Nichteinhaltung der Service Level beträgt 1/30 der Monatsmiete des betroffenen Services pro halbe Stunde der Nichteinhaltung der angegebenen Garantien, maximal jedoch 50 % der Monatsmiete.

Weitergehend Ansprüche gegen die Keyweb AG, insbesondere auf Ersatz von indirekten und Folgeschäden wie z.B. entgangener Gewinn, Betriebsunterbrechung, Verlust von Daten und Informationen etc., sind nur im Rahmen der Haftung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Keyweb AG möglich.

10. Haftungsausschluss

Für eine Unterschreitung bzw. Nichteinhaltung der Service Levels haftet die Keyweb AG nur, wenn sie die Nichteinhaltung ausschließlich zu verantworten hat.

Von diesen Service-Level-Agreements sind Vorkommnisse und deren Folgen gem. unseren AGB („höhere Gewalt“) ausgenommen.

Keyweb kann keine Haftung für Ausfälle übernehmen, die insbesondere durch externe DNS Routingprobleme, virtuelle Angriffe auf die Netz- bzw. Mailinfrastruktur von Keyweb und Ausfälle von Teilen des Internets außerhalb der Kontrolle durch Keyweb, die zu alarmierenden Messungen des Kunden führen können, entstehen. Ferner haftet Keyweb nicht für sämtliche Ausfälle, die von Kunden verschuldet werden – dazu zählen Ausfälle verursacht durch ein-/ausgehende Hackerangriffe (DoS) wegen fehlerhafter oder unzureichender Wartung der kundeneigenen Software bzw. des von Keyweb installierten Betriebssystems und Ausfälle, die darauf zurück zu führen sind, dass Software unsachgemäß eingesetzt oder installiert, betrieben und gewartet wurde. Für Ausfälle, welche durch Fehler bei internen oder externen Überwachungs- und Monitoringdiensten dem

Kunden fälschlicherweise angezeigt werden sowie Störungen, die durch Wartungsfenster und geplante bzw. ungeplante Arbeiten von Keyweb oder deren Zulieferer hervorgerufen werden, wird seitens Keyweb ebenfalls keine Haftung übernommen.

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.

Definitionen

Anfragen	Der Kunde erkundigt sich zum Beispiel nach Informationen oder technischen Vorgängen. Es liegt keine Störung vor.
Ausfallzeit	Ausfallzeit bezeichnet den Zeitraum in Minuten, währenddessen eine Dienstleistung von einer Störung betroffen ist, die nicht durch den Kunden verursacht wurde.
Verfügbarkeit	Die Verfügbarkeit ist der prozentuale Anteil eines Kalendermonats oder eines Jahres im Mittel, in dem die vereinbarte Dienstleistung nicht durch eine Ausfallzeit beeinträchtigt wurde. Formel: Verfügbarkeit [%] = 100 * ((vereinbarte Servicezeit - ungeplante Ausfälle innerhalb der Servicezeit) / vereinbarte Servicezeit)
Störungsbeseitigung	Störungsbeseitigung ist der Zeitraum, innerhalb dessen eine Entstörung bzw. die Behebung des Problems stattfindet.
Störung	Der betroffene Service bzw. Dienst ist nur noch eingeschränkt erreichbar.
Notfall	Der betroffene Service bzw. Dienst ist nicht mehr erreichbar.
Nachtstunden	Nachtstunden bezeichnen den Zeitraum von 23:00 Uhr bis 07:00 Uhr.
Reaktionszeit	Die Reaktionszeit ist die Zeitspanne, die nach Meldung einer Störung/Supportanfrage vergeht, bis der Kunde eine qualifizierte Antwort eines Keyweb-Mitarbeiters erhält.
Servicezeit	Die Servicezeit umfasst die Zeit, in welcher der gebuchte Service bzw. Dienst zur Verfügung steht.